

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

1. Цель Кодекса корпоративной этики **АО «Ипотечное агентство Югры».**

1.1. Ипотечное агентство Югры создано в 2005 году, с 2009 года функционирует в форме открытого акционерного общества. Наша миссия – создание возможности обрести желанное пространство для счастливой жизни, объединяя наших клиентов и партнеров в стремлении к благополучию. Мы завоевали репутацию серьезной организации, профессионально выполняющей данные нами обязательства.

Настоящий Кодекс корпоративной этики (далее – Кодекс) - это свод внутрикорпоративных правил АО «Ипотечное агентство Югры» (далее – Агентство), определяющих принципы корпоративной культуры общества, комплекс методов и инструментов, позволяющих оказывать услуги в минимальные сроки и с минимальными затратами и требуемым качеством (бережливое производство).

1.2. Кодекс призван выработать понятную систему координат для ориентации сотрудника (партнера) в корпоративной культуре Агентства, а также 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.

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

1.5. Любой партнер, разделяющий ценности Агентства, вправе присоединиться к настоящему Кодексу.

2. Задачи Кодекса корпоративной этики.

2.1. Повысить производительность труда и удовлетворенность качеством оказанных услуг.

2.2. Определить принципы и правила единой корпоративной культуры Агентства, на основе единых общепринятых ценностей.

2.3. Упростить организационную структуру, описать принципы и практики, принятые и обязательные в Агентстве.

2.4. Быстро и гибко реагировать на изменение внешней среды.

2.5. Выявлять и предотвращать потенциальные риски, разрешать проблемы коммуникаций.

2.6. Определить персональную и командную ответственность Сотрудника за выполнение своих должностных обязанностей, соблюдение установленных норм поведения и эффективности деятельности Агентства.

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, а также 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. Изменения и дополнения в настоящий Кодекс утверждаются Советом Директоров Агентства.

4. Внутренние взаимоотношения.

4.1. Основная ценность Агентства – профессиональная команда единомышленников, объединенная общими ценностями и культурой, способная работать слаженно на основе взаимного доверия и развиваться вместе с ним.

При приеме нового человека на работу, мы рассчитываем на долгосрочное сотрудничество, взаимное уважение и добросовестное исполнение обязанностей. Собеседование проводят будущие коллеги.

4.2. Организационная структура Агентства представляет собой совокупность параллельных команд по направлениям деятельности.

Каждая Команда стремится автономно достигать целей Агентства и выполнять свои задачи самостоятельно.

4.3. Мы строим отношения с коллективом на принципах долгосрочного сотрудничества, взаимного уважения и неукоснительного исполнения взаимных обязательств.

4.4. Мы не допускаем по отношению к сотрудникам каких-либо проявлений дискриминации по политическим, религиозным, национальным и иным подобным мотивам при приеме на работу, оплате труда, продвижении по службе.

4.5. Мы принимаем меры, направленные на охрану здоровья, труда и обеспечение безопасности сотрудника.

Мы поощряем стремление сотрудников к здоровому образу жизни, занятиям физкультурой и спортом.

4.6. Агентство создает необходимые условия для обучения и профессионального роста сотрудников.

Выбор направлений и форм обучения определяется Командой в рамках утвержденного бюджета.

4.7. Мы поддерживаем лидерские способности и профессиональное развитие через мотивирующий (вдохновляющий) коучинг.

Командный коуч (один на несколько команд) берет на себя поддержку для работы над сложными проблемами.

4.8. Мы стремимся преобразовать лидерские качества сотрудников в систему поведения, ориентированную на клиентов, на непрерывное совершенствование бизнес-процессов и снижение потерь.

4.9. Агентство выстраивает систему оплаты труда и премирования персонала на основе управления по целям. Акцент делается на эффективности работы команды. Система оплаты труда основана на учете и оценке достижения планируемых показателей деятельности и вклада каждой Команды. Критерии оценки эффективности индивидуальной работы определяются внутри Команд.

4.10. Агентство с пониманием относится к участию своих сотрудников в общественной, политической и предпринимательской деятельности, если она не будет негативно влиять на эффективность и репутацию Агентства и не приводит к конфликту интересов.

4.11. Мы приветствуем активное участие сотрудников в жизни и деятельности Агентства.

Вовлечение сотрудников и партнеров достигается за счет создания системы коммуникаций между коллегами, в которой каждый может выполнять роли и функции, обычно свойственные руководителям, такие как планирование и организация деятельности, разработка стандартов, контроль, мотивация.

Для этого сотрудники Агентства получают право инициировать проекты совершенствования и участвовать в проектных командах в роли лидера, инициатора или эксперта.

4.12. Сотрудник Агентства не допускает возникновения ситуаций, которые могут повлечь нанесение ущерба деловой репутации, иным нематериальным или материальным интересам Агентства.

4.13. Сотрудник Агентства не допускает высказываний (в том числе в социальных сетях информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»), которые могут нанести ущерб Агентству. При предоставлении комментариев в отношении деятельности Агентства, сотрудник Агентства несет персональную ответственность за содержание размещаемой им информации об Агентстве в публично доступных ресурсах сети Интернет, включая социальные сети.

5. Рекомендуемые правила поведения сотрудников Агентства и корпоративный стиль.

5.1. Положительный имидж и деловая репутация Агентства являются важными инструментами достижения стратегических целей и должен использоваться максимально эффективно.

5.2. Каждый сотрудник Агентства, независимо от уровня, вида и способа общения всегда вежлив, доброжелателен, отзывчив и должен проявлять терпимость при общении с клиентами, деловыми партнерами и иными лицами в рамках рабочего процесса.

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

5.4. Мы поддерживаем высокую степень гибкости рабочего графика при условии, что взятые на себя обязательства и служебные обязанности исполняются эффективно и в заданные сроки, в том числе через удаленное рабочее место.

5.5. Если возникает случай, по которому сотрудник не может вовремя выполнить свои должностные обязанности и обязательства, об этом необходимо заранее сообщить своему непосредственному руководителю.

5.6. Возникновение перерывов по техническим или рабочим обстоятельствам рекомендуется использовать рационально и в профессиональных целях.

5.7. Офисная оргтехника, средства связи, информационные и сетевые ресурсы являются такими же «сотрудниками» Агентства, не рекомендуется использовать их для личных целей. Агентство вправе создавать соответствующие системы для контроля за тем, как они используются.

5.8. Сотрудник Агентства должен вести и хранить все записи, содержащие служебную информацию так, чтобы к ней имелся удобный доступ в рамках организации.

5.9. Каждый сотрудник Агентства должен помнить: у любого человека есть право на защиту его чести и достоинства.

Поведение с коллегами должно быть уважительным, не допускается использование нецензурной лексики, угроз, провокаций.

5.10. 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. Наши взаимоотношения с клиентами, деловыми партнерами и представителями органов государственной и муниципальной власти строятся на принципах экономической взаимовыгоды, законности, добросовестности, честности, профессионализма, взаимного доверия и уважения, приоритетности интересов клиента, нерушимости обязательств, полноты раскрытия необходимой информации, приоритета переговоров перед судебным разбирательством, прозрачности и предсказуемости.

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

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

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

6.5. 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.

6.6. Сотрудник на добровольной основе предоставляет Агентству информацию о своей предпринимательской, политической и общественной деятельности, которая хранится в личном деле.

6.7. Сотрудник должен прилагать все усилия для минимизации любых рисков для Клиента, делового партнера.

Также сотрудник обязан заботиться о сохранности материальных и нематериальных ценностей Агентства.

6.8. Все замечания, жалобы и претензии в адрес Агентства должны быть рассмотрены в максимально короткие разумные сроки.

7. Раскрытие информации.

7.1. Мы обеспечиваем прозрачность своей деятельности, открыто взаимодействуя с различными заинтересованными сторонами и публикуя достоверную и своевременную информацию как финансового, так и нефинансового характера.

7.2. При раскрытии информации мы руководствуемся принципами регулярности, последовательности, оперативности, доступности, достоверности, полноты и сравнимости раскрываемых данных.

8. Разрешение вопросов, имеющих этические аспекты.

8.1. Сотрудник должен свести к минимуму возможность возникновения конфликтных ситуаций. Культура компании запрещает наличие конфликтующих сторон и посредников, участвующих в конфликте.

8.2. Во избежание спорных моментов, а также для предотвращения возможных нарушений и конфликтов как со стороны сотрудников, так и со стороны клиентов, Агентство имеет право фиксировать рабочие процессы с помощью приборов видео- и аудионаблюдения, во всех филиалах и обособленных подразделениях Агентства.

9. Принятие решений сотрудниками.

9.1. Агентство непрерывно адаптируется к окружающему миру изнутри.

9.2. Команды самостоятельно планируют свою работу, отслеживают свои финансовые и нефинансовые показатели, ведут подбор новых сотрудников, определяют необходимость в обучении.

9.3. Собрания проводятся тут же, как только в них возникает потребность. Мы приветствуем действенные, простые, рабочие решения и быстрое их выполнение, вместо поиска идеальных решений.

9.4. Процесс принятия решения – децентрализованный процесс, основанный на процедурах консультирования, которая заменяет процедуру согласования.

Каждый сотрудник (партнер), чье мнение в процессе принятия решений, является значимым, обязан высказываться о вопросах, лежащих за пределами его полномочий.

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

10. Заключительные положения

10.1. Агентство понимает, что подробно описать поведение сотрудника во всех ситуациях, которые могут возникнуть в рабочем процессе, невозможно – при любых обстоятельствах рекомендуется применять здравый смысл и ответственное отношение к репутации Агентства при принятии решений.

10.2. Мы уверены, что бескомпромиссное следование принципам и нормам Кодекса всеми членами Команды Агентства повышает эффективность работы, поддерживает и укрепляет репутацию, способствует развитию прочных деловых связей с клиентами и партнерами.

10.3. Необходимо помнить, что соблюдение положений Кодекса принимается во внимание при проведении оценки персонала и принятии решений о премировании.

При наличии правовых оснований к сотрудникам, которые не выполняют своих обязанностей по соблюдению положений настоящего Кодекса, могут быть применены дисциплинарные меры в порядке, предусмотренном трудовым законодательством.

Мы, сотрудники и партнеры
АО «Ипотечное агентство Югры»,
понимаем важность нашей работы
для жителей автономного округа.
Исходя из миссии и целей Агентства,
основываясь на уважении к ценности
и достоинству личности каждого человека,
в целях повышения производительности и качества работы,
а также созданию благоприятного климата в коллективе,
принимает настоящий кодекс Корпоративной этики
АО «Ипотечное агентство Югры».