

УТВЕРЖДЕНО
Приказ Генерального директора
СООО «Мобильные ТелеСистемы»
№ _____ от _____

Кодекс делового поведения и этики СООО «Мобильные ТелеСистемы»

Минск 2016

Оглавление

Введение	3
1. МТС и сотрудники	5
1.1. Рабочие условия.....	5
1.2. Поведение на рабочем месте	5
1.3. Информирование и обучение	7
1.4. Конфликт интересов	8
1.5. Подарки и развлекательные мероприятия	9
1.6. Конфиденциальная, или являющаяся собственностью Компании информация	11
1.7. Защита и использование имущества Компании	12
2. МТС И КЛИЕНТЫ	15
2.1. Обращения клиентов.....	15
2.2. Добросовестный маркетинг.....	16
2.3. Борьба с фродом на сетях связи.....	17
2.4. Защита персональных данных	18
3. МТС И ОБЩЕСТВО.....	20
3.1. Корпоративная социальная ответственность	20
3.2. Благотворительность.....	21
3.3. Публичные выступления, заявления и взаимоотношения со СМИ и социальными сетями	22
3.4. Экология	23
4. МТС И ЗАКОНЫ.....	25
4.1. Взаимоотношения с государственными органами	25
4.2. Антикоррупционное законодательство.....	25
4.3. Противодействие легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма	27
4.4. Запрещенный контент	27
4.5. Конкуренция и антимонопольное законодательство.....	27
Нарушение положений антимонопольного законодательства может повлечь за собой штрафы и другие гражданские, административные и уголовные последствия, вплоть до лишения свободы.	28
4.6. Использование нераскрытой информации.....	28
4.7. Прозрачность бизнеса и достоверное раскрытие информации.....	29
4.8. Учетные документы Компании	30
5. ОБРАЩЕНИЯ И СООБЩЕНИЯ О НАРУШЕНИЯХ КОДЕКСА	32
ЗАКЛЮЧЕНИЕ.....	33

ВВЕДЕНИЕ

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

Кодекс делового поведения и этики следует рассматривать как документ, содержащий минимальный набор стандартов и требований, принятых в нашей Компании, с целью содействия честному и этичному ведению бизнеса и предотвращения злоупотреблений. В Кодексе определены правила и стандарты, которыми сотрудникам необходимо руководствоваться в повседневной работе. В тех случаях, когда требуется 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 — это не исчерпывающий свод правил, в нем не могут быть предусмотрены рекомендации для каждой ситуации, с которой можно столкнуться в ходе ведения бизнеса. Поэтому при необходимости принятия делового решения в ситуации, не предусмотренной Кодексом, необходимо задать себе следующие вопросы:

- 1. Это законно?**
- 2. Это честно и справедливо?**
- 3. Отвечает ли это интересам Компании?**
- 4. Согласуется ли это с правилами Компании?**
- 5. Соответствует ли это репутации 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 руководящего состава и остальных сотрудников МТС, а также физических лиц, заключивших с МТС договор гражданско-правового характера (далее по тексту — «сотрудники», под которыми понимаются все лица, на которых распространяется действие Кодекса). Все сотрудники должны быть ознакомлены с Кодексом и придерживаться изложенных в нем принципов и процедур.

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

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

1. МТС И СОТРУДНИКИ

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

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

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 сотрудников, а также действовать в соответствии с принципом равных возможностей в отношении всех сотрудников, исходя из их профессионализма. Это касается всех аспектов трудовой деятельности, включая прием на работу, обучение, повышение по службе, компенсации, дисциплину и увольнение.

Залог профессионального роста сотрудников нашей Компании — качественное и современное обучение.

В 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».

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 сотрудникам 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.

1.2. 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;
- препятствование работе других сотрудников;
- курение в неустановленных местах на территории и в помещениях МТС.

Все сотрудники обязаны соблюдать требования охраны труда и противопожарной безопасности, предусмотренные законодательством Республики Беларусь 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 деловой стиль в одежде, 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 casual¹. 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.

Сотрудники Компании должны использовать телефоны и прочие электронные средства связи, письменные материалы и иное имущество МТС преимущественно

¹ Комфортная повседневная одежда.

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, а также не мешает выполнению работником прямых обязанностей по работе.

Сотрудники 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.

1.3. Информирование и обучение

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

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

Ежегодно в Компании проводится анкетирование руководящих работников и иных лиц, отнесенных к государственным должностным лицам, на предмет соблюдения норм Кодекса делового поведения и этики и Положения о соблюдении антикоррупционного законодательства в СООО «Мобильные ТелеСистемы».

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

Существующая в Компании система дистанционного тестирования и обучения предлагает всем сотрудникам МТС обучающие курсы, которые более детально освещают определенные правила и требования, установленные в Компании, включая те, которые содержатся в настоящем Кодексе.

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

1.4. Конфликт интересов

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

Конфликт интересов возникает, когда у сотрудника есть какие-либо личные отношения, финансовые или иные интересы, которые могли бы помешать ему действовать в интересах Компании, в 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 личные интересы сотрудника (в том числе сотрудника, относящегося в соответствии с антикоррупционным законодательством Республики Беларусь к государственному должностным лицам), его супруга (супруги), близких родственников или свойственников влияют или могут повлиять на надлежащее исполнение таким сотрудником своих трудовых обязанностей при принятии им решения или участия в принятии решения либо совершении других действий по работе в Компании. Под надлежащим исполнением трудовых обязанностей понимается объективное и эффективное исполнение сотрудником должностных обязанностей в Компании, использование им своего служебного положения в Компании для обеспечения соблюдения интересов Компании, а не в целях выгоды или преимуществ для себя или иных лиц.

«Личная заинтересованность сотрудника (представителя организации) – заинтересованность сотрудника (представителя организации), связанная с возможностью получения сотрудником (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».

В Компании разработано Положение об управлении конфликтом интересов. Если у вас возникла ситуация конфликта интересов или вы подозреваете о возможности возникновения такого конфликта, следует немедленно сообщить об этом своему непосредственному руководителю или в Комиссию по противодействию коррупции 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 ежегодное анкетирование сотрудников, относящихся к государственным должностным лицам. Также при приеме на работу в Компанию сотрудники знакомятся с Положением об управлении конфликтом интересов, заполняют и подписывают форму «Раскрытие сведений о конфликте интересов».

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

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

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

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

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

Ответ: В таком случае вы должны поставить в известность вашего непосредственного руководителя и, при необходимости, Комиссию по противодействию коррупции для выработки оптимального решения, чтобы ваши семейные связи не могли нанести ущерб Компании.

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 подвергаться 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 МТС, которое должны знать все сотрудники Компании.

В Компании допускается дарение сувенирных памятных подарков с символикой Компании (брендированной сувенирной продукции) абонентам в целях продвижения имени и услуг Компании в рамках рекламных акций и кампаний. В отношении дарения брендированной сувенирной продукции применяются нормы действующих в Компании локальных нормативных актов о порядке приобретения и распределения брендированной сувенирной продукции.

В Компании также допускается дарение деловых подарков – предметных подарков, предназначенных дарителем для вручения внешним партнерам и иным третьим лицам в целях поддержания деловых отношений, существующими между ними. В отношении дарения деловых подарков применяются ограничения и лимиты, установленные в Положении о подарках и развлекательных мероприятиях.

Антикоррупционное законодательство Республики Беларусь запрещает лицам, занимающим государственные должности, принимать имущество (подарки), за исключением сувениров, вручаемых при проведении протокольных и иных официальных мероприятий, или получать другую выгоду для себя или для третьих лиц в виде работы, услуги в связи с исполнением служебных (трудовых) обязанностей².

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

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

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

При этом сотрудники Компании, занимающие руководящие должности, не вправе осуществлять поездки за счет физических и (или) юридических лиц, отношения с которыми входят в вопросы его служебной (трудовой) деятельности, за исключением следующих поездок:

служебных командировок;

² Закон Республики Беларусь от 15.07.2015 N 305-3 "О борьбе с коррупцией"

по приглашению супруга (супруги), близких родственников или свойственников;

осуществляемых в соответствии с международными договорами Республики Беларусь или по договоренности между государственными органами Республики Беларусь и органами иностранных государств за счет средств соответствующих государственных органов и (или) международных организаций;

осуществляемых с согласия вышестоящего должностного лица для участия в международных и зарубежных научных, спортивных, творческих и иных мероприятиях за счет средств общественных объединений (фондов), в том числе поездок, осуществляемых в рамках уставной деятельности таких общественных объединений (фондов) по приглашениям и за счет зарубежных партнеров.

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 в Комиссию по противодействию коррупции (путем направления обращения на адрес электронной почты compliance@mts.by) Сотрудникам Компании запрещено получать подарки в любом виде на рабочих местах. Любой сотрудник должен принять все меры, чтобы отказаться от подарка или вернуть подарок, который не соответствует вышеописанным нормам.

Если от подарка неудобно отказаться или его невозможно вернуть, сотрудник обязан немедленно сообщить о получении подарка своему непосредственному руководителю или в Комиссию по противодействию коррупции, которые могут указать на необходимость передачи подарка в компанию или соответствующую благотворительную организацию.

1.6. 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 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 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: Все сотрудники компании обязаны соблюдать режим безопасности информации (конфиденциальности) МТС, а именно:

- обеспечивать сохранность сведений конфиденциального характера, находящихся у сотрудника;
 - осуществлять передачу сведений конфиденциального характера другим сотрудникам по установленным в компании правилам;
 - не передавать третьим лицам и не раскрывать публично сведения конфиденциального характера;
 - выполнять требования локальных нормативных актов МТС по обеспечению защиты информации;
 - в случае попытки посторонних лиц получить защищаемые сведения или обнаружения фактов разглашения сведений конфиденциального характера немедленно сообщить об этом в Управление безопасности;
 - 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 сотруднику за ведение конфиденциального делопроизводства, а при его отсутствии — руководителю структурного подразделения;
 - об утрате или недостатке носителей, содержащих сведения конфиденциального характера, удостоверений, пропусков, личных печатей, ключей от режимных помещений, хранилищ, сейфов (металлических шкафов) и о других фактах, которые могут привести к разглашению или утечке защищаемой информации, немедленно сообщить в Управление безопасности.
- Доступ к вашему рабочему компьютеру, ноутбуку, мобильному устройству не должны иметь другие сотрудники МТС, включая ваших коллег. Рекомендуется всегда блокировать рабочий компьютер, когда вы покидаете рабочее место.
- Внимательно относитесь к документам, содержащим конфиденциальную информацию, не оставляйте их на рабочем месте. Пользуйтесь шредером для уничтожения ненужной документации, содержащей конфиденциальную информацию.

Каждый сотрудник несет персональную ответственность за выполнение режима безопасности информации (конфиденциальности) СООО «Мобильные ТелеСистемы».

1.7. Защита и использование имущества Компании

Каждый сотрудник 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, или работающих по гражданско-правовому договору) 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 Управления 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 неблаговидной цели.

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

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

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

Ответ: Не стоит этого делать. Презентация может содержать конфиденциальную информацию о Компании, поэтому всегда есть риск, что такого рода материалы, отправленные на внешние серверы, могут попасть в 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 МТС относится вся корреспонденция и данные, передаваемые и принимаемые по электронным и телефонным системам связи Компании или содержащиеся в таких системах. К имуществу 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 не двусмысленно.

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.

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

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

Сотрудник должен ориентироваться в тарифных планах, услугах, тарифах на роуминг, предоставляемых Компанией, должен уметь найти нужную информацию и в случае необходимости грамотно донести ее до клиента.

Сотрудник должен знать и нести в массы ценности и миссию бренда.

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

Каждому сотруднику следует интересоваться продуктами Компании. Кроме того, не стоит забывать об источниках информации, к которым можно обратиться в любое время, – сайт и Контактный центр – 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.by и по возможности следует принять участие в поиске информации. Это создаст благоприятное впечатление о вас как о сотруднике и о Компании в целом.

Консультация

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

Сотрудник: В Компании много тарифных планов. Ты можешь подобрать для себя наиболее выгодный, для этого нужно уточнить, как часто ты звонишь и на номера каких операторов. Кроме того, на любой тарифный план можно подключить услуги, которые помогут тебе сэкономить деньги на звонках, SMS, Интернете. Чтобы подобрать тарифный план, ты можешь сам выйти на

сайт МТС или позвонить в Контактный центр, коллеги тебя проконсультируют.

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

1. Если бы я был на месте клиента, счел бы я порядок действий МТС в рассматриваемой ситуации справедливым по отношению ко мне и моим интересам?

2. Хотел бы я, чтобы в аналогичной ситуации мой оператор сотовой связи действовал в отношении меня точно так же, как планирует действовать МТС?

3. Могу ли я представить более справедливый способ действий в отношении клиента МТС для данной конкретной ситуации?

4. Буду ли я чувствовать себя комфортно перед лицом своих друзей и знакомых, если информация о рассматриваемых действиях МТС будет опубликована в СМИ?

2.2. 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, о повышенной стоимости звонков и услуг передачи данных в роуминге.

МТС обеспечивает клиентам, находящимся в роуминге, возможность обратиться в Контактный центр МТС и получить консультацию МТС по номеру **+375 29 7770890**.

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 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 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.

Мы не оставляем ни одной жалобы без ответа.

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

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

Если к сотрудникам Компании обращаются друзья с жалобой, ни в коем случае нельзя оставлять такой сигнал без внимания. Следует порекомендовать обратиться в 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. Консультацию также можно получить на сайте mts.by.

Клиент: у меня вчера списали 15000 рублей. SMS не писал, не звонил много, в Интернет не выходил. Кому в МТС надо написать жалобу, чтобы вернули деньги?

Сотрудник: Тебе нужно позвонить в Контактный центр 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 зайдем на сайт!

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 PRS-направления, несанкционированный доступ к личным кабинетам абонентов с целью вывода денежных средств, несанкционированная терминация международного трафика.

Компания принимает меры для борьбы с фродом на сетях связи.

Фрод, связанный с SMS-услугами, фрод контент-провайдеров — это один из наиболее распространенных видов фрода на сетях связи, финансовые потери от 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 GSM- и ISUP-шлюзов на сетях связи. Компания проводит постоянный контроль с целью выявления нелегально установленных в сети МТС шлюзов.

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

Фрод в роуминге. Осуществляется контроль за повышенным потреблением голосовых услуг и услуг передачи данных в международном и национальном роуминге, а также контроль подключения абонентам услуг «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.

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 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 также является крупнейшим оператором персональных данных, который одним из первых начал приводить свою систему защиты персональных данных в соответствие с Законом «Об информации, информатизации и защите информации», 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 сотрудника должна осуществляться в строго определенных целях;
- основаниями для обработки персональных данных в работе МТС являются заключенный с абонентом договор, в котором абонент является стороной в договоре, трудовой договор или гражданско-правовой договор с сотрудником, а также согласие абонента/сотрудника 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 – основные и дополнительные персональные данные физического лица, подлежащие в соответствии с законодательными актами Республики Беларусь внесению в регистр населения, а также иные данные, позволяющие идентифицировать такое лицо.

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, в Управление безопасности.

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

3. 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.

3.1. 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 проект, который представляет собой комплекс образовательных мероприятий, объединяющий в себе интерактивный портал и серию обучающих уроков для младших 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. Подробности на safety.mts.by.

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

Все сотрудники прямо или косвенно несут ответственность за маленьких абонентов Компании и не должны способствовать размещению и дальнейшему распространению вредоносного и противоправного контента. К такой информации относятся неэтичные материалы, противоречащие принятым в обществе нормам морали и социальным нормам: широко распространенные в сети изображения сексуального характера, порнография, агрессивные онлайн-игры, азартные игры, пропаганда нездорового образа жизни (употребления наркотиков, алкоголя, табака, намеренного развития анорексии, булимии), изображения насилия, нанесения вреда здоровью и угрозы жизни, различных способов самоубийства, нецензурная брань, оскорбления и иная подобная информация.

Сотрудники 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 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 Группой по связям с общественностью.

3.2. Благотворительность

МТС пропагандирует идеологию благотворительности. 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 Компании 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 находятся мероприятия по уходу за больными детьми и поддержка национального спорта. Компания ежегодно

оказывает поддержку Белорусскому детскому «Хоспису», является Генеральным партнером Белорусской ассоциации гимнастики, официальным партнером Белорусской федерации футбола, Национального олимпийского комитета, оказывает содействие развитию хоккея, гандбола.

При поддержке МТС проходят такие спортивные события, как Международный детский турнир по художественной гимнастике Baby Cup, этапы Кубка мира по художественной гимнастике, открытый чемпионат Республики Беларусь и Международный турнир по спортивной гимнастике на призы шестикратного олимпийского чемпиона Виталия Щербо, Детский турнир по гимнастике «Кубок Маугли» и многие другие соревнования.

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

Группа по связям с общественностью (далее – Пресс-центр) является единственным подразделением – источником информации 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-Центр МТС. Сотрудникам «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.

Сотрудники Компании не вправе размещать информацию, имеющую прямое или косвенное отношение к Компании, в социальных сетях без согласования с Группой по связям с общественностью.

В случае обращений к сотрудникам МТС пользователей социальных сетей с претензиями или вопросами необходимо сообщить об этом на info@mts.by. В случае если сотрудник обратил внимание на жалобу или позитивный отзыв об МТС в сети, он может направить его по тому же адресу.

Сотрудник МТС также может самостоятельно подготовить проект ответа на вопрос. После подготовки сотрудник обязан уведомить Отдел сопровождения продаж и обслуживания коммерческого департамента МТС о поступившем вопросе и прислать подготовленный вариант ответа. После согласования сотрудник может дать ответ от собственного имени. Настоятельно не рекомендуем сотрудникам участвовать в дискуссиях на темы, комментирование которых в публичном поле запрещено, как наносящее вред репутации Компании при появлении в СМИ.

Данное ограничение распространяется на следующие темы:

— конфиденциальную информацию или коммерческую тайну МТС;

- информацию о неудовлетворительном техническом состоянии сервисов МТС;
- комментарии и прогнозы относительно политической ситуации в Республике Беларусь и за рубежом, а также относительно действий отдельных политических деятелей;
- комментарии относительно деятельности законодательных, исполнительных и судебных органов Республики Беларусь и зарубежных стран;
- комментарии о деятельности конкурентов и сторонних компаний;
- неполные и недостоверные данные о деятельности МТС;
- комментарии необоснованных прогнозов и предположений относительно деятельности МТС;
- информацию о клиентах, партнёрах и контрагентах МТС;
- информацию о личной жизни сотрудников.

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

Ответ: Нет. Прежде чем подтверждать свое участие, необходимо согласовать свое выступление с Группой по связям с общественностью.

Вопрос: Выступление в качестве спикера от МТС на конференции с участием сторонних организаций 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 Группой 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-центр МТС.

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 0890@mts.by или info@mts.by и попросить клиента написать подробное письмо о сути возникшей проблемы. Отдел сохранения абонентов МТС обязательно поможет в сложившейся ситуации.

3.4. 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.

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 сотрудник в защиту экологии?

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

4. 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 стандартам, положениям и инструкциям, разработанным 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.

4.1. Взаимоотношения с государственными органами

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

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

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

МТС всегда стремится содействовать государственным органам в осуществлении ими своих функций, включая проведение плановых проверок и расследований, однако любой сотрудник МТС, который получил какой-либо запрос от государственного органа, в рамках проведения такой проверки или расследования, должен немедленно обратиться в соответствующее 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 Контрольно-ревизионной группой и рассказать о ситуации, чтобы уполномоченные сотрудники обеспечили выполнение законных прав и обязательств МТС.

4.2. Антикоррупционное законодательство

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

Согласно нормам применимого к Компании антикоррупционного законодательства сотрудникам и лицам, действующим от имени или в интересах

МТС, запрещается напрямую или через посредника осуществлять, предлагать, обещать или одобрять платежи в виде денежных средств или любых ценностей, а также предоставлять любую финансовую или иную выгоду или преимущество любым лицам, с тем чтобы в соответствии с занимаемым ими служебным положением оказать влияние на их действия (обеспечить бездействие) или побудить или вознаградить выполнение возложенных на них должностных или иных предусмотренных законом обязанностей ненадлежащим образом.

Кроме того, всем сотрудникам Компании запрещено напрямую или через посредника требовать, давать согласие на получение или получать любые платежи в виде денежных средств или любых ценностей, а также любую финансовую или иную выгоду, или преимущество, если получение таких платежей, выгод или преимуществ само по себе является ненадлежащим выполнением должностных или иных предусмотренных законом обязанностей или вознаграждением за их ненадлежащее выполнение.

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

Базовые принципы и требования по соблюдению положений применимого к Компании антикоррупционного законодательства изложены в Положении о соблюдении антикоррупционного законодательства, которое является обязательным для исполнения руководством и сотрудниками Компании, 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: 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 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 с 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, запрещенную или ограниченную к распространению в соответствии с законодательными актами Республики Беларусь. Перечень таких ресурсов формируется РУП «БелГИЭ» на основании решений, принимаемых Министерством информации.

Если сотрудник 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 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.

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 маркетинговых акциях до их публичного объявления.

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.

Сотрудники 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.

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

4.7. Прозрачность бизнеса и достоверное раскрытие информации

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, сотрудники, 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.

Вопрос: 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 сотруднику МТС.

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

Сотрудники должны сообщать своему руководству, а также докладывать в порядке, предусмотренном Кодексом, обо всех известных фактах неотражения активов либо обязательств, а также указания ложной, фальсифицированной информации во избежание наступления юридической, финансовой или иной ответственности для МТС, нанесения серьезного ущерба деловой репутации Компании.

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

Ответ: Нет, вы должны немедленно сообщить такую информацию своему руководителю, 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.

4.8. 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 Республики Беларусь.

5. 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 или членом Комиссии по противодействию коррупции. Также можно обратиться к любому вышестоящему руководителю, в Управление безопасности или Управление по работе с персоналом.

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

Любому сотруднику, если он хочет сообщить о каком-либо нарушении, следует направить сообщение на «Горячую линию» hotline@mts.by или в Комиссию по противодействию коррупции на электронный адрес compliance@mts.by. Сотрудники могут также лично обратиться к своему непосредственному руководителю либо любому вышестоящему руководителю.

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 этики и делового поведения,

немедленно сообщить по одному из следующих контактов:

- 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 сотрудника, добросовестно добивающегося помощи и сообщающего об известных или возможных нарушениях.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Основные принципы ведения бизнеса МТС, отраженные в Кодексе, соответствуют самым высоким стандартами деловой этики. Все сотрудники несут ответственность за соблюдение Кодекса и лично отвечают за свои действия. 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. Всем сотрудникам необходимо помнить, что несоблюдение обязательных требований Кодекса может привести к финансовым убыткам в виде штрафных санкций и нанести непоправимый ущерб репутации нашей компании и положению МТС в деловом сообществе. Иными словами, поведение сотрудника в качестве представителя МТС, если оно не соответствует законодательству или Кодексу, может привести к серьезным последствиям как для сотрудника, так и для компании.

В дополнение к Кодексу каждому сотруднику необходимо ознакомиться с отдельными стандартами, положениями и инструкциями, применимыми непосредственно к его сфере работы.

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