



**Открытое акционерное общество
«Санкт-Петербургский Индустриальный Акционерный Банк»
(ОАО «СИААБ»)**

УТВЕРЖДЕНО
решением Правления ОАО «СИААБ»
Протокол от «02» июня 2009г.
№ 28

**Корпоративный кодекс
ОАО «СИААБ»**

I. История

Открытое акционерное общество «Санкт-Петербургский Индустриальный Акционерный Банк» (первое фирменное наименование — Сибирский Индустриальный Акционерный Банк) (далее именуемое – ОАО «СИААБ») было зарегистрировано 27 марта 1995 года в Красноярске.

В 2000 году ОАО «СИААБ» увеличил уставный капитал и переехал из Красноярска в город Железнодорожск. Постепенно основным направлением работы ОАО «СИААБ» стало обслуживание муниципальных предприятий Железнодорожска. До 2002 года ОАО «СИААБ» работал в Железнодорожске, а в Красноярске был представлен двумя дополнительными офисами.

В 2004 году ОАО «СИААБ» переехал в город Санкт-Петербург. Смена владельцев и руководства вызвала значительные положительные изменения в его финансовых показателях.

В рамках программы развития в апреле 2006 года ОАО «СИААБ» открыл филиал в городе Всеволожск Ленинградской области. В 2008 году стартовала программа по развитию и оптимизации сети дополнительных офисов. На данный момент у ОАО «СИААБ» работают 5 офисов в Санкт-Петербурге и филиал во Всеволожске.

С 31.07.2008 Председателем Правления ОАО «СИААБ» назначен Инкин Сергей Юрьевич.

ОАО «СИААБ» сегодня

ОАО «СИААБ» имеет следующие лицензии:

- лицензию Банка России на осуществление основных банковских операций;
- лицензию профессионального участника рынка ценных бумаг на осуществление деятельности по управлению ценными бумагами без ограничения срока действия;
- лицензию профессионального участника рынка ценных бумаг на осуществление брокерской деятельности без ограничения срока действия;
- лицензию профессионального участника рынка ценных бумаг на осуществление дилерской деятельности года без ограничения срока действия;
- лицензию биржевого посредника, совершающего товарные фьючерсные и опционные сделки в биржевой торговле без ограничения срока действия.

ОАО «СИААБ» является равноправным членом:

- Ассоциации Банков Северо-Запада;
- Санкт-Петербургского Союза предпринимателей;
- Санкт-Петербургской торгово-промышленной палаты;

- Ленинградской областной торгово-промышленной палаты;
- Российской Национальной Ассоциации S.W.I.F.T.;
- Международной платежной системы MasterCard International;
- Международной платежной системы VISA;
- Национальной ассоциации участников фондового рынка (НАУФОР);
- Санкт-Петербургской Валютной Биржи (СПВБ).

ОАО «СИАБ» также активно сотрудничает с Санкт-Петербургским ипотечным агентством, Ленинградским областным жилищным агентством ипотечного кредитования, Северо-Западным бюро кредитных историй, Фондом содействия кредитованию малого бизнеса, является участником Системы обязательного страхования вкладов, что служит дополнительной гарантией возвратности вкладов наших Клиентов.

На сегодняшний день ОАО «СИАБ» предлагает широкий спектр банковских услуг для частных и юридических лиц, а важнейшей задачей политики ОАО «СИАБ» является построение доверительных отношений с Клиентами. Основой для этого служит накопленный опыт, высокий профессионализм сотрудников и исключительное качество обслуживания.

За годы активной деятельности на финансовом рынке ОАО «СИАБ» достиг достойных финансовых показателей и демонстрирует устойчивую динамику развития.

Положительную динамику развития отражает также улучшение позиций ОАО «СИАБ» по данным ИА «Росбизнесконсалтинг» по сравнению с каждым предыдущим годом.

В апреле 2009 года Национальное рейтинговое агентство присвоило ОАО «СИАБ» индивидуальный рейтинг кредитоспособности на уровне ВВВ+ — достаточная кредитоспособность, первый уровень. Диверсификация источников ресурсов и сроков погашения позволяет ОАО «СИАБ» достаточно эффективно осуществлять управление ликвидностью. Уровень долговой нагрузки — низкий. Основная часть заемного фондирования представлена клиентскими счетами. «Агентство учитывает приемлемое качество активов и структуры капитала ОАО «СИАБ», высокие показатели ликвидности, положительный и длительный опыт управления рисками.

II. Принципы

Наша цель

Создать новый формат финансового обслуживания: близкий, понятный, дружелюбный, современный, надежный, знающий нужное решение и вызывающий доверие. Стать универсальным Банком, в котором клиенты могут рассчитывать на профессиональную консультацию, дружеский совет, внимательное отношение и помощь. Мы хотим предоставить нашим клиентам оптимальные решения ВСЕХ их финансовых потребностей, используя весь спектр современных финансовых инструментов.

Наша задача требует от нас настойчивости, постоянства и целеустремленности, особого подхода к клиентам, работы в команде для обслуживания каждого из наших клиентов.

Наши основные принципы

- **Качество.** Мы уважительно и бережно относимся к времени наших клиентов – поэтому мы делаем все возможное, чтобы их финансовые вопросы решались так быстро, как это возможно. Мы налаживаем и оптимизируем процедуры. Разработанная система навигации поможет клиенту сориентироваться в Банке. Мы стремимся понять наших клиентов, так, чтобы Клиент мог задать любой вопрос и получить на него четкий ответ. Процедуры получения услуг должны быть продуманы и просты. Мы стремимся к тому, чтобы работать оперативно, слажено и четко.
- **Дружелюбность.** Особенность работы ОАО «СИАБ» состоит в том, что мы не просто готовы обеспечить качественный финансовый сервис, как для бизнеса, так и для личных

финансовых потребностей клиентов, мы должны быть ориентированы на поддержку и помощь клиенту в решении его задач, связанных с финансами. Клиент может торопиться, быть недовольным, раздраженным, уставшим, беззаботным, невнимательным... ОАО «СИАБ» всегда должен понять состояние Клиента, отнестись к нему с пониманием и остаться дружелюбным и приветливым.

- **Честность.** ОАО «СИАБ» соблюдает законы, этические нормы и правила ведения бизнеса. Исполняет свои обязательства и дорожит своей репутацией.
- **Компетентность.** Профессионализм, ответственность и опыт – то, что лежит в основе нашей работы. Наши знания и опыт позволяют предложить клиентам наиболее оптимальные и грамотные решения. Каждый, кто работает с ОАО «СИАБ», должен быть уверен, что получит квалифицированную помощь.
- **Принятие решений.** ОАО «СИАБ» убежден, что для достижения поставленных целей необходим постоянный рост, который достигается посредством правильного расчета риска операций, путем новаторства и предприимчивости. ОАО «СИАБ» придерживается принципа делегирования сотрудникам пропорциональной ответственности по всем направлениям деятельности ОАО «СИАБ», что создает условия для оперативного принятия решений, начиная с нижнего уровня.
- **Инновации.** Мир меняется непрерывно. Меняется и представление о том, каким должен быть Банк, чтобы отвечать реалиям сегодняшнего дня. Тенденции таковы, что полный диапазон банковского обслуживания расширяется. ОАО «СИАБ» внедряет современные технологии для улучшения обслуживания клиентов с тем, чтобы все стало еще быстрее, проще и понятнее.

III. Корпоративные ценности

Мы хотим, чтобы все наши сотрудники знали философию бизнеса ОАО «СИАБ», разделяли наши ценности и каждый день воплощали их в жизнь. Вот как мы описываем наши ценности:

- **Взаимоотношения с клиентами.** ОАО «СИАБ» стремится к гласности во взаимоотношениях с клиентами и предоставлению им надежной информации о своих услугах. Если мы делаем что-то в интересах наших клиентов, значит, это и в наших интересах. Мы работаем с клиентами честно во всех аспектах коммерческой деятельности, своевременно и внимательно рассматриваем возможные затруднения в работе с клиентами, конструктивно и быстро решаем все вопросы. ОАО «СИАБ» заинтересован в установлении долгосрочных взаимоотношений с клиентами.
- **Взаимоотношения с акционерами.** В отношении с акционерами ОАО «СИАБ» намерен проводить открытую политику, уважать и гарантировать равные права всех акционеров, строить профессиональный и качественный менеджмент, чтобы гарантировать справедливую и конкурентоспособную прибыль на капитал акционеров.
- **Взаимоотношения с конкурентами.** ОАО «СИАБ» повсеместно демонстрирует взаимное уважение к своим конкурентам. Соблюдает правила честной конкурентной борьбы с другими профессиональными участниками рынка. Избегает недобросовестных соглашений с конкурентами о ценовой политике, сговоров о предложении цен на финансовые услуги. Избегает обмена информацией о планах в области маркетинга.
- **Взаимоотношения со средствами массовой информации.** ОАО «СИАБ» стремится к информационной открытости. При этом каждый сотрудник ОАО «СИАБ» должен понимать, что любая высказанная им, как сотрудником ОАО «СИАБ», точка зрения или

распространенная информация непосредственно соотносится с самим ОАО «СИАБ» и влияет на его репутацию в деловом сообществе. Основным источником информации об ОАО «СИАБ» является веб-сайт www.siab.ru, информационные письма и буклеты ОАО «СИАБ». При обращении журналиста с просьбой предоставить какую-либо информацию об ОАО «СИАБ», сотрудник должен передать его запрос в Департамент стратегического развития и маркетинга. При общении с представителями СМИ на принципах взаимного уважения, сотрудник Департамента стратегического развития и маркетинга должен соблюдать нормы этики и поведения, предоставляя информацию в рамках своей компетенции. В случае, если беседа касается спорной, искаженной или неточной информации об ОАО «СИАБ» и его услугах или конфиденциальных вопросов, сотрудник обязан вежливо извиниться перед представителем СМИ, не вступая в спор, деликатно прокомментировать о необходимости уточнения информации. Сотрудник должен грамотно предоставлять официальную информацию, твердо и уверенно защищать интересы ОАО «СИАБ», его акционеров и клиентов.

- **Взаимоотношения с персоналом.** Персонал ОАО «СИАБ» является ключом к его успешной деятельности. ОАО «СИАБ» активно и последовательно привлекает в свои ряды лучших сотрудников независимо от возраста, расы, пола, вероисповедания и вознаграждает их за успехи. ОАО «СИАБ» дорожит своими сотрудниками, создает условия, при которых каждый работающий в нем может реализовать свои способности.
- **Участие в социальных акциях.** ОАО «СИАБ» осознает степень ответственности бизнеса перед обществом и активно участвует в благотворительной и спонсорской деятельности. Уже на протяжении нескольких лет ОАО «СИАБ» уделяет особое внимание оказанию благотворительной помощи Ветеранам Великой Отечественной войны, вдовам и матерям военнослужащих, погибших при исполнении воинского долга, детям-инвалидам и сиротам. ОАО «СИАБ» также активно участвует в поддержке различных культурных и образовательных проектов, способствует сохранению исторических ценностей. Координацию деятельности в рамках социальной ответственности осуществляет Департамент стратегического развития и маркетинга.

IV. Как мы используем информацию?

Мы строим бизнес вокруг интересов клиентов. Мы хотим заинтересовать наших клиентов различными финансовыми продуктами. Мы обеспечиваем финансовые потребности на каждом этапе жизни клиента. Мы не продаем информацию о наших клиентах третьим лицам и не делимся ею со сторонними компаниями. Наши клиенты приходят к нам, потому что они доверяют нам. Они доверяют нам использовать информацию о себе, чтобы мы могли обеспечить их всеми необходимыми финансовыми продуктами. Мы должны извлекать максимальную выгоду от нашей информированности о делах клиента, чтобы представить ему выбор, дать почувствовать комфорт от работы с нами.

Технологии позволяют нашим клиентам выбирать где, когда и как им хотелось бы воспользоваться финансовой услугой. Технологии позволяют персоналу, непосредственно контактирующему с клиентом, быть самостоятельным в принятии решений. Мы будем стремиться использовать передовые технологии, всегда быть на шаг впереди. Мы всегда должны быть уверены в том, что работаем творчески и предлагаем своим клиентам новые идеи и возможности.

V. HR-политика

Наши ценности и подход к работе

Мы не из тех, кто останавливается на достигнутом, мы преданы делу и уверены в результате. Мы фокусируем внимание на наших сотрудниках, потому что именно они оказывают наибольшее влияние на наших клиентов.

Мы глубоко ценим вклад наших сотрудников в достижении общих целей и развитии ОАО «СИАБ». Мы понимаем ценность каждого сотрудника, поэтому предлагаем:

- Достойные условия труда;
- Интересную работу в развивающемся современном Банке;
- Эффективную систему коммуникации Банка с сотрудниками;
- Возможность повышения квалификации;
- Профессиональный рост;
- Оформление в соответствии с трудовым законодательством;
- Стабильную заработную плату, открытую для рынка;
- Полис Добровольного медицинского страхования.

ОАО «СИАБ» ценит своих сотрудников

- Заносит благодарность за хорошую работу в трудовую книжку;
- Выбирает и награждает подарками лучших сотрудников года;
- Вместе отмечает праздники.

У нас Вы сможете:

- Сделать карьеру;
- Приобрести ценный опыт и знания;
- Научиться работать в команде;
- Познакомиться с новыми людьми, которые, возможно, станут Вашими друзьями;
- Расширить свой кругозор;
- Раскрыть свой потенциал и реализовать свои способности;
- Обучать новых сотрудников, передавая свои знания и опыт.

У нас всегда есть шанс попробовать свои силы.

VI. Корпоративные стандарты

Мы придерживаемся общепринятых в ОАО «СИАБ» правил делового этикета.

Телефонные переговоры

Телефонный этикет является частью корпоративной культуры и одним из важных компонентов нашего имиджа. Улучшение качества общения с клиентами и партнерами – залог успеха в конкурентной борьбе. Соблюдение правил должно стать нормой для сотрудников ОАО «СИАБ».

Телефонное общение – это непрерывный обмен информацией независимо от расстояния. Культура телефонного общения является неотъемлемым элементом деловых качеств каждого сотрудника, и данный раздел является своеобразным «руководством к действию» для всех нас:

- Мы поднимаем трубку до третьего – четвертого звонка;
- Мы используем единую форму приветствия при ответе на внешний вызов:

Банк СИАБ, приветствие!

- Мы не оставляем телефонные звонки без ответа: в случае, если сотрудник, у которого звонит телефон, занят или вышел из кабинета, вместо него должен ответить кто-то из коллег.

Мобильные телефоны

Мы работаем в коллективе, поэтому:

- Для рингтона устанавливаем нейтральную мелодию со средней громкостью;
- На совещаниях и встречах обязательно переводим мобильные телефоны в соответствующий режим («совещание»/«без звука»).

Электронная почта

Мы рассматриваем электронную почту как основное средство связи. Поэтому мы приняли следующие правила:

- В конце каждого электронного письма должна быть подпись:

**С уважением,
Фамилия Имя Отчество
Наименование должности и структурного подразделения
Полное наименование Банка**

**Адрес, контактные телефоны (включая добавочный номер),
e-mail
адрес веб-сайта Банка.**

- Мы пользуемся электронной почтой ТОЛЬКО в служебных целях, т.к. все электронные письма, создаваемые и хранимые на компьютерах, являются собственностью ОАО «СИАБ» и не считаются персональными.

Стиль одежды

В ОАО «СИАБ» используется деловой стиль одежды, основанный на правилах общепринятого делового этикета:

- Традиционность, официальность. Одежда и обувь классического делового стиля;
- Опрятность, аккуратность. Чистая одежда и обувь;
- Умеренность. Одежда одной цветовой гаммы, неярких цветов. Сдержанность и умеренность в количестве украшений;
- Обязательное требование к внешнему виду сотрудников, непосредственно обслуживающих клиентов – наличие всех элементов предоставленной сотруднику фирменной одежды: юбка, жилет, белая блуза, шарф;
- Неприемлемыми в одежде являются: открытые и прозрачные блузы, короткие юбки и платья, спортивные брюки, джинсы, открытая и пляжная обувь.

VII. Успех зависит от нас!

У нас есть единое видение нашей концепции. Мы разделяем общие ценности. Мы имеем цели, стратегию, эффективную модель бизнеса и существенные конкурентные преимущества. Мы формируем доступную и эффективную корпоративную культуру.

Мы не должны забывать о том, что хорошо продуманная стратегия важна, но она ничего не значит без главного – ее выполнения!

Наш путь к достижению цели требует постоянства, последовательности, усилий и концентрации на ключевых факторах успеха:

- Мы должны привлекать, развивать, сохранять и мотивировать команду талантливых людей, которые заботятся об ОАО «СИАБ»;
- Для нас важно обеспечить настолько первоклассное обслуживание, чтобы клиенты восхищались нашим сервисом;
- Необходимо управлять рисками. Быть лучшими в предоставлении финансовых услуг – значит быть лучшими в управлении рисками;
- Мы должны эффективно развивать и использовать технологии;
- Мы должны просто получать удовольствие от работы. Мы не будем лучше наших конкурентов в продажах и обслуживании, если внутренний климат ОАО «СИАБ» не располагает к получению удовольствия от работы. Энтузиазм позволяет обычным людям делать невозможное.

Каждый из нас должен осознать: наш успех зависит не только от наших знаний и способностей, но и от нашего отношения к общему Делу!



САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ
ИНДУСТРИАЛЬНЫЙ АКЦИОНЕРНЫЙ БАНК