

Кодекс делового поведения и этики Группы МТС

Москва
2024

Содержание

ОБРАЩЕНИЕ ПРАВЛЕНИЯ МТС	3
1. ВВЕДЕНИЕ	4
1.1. ЧТО ТАКОЕ КОДЕКС И ЗАЧЕМ ОН НУЖЕН	4
1.2. НА КОГО РАСПРОСТРАНЯЕТСЯ КОДЕКС.....	4
1.3. ПРАВОВАЯ ИНФОРМАЦИЯ	4
2. ЭТИКА ПРИНЯТИЯ РЕШЕНИЯ.....	4
2.1. ПРИНЦИПЫ ПРИНЯТИЯ РЕШЕНИЯ.....	5
2.2. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СОТРУДНИКОВ И РУКОВОДСТВА	5
3. ОТВЕТСТВЕННОЕ ВЕДЕНИЕ БИЗНЕСА	5
3.1. КОМФОРТНЫЕ РАБОЧИЕ УСЛОВИЯ	5
3.2. УРЕГУЛИРОВАНИЕ КОНФЛИКТА ИНТЕРЕСОВ И ИНЫЕ ДЕЛОВЫЕ ПРАКТИКИ .	6
3.3. ЗАЩИТА АКТИВОВ ГРУППЫ МТС И ТРЕТЬИХ ЛИЦ	6
3.4. ДОБРОСОВЕСТНЫЕ КОММЕРЧЕСКИЕ ПРАКТИКИ	6
4. СОБЛЮДЕНИЕ ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВА.....	7
4.1. ЗАПРЕТ КОРРУПЦИИ И ВЗЯТОЧНИЧЕСТВА В ЛЮБОЙ ФОРМЕ.....	7
4.2. УЧЕТ И РАСКРЫТИЕ ИНФОРМАЦИИ	8
4.3. ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ИНСАЙДЕРСКОЙ ИНФОРМАЦИИ	8
5. ОТВЕТСТВЕННОЕ ЛИДЕРСТВО ДЛЯ УСТОЙЧИВОГО РАЗВИТИЯ	9
5.1. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА РЕШЕНИЯ.....	9
5.2. ВЛИЯНИЕ НА МЕСТНОЕ СООБЩЕСТВО.....	9
5.3. ЗАЩИТА ОКРУЖАЮЩЕЙ СРЕДЫ	9
6. СООБЩЕНИЯ О НАРУШЕНИЯХ	9
6.1. ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ	9
6.2. ЗАПРЕТ ПРЕСЛЕДОВАНИЯ.....	10
7. ЗАКЛЮЧЕНИЕ.....	10
ПРИНЦИПЫ МТС	11

ОБРАЩЕНИЕ ПРАВЛЕНИЯ МТС

Уважаемые коллеги!

Перед вами – Кодекс делового поведения и этики Группы МТС¹ (далее – Кодекс). Это свод важнейших правил поведения и принципов ведения бизнеса, принятых в Группе МТС.

За несколько лет Группа МТС выросла в цифровую экосистему. Она объединяет многообразие культур наших направлений бизнеса общей философией **#этоМТС** и общими целями бизнес-стратегии Группы МТС, ориентированной на формирование долгосрочных отношений с клиентами за счет концентрации на их потребностях, повышении лояльности и предоставлении выгодных условий при пользовании комплексом продуктов.

Чтобы лучше почувствовать дух Кодекса, важно понимать принципы, стоящие за **#этоМТС**, следование которым вдохновляет команду Группы МТС, помогает достигать высокого результата и становиться лучшими во всем, за что мы беремся.

Создавая продукты **#проклиента**, общаясь внутри и во вне **#быстропосути**, проявляя активную позицию **#беридействуй** и **#сделайкруто**, мы **#вместе** каждый день подтверждаем своим поведением и результатами, что Группа компаний МТС – это **#большечемработа**.

При этом, независимо от стратегии, которая является живым инструментом, направляющим движение к успеху, и несмотря на уникальные возможности нашей среды, Группа МТС устойчиво придерживается практик ответственного ведения бизнеса и принципа нулевой терпимости к любым нарушениям правил делового поведения и этики в любой части нашей экосистемы.

Этичность, честность и справедливость - основа поведения и безусловное требование к руководителям, сотрудникам и членам органов управления Группы МТС. Именно приверженность базовым ценностям, на которых основывается деятельность компаний Группы МТС, — этичность, добросовестное ведение бизнеса, осознанное и ответственное отношение к ресурсам, проактивность и открытость, стремление в каждой точке соприкосновения с клиентом, коллегой или контрагентом сделать больше и лучше, чем ожидается, — является залогом устойчивого роста бизнеса и получения Группой МТС конкурентного преимущества в долгосрочной перспективе.

Мы как члены Правления МТС видим свою роль не только в строгом следовании и соответствии требованиям, изложенным в Кодексе, но и в разъяснении и помощи в их понимании всем сотрудникам и стейкхолдерам экосистемы. И мы, и вся команда Группы МТС приложим максимальные усилия, чтобы сохранять выбранный вектор движения, воплощая принципы, изложенные в Кодексе, во всех аспектах своей повседневной работы.

¹ Для целей настоящего Кодекса: Группа МТС – ПАО "МТС" и его контролируемые дочерние общества*, а также неконтролируемые дочерние общества ПАО «МТС», присоединившиеся к Кодексу путем принятия соответствующего корпоративного решения.

*Контролируемое дочернее общество – Компания, в которой консолидированная доля владения и контроля МТС составляет прямо или косвенно (в том числе эффективно) более 50% уставного капитала/голосов, либо компании, в отношении которых МТС, в силу заключенного между МТС и участниками/акционерами контролируемого Дочернего общества договора или акционерного соглашения, имеет возможность определять решения, принимаемые компанией.

1. ВВЕДЕНИЕ

1.1. ЧТО ТАКОЕ КОДЕКС И ЗАЧЕМ ОН НУЖЕН

Кодекс содержит принятые в Группе МТС принципы, стандарты поведения и деловой практики, гарантирующие честное и справедливое отношение к членам нашей команды, партнерам, клиентам, а также соблюдение законодательства и внутренних нормативных актов Компании.

Сотрудники и руководство компаний Группы МТС при выполнении обязанностей от имени Компании Группы МТС должны действовать законно, честно, этично и в интересах Группы МТС. Кодекс поможет вовремя распознать ситуации, которые не соответствуют этическим принципам Группы МТС. ПАО «МТС» и Компании Группы МТС реализуют и поддерживают риск-ориентированную программу обучения сотрудников и директоров Группы МТС требованиям, изложенным в Кодексе, посредством специально разработанной системы тренингов: на регулярной основе не реже, чем один раз в 2 (два) года в очном, электронном или ином доступном формате в соответствии с Ежегодным планом обучения, размещенном на корпоративном портале.

1.2. НА КОГО РАСПРОСТРАНЯЕТСЯ КОДЕКС

Положения Кодекса распространяются на всех сотрудников, руководство Группы МТС и членов органов управления Компании, вне зависимости от должности, обязанностей, стажа и места работы.

Мы приветствуем и стремимся к тому, чтобы во всех возможных случаях, аффилированные Компании, в отношении которых ПАО «МТС» не осуществляет контроль, вели свою деятельность в соответствии с установленными в настоящем Кодексе нормами. Если вы привлекаете третьих лиц для работы, убедитесь, что деловой партнер обладает должной репутацией и разделяет этические нормы, отраженные в Кодексе делового поведения контрагента.

Компании, входящие в Группу МТС, присоединяются к Кодексу путем принятия соответствующего корпоративного решения уполномоченным органом управления.

1.3. ПРАВОВАЯ ИНФОРМАЦИЯ

Кодекс может быть изменен с учетом применимого законодательства, дополнен, в том числе, отдельными нормативными документами, в любое время без предварительного уведомления.

Кодекс является общедоступным документом, ознакомиться с ним можно на официальном сайте Компании.

Если какая-либо часть Кодекса вступает в противоречие с применимым законодательством или нормативными актами, применяются только те разделы настоящего Кодекса, которые разрешены применимым законодательством и нормативными актами.

2. ЭТИКА ПРИНЯТИЯ РЕШЕНИЯ

Только честный бизнес является устойчивым. Действия каждого из нас могут напрямую повлиять на репутацию и финансовое положение Компании, а значит, именно ответственное и осознанное этическое поведение каждого сотрудника гарантирует устойчивость бизнеса всей Компании.

2.1. ПРИНЦИПЫ ПРИНЯТИЯ РЕШЕНИЯ

Кодекс устанавливает основные принципы поведения и принятия решений, но невозможно предвидеть каждую ситуацию, которая может возникнуть.

Если вы не знаете, как поступить, задайте себе следующие вопросы:

- Это законно?
- Это честно и справедливо?
- Отвечает ли это интересам Группы МТС?
- Согласуется ли это с правилами Группы МТС?
- Имею ли я полномочия на это?
- Буду ли я чувствовать себя комфортно, если информация о моих действиях будет опубликована в СМИ?

Если ответ на любой из этих вопросов — «Нет», или у вас нет полной внутренней уверенности при ответе на эти вопросы, следует воздержаться от того, что вы собирались сделать.

Если у вас есть вопросы по темам, отраженным в Кодексе, имеются сомнения относительно того, регулируется ли ситуация Кодексом или является ли она его нарушением, нужно обсудить такую ситуацию со своим непосредственным или вышестоящим руководителем, или направить вопрос в адрес функции комплаенс.

2.2. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СОТРУДНИКОВ И РУКОВОДСТВА

Каждый сотрудник Группы МТС должен руководствоваться требованиями Кодекса в ежедневной работе и действовать в интересах Группы МТС. Сотрудники Группы МТС несут личную ответственность за неукоснительное соблюдение Кодекса, политик и процедур Компании Группы МТС, а также применимого законодательства. Каждый сотрудник обязан лично подавать пример этичного поведения и поддерживать в этом своих коллег.

На руководство Группы МТС возложена дополнительная ответственность за создание и поддержание такой рабочей среды, в которой участники вашей команды знают и понимают свои обязанности, чувствуют себя уверенно и могут свободно высказывать свои опасения, а также внимательно выслушивать такие опасения и принимать соответствующие меры.

3. ОТВЕТСТВЕННОЕ ВЕДЕНИЕ БИЗНЕСА

3.1. КОМФОРТНЫЕ РАБОЧИЕ УСЛОВИЯ

Компании Группы МТС стремятся обеспечить достойные и безопасные условия труда.

Наш этический императив: соблюдение прав человека, создание продуктивной атмосферы в коллективе, надлежащее управление охраной труда, безопасностью и психологическим благополучием сотрудников.

В соответствии с Кодексом, сотрудники и руководство Группы МТС должны делать все возможное для создания благоприятной рабочей среды, в которой каждый человек имеет возможность полностью раскрыть свой потенциал и быть свободным от притеснений, запугиваний, предвзятости и дискриминации любого рода. Компании Группы МТС пресекают недопустимое поведение как в отношении сотрудников и руководства, так и с их стороны. Дополнительная информация на эту тему раскрывается в **правилах внутреннего трудового распорядка**.

3.2. УРЕГУЛИРОВАНИЕ КОНФЛИКТА ИНТЕРЕСОВ И ИНЫЕ ДЕЛОВЫЕ ПРАКТИКИ

Мы не можем позволить, чтобы личные интересы, например, личные отношения с клиентом, поставщиком, конкурентом, деловым партнером или другим сотрудником Группы МТС, оказывали влияние на способность наших сотрудников, руководство Группы МТС и членов органов управления Компании принимать справедливые и объективные решения в ходе работы в Группе МТС или чтобы создавалась видимость такого влияния.

Конфликт интересов сам по себе не является нарушением, но нераскрытый и/или неурегулированный конфликт может привести к несоблюдению или подрыву нормативно-этических основ ведения бизнеса в Группе МТС. Лучшее правило для любой ситуации конфликта интересов, - «воздерживаться» и «раскрывать»: если невозможно избежать участия в событии или деятельности, создающей конфликт интересов, сообщите о нем и воздерживайтесь от участия в соответствующих решениях, пока конфликт не будет урегулирован. Порядок действий при возникновении конфликта интересов, в том числе в ходе внешних деловых отношений, членства в советах директоров, инвестиционной деятельности более подробно раскрыт в **Политике по управлению конфликтом интересов**.

Кроме того, Группа МТС разработала и поддерживает принципы ответственного **дарения и получения подарков и знаков делового гостеприимства**. Также в соответствующей **политике** установлены критерии их приемлемости для недопущения недобросовестного использования подарков, например, в целях получения неправомерного преимущества.

3.3. ЗАЩИТА АКТИВОВ ГРУППЫ МТС И ТРЕТЬИХ ЛИЦ

Каждый сотрудник обязан защищать активы Компании Группы МТС, включая материальную и интеллектуальную собственность, конфиденциальную информацию, персональные данные, от хищения, повреждения, неправильного использования и ненадлежащей утилизации. Эта обязанность относится и к активам, доверенным нам третьими лицами.

- Обработка сведений конфиденциального характера² должна строго соответствовать установленным требованиям и процедурам безопасности. Сотрудники и руководство Группы МТС используют **конфиденциальную информацию Группы МТС**, к которой имеют доступ, только в деловых целях и всегда должны хранить и распоряжаться такой информацией в соответствии с требованиями режима безопасности информации (конфиденциальности).
- Для выполнения работы Компании Группы МТС могут предоставить доступ к персональным данным клиентов, сотрудников, деловых партнеров, контрагентов и т.д. Эти данные требуют ответственного обращения и точного следования корпоративным принципам и порядку обработки персональных данных, обязательного использования средств защиты информации. Безопасность персональных данных является таким же важным вопросом, как и непрерывность бизнеса.
- **Интеллектуальная собственность** является одним из самых ценных активов Группы МТС. Мы защищаем созданные нами объекты интеллектуальной

² Коммерческая тайна (в том числе доступ к которой ограничен третьими лицами), персональные данные, тайна связи, информация, доступ к которой ограничен органами государственной власти, иными государственными органами, органами местного самоуправления, инсайдерская информация, банковская тайна, иная информация, доступ к которой ограничен федеральными законами.

собственности и уважаем интеллектуальную собственность других участников рынка.

Всегда имейте в виду, что неправильное использование или раскрытие такой информации, даже внутри Группы МТС, может серьезно навредить репутации компаниям Группы МТС, ее клиентов, деловых партнеров и профессионального сообщества, подвергнуть ПАО «МТС» и Компании Группы МТС риску наступления ответственности и нанести ущерб бизнесу. Немедленно сообщите о любом фактическом или предполагаемом неправомерном раскрытии конфиденциальной информации или использовании активов Компании по доступным вам каналам информирования о нарушениях.

3.4. ДОБРОСОВЕСТНЫЕ КОММЕРЧЕСКИЕ ПРАКТИКИ

Группа МТС строит долгосрочные отношения с клиентами за счет предоставления качественных и безопасных услуг, экосистемных продуктов, и комфортных условий обслуживания. Ни одно сообщение клиента не должно оставаться без ответа.

Группа МТС использует только добросовестные и законные способы продвижения услуг, исключаяющие их восприятие как неэтичных либо способных причинить вред клиентам, партнерам или третьим лицам.

Мы не получаем конкурентных преимуществ незаконными и неэтичными способами, в том числе, посредством сговоров и коррупционных практик. Сотрудники и руководство Группы МТС не могут обсуждать цены или заключать какие-либо официальные или неформальные соглашения с любым конкурентом относительно цен, скидок, условий ведения бизнеса или сегментов рынка и каналов, в которых Компания Группы МТС конкурирует, если цель или результат такого обсуждения или соглашения противоречат антимонопольному законодательству.

4. СОБЛЮДЕНИЕ ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВА

Сотрудники, руководство Группы МТС и члены органов управления Компании должны соблюдать применимое законодательство и нормативные акты Компании, независимо от места осуществления своей деятельности.

4.1. ЗАПРЕТ КОРРУПЦИИ И ВЗЯТОЧНИЧЕСТВА В ЛЮБОЙ ФОРМЕ

Сотрудникам и лицам, действующим от имени или в интересах компаний Группы МТС, запрещено как самостоятельно, так и через посредников, предлагать, обещать, осуществлять, одобрять, требовать или принимать любые незаконные платежи и другие неправомерные преимущества от каких бы то ни было государственных или частных лиц с целью получения или сохранения бизнеса либо управления им, либо для обеспечения прочей неправомерной выгоды при осуществлении своей деятельности.

Компании Группы МТС не совершают платежи для упрощения или ускорения формальностей и не участвуют в политической деятельности, в том числе, не финансируют партии и кандидатов на политические посты.

Любые транзакции, которые несут в себе потенциальные коррупционные риски (включая подарки, представительские расходы, взаимодействие с государственными должностными лицами или государственными организациями, спонсорство и благотворительность и т.д.), в силу риска влияния на деловое решение, осуществляются с учетом **Политики о соблюдении антикоррупционного законодательства**.

4.2. УЧЕТ И РАСКРЫТИЕ ИНФОРМАЦИИ

Прозрачный учет

Мы хотим, чтобы наши клиенты, сотрудники, партнеры, акционеры и инвесторы имели достаточную информацию о нашей деятельности. Мы стремимся быть открытыми и активными в наших коммуникациях. При раскрытии информации мы руководствуемся принципами соблюдения разумного баланса между информационной прозрачностью и обеспечением коммерческих интересов Компании.

Раскрытие информации

Группа МТС стремится, чтобы бухгалтерские книги, отчеты, счета, бухгалтерская и финансовая отчетность велись с надлежащей детализацией, должным образом отражали операции в соответствии с законодательством и системой внутреннего контроля. Каждому из нас нужно помнить, что вести точную отчетность важно не только потому, что этого требуют регуляторные органы, но и потому, что эти данные помогают поддерживать конкурентоспособность на рынке. Поэтому указываемая вами деловая информация всегда должна быть достоверной, своевременной, полной и понятной. В Группе МТС запрещена фальсификация документов, искажение истинного характера любых операций.

ПАО «МТС» и иные Компании Группы МТС, являющиеся публичными, полностью соблюдают требования законодательства, регуляторов и бирж по раскрытию информации.

ПАО «МТС» обеспечивает прозрачность своей деятельности, открыто взаимодействуя с различными заинтересованными сторонами и регулярно публикуя полную, достоверную, своевременную и понятную информацию как финансового, так и нефинансового характера, которая необходима заинтересованным сторонам для принятия инвестиционных или иных решений, составления полного и объективного представления о деятельности Группы МТС.

Публичные коммуникации

Бренд и репутация ПАО «МТС» и Компаний Группы МТС – очень ценные нематериальные активы, и положение на рынке во многом зависит от их защиты и продвижения.

В Группе МТС определен круг уполномоченных лиц, представляющих Компанию публично.

Сотрудники должны помнить, что любое высказывание своего субъективного мнения в социальных медиа или других публичных ресурсах трактуется общественностью как официальная позиция Компании. В связи с этим, ПАО «МТС» предостерегает от участия в дискуссиях на темы, комментирование которых в публичном поле запрещено и/или может нанести вред репутации ПАО «МТС» и ее капитализации.

4.3. ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ИНСАЙДЕРСКОЙ ИНФОРМАЦИИ

В процессе работы каждый сотрудник может узнать существенную информацию, которая при обычных условиях может повлиять на принятие решений о совершении сделок с ценными бумагами, в т. ч. о деятельности компаний, входящих в Группу МТС, или других организаций, до того, как эта информация станет публичной. Использование такой инсайдерской информации для получения личных выгод для сотрудника или третьих лиц нарушает требование законодательства и неприемлемо в Группе МТС.

Например, информация о финансовых результатах любой Компании Группы МТС, до того, как она была публично раскрыта, является инсайдерской, и ее использование, даже в качестве личного совета связанному лицу, будет являться нарушением.

Сотрудники и директора Группы МТС не могут совершать сделки с ценными бумагами ПАО «МТС» и других публичных компаний, в отношении которых они обладают инсайдерской информацией, или рекомендовать третьим лицам совершать такие операции, или передавать существенную непубличную информацию другим лицам без явного разрешения Компании.

5. ОТВЕТСТВЕННОЕ ЛИДЕРСТВО ДЛЯ УСТОЙЧИВОГО РАЗВИТИЯ

Представить жизнь современного общества без цифровых продуктов и технологий невозможно. Это накладывает особенную ответственность на Группу МТС, деятельность которой может отражаться на экономическом, социальном и экологическом развитии регионов присутствия. Более подробно мы рассказываем об ответственном поведении в ежегодных ***отчетах об устойчивом развитии***.

5.1. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА РЕШЕНИЯ

Мы признаем, что инновации, которые мы используем для повышения эффективности бизнеса и удовлетворенности клиентов, являются глобальным фактором, открывающим не только новые деловые возможности, но и риски для Группы МТС. Поэтому Группа МТС старается придерживаться принципов устойчивого развития: ведет бизнес этично, принимает на себя ответственность за последствия принимаемых решений и своей деятельности, а также за влияние этих последствий на общество.

5.2. ВЛИЯНИЕ НА МЕСТНОЕ СООБЩЕСТВО

Мы стремимся внести свой вклад в экономическое развитие и социальное благополучие местных сообществ и территорий в каждом регионе, где ведем свою деятельность, вступая в партнерские отношения с местными заинтересованными сторонами и организациями. Группа МТС также поощряет сотрудников инвестировать время в поддержку сообществ, добрые дела, а также предоставляет им возможности для развития.

5.3. ЗАЩИТА ОКРУЖАЮЩЕЙ СРЕДЫ

В своей работе мы поддерживаем принцип экологической эффективности, стремясь максимально снизить влияние деятельности Группы МТС на окружающую среду.

6. СООБЩЕНИЯ О НАРУШЕНИЯХ

Группа МТС поддерживает культуру, в которой можно и нужно сообщать о проблемах, налаживая открытый и доверительный диалог с сотрудниками всех уровней.

6.1. ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ

Если у вас есть информация или подозрения относительно возможного нарушения положений Кодекса, нормативных актов Компании или законодательства - не молчите!

Группа МТС разработала и поддерживает специальные процедуры для сотрудников и третьих лиц, желающих сообщить о нарушениях. Вы можете выбрать удобный для вас:

- прямому руководителю или, в случае если сообщение касается действий прямого руководителя, - вышестоящему руководителю (в любой форме);
- направлением сообщения на электронную почту «Единой горячей линии»: external.hotline.mts@b1.ru;
- комплаенс менеджеру (в любой форме);

- через форму для обратной связи hotline-mts.b1.ru, размещенную на корпоративном портале (анонимно или от своего имени);
- через приложение «Наш МТС» (в том числе, анонимно);
- на телефонную линию 8 800 234 44 18 для бесплатных звонков с территории РФ, а также на телефонные линии, выделенные для бесплатных звонков из РФ и ряда зарубежных стран;
- через форму для обратной связи hotline-mts.b1.ru, размещенную на официальном сайте компаний Группы МТС (анонимно или от своего имени).

К любому лицу, нарушившему требования Кодекса, могут быть применены меры воздействия вплоть до увольнения и (или) расторжения договоров в соответствии с их положениями и действующим законодательством.

6.2. ЗАПРЕТ ПРЕСЛЕДОВАНИЯ

Группа МТС обеспечивает независимое и всестороннее рассмотрение всех сообщений и защищает тех, кто надлежащим образом и добросовестно сообщил о проблемах и нарушениях, содействовал в проведении расследований, и отказался участвовать в деятельности, противоречащей принципам или требованиям Кодекса.

Если вы считаете, что после уведомления о проблеме или нарушении против вас были применены ответные меры, обратитесь в функцию комплаенс.

7. ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Мы стремимся открыто и добросовестно вести бизнес. Невозможно описать все этические сценарии, с которыми мы можем столкнуться. Вместо этого мы полагаемся на здравый смысл, сознательность и ответственность каждого, чтобы поддерживать высокие стандарты этичности для себя и нашей Компании. Мы ожидаем, что все сотрудники и руководство Группы МТС, контрагенты и любые участники наших рабочих процессов будут руководствоваться как буквой, так и духом Кодекса.

ПРИНЦИПЫ ГРУППЫ МТС

	Описание
#Больше ЧемРабота	Люблю то, что делаю, и выжимаю на полную. Не слежу за формальными границами рабочего дня, потому что ключевой показатель моей работы – это результат, а не усилия или время.
#Про Клиента	Делаю для людей. Главная цель моей работы — решать задачи клиента. Я уважаю его, не обманываю и не манипулирую. Стремлюсь превышать ожидания клиента, и мой результат как минимум соответствует им.
#Быстро ПоСути	Берегу время коллег и проявляю заботу — всегда передаю контекст задачи, говорю емко и предметно, использую факты и сокращаю бюрократию. Ищу решение проблемы, а не объясняю, почему так нельзя или не получится. Критикуя, предлагаю.
#Бери Действуй	Начинаю с себя, а не жду действий от других. Беру ответственность и действую. Отслеживаю конечный результат, мыслю за функциональными рамками и отвечаю за целостный процесс. Решаю вопросы, а не жалуясь. Если проблема не в моей зоне ответственности — сообщаю о ней коллегам и помогаю решить, а не прохожу мимо.
#Сделай Круто	Отвечаю за качество своей работы и не создаю посредственность. Пробую новое, не боюсь рисковать и учусь, в том числе через провалы. Я честен перед собой и умею признавать ошибки.
#Вместе	Я способствую построению цифровой экосистемы МТС. Ценю многообразие бизнес-культур и верю, что наша сила многократно возрастает, когда мы работаем как команда. Я открыт к мнениям и идеям коллег, доверяю их компетентности, помогаю им и делюсь идеями и опытом для достижения общей цели – делать жизнь людей лучше каждый день.