

УТВЕРЖДЕНО  
Решением Совета директоров  
ОАО «Мобильные ТелеСистемы»  
13.02.2014 г., Протокол № 222

# **Кодекс делового поведения и этики ОАО «Мобильные ТелеСистемы»**

Москва 2014

**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. С каждым новым достижением повышается наша ответственность перед всеми заинтересованными лицами и общественностью. Каждый из нас обязан действовать в соответствии с высочайшими стандартами деловой этики и профессионального поведения.

Кодекс — это основополагающий документ, которым мы должны руководствоваться в нашей повседневной работе и который помогает защищать доброе имя нашей компании и сохранять наше конкурентное преимущество. Мы — все сотрудники МТС — каждый день создаем наш бизнес, нашу репутацию, наше имя. Мы не должны пренебрегать принципами и стандартами ведения честного и этичного бизнеса, заложенного в нашем кодексе. Добросовестное поведение — это то, что определяет нас как представителей МТС, это ответственность каждого!

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 ОАО «Мобильные ТелеСистемы»

<b>Введение .....</b>	<b>4</b>
<b>МТС и сотрудники.....</b>	<b>5</b>
Рабочие условия .....	5
Поведение на рабочем месте.....	5
Конфликт интересов .....	6
Подарки и развлекательные мероприятия .....	7
Конфиденциальная, или являющаяся собственностью компании информация .....	8
Защита и использование имущества компании.....	9
<b>МТС и клиенты .....</b>	<b>10</b>
Обращения клиентов .....	10
Добросовестный маркетинг .....	11
Борьба с фродом на сетях .....	11
Защита персональных данных .....	12
<b>МТС и общество .....</b>	<b>14</b>
Корпоративная социальная ответственность.....	14
Благотворительность.....	15
Публичные выступления, заявления и взаимоотношения со СМИ и социальными сетями .....	16
Экология.....	17
<b>МТС и законы .....</b>	<b>18</b>
Противодействие легализации (отмыванию) доходов и финансированию терроризма.....	18
Запрещенный контент .....	18
Взаимоотношение с государственными органами .....	18
Антикоррупционное законодательство .....	19
Конкуренция и антимонопольное законодательство .....	20
Использование инсайдерской информации.....	20
Прозрачность бизнеса и достоверное раскрытие информации в финансовой отчетности.....	21
Учетные документы компании.....	22
<b>Обращения и сообщения о нарушениях кодекса.....</b>	<b>23</b>
<b>Заключение.....</b>	<b>24</b>

## ВВЕДЕНИЕ

Кодекс делового поведения и этики (далее — Кодекс) содержит основные принципы ведения бизнеса открытого акционерного общества «Мобильные ТелеСистемы» (далее — МТС). В своей деятельности компания «МТС» соблюдает законодательство и следует общепринятым стандартам деловой этики. Компания не приемлет любые иные 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 применение более высоких стандартов, чем принято в коммерческой практике, или нормативного правового акта большей юридической силы согласно действующему законодательству, МТС будет использовать такие высокие стандарты.

Кодекс не предназначен быть исчерпывающим сводом правил и не может предусмотреть 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. Соответствует ли это правилам компании?**
- 5. Не противоречит ли это репутации ОАО «МТС»?**
- 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 сотрудниками 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».

Несоблюдение обязательных требований Кодекса может привести к финансовым убыткам и нанести непоправимый ущерб репутации нашей компании.

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. Обладание репутацией 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.

**«Я убежден, что наш ключевой актив — люди. И сегодня основные усилия мы направляем на поиск неординарных, инновационно мыслящих специалистов, на развитие сотрудников внутри компании. Признание нашей высокой бизнес-эффективности обусловлено блестящим уровнем нашего персонала».**

Андрей Дубовсков, Президент Группы компаний «МТС»

### 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 правила, относящиеся к трудовому праву, обеспечивать социальную защищенность сотрудников, а также соблюдать принцип равных возможностей в отношении всех сотрудников, исходя из их профессионализма. Это относится ко всем аспектам 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:

- 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;
- препятствие 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 локальными 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 спокойный деловой стиль в одежде, не отвлекающий окружающих от работы, не допускается спортивная одежда и обувь. Сотрудники должны иметь аккуратный внешний вид, 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 «casual»<sup>1</sup>. Однако, если вы встречаетесь с клиентами или контрагентами компании, 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.

## Конфликт интересов

Компания ожидает от каждого сотрудника добросовестного исполнения своих обязанностей и не допускает получение 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 том числе непредвзято и эффективно выполнять свою работу, а также привести к дополнительным финансовым убыткам для 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) работника (представителя организации) влияет или может повлиять на надлежащее исполнение им должностных (трудовых) обязанностей и при которой возникает или может возникнуть противоречие между личной заинтересованностью работника (представителя организации) и правами и законными интересами организации, способное привести к причинению вреда правам и законным интересам, имуществу и (или) деловой репутации организации, работником (представителем организации) которой он является.

**Личная заинтересованность работника (представителя организации)** – заинтересованность работника (представителя организации), связанная с возможностью получения работником (представителем организации) при исполнении должностных обязанностей доходов в виде денег, ценностей, иного имущества или услуг имущественного характера, иных имущественных прав для себя или для третьих лиц»<sup>2</sup>.

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

<sup>1</sup> Комфортная повседневная одежда

<sup>2</sup> Методические рекомендации по разработке и принятию организациями мер по предупреждению и противодействию коррупции (утв. Министерством труда и социальной защиты РФ 8 ноября 2013 г.).

руководителю или в Департамент комплаенс для рассмотрения ситуации, а также немедленно принять меры для устранения конфликта интересов, если этого потребует компания.

**Почему важно защищать нашу компанию от потенциальных конфликтов интересов?**

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

В целях недопущения возможных ситуаций конфликтов интересов проводится ежегодная сертификация руководства, а также при приеме на работу в компанию сотрудники 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, так же, как и я, является сотрудником ОАО «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 другу.

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

**Ответ:** Да, в том случае, 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 такая практика 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 ОАО «МТС», которое должны знать все сотрудники компании.

В компании допустимо дарение и принятие символических подарков, свойственных обычной деловой практике, соответствующих требованиям местного законодательства. Российское антикоррупционное законодательство запрещает лицам, занимающим государственные должности и 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 лиц<sup>3</sup>.

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

<sup>3</sup> Федеральный закон от 25.12.2008 № 273-ФЗ «О противодействии коррупции».

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) 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 конференция является профильной для вашей работы, представляет практический интерес, и большая часть поездки не предполагает развлекательных мероприятий.

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, то 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 компании «Защита коммерческой тайны». 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.

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

**Ответ:** Такая информация не должна обсуждаться с кем-либо за исключением сотрудников ОАО «МТС», не должна разглашаться в общественных местах, а также быть предметом разговора с друзьями или членами семьи, так как данное обсуждение налагает на них обязательства хранить эту информацию в тайне. К тому же они могут не понимать причин такого запрета. Кроме того, нельзя ожидать, что эти лица будут помнить, что именно не следует разглашать.

Доступ к вашему рабочему компьютеру, ноутбуку, мобильному устройству не должны иметь другие сотрудники МТС, включая ваших коллег. Рекомендуется всегда блокировать ваш 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.



Все сотрудники компании должны хорошо знать и соблюдать правила безопасности для защиты конфиденциальной информации от разглашения. Это самый действенный способ избежать случайного раскрытия конфиденциальной информации.

## 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 безопасности компании.

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

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

- проявлять надлежащую осторожность с целью предотвращения кражи, порчи или злостного использования имущества ОАО «МТС»;
- немедленно докладывать непосредственному руководителю и сотрудникам Блока безопасности о фактической или подозреваемой краже, порче, халатном отношении или злостном 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 того, что отправка такого рода материалов на внешние серверы может попасть в третьи руки. Вы также можете подвергнуть себя риску увольнения. В компании предусмотрены возможности удаленного доступа к своей рабочей электронной почте.

Сотрудники должны знать, что к имуществу ОАО «МТС» относятся все данные и корреспонденция, передаваемые и принимаемые по электронным и телефонным системам связи компании или содержащиеся в таких системах. К имуществу ОАО «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 на ее раскрытие и обработку третьим лицам, в том числе правоохранительным органам. 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 качестве улики в суде. 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

Компания «МТС» всегда стремится быть «на шаг впереди» в предоставлении услуг и обслуживании клиентов. Любой сотрудник компании, независимо от его должности и функционального подразделения, должен обладать минимальным уровнем знаний о деятельности и услугах компании, чтобы сохранять имидж профессионального представителя МТС в любой ситуации.

### Обращения клиентов

У всех нас много друзей, 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 бренда: простой, доступный, энергичный, инновационный.**

Каждому сотруднику следует интересоваться продуктами компании. Кроме того, не стоит забывать об источниках информации, к которым можно обратиться в любое время, – сайт и Центр клиентского сервиса, – 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](http://www.mts.ru) 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 там 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 звонки, SMS, Интернет. 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, считал 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 себе более справедливый способ действий в отношении клиента МТС для данной конкретной ситуации по сравнению с рассматриваемым?
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 стоимости звонков и услуг передачи данных в роуминге.

МТС обеспечивает клиентам, находящимся в роуминге, бесплатную возможность обратиться в Центр клиентского сервиса МТС и получить консультацию МТС по номеру **+74957660166**.

**Мы не рассылаем спам нашим клиентам и не позволяем этого 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 следим за качеством и стоимостью контента.**

МТС обеспечивает контроль качества и точности тарификации 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 его друзья с жалобой, ни в коем случае нельзя оставлять такой сигнал без внимания. Следует порекомендовать обратиться в Центр клиентского сервиса по номеру **88002500890**, 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 жалобу написать, чтобы деньги вернули?

**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

**Фрод на сетях связи** — умышленная деятельность лиц, включая мошенническую по неправомерному получению услуг и использованию ресурсов клиента и/или оператора связи без надлежащей их оплаты 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 терминатия 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 которых несут абоненты.

Компания МТС активно борется с такими видами фрода. Внедрена система, позволяющая выявлять и фильтровать мошеннические SMS-сообщения и SMS-спам, поступающие абонентам МТС с 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 шлюзов на сети МТС.

**Фрод при использовании услуг передачи данных.** В компании установлен контроль за повышенным потреблением абонентами услуг передачи данных, в том числе 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 [anti-fraud@mts.ru](mailto:anti-fraud@mts.ru) или связаться с начальником отдела противодействия фроду на сетях связи Департамента информационной безопасности.

Абонентам можно рекомендовать ознакомиться с информацией, расположенной на сайте <http://safety.mts.ru>.

## Защита персональных данных

Будучи лидирующим оператором связи, МТС также является крупнейшим оператором персональных данных, который одним из первых начал приводить свою систему защиты персональных данных в соответствие с Федеральным законом «О персональных данных», так как конфиденциальность абонентской информации является такой же обязанностью оператора, как и непрерывность предоставления услуги связи.

Сотрудники, работающие с персональными данными, должны соблюдать следующие правила:

- обработка персональных данных работника должна осуществляться в строго определенных целях;
- основаниями для обработки персональных данных в работе ОАО «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 должна осуществляться с обязательным обеспечением конфиденциальности таких данных и защиты их от несанкционированного доступа;
- обработка специальных категорий персональных данных не допускается, за исключением некоторых случаев, предусмотренных законом.

**Вопрос:** Что такое персональные данные?

**Ответ:** Персональные данные – любая информация, относящаяся к определенному физическому лицу (абонент, работник, посетитель, и т.д.).

**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:** Что относится к категории биометрических персональных данных?

**Ответ:** Биометрические персональные данные характеризуют физиологические и биологические особенности человека, на основании которых можно установить его личность и которые используются оператором для установления личности субъекта персональных 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) .  
или в Департамент информационной безопасности.

МТС стремится обеспечить своим абонентам уверенность в надежности компании и гарантировать защиту их персональных данных. Политика «Обработка персональных данных в ОАО «Мобильные ТелеСистемы» определяет принципы, порядок и условия обработки персональных данных абонентов, работников ОАО «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. Ее главная миссия — 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

Одна из целей МТС — интеграция корпоративной социальной ответственности (КСО) во все аспекты деятельности компании.

Мы рассматриваем корпоративную социальную ответственность как ответственность за воздействие принимаемых решений и деятельности на общество и окружающую среду через прозрачное и этическое ведение бизнеса, которое:

- содействует устойчивому развитию, укреплению здоровья и повышению благосостояния общества;
- учитывает ожидания заинтересованных сторон;
- интегрировано в деятельность компании и реализуется ею на практике;
- соответствует законодательству и согласуется с международными нормами поведения;
- способствует повышению прозрачности компании и совершенствованию системы управления.

Ключевыми направлениями КСО компании являются поддержка инновационной активности талантливой молодежи, просветительские проекты по полезному и безопасному использованию Интернета для детей и людей старшего возраста, развитие корпоративного волонтерства, экологических проектов и благотворительного движения помощи тяжелобольным детям.

**«Дети в Интернете»** — один из крупных проектов МТС в области КСО. Это федеральный проект, который представляет собой комплекс образовательных мероприятий, объединяющий в себе интерактивную выставку и серию обучающих уроков для младших школьников по всей России. Основной целью является информирование детей, родителей и учителей о потенциальных рисках при использовании Интернета, путях защиты от сетевых угроз и полезных возможностях глобальной сети для образования, развития, общения и досуга. Узнай больше на [www.safety.mts.ru](http://www.safety.mts.ru).

**«Телеком Идея»** — открытая инновационная площадка, направленная на содействие реализации перспективных идей и разработок молодежи в сфере телекоммуникаций, а также на формирование вокруг компании профессионального сообщества молодых инноваторов [www.telecomidea.ru](http://www.telecomidea.ru).

**«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 [www.svvp.ru](http://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), сцены насилия, нанесения вреда

здоровью и угрозы жизни, различных способов самоубийства, нецензурная брань, оскорбления и иная подобная информация.

Во исполнение закона «О борьбе с интернет-пиратством» 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, 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](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:** 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.

## 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 безвозмездная помощь детям с тяжелыми заболеваниями, нуждающимся в срочной медицинской поддержке, семьи которых не могут позволить необходимое дорогостоящее лечение. Помощь детям, нуждающимся в срочном лечении, осуществляется в рамках программы «Подари добро!», которую курирует Департамент по связям с общественностью МТС. Принципы работы программы основаны на прозрачности, открытости и безопасности.

**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.

«Подари добро!» работает только с фондами, которые оказывают адресную помощь детям: Русфонд, «Созидание», «Центр гуманитарных программ», «Дети Земли».

МТС предоставляет всем компаниям, желающим помогать конкретным детям, готовый, безопасный, проверенный инструмент.

Другим важным направлением благотворительности является поддержка 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](mailto:pr@mts.ru).

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

Пресс-служба является единственным подразделением компании, которое имеет право делать официальные заявления, пресс-релизы, 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 пресс-службу 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](mailto:blogs@mts.ru). В случае если сотрудник обратил внимание на жалобу или позитивный отзыв об МТС в сети, он может направить его по тому же адресу.

Сотрудники МТС могут принимать участие в дискуссии о продуктах МТС самостоятельно, но перед этим необходимо уведомить блог-секретаря компании (на [blogs@mts.ru](mailto:blogs@mts.ru), в теме необходимо указать «Для блог-секретаря») о такой дискуссии и согласовать свое участие. Настоятельно не рекомендуем сотрудникам участвовать в дискуссиях, содержащих темы, комментирование которых в публичном поле запрещено как наносящее вред репутации компании и ее капитализации при появлении этих тем 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.

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

**Ответ:** Нет. Прежде чем подтверждать свое участие, необходимо согласовать свое выступление с Департаментом по связям с общественностью или пресс-службой макрорегиона. 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 согласованного доклада Департаментом по связям с общественностью, вы должны уверенно и комфортно 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 сказать, что все вопросы представители СМИ могут адресовать в пресс-службу [pr@mts.ru](mailto:pr@mts.ru).

**Вопрос:** Ко мне в социальной сети обратился мой лучший 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](mailto: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.

**«Эко-офис» — программа ОАО 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.

### **Противодействие легализации (отмыванию) доходов и финансированию терроризма**

Компания выполняет свои обязательства в порядке, предусмотренном законодательством, по осуществлению контроля над проведением операций с денежными средствами или иным имуществом в целях предупреждения, выявления и пресечения деяний, связанных с легализацией (отмыванием) доходов, полученных преступным путем, и финансированием терроризма.

МТС осуществляет обязательный контроль данных операций, назначает специальных должностных лиц, ответственных за реализацию данного процесса, выполняет требования по идентификации клиентов и другие действия для выявления лиц и организаций, в отношении которых имеются достаточные основания подозревать их причастность к террористической деятельности (в том числе к финансированию терроризма).

### **Запрещенный контент**

Как ответственный оператор и интернет-провайдер, а также 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, позволяющих идентифицировать сайты, содержащие информацию, распространение которой запрещено на территории Российской Федерации. Ограничение доступа осуществляется в соответствии с требованиями и в установленные законом сроки.

Если сотрудник МТС обнаружил сайт, контент которого, по его мнению, содержит запрещенную информацию, он может самостоятельно проинформировать регулятора. Сотрудник может выступать с такой инициативой и подать сообщение о ресурсе, содержащем подобную информацию на: <http://eais.rkn.gov>.

### **Взаимоотношение 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 раздела «Антикоррупционное законодательство» Кодекса.

Аналогичный порядок взаимодействия должен распространяться 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 и независимо от страны, в которой компания осуществляет свою хозяйственную деятельность.

Согласно нормам применимого к компании антикоррупционного законодательства сотрудникам 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 третьим 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, сотрудниками, дочерними и зависимыми обществами, а также всеми третьими лицами, действующими от имени и/или в интересах компании.

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

**Ответ:** МТС — публичная компания, ценные бумаги которой с 2000 г. 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, обеспечении достоверности финансовой отчетности и другими, 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 и требования антикоррупционного законодательства Великобритании. МТС является дочерним обществом компании, ценные бумаги которой размещены на Лондонской фондовой бирже, что в совокупности с прочими факторами может являться основанием для применения к ее деятельности и деятельности МТС требований Закона Великобритании «О борьбе с взяточничеством» (The Bribery Act).

## Конкуренция и антимонопольное законодательство

**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 сектора. Что мне следует сделать в этой ситуации?

**Ответ:** Необходимо сразу прекратить такой разговор и при первой же возможности подробно проинформировать руководителя Блока по корпоративным и правовым вопросам о произошедшем.

Законодательство о защите конкуренции существует во всех юрисдикциях, где ведут бизнес компании Группы «МТС». Требования такого законодательства обычно заключаются в защите свободной конкуренции и запрещают соглашения между конкурентами, которые ведут к ограничению конкуренции, а также злоупотреблению доминирующим положением. Нарушение этих положений законодательства может повлечь за собой штрафы и другие гражданские, административные и уголовные последствия, вплоть до тюремного заключения.

В своей деятельности МТС и сотрудники компании никогда не будут вступать ни в какие переговоры или соглашения с конкурентами, формальные или нет, направленные на установление цен на услуги или товары, раздел рынков и подобные действия. Поэтому сотрудники МТС должны всегда избегать обмена с конкурентами конфиденциальной информацией, к которой в первую очередь относятся маркетинговые планы и стратегии компании, а также конкретные планы по тарифной политике.

Помимо соглашений с конкурентами, законодательство о защите конкуренции также может регулировать взаимоотношения с поставщиками и клиентами. МТС всегда стремится к справедливому и равноправному отношению со всеми своими контрагентами во всех аспектах своего бизнеса.

## Использование инсайдерской информации

Использование инсайдерской информации о компаниях ограничено законодательством большинства стран, в которых обращаются ценные бумаги МТС. Такие ограничения, как правило, 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.

## **Прозрачность бизнеса и достоверное раскрытие информации в финансовой отчетности**

ОАО «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 по участию 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 на которые 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 поставщика 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 ОАО «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 вашего департамента или сотрудником Департамента комплаенс. Также можно обратиться к любому вышестоящему руководителю, в Блок безопасности, в Департамент контроля, в Департамент внутреннего аудита, в Департамент корпоративного права, в Блок управления персоналом.

Если сотрудник компании стал свидетелем или ему стало известно 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 «Единую горячую линию»: [ethicscommittee@mts.ru](mailto:ethicscommittee@mts.ru) или на адрес линии Департамента контроля: [Control@mts.ru](mailto:Control@mts.ru). Сотрудники могут также лично обратиться к своему непосредственному руководителю либо любому вышестоящему руководителю.

В компании существует линия при Комитете по аудиту, которая 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.

Для обращений, касающихся нарушений или подозрений о нарушениях по вышеуказанным областям, следует немедленно сообщить по одному из следующих контактов:

- на электронный почтовый ящик по адресу: [InternalAudit@mts.ru](mailto:InternalAudit@mts.ru),
- по телефону: +7 (495) 766-00-27,
- Директору Департамента внутреннего аудита ОАО «МТС», по адресу 107045, Москва, Панкратьевский пер., д.12/12, с пометкой «Программа сообщений — ЛИЧНО».

МТС будет изучать все достоверные сведения о нарушении Кодекса. Все сообщения об известных или 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

Кодекс содержит основные принципы ведения бизнеса МТС, соответствующие самым высоким стандартами деловой этики. Все сотрудники несут ответственность за соблюдение Кодекса и лично отвечают за свои действия.

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, будут обязаны компенсировать МТС материальный ущерб, вызванный таким нарушением, в соответствии с трудовым и иным соответствующим законодательством и оплатить убытки, взыскиваемые в гражданском порядке, а также могут быть подвергнуты административной и уголовной ответственности в соответствии с применимым законодательством. В таких ситуациях МТС также может столкнуться с существенными убытками и штрафными санкциями, а также с ущербом, нанесенным репутации 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.

**Примечание: Кодекс и содержащиеся в нем вопросы не являются ни трудовым договором, ни гарантией продолжения политики МТС. МТС оставляет за собой право на внесение поправок, дополнений и продолжений в Кодекс и содержащиеся в нем положения в любое время без предварительного уведомления.**