

**Кодекс делового поведения и этики  
Закрытого акционерного общества  
«МобиДрам»**

## О КОДЕКСЕ

### **Что такое Кодекс делового поведения и этики?**

Кодекс делового поведения и этики (далее — Кодекс) – основополагающий документ Закрытого акционерного общества «М-Драм» (далее — М-Драм, Компания), содержащий ключевые принципы ведения бизнеса, а также набор стандартов и требований, принятых в нашей Компании с целью соответствия применимому законодательству, содействия честному и этичному ведению бизнеса и предотвращения злоупотреблений.

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

### **Зачем М-Драм и сотрудникам нужен Кодекс?**

**М-Драм соблюдает принципы добросовестности и деловой этики для того, чтобы:**

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

**Это называется «комплаенс».**

Сотрудникам Кодекс помогает в принятии добросовестных и разумных решений. Он подскажет, куда необходимо обратиться за советом в случае неуверенности в принимаемых решениях или в случае нарушения положений Кодекса.

Кодекс призван закрепить и продемонстрировать следование Компании лучшим практикам этичного ведения бизнеса и донести эту позицию М-Драм до всех заинтересованных сторон.

**Заинтересованные стороны – это клиенты, поставщики, конкуренты, СМИ, армянские и международные регуляторные органы, и другие третьи лица, которые могут оказывать влияние на М-Драм, и на деятельность которых, в свою очередь, М-Драм может оказать влияние.**

### **К кому применяются положения Кодекса?**

Кодекс действует в отношении:

- членов Совета директоров;
- руководителей подразделений;
- остальных сотрудников М-Драм (далее по тексту под термином «сотрудники» будут пониматься все лица, на которых распространяется действие Кодекса).

Стандарты делового поведения и этики, изложенные в Кодексе, также распространяются на на иных лиц, действующих от имени или в интересах Компании.

### **Что ожидается от меня согласно Кодексу?**

Компания ожидает, что все сотрудники будут трудиться честно и добросовестно. Для этого сотрудникам необходимо:

- ознакомиться с Кодексом и неукоснительно следовать изложенным в нем принципам и процедурам;
- исполнять свои обязанности согласно локальным нормативным актам М-Драм и требованиям применимого законодательства;
- не допускать ситуации конфликта интересов (подробнее об этом читайте в разделе «Управление конфликтом интересов»);
- проявлять ответственность за принимаемые решения;
- своевременно информировать Компанию о всех ставших известными или потенциальных случаях недобросовестного поведения или практики нечестного ведения бизнеса;

- этично вести себя во всех случаях, когда сотрудник выступает от имени Компании или может быть ассоциирован с ней.

**Мы уверены, только честный бизнес является устойчивым!**

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

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

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

**Чем грозит нарушение Кодекса?**

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

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

Мы должны знать, что действия каждого из нас могут напрямую повлиять на репутацию и финансовое положение Компании, и, в конечном итоге, отразиться на нас самих и наших коллег, работающих в М-Драм.

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

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

## **М-ДРАМ И СОТРУДНИКИ**

### **Рабочие условия**

В М-Драм формируется доброжелательная корпоративная культура, атмосфера благодарности, заботы и признания для тех, кто помогает развивать бизнес, — наших коллег! Компания обязуется соблюдать все действующие законы и нормы, относящиеся к трудовому праву, обеспечивать социальную защищенность сотрудников, а также действовать в соответствии с принципом равных возможностей в отношении всех сотрудников, исходя из их профессионализма. Это касается всех аспектов трудовой деятельности, включая прием на работу, обучение, повышение, компенсации, дисциплину и увольнение.

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

- Равенство возможностей и обращения в области труда и занятости;

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

Компания запрещает дискриминацию и домогательства, насилие или угрозы насилием, а также иное неподобающее поведение по отношению к любому сотруднику. М-Драм строго придерживается принципа равноправия и уважительного отношения ко всем своим работникам независимо от их личных особенностей: расовой принадлежности, цвета кожи, пола, этнической, национальной, религиозной принадлежности, гражданства, возраста, физических возможностей, семейного положения, сексуальной ориентации, культуры и иных личностных характеристик, защищенных законом. Все сотрудники ответственны за соблюдение этих принципов.

## Роль руководителей

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

М-Драм ожидает, что каждый руководитель будет:

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

## Поведение на рабочем месте

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

Дисциплина труда — обязательное для всех сотрудников подчинение требованиям, установленным правилами внутреннего трудового распорядка, трудовыми договорами, должностными инструкциями, а также локальными нормативными актами. За нарушение трудовой дисциплины (совершение дисциплинарного проступка), т.е. неисполнение или ненадлежащее исполнение по вине сотрудника возложенных на него трудовых обязанностей, в М-Драм могут применяться дисциплинарные взыскания.

**Вопрос:** Какое поведение категорически недопустимо в Компании?

**Ответ:** Запрещается поведение, подвергающее опасности здоровье людей на рабочем месте, например:

- появление в состоянии алкогольного, наркотического или иного токсического опьянения, а также употребление спиртных напитков и наркотических препаратов;
- умышленное причинение вреда здоровью или имуществу других сотрудников;
- препятствование работе других сотрудников;

- курение в неустановленных местах на территории и в помещениях М-Драм .

Все сотрудники обязаны соблюдать требования охраны труда и противопожарной безопасности, предусмотренные законодательством Республики Армения и нормативными актами Компании.

Компания призывает своих сотрудников с уважением относиться к коллегам по работе, оказывать поддержку новым сотрудникам, следовать нормам деловой этики и поддерживать дружелюбную атмосферу в коллективе, а также не использовать нецензурную лексику в общении с другими сотрудниками, контрагентами и клиентами Компании.

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

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

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

## **Одежда и внешний вид**

Кодекс одежды предоставляет набор правил, которые определяют допустимый стиль рабочей одежды. Данная процедура ношения практичной одежды призвана сохранить профессиональный имидж сотрудников и корпоративного бренда. Сотрудники МобиДрам обязаны одеваться соответственно, хотя и в свободном стиле.

Сотрудники, которые общаются с обществом (как внутренним, так и внешним), должны соответствовать следующим правилам делового стиля одежды:

- в зависимости от характера работы (работники сервисного центра, водители, рабочие и т. д.) должны носить униформу, предоставленную Компанией, которая всегда должна быть чистой и глаженной,
- необходимо иметь чистые, ухоженные волосы, стиль и цвет которых не привлекают чрезмерного внимания,
- необходимо иметь чистые и ухоженные руки, соблюдать строгую гигиену тела и избегать использования острых духов,
- Запрещено носить любые шляпы, рваные джинсы, спортивную форму (полусапоги, майки) или любую рекламную одежду
- Запрещается носить тапочки, пляжные сандалии, спортивную обувь.

### ***Дополнительные требования к женщинам:***

Это строго запрещено

- иметь длинные ногти, яркие цвета лака для ногтей
- габаритные украшения (длинные и тяжелые, которые создают шум);
- чрезмерно яркий макияж,
- неухоженные волосы;
- любое прозрачное платье или брюки;
- короткие или открытые блузки, не закрывающие плечи, грудь, задние части,
- летние платья (сарафаны), короткие платья и юбки (не более 4 см выше колена)
- чрезмерно высокие каблуки (не более 8 см).

### **Дополнительные требования к мужчинам:**

Мужчины всегда должны быть побриты или носить чистую, **ухоженную** бороду, носить чистые рубашки и костюм. На деловые встречи, также надевать галстук.

Непосредственные руководители несут ответственность за оценку внешности своих подчиненных. Если одежда сотрудника не соответствует правилам, менеджер должен предпринять следующие шаги:

- в первый раз немедленно отправить сотрудника домой для того, чтобы он переоделся и сделать устный выговор;
- Во второй раз сотрудник получает письменное замечание.

## **Урегулирование конфликта интересов**

М-Драм ожидает от каждого сотрудника добросовестного исполнения своих обязанностей и не допускает получения личной выгоды за счет занимаемой должности в ущерб интересам Компании.

**Конфликт интересов — ситуация, при которой личные интересы сотрудника М-Драм противоречат или могут противоречить корпоративным интересам М-Драм, которые влияют или могут повлиять на выполнение ими своих должностных обязанностей, включая принятие объективных решений, а также могут нанести ущерб правам, интересам, собственности и/или деловой репутации М-Драм.**

**Личная заинтересованность — личные, социальные, имущественные финансовые, политические и другие коммерческие или некоммерческие интересы работника и/или связанных с ним сторон.**

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

1. для предотвращения возможных финансовых убытков и репутационного ущерба Компании;
2. для недопущения принятия необъективных решений в ущерб интересам Компании;
3. для исключения ситуаций, когда наличие деловых интересов вне Компании может препятствовать сотруднику полноценно исполнять свои обязанности.

Подробное описание терминов и ситуаций конфликта интересов, а также последовательности действий сотрудников, которые необходимо совершить для того, чтобы не допустить конфликта интересов предусмотрены в Политике «Управление конфликтом интересов».

Новые сотрудники при приеме на работу в Компанию знакомятся с Политикой «Управление конфликтом интересов», заполняют и подписывают специальную форму «Раскрытие сведений о конфликте интересов».

В целях раскрытия конфликтов интересов проводится ежегодная сертификация руководства.

Все сотрудники должны по возможности избегать ситуации, в которых может возникнуть конфликт интересов. В случаях, если избежать возникновения конфликта интересов не удастся, сотрудникам необходимо незамедлительно обратиться комплаенс координатору и к своему непосредственному руководителю, активно участвовать и оказывать содействие в урегулировании конфликта интересов, а также немедленно принимать меры для устранения конфликта интересов, если этого потребует Компания. Как и сам сотрудник М-Драм заинтересован в скорейшем урегулировании ситуации конфликта интересов с результатом, отвечающим интересам всех сторон.

**Вопрос:** Мой родственник, как и я, является сотрудником ЗАО «МобиДрам», но работает в другом подразделении Компании. Является ли это конфликтом интересов?

**Ответ:** Такая ситуация является потенциальным конфликтом интересов. Вам необходимо раскрыть информацию в соответствии с Политикой «Управление конфликтом интересов».

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

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

**Вопрос:** Моя супруга является сотрудником компании-конкурента М-Драм. Что мне необходимо сделать?

**Ответ:** В таком случае вы должны раскрыть информацию о конфликте интересов по форме и в порядке, установленном Политикой «Управление конфликтом интересов» для выработки оптимального решения.

### **Подарки и развлекательные мероприятия**

Дарение и получение подарков, а также посещение деловых и развлекательных мероприятий является распространенной деловой практикой, однако в определенных ситуациях это может подвергать серьезному риску бизнес М-Драм.

В рамках антикоррупционной политики в Компании принято отдельное Положение «О подарках и развлекательных мероприятиях в ЗАО «МобиДрам» к Политике PL-MBD-020, в котором изложены правила и стандарты, установлены лимиты расходов, ограничения, касающиеся обстоятельств дарения и принятия подарков и приглашений на мероприятия, а также требования к процедуре их согласования.

**Подарки в денежной форме, а также их эквивалент (подарочные карты, ваучеры, сертификаты) в М-Драм запрещены.**

Как правило, допустимо дарить подарки или приглашения на развлекательные мероприятия некоторым клиентам и контрагентам или получать подарки (согласно Положению «О подарках и развлекательных мероприятиях в ЗАО «МобиДрам») от них, при условии, что это не может рассматриваться как стимул или награда за какое-либо конкретное деловое решение. При этом все расходы на подарки и развлекательные мероприятия должны быть учтены в отчетах о расходах.

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

Получение сотрудником М-Драм подарка, также не должно каким-либо образом оказывать влияние на его способность принимать непредвзятые и справедливые деловые решения.

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

**Вопрос:** Клиент приглашает меня на выездную конференцию, причем все расходы по проезду и проживанию берет на себя. Могу ли я принять такое предложение?

**Ответ:** Принятие такого предложения невозможно

**Принятие такого предложения будет рассматриваться как нарушение.**

Если у вас есть сомнения, можно ли подарить подарок, пригласить клиента на мероприятие, или вам кажется, что подарок, который вам вручили, не может быть принят по правилам Компании, следует обратиться к своему руководителю или комплаенс координатору, чтобы вместе принять верное решение.

### **Конфиденциальная, или являющаяся собственностью Компании информация**

В процессе работы в Компании сотрудник сталкивается с информацией и материалами, имеющими конфиденциальный характер Их защита от несанкционированного доступа жизненно важна для успеха деятельности Компании и может иметь существенное значение для сохранения рабочих мест всех сотрудников.

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

Все сотрудники Компании обязаны соблюдать режим безопасности информации (конфиденциальности) М-Драм, а именно:

- обеспечивать сохранность сведений конфиденциального характера, находящихся у сотрудника;
- осуществлять передачу сведений конфиденциального характера другим сотрудникам по установленным в Компании правилам;

- не передавать третьим лицам и не раскрывать публично сведения конфиденциального характера;
- выполнять требования локальных нормативных актов по обеспечению защиты информации;
- в случае попытки посторонних лиц получить защищаемые сведения или обнаружения фактов разглашения сведений конфиденциального характера немедленно сообщить об этом непосредственному руководителю или сотруднику по информационной безопасности;
- сохранять ставшую известной в связи с гражданско-правовыми отношениями служебную тайну министерств и ведомств, а также сведения конфиденциального характера Компаний, с которыми у М-Драм имеются деловые (партнерские) или регуляторные отношения;
- после прекращения гражданско-правовых отношений с М-Драм все носители, содержащие сведения конфиденциального характера: рукописи, черновики, документы, USB-флешки, внешние жесткие диски, диски CD-R и т.д., которые находились в распоряжении работника в связи с исполнением договорных обязательств перед М-Драм, передать по акту ответственному сотруднику за ведение конфиденциального делопроизводства, а при его отсутствии — руководителю структурного подразделения;
- об утрате или недостатке носителей, содержащих сведения конфиденциального характера, удостоверений, пропусков, личных печатей, ключей от режимных помещений, хранилищ, сейфов (металлических шкафов) и о других фактах, которые могут привести к разглашению или утечке защищаемой информации, немедленно сообщить об этом непосредственному руководителю или сотруднику по информационной безопасности.

Доступ к вашему рабочему компьютеру, ноутбуку, мобильному устройству не должны иметь другие сотрудники ЗАО «МобиДрам», включая ваших коллег. Рекомендуется всегда блокировать рабочий компьютер, когда вы покидаете рабочее место.

**Внимательно относитесь к документам, содержащим конфиденциальную информацию, не оставляйте их на рабочем месте. Пользуйтесь шредером для уничтожения ненужной документации, содержащей конфиденциальную информацию.**

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

**Ответ:** Не стоит этого делать. Презентация может содержать конфиденциальную информацию о Компании, поэтому всегда есть риск, что такого рода материалы, отправленные на внешние серверы, могут попасть в третьи руки. Такое действие может стать основанием для применения к вам и вашему коллеге дисциплинарного взыскания. В Компании предусмотрены возможности удаленного доступа к своей рабочей электронной почте.

Каждый сотрудник несет персональную ответственность за выполнение режима безопасности информации (конфиденциальности) М-Драм..

### **Защита и использование имущества Компании**

Сотрудникам следует бережно относиться к имуществу Компании, к которому, помимо материальных вещей (движимое и недвижимое имущество, ценные бумаги, деньги и др.), относятся результаты интеллектуального труда сотрудников Компании (коммерческая продукция, программы, товарные знаки и т.п.), а также имущественные права и имущественные обязанности. В этой связи к собственности М-Драм относится вся документация, письменная корреспонденция, а также информация, передаваемая посредством телекоммуникационных сетей и хранящаяся в системах Компании.

Сотрудникам надлежит обеспечивать эффективное использование имущества Компании в деловых целях и не использовать денежные средства или имущество М-Драм для любой



незаконной или неблаговидной цели. Кража, небрежное отношение, халатность или растрата могут непосредственно повлиять на прибыль Компании.

Для обеспечения защиты и надлежащего использования имущества М-Драм каждый сотрудник должен:

- проявлять надлежащую осторожность с целью предотвращения кражи, порчи или злонамеренного использования имущества ЗАО «МобиДрам»;
- использовать имущество М-Драм только для законных деловых целей, предусмотренных должностными обязанностями;
- немедленно докладывать непосредственному руководителю, офис-менеджеру и Главному директору Компании о фактической или подозреваемой краже, порче, халатном отношении или злонамеренном использовании имущества М-Драм;
- использовать телефоны и прочие электронные средства связи, письменные материалы и иное имущество М-Драм в служебных целях;
- защищать все электронные программы, данные, связь и письменные материалы от случайного доступа других лиц.

## **М-ДРАМ И КЛИЕНТЫ**

**Мы в М-Драм верим**, что жизнь – это пространство возможностей для всех и в каждом человеке с самого рождения заложен потенциал для реализации этих возможностей во благо себе и миру вокруг. Мы верим, что каждый человек – потенциальный герой, который может принять вызов и справиться с любой ситуацией.

**Потенциальные герои** – это люди, которые вдохновляют М-Драм, и для которых мы создаем наши продукты. С помощью возможностей, которые дают продукты, технологии или услуги М-Драм, человек преодолевает препятствия на пути к цели и раскрывает свой потенциал.

### **Обращения клиентов**

Каждый сотрудник Компании знает, что М-Драм работает для клиентов.

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

В отношении клиентов М-Драм стремится:

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

**Ни одно обращение клиента не должно оставаться без ответа.**

В обстоятельствах меняющегося мира мы даем каждому человеку уверенность, помогаем ему раскрывать свой потенциал и двигаться навстречу новым возможностям. М-Драм – источник возможностей.

Каждому сотруднику следует интересоваться продуктами Компании. Кроме того, не стоит забывать об источниках информации, к которым можно обратиться в любое время: сайт, Центр клиентского сервиса и мобильное приложение «MobiDram», — их можно и нужно рекомендовать своим друзьям и знакомым. Это создаст благоприятное впечатление о вас как о сотруднике и о Компании в целом.

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

## Добросовестный маркетинг

М-Драм стремится строить долгосрочные отношения со своими клиентами. Полный перечень услуг размещен на корпоративном сайте [www.mobidram.am](http://www.mobidram.am)

**Мы делаем все для того, чтобы наши клиенты получали качественные и безопасные услуги.**

**Мы не рассылаем спам нашим клиентам и не позволяем делать это другим.**

М-Драм отправляет информационные сообщения рекламного характера только клиентам, выразившим на это согласие, и следит, чтобы объем и периодичность сообщений, получаемых клиентом, строго соответствовали контактной политике М-Драм.

М-Драм не ведет дела с поставщиками услуг, которые рассылают клиентам М-Драм сообщения, содержащие заведомо ложную информацию.

М-Драм стремится использовать добросовестные и этичные способы продвижения собственных услуг.

М-Драм следит за тем, чтобы информация о товарах и услугах была полной и достоверной, не искажала истинные характеристики продукта, доводилась доступным способом и была понятной клиенту.

М-Драм не использует способы рекламирования своих товаров и услуг, которые могут быть восприняты как неэтичные либо причинить вред конкурентам или потребителям.

**Мы следим за качеством и стоимостью услуг.**

М-Драм не осуществляет запуск в коммерческую эксплуатацию услуг, по которым не была в установленном порядке выполнена проверка качества и точности тарификации.

**Мы не оставляем ни одной жалобы без ответа.**

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

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

Если к сотрудникам Компании обращаются друзья с жалобой, ни в коем случае нельзя оставлять такой сигнал без внимания. Следует порекомендовать обратиться в Центр клиентского сервиса по номеру 444, где обязательно помогут разобраться в ситуации и решить проблему.

## Защита персональных данных

М-Драм также является оператором персональных данных, и для М-Драм конфиденциальность клиентской информации является приоритетным направлением.

Основные принципы работы с персональными данными:

- обработка персональных данных должна осуществляться исключительно в целях выполнения работником своих должностных обязанностей;
- основаниями для обработки персональных данных в работе Компании являются заключенный с клиентом договор, в котором абонент является одной из сторон, трудовой договор с работником, а также согласие субъекта персональных данных на обработку его персональных данных;
- передача персональных данных третьим лицам должна осуществляться исключительно на основании договора или иных законных оснований с обязательным обеспечением конфиденциальности таких данных и защиты их от несанкционированного доступа путем применения средств защиты информации;
- обработка специальных категорий персональных данных в М-Драм не допускается, за исключением некоторых случаев, прямо предусмотренных законодательством Республики Армения.

**Вопрос:** Что такое персональные данные?

**Ответ:** Персональные данные – это любая информация, относящаяся к определенному физическому лицу (клиенту, сотруднику, посетителю и т.д.).

**Вопрос:** Что такое обработка персональных данных?

**Ответ:** Обработка персональных данных – это любое действие (операция) или совокупность действий (операций), совершаемых с использованием средств автоматизации или без использования таких средств с персональными данными, включая сбор, запись, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), извлечение, использование, передачу (распространение, предоставление, доступ), обезличивание, блокирование, удаление, уничтожение персональных данных.

**Вопрос:** Что относится к специальной категории персональных данных?

**Ответ:** Специальной категорией персональных данных является информация, касающаяся расовой, национальной принадлежности, политических взглядов, религиозных или философских убеждений, состояния здоровья, интимной жизни и некоторых других данных.

М-Драм стремится обеспечить своим клиентам уверенность в надежности Компании и гарантировать конфиденциальность их персональных данных. Закон РА «О защите личных данных» определяет принципы, порядок и условия обработки персональных данных не только клиентов, но и сотрудников М-Драм и иных лиц, чьи персональные данные обрабатываются Компанией, а также третьими лицами по поручению М-Драм.

## **М-ДРАМ И ОБЩЕСТВО**

### **Взаимодействие с партнерами и поставщиками**

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

М-Драм ожидает от своих партнеров и поставщиков следующее:

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

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

М-Драм ожидает от своих сотрудников по отношению к партнерам и поставщикам следующее:

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

Как сотрудники М-Драм, так и партнеры и поставщики Компании всегда могут сообщить о своем подозрении относительно несоблюдения стандартов, политик и процедур М-Драм или о других опасениях, касающихся финансов, бухгалтерского учета, аудита, коррупции или мошенничества в Компании, или об иных серьезных ситуациях, затрагивающих интересы М-Драм или ее сотрудников, на Горячую линию [hotline@mts.ru](mailto:hotline@mts.ru).

## **Защита интеллектуальной собственности**

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

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

Никто не имеет право использовать интеллектуальную собственность М-Драм без предварительного разрешения М-Драм.

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

Каждый сотрудник М-Драм и третьи лица обязаны соблюдать авторские права и нормативные правовые акты в области интеллектуальной собственности.

## **Публичные выступления, заявления и взаимоотношения со СМИ и социальными сетями**

Официальные заявления, комментарии СМИ делает только Генеральный директор Компании.

**В случае если к сотруднику обратился представитель СМИ с вопросами, напрямую или опосредованно затрагивающими М-Драм, необходимо переадресовать на Генерального директора Компании.**

## **Корпоративная социальная ответственность**

Корпоративная социальная ответственность (КСО) – ответственность организации за воздействие ее решений и деятельности на общество и окружающую среду через прозрачное и этическое поведение. Наша основная цель — повышение качества жизни и безопасности человека и общества за счет развития инноваций и предоставления широкого спектра услуг нашим клиентам. Мы несем ответственность за свои действия, и именно в этом видим залог устойчивого развития Компании.

М-Драм отвечает на запросы общества, потребителей, акционеров, своих сотрудников, государства, партнеров и поставщиков,

Деятельность М-Драм в области КСО предполагает работу по следующим направлениям:

- повышение качества жизни абонентов;
- забота о сотрудниках и их развитие;
- ответственное ведение бизнеса;
- Информационная безопасность и защита данных

## **Экология**

- В рамках проведения экологических мероприятий каждый сотрудник должен: рационально использовать природные ресурсы, сохранять и утилизировать их;
- повысить личную ответственность за экономию воды, сбережение лесных ресурсов, сбор и правильную утилизацию батареек и старых телефонов, заботливо относиться к окружающей среде.

## **М-ДРАМ И ЗАКОНЫ**

К деятельности М-Драм применяется большое количество различных законодательных актов и требований регуляторов. Очень важно, чтобы сотрудник знал правила и требования, применимые к его зоне ответственности.

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

М-Драм придает большое значение разработке и внедрению системы мер по профилактике нарушений применимого законодательства.

### **Взаимоотношения с государственными органами**

В рамках своей деятельности М-Драм взаимодействует с органами государственной власти. Такое взаимодействие должно осуществляться исключительно с соблюдением действующего законодательства и внутренних требований Компании, вне зависимости от того, оказывает ли М-Драм услуги данному органу государственной власти.

Законодательство предусматривает строгий порядок оказания услуг государственным органам, что обуславливает необходимость сотрудникам Компании быть особенно внимательными и неукоснительно соблюдать требования всех внутренних документов М-Драм, включая требования разделов «Антикоррупционное законодательство» и «Конкуренция и антимонопольное законодательство» Кодекса, при участии в тендерах, проводимых государственными органами.

Аналогичный порядок взаимодействия распространяется и на ситуации, когда государственный орган выдает какие-либо разрешения, лицензии или участвует в процедурах согласования.

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

**Любому сотруднику, который получил какой-либо запрос от государственного органа в рамках проведения проверки или расследования, следует немедленно обратиться в соответствующее юридическое подразделение Компании.**

Позиция М-Драм в отношениях с государственными органами должна быть четкой и выверенной во избежание реализации финансовых и репутационных рисков причинения ущерба Компании.

**Вопрос:** Мне позвонил мой бывший одноклассник, который сейчас работает в налоговой службе, и попросил в частном порядке предоставить ему информацию об определенной сделке М-Драм. Он сказал, что у налоговой службы есть право запросить такую информацию. Что мне делать?

**Ответ:** Вам необходимо сразу связаться с вашим юридическим подразделением и рассказать о ситуации, чтобы уполномоченные сотрудники обеспечили выполнение законных прав и обязательств М-Драм.

### **Антикоррупционное законодательство**

М-Драм придерживается принципов соблюдения антикоррупционного законодательства во всех видах деловых отношений независимо от страны, в которой Компания осуществляет свою хозяйственную деятельность.

**Коррупция не является частью нашего бизнеса!**

Согласно нормам антикоррупционного законодательства, применимого к М-Драм, сотрудникам и лицам, действующим от имени или в интересах Компании, запрещается напрямую или через посредника осуществлять, предлагать, обещать или одобрять платежи в виде денежных средств или любых ценностей, а также предоставлять любую финансовую или иную выгоду или

преимущество любым лицам, с тем чтобы в соответствии с занимаемым ими служебным положением оказать влияние на их действия (обеспечить бездействие) или побудить или вознаградить выполнение возложенных на них должностных или иных предусмотренных законом обязанностей ненадлежащим образом.

Кроме того, всем сотрудникам Компании запрещено напрямую или через посредника требовать, давать согласие на получение или получать любую финансовую или иную выгоду или преимущество, в том числе, платежи в виде денежных средств или любых ценностей.

**Под применимым антикоррупционным законодательством понимается антикоррупционное законодательство РА, Закон США «О борьбе с коррупцией за рубежом» (Foreign Corrupt Practices Act), Закон Великобритании «О борьбе с взяточничеством» (The Bribery Act), а также аналогичное антикоррупционное законодательство государств, на территории которых Компания осуществляет свою хозяйственную деятельность.**

В Компании принята Политика «Соблюдение антикоррупционного законодательства», которая является обязательной для исполнения Руководством, руководителями подразделений, сотрудниками М-Драм, а также всеми лицами, действующими от имени или в интересах Компании.

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

**Вопрос:** Почему к деятельности М-Драм применяется антикоррупционное законодательство США и Великобритании?

**Ответ:** Единственным владельцем акций ЗАО «МобиДрам» является ЗАО «МТС-Армения», которая в свою очередь является дочерней компанией ПАО «МТС», а МТС — публичная компания, ценные бумаги которой с 2000 года торгуются на Нью-Йоркской фондовой бирже. Регистрация на американской бирже накладывает на иностранные компании обязательство по соблюдению ряда требований местного законодательства. Так, наряду с требованиями о наличии системы внутреннего контроля и об обеспечении достоверности финансовой отчетности, к деятельности МТС применяются требования Закона США «О противодействии коррупции за рубежом» (Foreign Corrupt Practices Act, FCPA), который запрещает американским компаниям, а также иностранным компаниям, чьи акции обращаются на американской фондовой бирже, осуществлять какие-либо коррупционные действия в отношении публичных должностных лиц за рубежом.

Аналогичным образом к деятельности МТС и ее главного акционера применяются требования антикоррупционного законодательства Великобритании. МТС является дочерним обществом компании, ценные бумаги которой размещены на Лондонской фондовой бирже, что в совокупности с прочими факторами является основанием для применения к деятельности МТС требований Закона Великобритании «О борьбе с взяточничеством» (The Bribery Act).

### **Противодействие легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, финансированию терроризма и финансированию распространения оружия массового уничтожения.**

Компания выполняет свои обязательства по осуществлению мониторинга за операциями клиентов с целью выявления операций, подлежащих обязательному контролю, и подозрительных операций, связанных с легализацией (отмыванием) доходов, полученных преступным путем, финансированием терроризма и финансированием распространения оружия массового уничтожения (ПОД/ФТ) в порядке, предусмотренном законодательством.

М-Драм применяет риск-ориентированный подход при выполнении требований законодательства в сфере ПОД/ФТ с целью минимизации возможности вовлечения Компании и ее сотрудников в отмывание доходов.

В соответствии с требованиями действующего законодательства Компания осуществляет выявление клиентов, оформленных на фигурантов «Перечня организаций и физических лиц, в отношении которых имеются сведения об их причастности к экстремистской деятельности или

терроризму», с целью применения мер по замораживанию (блокированию) денежных средств. Для реализации данных процессов в М-Драм назначен специальный сотрудник.

М-Драм выполняет требования по идентификации клиентов, а также проводит дополнительное изучение клиентов при совершении ими операций через платформу мобильной коммерции, а также при осуществлении возврата аванса после расторжения договора на оказание услуг связи.

М-Драм осуществляет своевременное предоставление в ЦБ РА информации, предусмотренной законодательством.

## **Конкуренция и антимонопольное законодательство**

Компания соблюдает антимонопольное законодательство и придерживается принципов добросовестной конкуренции во всех видах деловых отношений и независимо от региона присутствия.

Наиболее опасными нарушениями являются образование картеля между конкурентами и согласованные действия на рынке. Сотрудники М-Драм не должны совершать действия, которые направлены на единообразное поведение с конкурентами, в том числе это касается обмена информацией о коммерческих планах напрямую или через посредников, ведения переговоров, подписания или устного одобрения антиконкурентных договоренностей в любой форме.

М-Драм принимает решения по вопросам ведения своей деятельности, в том числе по вопросам ценообразования, самостоятельно и независимо от действий других компаний.

**Вопрос:** При встрече на отраслевой конференции мои коллеги из двух конкурирующих компаний завели разговор о трудностях рынка и предложили координировать тарифную политику для поддержания прибыльности. Что мне следует сделать в этой ситуации?

**Ответ:** Необходимо сообщить собеседникам о недопустимости ведения таких переговоров с М-Драм, прекратить разговор и при первой же возможности подробно проинформировать о произошедшем Генеральному директору Компании.

М-Драм не использует свое положение на рынке для недопущения, ограничения конкуренции или нарушения чьих-либо законных интересов и всегда стремится к справедливому и равному отношению ко всем своим клиентам и контрагентам, в том числе потенциальным, во всех аспектах своего бизнеса.

М-Драм не использует методы недобросовестной конкуренции, уважительно относится к конкурентам на любых рынках и стремится к честному и законному соперничеству.

Базовые принципы и требования по соблюдению положений применимого к Компании антимонопольного законодательства изложены в Законе РА «О защите экономической безопасности».

## **Прозрачность бизнеса и достоверное раскрытие информации в финансовой отчетности**

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

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

**Вопрос:** Я услышал от своего коллеги, работающего в компании – поставщике М-Драм, что у них проблемы с бизнесом и они не смогут выполнить свои обязательства по договору. Надо ли мне рассказать об этом публично?

**Ответ:** Нет, вы должны немедленно сообщить такую информацию Генеральному директору Компании.

## Учетные документы Компании

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

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

**Вопрос:** Что относится к учетным документам?

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

М-Драм в управлении учетными документами, устанавливающими требования к их оформлению, представлению, хранению, передаче в архив и уничтожению руководствуется Законом РА «О бухгалтерском учете».

## ОБРАЩЕНИЯ И СООБЩЕНИЯ О НАРУШЕНИЯХ КОДЕКСА

В случае если сотрудник не знает, как правильно поступить, или ему кажется, что его действия могут привести к нарушению Кодекса, необходимо обсудить ситуацию с непосредственным или вышестоящим руководителем или комплаенс координатором.

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

Любому сотруднику, если он хочет сообщить о каком-либо нарушении, следует направить сообщение на Горячую линию [hotline@mts.ru](mailto:hotline@mts.ru), используя доступные почтовые сервера и сервис, размещенный на корпоративном портале МТС-Армении. Сотрудники могут также лично обратиться к своему непосредственному руководителю, либо любому вышестоящему руководителю.

**Обратите внимание, что приоритетным способом сообщения о нарушениях является сообщение на Горячую линию [hotline@mts.ru](mailto:hotline@mts.ru). Это особенно важно учитывать при выявлении нарушений в области соблюдения прав человека на рабочем месте.**

Горячая линия создана с целью повышения эффективности процессов предотвращения, борьбы с соответствующими рисками и обнаружения возможных фактов мошенничества, злоупотреблений и нарушений в следующих областях:

- бухгалтерский, налоговый учет и отчетность;
- внутренний контроль и аудит;
- управление активами и пользование имуществом;
- финансовые операции, закупочная и логистическая деятельность, продажи и обслуживание клиентов, договорные отношения, расчеты с третьими лицами и другие существенные для бизнеса и операционной деятельности процессы;
- соблюдение режима коммерческой тайны;
- соблюдение требований законодательства (включая требования антикоррупционного, антимонопольного, трудового законодательства);
- соблюдение Кодекса делового поведения и этики;

Компания будет изучать все достоверные сведения о нарушении Кодекса. Все сообщения об известных или о возможных нарушениях Кодекса будут рассмотрены тщательно и конфиденциально, и лица, сообщающие сведения, смогут делать это анонимно.

М-Драм строго запрещает применение каких-либо репрессивных мер против любого сотрудника, добросовестно добивающегося помощи и сообщающего об известных или возможных нарушениях.



## **ЗАКЛЮЧЕНИЕ**

Необходимо помнить, что каждый из нас вне зависимости от позиции, региона работы или выполняемого функционала несет личную ответственность за соблюдение Кодекса, тем самым внося вклад в общий успех и укрепление лидерских позиций М-Драм.

Ответственное и добросовестное поведение сотрудников поддерживает статус М-Драм как компании, осуществляющей деятельность в соответствии с самыми высокими стандартами этического ведения бизнеса и лучшими международными практиками.

**М-Драм оставляет за собой право на внесение поправок и дополнений в положения Кодекса в любое время без предварительного уведомления.**

**Кодекс является общедоступным документом, ознакомиться с которым все заинтересованные стороны могут на официальном сайте Компании: [www.mobidram.am](http://www.mobidram.am).**