

УТВЕРЖДЕНО  
Решением Совета директоров ПАО «МегаФон»

Протокол № 289 (353) от 15.08.2018

**КОДЕКС ЭТИКИ И КОРПОРАТИВНОГО ПОВЕДЕНИЯ ПАО «МЕГАФОН»**

**Новая редакция**

**Москва, 2018**

## **1. Назначение Кодекса**

«МегаФон. Начинается с тебя» – это слоган и обещание бренда. Это не только сообщение для наших клиентов, это также основа нашей деловой этики и корпоративного поведения. Ведь счастливый клиент, лидерство и команда – это наши ключевые ценности. И они начинаются с нас.

Цель МегаФона – стать выбором №1 и главным партнером для жизни. Мы меняем мир и жизнь людей к лучшему, а свое призвание видим в том, чтобы наши клиенты были счастливы. Именно поэтому наша компания стремится стать лидером цифрового рынка.

Постоянное движение вперед – это часть ДНК МегаФона. Мы задаем тон, идем на риск и ставим самые высокие цели. Все это было бы невозможно без сплоченной команды. Только работая вместе и поддерживая друг друга, можно добиться успеха. Наши корпоративные ценности – это не лозунг и не декларация. Это главные ориентиры в работе, которые определяют наши взаимоотношения с клиентами, коллегами и партнерами.

Невозможно дать рекомендации для каждой ситуации, в которой сотрудник Компании может оказаться в реальной жизни. Поэтому мы рассчитываем, что вы всегда будете ориентироваться на ценности Компании, руководствоваться здравым смыслом и следовать общим стандартам, собранным здесь.

Кодекс этики и корпоративного поведения (далее – Кодекс) содержит принципы делового поведения, которым должны следовать все сотрудники и члены Совета директоров ПАО «МегаФон», а также его дочерних компаний с долей участия 100% (далее – Компания). МегаФон рекомендует своим зависимым и дочерним компаниям с долей участия менее 100% руководствоваться данными нормами, отразив их в своих Кодексах.

## **2. Взаимоотношения с клиентами**

«С МегаФоном я открываю и использую все возможности, которые дает мне жизнь», – мы хотим, чтобы наши клиенты были убеждены в этом, и их убеждения соответствовали реальности.

Именно поэтому вся наша деятельность направлена на то, чтобы создавать продукты и услуги, призванные делать жизнь наших клиентов счастливой.

Мы уверены, что идем в правильном направлении, если мы:

- В поисках новых идей вдохновляемся нашими клиентами.
- Долгосрочные отношения с клиентом ставим выше моментальной выгоды.
- Слушаем, слышим и стараемся понять потребности и интересы наших клиентов.
- Создаем продукт, которым клиент действительно захочет пользоваться.

Наше присутствие в жизни клиентов должно быть ответственным. Именно поэтому мы:

- Стремимся максимально полно, прозрачно и своевременно предоставлять нашим клиентам всю необходимую информацию во всех точках взаимодействия с ними.
- Уважаем право на частную жизнь и обеспечиваем конфиденциальность персональных данных в соответствии с законодательством.
- Делаем все возможное, чтобы и дети, и взрослые могли пользоваться нашими услугами безопасно.

Мы ценим наших клиентов и считаем, что сервис должен быть превосходным. Чтобы сделать его таким, мы опираемся на следующие принципы:

- Для нас очень важно поддерживать и своевременно помогать клиентам в решении их проблем.
- Претензии клиентов дают нам возможность совершенствовать сервис.
- Мы делаем все, чтобы превосходить ожидания наших клиентов.
- Если мы даем обещания клиентам, мы держим слово.

### **3. Взаимоотношения с сотрудниками**

Люди – ключевой актив Компании. Мы создаем среду, в которой у сотрудников есть все возможности максимально реализовать свой потенциал для достижения целей Компании.

Каждый сотрудник или кандидат на вакансию имеет равные возможности для реализации своих трудовых прав. Никто не может быть ограничен в трудовых правах и свободах или получать какие-либо преимущества в зависимости от пола или сексуальной ориентации, расы, цвета кожи, национальности, языка, происхождения, имущественного, семейного, социального и должностного положения, возраста, места жительства, отношения к религии, убеждений, принадлежности или непринадлежности к общественным объединениям или каким-либо социальным группам, а также от других обстоятельств, не связанных с деловыми качествами работника.

Сотрудники Компании проявляют уважение друг к другу, работают в команде, избегают бюрократии, проявляют инициативу и лидерские качества, действуя при этом в соответствии с внутренними политиками и ценностями Компании, а также стремятся к максимальному качеству и скорости при выполнении своих должностных обязанностей.

Мы не приветствуем прием на работу лиц близкого родства с сотрудниками, занимающими руководящие должности в Компании, а также случаи, когда предполагается прямое подчинение. При наличии близкого родства между сотрудниками Компании, каждый такой сотрудник обязан сообщить об указанных фактах руководителю функции управления персоналом филиала/Директору по корпоративному развитию и управлению персоналом. Аналогичный подход применяется к работающим в Компании сотрудникам.

Под лицами близкого родства понимаются родители, супруги, дети, братья, сестры, а также братья, сестры, родители, дети супругов и супруги детей.

Запрещается находиться в состоянии алкогольного, наркотического или иного токсического опьянения в рабочее время на рабочем месте, на территории Компании либо на территории объекта, где по поручению работодателя сотрудник должен был выполнять свои должностные обязанности. Сотрудники, осуществляющие контакт с клиентами, должны проявлять особую осмотрительность при употреблении алкогольных напитков в нерабочее время и не допускать наличия признаков употребления алкоголя при нахождении на рабочем месте. Запрещается курение в помещениях Компании (за исключением специально оборудованных мест при наличии такой возможности) и ближе 15 метров от входа.

Мы ожидаем от наших сотрудников, что и в нерабочее время они будут действовать осмотрительно и в соответствии с законом, помня о том, что последствия их поступков могут оказать негативное влияние на репутацию Компании.

Запрещаются оскорбления и притеснения в отношениях между сотрудниками. Запрещается совершение любых действий, которые могут быть истолкованы другим сотрудником как принуждение к интимным отношениям, и не являющихся обычным проявлением вежливости, внимания или частью культурных традиций. Жалобы могут направляться сотрудником в порядке, указанном в разделе «Куда обращаться?».

### **4. Взаимоотношения с поставщиками, партнерами и конкурентами**

Мы являемся надежным, добросовестным партнером для наших контрагентов и нацелены на долгосрочные доверительные отношения и кооперацию. Мы ожидаем, что наши партнеры будут следовать принципам, аналогичным тем, которые описаны в настоящем Кодексе.

Мы обеспечиваем конфиденциальность информации наших партнеров.

Мы выбираем поставщиков в соответствии с утвержденной процедурой закупок с целью обеспечения максимальной выгоды для Компании, наших клиентов и акционеров, руководствуясь заранее установленными критериями качества, цены, надежности, репутации и другими описанными в процедуре закупок критериями.

С целью предотвращения конфликта интересов сотрудник обязан сообщать своему руководителю и советнику по комплаенс, в исключительных случаях - Генеральному директору о всех случаях прямого или косвенного участия в других организациях, а также о занимаемых должностях в таких организациях, если указанные организации имеют деловые отношения с Компанией. Сотрудник обязан сообщать в определенном выше порядке также о случаях, когда в указанных организациях участвуют или занимают должности лица, находящиеся с сотрудником в отношениях близкого родства. Единственным допустимым исключением является владение не более чем 1 (одним) процентом от общего выпущенного капитала публичных акционерных обществ, торгующихся на фондовой бирже.

Сотрудник обязан сообщать в определенном выше порядке о любых других случаях, когда возникает конфликт интересов. Конфликт интересов возникает, когда у сотрудника есть личные отношения, имущественные права либо иные интересы, которые могли бы помешать ему (ей) действовать в интересах Компании непредвзято и эффективно или приводить к такому восприятию. Конфликт интересов также имеет место, когда сотрудник или член его семьи использует положение в Компании для получения необоснованной личной выгоды.

Мы не вступаем в соглашения с конкурентами, которые приводят или могут привести к ограничению конкуренции и запрещены законом.

Мы получаем информацию о конкурентах в полном соответствии с законом, используя общедоступные источники, а также соглашения по обмену информацией в случае их наличия. Мы уважаем наших конкурентов и стараемся быть максимально объективными по отношению к ним в своих внешних и внутренних высказываниях.

## **5. Взаимоотношения с государством и обществом**

Мы соблюдаем требования норм действующего российского и международного законодательства, а также применимого к Компании иностранного законодательства. Сотрудники не должны совершать деяния (действия или бездействие), нарушающие требования закона.

Мы вносим свой вклад в социальное, технологическое и экономическое развитие стран, в которых ведем свою деятельность, инвестируя в инфраструктуру, создавая рабочие места, уплачивая налоги и сборы, предлагая современные услуги связи, поддерживая спорт, занимаясь благотворительностью. Мы делаем все для того, чтобы деятельность Компании не причиняла вред окружающей среде и здоровью людей.

Мы не осуществляем поддержку политических партий и политических лидеров, не делаем политических пожертвований и ожидаем от наших сотрудников, что они не будут участвовать в политическом процессе в рабочее время, а также с использованием материальных и нематериальных активов, предоставляемых Компанией. Если сотрудник участвует в политическом процессе в нерабочее время, он должен давать понять и при необходимости пояснять, что он высказывается и действует от своего имени, а не от имени Компании, и не должен акцентировать свою принадлежность к Компании.

Мы выражаем свое мнение по законодательным инициативам, которые могут оказать влияние на наш бизнес. Мы участвуем в выработке соответствующих решений в составе рабочих групп и комиссий, созданных для этих целей государственными органами, а также в профессиональных объединениях.

Мы укрепляем нашу репутацию посредством активного диалога со СМИ, аналитиками, инвесторами, акционерами, пользователями социальных сетей и прочими заинтересованными лицами. Внешние действия и заявления от имени Компании могут осуществлять только уполномоченные сотрудники в соответствии с установленными в Компании процедурами. В случае, если сотрудник планирует сделать заявление от своего имени (например, в социальной сети, блоге, форуме, на публичных мероприятиях) в отношении Компании, ему следует отнестись к такого рода заявлению с должной осмотрительностью, чтобы избежать негативного влияния на Компанию, и согласовать его с функцией по связям с общественностью.

## **6. Взаимоотношения с акционерами и инвесторами**

Мы нацелены на рост акционерной стоимости и повышение эффективности Компании. Мы стремимся следовать лучшим практикам корпоративного управления.

Мы своевременно выпускаем финансовую отчетность и предоставляем иную полную и достоверную информацию нашим акционерам, инвесторам и рынку, в порядке и в сроки, установленные российским и международным законодательством, правилами бирж, применимым к Компании, а также внутренними политиками.

Мы обеспечиваем акционерам Компании равные права и доступ к информации.

## **7. Защита активов**

Мы защищаем наши финансовые, физические, интеллектуальные и информационные активы и используем их максимально эффективно.

Сотрудники, имеющие доступ к конфиденциальной информации, должны обеспечивать ее сохранность в соответствии с трудовыми договорами, Положением о коммерческой тайне, Политикой информационной безопасности, Положением об инсайдерской информации<sup>1</sup>, Политикой обращения акций и другими политиками Компании. Использование и раскрытие финансовой и иной информации осуществляется строго в соответствии с законодательством и внутренними политиками и только уполномоченными на то лицами.

Сотрудники должны действовать добросовестно и не допускать ненадлежащего использования или растраты активов Компании. Отношение сотрудников оказывает прямое влияние на прибыльность Компании. Активы Компании могут использоваться только для законной деятельности в соответствии с целями бизнеса. Имущество и программное обеспечение, предоставленные сотруднику для исполнения его должностных обязанностей, такие как персональный компьютер, телефон, копировальная техника, принтер, электронная почта или другое имущество, могут использоваться в личных законных целях, только если это носит эпизодический несущественный характер и не мешает выполнению должностных обязанностей.

Вся произведенная сотрудником в период действия трудового договора продукция, в том числе интеллектуального характера, является собственностью Компании, если выполнение этой работы входило в трудовую функцию сотрудника и оплачивалось Компанией.

К собственности Компании относятся все данные и корреспонденция, передаваемые и принимаемые сотрудниками по системам электронной связи Компании (телефонная связь, электронная почта, факс), а также с применением мобильных устройств и портативных носителей информации (карты памяти, флэш-накопители и пр.), подключаемых к компьютерной технике Компании. Действуя в рамках законодательства, Компания оставляет за собой право проверять использование данной информации.

Сотрудники должны действовать исключительно в рамках своих полномочий при заключении сделок и иных соглашений и не совершать деяния (действия или бездействие), в результате которых Компании может быть причинен ущерб.

## **8. Противодействие взяточничеству и коррупции**

Мы не приемлем любые формы взяточничества и коррупции, а также ожидаем, что наши партнеры будут следовать этим же принципам. Сотрудники Компании не должны обещать, разрешать и давать взятки в любой форме, равно как не должны просить, принимать взятки и соглашаться на них. Основные принципы Компании приведены в Политике противодействия взяточничеству и коррупции.

Мы не запрещаем предлагать или получать разумные и соразмерные подарки или знаки внимания, если это не может быть квалифицировано как коррупционное деяние. Основные принципы, которыми должен руководствоваться сотрудник, принимая решение о получении или вручении подарков, получении или оказании

---

<sup>1</sup> Положение о порядке доступа к инсайдерской информации ПАО «МегаФон», правилах охраны ее конфиденциальности и контроля за соблюдением требований законодательства о противодействии неправомерному использованию инсайдерской информации и манипулированию рынком.

знаков внимания, описаны в Политике противодействия взяточничеству и коррупции, а также в специальной Политике в данной области.

## **9. Ответственность за нарушение Кодекса**

За нарушение Кодекса сотрудник будет привлечен к дисциплинарной ответственности, вплоть до увольнения, а также будет обязан компенсировать Компании материальный ущерб, причиненный нарушением. За отдельные нарушения Кодекса законодательством предусмотрена также административная и уголовная ответственность.

## **10. Куда обращаться?**

В случае возникновения вопросов по применению Кодекса или наличия информации о его нарушении, рекомендуется обращаться к своему непосредственному руководителю. Если сотрудник считает, что такое обращение нецелесообразно или неэффективно, то задать вопрос/сообщить о нарушении можно руководителю своей функции, руководителю функции внутреннего аудита филиала/Директору по внутреннему аудиту, руководителю функции управления персоналом филиала/Директору по корпоративному развитию и управлению персоналом, Директору филиала/Генеральному директору, либо любому другому лицу, которое сотрудник сочтет целесообразным, а также по «прямой линии». О том, как пользоваться «прямой линией», можно узнать в разделе «Деловая этика» на корпоративном интранет-портале. Поставщики и другие заинтересованные лица также могут сообщить о нарушениях Кодекса посредством «прямой линии», находящейся в разделе «Деловая этика» на официальном корпоративном сайте.

Мы ожидаем, что, сообщая о нарушениях, сотрудники будут руководствоваться лучшими намерениями, и заверяем, что сотрудник, сообщивший о нарушениях, не будет прямо или косвенно подвергнут какому-либо наказанию или преследованию за свой поступок. Мы понимаем, что обстоятельства могут вынудить сотрудника сохранить анонимность, и Компания предпримет все возможные меры для ее сохранения, за исключением случаев, когда анонимность будет препятствовать выяснению необходимых деталей нарушения для целей соблюдения законодательства и норм Кодекса.

## **11. Заключительные положения**

Кодекс вступает в силу момента утверждения Советом директоров Общества.

Со дня вступления в силу настоящего Кодекса утрачивает силу Кодекс этики и корпоративного поведения, утвержденный решением Совета директоров Общества 12 ноября 2013 года (Протокол №200(264) от 12.11.2013).