

ОТВЕТСТВЕННОЕ И ЭТИЧНОЕ УПРАВЛЕНИЕ



98	Единая система комплаенс
105	Система внутреннего контроля
106	Управление налогами
107	Открытый диалог с заинтересованными сторонами
111	Ответственная цепочка поставок
113	Информационная безопасность



Принципы деловой этики и соблюдение законодательных требований — неотъемлемая часть ведения бизнеса МТС. Мы продолжаем внедрять лучшие практики в корпоративное управление экосистемой МТС: общество ожидает от нас не только высокого качества услуг, но и принятия этически безупречных бизнес-решений.

В 2022 году мы работали над развитием системы комплаенс: автоматизировали комплаенс-контроли и процесс оценки рисков, обеспечили быстрый и простой доступ к комплаенс-процедурам, улучшили работу Единой горячей линии. Однако без поддержки ценностей бизнес-этики сотрудников эффективная работа системы комплаенс была бы невозможна. Высокая степень вовлеченности сотрудников всей экосистемы в формирование культуры ответственного управления подтверждается результатами ежегодной оценки зрелости комплаенс-культуры.

Компания придерживается практик нулевой терпимости к нарушениям делового поведения. Такой принцип реализуется как через исполнение Кодекса этики и внедрение комплаенс-контролей на разных этапах и уровнях менеджмента, так и в рамках интерактивных коммуникаций с сотрудниками и партнерами, где они узнают о ценности комплаенс и специфике применимого законодательства.

Цитата

Вице-президент по деловой этике и комплаенс



МТС — большая цифровая экосистема, в которой работает множество сотрудников. В последнее время ценность МТС — #вместе обретает все более широкий смысл. Это не только про синергию внутри команд и результаты их работы, это еще и про понимание, поддержку, уважение, прозрачность и открытость. Вместе мы создаем среду, в которой легко поступать правильно. При этом каждый из нас вносит свой вклад в формирование корпоративной культуры, неотъемлемой частью которой являются комплаенс и деловая этика. Наша команда, руководствуясь лучшими практиками, продолжает поддерживать комплаенс-культуру МТС, создавая устойчивый базис для достижения компанией своих стратегических целей.



ЕДИНАЯ СИСТЕМА КОМПЛАЕНС



МТС непрерывно развивает систему комплаенс: мы стремимся обеспечить доступные способы применения соответствующих политик и процедур, активно работаем с внутренней культурой комплаенс. Автоматизация комплаенс-процедур помогает нам повысить эффективность процессов оценки рисков, мониторинга и тестирования. Мы распространяем нашу программу на всю Группу МТС, чтобы добиться слаженного применения комплаенс-практик.

В 2022 году Единая система комплаенс МТС прошла сертификационный аудит на соответствие международным стандартам ISO 37301:2021 «Системы комплаенс-менеджмента» и ISO 37001:2016 «Система менеджмента противодействия коррупции»

ЕДИНАЯ СИСТЕМА КОМПЛАЕНС

Объединяет программы, действующие во всех подразделениях МТС: они нацелены на соблюдение требований законодательства и поддержание баланса интересов заинтересованных сторон.

В систему входит девять программ, которые курируют соответствующие функциональные подразделения:

- Антикоррупционный комплаенс и бизнес-этика
- Антимонопольный комплаенс
- Инсайд-комплаенс
- Противодействие легализации (отмыванию) денежных средств, полученных преступным путем, финансированию терроризма
- IP-комплаенс
- Организация обработки персональных данных
- Соблюдение прав человека на рабочем месте
- Система управления охраной труда
- Экология.

КОМПЛАЕНС-ПОЛИТИКА МТС

Определяет содержание системы, ее цели и структуру. Департамент деловой этики и комплаенс координирует деятельность системы, его руководитель находится в прямом подчинении президента МТС. При Совете директоров функционирует Специальный комитет по комплаенс, который рассматривает вопросы, связанные с реализуемыми МТС мероприятиями по надзору в сфере комплаенс. Комитет по комплаенс при президенте МТС рассматривает вопросы управления Единой системой комплаенс и комплаенс-рисками.

Мы непрерывно совершенствуем комплаенс-программы МТС и повышаем их эффективность.

В 2023 году мы намерены проводить работу по следующим направлениям:

- актуализация комплаенс-контролей и повышение степени их автоматизации и цифровизации
- масштабирование использования ИТ-решений в области комплаенс на Группу МТС
- расширение действия системы кейс-менеджмента на некоторые дочерние общества МТС
- совершенствование процедур проверок и расследований в соответствии с передовым мировым опытом
- развитие культуры комплаенс, поддержание практик этического лидерства и проведение информационных и образовательных мероприятий.

Противодействие коррупции



GRI 2-24 GRI 205-1 GRI 205-3

Надежные и долгосрочные отношения — цель нашего взаимодействия с заинтересованными сторонами. Чтобы не допустить случаев коррупции и нарушения бизнес-этики, мы руководствуемся законодательными нормами и внутренними политиками, которые были разработаны в соответствии с лучшими практиками. МТС также является участником Антикоррупционной хартии российского бизнеса с 2015 года, поддерживая общественные инициативы по борьбе с коррупцией.

Кодекс делового поведения и этики — основополагающий документ компании в области честного и этичного ведения бизнеса. Кодекс регламентирует правила внутрикорпоративного поведения, сотрудничества с клиентами и партнерами. Сотрудники любого уровня в обязательном порядке знакомятся с Кодексом при трудоустройстве, регулярно проходят обучение и должны им руководствоваться в своих действиях.

Ключевые нормативные акты в области комплаенс и противодействия коррупции были актуализированы в 2022 году — так мы стремимся учесть лучшие практики и изменения во внешней среде. Обновленные документы размещены на официальном сайте, корпоративном портале и в мобильном приложении «Мой МТС» на русском и английском языках.

Компания следит за исполнением всех внутренних документов и соблюдением законодательных требований в части противодействия коррупции, регулярно оценивает все ключевые подразделения и бизнес-процессы на предмет коррупционных и комплаенс-рисков. В 2022 году мы также провели плановую переоценку рисков и адаптировали комплаенс-программы, актуализировали методическую базу Группы МТС для выполнения операционных задач. В 2023 году команда аудиторов CERT International отметила эффективно настроенный цифровой документооборот антикоррупционной комплаенс-системы.

→ Подробнее с перечнем локальных нормативных актов МТС в области деловой этики и комплаенс можно ознакомиться в разделе [«Список нормативных документов»](#)

Автоматизация системы комплаенс

В 2022 году мы запустили автоматизированные решения, которые позволили уменьшить число действий, выполняемых вручную, и повысить эффективность процессов в части ежегодной оценки коррупционных рисков и управления контрольными процедурами.

Так, для улучшения системы и методик расследования комплаенс-нарушений мы внедрили самостоятельно разработанный автоматизированный инструмент — систему кейс-менеджмента. Она позволяет вести учет проводимых в компании расследований, в реальном времени следить за процессом проверок, систематизировать причины нарушений, отслеживать результаты работы и статус выполнения рекомендаций.

Кроме того, в рамках проекта по автоматизации системы комплаенс мы разработали и начали применять единый ИТ-инструмент «Матрица рисков». Он предназначен для ежегодной оценки рисков, их мониторинга и тестирования, а также комплексного анализа бизнес-среды МТС.

Мы отслеживаем сообщения о предполагаемых или совершенных нарушениях Кодекса или иных документов, в том числе через [Единую горячую линию Группы МТС](#). В случае выявления нарушений мы проверяем и изучаем обстоятельства произошедшего, а нарушители могут быть привлечены к ответственности.

В 2022 году МТС провела проверки и расследования по 179 ситуациям с признаками комплаенс-нарушений. По результатам данных расследований в 72 случаях были выявлены нарушения и/или недостатки в бизнес-процессах. В этих случаях были применены дисциплинарные и другие корректирующие меры, даны рекомендации по устранению нарушений и предотвращению таких ситуаций в будущем.

Мы также проверяем соблюдение контрагентами Кодекса делового поведения контрагента. Кроме того, мы автоматизировали процесс оценки контрагентов в части коррупционных рисков.

→ Подробнее с информацией о Кодексе можно ознакомиться в разделе [«Ответственная цепочка поставок»](#)

В 2022 году МТС продолжила совершенствовать корпоративную программу антикоррупционного комплаенс в сотрудничестве с независимым комплаенс-монитором. Этот проект продлится до сентября 2023 года и позволит нам при содействии внешней экспертизы сформировать соответствующую лучшим мировым практикам программу деловой этики и антикоррупционного комплаенс¹.

¹ В марте 2014 года ПАО «МТС» получило запрос на предоставление информации от Комиссии по ценным бумагам и биржам США и Департамента юстиции США относительно расследования деятельности бывшей дочерней компании в Узбекистане. В феврале 2019 года Группа МТС достигла урегулирования с Министерством юстиции США (U.S. Department of Justice (DOJ)) и Комиссией по ценным бумагам и биржам США (Securities and Exchange Commission (SEC)) в отношении раскрытого ранее расследования деятельности бывшего дочернего предприятия Группы в Узбекистане. Группа согласилась с выпущенным Комиссией по ценным бумагам и биржам США запретительным приказом («Приказ»). Окружной суд Южного округа Нью-Йорка США одобрил соглашение об отсрочке преследования («Соглашение»), заключенное Группой, и соглашение о признании вины, заключенное дочерней компанией Группы в Узбекистане. Согласно условиям соглашения с Министерством юстиции США, мы согласились выплатить США штраф в размере 850 млн долларов США (59,1 млрд рублей по состоянию на 31 декабря 2018 года). Группа начислила резерв под выплату штрафа в сумме 850 млн долларов США (55,8 млрд рублей на дату начисления), отразив его в составе убытка от прекращенной деятельности в консолидированном отчете о прибылях и убытках за год, закончившийся 31 декабря 2018 года. В соответствии с условиями Соглашения и Приказа Группа согласилась на введение независимого наблюдения (мониторинг) за соблюдением их требований. Согласно условиям Соглашения и Приказа мониторинг должен был первоначально вестись на протяжении трех лет со дня его установления; срок мониторинга мог быть уменьшен либо продлен в зависимости от определенных обстоятельств. Окончательное решение в этом отношении принимается Министерством юстиции США и Комиссией по ценным бумагам и биржам США. Мы не получали от Министерства юстиции США, Комиссии по ценным бумагам и биржам США или независимого комплаенс Монитора уведомления о каких-либо нарушениях условий Приказа или Соглашения. Тем не менее, с учетом ряда факторов, включая пандемию COVID-19, мы согласились с Комиссией по ценным бумагам и биржам США и Министерством юстиции США продлить срок Соглашения и мониторинг на один год, чтобы предоставить (i) Группе достаточно времени для внедрения необходимых улучшений в некоторые важные элементы программы деловой этики и антикоррупционного комплаенс, а (ii) возможность завершить проверку мероприятий Группы, включая внедрение рекомендаций Монитора и оценку устойчивости предпринимаемых Группой мер. В связи с этим срок независимого комплаенс-мониторинга продлится до сентября 2023 года.

Предотвращение конфликта интересов

GRI 2-15

Управлять конфликтом интересов необходимо, чтобы снизить риски принятия решений сотрудниками и руководством под влиянием личной заинтересованности.

В МТС требования к поведению сотрудников или членов органов управления определены Политикой «Управление конфликтом интересов», которая нацелена на предотвращение конфликта интересов.

При приеме на работу все сотрудники знакомятся с данной Политикой и заполняют форму «Раскрытие сведений о конфликте интересов». Для членов органов управления ПАО «МТС» мы ввели обязательную процедуру анкетирования в части выявления конфликтов интересов, которая проводится дважды в год.

С осени 2022 года в компании действует автоматизированный процесс управления конфликтами интересов работников. Цифровой процесс охватывает полный цикл: от заполнения электронных листов раскрытия до архивирования результатов рассмотрения в специализированном едином реестре.

В течение 2022 года информация по 417 ситуациям была проверена и оценена экспертами на предмет наличия конфликта интересов: 306 случаев потребовало урегулирования, в 111 случаях конфликт интересов не подтвердился.

Антимонопольный комплаенс



GRI 2-27

В фокусе антимонопольной комплаенс-программы и Антимонопольной политики МТС находятся прозрачность установления тарифов и ценообразования, открытость во взаимодействии с контрагентами и другими компаниями отрасли и этичность продвижения продуктов экосистемы МТС. Мы регулярно отслеживаем изменения антимонопольного законодательства и развитие правоприменительной практики, а также осуществляем антимонопольный контроль и консультирование.

Мы регулярно информируем сотрудников об антимонопольных требованиях, чтобы добиться нулевой толерантности к нарушениям антимонопольного законодательства

В 2022 году мы провели масштабное обучение по вопросам антимонопольного комплаенс в дочерних обществах МТС, разработанное с учетом рискориентированного подхода и специфики деятельности компании. Мы доработали регламенты и механизм проверки на антимонопольные контроли при приобретении новых активов, усилили взаимодействие между централизованной антимонопольной комплаенс-функцией и дочерними обществами, включая подотчетность по антимонопольным рискам.

В отчетном году не было судебных разбирательств, связанных с нарушением антимонопольного законодательства.

Инсайд-комплаенс

МТС как компания, ценные бумаги которой торгуются на бирже, уделяет большое внимание работе с инсайдерской информацией и действиям, позволяющим исключить манипулирование рынком.

Мы разработали систему мер, процедур и процессов для предотвращения нарушений законодательства об использовании инсайдерской информации. В нормативных документах МТС определены сведения, относимые к инсайдерской информации, порядок доступа к ней, правила поддержания конфиденциальности информации и меры контроля за соблюдением требований законодательства в этой области.

В соответствии с лучшими практиками в компании установлены ограничения по совершению операций с ценными бумагами в «закрытые периоды». Также МТС ведет список инсайдеров компании для обеспечения контроля.

В 2022 году мы обновили интерактивный курс для всех сотрудников компании «Использование инсайдерской информации МТС»

Выстроенная система инсайд-комплаенс позволяет создавать условия для справедливого ценообразования на финансовые инструменты, защитить права акционеров, повысить доверие инвесторов и не допускать неправомерного использования инсайдерской информации.

Противодействие легализации (отмыванию) денежных средств, полученных преступным путем



На основании требований Федерального закона «О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма» МТС разработала одноименную комплаенс-программу.

- Все абоненты МТС ежедневно проверяются на предмет вхождения в перечни соответствующих мониторингов
- При совершении клиентом МТС подозрительных операций по лицевым счетам МТС осуществляет антифрод-проверку клиента.

Компания ежедневно контролирует расторжение договоров на оказание услуг связи с возвратом остатка аванса и другие транзакции абонентов.

Система мероприятий по пресечению сомнительных финансовых операций также функционирует в МТС Финтех, который проводит тщательную проверку достоверности клиентских данных, использует скоринг для отсеивания клиентов с негативной историей, выявляет сомнительные операции с помощью скриптов поведенческого анализа.

В 2022 году в МТС были обновлены локальные нормативные акты в соответствующей области, а также проведено плановое обучение топ-менеджмента. Регулярно проводятся мероприятия, направленные на информирование региональных руководителей по вопросам законодательства в этой сфере.

Управление интеллектуальной собственностью (IP-комплаенс)

TC-SI-000.A

МТС — цифровая экосистема, которая использует множество объектов интеллектуальной собственности в своих продуктах и решениях. Мы защищаем ее как один из наиболее ценных активов компании, а также уважаем интеллектуальную собственность других участников рынка.

Система управления рисками в области интеллектуальной собственности (IP-комплаенс) нацелена на предотвращение нарушений прав МТС и третьих лиц и минимизацию рисков в этой области.

В 2022 году комплаенс-программа «Система управления рисками в области интеллектуальной собственности» была сертифицирована по новому стандарту «Системы комплаенс менеджмента» (ISO 37301:2021, ранее ISO 19600:2014)

Ключевыми объектами интеллектуальной собственности МТС являются программное обеспечение и товарные знаки. Также в экосистеме растет количество объектов патентных прав. В компании действует Политика «Управление интеллектуальной собственностью в Группе МТС», которая включает в себя порядок управления рисками, связанными с интеллектуальной собственностью, принципы управления различными объектами интеллектуальной собственности и доменами.

В 2022 году в целях управления рисками, связанными с интеллектуальной собственностью, мы доработали внутренние документы, которые регулируют процессы управления жизненным циклом программного обеспечения, организацию договорной работы и запуск маркетинговых программ.

Сервис по проверке нейминга

Для упрощения проверки словесных обозначений, используемых в маркетинговых материалах, был создан сервис по проверке нейминга. Сервис помогает ускорить проверку на предмет нарушения прав интеллектуальной собственности третьих лиц, проверяя обозначения по базам данных и ранжируя результаты в зависимости от возможных рисков нарушения прав.

В 2022 году мы обновили обязательный для всех сотрудников дистанционный интерактивный курс «Правила использования интеллектуальной собственности», который запустили с начала 2023 года. За отчетный год курс успешно завершили 6 192 сотрудника.

Мы также проводили информационные мероприятия, посвященные IP-комплаенсу: по вопросам рисков с интеллектуальной собственностью в закупках при заключении договоров и использования объектов авторского права.

Цитата

Начальник Отдела управления интеллектуальной собственностью Департамента управления правовыми рисками



В Группе компаний сформировалась культура осознания, что интеллектуальная собственность является одним из самых ценных активов. Коллеги своевременно защищают интеллектуальную собственность и уважительно относятся к интеллектуальной собственности других участников рынка, наше обучение сыграло в этом свою роль. Если раньше к нам в основном приходили только с названиями, то теперь интересуются, как получить патенты, проверить домен, зарегистрировать товарный знак.



Цитата

Директор Департамента управления правовыми рисками МТС



Мы продолжаем идти путем защиты интеллектуальной собственности и ведения полноценного IP-комплаенса. Наш подход к управлению интеллектуальной собственностью связан с продуктовой моделью. В центре находится не объект интеллектуальной собственности, а продукт, вокруг которого и строится, и развивается облако интеллектуальной собственности. Если продукт не развивается, то некоторые объекты интеллектуальной собственности, например исходный код или товарный знак, могут использоваться в других продуктах.



Единая горячая линия

GRI 2-16 GRI 2-25 GRI 2-26

Единая горячая линия (ЕГЛ) — важнейший механизм для всей Группы МТС, благодаря которому мы можем своевременно выявлять случаи нарушения законодательства, внутренних политик и норм, включая Кодекс делового поведения, а также быстро на них реагировать.

На линию можно обратиться по HR-вопросам, темам оптимизации внутренних процессов, включая закупочные процедуры, сообщить о различных нарушениях норм деловой этики и комплаенс. Обращения анонимны. Линию обслуживает независимый внешний провайдер — так мы обеспечиваем наиболее объективную оценку и рассмотрение обращений. Электронная форма Единой горячей линии доступна на 21 языке — мы учитываем возможное языковое многообразие заявителей.

Все заявители защищены от дискриминации и любых форм давления. Согласно регламенту компании, обращения на Единую горячую линию регистрируются и направляются на рассмотрение в соответствующие подразделения. По обращениям проводятся проверки, авторы обращений получают подготовленные заключения и ответы.

Сотрудники МТС могут сообщить о нарушениях не только через общие каналы ЕГЛ, но и по внутренним каналам связи: напрямую или вышестоящему руководителю, комплаенс-менеджеру и через приложение «Наш МТС», в том числе анонимно. Дополнительные каналы связи делают сбор сообщений о нарушениях более эффективным.

Информация о результатах работы ЕГЛ публикуется на корпоративном портале «Пульс», а также в корпоративных рассылках, чтобы повышать осведомленность сотрудников. В 2022 году мы провели коммуникационную кампанию и последующий опрос, результаты которого показали, что ЕГЛ хорошо известна сотрудникам и пользуется их доверием. Мы планируем повторить эту практику и в 2023 году, чтобы продвигать культуру открытого разговора в Группе МТС.

Мы непрерывно улучшаем процесс работы ЕГЛ, проводим тренинги по изменениям для ответственных лиц.

В 2022 году было зарегистрировано 907 обращений на ЕГЛ, что на 30% меньше, чем в предыдущем году. Вопросы по качеству услуг и обслуживания с 2022 года направляются на обработку в профильные подразделения МТС. Увеличилось количество обращений по вопросам этики и комплаенс — это говорит о повышении осведомленности пользователей ЕГЛ об этичном ведении бизнеса, а также позволяет МТС уделять дополнительное внимание соблюдению комплаенс-процедур.

По сравнению с 2021 годом снизилось количество обращений по вопросам условий труда и нарушений прав человека, так как в предыдущем году большая часть таких обращений была связана со структурными изменениями в компании, выплатами при увольнении и другими вопросами трудового законодательства.

Благодаря коммуникационной кампании, проведенной в начале 2022 года, возросла доля обращений на телефонную линию, автоответчик и через мобильное приложение.

Контакты Единой горячей линии МТС:

Почтовый ящик: external.hotline.mts@b1.ru
 Форма обратной связи: hotline-mts.b1.ru
 Единый номер: 8 (800) 234-44-18 (бесплатные звонки на территории Российской Федерации)

Каналы связи по обращениям на горячую линию в 2022 году, %



Авторы обращений на горячую линию в 2022 году, %



Комплаенс-информирование и консультирование

GRI 2-24 GRI 205-2

Информирование по вопросам комплаенс — основополагающая часть комплаенс-культуры МТС. Мы непрерывно развиваем ее, используя лучшие практики, чтобы принципы деловой этики и комплаенс стали основой повседневных действий всех сотрудников.

Мы используем нестандартные форматы для комплаенс-коммуникаций, адаптируем подачу материалов для различных аудиторий, например, для сотрудников и партнеров, чтобы еще раз подчеркнуть: комплаенс и этика являются основой всей деятельности МТС. Так, в 2022 году мы опубликовали 27 постов и материалов в комплаенс-сообществах на корпоративном портале «Пульс», использовали баннеры на портале, обменивались телеграм-стикерами в рамках Дня этики и комплаенс.

Ежегодно мы проводим анонимную оценку уровня комплаенс-культуры по всем сотрудникам, включая топ-менеджмент. Исследование проводится независимым международным агентством. Результаты 2022 года показали: уровень понимания сотрудниками комплаенс-контролей и комплаенс-культуры выше бенчмарка и выше уровня предыдущего года

МТС также открыт для обмена опытом, трансляции своей экспертизы, чтобы развивать лучшие практики комплаенс. Например, эксперты Департамента деловой этики и комплаенс выступили спикерами на 12 мероприятиях в 2022 году, в том числе на 9-й ежегодной конференции «Комплаенс в России: Будущее, которое мы создаем сегодня», встречах Объединения Корпоративных Юристов и др.

Важная часть нашей комплаенс-культуры — практики «тона сверху» и «тона посередине». МТС активно вовлекает топ-менеджмент в транслирование принципов этического ведения бизнеса. Руководители среднего звена на личном примере демонстрируют приверженность бизнес-этике: проводят мероприятия и интервью, подчеркивают важность комплаенс-культуры, информируют об обучении по комплаенс, разъясняют комплаенс-контроли, обсуждают этические дилеммы в коллективах. В 2022 году было проведено около 450 мероприятий «тона посередине» с участием более 89 тыс. сотрудников в ПАО «МТС» и более 2 100 мероприятий в дочерних обществах Группы.

Цитата

Начальник Отдела корпоративного взаимодействия
Департамента деловой этики и комплаенс МТС



Благодаря комплаенс-системе сотрудники могут интуитивно принимать этически верные решения. И если рассматривать ESG-деятельность всей Группы компаний МТС, то, на мой взгляд, комплаенс — это ее фундамент. Чтобы развивать экосистему на основе принципов бизнес-этики, строго соблюдать требования регуляторов, вкладываться в устойчивое развитие общества, соблюдая баланс интересов заинтересованных сторон, мы создали Единую систему комплаенс для всего цифрового холдинга.



«У этики своя эстетика»

В октябре мы ежегодно отмечаем корпоративный День этики и комплаенс. В 2022 году он прошел в восьмой раз под слоганом «У этики своя эстетика». В качестве практики «тона сверху» в День этики мы опубликовали обращение вице-президента по деловой этике и комплаенс о важности корпоративной ценности #вместе как элемента доверия и уважения среди сотрудников. В рамках мероприятия мы провели игру «Кубок комплаенс», творческие конкурсы, делились информацией о принципах трудоустройства в компании, а также организовали интервью, обращения и рассказы директоров филиалов о полезных советах в сфере этики и комплаенс.



Обучение по вопросам комплаенс

GRI 205-2

Обучение сотрудников всех уровней — один из самых важных элементов комплаенс-системы. В 2022 году 97% сотрудников (более 60 тыс. человек) прошли обязательное обучение по тематике комплаенс.

МТС использует систему тренингов, которые каждый сотрудник проходит при трудоустройстве и в течение работы в компании на платформе Корпоративного университета МТС. Календарь прохождения тренингов формируется индивидуально для каждого сотрудника с учетом его позиции и профиля риска его функционала. Тематика обязательных электронных курсов охватывает Кодекс делового поведения и этики, соблюдение антикоррупционного законодательства и управление конфликтом интересов.

В 2022 году 30 972 сотрудника прошли курс по программе «Антикоррупционный комплаенс», 13 397 новых сотрудников — по Кодексу делового поведения и этики.

Регулярное обучение, в том числе в области комплаенс, обязательно для членов органов управления МТС. В 2022 году в тренингах по системе антикоррупционного комплаенс приняло участие 100% членов Совета директоров, его комитетов и Правления. Обучение было посвящено принципам системы антикоррупционного комплаенс, взаимодействию Совета директоров и комплаенс, практикам «тона сверху» и т. д.

МТС ежегодно проводит сертификацию руководителей, включающую в себя проверку знаний локальных нормативных актов по комплаенс. Чтобы сделать этот процесс более эффективным, в 2022 году мы автоматизировали его и перевели на специализированную платформу.

iSmart



АНТИКОРРУПЦИОННОЕ ОБУЧЕНИЕ КОНТРАГЕНТОВ

Обучение контрагентов — обязательный элемент антикоррупционной комплаенс-программы МТС. В 2022 году мы разработали новый подход к проведению антикоррупционного обучения контрагентов «Требования по соблюдению законодательства контрагентами» и создали курс на платформе iSmart.ru. Прохождение курса позволяет поставщикам получить доступ к регистрации в системе электронных закупок МТС и работе с ней. Этот же подход применяется в дочерних обществах МТС.

За 2022 год обучение прошли более 3,2 тыс. контрагентов, что на 68% больше, чем в предыдущем году.

СИСТЕМА ВНУТРЕННЕГО КОНТРОЛЯ

Система внутреннего контроля Группы МТС нацелена на обеспечение эффективной деятельности компании, надежности финансовой отчетности и соблюдение законодательства. Система внутреннего контроля МТС соответствует методологии COSO Internal Control — Integrated Framework 2013. Внутренний аудит осуществляет контроль за деятельностью компании и проводит оценку рисков и корпоративного управления компании.

В рамках системы внутреннего контроля предусмотрены меры, направленные на недопущение коррупции и снижение репутационных рисков для МТС. Такими мерами являются авторизация сделок и операций, разграничение полномочий и ротация обязанностей ответственных сотрудников, а также контроль фактического наличия и состояния объектов.

Департамент систем внутреннего контроля отвечает за работу внутреннего контроля, оценивает его надежность и эффективность, проводит сертификацию системы по Группе МТС и получает независимое заключение об эффективности системы со стороны внешнего аудитора.

Чтобы повысить уровень осведомленности о системе внутреннего контроля, мы разработали и внедрили специальный обучающий курс для владельцев процессов и исполнителей контролей.

По результатам проведенных в 2022 году внешнего аудита, внутреннего тестирования контролей и сертификации процессов эффективность системы внутреннего контроля Группы МТС признана достаточной

В 2023 году мы продолжим развивать систему внутреннего контроля в компаниях Группы МТС, уделяя внимание информированию сотрудников о работе системы, масштабированию процедуры по обеспечению достоверности финансовой отчетности при обмене данными и совершенствованию управления разделением ролей и полномочий в информационных системах Группы.

За проведение внутреннего аудита в Группе отвечает Блок внутреннего аудита, который действует независимо от менеджмента компании и функционально подчиняется Комитету по аудиту Совета директоров, а административно — президенту МТС. Блок внутреннего аудита оценивает эффективность системы внутреннего контроля, процессов управления рисками и корпоративного управления, внедряет ИТ-аналитику в рамках аудитов и для мониторинга рисков в бизнес-процессах. Он также координирует расследование сообщений, поступивших на ЕГЛ.

Чтобы обеспечить наибольшую эффективность ESG-программ МТС, Блок внутреннего аудита осуществляет проверки программ. В 2022 году был проведен аудит комплаенс-программы «Охрана труда» в соответствии со стандартом ISO 37301:2021 «Системы комплаенс-менеджмента». Рекомендации по результатам аудита касались автоматизации процессов медицинских осмотров, обучения по ОТиПБ, а также пересмотра системы оценки и КПЭ для сотрудников подразделений по охране труда.

В 2022 году также был проведен аудит работы программы по формированию инклюзивной культуры и доступной среды в МТС. По результатам аудита было рекомендовано повысить осведомленность о трудоустройстве и адаптации людей с инвалидностью, а также продолжить улучшение офисов для маломобильных лиц.

В 2023 году мы планируем провести аудиты комплаенс-программ «Экология» и «Права человека на рабочем месте».

Внутренний аудит в МТС проводится в соответствии с высокими мировыми стандартами. Блок успешно прошел внешнюю независимую оценку: деятельность подразделения признана соответствующей Международным профессиональным стандартам внутреннего аудита и Кодексу этики Института внутренних аудиторов

УПРАВЛЕНИЕ НАЛОГАМИ

GRI 207-1 GRI 207-2 GRI 207-3 GRI 207-4

Соблюдение норм налогового законодательства, своевременность и полнота выполнения налоговых обязательств — принципы, которыми руководствуются все компании Группы МТС. Налоговые отчисления являются одним из способов внести вклад в социально-экономическое развитие регионов присутствия.

Управление налоговой функцией осуществляет Департамент налогового администрирования. Департамент разрабатывает и актуализирует внутренние документы в области налогообложения, а также отвечает за управление налоговыми рисками. Для всех компаний Группы МТС с учетом особенностей их бизнеса применяются локальные нормативные акты налогообложения. Иностранские компании ведут деятельность в соответствии с требованиями юрисдикций, в которых они расположены, и самостоятельно несут ответственность за выполнение налоговых обязательств.

Для выявления и определения налоговых рисков, которые подлежат раскрытию налоговым органам, разработан внутренний Регламент «Управление налоговыми рисками и активами».

Мы осуществляем управление налоговой функцией на следующих принципах:

- полнота и достоверность налоговых выплат
- поддержание репутации добросовестного налогоплательщика каждой компанией Группы
- активное взаимодействие с контролирующими органами
- единообразная и последовательная налоговая методология
- системное управление налоговыми рисками и активами
- принятие обоснованных решений
- своевременное вовлечение и информирование заинтересованных лиц.

МТС присоединилась к режиму налогового мониторинга. В режиме реального времени ведется контроль финансово-хозяйственных операций МТС. Это позволяет быстрее решать спорные вопросы, снизить пени и штрафы, сократить документооборот и количество проверок. Крупнейшие налогоплательщики в составе Группы МТС ежеквартально предоставляют в налоговые органы прогнозы налоговых платежей, аналитические записки о формировании налоговых обязательств

В 2022 все компании Группы МТС в полной мере исполнили налоговые обязательства: общий размер налоговых отчислений составил 64,7 млрд рублей. Из них 18% было уплачено в региональные бюджеты, что позволило внести значимый вклад в развитие регионов присутствия. Общий объем уплаченного налога на прибыль составил 11,3 млрд рублей.

64,7 млрд руб.

составили налоговые отчисления МТС

ОТКРЫТЫЙ ДИАЛОГ С ЗАИНТЕРЕСОВАННЫМИ СТОРОНАМИ

GRI 2-25 GRI 2-29

Наш диалог с заинтересованными сторонами неизменно строится на принципах открытости, прозрачности, партнерства и соблюдения баланса интересов. Мы развиваем коммуникационные каналы, а благодаря цифровой экспертизе МТС мы можем оперативно получать необходимую обратную связь, обрабатывать ее и анализировать, а самое главное — действовать с учетом предоставленной нашими стейкхолдерами информации.

-  Прямые переговоры
-  Единая горячая линия
-  Бесплатный короткий номер контактного центра
-  Официальные аккаунты компании в соцсетях
-  Горячие линии и единые номера вертикалей и направлений Группы
-  Публикация корпоративной отчетности
-  Совместное участие в отраслевых и экспертных конференциях, форумах и других деловых мероприятиях
-  Участие в экспертных советах и рабочих группах при органах власти по вопросам развития и функционирования телекоммуникационной отрасли
-  Участие в национальных проектах

Ключевые темы	Основные каналы взаимодействия	Дополнительные каналы взаимодействия	Ключевые результаты диалога в 2022 году
Розничные пользователи <ul style="list-style-type: none"> Высокое качество сервисов Справедливое ценообразование Информационная безопасность и защита персональных данных Неприкосновенность частной жизни Ответственное ведение бизнеса Развитие цифровой экономики 		<ul style="list-style-type: none"> Автоматические опросы по качеству услуг связи и обзвоны клиентов Оценка качества обслуживания методом «тайный покупатель» Аудиты процессов обслуживания и мониторинг времени ожидания в офисах розничной сети Службы поддержки 	<ul style="list-style-type: none"> 80% населения России имеет доступ к сервисам на базе сетей LTE, на 98% населенной территории есть доступ к услугам мобильной связи 70% клиентов готовы пробовать новые сервисы МТС и партнеров В 2022 году количество экосистемных клиентов выросло на 53%, до 13,5 млн пользователей
Корпоративные клиенты <ul style="list-style-type: none"> Высокое качество сервисов Справедливое ценообразование Информационная безопасность и защита персональных данных Ответственное ведение бизнеса Развитие цифровых сервисов и доступа к ним Развитие цифровой экономики 		<ul style="list-style-type: none"> Оценка уровня удовлетворенности по ключевым параметрам обслуживания 	<ul style="list-style-type: none"> Заключено 15 крупных контрактов по реализации частных LTE-сетей Цифровой сотрудник VoiceBox был признан лучшей платформой голосовых роботов 10 новых облачных продуктов разработано в 2022 году Проведена серия онлайн- и офлайн-конференций МТС Маркетолога для бизнеса

Ключевые темы	Основные каналы взаимодействия	Дополнительные каналы взаимодействия	Ключевые результаты диалога в 2022 году
<p>Сотрудники</p> <ul style="list-style-type: none"> Справедливая оплата труда и социальный пакет Обучение и развитие Условия труда, здоровье и безопасность на рабочем месте Развитие корпоративного волонтерства и социальной ответственности Соблюдение прав человека Ответственное ведение бизнеса Развитие цифровых сервисов и доступа к ним 	<p>24 📄</p>	<ul style="list-style-type: none"> Внутрикорпоративный портал «Пульс» и корпоративные рассылки Опрос вовлеченности по методике 360° Встречи и прямые линии с топ-менеджментом компании Официальные HR-аккаунты компании в соцсетях, сервис обратной связи «МТС Карма» Деятельность в области КСО Цифровые профили сотрудников 	<ul style="list-style-type: none"> Средняя заработная плата в Группе МТС — на 24% выше, чем в среднем по стране Сохранился высокий уровень вовлеченности сотрудников — 93% в 2022 году Уровень лояльности сотрудников повысился на 26,8% и составил 87,6% Затраты Группы МТС на ДМС выросли на 6% по сравнению с 2021 годом
<p>Поставщики и партнеры</p> <ul style="list-style-type: none"> Ответственное ведение бизнеса Сотрудничество и исполнение договоров Качественные услуги для разных категорий клиентов Прозрачность процесса закупок Совместная реализация проектов по цифровизации экономики и социально-культурной сферы регионов присутствия Развитие цифровых сервисов и доступа к ним 	<p>24 📞 📄</p>	<ul style="list-style-type: none"> Информирование о закупочных процедурах и практиках в компании Горячая линия Блока по управлению закупками suppliers@mts.ru 	<ul style="list-style-type: none"> Внедрена онлайн-платформа для обучения контрагентов по вопросам противодействия коррупции, где можно получить информацию о стандартах и передовых практиках МТС в сфере антикоррупционного комплаенс Антикоррупционное обучение прошли более 3 200 человек (на 68% больше, чем в 2021 году) 74% респондентов рекомендуют нас как бизнес-партнера
<p>НКО и общественные организации</p> <ul style="list-style-type: none"> Развитие общества и территорий присутствия Финансирование социальных и благотворительных проектов Реализация экологических и социальных проектов Развитие инклюзии и доступности цифровых сервисов Образование и программы по повышению цифровой грамотности Развитие цифровой экономики Высокое качество сервисов 	<p>📞 📄 👥</p> <p>📄 RU</p>	<ul style="list-style-type: none"> Грантовые конкурсы Неформальные встречи с лидерами общественного мнения Партнерские проекты 	<ul style="list-style-type: none"> В 2022 году МТС присоединилась к Национальному инклюзивному договору, в рамках которого мы приняли на себя обязательство ускорить и расширить внедрение и адаптацию цифровых проектов в области разнообразия, равенства и инклюзивности (DE&I-проектов) на территориях присутствия МТС подтвердила высшую категорию рейтинга «Лидеры корпоративной благотворительности» А+ Ассоциации грантодающих организаций «Форум Доноров»

	Ключевые темы	Основные каналы взаимодействия	Дополнительные каналы взаимодействия	Ключевые результаты диалога в 2022 году
<p>Регуляторы и органы власти</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Развитие сетей связи и телекоммуникационной инфраструктуры • Ликвидация цифрового неравенства • Развитие цифровой экономики • Совершенствование отраслевого законодательства • Развитие умных городов • Повышение доступности цифровых сервисов 		<ul style="list-style-type: none"> • Соглашения с региональными органами власти 	<ul style="list-style-type: none"> • МТС победила в номинациях премии «Лучшие решения для цифровой экономики — 2022» премии ComNews Awards 2022. Решение «Цифровой водоканал» признано «Лучшим цифровым решением для городского водоснабжения», датчики «Цельсиум» — «Лучшим IoT-решением для здравоохранения»
<p>Акционеры и инвесторы</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Устойчивые высокие финансовые результаты Группы • Стратегия развития, в том числе в области устойчивого развития • Информационная безопасность и защита данных • Ответственное ведение бизнеса • Эффективное корпоративное управление • Прозрачность деятельности компании • Развитие цифровой экономики • Высокое качество сервисов • Повышение доступности цифровых сервисов 		<ul style="list-style-type: none"> • Раскрытие информации на корпоративном сайте в разделе «Инвесторам и акционерам» • Групповые и индивидуальные встречи с аналитиками и инвесторами • Участие в российских и международных конференциях и роуд-шоу • Раскрытие информации по ESG-аспектам согласно лучшим международным практикам, в том числе через нефинансовую отчетность • Публикация пресс-релизов и информации о существенных событиях на сайте МТС и портале РИА • Общие собрания акционеров ПАО «МТС» в очном формате, их видеотрансляция • Личный кабинет акционера «Реестр-Онлайн» • Предоставление информации по запросам акционеров и инвесторов 	<ul style="list-style-type: none"> • Мы провели ряд аудио- и видеointервью с топ-менеджментом компании, директором по связям с инвесторами, организованные Московской биржей, российскими брокерами и блогерами, чтобы обеспечить открытость наших планов для различных категорий инвесторов • Для повышения прозрачности и учета мнения всех заинтересованных сторон в 2022 году МТС успешно прошла общественное заверение нефинансовой отчетности от Общественной палаты Российской Федерации и RAEX
<p>Другие компании рынка</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Коллективная защита интересов отрасли • Развитие лучших практик • Совместное использование объектов сетевой инфраструктуры • Ответственное ведение бизнеса • Развитие безопасного интернета и повышение уровня защиты данных пользователей • Развитие цифровой экономики • Повышение доступности цифровых сервисов 		<ul style="list-style-type: none"> • Участие в бизнес-ассоциациях • Участие в отраслевых социальных инициативах • Партнерские проекты 	<ul style="list-style-type: none"> • В 2022 году были запущены совместные проекты с сервисами каршеринга и кикшеринга и другими ведущими компаниями • Более 30 млн клиентов МТС воспользовались сервисами партнеров благодаря нашей продуктовой интеграции • Представители МТС приняли участие в 300 отраслевых конференциях и мероприятиях в 2022 году

Взаимодействие с акционерами

Наши приоритеты во взаимодействии с акционерами и инвесторами — открытость и прозрачность. Мы поддерживаем эффективную систему раскрытия информации, действующую с учетом требований к размещению ценных бумаг на Московской бирже.

В условиях нестабильности внешней среды в 2022 году мы внимательно следили за последними изменениями законодательства и применяли лучшие практики для открытого взаимодействия с инвесторами и акционерами. МТС продолжила публиковать отчетность, чтобы добиться полного и прозрачного освещения результатов деятельности компании.

Все большее значение для инвесторов и акционеров приобретает то, как компания управляет ESG-асpekтами своей деятельности. Поэтому мы не только совершенствуем наши ESG-практики, но и повышаем качество раскрытия информации в области устойчивого развития. В октябре 2022 года МТС была первой компанией, прошедшей общественное заверение нефинансовой отчетности Общественной палатой Российской Федерации и рейтинговым партнером RAEX. С 2010 года наша отчетность регулярно проходит общественное заверение в РСПП. Выполнение рекомендаций позволяет нам совершенствовать нефинансовую отчетность и предоставлять объективную информацию о надежности и рисках бизнеса МТС, в том числе в управленческом, социальном и экологическом аспектах.

В 2022 году команда МТС по взаимодействию с инвесторами опубликовала более 50 пресс-релизов и блог-постов, принимала участие в ряде конференций, организованных инвестиционными банками и аналитическими агентствами для розничных инвесторов, и других мероприятиях. Так мы обеспечили открытость наших результатов и планируемых действий для различных категорий акционеров.

Структура акционерного капитала

Сведения о лицах, владеющих акциями, распоряжающихся голосами по акциям, являющихся выгодоприобретателями по акции ПАО «МТС», по состоянию на 31 декабря 2022 года

	Количество обыкновенных акций	Доля уставного капитала
ПАО АФК «Система» ^{1,2}	841 019 563	42,085%
ПАО МГТС ³	5 452 327	0,273%
ООО «Стрим Диджитал» ³	87 245 832	4,366%
ООО «Бастион» ³	182 557 489	9,135%
ПАО «МТС»	38 691 384	1,936%
Акции в свободном обращении	843 414 980	42,205%
Итого	1 998 381 575	100%

¹ Доля владения ПАО АФК «Система» также включает долю владения его дочернего общества ООО «Система Телеком Активы» (11,03% акций ПАО «МТС»);
² Бенефициарным владельцем ПАО АФК «Система», владеющим 49,2% уставного капитала, является гражданин Российской Федерации Евтушенко Владимир Петрович;
³ ПАО «МГТС», ООО «Стрим Диджитал» и ООО «Бастион» — дочерние общества ПАО «МТС»;
⁴ В рамках депозитарного договора гарантированный период для конвертации АДР в обыкновенные акции ПАО «МТС» закончился 12 января 2023 года (включительно), и, по нашему пониманию, депозитарий может продолжить конвертацию АДР в обыкновенные акции и/или продать нерасконвертированные акции для распределения полученных средств среди держателей АДР.

Дивиденды

В июне 2022 года годовое общее собрание акционеров утвердило выплату дивидендов по итогам 2021 года в размере 33,85 рубля на одну обыкновенную акцию. Общий размер дивидендов составил 66,3 млрд рублей. 16 августа 2022 года были завершены выплаты дивидендов в размере 48,2 млрд рублей. В соответствии с действующим российским законодательством выплата дивидендов владельцам АДР может быть проведена только после их конвертации в обыкновенные акции ПАО «МТС»⁴. В июне 2023 года годовое общее собрание акционеров утвердило выплату дивидендов по итогам 2022 года в размере 67,2 млрд рублей, или 34,29 рубля на одну обыкновенную акцию.

ОТВЕТСТВЕННАЯ ЦЕПОЧКА ПОСТАВОК



Взаимовыгодное, добросовестное и открытое сотрудничество — основа отношений МТС с поставщиками и партнерами. Управление закупочной деятельностью направлено на соблюдение интересов компании и контрагентов, обеспечение конкурентности, минимизацию рисков и повышение экономической эффективности процесса закупок.

Управление цепочкой поставок



Мы выстраиваем гибкую систему управления закупками, используя различные виды закупочных процедур. Так мы сохраняем оптимальное соотношение качества, сроков поставки и стоимости товаров и услуг. **«Правила закупок МТС»** — основной документ, регламентирующий закупочную деятельность МТС. Всего Группа применяет более 20 локальных нормативных актов в закупочной деятельности. Для нас важно поддерживать актуальность внутренних документов и корректировать их в соответствии с изменениями во внешней среде: в 2022 году мы начали работать над обновлением ключевых документов — «Выбор контрагента» и Политики «Закупочная деятельность».

МТС обеспечивает равные конкурентные возможности и единые правила для всех участников процедуры закупки до начала ее проведения. Процесс выбора поставщика в МТС полностью автоматизирован благодаря модулю ИТ-системы Oracle Sourcing, 100% закупочных процедур, включая проведение торгов, проходят в электронном формате.

→ Подробнее с перечнем локальных нормативных актов МТС в области закупок можно ознакомиться в разделе **«Список нормативных документов»**

¹ Местные поставщики — поставщики, производящие продукцию в стране операционной деятельности компаний Группы МТС.

В 2022 году мы повысили уровень автоматизации и прозрачности закупочной деятельности. Мы внедрили изменения, которые делают текущий закупочный процесс более открытым, удобным и быстрым для бизнес-подразделений МТС:

- сделали обязательным обучение для контрагентов по противодействию коррупции
- внедрили анкету и порядок комплаенс-проверки для субконтрагентов
- консолидировали закупочные процедуры для компаний, входящих в Группу МТС
- начали внедрять систему по управлению коммерческими контрактами (ССМ), которая будет осуществлять автоматизированную проверку контрагентов по результатам исполнения договоров
- реализовали систему 3Click «Самостоятельные закупки», где сотрудники могут самостоятельно инициировать и провести мелкую закупку, а также отслеживать ее статус.

Структура закупок в 2022 году

В ответ на нестабильные внешние условия и риски нарушения цепочки поставок в феврале—марте 2022 года мы стремились обеспечить непрерывность закупок, организовав их в экстренном порядке.

Чтобы обеспечить гибкость и надежность цепочки поставок, а также приобретать продукцию наилучшего качества, МТС поддерживает местных производителей и поставщиков¹: по всей Группе доля таких закупок — 98–99%. Мы считаем необходимым развивать сотрудничество с предприятиями малого и среднего бизнеса (МСП), и в 2022 году компания нарастила долю МСП в закупках до 57%.

В целях экономии, повышения эффективности и унификации стандартов закупочной деятельности ПАО «МТС» принимает участие в совместных закупках с компаниями-партнерами. Объем совместных закупок составил 1633 млрд рублей без учета НДС.

Общий объем закупок Группы МТС снизился по сравнению с предыдущим годом до 191 млрд рублей, что связано с уходом многих крупных партнеров с российского рынка.

Основную долю закупок Группы МТС составляют закупки техники, а также абонентского оборудования. За счет оперативного увеличения запасов в марте 2022 года сокращение закупок техники не было столь заметным. Рост доли ИТ-продуктов обусловлен повышением стоимости продуктов иностранных вендоров в рублях.

Взаимодействие с поставщиками

МТС открыта к взаимодействию с поставщиками по вопросам участия в закупках и тендерах, поставок производимой продукции и услуг. В 2022 году мы использовали следующие каналы связи:

- external.hotline.mts@ru.b1.com (23 обращения)
- suppliers@mts.ru (11 обращений)

Всего поступило 34 обращения, что на 60% меньше, чем в прошлом году. На все из них МТС ответила. Основной тематикой обращений являлись вопросы по взаимодействию в рамках договоров.

В 2023 году мы планируем развивать сервисно-ориентированную модель и переходить к взаимодействию с заказчиками в формате бизнес-партнера, сохраняя своевременность и непрерывность закупок. Мы намерены продолжать оптимизацию процесса от закупки до оплаты, чтобы достичь бесшовности процессов, и внедрять продуктовую культуру при разработке решений по автоматизации.



→ МТС Закупки

Интеграция ESG-аспектов в цепочку поставок

GRI 308-1 GRI 308-2 GRI 408-1 GRI 409-1 GRI 414-1 GRI 414-2

Кодекс делового поведения контрагента

Мы внедряем принципы устойчивого развития в систему закупок. Это обеспечивает надежность и соответствие товаров и услуг требованиям МТС, а также развивает практики ответственного ведения бизнеса поставщиков.

Кодекс делового поведения контрагента ПАО «МТС» отражает требования МТС к контрагентам и распространяется на все дочерние общества Группы. В Кодексе указаны минимальные стандарты, соблюдение которых ожидается от контрагентов. Они охватывают вопросы не только этического и добросовестного ведения бизнеса, но и соблюдения прав человека, трудовых практик, а также социальной ответственности и соблюдения законодательства по охране окружающей среды. Участники закупочных процедур МТС должны подтвердить согласие с соблюдением Кодекса для подачи коммерческого предложения.

МТС стремится взаимодействовать с деловыми партнерами на принципах прозрачности и открытости и проводит проверки на предмет соблюдения контрагентами Кодекса делового поведения в случае необходимости. Если МТС выявляет несоблюдение рекомендаций Кодекса или законодательных норм, возможно приостановление или прекращение сотрудничества с контрагентом. В 2022 году 13 компаний были включены в реестр проблемных поставщиков по результатам проверок и расследований за нарушения Кодекса, не связанные с коррупцией.

МТС проводит проверку контрагентов и третьих лиц в целях выявления коррупционных нарушений в соответствии с требованиями применимого антикоррупционного законодательства. Для участия в закупочных процедурах контрагенту необходимо заполнить [Анкету участника](#) на предмет соответствия требованиям МТС, в том числе в части комплаенс. В 2022 году два контрагента были включены в список недобросовестных поставщиков за выявленные факты неэтичного поведения в коммерческой деятельности и нарушения Кодекса.

Экологические критерии

Закупочная политика МТС учитывает при закупках ряда категорий товаров следующие критерии: уровень воздействия на охрану окружающей среды и экологическую безопасность. К участникам закупочных процедур применяются требования о соответствии природоохранному законодательству, к содержанию договора — требования о наличии пунктов об экологической ответственности.

МТС следит за качеством закупаемой продукции и приобретает товары с сертификатами соответствия качества в рамках требований законодательства.

Антикоррупционное обучение контрагентов

Чтобы сделать наше взаимодействие с контрагентами более прозрачным и эффективным, мы внедрили обязательный курс для контрагентов по вопросам противодействия коррупции на платформе **iSmart**. Прохождение обучения позволяет поставщикам МТС получить доступ к регистрации в системе электронных закупок МТС, заключению договоров и сделок с компанией.

В 2022 году обучение в различных форматах прошли более 3 200 поставщиков и партнеров МТС, что на 68% больше, чем в прошлом году

→ Подробнее с информацией об обучении контрагентов по вопросам противодействия коррупции можно ознакомиться в разделе [«Единая система комплаенс»](#)

Аудиты JAC

МТС является участником международной ассоциации телеком-операторов JAC (Joint Audit Cooperation) с 2017 года. Работа ассоциации нацелена на повышение качества и ответственности цепочек поставок в компаниях сектора ИТ и телекоммуникаций.

Наряду с другими участниками ассоциации Группа МТС ежегодно организует аудиты поставщиков, в среднем пять аудитов ежегодно. Принципы JAC основаны на международных стандартах устойчивого развития (SA 8000, ISO 14000). Проверки охватывают пять направлений:

- условия труда
- здоровье и безопасность
- воздействие на окружающую среду
- этические нормы
- системы управления.

По итогам каждого аудита поставщика составляется отчет об аудите и план корректирующих мероприятий, ведется контроль за его реализацией. Для всех участников JAC доступна единая база, где хранятся отчеты об аудитах, планы корректирующих мероприятий и информация по их выполнению.

В 2022 году в МТС было проведено девять аудитов поставщиков. По итогам аудитов всем участникам были даны рекомендации по проведению корректирующих мероприятий, два поставщика на текущий момент полностью выполнили мероприятия и предоставили документальные подтверждения.

ИНФОРМАЦИОННАЯ БЕЗОПАСНОСТЬ



Информационная безопасность — один из столпов ответственного управления МТС. Мы надежно защищаем собственную информационную инфраструктуру и данные наших пользователей с опорой на лучшие международные практики и стандарты. Компания располагает инновационными технологиями, отлаженными процессами и экспертизой, чтобы поддерживать неизменно высокий уровень защиты.

Система управления

В Группе МТС успешно действует система управления информационной безопасностью. Мы принимаем меры для своевременного выявления и предотвращения угроз безопасности, будь то кибератака или человеческий фактор в работе сотрудника. Компания регулярно проводит анализ защищенности информационно-коммуникационной инфраструктуры и устраняет уязвимости. Каждый год мы составляем План мероприятий по обеспечению комплексной безопасности.

Наша система выстроена с учетом требований и рекомендаций регулирующих органов Российской Федерации и стран присутствия Группы МТС, а также отечественных и международных стандартов и лучших мировых практик. Компания придерживается ряда внутренних документов. К ключевым документам относятся:

- Функциональная стратегия ПАО «МТС» в области обеспечения комплексной безопасности
- Политика «Информационная безопасность Группы МТС»
- Положение о режиме безопасности информации ПАО «МТС»
- Политика «Обеспечение безопасности персональных данных в ПАО «МТС»

→ Подробнее с перечнем локальных нормативных актов МТС в области информационной безопасности и защиты персональных данных можно ознакомиться в разделе [«Список нормативных документов»](#)

Система управления информационной безопасностью Группы МТС сертифицирована на соответствие международному стандарту ИСО/МЭК 27001:2013 «Информационная технология. Методы и средства обеспечения безопасности. Системы менеджмента информационной безопасности. Требования»¹

В организационной структуре Группы МТС предусмотрено наличие экспертов по информационной безопасности на всех уровнях корпоративного управления. За непрерывную работу информационно-коммуникационной инфраструктуры и сервисов компании, а также за защиту сведений конфиденциального характера отвечает Департамент информационной безопасности. Он контролирует соблюдение требований законодательства в профильной области, разрабатывает локальные нормативные акты и внутренние корпоративные документы, контролирует их внедрение, следит за поиском уязвимостей и расследованием инцидентов.

На уровне филиалов и дочерних обществ МТС информационную инфраструктуру и данные защищают службы безопасности. При экспертной поддержке Департамента информационной безопасности они приняли свои локальные нормативные акты по информационной безопасности.

Безопасность — это ответственность каждого сотрудника. В компании установлен режим коммерческой тайны в соответствии с Положением о режиме безопасности информации. Работники получают доступ к сведениям конфиденциального характера исключительно для выполнения своих трудовых обязанностей в рамках должностной инструкции. Для повышения культуры безопасности компания регулярно проводит обучение, чтобы напомнить своим сотрудникам основы информационной безопасности и правила работы с конфиденциальными данными.

¹ Британский институт стандартов (British Standards Institution) провел надзорный аудит в 2021 году и продлил действие Сертификата соответствия № IS719403 на 2022 год.

Реагирование на угрозы

В условиях роста активности злоумышленников особо важное значение приобрел мониторинг киберугроз, так как компании вынуждены постоянно отражать DDoS-атаки и противодействовать вредоносным программам, фишингу и утечкам данных. Центр круглосуточного мониторинга и реагирования на киберугрозы МТС SOC (Security Operations Center, SOC) в режиме реального времени осуществляет проверку на уязвимости в Группе МТС и предпринимает действия при возникновении инцидентов в области безопасности.

Инциденты информационной безопасности помимо риска прерываний бизнес-процессов несут опасность возникновения финансовых и репутационных потерь. Управление этими рисками включено в общую систему управления рисками Группы МТС. Ее основные принципы определены в Политике «Интегрированное управление рисками в Группе МТС», которая также распространяется на дочерние общества МТС.

¹ Критическая информационная инфраструктура включает информационные системы и средства связи, критически важные для функционирования ключевых сфер жизнедеятельности государства и общества, например для работы государственных структур, предприятий топливно-энергетического комплекса, банков и др. Регулируется Федеральным законом от 26.07.2017 № 187-ФЗ «О безопасности критической информационной инфраструктуры Российской Федерации».

Информационная безопасность

СИСТЕМА УПРАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИОННОЙ БЕЗОПАСНОСТЬЮ ГРУППЫ МТС

Инфраструктура

ЗАЩИТА СОБСТВЕННОЙ ИНФРАСТРУКТУРЫ И ИНФОРМАЦИОННО-КОММУНИКАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ

Инфраструктура

ЗАЩИТА КОНЕЧНЫХ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ И ИХ УСТРОЙСТВ

Инфраструктура

ЗАЩИТА КРИТИЧЕСКОЙ ИНФОРМАЦИОННОЙ ИНФРАСТРУКТУРЫ (КИИ)¹

Мышление



- Круглосуточный анализ происходящего в ИТ-инфраструктуре
- Выявление инцидентов и оповещение о них
- Сканирование на уязвимость к новейшим угрозам

Реагирование



- Блокировка вредоносного программного обеспечения
- Расследование причин возникновения инцидента
- Разработка рекомендаций по предотвращению аналогичных инцидентов

Функции МТС SOC

Уязвимость — это слабое место системы, которым может воспользоваться нарушитель, чтобы причинить ущерб. Если через уязвимость реализовалась угроза, возникает инцидент информационной безопасности. МТС SOC в пределах 60 мин. информирует о критичном инциденте (до 180 мин. при маловажном инциденте) и принимает меры по его устранению. Центр расследует причины произошедших инцидентов и вырабатывает рекомендации по предупреждению происшествий такого типа. В 2022 году Группа МТС успешно выявила и нейтрализовала ряд инцидентов информационной безопасности, а также занималась постоянной профилактикой уязвимостей и анализом защищенности компании для предотвращения инцидентов.

Совершенствование информационной безопасности

В 2022 году Департамент информационной безопасности обеспечил надежную защиту Группы и ее клиентов от внешних и внутренних угроз. Мы приняли меры по сохранности объектов критической информационной инфраструктуры и предоставили сотрудникам и клиентам возможность комфортно и беспрепятственно пользоваться сервисами и услугами МТС.

Не выявлены прецеденты, повлекшие существенные репутационные и финансовые потери

В отчетном году для снижения рисков и совершенствования системы управления информационной безопасностью Департамент:

- оперативно разработал дорожную карту импортозамещения, чтобы уменьшить риски, связанные с использованием средств защиты информации из зарубежных стран и соответствующими законодательными ограничениями
- внес изменения в технические задания для тендерных закупок программно-технических средств в соответствии с дорожной картой, составил технические задания на перестройку корпоративной архитектуры системы защиты КИИ
- разработал собственную систему аутентификации пользователей IGA SSO (Identity Governance and Administration, Single Sign-On — управление удостоверениями с технологией единого входа) на замену зарубежного продукта OAM от компании Oracle, интегрировал его с более чем 600 информационными системами компаний Группы МТС
- ввел в действие дополнительный фактор аутентификации для удаленного подключения VDI/VPN через приложение, запустил процесс каталогизации и управления VPN-группами, автоматизировал контроль назначения и отзыва прав пользователей
- внедрил сканер уязвимостей на сетях связи для выявления и исправления уязвимостей
- организовал работу СОД «Барьер» (ограничение доступа к запрещенным ресурсам глобальной сети интернет) и повысил пропускную способность системы на 40% без использования дополнительных технических средств
- развивал антиспам-сервисы, в том числе добавил интеграцию с системами «Антифрод». Подробнее с информацией о системе «Антифрод» и антиспам-сервисах можно ознакомиться в разделе «Обеспечение доступной среды и сервисов».

В 2023 году и среднесрочной перспективе компания планирует усовершенствовать систему информационной безопасности Группы МТС по следующим направлениям:

- **Реализация стратегии распределенной безопасности**
 - разработать политику безопасности информации с принятием рискориентированных решений
 - ввести ключевые показатели эффективности (КПЭ) по безопасности информации для руководителей и работников Группы МТС
 - внедрить централизованный учет и контроль уровня безопасности информационных активов в Группе МТС
- **Выполнение законодательных требований по защите информации**
 - обеспечивать достаточные меры защиты КИИ
 - усовершенствовать процессы обработки персональных данных и минимизировать риски получения штрафов
 - осуществить полный переход на российские средства защиты информации к 2025 году
- **Создание сети кибербезопасности**
 - консолидировать средства и сервисы защиты для создания общей интегрированной структуры безопасности по всей Группе МТС независимо от локации
 - упростить использование технологий безопасности для компаний Группы МТС, уменьшить административные и накладные расходы
- **Развитие культуры кибербезопасности**
 - реализовать комплексную программу повышения культуры кибербезопасности для более эффективной защиты
- **Обеспечение безопасности информации ограниченного доступа**
 - продолжить цифровизацию процессов обеспечения информационной безопасности
 - развивать рискориентированную модель управления информационной безопасностью в Группе МТС

Цитата

Вице-президент по корпоративной безопасности и режиму



Мы непрерывно обеспечиваем безопасность Группы МТС, клиентов и партнеров в информационной сфере. Эффективная система информационной безопасности Группы МТС в 2022 году позволила предотвратить реализацию угроз, которые могли повлиять на развитие экосистемы МТС, нарушение конфиденциальности, целостности и доступности цифровых продуктов, сервисов и обрабатываемых данных.

