



СЕРГЕЙ Заглумин
директор Нижегородского филиала АО «Новый регистратор»

КУЛЬТУРА И СОЦИАЛЬНАЯ ОТВЕТСТВЕННОСТЬ КАК ОСНОВА РАЗВИТИЯ ФИЛИАЛОВ АО «НОВЫЙ РЕГИСТРАТОР»

Вступившие в силу поправки в действующие нормативно-правовые акты, позиция законодателя относительно перспектив развития финансовых рынков и другие внешние экономические условия указывают на необходимость изменения филиальной сети регистраторов как в количественном, так и в качественном выражении. Данная статья является отражением основ качественной стороны развития территориальных подразделений на примере Нижегородского филиала АО «Новый регистратор».

СТРАТЕГИЧЕСКИЕ ОРИЕНТИРЫ

Стандарты регистраторской деятельности, утвержденные советом директоров ПАРТАД¹, предусматривают, что регистратор вправе определять наиболее приемлемые для него условия и порядок взаимодействия со своими структурными подразделениями. АО «Новый регистратор» применяет подход децентрализованного хранения реестров, т. е. согласно Положению о филиалах филиал выполняет все возложенные на него функции по ведению реестра и может предоставлять тот же комплекс услуг, что и головной офис компании.

Большой объем полномочий обязывает филиалы самостоятельно выбирать пути своего развития в регионе присутствия. При этом важно, чтобы все они вели к поставленной компанией единой цели. Компания провозглашает ключевые ценности, которые, интегрируясь в систему, становятся ее философией, основой формирования ее культуры.

Культура компании, как и культура в целом — это набор кодов, которые диктуют сотруднику твердо установленные правила поведения, тем самым оказывая на него управленческое воздействие, которое, в свою очередь, призвано упорядочить взаимодействие:

- с внешними заинтересованными сторонами (клиентами, контрагентами, конкурентами и т. д.);
- внутри компании (непосредственно между сотрудниками, с руководством и пр.);
- с обществом как социальной системой.

Культуру компании условно можно разделить на корпоративную и организационную.

Корпоративная культура подразумевает профессиональный аспект деятельности, охватывает конкретный сектор бизнеса (финансовые рынки) и декларирует свою причастность к регистраторскому сообществу: «Компания для всего внешне-

¹ Стандарты регистраторской деятельности, утвержденные советом директоров ПАРТАД (Протокол № 9/2014 от 24 декабря 2014 г.), с изменениями и дополнениями от 26 марта 2015 г. (Протокол № 02/2015).

го мира представляет не только себя, но и все регистраторское сообщество. Кроме того, Компания представляет (имеет честь представлять!) своих клиентов, чьи реестры обслуживает»².

Именно здесь задаются общие стратегические ориентиры, которые становятся базовыми при формировании видения миссии, стратегических, тактических и иных целей компании и филиалов.

Существующий в АО «Новый регистратор» Корпоративный кодекс является концептуальным вектором компании, определяя ее долгосрочный курс и приоритетные направления деятельности: «Быть ведущей компанией по оказанию регистраторских услуг».

Здесь же провозглашаются приверженность обычаям делового оборота и основные принципы взаимодействия с внешним окружением: «Мы сохраняем верность традициям свободного предпринимательства, а также законодательству, на которое они опираются. Так, мы признаем необходимость законов, запрещающих ограничения свободы торговли, хищнические принципы экономической деятельности, недобросовестные или неэтичные методы ведения бизнеса».

Непосредственный выбор миссии, стратегии, средств и методов достижения целей, контроля и коррекции текущих производственных процессов, норм поведения сотрудников осуществляется в рамках организационной культуры.

Организационную культуру нередко сравнивают с «душой» компании. Учитывая различный состав сотрудников, особенности построения компании и специфику региона, допустимо говорить об организационной культуре отдельного обособленного подразделения компании (субкультуре).

Система организационных ценностей Нижегородского филиала АО «Новый регистратор» формализована в виде Этического кодекса. Любой желающий может ознакомиться с его содержанием на сайте филиала и требовать от компании исполнения его положений.

На основе Корпоративного кодекса сформулировано видение развития филиала в регионе присутствия: «Высокотехнологичный лидер Нижегородского региона по удовлетворению потребностей в комплексных регистраторских услугах», — а также миссия: «Оперативная комплексная поддержка и совершенствование корпоративной деятельности акционерных обществ. Надежная и своевременная защита прав акционеров на принадлежащие им ценные бумаги».

Миссия указывает на предназначение компании — оказывать акционерным обществам и их акционерам помощь, необходимую и достаточную для полноценной корпоративной деятельности.

СЛЕДУЯ КОРПОРАТИВНЫМ «КОДЕКСАМ ЧЕСТИ»

Клиентоориентированность как один из принципов работы регистратора всегда была основой деятельности Нижегородского филиала. Руководствуясь дан-

4) открыты новые разделы на сайте филиала, в том числе «Корпоративный календарь» и «Аналитика», где выкладываются информация о сроках проведения необходимых корпоративных процедур и действий эмитентов, а также актуальные аналитические материалы по вопросам правоприменения.

Реализован и запланирован ряд других мероприятий.

В рамках программы развития также предусмотрено онлайн- и офлайн-изучение мнения клиентов о качестве предо-

Корпоративная культура подразумевает профессиональный аспект деятельности, охватывает конкретный сектор бизнеса (финансовые рынки) и декларирует свою причастность к регистраторскому сообществу.

ным принципом, филиал осуществляет последовательную работу, направленную на повышение качества услуг и улучшение сервиса (удобства пользования услугами).

В 2015 г. реализованы следующие мероприятия:

1) создана новая организационная структура филиала, позволяющая более оперативно и гибко решать задачи клиентов и говорить о филиале как о многофункциональном центре корпоративного сопровождения деятельности юридических лиц;

2) образован новый отдел корпоративного и юридического сопровождения — «Корпоративный консультант», в компетенции которого входит оказание дополнительных юридических услуг полного спектра. Консультирование уже осуществляется — как публичное, в виде конференций, семинаров, круглых столов, так и индивидуальное, по месту нахождения клиента, если его задачи носят специфический, конфиденциальный характер;

3) обновлено компьютерное оборудование и проведено обучение сотрудников в целях предоставления комплекса электронных услуг (внедрение электронного документооборота, получение электронной подписи, публикация данных в ЕФРСДЮЛ, предоставление эмитентам и акционерам услуги «Личный кабинет», sms-информирование и т. д.);

ставляемых услуг. Например, каждый может зайти на сайт филиала, принять участие в опросе и оставить комментарий.

Большое внимание уделяется и сформулированным в Этическом кодексе принципам взаимопомощи и уважительного отношения в коллективе.

Особое место принадлежит обеспечению конструктивного взаимодействия между сотрудниками, способствующего формированию команды, — принцип «Золотая ошибка». Ошибки необходимо предотвращать, а не исправлять. Однако они случаются в любой работе (по словам лауреата Нобелевской премии по экономике Эдварда Фелпса, «Человек, который не делает ошибок, обычно вообще ничего не делает»). И этот принцип говорит не о том, что ошибки нам дорого обходятся, он выделен как понимание значимости их обнаружения для исправления и исключения в дальнейшем, именно поэтому мы их так высоко оцениваем (и ценим).

«Золото» в филиале АО «Новый регистратор» не прячут, а сдают в «казну» — обо всех ошибках сообщается контролеру (или руководителю). Например, при обнаружении опечатки в реестре сотрудник, не дожидаясь проверки контролирующего органа, заявляет о ней контролеру, который составляет акт и вносит соответствующие коррективы. При этом каждый должен понимать, что нормой отношения в коллективе является признание факта со-

² Абзац 2 Вступления к Корпоративному кодексу АО «Новый регистратор».

вершения ошибки — отрицание своей вины и возложение ее на плечи коллег недопустимо. Материального наказания за промахи в работе не предусмотрено, что способствует развитию самостоятельности и инициативности сотрудников (необходимость этого также прописана в Этическом кодексе).

Корпоративный кодекс компании придает большое значение правовой дисциплине и декларирует обязанность строгого выполнения законов и профессиональных стандартов во всех аспектах деятель-

спорта, значимость которого невозможно переоценить: спорт воспитывает целеустремленность, умение ставить сложные цели и упорство в их достижении; регулярные тренировки помогают расти здоровыми и сильными; приобретаемые навыки и дисциплина способствуют успешному обучению в школе.

В 2014 г. АО «Новый регистратор» приняло решение поддерживать детскую команду по тхэквондо, занимающуюся на базе ФОК «Красная Горка» в городе Бор Нижегородской области, и в мае

ные «предпочтения», не оказывающие негативного влияния на качество выполняемой работы, не могут быть основанием для каких-либо ограничений в отношении сотрудника.

Основываясь на данных нормах, компания и филиалы придают большое значение социальной защите работников:

- соблюдению трудовых прав — полное соответствие положениям Трудового кодекса РФ, «белая» заработная плата, обязательное социальное страхование и т. д.;

- назначению достойного вознаграждения за труд — например, в Нижегородском филиале размер заработной платы выше среднего по Нижегородской области;

- охране труда, обеспечению безопасности на рабочем месте — все рабочие места, в том числе в Нижегородском филиале, проходят специальную оценку условий труда;

- расширению социальных гарантий — в Нижегородском филиале, например, сотрудникам предоставляется дополнительное медицинское страхование, материальная помощь в сложных жизненных ситуациях и т. д.

В филиале бережно относятся и к окружающей среде. И в этом важном деле нет мелочей: сбор бумажных отходов, утилизация отслуживших свой срок аккумуляторных батарей и батареек питания тоже являются обязательными элементами жизнедеятельности компании.

Таким образом, Корпоративный кодекс АО «Новый регистратор» и Этический кодекс Нижегородского филиала АО «Новый регистратор» — не просто декларативные документы, а заверченный свод правил, задающих те ориентиры, к которым ежедневно стремятся в своей работе компания и ее сотрудники. Их применение в совокупности с ре-

Корпоративная социальная ответственность — это ответственность компании по взятым на себя расширенным обязательствам перед всеми гражданами и организациями, с которыми она сталкивается в процессе деятельности, и перед обществом в целом.

ности — от взаимоотношений с персоналом до взаимодействия с конкурентами. В свою очередь, Этический кодекс Нижегородского филиала конкретизирует и дополняет данные положения, требуя, например, неукоснительного соблюдения Правил ведения реестра и других внутренних документов компании.

Однако АО «Новый регистратор» и его Нижегородский филиал не ограничиваются правовыми рамками и принимают дополнительные меры для улучшения качества жизни работников, а также стараются быть полезными для общества в целом, проявляя тем самым *корпоративную социальную ответственность*.

Корпоративная социальная ответственность — это ответственность компании по взятым на себя расширенным обязательствам перед всеми гражданами и организациями, с которыми она сталкивается в процессе деятельности, и перед обществом в целом.

Пропаганда принципов цивилизованного бизнеса и социальной ответственности в предпринимательской среде является одной из главных задач Торгово-промышленной палаты Российской Федерации (ТПП России), действующим членом которой является АО «Новый регистратор». В результате корпоративная социальная ответственность стала неотъемлемой частью культуры компании.

Так, например, компания принимает активное участие в развитии детского

2015 г. двое спортсменов из подшефной команды стали призерами первенства России.

Продолжая говорить о реализации на практике положений Корпоративного кодекса, стоит отметить соблюдение прав человека. Филиалы функционируют во всех часовых поясах России. Состав сотрудников многонациональный. Кодекс предписывает: *«Компания соблюдает права человека и с уважением относится к своим сотрудникам»*.

Один из принципов компании — равные возможности найма для всех кандидатов. Наше обязательство — создать среду, в которой комфортно работать

Нормой отношения в коллективе является признание факта совершения ошибки — отрицание своей вины и возложение ее на плечи коллег недопустимо.

всем независимо от индивидуальных различий, талантов и личных качеств, и объективно оценивать вклад каждого члена коллектива в достижение общего результата.

Компания отстаивает принцип терпимого отношения к любым идеологическим, личностным и физиологическим особенностям сотрудников. Индивидуаль-

лизацией мероприятий по улучшению качества обслуживания клиентов и совершенствованию механизмов пользования услугами являются частью стратегии развития Нижегородского филиала, нацеленной на создание в Нижнем Новгороде многофункционального и удобного центра сопровождения корпоративной деятельности акционерных обществ. ■