

УТВЕРЖДЕНО
Приказ Генерального директора
СООО «Мобильные ТелеСистемы»
от 11.02.2019 № 175

**Кодекс делового поведения и этики
СООО «Мобильные ТелеСистемы»**

Минск 2019

Содержание	
О КОДЕКСЕ.....	3
1. МТС И РАБОТНИКИ	5
1.1. Рабочие условия.....	5
1.2. Роль руководителей.....	6
1.3. Поведение на рабочем месте	6
1.4. Урегулирование конфликта интересов	8
1.5. Подарки и развлекательные мероприятия	9
1.6. Конфиденциальная, или являющаяся собственностью Компании информация	10
1.7. Защита и использование имущества Компании	12
2. МТС И КЛИЕНТЫ	12
2.1. Обращения клиентов	13
2.2. Добросовестный маркетинг	13
2.3. Борьба с фродом на сетях связи	15
2.4. Защита персональных данных	16
3. МТС И ОБЩЕСТВО	17
3.1. Взаимодействие с партнерами и поставщиками	17
3.2. Защита интеллектуальной собственности	18
3.3. Публичные выступления, заявления и взаимоотношения со СМИ и социальными сетями	18
3.4. Корпоративная социальная ответственность.....	19
3.5. Благотворительность.....	20
3.6. Экология.....	21
4. МТС И ЗАКОНЫ.....	21
4.1. Взаимоотношения с государственными органами	21
4.2. Антикоррупционное законодательство	22
4.3. Противодействие легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма.....	24
4.4. Запрещенный контент	24
4.5. Конкуренция и антимонопольное законодательство	24
4.6. Использование нераскрытой информации	25
4.7. Прозрачность бизнеса и достоверное раскрытие информации в финансовой отчетности	26
4.8. Учетные документы Компании	27
5. ОБРАЩЕНИЯ И СООБЩЕНИЯ О НАРУШЕНИЯХ КОДЕКСА.....	27
ЗАКЛЮЧЕНИЕ.....	28

О КОДЕКСЕ

Что такое Кодекс делового поведения и этики?

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

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

Зачем МТС и работникам нужен Кодекс?

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

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

Это называется «комплаенс».

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

К кому применяются положения Кодекса?

Кодекс действует в отношении:

- руководящего состава;
- остальных работников МТС (далее по тексту под термином «работники» будут пониматься все лица, на которых распространяется действие Кодекса).

Стандарты делового поведения и этики, изложенные в Кодексе, также распространяются на физических лиц, заключивших с МТС договор гражданско-правового характера, а также на иных лиц, действующих от имени или в интересах Компании.

Что ожидается от меня согласно Кодексу?

Компания ожидает, что все работники будут трудиться честно и добросовестно. Для этого работникам необходимо:

- ознакомиться с Кодексом и неукоснительно следовать изложенным в нем принципам и процедурам;

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

Мы уверены, только честный бизнес является устойчивым!

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

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

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

Чем грозит нарушение Кодекса?

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

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

Вопросы о нарушении Кодекса, этических конфликтах, результаты проведенных проверок по сообщениям работников о неэтичном поведении со стороны работников МТС (коллег, руководства, подчиненных) рассматриваются в порядке определенном законодательством Республики Беларусь и локальными нормативными правовыми актами Компании.

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

Помимо вышеописанного, необходимо также помнить, что действия каждого из нас могут напрямую повлиять на репутацию и финансовое положение

Компании, и, в конечном итоге, отразиться на нас самих и наших коллегах, работающих в МТС.

Что делает Компания для того, чтобы ее работники знали положения Кодекса?

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

1. МТС И РАБОТНИКИ

Мы уверены, что отношение к нашим работникам 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 работников внутри компании. Признание нашей высокой бизнес-эффективности обусловлено высоким профессиональным уровнем нашего персонала.

1.1. 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 работников, а также действовать в соответствии с принципом равных возможностей в отношении всех работников, 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 и неотъемлемое условие добросовестного и ответственного поведения работников нашей Компании — качественное, своевременное и регулярное обучение.

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

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

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

- Равенство возможностей и обращения в области труда и занятости;
- Свобода объединений;
- Отказ от принудительного и подневольного труда;
- Отказ от детского труда;

- Недопущение дискриминации, в том числе, по признаку инвалидности в отношении всех вопросов, касающихся всех форм занятости;
- Защита, поддержка семьи, материнства, отцовства и детства;
- Безопасные условия труда;
- Право на образование.

Компания запрещает дискриминацию и домогательства, насилие или угрозы насилием, а также иное неподобающее поведение по отношению к любому работнику. 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 работники ответственны за соблюдение этих принципов.

1.2. Роль руководителей

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

МТС ожидает, что каждый руководитель будет:

- подавать пример своим добросовестным поведением: демонстрировать приверженность ценностям Компании, в том числе и при взаимодействии с клиентами, органами государственной власти и поставщиками; проявлять осведомленность в вопросах требований законодательных актов, локальных нормативных правовых актов Компании, применимых к его сфере деятельности, и доносить свои знания до подчиненных;
- разъяснять работникам вопросы трудового законодательства и иных правовых норм;
- поощрять работников не только за эффективность, но и за этическое, добросовестное поведение в отношениях между собой, с партнерами и поставщиками;
- проявлять открытость к вопросам и предложениям коллег, в том числе в вопросах корпоративной этики и порядочности;
- оперативно реагировать на ставшие известными нарушения Кодекса и иных локальных нормативных правовых актов МТС.

1.3. Поведение на рабочем месте

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

Дисциплина труда — обязательное для всех работников подчинение требованиям, установленным правилами внутреннего трудового распорядка, трудовыми договорами, в том числе должностными инструкциями, а также локальными нормативными правовыми актами. За нарушение трудовой дисциплины (совершение дисциплинарного проступка), т.е. неисполнение или

ненадлежащее исполнение по вине работника 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 работников;
- препятствование работе других работников;
- курение в неустановленных местах на территории и в помещениях МТС.

Все работники обязаны соблюдать требования охраны труда и противопожарной безопасности, предусмотренные законодательством Республики Беларусь и локальными нормативными правовыми актами Компании.

Работники МТС должны с уважением относиться к коллегам по работе, оказывать поддержку новым работникам, следовать нормам деловой этики и поддерживать дружелюбную атмосферу. Работникам запрещается использовать нецензурную лексику в общении с другими работниками, контрагентами и клиентами Компании.

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

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

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

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

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

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

Работники 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.

Работники Компании должны использовать телефоны и прочие электронные средства связи, письменные материалы и иное имущество МТС преимущественно для деловых целей. Разовое пользование телефонной, факсимильной связью, множительной техникой, персональными компьютерами, электронной почтой и другими средствами и оборудованием в личных целях, как правило, разрешается, если оно не носит систематического характера, не влечет значительных дополнительных расходов для МТС, не нарушает требования законодательства и ЛНПА Компании, а также не мешает выполнению работником прямых обязанностей по работе.

Работники Компании не должны вступать в электронную переписку и посещать сайты, которые могут быть расценены как оскорбительные, дискредитирующие, запугивающие, непристойные или грубые, а так же сайты, посещение которых не связано с исполнением должностных обязанностей, не использовать оборудование или средства Компании для личных писем, рассылаемых адресатам с целью последующей рассылки, рекламы, или личных предложений.

1.4. Урегулирование конфликта интересов

Компания ожидает от каждого работника добросовестного исполнения своих обязанностей и не допускает получения личных выгод за счет занимаемой должности в ущерб интересам Компании.

Конфликт интересов - ситуация, при которой возникает или может возникнуть противоречие между личной заинтересованностью работника и законными интересами Компании.

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

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

1. Для предотвращения возможных финансовых убытков и репутационного ущерба Компании.

¹ Комфортная повседневная одежда.

2. Для недопущения принятия необъективных решений в ущерб интересам Компании.

3. Для исключения ситуаций, когда наличие деловых интересов вне Компании может препятствовать работнику полноценно исполнять свои обязанности.

Подробное описание терминов и ситуаций конфликта интересов, а также последовательности действий работников, которые необходимо совершить для того, чтобы не допустить конфликта интересов предусмотрены в Положении об управлении конфликтом интересов.

Новые работники при приеме на работу в Компанию знакомятся с Положением об управлении конфликтом интересов, заполняют и подписывают специальную форму «Раскрытие сведений о конфликте интересов».

В целях раскрытия конфликтов интересов проводится ежегодная сертификация руководителей.

Все работники должны по возможности избегать ситуаций, в которых может возникнуть конфликт интересов. В случаях, если избежать возникновения конфликта интересов не удастся, работникам необходимо незамедлительно обратиться к своему непосредственному руководителю, активно участвовать и оказывать содействие в урегулировании конфликта интересов, а также немедленно принимать меры для устранения конфликта интересов, если этого потребует Компания. Если вопрос остался не решенным на уровне руководителя, то работник обращается к менеджеру по вопросам комплаенс (путем направления обращения на адрес электронной почты compliance@mts.by). Как и сам работник, МТС заинтересована в скорейшем урегулировании ситуации конфликта интересов с результатом, отвечающим интересам всех сторон.

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

Ответ: Такая ситуация является потенциальным конфликтом интересов. Вам необходимо раскрыть информацию в соответствии с Положением об управлении конфликтом интересов.

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

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

Вопрос: Моя супруга является работником Компании-конкурента МТС. Что мне необходимо сделать?

Ответ: В таком случае вы должны раскрыть информацию о конфликте интересов по форме и в порядке, установленном Положением об управлении конфликтом интересов для выработки оптимального решения.

1.5. 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.

В рамках Положения о соблюдении антикоррупционного законодательства в Компании принято отдельное Положение «О подарках и развлекательных мероприятиях в СООО «Мобильные ТелеСистемы», в котором изложены правила и стандарты, установлены лимиты расходов, ограничения, касающиеся обстоятельств дарения и принятия подарков и приглашений на мероприятия, а также требования к процедуре их согласования.

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

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

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

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

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

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 к менеджеру по вопросам комплаенс (путем направления обращения на адрес электронной почты compliance@mts.by), чтобы вместе принять верное решение.

1.6. Конфиденциальная, или являющаяся собственностью Компании информация

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

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

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

- обеспечивать сохранность сведений конфиденциального характера, находящихся у работника;
- осуществлять передачу сведений конфиденциального характера другим работникам по установленным в Компании правилам;
- не передавать третьим лицам и не раскрывать публично сведения конфиденциального характера;
- выполнять требования локальных нормативных правовых актов МТС по обеспечению защиты информации;
- в случае попытки посторонних лиц получить защищаемые сведения или обнаружения фактов разглашения сведений конфиденциального характера немедленно сообщить об этом в Управление безопасности МТС;
- сохранять ставшую известной в связи с гражданско-правовыми отношениями служебную тайну государственных органов, а также сведения конфиденциального характера Компаний, с которыми у МТС имеются деловые (партнерские) отношения;
- после прекращения гражданско-правовых отношений с МТС все носители, содержащие сведения конфиденциального характера: рукописи, черновики, документы и т.д., которые находились в распоряжении работника в связи с исполнением договорных обязательств перед Компанией МТС, передать по акту ответственному работнику 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 Управление безопасности.

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

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

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

Ответ: Не стоит этого делать. Презентация может содержать конфиденциальную информацию о Компании, поэтому всегда есть риск, что такого рода материалы, отправленные на внешние серверы, могут попасть в третьи руки. Такое действие может стать основанием для применения к вам и

вашему коллеге дисциплинарного взыскания. В Компании предусмотрены возможности удаленного доступа к своей рабочей электронной почте.

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

1.7. Защита и использование имущества Компании

Работникам следует бережно относиться к имуществу Компании, к которому, помимо материальных вещей (движимое и недвижимое имущество, ценные бумаги, деньги и др.), относятся результаты интеллектуального труда работников Компании (коммерческая продукция, программы, документы, товарные знаки и т.п.), а также имущественные права и имущественные обязанности. В этой связи к собственности МТС относится вся корреспонденция и данные, передаваемые и принимаемые по электронным и телефонным системам связи компании или содержащиеся в таких системах и вся письменная корреспонденция. В мере, допускаемой законодательством, компания, в целях обеспечения информационной безопасности, вправе отслеживать всю корреспонденцию, электронную и телефонную связь, давать согласие на ее раскрытие и обработку третьим лицам, в том числе правоохранительным органам. Важно обращать внимание на содержание сообщения, придерживаться профессионального стиля, излагать факты кратко, ясно и не двусмысленно. Работникам надлежит обеспечивать эффективное использование имущества Компании в деловых целях и не использовать денежные средства или имущество МТС для любой незаконной или неблаговидной цели. Кража, небрежное отношение, халатность или растрата могут непосредственно повлиять на прибыль Компании.

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

- проявлять надлежащую осторожность с целью предотвращения кражи, порчи или злонамеренного использования имущества МТС;
- немедленно докладывать непосредственному руководителю и работникам Управления 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.

2. 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.

2.1. Обращения клиентов

Каждый работник Компании знает, что МТС работает для клиентов.

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

В отношении клиентов МТС стремится:

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

Ни одно обращение клиента не должно оставаться без ответа.

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

Каждому работнику следует интересоваться продуктами Компании. Кроме того, не стоит забывать об источниках информации, к которым можно обратиться в любое время: мобильное приложение «Мой МТС», онлайн-поддержка help.mts.by, другие сервисы самообслуживания, либо в Контактный центр МТС – их можно и нужно рекомендовать своим друзьям и знакомым. Это создаст благоприятное впечатление о вас как о работнике и о Компании в целом.

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

2.2. Добросовестный маркетинг

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

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

Мы создали МТС-ТВ, которое позволяет клиентам подключать и наслаждаться любимыми каналами и фильмами, находясь дома и в дороге (приложение «МТС кино», «МТС ТВ», для смартфона и планшета).

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

Полный перечень тарифов и услуг размещен на корпоративном сайте www.mts.by.

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

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

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

Мы заботимся о том, чтобы наши абоненты могли получить необходимую помощь в любом месте и в любое время и обеспечиваем клиентам, находящимся в международном роуминге, бесплатную возможность обратиться в Контактный центр МТС и получить консультацию МТС по номеру **+375 29 7770890**.

Кроме этого, клиенты, находящиеся в международном роуминге, могут бесплатно пользоваться приложением «Мой МТС» и официальным сайтом МТС для получения информации о тарифах и услугах МТС, способах их подключения и отключения, способах пополнения счета и другой справочной информации. При этом скачивание и обновление приложения «Мой МТС», переходы на сторонние интернет-ресурсы из приложения или официального сайта оплачиваются абонентом согласно действующих тарифов.

Мы не рассылаем спам нашим клиентам и не позволяем этого другим.

МТС отправляет информационные сообщения рекламного характера только клиентам, выразившим на это согласие, и следит, чтобы объем и периодичность сообщений, получаемых клиентом, 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 работникам Компании обращаются друзья с жалобой, ни в коем случае нельзя оставлять такой сигнал без внимания. Следует порекомендовать обратиться в help.mts.by, Контактный центр МТС (круглосуточно) по номеру 0890 (из сети МТС) или (+375 17) 237-98-98 (из любой сети), где обязательно помогут разобраться в ситуации и решить проблему.

Вопрос: У меня вчера списали 15 рублей. Я не понимаю, за что именно. Кому в МТС надо написать жалобу, чтобы вернули деньги?

Ответ: На твоём смартфоне установлено приложение Мой МТС? Если нет, то первое, что предлагаю сделать – это установить его. В нём мы сможем не только проверить расходы, но и эффективно управлять услугами и тарифами. Второе – давай посмотрим в приложении последние списания, возможно списана плата за тариф или подключённую услугу. Если все ещё останутся вопросы, то через приложение Мой МТС можно обратиться в онлайн-поддержку. Работники помогут разобраться с открытыми вопросами.

2.3. 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, 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 направления, несанкционированный доступ к личным кабинетам абонентов с целью вывода денежных средств, несанкционированная терминация международного трафика и т.д.

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, поступающий абонентам МТС из сетей других операторов связи, в том числе и от зарубежных операторов связи. Проводится регулярный анализ жалоб абонентов на действия контент-провайдеров. В случае если действия контент-провайдера были признаны недобросовестными, к нему применяются штрафные санкции.

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

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

Фрод в роуминге. Осуществляется контроль за повышенным потреблением голосовых услуг и услуг передачи данных в международном и национальном

роуминге, а также контроль подключения абонентам услуг «Роуминг», «Международный доступ».

В целях повышения осведомленности абонентов в области борьбы с мошенничеством создан раздел «Борьба с мошенничеством» на сайте safety.mts.by, на котором размещена информация о способах защиты абонентов от мошенничества, которые Компания предлагает своим абонентам.

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

Ответ: Если у работника Компании есть информация о фактах фрода в отношении абонентов или Компании, необходимо направить эту информацию на адрес rad_project@mts.by или связаться с начальником Управления гарантирования доходов и взыскания дебиторской задолженности.

Абонентам можно рекомендовать ознакомиться с информацией на сайте safety.mts.by.

2.4. Защита персональных данных

Будучи лидирующим оператором связи, МТС уделяет большое внимание персональным данным, так как конфиденциальность абонентской информации является такой же обязанностью оператора, как и непрерывность предоставления услуги связи.

Основные принципы работы с персональными данными:

- сбор, обработка и иные действия с персональными данными должны осуществляться исключительно в целях выполнения работником своих должностных обязанностей;

- основаниями для сбора и обработки персональных данных в работе МТС являются заключенный с абонентом договор, в котором абонент является одной из сторон, трудовой договор с работником или гражданско-правовой договор с физическим лицом, а также согласие субъекта персональных данных на обработку его персональных данных;

- передача персональных данных третьим лицам должна осуществляться с обязательным соблюдением норм законодательства Республики Беларусь и обеспечением конфиденциальности таких данных и защиты их от несанкционированного доступа путем применения организационных мер и средств защиты информации;

- сбор и обработка специальных категорий персональных данных в МТС не допускается, за исключением некоторых случаев, предусмотренных законодательством Республики Беларусь .

Вопрос: Что такое персональные данные?

Ответ: Персональные данные – любая информация, относящаяся к идентифицированному физическому лицу или физическому лицу, которое может быть идентифицировано на основании такой информации (абоненту, работнику, посетителю и т.д.)

Вопрос: При совершении каких действий с персональными данными они подлежат охране?

Ответ: При сборе (включая, аудиозапись, фото- и видеосъемку), обработке (включая систематизацию, хранение, изменение, использование, обезличивание, блокирование, удаление), распространении неопределенному кругу лиц, предоставлении третьим лицам персональных данных с использованием средств автоматизации или без использования таких средств.

МТС стремится обеспечить своим абонентам уверенность в надежности Компании и гарантировать конфиденциальность их персональных данных. Положение о режиме безопасности информации (конфиденциальности) МТС определяет принципы, порядок и условия обработки персональных данных абонентов, работников МТС и иных лиц, чьи персональные данные обрабатываются МТС, а также третьими лицами по поручению МТС.

3. МТС И ОБЩЕСТВО

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

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

3.1. Взаимодействие с партнерами и поставщиками

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

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

МТС ожидает от своих партнеров и поставщиков следующее:

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

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

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

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

Как работник МТС, так и партнеры и поставщики Компании всегда могут сообщить о своем подозрении относительно несоблюдения ЛНПА Компании и законодательства Республики Беларусь или о других опасениях, касающихся финансов, бухгалтерского учета, аудита, коррупции или мошенничества в Компании, или об иных серьезных ситуациях, затрагивающих интересы МТС или ее работников. Обращения работников МТС направляются на «Горячую линию» Компании по адресу: hotline@mts.by. Обращения партнеров и поставщиков Компании могут быть направлены на линию control_audit@mts.by.

3.2. Защита интеллектуальной собственности

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

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

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

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

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

3.3. Публичные выступления, заявления и взаимоотношения со СМИ и социальными сетями

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

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

Обращения пользователей социальных медиа, касающиеся МТС, необходимо перенаправлять на press@mts.by и сообщать о них руководителю Группы по связям с общественностью либо пресс-секретарю компании МТС.

3.4. 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. Наша основная цель – повышение качества жизни и безопасности человека и общества за счет развития инноваций и предоставления широкого спектра услуг нашим клиентам. Мы несем ответственность за свои действия, а именно в этом видим залог устойчивого развития Компании.

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

В основе КСО-деятельности МТС лежат принципы ведения социально ответственного бизнеса, направленные на обеспечение устойчивого развития и роста благосостояния Компании, формирование конкурентоспособной экономики, повышение качества жизни и процветание общества. Для соблюдения принципов КСО Компания обеспечивает такое 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 проект, который представляет собой комплекс образовательных мероприятий, объединяющий в себе интерактивный портал и серию обучающих уроков и мероприятий для школьников по всей Беларуси. 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.

«Сети все возрасты покорны» — обучающий 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.

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

Все работники 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.

Работники Компании не должны использовать сами и способствовать использованию и дальнейшему распространению пиратского контента в сети.

Компания проводит мероприятия по поддержке воспитанников подшефных детских учреждений, ветеранов Великой Отечественной войны, детей с ограниченными возможностями и из малообеспеченных семей.

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

Ответ: Любой работник 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 работник может действовать только в рамках корпоративной политики в области КСО при согласовании с Группой по связям с общественностью.

3.5. Благотворительность

Наша Компания придерживается концепции благотворительности, принятой в группе компаний МТС. Мы рассказываем нашим партнерам о том, что фактор социальной ответственности является одним из важнейших в формировании репутации Компании. Принципы благотворительной деятельности основаны на прозрачности, открытости и безопасности.

Вопрос: Как в МТС обеспечивается прозрачность благотворительных платежей?

Ответ: Вся спонсорская помощь оказывается в строгом соответствии с Указом Президента Республики Беларусь от 01.07.2005 № 300 «О предоставлении и использовании безвозмездной (спонсорской) помощи». МТС оказывает только адресную помощь, средства перечисляются только на предусмотренные законодательством цели, а получатели предоставляют МТС установленную отчетность.

Традиционно под особым вниманием МТС находится мероприятия по уходу за больными детьми и поддержка национального спорта.

3.6. Экология

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

Мы стараемся шире взглянуть на окружающий нас мир, задумываемся о сохранении природы и ее ресурсов. Инициативы, запускаемые МТС, направлены на бережное отношение к окружающей среде. Компания организует и принимает участие в масштабных городских экологических проектах и пропагандирует в обществе экологическую культуру и деятельность по охране окружающей среды. МТС активно привлекает своих работников к участию в эко-инициативах Компании.

Являясь участником инициативы ООН «Глобальный договор», МТС проводит в Беларуси программу поддержки экологических инициатив: «Час Земли», «День без автомобиля» и др.

Вопрос: Какой вклад может внести каждый работник 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. Также в компании проводится республиканская акция по сбору пластиковых крышек, средства от утилизации которых передают в помощь детям-инвалидам. Каждый работник может принять участие в экологических акциях и проектах.

4. МТС И ЗАКОНЫ

К деятельности Компании применяется ряд законов и требований различных регуляторов. Очень важно, чтобы работник знал правила и требования, применимые к его зоне ответственности.

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

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

4.1. Взаимоотношения с государственными органами

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

Законодательство предусматривает строгий порядок оказания услуг с органами государственной власти и управления, что обуславливает необходимость

работникам Компании быть особенно внимательными и неукоснительно соблюдать требования всех внутренних документов МТС, включая требования разделов «Антикоррупционное законодательство» и «Конкуренция и антимонопольное законодательство» Кодекса, при участии в закупках, проводимых государственными органами.

Аналогичный порядок взаимодействия распространяется и на ситуации, когда органы государственной власти и управления выдают какие-либо разрешения, лицензии или участвуют в процедурах согласования.

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

Любому работнику, который получил какой-либо запрос от органа государственной власти и управления в рамках проведения проверки или расследования, следует немедленно обратиться в соответствующее подразделение Компании.

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

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

Ответ: Вам необходимо объяснить бывшему однокласснику, что для получения информации об определенной сделке МТС, в компанию должно быть направлено официальное письмо налоговой службы с запросом соответствующей информации по сделке.

4.2. Антикоррупционное законодательство

МТС придерживается принципов соблюдения антикоррупционного законодательства во всех видах деловых отношений.

Коррупция не является частью нашего бизнеса!

Согласно нормам антикоррупционного законодательства, применимого к Компании, работникам 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 работникам Компании запрещено напрямую или через посредника требовать, давать согласие на получение или получать любую

финансовую или иную выгоду или преимущество, в том числе, платежи в виде денежных средств или любых ценностей.

Под применимым антикоррупционным законодательством понимается антикоррупционное законодательство Республики Беларусь, Закон США «О борьбе с коррупцией за рубежом» (Foreign Corrupt Practices Act), Закон Великобритании «О борьбе со взяточничеством» (The Bribery Act).

В Компании принято Положение о соблюдении антикоррупционного законодательства, которое является обязательным для исполнения членами органов управления и работниками Компании, а также всеми третьими лицами, действующими от имени и/или в интересах МТС.

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

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

Ответ: СООО «Мобильные ТелеСистемы» является обществом с долевым участием Компании ПАО «МТС», и в силу этого ПАО «МТС» отвечает за действия СООО «Мобильные ТелеСистемы» по соблюдению требований антикоррупционного законодательства, применимого к ПАО «МТС».

ПАО «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 ПАО «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 ПАО «МТС» и ее главного акционера применяются и требования антикоррупционного законодательства Великобритании. ПАО «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 ПАО «МТС» требований закона Великобритании «О борьбе со взяточничеством» (The Bribery Act).

4.3. Противодействие легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма.

При построении бизнес-процессов Компания придерживается принципов, которые в том числе способствуют предотвращению и выявлению финансовых операций, связанных с легализацией доходов, полученных преступным путем, финансированием террористической деятельности.

МТС осуществляет обязательную идентификацию своих абонентов и другие предусмотренные законодательством действия для содействия государственным органам в выявлении лиц и организаций, в отношении которых имеются достаточные основания подозревать их причастность к террористической деятельности (в том числе к финансированию терроризма).

4.4. Запрещенный контент

В соответствии с требованиями действующего законодательства для своих абонентов МТС осуществляет ограничения доступа к информационным ресурсам в Интернет, содержащим информационные сообщения или материалы, запрещенные или ограниченные к распространению в соответствии с законодательными актами Республики Беларусь. Перечень таких ресурсов формируется РУП «БелГИЭ» на основании решений, принимаемых Министерством информации Республики Беларусь.

Если работник МТС обнаружил сайт, контент которого, по его мнению, содержит запрещенную информацию, он может самостоятельно обратиться к регулятору через электронное обращение на сайте <http://www.mininform.gov.by>.

4.5. Конкуренция и антимонопольное законодательство

Компания соблюдает антимонопольное законодательство Республики Беларусь и придерживается принципов добросовестной конкуренции во всех видах деловых отношений.

Вопрос: 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 Финансово-инвестиционное управление о произошедшем.

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 вступает в соглашения с конкурентами, которые приводят или могут привести к недопущению, ограничению или устранению конкуренции.

В своей деятельности МТС и работники 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 работники 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.

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.

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.

Нарушение положений антимонопольного законодательства может повлечь за собой штрафы и другие гражданские, административные и уголовные последствия, вплоть до лишения свободы.

4.6. Использование нераскрытой информации

Использование нераскрытой информации, составляющей коммерческую тайну Компании или иную охраняемую тайну, ограничено законодательством. МТС является собственником своей коммерческой тайны, а также иной нераскрытой информации.

Коммерческая тайна МТС – сведения любого характера, (технического, производственного, организационного, коммерческого, финансового и иного), в отношении которых установлен режим коммерческой тайны.

Например, это могут быть:

- финансовые показатели;
- информация о получении важной лицензии;
- информация о планируемых дивидендах;
- информация о крупных судебных разбирательствах;
- информация о структуре и составе оборудования сети;
- информация о маркетинговых акциях до их публичного объявления.

Работники МТС, обладающие нераскрытой информацией о МТС или о других Компаниях, полученной в результате выполнения должностных обязанностей, не должны передавать, использовать в личных целях или иным образом разглашать такую информацию.

Вопрос: Мой двоюродный брат собирается переехать жить в г. Минск. Могу ли я рассказать ему о намерении нашей Компании начать оказывать услуги по технологии Ethernet в таком-то районе г. Минска?

Ответ: Только в том случае, если МТС уже сообщило в СМИ или на сайте информацию о планах строительства в указанном районе.

Для помощи работникам МТС в Компании разработано и утверждено Положение о режиме безопасности информации (конфиденциальности).

4.7. Прозрачность бизнеса и достоверное раскрытие информации в финансовой отчетности

МТС является публичной Компанией, которая представляет в соответствующие регулирующие органы отчеты о финансовых результатах своей деятельности, а также раскрывает значительный объем нефинансовой информации. 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 работников, каждый работник 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.

Вопрос: Знакомый обратился к работнику МТС с просьбой сообщить некоторые данные, касающиеся деятельности Компании. Имеет ли работник право предоставлять подобные сведения?

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

Работники, 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.

Работники должны сообщать своему руководству и на «Горячую линию» hotline@mts.by, а также докладывать в порядке, предусмотренном Кодексом, обо всех известных фактах не отражения 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 своему руководителю, чтобы он обеспечил оценку достоверности такой информации и необходимости ее раскрытия. В случае положительного заключения информация будет раскрыта уполномоченным на то работником МТС с соблюдением необходимых процедур.

4.8. Учетные документы Компании

Учетные документы полностью и точно отражают хозяйственные операции, осуществляемые Компанией, являются основой для составления отчетности и раскрытия информации в соответствии с требованиями действующего законодательства и исходя из общепринятой практики.

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

Вопрос: Что относится к учетным документам?

Ответ: К учетным документам относятся финансовая и управленческая отчетность, рабочий план счетов, учетные политики, регистры бухгалтерского учета, первичные учетные документы, подтверждающие факт осуществления хозяйственной операции, счета-фактуры, документы о проведении ревизий финансово-хозяйственной деятельности, расчеты по начислению заработной платы и многие другие.

В Компании действуют утвержденные локальные нормативные правовые акты по управлению учетными документами содержащие требования к их оформлению, представлению, хранению, передаче в архив и уничтожению.

5. ОБРАЩЕНИЯ И СООБЩЕНИЯ О НАРУШЕНИЯХ КОДЕКСА

В случае если работник не знает, как правильно поступить, или ему кажется, что его действия могут привести к нарушению Кодекса, необходимо обсудить ситуацию с непосредственным или вышестоящим руководителем или с менеджером по вопросам комплаенс. Также можно обратиться в Управление безопасности или Управление по работе с персоналом.

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

Любому работнику, если он хочет сообщить о каком-либо нарушении, следует направить сообщение на «Горячую линию» hotline@mts.by или менеджеру по вопросам комплаенс на электронный адрес compliance@mts.by. Работники могут также лично обратиться к своему непосредственному руководителю, либо любому вышестоящему руководителю.

Обратите внимание, что приоритетным способом сообщения о нарушениях является сообщение на «Горячую линию» hotline@mts.by. Это особенно важно учитывать при выявлении нарушений в области соблюдения прав человека на рабочем месте.

По вопросам, касающимся нарушений или подозрений о нарушениях по следующим областям:

- 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;
- соблюдение Кодекса делового поведения и этики,

немедленно сообщить по одному из следующих контактов:

- Менеджер по вопросам комплаенс: , compliance@mts.by;
- Управление по работе с персоналом;
- Управление безопасности;
- Контрольно-ревизионная группа;
- «Горячая линия» hotline@mts.by.

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 работника, добросовестно добывающегося помощи и сообщающего об известных или возможных нарушениях.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Основные принципы ведения бизнеса МТС, отраженные в Кодексе, соответствуют самым высоким стандартами деловой этики. Необходимо помнить, что каждый из нас вне зависимости от позиции или выполняемого функционала несет личную ответственность за соблюдение Кодекса, тем самым внося вклад в общий успех и укрепление лидерских позиций МТС.

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

МТС оставляет за собой право на внесение поправок и дополнений в положения Кодекса в любое время без предварительного уведомления. Кодекс является общедоступным документом, ознакомиться с которым все заинтересованные стороны могут на официальном сайте Компании: www.mts.by.