

**Кодекс делового поведения и этики
Общества с ограниченной
ответственностью «Московская дирекция
театрально-концертных и спортивно-
зрелищных касс»**

Москва
2018

СОДЕРЖАНИЕ

Содержание	2
О КОДЕКСЕ.....	3
МДТЗК и сотрудники	4
Рабочие условия	5
Роль руководителей.....	5
Поведение на рабочем месте.....	6
Урегулирование конфликта интересов.....	6
Подарки и развлекательные мероприятия	7
Конфиденциальная, или являющаяся собственностью Компании информация	8
Защита и использование имущества Компании	9
МДТЗК и клиенты.....	9
Обращения клиентов	9
Добросовестный маркетинг	10
Взаимодействие с партнерами и поставщиками	11
Защита интеллектуальной собственности.....	11
Публичные выступления, заявления и взаимоотношения со СМИ и социальными сетями	12
Использование инсайдерской информации	12
Учетные документы компании	12
Взаимоотношения с государственными органами	12
Антикоррупционное законодательство	12
Конкуренция и антимонопольное законодательство	13
Использование инсайдерской информации.....	14
Учетные документы Компании	14
Обращения и сообщения о нарушениях кодекса	14
Заключение.....	15

О КОДЕКСЕ

Что такое Кодекс делового поведения и этики?

Кодекс делового поведения и этики (далее по тексту — «Кодекс») – основополагающий документ ООО «МДТЗК» (далее по тексту — «МДТЗК» и «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, МДТЗК будет применять и соблюдать их.

Зачем МДТЗК и сотрудникам нужен Кодекс?

МДТЗК соблюдает принципы добросовестности и деловой этики для того, чтобы:

- соответствовать требованиям, налагаемым на нее применимым российским и зарубежным законодательством и иными обязательными для исполнения нормативными документами,

- соблюдать интересы заинтересованных сторон,

- поддерживать хорошую деловую репутацию.

Все вышеописанные меры называются - «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 МДТЗК до всех заинтересованных сторон.

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

К кому применяются положения Кодекса?

Кодекс действует в отношении:

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

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

Что ожидается от каждого сотрудника 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 МДТЗК 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. Отвечает ли это интересам Компании?
3. Согласуется ли это с правилами Компании?
4. Соответствует ли это репутации Компании?
5. Имею ли я полномочия на это?
6. 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 действующего законодательства РФ.

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 действующим законодательством РФ.

Вопросы о нарушении Кодекса, этических конфликтах, результаты проведенных проверок по сообщениям работников о неэтичном поведении со стороны сотрудников МДТЗК (коллег, руководства, подчиненных) рассматриваются Компанией в коллегиальном составе с обязательным участием лица, ответственного за комплаенс, непосредственного руководителя, в действиях которого усматриваются признаки неэтичного поведения, а также третьего сотрудника компании.

Сотрудники, нарушившие действующее законодательство РФ или Кодекс, обязаны компенсировать МДТЗК материальный ущерб, вызванный таким нарушением, в соответствии с трудовым и иным законодательством РФ, а также могут быть подвергнуты административной и уголовной ответственности в соответствии с применимым действующим законодательством РФ.

Помимо вышеописанного, необходимо также помнить, что действия каждого сотрудника могут напрямую повлиять на репутацию и финансовое положение Компании.

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

Положения Кодекса доводятся до сведения всех сотрудников Компании при приеме на работу под подпись. Кроме того, для обеспечения надлежащего понимания и выполнения требований Кодекса все сотрудники проходят тренинги в течение трех месяцев с начала работы и далее один раз в два года.

МДТЗК И СОТРУДНИКИ

Репутация МДТЗК, как компании, проявляющей заботу о своих сотрудниках является важным слагаемым нашего успеха. Мы уверены, что отношение к нашим сотрудникам во многом определяет их добросовестное поведение в Компании.

Наш ключевой актив — люди. И сегодня мы направляем основные усилия на поиск неординарных, инновационно мыслящих специалистов, на развитие сотрудников внутри МДТЗК. Признание бизнес-эффективности Компании обусловлено высоким профессиональным уровнем нашего персонала.

Рабочие условия

В МДТЗК 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.

Залог профессионального роста и неотъемлемое условие добросовестного и ответственного поведения сотрудников нашей Компании — качественное, современное и регулярное обучение.

МДТЗК 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. МДТЗК строго придерживается принципа равноправия и уважительного отношения ко всем своим работникам независимо от их должности и 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, являющихся основополагающими для Компании и закрепленных в законодательстве РФ и международных правовых актах.

Роль руководителей

Важная задача руководителей в МДТЗК – 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 МДТЗК, имеющий подчиненных.

МДТЗК 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 МДТЗК.

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 МДТЗК могут применяться дисциплинарные взыскания.

Вопрос: Какое поведение категорически недопустимо в Компании?

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

- появление на работе в состоянии алкогольного, наркотического или иного токсического опьянения, а также употребление на работе 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 МДТЗК.

Все сотрудники обязаны соблюдать требования охраны труда и противопожарной безопасности, предусмотренные законодательством Российской Федерации 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.

Урегулирование конфликта интересов

МДТЗК 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 возникает или может возникнуть противоречие между личной заинтересованностью сотрудника и законными интересами Компании.

Личная заинтересованность — возможность получения сотрудником Компании при исполнении должностных обязанностей личной выгоды в виде денег, ценностей, иного имущества, выгод, благ и преимуществ.

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 к своему непосредственному руководителю, ответственному за комплаенс 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, МДТЗК заинтересована в скорейшем урегулировании ситуации конфликта интересов с результатом, отвечающим интересам всех сторон.

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

Ответ: Такая ситуация может являться 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 МДТЗК. 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 МДТЗК. 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 МДТЗК.

В рамках антикоррупционной политики в Компании принято отдельное Положение «О подарках и развлекательных мероприятиях в ООО «МДТЗК», 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 МДТЗК запрещены.

Как правило, допустимо дарить подарки или приглашения на развлекательные мероприятия некоторым клиентам и контрагентам или получать таковые 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 МДТЗК неприемлемо.

Получение сотрудником МДТЗК подарка или приглашения также не должно никаким образом оказывать влияние на его способность принимать непредвзятые и справедливые деловые решения.

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

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 сотруднику, ответственному за комплаенс, 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 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. Данное положение закреплено в трудовом договоре с сотрудником.

Все сотрудники Компании обязаны соблюдать режим безопасности информации (конфиденциальности) МДТЗК, 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;
- в случае попытки посторонних лиц получить защищаемые сведения или обнаружения фактов разглашения сведений конфиденциального характера немедленно сообщить об этом Генеральному директору;
- сохранять ставшую известной в связи с гражданско-правовыми отношениями служебную тайну министерств и ведомств, а также сведения конфиденциального характера Компаний, с которыми у МДТЗК имеются деловые (партнерские) отношения;
- после прекращения трудовых, гражданско-правовых отношений с МДТЗК все материальные носители МДТЗК, содержащие сведения конфиденциального характера: рукописи, черновики, документы, USB-флешки, внешние жесткие диски, диски CD-R и т.д., которые находились в распоряжении работника и/или привлеченного по гражданско-правовому договору лиц в связи с исполнением ими договорных обязательств перед МДТЗК, передать по акту ответственному сотруднику департамента технического сопровождения — 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 в Департамент технической поддержки, административный департамент.

Доступ к вашему рабочему компьютеру, ноутбуку, мобильному устройству не должны иметь другие сотрудники МДТЗК, 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 shredderом 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 надлежащее хранение и неразглашение конфиденциальной информации Компании.

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 МДТЗК 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 МДТЗК для любой незаконной или неэтичной цели. Кража, небрежное отношение, халатность или растрата могут непосредственно повлиять на прибыль Компании.

Для обеспечения защиты и надлежащего использования имущества МДТЗК каждый сотрудник должен:

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

МДТЗК И КЛИЕНТЫ

Мы в МДТЗК верим в то, что помогаем нашим клиентам духовно обогащаться и получать живые эмоции от посещения мероприятий в направлении Life entertainment.

Также мы делаем всё возможное, чтобы положительное отношение от услуг Компании были не только у конечных потребителей, но и у организаторов мероприятий.

Обращения клиентов

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

В отношении клиентов МДТЗК 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 абоненты, обращающиеся кассы МДТЗК 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. МДТЗК в своей деятельности руководствуется и является приверженцем системы Agile, прекрасно адаптирующейся к изменениям в бизнес среде, тем самым давая возможность к развитию сотрудников.

Каждому сотруднику следует интересоваться продуктами Компании. Для сотрудников, работающих в офисе дана возможность принимать участие в еженедельной демонстрации продуктов, для кассиров информация предоставляется через портал «exam». Кроме того, не стоит забывать об источниках информации, к которым можно обратиться в любое время: сайт, билетная система «Базис», Контактный центр и мобильное приложение «Ticketland.ru», — 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

МДТЗК стремится строить долгосрочные отношения со своими клиентами, предоставлять высококачественные услуги по наилучшим ценам, учитывая интересы общества и бизнеса, различных социальных и возрастных групп, масштабность и экономическое развитие каждого региона, в котором Компания ведет свою деятельность.

Мы разрабатываем специальные предложения для клиентов: скидки на мероприятия, промо-активности, персонализированная подборка мероприятий с помощью технологии Big data.

Мы внедрили и адаптировали технологию, которая позволяет нашим клиентам приобретать билеты на мероприятия из любой точки мира (электронный билет, мобильный билет).

Мы разработали собственное мобильное приложение, которое позволяет клиентам приобретать билеты с планшета или смартфона.

Мы делаем все для того, чтобы наши клиенты получали качественные консультации по вопросам репертуара на предлагаемые мероприятия, приобретения или возврата билетов, а также вопросы, связанные с техническими неполадками.

Мы не рассылаем спам нашим клиентам.

МДТЗК отправляет персонализированные информационные сообщения рекламного характера только клиентам, выразившим на это согласие.

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

МДТЗК стремится использовать добросовестные и этичные способы продвижения собственных услуг.

МДТЗК следит за тем, чтобы информация об услугах была полной и достоверной, доводилась доступным способом и была понятной клиенту.

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

Мы следим за качеством контента.

МДТЗК следит за качеством предоставляемых услуг для организатора и покупателей билетов и весь контент, передаваемый от организатора Компании проходит тщательную проверку до выхода мероприятия в продажу.

Мы не оставляем ни одной жалобы без ответа.

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

МДТЗК 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 Контактный центр по номеру +7 (495) 937-7737, где наши специалисты обязательно помогут разобраться в ситуации и решить проблему.

Взаимодействие с партнерами и поставщиками

МДТЗК 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.

МДТЗК ожидает от своих партнеров и поставщиков следующее:

- 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 МДТЗК 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 МДТЗК к ведению бизнеса.

МДТЗК 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 МДТЗК;
- отражение в договорах принципов Кодекса и применимых политик МДТЗК;
- побуждение партнеров и поставщиков к применению наших стандартов и оказание содействия в этом;
- честное и справедливое отношение к партнерам и поставщикам.

Как сотрудники МДТЗК, так и партнеры и поставщики МДТЗК всегда могут сообщить о своем подозрении относительно несоблюдения стандартов, политик и процедур МДТЗК или о других опасениях, касающихся финансов, бухгалтерского учета, аудита, коррупции или мошенничества в МДТЗК, или об иных серьезных ситуациях, затрагивающих интересы МДТЗК или ее сотрудников, на электронную почту: secretary@ticketland.ru.

Защита интеллектуальной собственности

МДТЗК 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 МДТЗК без предварительного разрешения МДТЗК.

Компания не использует интеллектуальную собственность третьих лиц без их разрешения. В частности, МДТЗК 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 и/или иного лица, имеющего законное основание предоставлять такое право (разрешение).

Каждый сотрудник МДТЗК 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

Только Генеральный директор или уполномоченное им лицо или подразделение Компании имеет право выступать с официальными заявлениями, рассылать пресс-релизы, давать комментарии СМИ.

В случае если к сотруднику обратился представитель СМИ с вопросами, напрямую или опосредованно затрагивающими МДТЗК, необходимо согласовывать его с Генеральным директором, а при необходимости с привлечением юристконсульта компании.

Взаимоотношения с государственными органами

В рамках своей деятельности МДТЗК взаимодействует с органами государственной власти Российской Федерации. Такое взаимодействие должно осуществляться исключительно с соблюдением действующего законодательства и внутренних требований Компании, вне зависимости от того, оказывает ли МДТЗК 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 МДТЗК.

Компания всегда стремится содействовать государственным органам в осуществлении ими своих функций.

Любому сотруднику, который получил какой-либо запрос от государственного органа в рамках проведения проверки или расследования, следует немедленно обратиться к юристконсульту Компании.

Позиция МДТЗК 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 МДТЗК. Он сказал, что у налоговой службы есть право запросить такую информацию. Что мне делать?

Ответ: Вам необходимо сразу связаться с юристконсультантом Компании и рассказать о ситуации, чтобы уполномоченные сотрудники обеспечили выполнение законных прав и обязательств МДТЗК и не предоставлять бывшему однокласснику равно как и иным лицам информацию об определенной сделке МДТЗК и любую иную требуемую информацию в отсутствие официального письменного запроса государственного органа.

Антикоррупционное законодательство

- МДТЗК 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 МДТЗК, 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 российское антикоррупционное законодательство, 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 конечные бенефициары Компании осуществляют свою хозяйственную деятельность.

Вопрос: Почему к деятельности МДТЗК применяется антикоррупционное законодательство США и Великобритании?

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

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 МДТЗК 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.

МДТЗК 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 МДТЗК, прекратить разговор.

МДТЗК 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.

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

Вопрос: Я готовлю презентацию для привлечения крупного организатора. Чтобы убедить его в эффективности сотрудничества, я хочу включить в презентацию информацию о том, что услуги МДТЗК качественнее. Допустимо ли это?

Ответ: Упоминание о преимуществах МДТЗК по сравнению с конкурентами должно быть достоверным и подтвержденным. Вы можете включить данную информацию, если будут приведены четкие параметры сравнения и источник сведений.

Нарушение положений антимонопольного законодательства может повлечь за собой штрафы и другие гражданские, административные и уголовные последствия, вплоть до лишения свободы. Если у сотрудника Компании возникают вопросы в связи с каким-либо решением или действием, в том числе действием другого сотрудника либо партнера МДТЗК, которое может привести к нарушению антимонопольного законодательства, или если у сотрудника нет уверенности в законности какого-либо действия или решения, ему следует обратиться к своему непосредственному руководителю, а также лицу, ответственному в Компании за комплаенс.

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. Более подробную информацию вы можете найти в соответствующей политике управления учетными документами.

Оформление учетных документов, их представление, хранение, передача в архив и уничтожение осуществляется в соответствии с требованиями, установленными действующим законодательством РФ и ЛНА Компании.

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 сотрудником Департамента комплаенс.

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 МДТЗК, то его долг сообщить об этом, чтобы помочь МТС справиться с проблемами, которые могут возникнуть.

Любому сотруднику, если он хочет сообщить о каком-либо нарушении, следует направить сообщение на линию Блока внутреннего контроля и аудита ПАО «МТС» control&audit@mts.ru. Сотрудники могут также лично обратиться к своему непосредственному руководителю, либо любому вышестоящему руководителю.

Обратите внимание, что приоритетным способом сообщения о нарушениях является сообщение на линию Блока внутреннего контроля и аудита control&audit@mts.ru. Это особенно важно учитывать при выявлении нарушений в области соблюдения прав человека на рабочем месте.

Линия Блока внутреннего контроля и аудита главного акционера Компании - ПАО «МТС» 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;
- соблюдение внутренних документов об использовании инсайдерской информации.

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

Любое обращение должно содержать описание конкретной ситуации. При этом анонимные сообщения не рассматриваются и во внимание не принимаются.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Необходимо помнить, что каждый из нас вне зависимости от должности или выполняемого функционала несет личную ответственность за соблюдение Кодекса, тем самым внося вклад в общий успех и укрепление лидерских позиций МДТЗК.

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

МДТЗК 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.ticketland.ru.