

УТВЕРЖДЕН
Решением совета директоров ОАО
«Ипотечное агентство Югры» от 28
марта 2012г. протокол № 10

КОДЕКС КОРПОРАТИВНОЙ ЭТИКИ **ОАО «Ипотечное агентство Югры»**

1. Цель Кодекса корпоративной этики ОАО «Ипотечное агентство Югры»

1.1. ОАО «Ипотечное агентство Югры» создано в 2009 году. Наша миссия - помочь жителям Югры реализовать мечту о собственном доме. За прошедшие годы мы завоевали репутацию серьезной организации, профессионально и своевременно выполняющей данные нами обязательства. Настоящий Кодекс корпоративной этики (далее Кодекс) — это свод внутрикорпоративных правил ОАО «Ипотечное агентство Югры» (далее Агентство). Он рекомендует единые этические и нравственные нормы поведения сотрудников Агентства, направленные на укрепление положительного имиджа, а так же повышение эффективности работы Агентства.

1.2. Кодекс призван выработать понятную систему координат для ориентации сотрудника во внутрикорпоративной политике Агентства, а так же во внешних взаимоотношениях с клиентами, партнерами, акционерами, представителями государственных и муниципальных органов власти.

1.3. Клиентам и партнерам Агентства Кодекс гарантирует, что все обязательства, взятые на себя Агентством, будут выполнены качественно и в срок. Для представителей органов власти Кодекс — весомый довод, демонстрирующий серьезный настрой наших сотрудников на эффективную реализацию правительственных жилищных программ, существующих в округе.

1.4. Сотрудникам Агентства данный Кодекс гарантирует уважение к их чести, достоинству и этическим правам личности в процессе работы, а так же толерантность к их творческому потенциалу. Наличие ясных и соблюдаемых корпоративных норм в организации поможет сотрудникам ориентироваться в сложных ситуациях, а так же снизит риск возможных нарушений.

2. Задачи Кодекса корпоративной этики.

2.1. Определение принципов и правил делового поведения и этики Сотрудников Агентства, на основе единых общепринятых ценностей.

2.2. Обоснование принципов единой корпоративной культуры, основанной на принятых этических стандартах.

2.3. Гарантия защиты интересов Акционеров, Клиентов, деловых партнеров и Сотрудников Общества.

2.4. Выявление и предотвращение потенциальных рисков, разрешение проблем, имеющих этические аспекты;

2.5. Определение персональной ответственности Сотрудника за выполнение своих должностных обязанностей и соблюдение установленных норм поведения.

3. Сфера применения Кодекса корпоративной этики

3.1. Настоящий Кодекс разработан в дополнение к действующим в Агентстве Уставу и внутренним документам.

3.2. Правила поведения, содержащиеся в настоящем Кодексе, распространяются на всех сотрудников Агентства, независимо от уровня занимаемой ими должности, в том числе на членов Совета Директоров.

3.3. В случае нарушения положений настоящего Кодекса к сотруднику может быть применено дисциплинарное взыскание.

3.4. Все документы Агентства, в том числе оформляющие отношения с клиентами, деловыми партнерами, государственными и муниципальными органами власти, конкурентами и сотрудниками Агентства, разрабатываются и утверждаются с учетом положений настоящего Кодекса.

3.5. Положения настоящего Кодекса изменяются и дополняются Советом Директоров Агентства.

4. Внутренние взаимоотношения.

4.1. Основная ценность Агентства – профессиональный, творческий коллектив единомышленников, способный слаженно работать, совершенствовать деятельность Агентства и развиваться вместе с ним. При приеме нового человека на работу, мы рассчитываем на долгосрочное сотрудничество, взаимное уважение и добросовестное исполнение обязанностей.

4.2. В Агентстве не допускается проявление дискриминации по политическим, религиозным, национальным и иным подобным мотивам при приеме на работу, оплате труда или продвижении по службе.

4.3. Агентство принимает все меры, для охраны здоровья, труда и обеспечение безопасности сотрудника. Создает необходимые условия для повышения его социального благополучия, а так же профессионального роста. Мы приветствуем и поощряем стремление сотрудника к обучению и повышению квалификации, к профессиональному и творческому развитию. При этом успехи наших сотрудников всегда будут отмечены и оценены руководством.

4.4. Агентство с пониманием относится к участию своих сотрудников в общественной и предпринимательской деятельности, если она не будет негативно влиять на выполнение должностных обязанностей, а так же на репутацию Агентства.

4.5. Мы приветствуем активное участие сотрудников в жизни и деятельности Агентства. Мы всегда готовы выслушать идеи и предложения, направленные на повышение эффективности работы Агентства. Так же любой сотрудник может рассчитывать на помощь и поддержку со стороны руководства.

4.6. Общество поощряет стремление сотрудников к здоровому образу жизни, занятиям физкультурой и спортом.

5. Рекомендуемые правила поведения на рабочем месте и корпоративный стиль.

5.1. Деятельность Агентства нацелена в первую очередь на достижение положительного результата. Мы ждем от сотрудников самостоятельности в построении своего рабочего процесса. А для повышения его эффективности – умения рационально спланировать свой рабочий день.

5.2. Собираясь на работу, сотрудник Агентства должен задуматься о том, что его внешний вид – это визитная карточка Агентства. Поэтому, он должен соблюдать деловой стиль в одежде, соответствующий имиджу Агентства. Внешний вид сотрудника не должен быть вызывающим или небрежным.

5.3. Сотрудники Агентства не должны опаздывать на работу и уходить домой раньше определенного времени. Недопустимы прогулы. Если возникает случай, по которому сотрудник не может вовремя находиться на рабочем месте, об этом необходимо заранее сообщить своему непосредственному руководителю. Рекомендуется избегать долгих перерывов в работе на обсуждение посторонних тем или длительные перекуры. Возникновение перерывов по техническим или рабочим обстоятельствам рекомендуется использовать рационально в профессиональных целях.

5.4. Офисная оргтехника, средства связи, информационные и сетевые ресурсы являются такими же «сотрудниками» Агентства. Поэтому не рекомендуется использовать их для личных целей. Агентство вправе создавать соответствующие службы и органы для контроля за тем, как они используются. Не рекомендуется чинить офисную оргтехнику самостоятельно. Для этого необходимо обратиться к техническим специалистам.

5.5. Сотрудник Агентства должен вести и хранить все записи, содержащие служебную информацию, так, чтобы к ней имелся удобный доступ в рамках организации. Недопустимо разглашение и распространение сведений ограниченного характера за пределами Агентства.

5.6. Мы считаем, что самый эффективный рабочий коллектив – это дружный коллектив. Поэтому, каждый сотрудник Агентства должен помнить: у любого человека есть право на защиту его чести и достоинства. И вести себя с коллегами необходимо достойно и уважительно, не допускать использования нецензурной лексики, угроз, провокаций. Недопустимо распространение порочащих сведений о других сотрудниках или клиентах

Агентства. А так же нельзя допускать действий, оскорбляющих честь и достоинство сотрудников или клиентов Агентства. Необходимо решать рабочие вопросы уравновешенно, без повышения голоса.

5.7. Мы ценим высокую квалификацию членов нашего коллектива. Чтобы найти достойную замену зачастую необходимо время, поэтому при переходе на другую работу, сотрудник должен заранее предупредить об этом своего непосредственного руководителя.

6. Внешние взаимоотношения.

6.1. Деятельность Агентства направлена на укрепление взаимного доверия всех участников рынка ипотечного кредитования. Наши взаимоотношения с клиентами, деловыми партнерами и представителями органов государственной и муниципальной власти строятся на принципах законности, добросовестности, честности, профессионализма, а так же приоритетности интересов клиента и своевременного выполнения обязательств перед ним.

6.2. Важно помнить, что Агентство заботится о доступности необходимой информации и прозрачности выполнения всех юридических процедур. При этом сотрудник Агентства не имеет права разглашать какую-либо информацию о клиентах и деловых партнерах, представителях органов государственной и муниципальной власти, если она может нанести ущерб их деловой репутации, а так же если раскрытие такой информации не предусмотрено законодательством Российской Федерации.

6.3. Клиенты Агентства, деловые партнеры должны быть уверены в том, что информация о них, их предпринимательской или иной деятельности, их персональные данные, включая информацию о том, что они – клиенты и партнеры Агентства, является конфиденциальной и не подлежит раскрытию. Исключением являются случаи, предусмотренные законодательством Российской Федерации, или когда раскрытие информации происходит по просьбе Клиента, делового партнера и не противоречит условиям договора с ним.

6.4. Сотрудник Агентства так же должен обеспечивать конфиденциальность служебной информации. Объем данных, которые предоставляются Клиентам, деловым партнерам, определяется характером предоставляемых им услуг в соответствии с законодательством Российской Федерации, настоящим Кодексом и внутренними документами Агентства.

6.5. Сотрудник Агентства распространяет информацию относительно деятельности Агентства представителям средств массовой информации только по согласованию с

руководителем и соответствующим подразделением Агентства, отвечающим за связь с общественностью.

6.6. Информация служебного характера, в том числе о сотрудниках Агентства, внутренней структуре, операционных процедурах, финансовых потоках, за исключением общедоступной информации, носит конфиденциальный характер.

6.7. Действия всех сотрудников Агентства, принимаемые ими решения, не должны преследовать личный интерес, если данный интерес расходится с интересами Агентства.

6.8. Сотрудник не оказывает скрытых предпочтений отдельным Клиентам, деловым партнерам, представителям органов государственной и муниципальной власти.

6.9. Сотрудник Агентства не имеет права принимать денежные средства или подарки от Клиентов, деловых партнеров, их представителей или аффилированных лиц, связанные с исполнением им должностных обязанностей, а также не заключает договоров с третьими лицами, предоставляющих право на получение денежных средств как вознаграждения за осуществляемую деятельность в качестве Сотрудника Агентства, за исключением случаев, когда такие подарки получены в связи с протокольными мероприятиями, со служебными командировками и с другими официальными мероприятиями и их стоимость не превышает 3 тысяч рублей.

6.10. Сотрудник должен прилагать все усилия для минимизации любых рисков для Клиента, делового партнера. Так же сотрудник обязан заботиться о сохранности материальных и нематериальных ценностей Агентства.

6.11. Все замечания, жалобы и претензии в адрес Агентства. Должны быть своевременно рассмотрены.

7. Разрешение проблем, имеющих этические аспекты.

7.1. Сфера ипотечного кредитования и предоставления государственной поддержки до сих пор малопонятна обычным гражданам. Поэтому сотрудник Агентства, во избежание недопонимания должен проявлять терпение, уважение и доброжелательность при общении с клиентами, деловыми партнерами, либо с представителями органов власти или иными лицами. Пользоваться доступной терминологией и пояснять непонятные моменты.

7.2. Сотрудник Агентства не должен допускать возникновения ситуаций, которые могут повлечь нанесение ущерба деловой репутации, иным нематериальным или материальным интересам Агентства.

7.3. Сотрудник должен свести к минимуму возможность возникновения конфликтных ситуаций. О возможности возникновения таких ситуаций необходимо сообщать своему непосредственному руководителю.

7.4. При этом терпимость сотрудника не должна быть в ущерб его чести и достоинству и ни в коей мере не должна иметь следствием снижение репутации Агентства. Обо всех фактах некорректного с ним общения в процессе выполнения им своих функций Сотрудник должен сообщать своему непосредственному руководителю.

7.5. Во избежание спорных моментов, а так же для предотвращения возможных нарушений как со стороны сотрудников, так и со стороны клиентов, Агентство имеет право фиксировать процесс приема и консультации граждан с помощью приборов видео- и аудионаблюдения во всех филиалах и подразделениях Агентства.

8. Принятие решений сотрудниками.

8.1. Мы приветствуем самостоятельность сотрудников в принятии решений. При этом, они не должны повлечь за собой нарушение данных Агентством обязательств или других негативных последствий для организации.

8.2. Каждый сотрудник Агентства несет личную ответственность за принятые им решения.

8.3. Если работник не может принять решение самостоятельно, необходимо обратиться к непосредственному руководителю.

Мы, сотрудники ОАО «Ипотечное агентство Югры»,
понимаем важность нашей работы
для жителей автономного округа.
Исходя из миссии Агентства,
основываясь на уважении к ценности
и достоинству личности каждого человека,
в целях оптимизации и повышения качества работы,
укрепления положительного имиджа Агентства,
а так же созданию благоприятного климата
в коллективе,
основанной на взаимопонимании и взаимовыручке
всех сотрудников, принимаем
настоящий кодекс Корпоративной этики
ОАО «Ипотечное агентство Югры».