

**Кодекс делового поведения и этики  
Публичного акционерного общества  
«Мобильные ТелеСистемы»**

Москва  
2018

## СОДЕРЖАНИЕ

Содержание .....	2
О КОДЕКСЕ.....	3
МТС и сотрудники.....	4
Рабочие условия .....	5
Роль руководителей.....	5
Поведение на рабочем месте.....	6
Урегулирование конфликта интересов.....	7
Подарки и развлекательные мероприятия .....	7
Конфиденциальная, или являющаяся собственностью Компании информация .....	8
Защита и использование имущества Компании .....	9
МТС и клиенты .....	10
Обращения клиентов .....	10
Добросовестный маркетинг .....	10
Борьба с фродом на сетях связи .....	12
Защита персональных данных .....	12
МТС и общество .....	13
Взаимодействие с партнерами и поставщиками .....	13
Защита интеллектуальной собственности.....	14
Публичные выступления, заявления и взаимоотношения со СМИ и социальными сетями .....	14
Корпоративная социальная ответственность.....	15
Благотворительность.....	16
Экология.....	17
МТС и законы .....	18
Взаимоотношения с государственными органами .....	18
Антикоррупционное законодательство .....	18
Противодействие легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, финансированию терроризма и финансированию распространения оружия массового уничтожения. ....	19
Запрещенный контент .....	20
Конкуренция и антимонопольное законодательство .....	20
Использование инсайдерской информации.....	21
Прозрачность бизнеса и достоверное раскрытие информации в финансовой отчетности .....	22
Учетные документы Компании .....	22
Обращения и сообщения о нарушениях кодекса .....	23
Заключение.....	24

## О КОДЕКСЕ

### Что такое Кодекс делового поведения и этики?

Кодекс делового поведения и этики (далее — Кодекс) – основополагающий документ Публичного акционерного общества «Мобильные ТелеСистемы» (далее — МТС, Компания), содержащий ключевые принципы ведения бизнеса, а также набор стандартов и требований, принятых в нашей Компании с целью соответствия применимому законодательству, содействия честному и этичному ведению бизнеса и предотвращения злоупотреблений.

В Кодексе определены правила и стандарты, которыми сотрудникам необходимо руководствоваться в повседневной работе. Компания не приемлет любые противоречащие этим правилам и стандартам способы ведения бизнеса. В тех случаях, когда требуется соблюдение более высоких стандартов, чем принято в коммерческой практике, или применение нормативного правового акта большей юридической силы согласно действующему законодательству, МТС будет применять и соблюдать их.

### Зачем МТС и сотрудникам нужен Кодекс?

**МТС соблюдает принципы добросовестности и деловой этики для того, чтобы:**

- соответствовать требованиям, налагаемым на нее применимым российским и зарубежным законодательством и иными обязательными для исполнения нормативными документами,
- соблюдать интересы заинтересованных сторон,
- поддерживать хорошую деловую репутацию.

**Это называется «комплаенс».**

Сотрудникам Кодекс помогает в принятии добросовестных и разумных решений. Он подскажет, куда необходимо обратиться за советом в случае неуверенности в принимаемых решениях или в случае нарушения положений Кодекса.

Кодекс призван закрепить и продемонстрировать следование Компании лучшим практикам этичного ведения бизнеса и донести эту позицию МТС до всех заинтересованных сторон.

**Заинтересованные стороны – это клиенты, поставщики, конкуренты, СМИ, российские и международные регуляторные органы, и другие третьи лица, которые могут оказывать влияние на МТС, и на деятельность которых, в свою очередь, МТС может оказать влияние.**

### К кому применяются положения Кодекса?

Кодекс действует в отношении:

- членов Совета директоров;
- руководящего состава;
- остальных сотрудников МТС (далее по тексту под термином «сотрудники» будут пониматься все лица, на которых распространяется действие Кодекса).

Стандарты делового поведения и этики, изложенные в Кодексе, также распространяются на все компании, входящие в Группу компаний МТС, а также на иных лиц, действующих от имени или в интересах Компании.

### Что ожидается от меня согласно Кодексу?

Компания ожидает, что все сотрудники будут трудиться честно и добросовестно. Для этого сотрудникам необходимо:

- ознакомиться с Кодексом и неукоснительно следовать изложенным в нем принципам и процедурам;
- исполнять свои обязанности согласно локальным нормативным актам МТС и требованиям применимого законодательства;
- не допускать ситуации конфликта интересов (подробнее об этом читайте в разделе «Управление конфликтом интересов»);
- проявлять ответственность за принимаемые решения;
- своевременно информировать Компанию о всех ставших известными или потенциальных случаях недобросовестного поведения или практики нечестного ведения бизнеса;
- этично вести себя во всех случаях, когда сотрудник выступает от имени Компании или может быть ассоциирован с ней.

## **Мы уверены, только честный бизнес является устойчивым!**

В нашей работе возникают ситуации, в которых не всегда можно однозначно определить, какое решение принять, чтобы продемонстрировать добросовестное и честное поведение. Кодекс не является исчерпывающим сводом правил, применимых для каждой неоднозначной ситуации. Если вы не знаете, как поступить, задайте себе следующие вопросы:

1. Это законно?
2. Это честно и справедливо?
3. Отвечает ли это интересам Компании?
4. Согласуется ли это с правилами Компании?
5. Соответствует ли это репутации Компании?
6. Имею ли я полномочия на это?
7. Буду ли я чувствовать себя комфортно, если информация о моих действиях будет опубликована в СМИ?

Если ответ на любой из этих вопросов — «Нет», не следует делать того, что собирались сделать.

### **Чем грозит нарушение Кодекса?**

В трудовые договоры с сотрудниками внесены положения о соблюдении ими Кодекса и применимого законодательства.

Поведение, не соответствующее нормам законодательства или Кодекса, может привести к применению дисциплинарного взыскания, включая увольнение/расторжение трудового договора, по фактическим обстоятельствам каждой конкретной ситуации и в соответствии с законодательством.

Вопросы о нарушении Кодекса, этических конфликтах, результаты проведенных проверок по сообщениям работников о неэтичном поведении со стороны сотрудников МТС (коллег, руководства, подчиненных) рассматриваются на заседаниях Комитета по дисциплине. Кроме того, данная информация ежеквартально представляется в Комитет по аудиту МТС.

Сотрудники, нарушившие законодательство или Кодекс, обязаны компенсировать МТС материальный ущерб, вызванный таким нарушением, в соответствии с трудовым и иным законодательством, а также могут быть подвергнуты административной и уголовной ответственности в соответствии с применимым законодательством.

Помимо вышеописанного, необходимо также помнить, что действия каждого из нас могут напрямую повлиять на репутацию и финансовое положение Компании, и, в конечном итоге, отразиться на нас самих и тысячах наших коллег, работающих в МТС.

### **Что делает Компания для того, чтобы ее сотрудники знали положения Кодекса?**

Положения Кодекса доводятся до сведения всех сотрудников Компании при приеме на работу под роспись. Кроме того, для обеспечения надлежащего понимания и выполнения требований Кодекса все сотрудники проходят электронный курс обучения и тестирование по вопросам соблюдения его положений в течение трех месяцев с начала работы и далее один раз в два года.

## **МТС И СОТРУДНИКИ**

МТС неоднократно была признана лучшим работодателем ведущими профильными консалтинговыми и экспертными агентствами. Репутация одного из лучших работодателей на российском рынке является важным слагаемым нашего успеха, поэтому забота о сотрудниках — один из приоритетов Компании. Мы уверены, что отношение к нашим сотрудникам во многом определяет их добросовестное поведение в Компании.

Наш ключевой актив — люди. И сегодня мы направляем основные усилия на поиск неординарных, инновационно мыслящих специалистов, на развитие сотрудников внутри МТС. Признание бизнес-эффективности Компании обусловлено высоким профессиональным уровнем нашего персонала.

## Рабочие условия

В МТС формируется доброжелательная корпоративная культура, атмосфера благодарности, заботы и признания для тех, кто помогает развивать бизнес, — наших коллег! Компания обязуется соблюдать все действующие законы и нормы, относящиеся к трудовому праву, обеспечивать социальную защищенность сотрудников, а также действовать в соответствии с принципом равных возможностей в отношении всех сотрудников, исходя из их профессионализма. Это касается всех аспектов трудовой деятельности, включая прием на работу, обучение, повышение, компенсации, дисциплину и увольнение.

**Залог профессионального роста и неотъемлемое условие добросовестного и ответственного поведения сотрудников нашей Компании — качественное, современное и регулярное обучение.**

**В МТС действует свой собственный Корпоративный университет, миссия которого звучит так: «Мы создаем возможности развития, расширяя границы людей и бизнеса, для уверенного будущего МТС».**

Существующая в Компании система дистанционного тестирования и обучения предлагает всем сотрудникам МТС многообразие обучающих курсов, которые более детально освещают определенные правила и требования, установленные в Компании, включая содержащиеся в настоящем Кодексе.

МТС полностью разделяет общепризнанный мировой подход к соблюдению прав человека и признает их важность и всеобщность. В своей деятельности Компания руководствуется следующими принципами:

- Равенство возможностей и обращения в области труда и занятости;
- Свобода объединений;
- Отказ от принудительного и подневольного труда;
- Отказ от детского труда;
- Недопущение дискриминации, в том числе, по признаку инвалидности в отношении всех вопросов, касающихся всех форм занятости;
- Защита, поддержка семьи, материнства, отцовства и детства;
- Безопасные условия труда;
- Право на образование.

Компания запрещает дискриминацию и домогательства, насилие или угрозы насилием, а также иное неподобающее поведение по отношению к любому сотруднику. МТС строго придерживается принципа равноправия и уважительного отношения ко всем своим работникам независимо от их личных особенностей: расовой принадлежности, цвета кожи, пола, этнической, национальной, религиозной принадлежности, гражданства, возраста, физических возможностей, семейного положения, сексуальной ориентации, культуры и иных личностных характеристик, защищенных законом. Все сотрудники ответственны за соблюдение этих принципов.

**Вопрос:** Где можно более подробно ознакомиться с информацией по вопросам соблюдения прав человека?

**Ответ:** В Компании действует политика «Деятельность МТС в области корпоративной социальной ответственности», отдельное приложение которой посвящено вопросам прав человека.

## Роль руководителей

Важная задача руководителей в МТС — формирование культуры и рабочей атмосферы, которая способствует принятию правильных и разумных решений, являющихся основой успешной деятельности Компании. Руководитель — это не только топ-менеджер, но и любой другой сотрудник МТС, имеющий подчиненных.

МТС ожидает, что каждый руководитель будет:

- подавать пример своим добросовестным поведением: демонстрировать приверженность ценностям Компании, в том числе и при взаимодействии с клиентами, органами государственной власти и поставщиками; проявлять осведомленность в вопросах требований законодательных актов, политик и

внутренних процедур Компании, применимых к его сфере деятельности, и доносить свои знания до подчиненных;

- разъяснять сотрудникам вопросы трудового законодательства и иных правовых норм;
- поощрять сотрудников не только за эффективность, но и за этическое, добросовестное поведение в отношениях между собой, с партнерами и поставщиками;
- проявлять открытость к вопросам и предложениям коллег, в том числе в вопросах корпоративной этики и порядочности;
- оперативно реагировать на ставшие известными нарушения Кодекса и иных политик и процедур МТС.

## Поведение на рабочем месте

Компания стремится обеспечить безопасные и комфортные условия труда для своих сотрудников, однако сохранение и поддержание здоровой рабочей обстановки зависит и от соблюдения сотрудниками правил трудового поведения.

Дисциплина труда — обязательное для всех сотрудников подчинение требованиям, установленным правилами внутреннего трудового распорядка, трудовыми договорами, должностными инструкциями, а также локальными нормативными актами. За нарушение трудовой дисциплины (совершение дисциплинарного проступка), т.е. неисполнение или ненадлежащее исполнение по вине сотрудника возложенных на него трудовых обязанностей, в МТС могут применяться дисциплинарные взыскания.

**Вопрос:** Какое поведение категорически недопустимо в Компании?

**Ответ:** Запрещается поведение, подвергающее опасности здоровье людей на рабочем месте, например:

- появление в состоянии алкогольного, наркотического или иного токсического опьянения, а также употребление спиртных напитков и наркотических препаратов;
- умышленное причинение вреда здоровью или имуществу других сотрудников;
- препятствование работе других сотрудников;
- курение в неустановленных местах на территории и в помещениях МТС.

Все сотрудники обязаны соблюдать требования охраны труда и противопожарной безопасности, предусмотренные законодательством Российской Федерации и нормативными актами Компании.

Компания призывает своих сотрудников с уважением относиться к коллегам по работе, оказывать поддержку новым сотрудникам, следовать нормам деловой этики и поддерживать дружелюбную атмосферу в коллективе, а также не использовать нецензурную лексику в общении с другими сотрудниками, контрагентами и клиентами Компании.

Мы ежедневно общаемся по электронной почте с коллегами, партнерами, контрагентами и иными заинтересованными сторонами. Важно обращать внимание на содержание отправляемых сообщений, придерживаться профессионального корпоративного стиля, излагать информацию, по возможности, кратко, ясно и недвусмысленно. Помните, что неосторожные формулировки в электронных письмах могут потенциально нести в себе существенные репутационные, финансовые и юридические риски для нашей Компании.

**Вопрос:** Почему я должен соблюдать правила переписки и аккуратно относиться к содержанию, если я переписываюсь с коллегой?

**Ответ:** Потому что сообщение, которое вы отправляете, при определенных условиях, может попасть в руки того, кому оно не предназначалось. Кроме того, сообщения, отправленные из системы электронной почты Компании, являются ее собственностью и могут быть использованы в конфликтных ситуациях в качестве аргументации, в том числе во внешних инстанциях, во вред Компании. Например, такие, на первый взгляд безобидные фразы, как «оказать содействие», «простимулировать клиента» или «поблагодарить за оперативное сотрудничество», могут восприниматься неоднозначно и сыграть не в вашу пользу.

## Урегулирование конфликта интересов

МТС ожидает от каждого сотрудника добросовестного исполнения своих обязанностей и не допускает получения личной выгоды за счет занимаемой должности в ущерб интересам Компании.

**Конфликт интересов — ситуация, при которой возникает или может возникнуть противоречие между личной заинтересованностью сотрудника и законными интересами Компании.**

**Личная заинтересованность — возможность получения сотрудником Компании при исполнении должностных обязанностей личной выгоды в виде денег, ценностей, иного имущества, выгод, благ и преимуществ.**

Для каких целей важно защищать нашу Компанию от ситуаций конфликтов интересов?

1. для предотвращения возможных финансовых убытков и репутационного ущерба Компании;
2. для недопущения принятия необъективных решений в ущерб интересам Компании;
3. для исключения ситуаций, когда наличие деловых интересов вне Компании может препятствовать сотруднику полноценно исполнять свои обязанности.

Подробное описание терминов и ситуаций конфликта интересов, а также последовательности действий сотрудников, которые необходимо совершить для того, чтобы не допустить конфликта интересов предусмотрены в Политике «Управление конфликтом интересов».

Новые сотрудники при приеме на работу в Компанию знакомятся с Политикой «Управление конфликтом интересов», заполняют и подписывают специальную форму «Раскрытие сведений о конфликте интересов».

В целях раскрытия конфликтов интересов проводится ежегодная сертификация руководства.

Все сотрудники должны по возможности избегать ситуации, в которых может возникнуть конфликт интересов. В случаях, если избежать возникновения конфликта интересов не удастся, сотрудникам необходимо незамедлительно обратиться в Департамент комплаенс и к своему непосредственному руководителю, активно участвовать и оказывать содействие в урегулировании конфликта интересов, а также немедленно принимать меры для устранения конфликта интересов, если этого потребует Компания. Как и сам сотрудник, МТС заинтересована в скорейшем урегулировании ситуации конфликта интересов с результатом, отвечающим интересам всех сторон.

**Вопрос:** Мой родственник, как и я, является сотрудником ПАО «МТС», но работает в другом структурном подразделении Компании. Является ли это конфликтом интересов?

**Ответ:** Такая ситуация является потенциальным конфликтом интересов. Вам необходимо раскрыть информацию в соответствии с Политикой «Управление конфликтом интересов».

**Вопрос:** Компания, в которой я или мои родственники выступаем соучредителями, является поставщиком МТС. Будет ли такая ситуация конфликтом интересов?

**Ответ:** Да, если вы в рамках своих должностных обязанностей можете принимать решения в отношении взаимодействия с этой компанией.

**Вопрос:** Моя супруга является сотрудником компании-конкурента МТС. Что мне необходимо сделать?

**Ответ:** В таком случае вы должны раскрыть информацию о конфликте интересов по форме и в порядке, установленном Политикой «Управление конфликтом интересов» для выработки оптимального решения.

## Подарки и развлекательные мероприятия

Дарение и получение подарков, а также посещение деловых и развлекательных мероприятий является распространенной деловой практикой, однако в определенных ситуациях это может подвергать серьезному риску бизнес МТС.

В рамках антикоррупционной политики в Компании принято отдельное Положение «О подарках и развлекательных мероприятиях в ПАО «МТС», в котором изложены правила и стандарты, установлены лимиты расходов, ограничения, касающиеся обстоятельств дарения и

принятия подарков и приглашений на мероприятия, а также требования к процедуре их согласования.

**Подарки в денежной форме, а также их эквивалент (подарочные карты, ваучеры, сертификаты) в МТС запрещены.**

Как правило, допустимо дарить подарки или приглашения на развлекательные мероприятия некоторым клиентам и контрагентам или получать таковые от них, при условии, что это не может рассматриваться как стимул или награда за какое-либо конкретное деловое решение. При этом все расходы на подарки и развлекательные мероприятия должны быть учтены в отчетах о расходах.

**Использовать дарение подарков (равно как и другие виды гостеприимства) для того, чтоб получить коммерческую выгоду, а также в обмен на информацию, благоприятное отношение или возможности для бизнеса МТС неприемлемо.**

Получение сотрудником МТС подарка или приглашения также не должно никаким образом оказывать влияние на его способность принимать непредвзятые и справедливые деловые решения.

Если подарок или приглашение не соответствует вышеописанным нормам, от него следует вежливо отказаться. На каждом из нас лежит ответственность за здравый подход к этим вопросам.

**Вопрос:** Клиент приглашает меня на выездную конференцию, причем все расходы по переезду и проживанию берет на себя. Могу ли я принять такое предложение?

**Ответ:** Принятие такого предложения возможно, если в данный момент вы не находитесь в процессе переговоров или принятия делового решения в пользу клиента, а также если конференция является профильной для вашей работы, представляет практический интерес, большая часть поездки не предполагает развлекательных мероприятий, а стоимость расходов на поездку, которые берет на себя приглашающая сторона, является разумной. В МТС предусмотрена процедура согласования организации подобных мероприятий и участия в них.

Если у вас есть сомнения, можно ли подарить подарок, пригласить клиента на мероприятие, или вам кажется, что подарок, который вам вручили, не может быть принят по правилам Компании, следует обратиться к своему руководителю или сотруднику Департамента комплаенс, чтобы вместе принять верное решение.

### **Конфиденциальная, или являющаяся собственностью Компании информация**

В процессе работы в Компании сотрудник сталкивается с информацией и материалами, имеющими конфиденциальный характер. Перечень информационных материалов, рассматриваемых как коммерческая тайна, приведен в Политике «Положение о режиме безопасности информации (конфиденциальности) ПАО «МТС». Их защита от несанкционированного доступа жизненно важна для успеха деятельности Компании и может иметь существенное значение для сохранения рабочих мест всех сотрудников.

При поступлении на работу в Компанию новый сотрудник принимает на себя этическое и правовое обязательство не разглашать конфиденциальную или представляющую коммерческую тайну информацию, даже если в дальнейшем он примет решение уйти из Компании.

Все сотрудники Компании обязаны соблюдать режим безопасности информации (конфиденциальности) МТС, а именно:

- обеспечивать сохранность сведений конфиденциального характера, находящихся у сотрудника;
- осуществлять передачу сведений конфиденциального характера другим сотрудникам по установленным в Компании правилам;
- не передавать третьим лицам и не раскрывать публично сведения конфиденциального характера;
- выполнять требования локальных нормативных актов МТС по обеспечению защиты информации;
- в случае попытки посторонних лиц получить защищаемые сведения или обнаружения фактов разглашения сведений конфиденциального характера немедленно сообщить об этом в Департамент безопасности персонала и объектов



Блока по корпоративной безопасности и режиму Корпоративного Центра (службу безопасности региона) МТС;

- сохранять ставшую известной в связи с гражданско-правовыми отношениями служебную тайну министерств и ведомств, а также сведения конфиденциального характера Компаний, с которыми у МТС имеются деловые (партнерские) отношения;
- после прекращения гражданско-правовых отношений с МТС все носители, содержащие сведения конфиденциального характера: рукописи, черновики, документы, USB-флешки, внешние жесткие диски, диски CD-R и т.д., которые находились в распоряжении работника в связи с исполнением договорных обязательств перед МТС, передать по акту ответственному сотруднику за ведение конфиденциального делопроизводства, а при его отсутствии — руководителю структурного подразделения;
- об утрате или недостаче носителей, содержащих сведения конфиденциального характера, удостоверений, пропусков, личных печатей, ключей от режимных помещений, хранилищ, сейфов (металлических шкафов) и о других фактах, которые могут привести к разглашению или утечке защищаемой информации, немедленно сообщить в Департамент безопасности персонала и объектов Блока по корпоративной безопасности и режиму Корпоративного Центра (службу безопасности региона).

Доступ к вашему рабочему компьютеру, ноутбуку, мобильному устройству не должны иметь другие сотрудники ПАО «МТС», включая ваших коллег. Рекомендуется всегда блокировать рабочий компьютер, когда вы покидаете рабочее место.

**Внимательно относитесь к документам, содержащим конфиденциальную информацию, не оставляйте их на рабочем месте. Пользуйтесь shredderом для уничтожения ненужной документации, содержащей конфиденциальную информацию.**

**Вопрос:** Мой коллега, будучи в командировке, попросил меня выслать на его личную почту некоторые презентации для работы. Могу я выслать их со своего рабочего адреса? Ведь это нужно для работы.

**Ответ:** Не стоит этого делать. Презентация может содержать конфиденциальную информацию о Компании, поэтому всегда есть риск, что такого рода материалы, отправленные на внешние серверы, могут попасть в третьи руки. Такое действие может стать основанием для применения к вам и вашему коллеге дисциплинарного взыскания. В Компании предусмотрены возможности удаленного доступа к своей рабочей электронной почте.

Каждый сотрудник несет персональную ответственность за выполнение режима безопасности информации (конфиденциальности) МТС.

## **Защита и использование имущества Компании**

Сотрудникам следует бережно относиться к имуществу Компании, к которому, помимо материальных вещей (движимое и недвижимое имущество, ценные бумаги, деньги и др.), относятся результаты интеллектуального труда сотрудников Компании (коммерческая продукция, программы, товарные знаки и т.п.), а также имущественные права и имущественные обязанности. В этой связи к собственности МТС относится вся документация, письменная корреспонденция, а также информация, передаваемая посредством телекоммуникационных сетей и хранящаяся в системах Компании.

Сотрудникам надлежит обеспечивать эффективное использование имущества Компании в деловых целях и не использовать денежные средства или имущество МТС для любой незаконной или неблаговидной цели. Кража, небрежное отношение, халатность или растрата могут непосредственно повлиять на прибыль Компании.

Для обеспечения защиты и надлежащего использования имущества МТС каждый сотрудник должен:

- проявлять надлежащую осторожность с целью предотвращения кражи, порчи или злостного использования имущества ПАО «МТС»;
- использовать имущество МТС только для законных деловых целей, предусмотренных должностными обязанностями;

- немедленно докладывать непосредственному руководителю, офис-менеджеру и сотрудникам Блока по корпоративной безопасности и режиму о фактической или подозреваемой краже, порче, халатном отношении или злонамеренном использовании имущества МТС;
- использовать телефоны и прочие электронные средства связи, письменные материалы и иное имущество МТС в служебных целях;
- защищать все электронные программы, данные, связь и письменные материалы от случайного доступа других лиц.

## **МТС И КЛИЕНТЫ**

**Мы в МТС верим**, что жизнь – это пространство возможностей для всех и в каждом человеке с самого рождения заложен потенциал для реализации этих возможностей во благо себе и миру вокруг. Мы верим, что каждый человек – потенциальный герой, который может принять вызов и справиться с любой ситуацией.

**Потенциальные герои** – это люди, которые вдохновляют МТС, и для которых мы создаем наши продукты. С помощью возможностей, которые дают продукты, технологии или услуги МТС, человек преодолевает препятствия на пути к цели и раскрывает свой потенциал.

### **Обращения клиентов**

Каждый сотрудник Компании знает, что МТС работает для клиентов.

Все сотрудники, взаимодействующие с клиентами, проходят специальное обучение, чтобы ориентироваться в продуктах, предоставляемых Компанией, находить нужную информацию и грамотно доносить ее до клиента.

В отношении клиентов МТС стремится:

- создавать максимально удобные условия обслуживания. Мы постоянно ищем новые и совершенствуем существующие системы обслуживания;
- развивать системы самообслуживания и поощрять их использование;
- поддерживать клиентов посредством «живого общения». Все абоненты, обращающиеся в салоны МТС или Контактный центр, могут получить достоверную, полную и прозрачную информацию.

**Ни одно обращение клиента не должно оставаться без ответа.**

В обстоятельствах меняющегося мира мы даем каждому человеку уверенность, помогаем ему раскрывать свой потенциал и двигаться навстречу новым возможностям. МТС – источник возможностей.

Каждому сотруднику следует интересоваться продуктами Компании. Кроме того, не стоит забывать об источниках информации, к которым можно обратиться в любое время: сайт, Центр клиентского сервиса и мобильное приложение «Мой МТС», — их можно и нужно рекомендовать своим друзьям и знакомым. Это создаст благоприятное впечатление о вас как о сотруднике и о Компании в целом.

Отвечая на обращения клиента, всегда нужно быть уверенным, что ему предложены все возможные варианты решения возникшего вопроса и он удовлетворен предоставленным сервисом.

### **Добросовестный маркетинг**

МТС стремится строить долгосрочные отношения со своими клиентами, предоставлять высококачественные услуги по наилучшим ценам, учитывая интересы общества и бизнеса, различных социальных и возрастных групп, масштабность и экономическое развитие каждого региона, в котором Компания ведет свою деятельность.

Мы разрабатываем и предлагаем «умные тарифы» с персональным подходом: каждый абонент может выбрать услуги в том объеме, в котором они ему необходимы, настроить пакет звонков, SMS и интернет по своему желанию и потребностям.

Мы создали МТС-ТВ, которое позволяет клиентам подключать и наслаждаться любимыми каналами и фильмами, находясь дома (цифровое кабельное ТВ), в дороге (приложение МТС-ТВ для смартфона и планшета) или за городом (Спутниковое МТС-ТВ).

Уже сегодня нашим клиентам доступны продукты, позволяющие пользоваться инновационными технологиями в различных сферах жизни, таких как развлечения, образование, телемедицина.

Полный перечень тарифов и услуг размещен на корпоративном сайте [www.mts.ru](http://www.mts.ru).

**Мы делаем все для того, чтобы наши клиенты получали качественные и безопасные услуги не только в сети МТС, но и в роуминге.**

МТС всегда информирует клиентов, находящихся за пределами домашней сети, посредством SMS-сообщений о возможностях:

- пополнения счета банковской картой в роуминге;
- оптимизации своих расходов при подключении опций как для услуг, необходимых абонентам (голос, SMS, Интернет), так и в комплексе, и их стоимости;

Мы заботимся о том, чтобы наши абоненты могли получить необходимую помощь в любом месте и в любое время и обеспечиваем клиентам, находящимся в международном роуминге, бесплатную возможность обратиться в Центр клиентского сервиса МТС и получить консультацию МТС по номеру +7 (495) 766-01-66. Абоненты могут бесплатно пользоваться сайтами МТС для получения информации об услугах МТС, подключения услуг, а также пополнения счета.

**Мы не рассылаем спам нашим клиентам и не позволяем делать это другим.**

МТС отправляет информационные сообщения рекламного характера только клиентам, выразившим на это согласие, и следит, чтобы объем и периодичность сообщений, получаемых клиентом, строго соответствовали контактной политике МТС.

МТС не ведет дела с поставщиками контент-услуг, которые рассылают клиентам МТС сообщения, содержащие заведомо ложную информацию.

МТС стремится использовать добросовестные и этичные способы продвижения собственных услуг.

МТС следит за тем, чтобы информация о товарах и услугах была полной и достоверной, не искажала истинные характеристики продукта, доводилась доступным способом и была понятной клиенту.

МТС не использует способы рекламирования своих товаров и услуг, которые могут быть восприняты как неэтичные либо причинить вред конкурентам или потребителям.

**Мы следим за качеством и стоимостью контента.**

МТС обеспечивает точность тарификации и проводит проверку качества контентных услуг, как брендированных (предоставляемых под брендом МТС), так и услуг контент-провайдеров.

МТС не осуществляет запуск в коммерческую эксплуатацию контентных услуг, по которым не была в установленном порядке выполнена проверка качества и точности тарификации (отсутствует положительное заключение со стороны подразделения МТС, ответственного за проверку).

**Мы не оставляем ни одной жалобы без ответа.**

Каждая претензия от клиента МТС (устная или письменная) должна быть рассмотрена в установленные сроки, и по ней должно быть вынесено обоснованное решение.

МТС регулярно анализирует поступившие от клиентов претензии с целью выявления истинных причин их возникновения, разрабатывает и реализует адекватные корректирующие действия, направленные на устранение причин возникновения претензий, с целью предотвращения (минимизации вероятности) их повторного возникновения.

Если к сотрудникам Компании обращаются друзья с жалобой, ни в коем случае нельзя оставлять такой сигнал без внимания. Следует порекомендовать обратиться в Центр клиентского сервиса по номеру +7 (800) 250-0890, где обязательно помогут разобраться в ситуации и решить проблему.

**Вопрос:** У меня вчера списали 300 рублей. Я не понимаю, за что именно. Кому в МТС надо написать жалобу, чтобы вернули деньги?

**Ответ:** На твоём смартфоне установлено приложение Мой МТС? Если нет, то первое, что предлагаю сделать – это установить его. В нём мы сможем не только проверить расходы,

эффективно управлять услугами и тарифами, но получить консультацию. Второе – давай посмотрим дату списания ежемесячной платы за тариф или услугу, возможно списали именно ее. Если все еще останутся вопросы, то через приложение Мой МТС можно запросить консультацию специалиста клиентского сервиса или позвонить в службу клиентского сервиса по телефону 8-800-250-0890. Сотрудники помогут разобраться с открытыми вопросами и, если списание было некорректным, обязательно помогут вернуть деньги.

## Борьба с фродом на сетях связи

**Фрод на сетях связи** — умышленная деятельность лиц на сетях связи, в том числе мошенническая, по неправомерному получению услуг и использованию ресурсов клиента и/или оператора связи без надлежащей их оплаты, по неправомерному доступу к служебной информации клиента и/или оператора, в том числе с целью извлечения дохода, а также иные действия, направленные на причинение убытков или иного вреда клиенту и/или оператору. К таким действиям, например, относится клонирование SIM-карт, взлом оборудования и генерация трафика на дорогостоящие международные направления, несанкционированный доступ к личным кабинетам абонентов с целью вывода денежных средств, несанкционированная терминация международного трафика.

Компания принимает меры для борьбы с фродом на сетях связи.

**Фрод, связанный с SMS-услугами, фрод контент-провайдеров** — это один из наиболее распространенных видов фрода на сетях связи, финансовые потери от которого несут абоненты. Компания МТС активно борется с такими видами фрода. Внедрена система, позволяющая выявлять и фильтровать мошеннические SMS-сообщения и SMS-спам, поступающий абонентам МТС из сетей других операторов связи, в том числе и от зарубежных операторов связи. Проводится регулярный анализ жалоб абонентов на действия контент-провайдеров. В случае если действия контент-провайдера были признаны недобросовестными, к нему применяются штрафные санкции.

**Фрод с использованием шлюзов на сетях связи.** Компания проводит постоянный контроль с целью выявления нелегально установленных в сети МТС шлюзов.

**Фрод при использовании услуг передачи данных.** В Компании установлен контроль за повышенным потреблением услуг передачи данных, в том числе абонентами, находящимися в международном и национальном роуминге.

**Фрод в роуминге.** Осуществляется контроль за повышенным потреблением голосовых услуг и услуг передачи данных в международном и национальном роуминге, а также контроль подключения абонентам услуг «Международный и национальный роуминг», «Международный доступ».

В целях повышения осведомленности абонентов в области борьбы с мошенничеством создан сайт [safety.mts.ru](http://safety.mts.ru), на котором размещена информация о способах защиты абонентов от мошенничества и услугах безопасности, которые Компания предлагает своим абонентам.

**Вопрос:** Что нужно делать сотруднику Компании, если он столкнулся с фактом фрода на сети связи или к нему обратился абонент с жалобой на фрод?

**Ответ:** Если у сотрудника Компании есть информация о фактах фрода в отношении абонентов или Компании, необходимо направить эту информацию на адрес горячей линии [hot\\_fraud@mts.ru](mailto:hot_fraud@mts.ru).

Абонентам можно рекомендовать ознакомиться с информацией на сайте [safety.mts.ru](http://safety.mts.ru) и при необходимости заполнить форму обратной связи <http://www.mts.ru/feedback/>.

## Защита персональных данных

Будучи лидирующим оператором связи, МТС также является крупнейшим оператором персональных данных, для которого конфиденциальность абонентской информации является таким же приоритетным направлением, как и непрерывность предоставления услуги связи.

Основные принципы работы с персональными данными:

- обработка персональных данных должна осуществляться исключительно в целях выполнения работником своих должностных обязанностей;
- основаниями для обработки персональных данных в работе Компании являются заключенный с абонентом договор, в котором абонент является одной из сторон,

трудовой договор с работником, а также согласие субъекта персональных данных на обработку его персональных данных;

- передача персональных данных третьим лицам должна осуществляться исключительно на основании договора или иных законных оснований с обязательным обеспечением конфиденциальности таких данных и защиты их от несанкционированного доступа путем применения средств защиты информации;
- обработка специальных категорий персональных данных в МТС не допускается, за исключением некоторых случаев, прямо предусмотренных законодательством Российской Федерации.

**Вопрос:** Что такое персональные данные?

**Ответ:** Персональные данные – это любая информация, относящаяся к определенному физическому лицу (абоненту, сотруднику, посетителю и т.д.).

**Вопрос:** Что такое обработка персональных данных?

**Ответ:** Обработка персональных данных – это любое действие (операция) или совокупность действий (операций), совершаемых с использованием средств автоматизации или без использования таких средств с персональными данными, включая сбор, запись, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), извлечение, использование, передачу (распространение, предоставление, доступ), обезличивание, блокирование, удаление, уничтожение персональных данных.

**Вопрос:** Что относится к специальной категории персональных данных?

**Ответ:** Специальной категорией персональных данных является информация, касающаяся расовой, национальной принадлежности, политических взглядов, религиозных или философских убеждений, состояния здоровья, интимной жизни и некоторых других данных.

**Вопрос:** К кому я могу обратиться, если у меня возник вопрос, связанный с персональными данными?

**Ответ:** Вы всегда можете обратиться с любым вопросом, касающимся персональных данных, по адресу [privacy@mts.ru](mailto:privacy@mts.ru).

МТС стремится обеспечить своим абонентам уверенность в надежности Компании и гарантировать конфиденциальность их персональных данных. Политика «Обработка персональных данных в ПАО «МТС» определяет принципы, порядок и условия обработки персональных данных не только абонентов, но и сотрудников МТС и иных лиц, чьи персональные данные обрабатываются Компанией, а также третьими лицами по поручению МТС.

## МТС И ОБЩЕСТВО

Наша стратегия развития сформирована и реализуется в соответствии с запросами общества и потребителей. МТС — лидер в отрасли телекоммуникаций, предоставляющий инновационные услуги и решения для повседневных дел и бизнес-задач каждого человека. Являясь одной из самых значимых компаний, вписавших себя в историю страны, МТС вносит существенный вклад в развитие регионов присутствия и повышение качества жизни десятков миллионов людей.

Сегодня общество ожидает от компаний социально ответственного ведения бизнеса в целом, и МТС разделяет и развивает такой подход.

## Взаимодействие с партнерами и поставщиками

МТС стремится к подлинно партнерским взаимоотношениям со своими контрагентами. Мы ожидаем от наших партнеров и поставщиков следования высоким стандартам ведения бизнеса и применения эффективного, правомерного, честного и добросовестного подхода в своей деятельности, потому что наши клиенты ожидают такого же поведения от нас.

Для совершенствования взаимодействия с поставщиками в МТС внедрена собственная система оценки и классификации поставщиков, что позволяет вырабатывать стратегии взаимодействия, а также принимать решения о развитии дальнейших отношений.

МТС ожидает от своих партнеров и поставщиков следующее:

- содействие в выполнении миссии МТС;
- добросовестность и честность в коммерческой деятельности;
- стремление найти взаимовыгодное решение;
- защита конфиденциальной информации;
- приверженность к ответственному ведению бизнеса, в том числе забота об окружающей среде, обеспечение достойных условий труда, обеспечение прозрачности и отчетности, соблюдение прав человека.

Более подробную информацию вы сможете найти в Кодексе делового поведения поставщика, размещенном на официальном сайте Компании.

Сотрудники МТС не должны недобросовестно получать преимущество за счет манипуляций, умышленного сокрытия известных фактов, ненадлежащего использования конфиденциальной информации, использования коррупционных схем, введения в заблуждение относительно фактов, имеющих существенное значение, или любой другой практики, которая не соответствует ценностям и подходу МТС к ведению бизнеса.

МТС ожидает от своих сотрудников по отношению к партнерам и поставщикам следующее:

- следование установленным закупочным процедурам Компании;
- взаимодействие с добросовестными партнерами и поставщиками, методы работы которых не должны вредить репутации МТС;
- отражение в договорах принципов Кодекса и применимых политик МТС;
- побуждение партнеров и поставщиков к применению наших стандартов и оказание содействия в этом;
- честное и справедливое отношение к партнерам и поставщикам.

Как сотрудники МТС, так и партнеры и поставщики Компании всегда могут сообщить о своем подозрении относительно несоблюдения стандартов, политик и процедур МТС или о других опасениях, касающихся финансов, бухгалтерского учета, аудита, коррупции или мошенничества в Компании, или об иных серьезных ситуациях, затрагивающих интересы МТС или ее сотрудников, на линию Блока внутреннего контроля и аудита [control&audit@mts.ru](mailto:control&audit@mts.ru).

## **Защита интеллектуальной собственности**

МТС осознает, что интеллектуальная собственность является одним из самых ценных активов Компании. Несанкционированное использование интеллектуальной собственности может привести к её утрате или уменьшению её стоимости, а также повлечь за собой меры уголовной и гражданско-правовой ответственности для нарушителей.

**Мы защищаем свою интеллектуальную собственность и уважаем интеллектуальную собственность других участников рынка.**

Никто не имеет право использовать интеллектуальную собственность МТС без предварительного разрешения МТС.

Компания не использует интеллектуальную собственность третьих лиц без их разрешения. В частности, МТС не использует, не копирует и не передает материалы третьих лиц, защищенные авторским правом, такие как музыка, видео, программы и т.п., без лицензии или разрешения правообладателя.

Каждый сотрудник МТС и третьи лица обязаны соблюдать авторские права и нормативные правовые акты в области интеллектуальной собственности.

## **Публичные выступления, заявления и взаимоотношения со СМИ и социальными сетями**

Департамент по связям с общественностью является единственным подразделением Компании, которое выступает с официальными заявлениями, рассылает пресс-релизы, дает комментарии СМИ.

В Компании разработана политика «Предоставление информации о деятельности Группы МТС инвестиционному сообществу и СМИ».

**В случае если к сотруднику обратился представитель СМИ с вопросами, напрямую или опосредованно затрагивающими МТС, необходимо переадресовать его в Департамент по связям с общественностью МТС.**

Обращения пользователей социальных медиа, касающиеся МТС, необходимо перенаправлять на [blogs@mts.ru](mailto:blogs@mts.ru).

## Корпоративная социальная ответственность

Корпоративная социальная ответственность (КСО) – ответственность организации за воздействие ее решений и деятельности на общество и окружающую среду через прозрачное и этичное поведение. Наша основная цель — повышение качества жизни и безопасности человека и общества за счет развития инноваций и предоставления широкого спектра услуг нашим клиентам. Мы несем ответственность за свои действия, и именно в этом видим залог устойчивого развития Компании.

МТС стремится к интеграции КСО во все аспекты своей деятельности, охватывая, среди прочего, социальную, экономическую и экологическую сферы, а также отвечает на запросы общества, потребителей, акционеров, своих сотрудников, государства, некоммерческих и общественных организаций, партнеров и поставщиков, местных сообществ.

Деятельность МТС в области КСО предполагает работу по девяти основным направлениям:

- повышение качества жизни абонентов;
- забота о сотрудниках и их развитие;
- развитие корпоративного волонтерства;
- благотворительность;
- развитие регионов, территорий присутствия и местных сообществ;
- синергия КСО практик и создание общих ценностей;
- ответственное ведение бизнеса;
- развитие услуг, повышающих экологическую устойчивость;
- мероприятия по защите окружающей среды.

В основе КСО-деятельности МТС лежат принципы ведения социально ответственного бизнеса, направленные на обеспечение устойчивого развития и роста благосостояния Компании, формирование конкурентоспособной экономики, повышение качества жизни и процветание общества. Эти принципы были сформулированы при участии и с учетом ожиданий всех заинтересованных сторон и зафиксированы в Политике «Деятельность МТС в области корпоративной социальной ответственности», регламентирующей реализацию КСО-проектов.

Компания поддерживает инновационную активность талантливой молодежи, просветительские проекты по полезному и безопасному пользованию Интернетом детьми и людьми старшего возраста, развитие корпоративного волонтерства, экологических, социальных и благотворительных проектов, внедрение лучших российских и международных практик по КСО и устойчивому развитию бизнеса, публикация ежегодного отчета устойчивого развития МТС.

**«Дети в Интернете»** - федеральный образовательный проект МТС, который представляет собой комплекс мероприятий, объединяющий серию обучающих уроков по безопасности в интернете для младших школьников «Полезный и безопасный Интернет», интерактивные тематические выставки на базе ведущих музеев и библиотек России, семинары и мастер-классы для родителей и педагогического сообщества. Проект реализуется при поддержке Министерства связи и массовых коммуникаций РФ, Министерства образования и науки РФ и ряда партнеров. В основе проекта лежит образовательная методика, разработанная МТС совместно с Фондом развития Интернет и одобренная Федеральным институтом развития образования. Подробности на [www.safety.mts.ru](http://www.safety.mts.ru) и <http://detionline.com/mts/about>

**«Телеком Идея»** — ежегодный федеральный конкурс инновационных проектов молодежи в сфере информационно-коммуникационных технологий и услуг для решения коммерческих, социальных и государственных задач. Подробности на [www.telecomideas.com](http://www.telecomideas.com).

**«Мобильная академия для старшего поколения»** — федеральный образовательный проект МТС, призванный обучить людей старшего поколения навыкам безопасного и полезного пользования интернетом с целью повышения уровня их жизни и адаптации в информационном обществе. Образовательная программа разработана в МТС, ориентирована на людей в возрасте

старше 50 лет – новых пользователей смартфонов и планшетов и учитывает потребности и социально-психологические особенности людей пожилого возраста. Уроки и рабочие тетради доступны на портале <http://baba-deda.ru/uroki>.

В Компании действует корпоративное волонтерское движение МТС «Просто дари добро». В рамках движения волонтеры оказывают поддержку воспитанникам подшефных детских учреждений, ветеранам Великой Отечественной войны, детям с ограниченными возможностями и из малообеспеченных семей. Волонтеры организуют для них праздники, мастер-классы, экскурсии и лекции, участвуют в их социализации, собирают средства на лечение, а также проводят акции, направленные на развитие детской безопасности, поддержку российского студенчества и сохранение культурного наследия страны.

С 2012 года в рамках волонтерского движения был создан театр кукол МТС «Мобильный театр сказок». Сегодня в его репертуаре более 10 спектаклей различной тематической направленности: новогодние, образовательные, экологические. Актерами театра являются сами сотрудники, зрителями же — воспитанники подшефных детских учреждений, дети из многодетных семей сотрудников и партнеров, маленькие пациенты реабилитационных и онкологических центров.

**Вопрос:** Как я могу стать волонтером или актером театра кукол?

**Ответ:** Если вы решили стать волонтером или актером театра кукол, зарегистрируйтесь по адресу [csr@mts.ru](mailto:csr@mts.ru). Вам будет передана информация о ближайших мероприятиях с участием волонтеров МТС, и вы сможете внести свою лепту в общее доброе дело. Следите за новостями на портале с логотипом «Просто дари добро».

**Вопрос:** Может ли сотрудник сам инициировать какой-либо социальный проект?

**Ответ:** Конечно, но этот проект должен соответствовать корпоративной политике в области КСО, поэтому его предварительно необходимо согласовать с куратором данного направления в Департаменте корпоративной социальной ответственности Блока по управлению персоналом.

Любой сотрудник Компании может принимать участие и поддерживать любые социально ориентированные мероприятия в рамках частной инициативы, если они не нарушают действующее законодательство и общепринятые этические нормы. В качестве волонтера от лица Компании сотрудник может действовать только в рамках корпоративной политики в области КСО.

МТС с 2008 года публикует Отчет устойчивого развития, который включает в себя описание основных направлений и достижений Компании в области корпоративной социальной ответственности перед обществом и всеми заинтересованными сторонами.

Отчет устойчивого развития максимально прозрачно отражает вклад МТС в развитие регионов присутствия бренда и отрасли телекоммуникаций в целом, показывает корпоративные механизмы, обеспечивающие качество и надежность работы оператора, рассказывает о ключевых социальных и благотворительных проектах Компании.

При создании отчета мы ориентируемся на Руководство по отчетности в области устойчивого развития Глобальной инициативы по отчетности GRI (The Global Reporting Initiative) – международный стандарт отчетности для добровольного применения организациями, отчитывающимися по вопросам устойчивого развития. Отчет устойчивого развития проходит ежегодное заверение в Российском союзе промышленников и предпринимателей (РСПП).

С отчетами можно ознакомиться на сайте МТС: <https://moskva.mts.ru/about/socialnaya-otvetstvennost/novosti-i-otcheti/otchet-ustoychivogo-razvitiya>

## Благотворительность

Стратегическим и приоритетным направлением благотворительной деятельности МТС является реализация проектов, направленных на поддержку детей: их здоровье, образование и культурное развитие.

**Ключевой благотворительный проект МТС «Поколение М»** направлен одновременно на творческо-интеллектуальное развитие детей с помощью digital-инструментов и оказание срочной медицинской помощи тяжелобольным детям. На онлайн-площадках — сайте [pokolenie.mts.ru](http://pokolenie.mts.ru), в группе в «ВКонтакте» и на странице в Instagram — ребята со всей страны могут проявить таланты, участвуя в конкурсах и мастер-классах от лучших российских педагогов, мэтров культуры и шоу-бизнеса. Победители «Поколения М» получают уникальные призы: выступление на одной сцене со звездами, выставку работ на ведущих художественных площадках страны, поступление в ведущие



творческие ВУЗы, издание книг с иллюстрациями детей и другое. Все активности на онлайн-площадках «Поколения М» - конкурсные работы, «лайки» и «репосты» - МТС переводит в деньги по курсу «одно действие» = 1 рубль и направляет на срочные операции детям из регионов России. Так, проявляя творчество в проекте, ребята одновременно спасают жизни сверстников.

**Благотворительная программа МТС «Подари добро!»** направлена на оказание безвозмездной помощи детям с тяжелыми заболеваниями, нуждающимся в срочной медицинской поддержке, семьи которых не могут позволить необходимое дорогостоящее лечение. В рамках данной программы МТС сотрудничает с рядом крупных федеральных фондов с безупречной репутацией.

**Вопрос:** Как в МТС обеспечивается прозрачность благотворительных платежей?

**Ответ:** Служба безопасности МТС проверяет все заявки на оказание медицинской помощи с целью предотвращения мошенничества.

Средства перечисляются проверенным фондам, которые оказывают адресную помощь детям. Они, в свою очередь, перечисляют средства в больницы, реабилитационные центры и закупают медикаменты. Фонды предоставляют МТС строгую отчетность, которую мы транслируем нашим клиентам и партнерам, участвующим в программе.

Благотворительная деятельность МТС также направлена на поддержку развития системы образования и здравоохранения, физической культуры и спорта, искусства и творчества, объектов социальной инфраструктуры.

Если сотруднику Компании поступает запрос о благотворительной помощи от организации или физического лица, необходимо направить его в Департамент по связям с общественностью, ответственному за благотворительные программы или на [pr@mts.ru](mailto:pr@mts.ru).

## Экология

В рамках проведения экологических мероприятий МТС оценивает воздействие на окружающую среду на всех этапах своей деятельности: от строительства базовых станций до производства и упаковки SIM-карт. Мы стремимся к тому, чтобы вся команда МТС и каждый ее сотрудник в частности были максимально вовлечены в процесс реализации экологических проектов и объективно оценивали свою ответственность перед природой.

Мы стараемся шире взглянуть на окружающий нас мир, задумываемся о сохранении природы и ее ресурсов. Инициативы, запускаемые МТС, направлены на бережное отношение к окружающей среде. Компания организует и принимает участие в масштабных городских экологических проектах и пропагандирует в обществе экологическую культуру и деятельность по охране окружающей среды. МТС активно привлекает своих сотрудников к участию в эко-инициативах Компании, одной из которых является ежеквартальное проведение общественного экологического проекта по сбору макулатуры «Спаси Дерево».

**«ЭкоОфис»** — программа МТС, целью которой является формирование экологических знаний, этики и культуры у сотрудников Компании. В рамках программы МТС организует различные экопроекты, направленные на рациональное использование природных ресурсов, их сохранение и утилизацию.

**«ЭкоТелеком»** — ряд инициатив, сфокусированных на формировании экологической культуры у сотрудников и призванных повысить личную ответственность за экономию воды, сбережение лесных ресурсов, сбор и правильную утилизацию батареек и старых телефонов, заботливое отношение к окружающей среде.

**Вопрос:** Какой вклад может внести каждый сотрудник в защиту экологии?

**Ответ:** В МТС запущен проект по накоплению использованных батареек для дальнейшей передачи их на утилизацию. Каждый может сдать их в административных офисах Компании. Также в Компании проводится федеральная акция по сбору пластиковых крышек «Добрые крышечки», средства от утилизации которых передают в помощь детям-инвалидам. Помимо этого, сотрудники могут принять участие в Экосубботниках, регулярно организуемых Компанией.

## МТС И ЗАКОНЫ

К деятельности МТС применяется большое количество различных законодательных актов и требований регуляторов. Очень важно, чтобы сотрудник знал правила и требования, применимые к его зоне ответственности.

Успех Компании и ее репутация зависят от неукоснительного соблюдения каждым сотрудником законодательства – как национального, так и международного, а также от своевременного и корректного реагирования на требования регуляторов.

МТС придает большое значение разработке и внедрению системы мер по профилактике нарушений применимого законодательства.

### Взаимоотношения с государственными органами

В рамках своей деятельности МТС взаимодействует с органами государственной власти Российской Федерации, с регуляторами иностранных государств, а также международными организациями. Такое взаимодействие должно осуществляться исключительно с соблюдением действующего законодательства и внутренних требований Компании, вне зависимости от того, оказывает ли МТС услуги данному органу государственной власти.

Законодательство предусматривает строгий порядок оказания услуг государственным органам, что обуславливает необходимость сотрудникам Компании быть особенно внимательными и неукоснительно соблюдать требования всех внутренних документов МТС, включая требования разделов «Антикоррупционное законодательство» и «Конкуренция и антимонопольное законодательство» Кодекса, при участии в тендерах, проводимых государственными органами.

Аналогичный порядок взаимодействия распространяется и на ситуации, когда государственный орган выдает какие-либо разрешения, лицензии или участвует в процедурах согласования.

Компания всегда стремится содействовать государственным органам в осуществлении ими своих функций, включая проведение плановых проверок и расследований. Необходимо помнить, что передаваемая по запросу государственного органа информация должна быть релевантной, точной и полной.

**Любому сотруднику, который получил какой-либо запрос от государственного органа в рамках проведения проверки или расследования, следует немедленно обратиться в соответствующее юридическое подразделение Компании.**

Позиция МТС в отношениях с государственными органами должна быть четкой и выверенной во избежание реализации финансовых и репутационных рисков причинения ущерба Компании.

**Вопрос:** Мне позвонил мой бывший одноклассник, который сейчас работает в налоговой службе, и попросил в частном порядке предоставить ему информацию об определенной сделке МТС. Он сказал, что у налоговой службы есть право запросить такую информацию. Что мне делать?

**Ответ:** Вам необходимо сразу связаться с вашим юридическим подразделением и рассказать о ситуации, чтобы уполномоченные сотрудники обеспечили выполнение законных прав и обязательств МТС.

### Антикоррупционное законодательство

МТС придерживается принципов соблюдения антикоррупционного законодательства во всех видах деловых отношений независимо от страны, в которой Компания осуществляет свою хозяйственную деятельность.

**Коррупция не является частью нашего бизнеса!**

Согласно нормам антикоррупционного законодательства, применимого к МТС, сотрудникам и лицам, действующим от имени или в интересах Компании, запрещается напрямую или через посредника осуществлять, предлагать, обещать или одобрять платежи в виде денежных средств

или любых ценностей, а также предоставлять любую финансовую или иную выгоду или преимущество любым лицам, с тем чтобы в соответствии с занимаемым ими служебным положением оказать влияние на их действия (обеспечить бездействие) или побудить или вознаградить выполнение возложенных на них должностных или иных предусмотренных законом обязанностей ненадлежащим образом.

Кроме того, всем сотрудникам Компании запрещено напрямую или через посредника требовать, давать согласие на получение или получать любую финансовую или иную выгоду или преимущество, в том числе, платежи в виде денежных средств или любых ценностей.

**Под применимым антикоррупционным законодательством понимается российское антикоррупционное законодательство, Закон США «О борьбе с коррупцией за рубежом» (Foreign Corrupt Practices Act), Закон Великобритании «О борьбе с взяточничеством» (The Bribery Act), а также аналогичное антикоррупционное законодательство государств, на территории которых Компания осуществляет свою хозяйственную деятельность.**

В Компании принята Политика «Соблюдение антикоррупционного законодательства», которая является обязательной для исполнения членами Совета директоров, руководителями, сотрудниками МТС, дочерними и зависимыми обществами, а также всеми лицами, действующими от имени или в интересах Компании.

В целях предупреждения коррупционных нарушений, в МТС разработана и внедрена система антикоррупционного комплаенс. Система устанавливает меры, направленные на управление регуляторными рисками, предотвращение и защиту Компании от любых проявлений коррупции, как внутри Компании, так и попыток вовлечь Компанию в коррупционную деятельность извне, совершенствование корпоративной культуры Компании, внедрение и развитие в Компании лучших практик корпоративного управления, а также стандартов ответственного делового поведения. Корпоративная система антикоррупционного комплаенс непрерывно развивается и совершенствуется, опираясь на нормы применимого законодательства, рекомендации регуляторных органов, отраслевую специфику и лучшие практики в этой сфере.

**Вопрос:** Почему к деятельности МТС применяется антикоррупционное законодательство США и Великобритании?

**Ответ:** МТС — публичная компания, ценные бумаги которой с 2000 года торгуются на Нью-Йоркской фондовой бирже. Регистрация на американской бирже накладывает на иностранные компании обязательство по соблюдению ряда требований местного законодательства. Так, наряду с требованиями о наличии системы внутреннего контроля и об обеспечении достоверности финансовой отчетности, к деятельности МТС применяются требования Закона США «О противодействии коррупции за рубежом» (Foreign Corrupt Practices Act, FCPA), который запрещает американским компаниям, а также иностранным компаниям, чьи акции обращаются на американской фондовой бирже, осуществлять какие-либо коррупционные действия в отношении публичных должностных лиц за рубежом.

Аналогичным образом к деятельности МТС и ее главного акционера применяются требования антикоррупционного законодательства Великобритании. МТС является дочерним обществом компании, ценные бумаги которой размещены на Лондонской фондовой бирже, что в совокупности с прочими факторами является основанием для применения к деятельности МТС требований Закона Великобритании «О борьбе с взяточничеством» (The Bribery Act).

### **Противодействие легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, финансированию терроризма и финансированию распространения оружия массового уничтожения.**

Компания выполняет свои обязательства по осуществлению мониторинга за операциями абонентов с целью выявления операций, подлежащих обязательному контролю, и подозрительных операций, связанных с легализацией (отмыванием) доходов, полученных преступным путем, финансированием терроризма и финансированием распространения оружия массового уничтожения (ПОД/ФТ) в порядке, предусмотренном законодательством.

МТС применяет риск-ориентированный подход при выполнении требований законодательства в сфере ПОД/ФТ с целью минимизации возможности вовлечения Компании и ее сотрудников в отмывание доходов.

В соответствии с требованиями действующего законодательства Компания осуществляет выявление абонентских номеров, оформленных на фигурантов «Перечня организаций и физических лиц, в отношении которых имеются сведения об их причастности к экстремистской

деятельности или терроризму», с целью применения мер по замораживанию (блокированию) денежных средств. Для реализации данных процессов в МТС назначено специальное должностное лицо.

МТС выполняет требования по идентификации абонентов, а также проводит дополнительное изучение абонентов при совершении ими операций через платформу мобильной коммерции, а также при осуществлении возврата аванса после расторжения договора на оказание услуг связи.

МТС осуществляет своевременное предоставление в Росфинмониторинг информации, предусмотренной законодательством.

### **Запрещенный контент**

В соответствии с требованиями действующего законодательства МТС осуществляет взаимодействие с Единым реестром доменных имен, указателей страниц сайтов в информационно-коммуникационной сети Интернет и сетевых адресов, что позволяет идентифицировать сайты, содержащие информацию, распространение которой запрещено на территории Российской Федерации. Ограничение доступа осуществляется в соответствии с рекомендациями регулирующих органов и в установленные законом сроки.

Если сотрудник МТС обнаружил сайт, контент которого, по его мнению, содержит запрещенную информацию, он может самостоятельно проинформировать регулятора через портал Роскомнадзора по адресу [eais.rkn.gov.ru](http://eais.rkn.gov.ru).

### **Конкуренция и антимонопольное законодательство**

Компания соблюдает антимонопольное законодательство и придерживается принципов добросовестной конкуренции во всех видах деловых отношений и независимо от региона присутствия.

Наиболее опасными нарушениями являются образование картеля между конкурентами и согласованные действия на рынке. Сотрудники МТС не должны совершать действия, которые направлены на единообразное поведение с конкурентами, в том числе это касается обмена информацией о коммерческих планах напрямую или через посредников, ведения переговоров, подписания или устного одобрения антиконкурентных договоренностей в любой форме.

МТС принимает решения по вопросам ведения своей деятельности, в том числе по вопросам ценообразования, самостоятельно и независимо от действий других компаний.

**Вопрос:** При встрече на отраслевой конференции мои коллеги из двух конкурирующих компаний завели разговор о трудностях рынка и предложили координировать тарифную политику для поддержания прибыльности. Что мне следует сделать в этой ситуации?

**Ответ:** Необходимо сообщить собеседникам о недопустимости ведения таких переговоров с МТС, прекратить разговор и при первой же возможности подробно проинформировать о произошедшем подразделение, ответственное за функционирование системы предупреждения антимонопольных рисков.

**Вопрос:** Мой друг работает в другом операторе связи и участвовал в запуске интересного тарифного плана. Я хотел бы внедрить такой продукт в МТС, но сомневаюсь, что это будет выгодно. Общаться с ним на подобную тему нельзя, но ведь можно передать сведения через общего знакомого, не работающего в сфере связи?

**Ответ:** Нет, ни при каких обстоятельствах. Использование непубличной информации о бизнесе конкурента может повлечь признание поведения двух компаний согласованным и направленным на отказ от ценового соперничества. При этом не имеет значения, является общение прямым или через посредника.

МТС не использует свое положение на рынке для недопущения, ограничения конкуренции или нарушения чьих-либо законных интересов и всегда стремится к справедливому и равному отношению ко всем своим клиентам и контрагентам, в том числе потенциальным, во всех аспектах своего бизнеса.

МТС не использует методы недобросовестной конкуренции, уважительно относится к конкурентам на любых рынках и стремится к честному и законному соперничеству.

**Вопрос:** Я готовлю презентацию для привлечения крупного корпоративного клиента. Чтобы убедить его сменить оператора, я хочу включить в презентацию информацию о том, что услуги МТС качественнее. Допустимо ли это?

**Ответ:** Упоминание о преимуществах МТС по сравнению с конкурентами должно быть достоверным и подтвержденным. Вы можете включить данную информацию, если будут приведены четкие параметры сравнения и источник сведений.

Нарушение положений антимонопольного законодательства может повлечь за собой штрафы и другие гражданские, административные и уголовные последствия, вплоть до лишения свободы. Если у сотрудника Компании возникают вопросы в связи с каким-либо решением или действием, в том числе действием другого сотрудника либо партнера МТС, которое может привести к нарушению антимонопольного законодательства, или если у сотрудника нет уверенности в законности какого-либо действия или решения, ему следует обратиться — до принятия соответствующего решения (выполнения действия) — в подразделение, ответственное за функционирование системы предупреждения антимонопольных рисков.

Базовые принципы и требования по соблюдению положений применимого к Компании антимонопольного законодательства изложены в Антимонопольной политике МТС, которая обязательна для соблюдения всеми сотрудниками Компании.

### Использование инсайдерской информации

Использование инсайдерской информации о Компании ограничено законодательством стран, в которых обращаются ценные бумаги МТС.

**Инсайдерская информация — это информация о компании, которая не была публично раскрыта и ее раскрытие может повлиять на стоимость ценных бумаг компании.**

Это могут быть, например:

- финансовые показатели;
- информация о готовящихся сделках слияния и поглощения (M&A);
- информация о получении важной лицензии;
- информация о планируемых дивидендах;
- информация о крупных судебных разбирательствах.

Сотрудники МТС, обладающие инсайдерской информацией о МТС, не должны совершать сделки с ценными бумагами МТС, советовать третьим лицам совершать такие сделки, передавать информацию для совершения таких сделок или совершать аналогичные действия с инсайдерской информацией о других компаниях, полученной в результате выполнения должностных обязанностей.

**Вопрос:** Мой двоюродный брат владеет акциями МТС и хочет их продать, а я знаю, что через пару недель МТС объявит квартальные результаты, которые существенно превзойдут прогнозы аналитиков. Могу ли я посоветовать ему повременить с продажей, чтобы выручить за акции больше?

**Ответ:** Ни в коем случае. Информация о финансовых результатах Компании, до того, как она была публично раскрыта, является инсайдерской, и ее использование, даже для совета родственнику, будет нарушением с вашей стороны законодательства как России, так и США.

Для помощи сотрудникам в МТС принята политика по соблюдению требований законодательства об инсайдерской информации. Среди прочего, эта политика установила закрытые периоды, в которые существование инсайдерской информации наиболее вероятно и на протяжении которых совершение сделок с ценными бумагами МТС запрещено для всех сотрудников.

Каждый сотрудник может обратиться с вопросом об инсайдерской информации в Департамент корпоративного права и по адресу [insider@mts.ru](mailto:insider@mts.ru), а также узнать дополнительную информацию в разделе внутреннего портала, посвященного законодательству об инсайдерской информации.

## Прозрачность бизнеса и достоверное раскрытие информации в финансовой отчетности

МТС является публичной компанией, ценные бумаги которой размещены на фондовых биржах России и США. В соответствии с нормативными документами, регламентирующими работу рынка ценных бумаг, Компания представляет в соответствующие регулирующие органы отчеты о финансовых результатах своей деятельности, а также раскрывает значительный объем нефинансовой информации. Такое раскрытие включает в себя своевременное и достоверное предоставление всей существенной непубличной информации, которая может оказать влияние на стоимость ценных бумаг МТС. Раскрываемая информация предназначена как для внешних, так и для внутренних пользователей с целью получения объективного представления о результатах финансово-хозяйственной деятельности Компании, ее планах и направлениях дальнейшего развития.

Формируемая информация должна отвечать общим потребностям большинства заинтересованных пользователей, таких как инвесторы, работники, кредиторы, поставщики и подрядчики, покупатели и заказчики, органы власти и общественность в целом.

Раскрытие информации осуществляется с соблюдением разумного баланса между информационной прозрачностью и обеспечением коммерческих интересов Компании. Для соблюдения требований законодательства, нарушение которых может стать причиной существенных финансовых потерь и уголовного преследования как Компании, так и отдельных сотрудников, каждый сотрудник должен выполнять свою роль в системе раскрытия информации. При этом публичное раскрытие информации допускается только лицами, уполномоченными на это руководством МТС, что закреплено внутренними документами Компании.

Для эффективного выполнения обязательств МТС по раскрытию информации создан Комитет по раскрытию и введена должность координатора по раскрытию, которые обеспечивают достоверность и своевременность раскрытия информации для всех инвесторов, акционеров и других заинтересованных лиц.

**Вопрос:** Ко мне обратился знакомый с просьбой сообщить некоторые данные, касающиеся деятельности Компании. Могу ли я предоставить подобные сведения?

**Ответ:** Если запрашиваемая информация не является конфиденциальной, она подлежит размещению в открытом доступе в средствах массовой информации, на официальном сайте МТС и т.п., — вы можете направить ссылку своему знакомому.

Сотрудники, отвечающие за ведение учетных записей и предоставление данных для составления отчетности, должны гарантировать, что все хозяйственные операции отражаются в финансовых отчетах и пояснениях к ним полностью, точно, своевременно и в понятной для пользователей форме.

Сотрудники должны сообщать своему руководству и на линию Блока внутреннего контроля и аудита [control&audit@mts.ru](mailto:control&audit@mts.ru) в порядке, предусмотренном Кодексом, обо всех известных фактах неотражения активов либо обязательств, а также указания ложной, фальсифицированной информации во избежание наступления юридической, финансовой или иной ответственности для МТС, нанесения серьезного ущерба деловой репутации Компании.

**Вопрос:** Я услышал от своего коллеги, работающего в крупной компании – поставщике МТС, что у них проблемы с производством и они не смогут выполнить свои обязательства по поставке оборудования, необходимого для планируемого развития сети МТС. Надо ли мне рассказать об этом публично?

**Ответ:** Нет, вы должны немедленно сообщить такую информацию действующему координатору по раскрытию, информация о котором размещена на внутреннем портале в разделе «Моя компания» — «Для работы» — «О компании» — «Корпоративное управление» — «Положение об информационной политике ПАО «МТС», чтобы он обеспечил оценку достоверности такой информации и необходимости ее раскрытия. В случае положительного заключения информация будет раскрыта уполномоченным на то сотрудником МТС с соблюдением необходимых процедур.

## Учетные документы Компании

Учетные документы полностью и точно отражают хозяйственные операции, осуществляемые Компанией, являются основой для составления отчетности и раскрытия информации в

соответствии с требованиями действующего законодательства и исходя из общепринятой практики.

Учетные записи являются источником данных, обеспечивающих принятие важных управленческих решений в отношении дальнейшего развития Компании.

**Вопрос:** Что относится к учетным документам?

**Ответ:** К учетным документам относятся финансовая и управленческая отчетность, рабочий план счетов, учетные политики, регистры бухгалтерского учета, первичные учетные документы, подтверждающие факт осуществления хозяйственной операции, счета-фактуры, документы о проведении ревизий финансово-хозяйственной деятельности, расчеты по начислению заработной платы и многие другие. Более подробную информацию вы можете найти в соответствующей политике управления учетными документами.

В МТС действуют утвержденные политики управления учетными документами, устанавливающие требования к их оформлению, представлению, хранению, передаче в архив и уничтожению.

## ОБРАЩЕНИЯ И СООБЩЕНИЯ О НАРУШЕНИЯХ КОДЕКСА

В случае если сотрудник не знает, как правильно поступить, или ему кажется, что его действия могут привести к нарушению Кодекса, необходимо обсудить ситуацию с непосредственным или вышестоящим руководителем или сотрудником Департамента комплаенс.

Если сотрудник Компании стал свидетелем или узнал о нарушении Кодекса, законодательства или внутренних документов Компании другими сотрудниками или третьими лицами, действующими от имени или в интересах МТС, то его долг сообщить об этом, чтобы помочь МТС справиться с проблемами, которые могут возникнуть.

Любому сотруднику, если он хочет сообщить о каком-либо нарушении, следует направить сообщение на линию Блока внутреннего контроля и аудита [control&audit@mts.ru](mailto:control&audit@mts.ru), используя доступные почтовые сервера и сервис, размещенный на корпоративном портале МТС. Сотрудники могут также лично обратиться к своему непосредственному руководителю, либо любому вышестоящему руководителю.

**Обратите внимание, что приоритетным способом сообщения о нарушениях является сообщение на линию Блока внутреннего контроля и аудита [control&audit@mts.ru](mailto:control&audit@mts.ru). Это особенно важно учитывать при выявлении нарушений в области соблюдения прав человека на рабочем месте.**

Линия Блока внутреннего контроля и аудита создана с целью повышения эффективности процессов предотвращения, борьбы с соответствующими рисками и обнаружения возможных фактов мошенничества, злоупотреблений и нарушений в следующих областях:

- бухгалтерский, налоговый учет и отчетность;
- внутренний контроль и аудит;
- управление активами и пользование имуществом;
- финансовые операции, закупочная и логистическая деятельность, продажи и обслуживание клиентов, договорные отношения, расчеты с третьими лицами и другие существенные для бизнеса и операционной деятельности процессы;
- соблюдение режима коммерческой тайны;
- соблюдение требований законодательства (включая требования антикоррупционного, антимонопольного, трудового законодательства);
- соблюдение Кодекса делового поведения и этики;
- соблюдение внутренних документов об использовании инсайдерской информации.

Отчет о работе линии Блока внутреннего контроля и аудита регулярно направляется в Комитет по аудиту МТС

Компания будет изучать все достоверные сведения о нарушении Кодекса. Все сообщения об известных или о возможных нарушениях Кодекса будут рассмотрены тщательно и конфиденциально, и лица, сообщающие сведения, смогут делать это анонимно.

МТС строго запрещает применение каких-либо репрессивных мер против любого сотрудника, добросовестно добивающегося помощи и сообщающего об известных или возможных нарушениях.

## **ЗАКЛЮЧЕНИЕ**

Необходимо помнить, что каждый из нас вне зависимости от позиции, региона работы или выполняемого функционала несет личную ответственность за соблюдение Кодекса, тем самым внося вклад в общий успех и укрепление лидерских позиций МТС.

Ответственное и добросовестное поведение сотрудников поддерживает статус МТС как компании, осуществляющей деятельность в соответствии с самыми высокими стандартами этического ведения бизнеса и лучшими международными практиками.

**МТС оставляет за собой право на внесение поправок и дополнений в положения Кодекса в любое время без предварительного уведомления.**

**Кодекс является общедоступным документом, ознакомиться с которым все заинтересованные стороны могут на официальном сайте Компании: [www.mts.ru](http://www.mts.ru).**