

УТВЕРЖДЕНО
Решением Совета директоров
Публичного акционерного общества
«Мобильные ТелеСистемы»
18 февраля 2016 г., Протокол №245

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

Москва
2016

Дорогие коллеги!

Лидирующее место нашей компании на рынке во многом определяется масштабами и оборотами ее деятельности, динамичным развитием и постоянной дифференциацией продуктов и услуг для абонентов. Однако, чтобы быть успешной компанией сегодня, недостаточно стремиться только к улучшению инвестиционной и операционной эффективности. Известность нашей компании обязывает нас наилучшим образом обеспечивать ее деловую репутацию как социально ответственной организации перед нашими абонентами, акционерами, партнерами и всеми заинтересованными лицами, и общественностью. Каждый из нас обязан действовать в соответствии с высочайшими стандартами деловой этики и профессионального поведения.

Кодекс делового поведения и этики — это основополагающий документ, которым мы должны руководствоваться в нашей повседневной работе. Кодекс помогает защищать доброе имя нашей компании и сохранять наше конкурентное преимущество. Мы — все сотрудники МТС — каждый день создаем наш бизнес, нашу репутацию, наше имя. Соблюдение принципов и стандартов ведения честного и этичного бизнеса, заложенных в нашем Кодексе, обеспечивает добросовестное поведение и ответственность каждого сотрудника, а это то, что определяет нас как представителей МТС.

Все сотрудники МТС без исключения должны быть ознакомлены с положениями Кодекса делового поведения и этики МТС. Каждый из нас несет персональную ответственность за соблюдение правил и стандартов ведения добропорядочного бизнеса. Прошу вас внимательно прочитать Кодекс делового поведения и этики и призываю соблюдать его положения в своей повседневной работе.

Андрей Дубовсков,
Президент ПАО «МТС»

СОДЕРЖАНИЕ

Введение	4
МТС и сотрудники.....	5
Рабочие условия	5
Поведение на рабочем месте.....	5
Информирование и обучение	6
Конфликт интересов	7
Подарки и развлекательные мероприятия	8
Конфиденциальная, или являющаяся собственностью компании информация.....	9
Защита и использование имущества компании.....	9
МТС и клиенты	11
Обращения клиентов	11
Добросовестный маркетинг	12
Борьба с фродом на сетях связи.....	12
Защита персональных данных.....	13
МТС и общество	15
Корпоративная социальная ответственность.....	15
Благотворительность.....	16
Публичные выступления, заявления и взаимоотношения со СМИ и социальными сетями	17
Экология.....	18
МТС и законы	19
Взаимоотношения с государственными органами	19
Антикоррупционное законодательство	19
Противодействие легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма	20
Запрещенный контент	20
Конкуренция и антимонопольное законодательство	21
Использование инсайдерской информации.....	22
Прозрачность бизнеса и достоверное раскрытие информации в финансовой отчетности.....	22
Учетные документы компании.....	23
Обращения и сообщения о нарушениях кодекса.....	25
Заключение.....	26

ВВЕДЕНИЕ

Кодекс делового поведения и этики (далее — Кодекс) содержит основные принципы ведения бизнеса Публичного акционерного общества «Мобильные ТелеСистемы» (далее — МТС). В своей деятельности компания «МТС» соблюдает законодательство и следует общепринятым стандартам деловой этики. Компания не приемлет любые пути ведения бизнеса, противоречащие этим правилам.

Кодекс делового поведения и этики следует рассматривать как документ, содержащий минимальный набор стандартов и требований, принятых в нашей компании с целью содействия честному и этичному ведению бизнеса и предотвращения злоупотреблений. В Кодексе определены правила и стандарты, которыми сотрудникам необходимо руководствоваться в повседневной работе. 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 соблюдать такие высокие стандарты и применять соответствующий нормативный правовой акт.

Кодекс — это не исчерпывающий свод правил, в нем не могут быть предусмотрены рекомендации для каждой ситуации, с которой можно столкнуться в ходе ведения бизнеса, поэтому при необходимости принятия делового решения в ситуации, не предусмотренной Кодексом, необходимо задать 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.

Кодекс также подскажет, куда необходимо обратиться за советом и что делать в случае нарушения положений Кодекса.

Кодекс действует в отношении членов Совета директоров, руководящего состава и остальных сотрудников МТС (далее по тексту под термином «сотрудники» будут пониматься все лица, на которых распространяется действие Кодекса). Все сотрудники должны быть ознакомлены с Кодексом и придерживаться изложенных в нем принципов и процедур. Стандарты делового поведения и этики, изложенные в Кодексе, также распространяются на все компании, входящие в Группу компаний «МТС».

Согласно правилам компании поведение, не соответствующее нормам законодательства или Кодекса, влечет за собой дисциплинарное взыскание, включая увольнение/расторжение трудового договора, по фактическим обстоятельствам каждой конкретной ситуации и в соответствии с законодательством.

Сотрудники, нарушившие законодательство или Кодекс, обязаны компенсировать МТС материальный ущерб, вызванный таким нарушением, в соответствии с трудовым и иным законодательством и оплатить убытки, взыскиваемые в гражданском порядке, а также могут быть подвергнуты административной и уголовной ответственности в соответствии с применимым законодательством. Компания ожидает, что все сотрудники будут трудиться честно и добросовестно, — это является обязательным требованием работы в компании.

МТС И СОТРУДНИКИ

Компания «МТС» неоднократно была признана лучшим работодателем ведущими профильными консалтинговыми и экспертными агентствами. Репутация одного из лучших работодателей на российском рынке является одним из слагаемых нашего успеха, поэтому забота о сотрудниках — один из приоритетов компании «МТС». 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 компании. Признание нашей высокой бизнес-эффективности обусловлено высоким профессиональным уровнем нашего персонала.

Рабочие условия

В компании 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 по службе, компенсации, дисциплину и увольнение.

Залог профессионального роста сотрудников нашей компании — качественное и современное 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».

Компания запрещает дискриминацию и домогательства, насилие или угрозу 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 этого принципа.

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, в том числе 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.

Сотрудники МТС должны с уважением относиться к коллегам по работе, оказывать поддержку новым сотрудникам, следовать нормам деловой этики, поддерживать дружелюбную атмосферу. Сотрудникам запрещается использовать нецензурную лексику в общении с другими сотрудниками, контрагентами и клиентами компании.

Вопрос: Есть ли в компании требование по соблюдению дресс-кода?

Ответ: Работа в МТС обязывает сотрудников соблюдать дресс-код. В МТС принят деловой стиль в одежде, не допускается спортивная одежда и обувь. Сотрудники должны иметь аккуратный внешний вид, не отвлекающий окружающих от работы, чистую и отглаженную одежду, начищенную обувь, аккуратную прическу, уделять внимание личной гигиене.

В последний день рабочей недели для большинства сотрудников допустима более свободная форма одежды в стиле casual¹. Однако если вы встречаетесь с клиентами или контрагентами компании, то деловой стиль обязателен и в этот день недели.

Сотрудники должны использовать все свое рабочее время для максимально эффективного выполнения своих должностных обязанностей, стремиться создавать и поддерживать хорошие отношения, повышать доверие контрагентов, укреплять деловой имидж МТС.

Информирование и обучение

Положения Кодекса делового поведения и этики доводятся до сведения всех сотрудников компании при приеме на работу под роспись. Кроме того, для обеспечения надлежащего понимания и выполнения требований Кодекса все сотрудники обязаны пройти электронный курс обучения и тестирование по вопросам соблюдения Кодекса в течение трех месяцев с момента поступления на работу в компанию. Курс наглядно разъясняет положения Кодекса и принципы добросовестного ведения бизнеса, требования законодательства, а также стандарты поведения, ожидаемого от сотрудников. Для всех действующих сотрудников тренинг проводится раз в два года.

В компании разработан дистанционный курс по антикоррупционному законодательству, который также является обязательным для прохождения всеми сотрудниками аналогично курсу по Кодексу.

Ежегодно проводится сертификация руководства компании на предмет соблюдения норм Кодекса делового поведения и этики и Антикоррупционной политики.

В дополнение к обязательным электронным курсам в компании регулярно проводятся очные комплаенс-тренинги с целью поддержания постоянной осведомленности сотрудников о требованиях законодательства, внутренних политиках и процедурах, обязательных для соблюдения каждым сотрудником МТС, а также проводится периодическое информирование сотрудников посредством рассылки коммуникаций по теме Кодекса и комплаенс-требований.

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 те, которые содержатся в настоящем Кодексе.

Мы полагаем, что регулярное обучение и информирование сотрудников является неотъемлемым условием добросовестного и ответственного поведения в нашей компании.

Конфликт интересов

Компания ожидает от каждого сотрудника добросовестного исполнения своих обязанностей и не допускает получения личных выгод за счет занимаемой должности.

Конфликт интересов возникает, когда у сотрудника есть какие-либо личные отношения, финансовые или иные интересы, которые могли бы помешать ему действовать в интересах компании, в первую очередь непредвзято и эффективно выполнять свою работу, а также могут

¹ Комфортная повседневная одежда.

привести к финансовым убыткам компании. Все сотрудники должны избегать действий или отношений, которые противоречат или могут противоречить интересам компании.

Конфликт интересов — ситуация, при которой личная заинтересованность (прямая или косвенная) сотрудника влияет или может повлиять на надлежащее исполнение им должностных (трудовых) обязанностей и при которой возникает или может возникнуть противоречие между личной заинтересованностью сотрудника и правами и законными интересами компании, способное оказать влияние на объективное и эффективное исполнение им должностных обязанностей и привести к причинению вреда правам и законным интересам, имуществу и (или) деловой репутации компании.

Личная заинтересованность — возможность получения сотрудником компании при исполнении должностных обязанностей личной выгоды в виде денег, ценностей, иного имущества, в том числе имущественных прав, услуг имущественного характера, иных выгод, благ и преимуществ, для себя и/или членов семьи и/или своих близких родственников.

В компании принята отдельная политика «Управление конфликтом интересов». Если у вас возникла ситуация конфликта интересов или вы подозреваете о возможности возникновения такого конфликта, следует немедленно сообщить об этом своему непосредственному руководителю или в Департамент комплаенс для рассмотрения ситуации, а также немедленно принять меры для устранения конфликта интересов, если этого потребует компания.

Для каких целей важно защищать нашу компанию от потенциальных конфликтов интересов?

- 1. Для предотвращения возможных финансовых убытков компании.**
- 2. Для недопущения принятия необъективных решений не в пользу компании.**
- 3. Для исключения возникновения ситуаций, когда наличие деловых интересов вне компании может препятствовать сотруднику полноценно исполнять свои обязанности.**

В целях недопущения конфликтов интересов проводится ежегодная сертификация руководства. Новые сотрудники при приеме на работу в компанию знакомятся с политикой «Управление конфликтом интересов», заполняют и подписывают форму «Раскрытие сведений о конфликте интересов». Сотрудники, занимавшие должность государственной или муниципальной службы в предыдущие два года, дополнительно должны получить согласие от соответствующей государственной организации.

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

Ответ: Нет, конфликтом интересов является ситуация, при которой родственники работают в прямом подчинении друг у друга.

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 этой компании.

Вопрос: Моя супруга является сотрудником компании-конкурента МТС. Это конфликт интересов?

Ответ: В таком случае вы должны поставить в известность вашего непосредственного руководителя и, при необходимости, сотрудников Департамента комплаенс для выработки оптимального решения, чтобы ваши семейные связи не могли нанести ущерб компании.

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 компании, поэтому в компании действует ряд ограничений, которые определяют возможные обстоятельства дарения и принятия подарков и приглашений на мероприятия, а также устанавливают критерии допустимых подарков и их получателей.

В рамках антикоррупционной политики в компании принято отдельное Положение «О подарках и развлекательных мероприятиях в ПАО «МТС», которое должны знать все сотрудники компании.

В компании допустимо дарение и принятие символических подарков, свойственных обычной деловой практике и соответствующих требованиям местного законодательства. Российское антикоррупционное законодательство запрещает лицам, занимающим государственные должности Российской Федерации и государственные должности субъектов Российской Федерации, а также муниципальные должности, получать в связи с выполнением служебных (должностных) обязанностей не предусмотренные законодательством Российской Федерации вознаграждения (ссуды, денежное и иное вознаграждение, услуги, оплату развлечений, отдыха, транспортных расходов) и подарки от физических и юридических лиц².

Использовать подарки (равно как и другие виды гостеприимства) любому лицу в целях получения коммерческой выгоды и продвижения бизнеса для МТС неприемлемо.

Подарки и участие в развлекательных мероприятиях не должны никаким образом оказывать влияние на способность сотрудника принимать непредвзятые и справедливые деловые решения. Другими словами, подарки и участие в развлекательных мероприятиях никогда не должны предоставляться в обмен на информацию, благоприятное отношение или возможности для бизнеса, которые в ином случае не были бы предоставлены.

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

Не всегда подарок и развлекательные мероприятия уместны, даже если они соответствуют допустимым критериям. На каждом сотруднике лежит ответственность за здравый подход к этим вопросам. Как правило, можно дарить подарки или приглашения на развлекательные мероприятия некоторым клиентам и контрагентам или получать таковые от них, если подарок или посещение развлекательного мероприятия не могут 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.

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.

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.

Любой сотрудник должен принять все меры, чтобы отказаться от подарка или вернуть подарок, который не соответствует вышеописанным нормам. Если от подарка неудобно отказаться или его невозможно вернуть, сотрудник обязан немедленно сообщить о получении подарка своему непосредственному руководителю или сотруднику Департамента комплаенс, которые могут указать на необходимость передачи подарка в компанию или соответствующую благотворительную организацию.

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

² Федеральный закон от 25 декабря 2008 г. № 273-ФЗ «О противодействии коррупции».

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.

Вопрос: Какие правила должен соблюдать сотрудник ПАО «МТС», которому доверена конфиденциальная информация, чтобы не допустить ее случайного разглашения?

Ответ: Все сотрудники компании обязаны соблюдать режим безопасности информации (конфиденциальности) ПАО «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 ПАО «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 режима и безопасности Блока по безопасности Корпоративного Центра (отдел, группу безопасности региона) ПАО «МТС»;
- сохранять ставшую известной в связи с гражданско-правовыми отношениями служебную тайну министерств и ведомств, а также сведения конфиденциального характера компаний, с которыми у ПАО «МТС» имеются деловые (партнерские) отношения;
- после прекращения гражданско-правовых отношений с ПАО «МТС» все носители, содержащие сведения конфиденциального характера: рукописи, черновики, документы и т.д., которые находились в распоряжении работника в связи с исполнением договорных обязательств перед ПАО «МТС», передать по акту ответственному сотруднику за ведение конфиденциального делопроизводства, а при его отсутствии — руководителю структурного подразделения;
- об утрате или недостатке 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 режима и безопасности Блока по безопасности Корпоративного Центра (отдел, группу 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 шредером для уничтожения ненужной документации, содержащей конфиденциальную информацию.

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

Защита и использование имущества компании

Каждый работник обязан оберегать ресурсы и активы компании. Если кто-либо из сотрудников компании считает, что другой сотрудник компании (включая работающих неполный рабочий день и временных сотрудников, консультантов или работающих по контракту) небрежно относится к имуществу МТС или причиняет ему ущерб, он обязан довести это до сведения своего руководства. Если по какой-либо причине этот сотрудник не желает обсуждать этот вопрос со своим руководством, необходимо обратиться к сотрудникам Блока по безопасности компании.

Сотрудники обязаны защищать имущество компании и обеспечивать его эффективное использование в деловых целях. Запрещается использовать денежные средства или имущество компании для любой незаконной или неблагоприятной цели. Кража, небрежное отношение, халатность или растрата могут непосредственно повлиять на прибыль.

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

- проявлять надлежащую осторожность с целью предотвращения кражи, порчи или злонамеренного использования имущества ПАО «МТС»;
- немедленно докладывать непосредственному руководителю и сотрудникам Блока по безопасности 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 для деловых целей;
- защищать все электронные программы, данные, связь и письменные материалы от случайного доступа других лиц;
- использовать имущество МТС только для законных деловых целей, предусмотренных должностными обязанностями.

Вопрос: Мой коллега, будучи в командировке, попросил меня выслать на его личную почту некоторые презентации для работы. Могу я выслать ее 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 чужие 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.

Сотрудники должны знать, что к имуществу ПАО «МТС» относится вся корреспонденция и данные, передаваемые и принимаемые по электронным и телефонным системам связи компании или содержащиеся в таких системах. К имуществу ПАО «МТС» относится также и вся письменная корреспонденция. В той мере, в какой это допускается законодательством, компания способна и оставляет за собой право отслеживать всю корреспонденцию, электронную и телефонную связь, давать согласие третьим лицам, в том числе правоохранительным органам, на ее раскрытие и обработку. Поэтому также важно обращать внимание на содержание сообщения, придерживаться профессионального стиля, излагать факты кратко, ясно и недвусмысленно.

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

Ответ: Это важно. Всегда надо иметь в виду, что это сообщение 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. 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. Представьте, что содержание вашего письма будет опубликовано в известной газете.

МТС И КЛИЕНТЫ

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

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

Обращения клиентов

У всех нас много друзей и знакомых, которые являются абонентами нашей компании и часто обращаются к нам за помощью в решении сервисных вопросов. Каждый сотрудник должен использовать эту возможность, чтобы продемонстрировать высокий уровень сервиса нашей компании. Даже в отношении знакомых мы должны всегда выглядеть достойными представителями компании «МТС», предоставлять достоверную информацию, поскольку наши слова формируют имидж компании.

Сотрудник должен ориентироваться в тарифных планах, услугах, тарифах на роуминг, предоставляемых компанией, должен уметь найти нужную информацию и в случае необходимости грамотно донести ее до клиента.
Сотрудник должен знать и нести в массы ценности и миссию бренда МТС.

В обстоятельствах меняющегося мира мы даем каждому человеку уверенность, помогаем ему раскрыть 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 «МТС Сервис», — их можно и нужно рекомендовать своим друзьям и знакомым.

Если знакомые обращаются для консультации, можно предложить им найти ответ на свой вопрос, например, на сайте www.mts.ru, через мобильное приложение «МТС Сервис» и, по возможности, следует принять участие в поиске информации, это создаст благоприятное впечатление о вас как о сотруднике и о компании в целом.

Консультация

Клиент: Привет. Мне нужна твоя помощь, ты же работаешь в МТС. Какой у вас самый дешевый тариф?

Сотрудник: В компании много тарифных планов. Ты можешь подобрать для себя наиболее выгодный, для этого нужно уточнить, как часто ты звонишь и на номера каких операторов. Кроме того, на любой тарифный план можно подключить услуги, которые помогут тебе сэкономить деньги на звонках, SMS, Интернете. Чтобы подобрать тарифный план, ты можешь сам выйти на сайт МТС или позвонить в Центр клиентского сервиса, коллеги тебя проконсультируют.

Отвечая на обращения клиента, всегда нужно быть уверенным, что его ожидания в решении вопроса оправдались. Невозможно предусмотреть стандартные решения для всех ситуаций, но **в нестандартной ситуации** следует руководствоваться такими вопросами:

1. Если бы я был на месте клиента, счел бы я порядок действий МТС в рассматриваемой ситуации справедливым по отношению ко мне и моим интересам?
2. Хотел бы я, чтобы в аналогичной ситуации мой оператор сотовой связи действовал в отношении меня точно так же, как планирует действовать МТС?
3. Могу ли я представить более справедливый способ действий в отношении клиента МТС для данной конкретной ситуации?
4. Буду ли я чувствовать себя комфортно перед лицом своих друзей и знакомых, если информация о рассматриваемых действиях МТС будет опубликована в СМИ?

Добросовестный маркетинг

Мы делаем все для того, чтобы наши клиенты получали качественные и безопасные услуги 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 услуг «Ноль без границ» и «БИТ за границей» и их стоимости;
- связаться с посольством Российской Федерации в стране пребывания.

МТС обеспечивает клиентам, находящимся в роуминге, бесплатную возможность обратиться в Центр клиентского сервиса МТС и получить консультацию МТС по номеру **+7 (495) 766-01-66**.

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

МТС следит за тем, чтобы общее количество информационных сообщений рекламного характера, получаемых клиентом в месяц, строго соответствовало контактной политике МТС.

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

Мы стремимся использовать добросовестные и этичные способы продвижения собственных услуг. МТС следит за тем, чтобы информация о товарах и услугах МТС 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) 250-08-90**, где обязательно помогут разобраться в ситуации и решить проблему.

Жалоба

Клиент: у меня вчера списали 150 рублей. SMS не писал, не звонил много, в Интернет не выходил. Кому в МТС надо написать жалобу, чтобы вернули деньги?

Сотрудник: Тебе нужно позвонить в Центр клиентского сервиса и проконсультироваться со специалистом. Если списание было некорректным, тебе обязательно помогут вернуть деньги. Можно заказать детализацию в личном кабинете на сайте МТС или в салоне МТС. Давай вместе зайдём на сайт!

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 международные PRS-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 GSM- и ISUP-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, 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 и fraud@nnov.mts.ru.

Абонентам можно рекомендовать ознакомиться с информацией на сайте 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.

Сотрудники, работающие с персональными данными, должны знать и соблюдать следующие принципы работы с персональными данными:

- обработка персональных данных должна осуществляться в строго определенных целях выполнения работником своих должностных обязанностей;
- основаниями для обработки персональных данных в работе ПАО «МТС» являются заключенный с абонентом договор, в котором абонент является стороной в договоре, трудовой договор с работником, а также согласие абонента на обработку его персональных данных;
- передача персональных данных третьим лицам должна осуществляться исключительно на законных основаниях с обязательным обеспечением конфиденциальности таких данных и защиты их от несанкционированного доступа путем применения средств защиты информации;
- обработка специальных категорий персональных данных в ПАО «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.

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 абонентов, сотрудников МТС и иных лиц, чьи персональные данные обрабатываются МТС, а также третьими лицами по поручению МТС.

МТС И ОБЩЕСТВО

Стратегия развития компании «МТС» сформирована и реализуется в соответствии с запросами общества и потребителей. Главная миссия компании — повышение качества жизни человека. Под качеством жизни МТС понимает совокупность социально-экономических или иных критериев, отражающих уровень и степень достигнутого благосостояния человека в различных сферах его жизнедеятельности как основного условия устойчивого социального развития гражданского общества и личности.

Корпоративная социальная ответственность

Корпоративная социальная ответственность (КСО) – ответственность организации за воздействие ее решений и деятельности на общество и окружающую среду через прозрачное и этическое поведение.

Одна из целей МТС — интеграция КСО во все аспекты деятельности компании. Для соблюдения принципов КСО компания обеспечивает такое ведение бизнеса, которое:

- удовлетворяет потребностям настоящего времени;
- не ставит под угрозу способность будущих поколений удовлетворять свои собственные потребности;
- содействует устойчивому развитию, укреплению здоровья и повышению благосостояния общества;
- учитывает ожидания заинтересованных сторон;
- соответствует законодательству и согласуется с международными нормами поведения и лучшими практиками;
- способствует повышению прозрачности деятельности компании и совершенствованию системы управления.

Ключевыми направлениями КСО компании являются поддержка инновационной активности 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 проект МТС в области КСО, который представляет собой комплекс образовательных мероприятий, объединяющий в себе интерактивную выставку, серию обучающих уроков для школьников, родительские собрания и мастер-классы для учителей по всей России. Основной целью является информирование детей, родителей и учителей о потенциальных рисках при пользовании Интернетом, путях защиты от сетевых угроз и полезных возможностях глобальной сети для образования, развития, общения и досуга. Подробности на www.safety.mts.ru.

«Телеком Идея» — международный проект, направленный на содействие реализации инновационных идей и разработок молодежи в сфере информационно-коммуникационных технологий и телекоммуникаций, а также на формирование вокруг компании профессионального сообщества молодых инноваторов. Подробности на www.telecomideas.com.

«Сети все возрасты покорны» — обучающий федеральный проект пользования Интернетом для людей старшего поколения. Социально-просветительская программа, предусматривающая обучение интернет-грамотности людей старшего поколения и повышение уровня их социальной адаптации в информационном обществе. Подробности на www.svvp.ru.

Каждый сотрудник, как представитель МТС, должен соблюдать минимальные стандарты социально ответственного поведения по отношению к пользователям информационного пространства.

Все сотрудники прямо или косвенно несут ответственность за маленьких абонентов компании и не должны способствовать размещению и дальнейшему распространению вредоносного и противоправного контента. К такой информации относятся неэтичные материалы, противоречащие принятым в обществе нормам морали и социальным нормам: широко распространенные в сети изображения сексуального характера, порнография, агрессивные онлайн-игры, азартные игры, пропаганда нездорового образа жизни (употребления наркотиков, алкоголя, табака, намеренного

развития анорексии, булимии), изображения насилия, нанесения вреда здоровью и угрозы жизни, различных способов самоубийства, нецензурная брань, оскорбления и иная подобная информация.

Во исполнение закона о борьбе с интернет-пиратством³ сотрудники компании не должны использовать сами и способствовать использованию и дальнейшему распространению пиратского контента в сети.

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.

Вопрос: Как я могу стать волонтером?

Ответ: Если вы решили стать волонтером, зарегистрируйтесь по адресу 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: 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 при согласовании с куратором данного направления в Департаменте корпоративной социальной ответственности Блока по управлению персоналом.

Отчет устойчивого развития

Компания 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: сотрудниками, абонентами, акционерами, инвесторами и партнерами.

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 устойчивому развитию. В руководстве предложен список конкретных показателей для отчетности по социальной, экологической и экономической деятельности организации.

Отчет устойчивого развития проходит ежегодное заверение в Российском союзе промышленников и предпринимателей (РСПП).

С отчетами можно ознакомиться на сайте компании: http://www.company.mts.ru/comp/social_responsibility/soc_report/.

Благотворительность

МТС пропагандирует идеологию благотворительности. Мы рассказываем нашим партнерам о том, что фактор социальной ответственности является одним из важнейших в формировании репутации компании.

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

³ Федеральный закон от 2 июля 2013 г. № 187-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам защиты интеллектуальных прав в информационно-телекоммуникационных сетях».

Благотворительная программа МТС «Подари добро!», которую курирует Департамент по связям с общественностью МТС, 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. Принципы работы программы основаны на прозрачности, открытости и безопасности.

Ключевой благотворительный проект МТС «Поколение М» направлен одновременно на творческое развитие российских детей путем онлайн-инструментов и оказание срочной медицинской помощи тяжелобольным детям.

Вопрос: Как в компании МТС обеспечивается прозрачность благотворительных платежей?

Ответ: Служба безопасности МТС проверяет все заявки на оказание медицинской помощи с целью предотвращения мошенничества и обеспечивает профильными консультациями фонды программы.

Средства перечисляются проверенным фондам с безупречной репутацией, которые 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.

Например, в рамках благотворительной программы «Подари добро!» МТС работает только с фондами, которые оказывают адресную помощь детям: «Благотворительный фонд Константина Хабенского», «Созидание», «Центр гуманитарных программ», «Подсолнух», «АиФ. Доброе сердце». МТС предоставляет всем компаниям, желающим помочь конкретным детям, готовый, безопасный, проверенный инструмент.

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

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

Публичные выступления, заявления и взаимоотношения со СМИ и социальными сетями

Департамент по связям с общественностью является единственным подразделением компании, которое имеет право делать официальные заявления, пресс-релизы, давать комментарии, а также согласовывает все коммуникации представителей компании, уполномоченных взаимодействовать со 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.

Сотрудникам Группы компаний «МТС» категорически запрещено предоставлять комментарии самостоятельно.

Сотрудники должны быть внимательны и соблюдать определенные правила при размещении информации о компании в Интернете и при общении в социальных сетях. Если сотрудник компании, зарегистрированный в социальной сети, открывает информацию о своем месте работы, то его комментарии могут восприниматься как официальная позиция компании. Поэтому сотрудникам не рекомендуется комментировать в публичном поле действия конкурентов или регуляторов, позволять себе любые дискриминирующие или оскорбительные высказывания в адрес других пользователей.

В случае обращений к сотрудникам МТС пользователей социальных сетей с претензиями или вопросами необходимо сообщить об этом на blogs@mts.ru. В случае если сотрудник обратил внимание в сети на жалобу по поводу работы МТС или каких-либо действий ее сотрудников или, наоборот, на позитивный отзыв о работе компании, он может направить эту информацию по тому же адресу.

Сотрудники МТС могут принимать участие в дискуссии о продуктах МТС самостоятельно, но перед этим они должны уведомить блог-секретаря компании (на blogs@mts.ru, в теме необходимо указать «Для блог-секретаря») о такой дискуссии и согласовать свое участие.

Настоятельно не рекомендуем сотрудникам участвовать в дискуссиях на темы, комментирование которых в публичном поле запрещено, поскольку это может нанести вред репутации компании и ее капитализации при появлении в СМИ.

Данное ограничение распространяется на следующие темы:

- технические неисправности сети, биллинга, услуг и сервисов МТС;
- публичные извинения;
- отношения с госорганами, региональными и муниципальными властями, а также действия органов власти, конкурентов и партнеров по рынку;
- информация о контрагентах и клиентах;
- информация о личной жизни сотрудников;
- поведение конкурентов и партнеров по рынку, включая их услуги и тарифы;
- прогнозы о ценах на рынках МТС и коммерческие планы компании.

Вопрос: Меня пригласили выступить в качестве спикера на бизнес-конференции от МТС. Достаточно ли согласования моего руководителя для принятия приглашения?

Ответ: Нет. Прежде чем подтвердить свое участие, необходимо согласовать свое выступление (сам факт участия и все контентные материалы) с Департаментом по связям с общественностью или региональными PR-специалистами. Перед выступлением вам также необходимо ознакомиться с памяткой докладчика.

Вопрос: Выступление в качестве спикера от МТС на конференции позволяет мне отвечать на любые вопросы, в том числе журналистов?

Ответ: Нет. Вы можете отвечать на вопросы только в рамках вашей тематики. Если вопрос, который вам задают, выходит за рамки доклада, согласованного Департаментом по связям с общественностью, вы должны уверенно и спокойно говорить: «Без комментариев». Это нормальная политика любой публичной компании. Если публично вы получаете вопрос от журналиста, вам необходимо ответить, что вы не уполномочены на общение с прессой и все вопросы представители СМИ могут адресовать в пресс-службу pr@mts.ru.

Вопрос: Ко мне в социальной сети обратился хороший друг с жалобой на связь МТС. Могу ли я объяснить ему причину ухудшившегося качества связи?

Ответ: Нет. Вам необходимо дать контакты клиентской службы blogs@mts.ru и попросить клиента написать подробное письмо о сути возникшей проблемы. Департамент клиентского сервиса обязательно поможет в сложившейся ситуации.

Экология

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».

«Эко-офис» — программа ПАО МТС, целью которой является формирование экологических знаний, этики и культуры у сотрудников компании. В рамках программы компания организует различные эко-проекты, направленные на рациональное использование природных ресурсов, их сохранение и утилизацию.

«Эко-Телеком» — ряд инициатив компании, направленных на повышение экологической сознательности сотрудников и общества и демонстрирующих ответственность бизнеса за сохранение окружающей среды.

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

Ответ: В компании запущен проект по сбору использованных батареек и элементов питания на утилизацию. Каждый может их сдать в административных офисах компании.

МТС И ЗАКОНЫ

К деятельности компании применяется ряд законов и требований различных регуляторов. Каждый сотрудник должен хорошо знать требования законодательных норм, обязательных для соблюдения компанией. Все сотрудники должны строго следовать положениям политик и регламентов, разработанных в МТС для обеспечения соответствия деятельности компании установленным законом требованиям. Сотрудник не должен участвовать в каких-либо действиях или способствовать каким-либо действиям других лиц, нарушающих любые применимые к МТС законы, правила и инструкции.

Взаимоотношения с государственными органами

В рамках осуществления бизнеса МТС приходится часто взаимодействовать с государственными органами. Вне зависимости от того, является ли в такой ситуации государственный орган клиентом МТС или регулятором МТС, все сотрудники должны осуществлять взаимодействие с государственным органом исключительно в рамках действующего законодательства и требований внутренних документов МТС.

Так, законодательство жестко регулирует порядок оказания услуг государственным органам. При участии в тендерах, проводимых государственными органами, сотрудники должны быть особенно внимательны и неукоснительно соблюдать требования всех внутренних документов МТС, включая требования разделов «Антикоррупционное законодательство» и «Конкуренция и антимонопольное законодательство» Кодекса.

Аналогичный порядок взаимодействия распространяется и на ситуации, когда государственный орган выдает какие-либо разрешения, лицензии, согласования или иным образом оказывает государственные услуги МТС.

МТС всегда стремится содействовать государственным органам в осуществлении ими своих функций, включая проведение плановых проверок и расследований, однако любой сотрудник МТС, который получил какой-либо запрос от государственного органа в рамках проведения такой проверки или расследования, должен немедленно обратиться в соответствующее юридическое подразделение.

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

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

Согласно нормам применимого к компании антикоррупционного законодательства сотрудникам и лицам, действующим от имени или в интересах МТС, 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 любые платежи в виде денежных средств или любых ценностей, а также любую финансовую или иную выгоду или преимущество, если получение таких платежей, выгод или преимуществ само по себе является ненадлежащим

выполнением должностных или иных предусмотренных законом обязанностей или вознаграждением за их ненадлежащее выполнение.

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.

Базовые принципы и требования по соблюдению положений применимого к компании антикоррупционного законодательства изложены в политике «Соблюдение антикоррупционного законодательства», которая является обязательной для исполнения членами Совета директоров компании, руководителями, сотрудниками, дочерними и зависимыми обществами, а также всеми лицами, действующими от имени или в интересах компании.

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, и финансированию терроризма

Компания выполняет в порядке, предусмотренном законодательством, 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, и финансированием терроризма.

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. В МТС назначено специальное должностное лицо, ответственное за реализацию данных процессов.

МТС выполняет требования по идентификации абонентов, для чего в регистрационную форму и условия обслуживания внесены изменения, а также реализован процесс дополнительной проверки при совершении абонентом операций через платформу мобильной коммерции.

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

Конкуренция и антимонопольное законодательство

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

Наиболее опасным нарушением является картель 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 компаниях ограничено законодательством стран, в которых обращаются ценные бумаги МТС. Такие ограничения заключаются в том, что лицам, обладающим инсайдерской информацией о компании, запрещено совершать сделки с ценными бумагами такой компании и передавать информацию третьим лицам для совершения сделок.

Инсайдерская информация — это информация о компании, которая не была публично раскрыта и при раскрытии 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.

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.

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

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 ограничено для всех сотрудников.

Каждый сотрудник может обратиться с вопросом по инсайдерской информации в Департамент корпоративного права и по адресу insidecompliance@mts.ru.

Прозрачность бизнеса и достоверное раскрытие информации в финансовой отчетности

ПАО «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 компании, 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: Личный знакомый обратился к сотруднику МТС с просьбой сообщить некоторые данные, касающиеся деятельности компании. Имеет ли сотрудник право предоставлять подобные сведения?

Ответ: Прежде чем передавать какие-либо сведения, необходимо понять, какого рода данные интересуют третье лицо. Руководство компании определяет состав, объем и порядок защиты информации, составляющей коммерческую и служебную тайну. Обязанность обеспечивать сохранение конфиденциальной информации лежит на всех сотрудниках компании. Если запрашиваемая информация не является конфиденциальной, она подлежит размещению в открытом доступе в средствах массовой информации, на официальном сайте компании и т.п., — ссылку можно отправить знакомому сотрудника МТС.

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, а также докладывать 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 «Сотруднику» — «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 различного рода отчетностей и раскрытий 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.

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.

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

При физическом уничтожении документов сотрудники компании должны руководствоваться следующими принципами:

- уничтожение всегда должно быть санкционировано;
- документы, связанные с предстоящими или актуальными судебными разбирательствами и расследованиями, не подлежат уничтожению;
- уничтожение документов проводится таким образом, чтобы сохранить конфиденциальность любой содержащейся в них информации;

- все копии документов, разрешенных к уничтожению, включая конфиденциальные, страховые и резервные копии, также уничтожаются.

Вопрос: Когда передавать учетные документы в архив? Возможно ли последующее использование документов, переданных в архив? Кто имеет право изъять документы из архива?

Ответ: Передача учетных документов в архив должна осуществляться в соответствии с утвержденным в компании графиком документооборота. До передачи документов в архив предприятия они должны храниться в специально отведенных помещениях или закрывающихся шкафах под контролем лиц, уполномоченных руководителем соответствующего подразделения.

Выдача документов, переданных в архив, во временное пользование работникам структурных подразделений осуществляется работниками архива только на основании специального запроса, согласованного с руководителем данного подразделения.

Учетные документы могут быть изъяты из архива только органами дознания, предварительного следствия и прокуратуры, судами, налоговыми инспекциями и органами внутренних дел на основании их постановлений в соответствии с законодательством Российской Федерации.

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 руководителем, руководителем своего департамента или сотрудником Департамента комплаенс. Также можно обратиться к любому вышестоящему руководителю, в Блок по безопасности, Блок внутреннего контроля и аудита, Департамент корпоративного права или Блок управления персоналом.

Если сотрудник компании стал свидетелем или узнал о нарушении Кодекса, законодательства или внутренних документов компании другими сотрудниками, 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, используя доступные почтовые сервера и сервис, размещенный на корпоративном портале МТС. Сотрудники могут также лично обратиться к своему непосредственному руководителю либо любому вышестоящему руководителю.

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 внутренний 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 ПАО «МТС»

МТС 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

Основные принципы ведения бизнеса МТС, отраженные в Кодексе, соответствуют самым высоким стандартами деловой этики. Все сотрудники несут ответственность за соблюдение Кодекса и лично отвечают за свои действия.

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

Всем сотрудникам необходимо помнить, что несоблюдение обязательных требований Кодекса может привести к финансовым убыткам в виде штрафных санкций и нанести непоправимый ущерб репутации нашей компании и положению МТС в деловом сообществе. Иными словами, поведение сотрудника в качестве представителя МТС, если оно не соответствует законодательству или Кодексу, может привести к серьезным последствиям как для сотрудника, так и для компании.

В дополнение к Кодексу каждому сотруднику необходимо ознакомиться с отдельными политиками и регламентами, применимыми непосредственно к его сфере работы.

<p>МТС оставляет за собой право на внесение поправок и дополнений в положения Кодекса в любое время без предварительного уведомления.</p>
--