

GRI 102-16, 102-29, 103-1, 103-2, 205-2

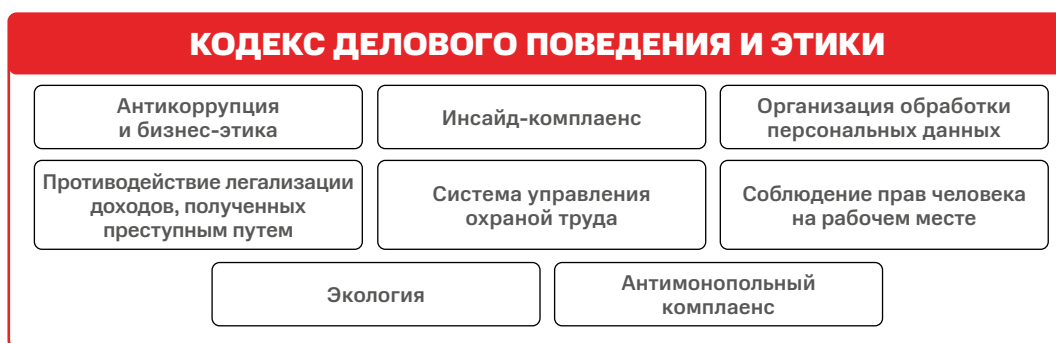
ПРИНЦИПЫ КОРПОРАТИВНОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТИ МТС

\\ МТС стремится быть примером прозрачного и честного ведения бизнеса для всех заинтересованных сторон во всех юрисдикциях, в которых Компания осуществляет свою деятельность.

Реализация приоритетных направлений в сфере КСО закреплена за функциональными подразделениями, каждое из которых реализует свою программу и систему минимизации рисков. Контроль

за соблюдением требований законодательства и внутренних нормативных документов осуществляется в рамках Единой системы комплаенс.

\\ Комплаенс-аспекты устойчивого развития Группы МТС¹



КОДЕКС ДЕЛОВОГО ПОВЕДЕНИЯ И ЭТИКИ

Кодекс делового поведения и этики МТС (Кодекс)² содержит ключевые принципы и набор стандартов и требований, которыми сотрудники Компании руководствуются в повседневной работе. Положения Кодекса основаны на нормативной правовой базе действующего законодательства Российской Федерации и общепринятых стандартах деловой этики. Разделы Кодекса закрепляют ответственность Компании в отношении с сотрудниками, клиентами и обществом. В Кодексе также закреплен порядок взаимодействия с партнерами и поставщиками, содержатся положения о роли руководителей, защите интеллектуальной собственности и порядке работы с обращениями по поводу нарушений Кодекса. Кодекс содержит информацию обо всех комплаенс-программах Единой системы комплаенс МТС.

С положениями Кодекса знакомятся все сотрудники при вступлении в должность. Также в план корпоративного обучения включены регулярные тренинги по различным аспектам делового поведения.

В 2019 году организовано прохождение обновленного онлайн-курса «Кодекс делового поведения и этики» всеми сотрудниками Группы МТС. На корпоративном портале опубликовано видеообращение Президента ПАО «МТС» к сотрудникам, посвященное Кодексу делового поведения и этики.

**Единая система комплаенс
сертифицирована
по международным стандартам:
ISO 19600:2014 —
«Системы комплаенс-менеджмента»
ISO 37001:2016 —
«Системы антикоррупционного
комплаенс-менеджмента»**

МТС присоединилась к Антикоррупционной хартии российского бизнеса

¹ Подробнее о Кодексе делового поведения и этики см. на корпоративном сайте Компании:

² <https://moskva.mts.ru/about/komplaens-i-delovaya-etika>. Подробнее о Единой системе комплаенс и международной сертификации входящих в нее программ см. в Годовом отчете ПАО «МТС» за 2019 год в разделе «Комплаенс и культура этического поведения».

ПРОТИВОДЕЙСТВИЕ КОРРУПЦИИ

Программа противодействия коррупции в МТС (Программа) построена на основе рекомендаций регуляторных органов, профильных международных организаций и лучших практик в области развития корпоративных программ антикоррупционного комплаенс. Реализуются механизмы вовлечения руководства в развитие и функционирование Программы («тон сверху», англ. Tone from the Top). В целях распространения актуальных практик борьбы с коррупционными проявлениями организуется обучение сотрудников и членов органов управления принципам и стандартам соответствия применимому антикоррупционному законодательству Российской Федерации и зарубежным правовым нормам. Кроме того, проводится регулярная оценка коррупционных рисков, а также внедряются процедуры по противодействию коррупции. Процедуры проверки (Due Diligence) осуществляются как в отношении контрагентов — юридических лиц, так и в отношении физических лиц, с которыми Компания планирует заключить трудовой договор или договор гражданско-правового характера.

Очный курс антикоррупционного комплаенс в 2019 году прослушали более 22 тыс. сотрудников Группы МТС, более 52 тыс. сотрудников Компании и дочерних обществ прошли обновленный электронный курс «Комплаенс — соблюдение антикоррупционного законодательства». В формате вебинара для сотрудников был проведен открытый диалог с директором по деловой этике и комплаенс. В течение года в корпоративном журнале и комплаенс-блоге, созданном в рамках корпоративного портала, размещались статьи и посты на тему антикоррупционного комплаенс; на экранах рабочих компьютеров и ноутбуков сотрудников размещались заставки с использованием антикоррупционных плакатов. Каждый год 23 октября в Компании отмечается корпоративный День этики и комплаенс, в программу которого для сотрудников МТС и дочерних компаний в России и за рубежом входят следующие мероприятия: тренинги, мастер-классы, конкурсы по комплаенс-тематике и вебинары. Слоган Дня этики и комплаенс 2019 года: «Комплаенс — это хорошо, правильно, этично».

АНТИМОНОПОЛЬНЫЙ КОМПЛАЕНС

Компания регулярно отслеживает изменения в антимонопольном законодательстве и анализирует антимонопольную практику и опыт предупреждения рисков иных компаний, совершенствуя контрольные процедуры и адаптируя обучающие и информационные материалы для персонала.

В 2019 году была проведена ежегодная переоценка рисков, которая не выявила существенных изменений в карте антимонопольных рисков Компании. На постоянной основе осуществлялось консультирование сотрудников; кроме того, антимонопольный комплаенс-менеджер принимал

участие в тех бизнес-процессах, которые в наибольшей степени подвержены антимонопольным рискам (ценообразование, заключение договоров, взаимодействие с операторами связи и др.).

Обучение сотрудников — важный элемент системы комплаенс. В 2019 году продолжилось обучение сотрудников антимонопольным требованиям, включая внедрение дистанционного тренинга, который позволил расширить географию обучения и задействовать большее число работников по сравнению с прошлыми периодами.

КОНТРОЛЬ ЗА ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ ИНСАЙДЕРСКОЙ ИНФОРМАЦИИ

МТС как компания, ценные бумаги которой обращаются и в России, и в США, уделяет большое внимание поддержанию эффективной системы защиты инсайдерской информации. В Компании функционирует система мер, процедур и процессов, направленная на предотвращение нарушений законодательства об использовании инсайдерской информации и основанная на двух базовых документах — Политике «Соблюдение требований законодательства об инсайдерской информации» и Положении о принципах и процедурах, касающихся предотвращения сделок с использованием инсайдерской информации МТС. Данные документы устанавливают порядок использования

инсайдерской информации, порядок доступа к ней, регламентируют порядок ведения списка инсайдеров и перечня инсайдерской информации, а также определяют порядок предоставления информации по запросам Банка России и Московской биржи.

С 2014 года в Компании действует система очного обучения для всех инсайдеров — сотрудников Компании. При приеме на работу проводится ознакомление каждого сотрудника с нормативными документами Компании, направленными на предотвращение нарушений инсайдерского законодательства.

ОРГАНИЗАЦИЯ ОБРАБОТКИ ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ

МТС реализует концепцию многопрофильного цифрового холдинга, в котором услуги развиваются на единой базе клиентов. Эта стратегия предполагает повышенное внимание к обеспечению безопасности персональных данных. В 2019 году Компания усовершенствовала подход к обработке персональных данных в свете проходящей трансформации бизнес-процессов и разработала автоматизированные системы контроля за обработкой персональных данных на уровне бизнес-процессов¹. В целях оптимизации работы с иностранными контрагентами утвержден типовой документ, позволяющий обмениваться информацией с такими контрагентами в правовом поле. Риски, связанные с нарушением законодательства о персональных данных, учтены в системе управления рисками Компании и ежеквартально проходят переоценку.

В 2019 году 3 576 сотрудников МТС прошли дистанционный курс «Обработка персональных данных в МТС в соответствии с требованиями Федерального закона № 152-ФЗ».

Порядок обработки персональных данных абонентов зафиксирован в условиях оказания услуг связи, которые являются неотъемлемой частью договора об оказании услуг². В случае привлечения для обработки персональных данных партнеров МТС заключается специальное соглашение о конфиденциальности, в рамках которого партнерам дается поручение на обработку персональных данных, указываются требования к порядку обработки и обеспечению безопасности персональных данных, а также средства защиты информации, необходимые для обеспечения безопасности при их передаче.

В целях недопущения фактов утечки конфиденциальной информации за пределы корпоративной информационной сети проводится мониторинг каналов утечки информации, который является неотъемлемой частью системы организации защиты и выявления инцидентов нарушения режима конфиденциальности информации МТС.

¹ Документы, в соответствии с которыми осуществляется обработка персональных данных:

- Федеральный закон от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных», изменения в части локализации обработки персональных данных граждан Российской Федерации на территории России;
- Постановление Правительства Российской Федерации от 15 сентября 2008 г. № 687 «Об утверждении Положения об особенностях обработки персональных данных, осуществляемой без использования средств автоматизации»;
- Постановление Правительства Российской Федерации от 1 ноября 2012 г. № 1119 «Об утверждении требований к защите персональных данных при их обработке в информационных системах персональных данных»;
- Политика Компании «Обработка персональных данных в ПАО «МТС».

² Условия оказания услуг и Политика «Обработка персональных данных в ПАО «МТС» размещены на официальном сайте Компании.

GRI 102-17

В структуре Единого центра комплексной безопасности МТС контроль за обращениями пользователей к информации, относящейся к тайне связи, осуществляет специализированное подразделение — отдел защиты тайны связи и безопасности информации. При выявлении случаев неправомерного обращения к такой информации инициируются служебные расследования с последующей передачей материалов в правоохранительные органы.

С целью минимизации влияния человеческого фактора в офисах устанавливаются информационные плакаты, на которых разъясняются принципы обработки персональных данных и требования к их технической защите. На рабочих компьютерах установлены скринсейверы с напоминаниями о необходимости обеспечить конфиденциальность персональных данных. Новые сотрудники после приема на работу в обязательном порядке проходят краткий курс по обработке персональных данных; по окончании обучения проводится обязательное тестирование.

ПРОТИВОДЕЙСТВИЕ ЛЕГАЛИЗАЦИИ ДОХОДОВ

Программа «Противодействие легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, финансированию терроризма и финансированию распространения оружия массового уничтожения (ПОД/ФТ/ФРОМУ)» разработана на основании требований применимого законодательства. Департамент региональной безопасности ежедневно проверяет абонентскую базу на предмет принадлежности абонентов к фигурантам перечня террористов/экстремистов. При проведении абонентами Компании высокорисковых операций инициируется проверка по базе недействительных паспортов и перечню террористов/экстремистов. В Компании также осуществляется ежедневный

контроль расторжений договоров на оказание услуг связи с возвратом остатка аванса, а также иных транзакций абонентов, имеющих признаки сомнительности¹.

В 2019 году в Компании утверждена новая версия Политики «Правила внутреннего контроля в целях противодействия легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма». Также автоматизирован процесс проверки кандидатов и действующих сотрудников на предмет нахождения в перечне террористов/экстремистов.

СИСТЕМА УПРАВЛЕНИЯ ОХРАНОЙ ТРУДА²

В Компании функционирует двухуровневая система управления охраной труда, сфокусированная на создании безопасных условий труда, предупреждении производственного травматизма

и организации обучения персонала правилам безопасного труда. Затраты на организацию мероприятий по охране труда ежегодно увеличиваются в связи с расширением штата сотрудников.

ПРАВА ЧЕЛОВЕКА НА РАБОЧЕМ МЕСТЕ

МТС полностью разделяет общепризнанный мировой подход к соблюдению прав человека и стремится к гарантии и защите прав человека через постоянное совершенствование системы обратной связи. В 2019 году Компания продолжила работу по развитию 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 проведен внешним консультантом. Помимо сформированных карт рисков, в программе были даны рекомендации по улучшению контрольной среды.

¹ В соответствии с приказом Федеральной службы по финансовому мониторингу от 8 мая 2009 г. № 103 «Об утверждении рекомендаций по разработке критериев выявления и определению признаков необычных сделок».

² Подробная информация о системе представлена в разделе Отчета «Наши сотрудники».

Система управления рисками нарушений в области соблюдения прав человека является частью процесса интегрированного управления рисками Группы МТС; соответствующие риски регулярно пересматриваются. Для сотрудников Компании был проведен вебинар «Бизнес и права человека».

В Компании действует единая горячая линия, на которую сотрудники могут направлять свои вопросы для получения квалифицированных ответов от ответственных подразделений. Сотрудники имеют возможность обратиться для решения вопросов, связанных с соблюдением Кодекса делового поведения и этики, урегулированием корпоративных конфликтов, получением помощи в ситуациях превышения служебных полномочий, а также чтобы сообщить о нарушениях требований политик «Соблюдение антикоррупционного законодательства» и «Управление конфликтом интересов в МТС». При обращении на единую горячую линию сотрудники вправе не указывать персональный электронный адрес для обратной

связи. Авторы сообщений обеспечиваются защитой Компании от любых форм преследования или дискриминации. За отчетный год на единую горячую линию поступило 74 сообщения по теме соблюдения прав сотрудников на рабочем месте. Все поступившие обращения были урегулированы в рабочем порядке.

В 2019 году продолжена работа по теме «Инклюзия и формирование комфортной среды при взаимодействии с людьми с инвалидностью». Проведены аудиты офисов МТС и салонов розничной сети¹, в том числе прилегающей территории, на предмет доступности для людей с разными формами инвалидности и других маломобильных групп населения Москвы. Подготовлен вебинар «Понимание инвалидности и правильная коммуникация по отношению к людям с инвалидностью». На внутреннем корпоративном портале создан раздел «Права человека на рабочем месте». Кроме того, обновлена обязательная анкета поставщика, содержащая вопросы о соблюдении прав человека.

ЭКОЛОГИЯ²

В своей деятельности МТС стремится не только оказывать минимальное влияние на окружающую среду, но и по мере своих возможностей снижать это влияние. В решении данной задачи Компания руководствуется требованиями природоохранного законодательства Российской Федерации, а также принципами ответственного ведения бизнеса, стремится повышать экологическую культуру сотрудников и партнеров и внедрять сервисы на основе передовых технологий.

В рамках развития комплаенс-программы «Экология» в 2019 году проведено обязательное периодическое обучение для руководителей филиалов и лиц, ответственных за экологическую безопасность. В девяти филиалах поставлены на учет 27 объектов, оказывающих негативное воздействие на окружающую среду. Внедрена новая система накопления отходов бумаги в офисах в связи со вступлением в силу новых требований по разделному сбору отходов. Силами экспертов в области охраны окружающей среды и экологической безопасности проведен анализ всех категорий товаров/работ/услуг Компании, указанных в Политике «Закупочная деятельность», с целью определения их воздействия на охрану окружающей среды и экологическую безопасность.



Внедрена новая система накопления отходов бумаги в офисах в связи со вступлением в силу новых требований по разделному сбору отходов

¹ АО «РТК».

² Подробная информация о данном направлении раскрывается в разделе Отчета «Экология».

GRI 205-1

СИСТЕМА УПРАВЛЕНИЯ ИНТЕЛЛЕКТУАЛЬНОЙ СОБСТВЕННОСТЬЮ¹

Для МТС — компании, которая сделала инновации ключом к успеху, — одним из самых ценных активов является интеллектуальная собственность. МТС защищает свою интеллектуальную собственность и уважает интеллектуальную собственность других участников рынка. В этих целях Кодекс делового поведения и этики ПАО «МТС» был дополнен разделом «Защита интеллектуальной собственности».

В Компании утверждена Политика «Управление нематериальными активами в ПАО «МТС» и дочерних обществах», которая определяет принципы управления объектами интеллектуальной собственности, порядок учета и аудита объектов, а также описывает принципы, элементы и порядок работы системы управления рисками в области интеллектуальной собственности в Группе компаний МТС.

В целях управления рисками во все внутренние документы, которыми регламентируются бизнес-процессы, связанные с объектами интеллектуальной собственности, внедрены нормы, направленные на предупреждение рисков, связанных с интеллектуальной собственностью. Риски учтены в специализированной

автоматизированной системе; их переоценка производится ежегодно начиная с 2019 года.

Для эффективного управления интеллектуальной собственностью Группы МТС в Блоке по корпоративным и правовым вопросам создано специальное подразделение «Группа по управлению интеллектуальной собственностью». В состав подразделения вошли эксперты, имеющие статус патентного поверенного.

В Группе компаний МТС практикуется обучение сотрудников правилам использования интеллектуальной собственности. На внутреннем портале создан раздел «Интеллектуальная собственность», где каждый сотрудник может узнать о правилах работы с объектами и действующих нормативных документах, а также посмотреть записи обучения сотрудников.

Деятельность Блока по корпоративным и правовым вопросам в этом направлении в 2019 году была отмечена профессиональным юридическим сообществом в номинации «Эффективное управление интеллектуальной собственностью» на конкурсе «Лучшие юридические департаменты России».

СИСТЕМА РИСК-МЕНЕДЖМЕНТА И КАРТА РИСКОВ УСТОЙЧИВОГО РАЗВИТИЯ

В Группе МТС утверждена Политика интегрированного управления рисками. Интегрированное управление рисками нацелено на обеспечение разумной гарантии достижения стратегических целей Компании и поддержание уровня риска Группы МТС в пределах, приемлемых для менеджмента Компании. Управление рисками в Группе МТС соответствует общепринятым концептуальным основам управления рисками². Обновление реестра рисков проводится ежеквартально.

Процесс управления рисками интегрирован в процессы разработки политик, стратегического, бюджетного, инвестиционного и бизнес-планирования, а также в процессы управления изменениями и закупочные процедуры.

Ниже представлены наиболее существенные риск-факторы, которые связаны с приоритетными направлениями КСО и потенциально могут оказать влияние на результаты деятельности МТС.

¹ Система готовится к интеграции в Единую систему комплаенс ПАО «МТС» и сертификации по ISO 19600:2014 и ISO 37001:2016.

² Документ «Управление рисками организации. Интегрированная модель» Комитета спонсорских организаций Комиссии Тредвея (COSO).

GRI 102-11

ФАКТОРЫ РИСКА ПО ПРИОРИТЕТНЫМ НАПРАВЛЕНИЯМ КОРПОРАТИВНОЙ СОЦИАЛЬНОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТИ

Описание риска	Мероприятия по снижению риска	Влияние на цели
Экономическая и социальная нестабильность		
<p>Экономическая и социальная нестабильность, как и возможные будущие спады или замедления экономического роста в странах присутствия Компании, могут привести к снижению спроса на предоставляемые услуги, а также оказать отрицательное воздействие на финансовое состояние корпоративных клиентов и партнеров МТС, включая финансовые институты. Это, в свою очередь, может привести к снижению доходов Компании и показателей ее эффективности и отрицательно повлиять на сохранность активов</p>	<p>МТС следит за макроэкономической ситуацией на рынках присутствия Группы, оперативно и эффективно реагирует на изменения общего экономического фона, в первую очередь при помощи тарифных инструментов. Компания нацелена на постоянное расширение спектра оказываемых услуг и стимуляцию потребления, повышение уровня удовлетворенности клиентов в корпоративном и массовом сегментах. Большое внимание уделяется обеспечению оптимальных для МТС условий привлечения внешнего финансирования, контролируются уровень, стоимость и структура долговых обязательств. Это, в частности, позволяет Компании нивелировать негативные эффекты от изменений курсов валют в условиях высокой волатильности валютных рынков</p>	<p>Достижение устойчивого развития бизнеса</p>
Регуляторные риски		
<p>Наша деятельность в странах присутствия регулируется действующим в данных странах законодательством, в частности посредством нормативных правовых актов и лицензирования. Законодательство в области предоставления услуг связи претерпевает постоянные изменения</p>	<p>МТС проводит регулярный мониторинг законодательств с целью соответствия предъявляемым требованиям. Как представитель рынка, Компания совместно с регулирующими органами участвует в рабочих группах по вопросам оптимизации нормативной базы в отрасли связи. Регуляторным рискам уделяется особое внимание в рамках стратегического планирования</p>	<p>Достижение высоких операционных показателей; обеспечение соответствия регуляторным требованиям</p>
Комплаенс-риски		
<p>Ценные бумаги МТС обращаются на биржевом рынке США, в силу чего Компания подпадает под действие не только российского, но и американского антикоррупционного законодательства (US Foreign Corrupt Practices Act), а также потенциально — под действие антикоррупционного закона Великобритании (UK Bribery Act)</p>	<p>Начиная с 2012 года, когда в МТС было создано обособленное комплаенс-подразделение, Компания планомерно развивает систему антикоррупционного комплаенс в соответствии с лучшими мировыми практиками. В Компании действуют специальные правила и процедуры, необходимые для предупреждения коррупционных действий со стороны как сотрудников, так и контрагентов. Основными документами, регулирующими антикоррупционные требования внутри Компании, являются Кодекс делового поведения и этики и Политика «Соблюдение антикоррупционного законодательства». Кроме того, процедуры по обеспечению выполнения антикоррупционного законодательства закреплены в регламентах бизнес-процессов МТС</p>	<p>Содействие честному и этичному ведению бизнеса и предотвращение злоупотреблений</p>

Описание риска	Мероприятия по снижению риска	Влияние на цели
Налоговые риски		
<p>Система налогообложения в странах присутствия Группы претерпевает постоянные изменения. Законодательство в данной сфере может быть подвержено неоднозначному толкованию</p>	<p>МТС соответствует требованиям налогового законодательства в странах присутствия Группы. Компания оперативно реагирует на любые изменения и следит за актуальными тенденциями в законодательстве и налоговом праве России и иностранных юрисдикций. Это позволяет принимать своевременные комплексные решения в области налогового планирования и таможенного регулирования. Зачастую используется опыт квалифицированных консультантов</p>	<p>Достижение устойчивого развития бизнеса; соответствие требованиям</p>
Социальные риски		
<p>Способность МТС сохранять свое положение в конкурентной борьбе и реализовывать свою бизнес-стратегию в значительной степени зависит от работы сотрудников. Забота о сотрудниках — один из приоритетов Компании, определяющих успех ее деятельности на современном рынке</p>	<p>Группа МТС постоянно совершенствует социально-трудовые отношения по следующим направлениям:</p> <ul style="list-style-type: none"> > социальная поддержка; > возможности для карьерного и личного роста. <p>Для эффективной коммуникации с персоналом предусмотрен целый ряд возможностей, позволяющих любому работнику Компании обратиться к руководству, а также высказать свое мнение относительно перспектив и планов развития МТС, представить предложения по оптимизации тех или иных бизнес-процессов и услуг, внедрению новых сервисов и услуг. Для оценки внутреннего климата Компании регулярно проводятся социологические исследования, позволяющие Компании сверять стратегию и тактику HR-работы с реальными ожиданиями сотрудников</p>	<p>Формирование привлекательного HR-бренда; создание высокоэффективных коллективов; разработка инновационных продуктов</p>
Риски охраны труда		
<p>Возможные риски нарушений в области охраны труда, связанные с обучением работников, медицинским осмотром, обеспечением средствами индивидуальной защиты, соблюдением санитарно-эпидемиологических требований, проведением специальной оценки условий труда и проч.</p>	<p>В МТС функционирует сертифицированная по OHSAS 18001:2007 система управления охраной труда (СУОТ). СУОТ включает организационную структуру, планирование, распределение ответственности, процедуры, процессы и ресурсы для разработки и достижения целей, анализа результативности политики и мероприятий по охране труда. В числе основных задач СУОТ — контроль за соблюдением законов и иных нормативных правовых актов по охране труда. Регулярно проводится обучение специалистов по охране труда. В МТС принят ряд локальных нормативных документов, регулирующих основные вопросы в области охраны труда и здоровья сотрудников. Документы содержат все основные требования и инструкции в области охраны труда, в том числе устанавливают порядок проведения внутреннего контроля за состоянием условий труда. Проводимая в МТС работа по охране труда направлена на обеспечение приоритета сохранения жизни и здоровья работников в процессе трудовой деятельности, совершенствование системы управления охраной труда, своевременное обучение руководителей и специалистов по вопросам охраны труда, организацию предварительных и периодических медицинских осмотров работников, своевременное обеспечение работников спецодеждой и другими средствами индивидуальной защиты, а также проведение производственного контроля и специальной оценки условий труда</p>	<p>Обеспечение безопасности сотрудников</p>
Риски нарушений в области соблюдения прав человека		
<p>Возможные риски нарушений в области соблюдения прав человека, связанные с соблюдением трудового законодательства Российской Федерации, недискриминационным и этичным поведением, публичными заявлениями, страховыми отчислениями и проч.</p>	<p>В Компании регулярно проводится самооценка системы управления устойчивым развитием на соответствие стандарту ISO 26000:2010 «Руководство по корпоративной социальной ответственности» с привлечением внешнего консультанта. Основные направления самооценки разрабатываются рекомендации по совершенствованию бизнес-процессов в области устойчивого развития. В МТС приняты локальные нормативные документы, регулирующие основные вопросы соблюдения прав человека на рабочем месте. Документы закрепляют ключевые принципы уважения прав человека и поведения сотрудников Компании. В МТС существует единая горячая линия, посредством которой сотрудники могут подать обращение по вопросам сложных рабочих ситуаций</p>	<p>Комфортные условия труда с равными возможностями для реализации творческого потенциала сотрудников</p>

Описание риска	Мероприятия по снижению риска	Влияние на цели
Экологические риски Невыполнение требований по предоставлению экологической отчетности. Осуществление деятельности без постановки на государственный учет объекта негативного воздействия. Нарушение требований в области проведения экологического контроля и мониторинга. Осуществление деятельности без оформленной в установленном порядке разрешительной документации на выбросы загрязняющих веществ в атмосферный воздух, обращение с отходами	С целью соблюдения требований природоохранного законодательства и обеспечения экологической безопасности на объектах МТС была разработана Политика экологической безопасности и охраны окружающей среды. В Политике закреплены необходимость оформления разрешительных документов и актуализации данных, задачи по планированию, финансированию и материально-техническому обеспечению выполнения экологических программ и мероприятий по охране окружающей среды (ООС), необходимость прохождения обучения в области ООС и проведение производственного экологического контроля (комплекса предупредительных действий, направленных на исключение возможности возникновения аварийной ситуации и причинения ущерба окружающей среды). На уровне Корпоративного центра и регионов осуществляется мониторинг изменений требований природоохранного законодательства. МТС регулярно несет расходы, связанные с обращением с отходами и охраной атмосферного воздуха, а также со снижением рисков, связанных с государственным регулированием в области ООС и поддержанием имиджа экологической устойчивости Компании. Осуществляются мероприятия организационного, технологического и санитарно-гигиенического характера с целью предупреждения и уменьшения вредного воздействия результатов хозяйственной деятельности на природу и здоровье человека	Выполнение требований природоохранного законодательства Российской Федерации; выполнение требований национальных и международных стандартов в области ООС; повышение уровня экологического сознания и образования всех сотрудников Компании; реализация экологических стандартов в области ООС; повышение уровня экологического сознания и образования всех сотрудников Компании; реализация экологических стандартов в области ООС; открытость и доступность экологической информации; снижение уровня негативного воздействия на окружающую среду и стремление к устойчивому развитию
Риск нарушения безопасности информации Несанкционированные действия сотрудников и партнеров, нарушающие Политику безопасности информации, а также противоправные действия третьих лиц могут привести к нарушению конфиденциальности, целостности или доступности информации, в том числе к утечке данных абонентов. Это может привести к остановке основных бизнес-процессов, потере доли рынка, претензиям со стороны абонентов, регуляторов и партнеров и иметь существенные отрицательные последствия для репутации, бизнеса, финансового положения, результатов деятельности и перспектив МТС	Политика безопасности информации МТС соответствует рекомендациям международных стандартов и требованиям российского законодательства в области безопасности информации. Создана централизованная система защиты информации с унификацией мер защиты разных категорий информации ограниченного доступа на основе международных стандартов серии ISO 27000 и требований нормативных правовых актов Российской Федерации по защите персональных данных, тайны связи, коммерческой тайны и инсайдерской информации. Обеспечивается защита персональных данных по третьему уровню защищенности персональных данных в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации. Кроме того, обеспечивается защита тайны связи в сетях связи со встроенными в средства связи механизмами защиты информации в соответствии с международными стандартами связи и требованиями отраслевого регулятора. МТС оказывает услуги по защите информации в соответствии с лицензиями Федеральной службы по техническому и экспортному контролю (ФСТЭК) и Федеральной службы безопасности Российской Федерации на деятельность по технической и криптографической защите конфиденциальной информации и мониторингу событий информационной безопасности	Обеспечение непрерывности и безопасности бизнес-процессов Компании при переходе на цифровые технологии в условиях роста киберрисков и усиления законодательных требований к безопасности информации