

ПАО «МТС» // MOBILE TELESYSTEMS PJSC

ПАО «МТС» – ведущая компания в России и странах СНГ по предоставлению услуг мобильной и фиксированной связи, доступа в интернет, кабельного и спутникового ТВ-вещания, цифровых сервисов и мобильных приложений, финансовых услуг и сервисов электронной коммерции, а также конвергентных ИТ-решений в области системной интеграции, интернета вещей, мониторинга, обработки данных, облачных вычислений. В России, Беларуси и Армении – 86,4 млн абонентов. Акции МТС котируются на Нью-Йоркской фондовой бирже под кодом MBT, на Московской бирже – под кодом MTSS.

Численность персонала – 64 тыс. чел.



**КОРНЯ
АЛЕКСЕЙ
ВАЛЕРЬЕВИЧ**
Президент

**ALEXEY
KORNYA**
President

MTS is the leading telecommunications group in Russia and the CIS in the area of mobile and fixed communications, internet access, cable and satellite TV broadcasting, digital services and mobile applications, financial and e-commerce services, as well as converged IT solutions in the field of system integration, Internet of things, monitoring and data processing, cloud calculations. MTS serves 86 million mobile subscribers in Russia, Armenia and Belarus. MTS is listed on the New-York Stock Exchange (NYSE: MBT) and on the Moscow Exchange (MOEX: MTSS).

The number of employees is 64 thousand people.

Summary see p. 159

Деятельность МТС в области устойчивого развития и корпоративной социальной ответственности осуществляется на основе принятой стратегии КСО, бизнес-стратегии и HR-стратегии МТС, ЦУР ООН – 2030, рекомендаций международного стандарта ISO 26000:2010, 10 принципов Глобального договора ООН, лучших международных и российских практик и многолетнего опыта МТС в области КСО.

В октябре 2019 г. Совет директоров ПАО «МТС» утвердил обновлённую стратегию развития компании на 2020–2022 гг. – Customer Lifetime Value 2.0 (CLV 2.0), которая подразумевает создание масштабной экосистемы новых цифровых продуктов на базе накопленной экспертизы и лидерских достижений в телекоммуникационном бизнесе.

Действующая стратегия МТС в области КСО является продолжением бизнес-стратегии компании, каждое из направлений которой в социальной, экономической и экологической сферах учитывает стратегические цели и основные составляющие бизнес-стратегии CLV 2.0.

Customer

- Обеспечение равных возможностей доступа к услугам компании, повышение лояльности.
- Безопасность и ответственность за предоставленные услуги и сервисы.
- Создание инновационной среды для поиска бизнес-решений социальных проблем.
- Экологическая ответственность бизнеса МТС.

Lifetime

- Фокус на поддержание лояльности и эмоциональной привязанности, в том числе и через социально и экологически ответственные действия компании.
- Развитие услуг, повышающих экологическую устойчивость.
- Разработка проектов по защите окружающей среды и рациональному потреблению ресурсов.

Value

- Углубление имиджа социально ответственной компании (Отчёт об устойчивом развитии, ESG, JAC и CDP).
- Создание прозрачности для акционеров, инвесторов, поставщиков и партнёров.
- Укрепление корпоративного духа и репутации МТС.

Система КСО позволяет компании следовать этим приоритетам путём реализации целевых проектов в социальной, экономической и экологической сферах в соответствии с запросами общества, потребителей, акционеров, сотрудников МТС, государства, некоммерческих и общественных организаций, партнёров и поставщиков, а также местных сообществ. Одним из важнейших направлений реализации стратегии КСО также является и создание гибкой корпоративной культуры, стимулирующей развитие инноваций и позволяющей постоянно совершенствовать услуги и технологии, способствовать повышению качества жизни.

МТС полностью разделяет общепризнанный мировой подход к соблюдению прав человека и стремится к гарантии и защите прав человека через постоянное совершенствование системы обратной связи. Компания развивает программы «Права человека на рабочем месте» согласно рекомендациям, полученным в рамках самооценки на соответствие стандарту ISO 26000:2010 «Руководство по социальной ответственности», и результатам оценки комплаенс-рисков на уровне бизнес-процессов. Аудит был проведён внешним консультантом. Помимо сформированных карт рисков, в программе были даны рекомендации по улучшению контрольной среды.

Основные направления работы компании МТС по тематике права человека включают: этическое ведение бизнеса, поддержку уязвимых групп и др.

ЭТИКА БИЗНЕСА



В современных реалиях одним из важнейших условий устойчивого развития компании в долгосрочной перспективе является её приверженность принципам этического и законного ведения бизнеса. Компания установила для себя долгосрочную цель – развитие и достижение устойчивой культуры деловой этики комплаенс как элемента бизнес-стратегии МТС.

В МТС внедрена и постоянно развивается корпоративная система обеспечения соответствия требованиям применимого законодательства и этического ведения бизнеса (комплаенс). Это свидетельствует о важнейших целях компании – упрочить свою деловую репутацию перед акционерами, клиентами, партнёрами, конкурентами, государством и обществом, а также проявить активную и ответственную позицию в области этики делового поведения: в МТС действует принцип неприятия коррупции в любых формах и проявлениях, во всех видах деловых отношений и независимо от страны мира, в которой осуществляется деятельность компании.

Программа антикоррупционного комплаенс

Реализация комплексной программы является частью Единой системы комплаенс МТС, в которую, помимо антикоррупционного комплаенс, входит ещё восемь комплаенс-программ. Программа создана на основе норм законодательства, рекомендаций регуляторных органов, профильных международных организаций и лучших практик в области развития корпоративных программ противодействия коррупции.

Для достижения поставленных целей разрабатываются мероприятия и процедуры, отвечающие уровню и характеру выявленных рисков и позволяющие совершенствовать корпоративную культуру, а также развиваются лучшие практики корпоративного управления и стандарты ответственного делового поведения.

В 2020 г. компания успешно прошла трёхгодичный цикл аудита соответствия комплаенс-программ Единой системы комплаенс МТС международным стандартам ISO19600:2014 «Системы комплаенс-менеджмента» и ISO37001:2016 «Системы антикоррупционного комплаенс-менеджмента». Цикл состоял из одного сертификационного и двух надзорных аудитов, по результатам которых МТС получила подтверждение соответствия международным стандартам. По словам Президента ПАО «МТС» А. В. Корня, *«подтверждение международными экспертами соответствия Единой системы комплаенс стандартам ISO – это важная веха и оценка высокого уровня развития нашей комплаенс-системы. Отсюда МТС продолжит дальнейшее развитие среды и будет оставаться лидером и амбассадором передовых практик в данной области»*. В 2021 году начат новый цикл аудита соответствия стандартам ISO.

За разработку, внедрение и развитие Программы отвечает Департамент деловой этики и комплаенс, образованный в МТС в 2012 г., который отчитывается Комитету по аудиту Совета директоров и Совету директоров ПАО «МТС», что означает его независимость от других подразделений и считается лучшей практикой в области организации функции комплаенс. При этом иные функции защиты компании от рисков, такие как юридическая, служба безопасности, внутреннего контроля, аудита, также играют активную роль. Они оказывают поддержку в области реализации комплаенс-контролей, оценки рисков, осуществления проверок, делятся своей экспертизой в вопросах, связанных с противодействием коррупции.

Системообразующие документы

Основопологающим документом в области антикоррупционного комплаенс является Кодекс делового поведения и этики. Кодекс содержит ключевые принципы и набор стандартов и требований, принятых в компании с целью содействия честному и этическому ведению бизнеса и предотвращению злоупотреблений. Работники



МТС разделяют ценности комплаенс-культуры компании, руководствуются положениями Кодекса в повседневной работе и несут ответственность за его соблюдение. Полный текст Кодекса и видеообращение Президента ПАО «МТС» размещены для ознакомления на внешнем сайте, а также на внутреннем корпоративном портале МТС. При трудоустройстве в компанию каждый работник знакомится с Кодексом, а затем проходит тренинг по его положениям в Виртуальной академии МТС.

Другими системообразующими документами выступают политики: Соблюдение антикоррупционного законодательства и Комплаенс-политика ПАО «МТС». Также создаются и актуализируются иные политики и внутренние регламенты, устанавливающие и детально описывающие комплаенс-контроли.

Программа антикоррупционного комплаенс реализуется в первую очередь благодаря регулярному вовлечению руководства в её функционирование и развитие. «Тон сверху» формирует комплаенс-культуру компании и выражается разными способами. Так, например, в видеообращениях к работникам топ-менеджеры МТС заявляют о своей приверженности ценностям комплаенс и об актуальности соблюдения требований антикоррупционного комплаенс в бизнес-процессах МТС.

Тема противодействия коррупции и неэтичному поведению часто поднимается и в рамках выступлений руководства перед работниками, и в публикациях в корпоративном журнале и на портале. «Тон сверху» транслируется также и вовне.

Создан и успешно функционирует Комитет по комплаенс – коллегиальный орган при Президенте компании, в который входят топ-менеджеры МТС. Председателем является Вице-президент по деловой этике и комплаенс. Основные задачи Комитета включают проведение политики в области управления комплаенс-рисками и внесение предложений о направлениях развития Группы компаний МТС в указанной сфере.

Помимо мероприятий по поддержке «тона сверху», в МТС динамично развивается и «тон посередине», то есть активное проявление добросовестного поведения со стороны руководителей среднего звена.

Руководители регионального уровня и уровня филиалов в рамках своих коммуникаций с работниками уделяют особое внимание важности антикоррупционного комплаенс в деятельности каждого сотрудника, а также необходимости своевременного просвещения и прохождения обучения на тему противодействия коррупции.

Примечательно, что в МТС функционирует уникальная программа по вовлечению в работу Программы комплаенс-представителей – работников различных бизнес-подразделений компании. Эти волонтеры, получив инструкции и экспертизу в области антикоррупционного комплаенс от работников Департамента деловой этики и комплаенс, проводят обучение своих коллег «на местах», а также участвуют в различных проектах и инициативах Департамента деловой этики и комплаенс.



Система оценки рисков

Ещё одним залогом успешной реализации Программы является регулярная оценка коррупционных рисков. Особое внимание при этом уделяется рискам, характерным для деятельности МТС, регионов присутствия, а также для бизнес-процессов, наиболее подверженных им. Разработана систематизированная карта рисков, подлежащая ежегодной переоценке и актуализации. Результаты оценки учитываются в общей системе управления рисками. Это позволяет руководству и органам управления МТС иметь структурированное понимание существующих комплаенс-рисков и учитывать эти факторы при принятии управленческих решений, что положительно сказывается на эффективности работы компании в целом.

В МТС осуществляется процедура предварительного контроля, функционирует система отчётности. Производится последующий анализ наиболее рискованных с точки зрения комплаенс действий и транзакций, например осуществление представительских расходов, дарение деловых подарков, организация маркетинговых мероприятий и мероприятий в области корпоративной социальной ответственности, закупки, сделки M&A и пр. Пристальное внимание уделяется ситуациям конфликта интересов.

Ещё одно важнейшее мероприятие – процедура проверки (Due Diligence), наличие которой позволяет минимизировать риск вовлечения компании в коррупционную деятельность.

Внутренние коммуникации

Сильной стороной Программы МТС является высокий уровень внутренних коммуникаций, просвещения и обучения по теме противодействия коррупции. В корпоративном журнале «Код МТС» и комплаенс-блоге на корпоративном портале «Пульс» регулярно публикуются статьи, текущие новости и обращения на тему антикоррупционного комплаенс. На экранах рабочих компьютеров и ноутбуков работников размещаются заставки с использованием коммуникаций Департамента деловой этики и комплаенс.

Ежегодно 23 октября МТС отмечает День этики и комплаенс. К этому событию приурочены различные мероприятия: проведение вебинаров, тренингов, мастер-классов, конкурсов и викторин. Также по различным аспектам делового поведения и в целях распространения актуальных практик борьбы с коррупционными проявлениями в МТС проводится просвещение в формате регулярных обучающих тренингов для работников и членов органов управления. На них участники знакомятся с принципами и стандартами соответствия применимому антикоррупционному законодательству РФ и лучшим мировым практикам. Регулярное просвещение и обучение работников содействуют повышению уровня корпоративной культуры и осведомлённости в вопросах противодействия коррупции и этичного ведения бизнеса. Подобные тренинги проводятся и для деловых партнёров, для которых разработан специальный электронный обучающий курс.

Активность по вопросу антикоррупционного комплаенс проявляется и в участии во внешних мероприятиях: семинарах, конференциях, форумах, круглых столах, посвящённых борьбе с коррупцией. На них представители МТС делятся с коллегами своим опытом и экспертизой, анализируют текущие тенденции развития комплаенс-направления, обсуждают актуальные проблемы и кейсы и пр.

Организованы каналы для сообщения информации о нарушениях, в том числе в области деловой этики и комплаенс. Единая горячая линия обрабатывает даже анонимные сообщения. МТС обеспечивает всех добросовестных заявителей защитой от любых форм преследования и дискриминации за сообщённую информацию. Во многом благодаря данному ресурсу компания получила возможность своевременно и оперативно реагировать на потенциальные нарушения и проводить меры по их предотвращению.

Автоматизация комплаенс-процедур

Особое внимание уделяется процессу автоматизации комплаенс-процедур и контролей на базе передовых ИТ-решений. На сегодняшний день полностью или частично автоматизировано 27 комплаенс-процессов, планируется и дальнейшее развитие в этом направлении с использованием как внутренних, так и внешних ресурсов. Также автоматизированы обучающие программы. В корпоративном мобильном приложении МТС содержится справочная информация о Программе, есть возможность получить консультацию Департамента деловой этики и комплаенс.

Одним из аспектов деятельности в рамках реализации программы выступает регулярная отчётность перед руководством МТС на темы реализации функциональной стратегии Группы МТС в области комплаенс, развития Единой системы комплаенс МТС и пр.

Таким образом, все элементы Программы полностью сбалансированы, находятся в процессе непрерывного развития, совершенствования и тестируются на предмет эффективности. Реализация всех инструментов ведёт к улучшению результатов функционирования системы комплаенс в МТС, что позволяет говорить об её



успешности. Комплаенс-культура оказала значительное влияние и стала весомой частью внутрикорпоративной культуры.

Учёт принципов антикоррупционного комплаенс при ведении бизнеса, оценка коррупционных рисков при принятии решений, неприятие коррупции в любых её проявлениях – общепринятое и непреложное правило МТС.

ПОДДЕРЖКА УЯЗВИМЫХ ГРУПП



Трудоустройство людей с инвалидностью. В рамках программы компания регулярно взаимодействует с центрами занятости населения и участвует в ярмарках вакансий для людей с ограниченными возможностями здоровья. Так, в 2020 г. МТС приняла участие в ярмарке «Информационные технологии и связь» в направлении поиска технических специалистов, в том числе инженеров



сетевой безопасности, администраторов биллинговых систем, тестировщиков мобильных приложений и др.

Совместно с Комитетом по труду и занятости г. Санкт-Петербурга, центром занятости населения в г. Санкт-Петербурге и ООО «Языки без границ» компания ведёт подготовку слабослышащих и глухих специалистов для работы в офисах розничной сети МТС. В рамках проекта реализуется образовательная программа по деловому общению, проводятся специальные тренинги по обслуживанию клиентов, продуктам МТС, осуществляется наставничество со стороны опытных сотрудников компании.

Поддерживается конкурс для молодёжи с инвалидностью «Путь к карьере», который проводится РООИ «Перспектива» совместно с Советом бизнеса по вопросам инвалидности. Проект направлен на людей с инвалидностью, которые получают или уже имеют высшее образование и мотивацию к устройству. По итогам специальной образовательной программы участники начинают развитие в компании под руководством наставников от представителей МТС. Конкурс проводится в городах: Москве, Воронеже, Нижнем Новгороде, Казани, Санкт-Петербурге, Новосибирске.

Инклюзивная среда. Программа направлена на формирование максимально комфортной среды для людей с инвалидностью, создание культуры инклюзии «Меняем отношение сотрудников».

Организовано специальное обучение сотрудников, в том числе вебинар «Как правильно коммуницировать с людьми с инвалидностью (сотрудниками, клиентами)». Проведён аудит доступности офисов и прилегающей к ним территории в офисах МТС в г. Москве. По его результатам разрабатывается дорожная карта по созданию комфортных условий, а также создаются методические материалы для дальнейшего масштабирования проекта в регионы МТС.

Согласно опросам сотрудников, 86% респондентов отмечают значимость и актуальность этой работы. Также проведён аудит сайта компании на доступность людям с нарушением зрения, проведён редизайн с фокусом на нужды данной группы пользователей.

МТС реализует комплекс инициатив по поддержке инклюзивного сообщества:

- поддержка программы по подготовке глухих и слабослышащих гидов-переводчиков и экскурсоводов для работы на русском жестовом языке в музейных пространствах регионов РФ;
- помощь детям в реабилитации, приобретении специализированного оборудования и инвентаря, организации творческих мероприятий и развивающих курсов, направленных на раскрытие внутреннего потенциала, приобретение коммуникационных компетенций и погружение в профессии ребят с инвалидностью. Работа проводится в рамках проектов компании по работе с местными сообществами;
- поддержка мероприятий по созданию доступной образовательной среды для детей и молодых людей с инвалидностью в рамках международной программы «Тетрадка Дружбы». Целью программы «Тетрадка Дружбы» является развитие инклюзивного добровольчества. В рамках проекта проводятся образовательные курсы и программы для молодых людей, в т.ч. с инвалидностью, в регионах присутствия МТС с привлечением интеллектуальных волонтеров компании;
- реализация программы дополнительного профессионального образования «Английский язык для глухих и слабослышащих специалистов»;
- поддержка сообщества инвалидов (по слуху, зрению и с нарушением опорно-двигательного аппарата). Проведение творческих театральных мероприятий с привлечением сурдопереводчика «Театр для всех «За гранью тишины» в 20 городах присутствия МТС. Создание видеоверсий кукольных спектаклей волонтерского театра кукол МТС «Мобильный театр сказок» с субтитрами и сурдопереводом и т.д.;
- поддержка и развитие социальных проектов, направленных на решение проблем для людей с ограниченными возможностями здоровья, в рамках международного конкурса МТС Social Idea.