

ВДОХНОВЛЯЕМ
НА ЛУЧШЕЕ
БУДУЩЕЕ

СОДЕРЖАНИЕ

Обращение Генерального директора	3
Обращение председателя ESG-Комитета	3
Об отчете	4
Ключевые ESG-события в истории группы МТС	5
МТС: забота о настоящем и будущем	7
Бизнес-модель	8
ESG-барометр	9

01 Устойчивое развитие

1.1 Управление устойчивым развитием	14
1.2 Вклад группы в достижение национальных целей развития Российской Федерации и ЦУР ООН	18
1.3 Существенные темы	20
1.4 Взаимодействие с заинтересованными сторонами	22
1.5 Соблюдение прав человека	25
1.6 Награды и рейтинги в области устойчивого развития	26

02 Развитие цифрового общества

2.1 Обеспечение доступности цифровых сервисов и услуг	31
2.2 Развитие сетевого покрытия	36
2.3 Продукты и решения МТС	37
2.4 Клиентский сервис	52
2.5 Развитие цифровой экономики и помощь предпринимателям	56
2.6 Цифровой туризм и культура	59
2.7 Образовательные инициативы	61

03 Забота об окружающей среде

3.1 Ответственное ресурсопользование	70
3.2 Управление электронными отходами	72
3.3 Развитие электронного документооборота	73
3.4 Изменение климата	75
3.5 Энергоэффективность и энергосбережение	77
3.6 Экопросвещение	78

04 Ответственность перед сотрудниками

4.1 Наши сотрудники	83
4.2 Инклюзивность и многообразие	90
4.3 Достойные и безопасные условия труда	94
4.4 Благотворительность и социальная реализация сотрудников	100

05 Ответственное управление бизнесом

5.1 Эффективное корпоративное управление	106
5.2 Единая система комплаенс	108
5.3 Управление рисками	109
5.4 Цепочка поставок	111
5.5 Информационная и кибербезопасность	113
5.6 Налоговая стратегия	118

06 Приложения

6.1 Отчет о независимом заверении	120
6.2 Глоссарий и сокращения	123
6.3 Список нормативных документов	125
6.4 Соответствие GRI	127
6.5 Соответствие SASB	136
6.6 Соответствие GSMA	140
6.7 Соответствие приказу Минэкономразвития России №764 от 01.11.2023	147
6.8 Контакты	151



ОБРАЩЕНИЕ ПРЕДСЕДАТЕЛЯ ESG КОМИТЕТА

GRI 2-22

Уважаемые читатели!

В эпоху стремительных перемен вопросы устойчивости бизнеса и его влияния на развитие социума становятся все более актуальными для всех заинтересованных сторон. В отчетном периоде ESG комитет МТС активно работал над актуализацией ESG-стратегии, анализируя и определяя тренды устойчивого развития на среднесрочную перспективу, среди которых наиболее приоритетными для Группы компаний МТС продолжают быть внедрение инновационных решений, развитие кадрового потенциала в цифровых отраслях, формирование бренда социально ответственного работодателя и инклюзивной корпоративной культуры.

Благодаря последовательной реализации мероприятий, предусмотренных ESG-стратегией, наша компания ежегодно входит в число лидеров отраслевых ESG-рейтингов. В 2024 году МТС подтвердила высший рейтинг устойчивого развития «АА+» от агентства АК&М и заняла лидирующие позиции в ESG-индексе российского бизнеса, подготовленном РБК и НКР.

МТС укрепляет статус лидера отрасли в области цифровизации, оптимизируя свои бизнес-процессы и предлагая клиентам современные и технологичные решения. Нам удалось значительно повысить уровень проникновения электронного документооборота (ЭДО), что сделало рутинные операции эффективнее и прозрачнее, а внедрение передовых технологий искусственного интеллекта и больших языковых моделей существенно улучшило удовлетворенность клиентов и сотрудников. Компания также запустила новые сервисы информационной безопасности, такие как Membrana и Membrana Kids, которые уже получили признание на рынке. Кроме того, цифровой продукт, предназначенный для борьбы с телефонным мошенничеством, «Антифрод» выявил 3 млн случаев мошенничества и предотвратил существенный ущерб наших клиентов.

Сотрудники остаются ключевой ценностью, и компания последовательно инвестирует в их развитие, безопасность и благополучие. В 2024 году на обучение сотрудников было направлено 237,4 миллиона рублей, что на 4,9% больше, чем в 2023 году. Высокие оценки работы с кадрами подтверждаются рейтингами РБК, Хабр Карьера, Forbes и Future Today, где МТС занимает ведущие позиции. Компания считает инвестиции в человеческий капитал одним из ключевых драйверов устойчивого развития бизнеса.

В 2024 году прямые инвестиции в экологические инициативы составили более 253 млн рублей. Важным шагом стало утверждение «Стратегии по управлению выбросами парниковых газов» и определение сценариев изменения климата. В рамках ответственного управления природными ресурсами нам удалось сократить объем образуемых отходов на 35,6% по сравнению с предыдущим годом. Мы запустили инновационный онлайн-сервис — калькулятор цифрового экологического следа, который позволяет каждому пользователю оценить свой вклад в выбросы парниковых газов, связанные с использованием цифровых устройств и онлайн-сервисов. Кроме того, провели обучающие мероприятия и лекции для сотрудников по разумному потреблению ресурсов и правильному обращению с отходами. Число экологических волонтеров в компании выросло до 900 человек, что свидетельствует о росте экологической культуры внутри компании.

В конце 2024 года МТС начала масштабную трансформацию корпоративной структуры Группы. Это позволит эффективно реагировать на изменения в бизнес-среде и новые вызовы рынка. МТС остается верна выбранному социальному вектору — предоставлять возможности для развития общества на основе цифровых технологий и продуктов МТС. В компании убеждены, что только через устойчивое развитие, цифровую трансформацию и ответственное управление удастся достигнуть долгосрочной устойчивости и внести значительный вклад в развитие общества.

С уважением,
Председатель ESG комитета

ОБРАЩЕНИЕ ГЕНЕРАЛЬНОГО ДИРЕКТОРА

GRI 2-22

Уважаемые читатели!

В современном мире, где внешняя среда быстро меняется, вопросы социальной ответственности, экологии и корпоративного управления становятся ключевыми факторами устойчивого развития всех бизнес-направлений. Концепция устойчивого развития МТС строится на сбалансированном управлении экономическими, техническими, экологическими, трудовыми и социальными ресурсами. Развиваясь в каждом из этих направлений, мы не только строим успешный и конкурентоспособный бизнес, но и способствуем созданию комфортной и безопасной среды для сотрудников, клиентов и общества в целом. Даже в условиях изменяющейся внешней среды мы остаемся верны своим обязательствам перед акционерами, партнерами, сотрудниками и клиентами.

Одним из ключевых событий 2024 года стал старт трансформации структуры бизнеса Группы. В рамках трансформации мы структурировали наши нетелеком бизнес-направления в отдельные юридические лица под управлением дочерней компании — ООО «Экосистема МТС». Этот подход мы реализовали последовательно, модернизируя внутренние процессы и совершенствуя операционную модель. Такой подход позволит повысить эффективность каждой бизнес-вертикали, усилить прозрачность управления, контролировать долговую нагрузку и увеличить акционерную стоимость за счет раскрытия инвестиционного потенциала сформированных направлений.

В 2024 году цифровая экосистема МТС продолжила активное развитие, объединяя инновационные технологии, расширение партнерских сетей, цифровизацию и автоматизацию процессов. Наши продукты и сервисы стали надежными инструментами в повседневной жизни, помогая пользователям эффективно и безопасно решать свои задачи. Рост числа клиентов экосистемы за год на 16% — до 17,5 млн человек — подтверждает высокую востребованность наших сервисов и услуг. Среди лидеров по темпам роста — KION, МТС Юрент, «Защитник» и подписка МТС Premium.

Мы продолжаем развивать новые цифровые продукты, улучшать качество связи и клиентского сервиса, а также совершенствовать методы обеспечения безопасности данных наших абонентов. Отраслевые тенденции не стоят на месте, и чтобы оставаться конкурентоспособными, мы развиваем не только телеком-сервисы, но и другие продукты и услуги в области цифровизации процессов, защиты данных, развлечений, транспорта.

МТС ценит доверие инвесторов и остается компанией, которая придерживается принципов прозрачности и добросовестности. В целях сохранения финансовой устойчивости и обеспечения высокого уровня дивидендных выплат на ближайшие годы мы скорректировали инвестиционные планы на 2025 год и перешли к более консервативной политике. По итогам 2024 года МТС продемонстрировала устойчивый рост: выручка всей Группы выросла на 16,1%, в том числе за счет роста выручки от телеком-услуг на 6,6%.

В будущем МТС продолжит разрабатывать передовые цифровые технологии и сервисы, делая их доступными для всех слоев общества. Мы намерены расширять возможности применения инноваций, чтобы не только стимулировать рост бизнеса, но и создавать инструменты для личного и профессионального развития наших клиентов. Мы убеждены, что наши продукты и услуги будут способствовать формированию цифрового будущего, в котором технологии обеспечивают безопасность, равные возможности и устойчивость.

С уважением,
Генеральный директор МТС

ОБ ОТЧЕТЕ

GRI 2-3, 2-4, 2-5, 2-14

Мы представляем ежегодный Отчет об устойчивом развитии, который является важной частью нашей политики в области устойчивого развития и инструментом для открытого и прозрачного диалога со всеми заинтересованными сторонами.

Мы учитываем интересы и потребности наших стейкхолдеров, следим за современными трендами в России и мире, что позволяет нам расширять возможности использования предоставляемых нами телеком- и нетелеком-технологий и услуг, развивая цифровое сообщество внутри страны и за ее пределами.

В этом, семнадцатом по счету, Отчете представлены количественные и качественные данные, отражающие все направления нашей ESG-стратегии, а также достигнутые нами результаты.

Данный Отчет охватывает деятельность Группы МТС за период с 1 января по 31 декабря 2024 года. Количественные показатели приведены на 31 декабря 2024 года, за исключением отдельно оговоренных случаев. Отчет был рассмотрен и утвержден Правлением и ESG комитетом компании, после чего опубликован на официальном сайте МТС.

ESG-показатели агрегированы для наиболее значимых дочерних и зависимых обществ, а также совместных предприятий, оказывающих существенное экологическое, социальное и экономическое воздействие на регионы присутствия. Финансовые и операционные показатели в Отчете представлены в соответствии с международными стандартами финансовой отчетности (МСФО). Консолидированная финансовая отчетность включает данные компании и подконтрольных ей предприятий.

В процессе подготовки Отчета мы выполнили уточняющий перерасчет данных за предшествующие периоды, что может привести к расхождениям с ранее опубликованной информацией. Все изменения методологии учета отражены в соответствующих сводных таблицах количественных данных.

Информация за 2024 год прошла независимую проверку, которая охватила ряд ключевых ESG-метрик. Аудиторское заключение расположено [на стр. 120](#) Отчета.

Текст Отчета подготовлен с учетом передовых отечественных и международных практик и основывается на ключевых нормативных документах в области отчетности, включая следующие значимые стандарты:

- 1

Стандарты Глобальной инициативы по отчетности (GRI) 2021 года
- 2

Стандарты Совета по стандартам учета в области устойчивого развития (Sustainability Accounting Standards Board, SASB) — «Программное обеспечение и IT-услуги» (Software & IT Services), «Интернет-СМИ и услуги» (Internet Media & Services), «Телекоммуникационные услуги» (Telecommunication Services)
- 3

ESG Metrics for Mobile, отраслевые стандарты подготовки отчетности Ассоциации GSMA

- 4

Информационное письмо Банка России «О рекомендациях по раскрытию финансовыми организациями информации в области устойчивого развития» от 13 июня 2023 года № ИН-02-28/44

- 5

Приказ Министерства экономического развития Российской Федерации от 1 ноября 2023 года № 764 «Об утверждении методических рекомендаций по подготовке отчетности об устойчивом развитии»

- 6

Проект стандарта отчетности об устойчивом развитии от 3 мая 2024 года в продолжение рекомендаций в Приказе Министерства экономического развития Российской Федерации выше

- 7

Дополнительные правила, требования и рекомендации по раскрытию информации эмитентами, акции которых включены в Первый или Второй уровень от ПАО «Московская Биржа» от 24.09.2024 № МБ-П-2024-3132

КЛЮЧЕВЫЕ ESG-СОБЫТИЯ В ИСТОРИИ ГРУППЫ МТС 1/2



¹ Gigabit Passive Optical Network. Это технология пассивной оптической сети, которая обеспечивает высокоскоростной доступ в интернет и другие услуги связи, используя оптоволоконные кабели. GPON позволяет передавать данные на скорости до 2,5 Гбит/с в направлении от узла к абоненту и до 1,25 Гбит/с в обратном направлении, что делает ее эффективным решением для предоставления широкополосного доступа, телевидения и телефонной связи.

КЛЮЧЕВЫЕ ESG-СОБЫТИЯ В ИСТОРИИ ГРУППЫ МТС ^{2/2}

2013–2015

2016–2019

2020–2023

2024

- МТС была признана самой клиентоориентированной компанией среди телекоммуникационных операторов согласно рейтингу Ассоциации клиентской лояльности и клиентоцентричности (КЛИК)
- Утверждение новой редакции дивидендной политики МТС
- Презентация новой 3D-стратегии, основными фокусами которой являются «данные», «дифференциация» и «дивиденды»
- Утверждение Антимонопольной политики
- По итогам 2015 года МТС были признаны лучшим работодателем в России по версии Aon Hewitt, вошли в топ-5 рейтинга российских работодателей и стали лидерами среди телекоммуникационных компаний, победили в премии People Investor и стали трехкратным лауреатом премии «HR-бренд» в России

- Три национальные HR-премии 2016 года признали систему обучения и развития персонала МТС лучшей в России
- С 2016 года все сим-карты МТС продаются в экологичной упаковке
- Выход на рынок облачных услуг для крупного бизнеса, услуг по облачной обработке больших массивов данных
- Совместное использование 4G-сетей с Вымпелкомом и сокращение количества новых БС за счет совместного строительства
- Утверждение новой бизнес-стратегии до 2022 года, ориентированной на создание цифровой экосистемы
- Утверждение политики «Деятельность МТС в области корпоративной социальной ответственности»

- В 2017 году Компанией была разработана Политика экологической безопасности и охраны окружающей среды
- В 2018 году в МТС появился новый инструмент работы с молодыми технологическими проектами — корпоративный акселератор MTS StartUp Hub
- В 2019 году завершилось строительство сети 4G во всех тоннелях и станциях Московского метрополитена
- При поддержке МТС в 2019 году в ряде регионов России запущены проекты по цифровизации управления вывозом бытовых отходов
- Запуск собственной IoT-платформы для развертывания интернета вещей на предприятиях и др.

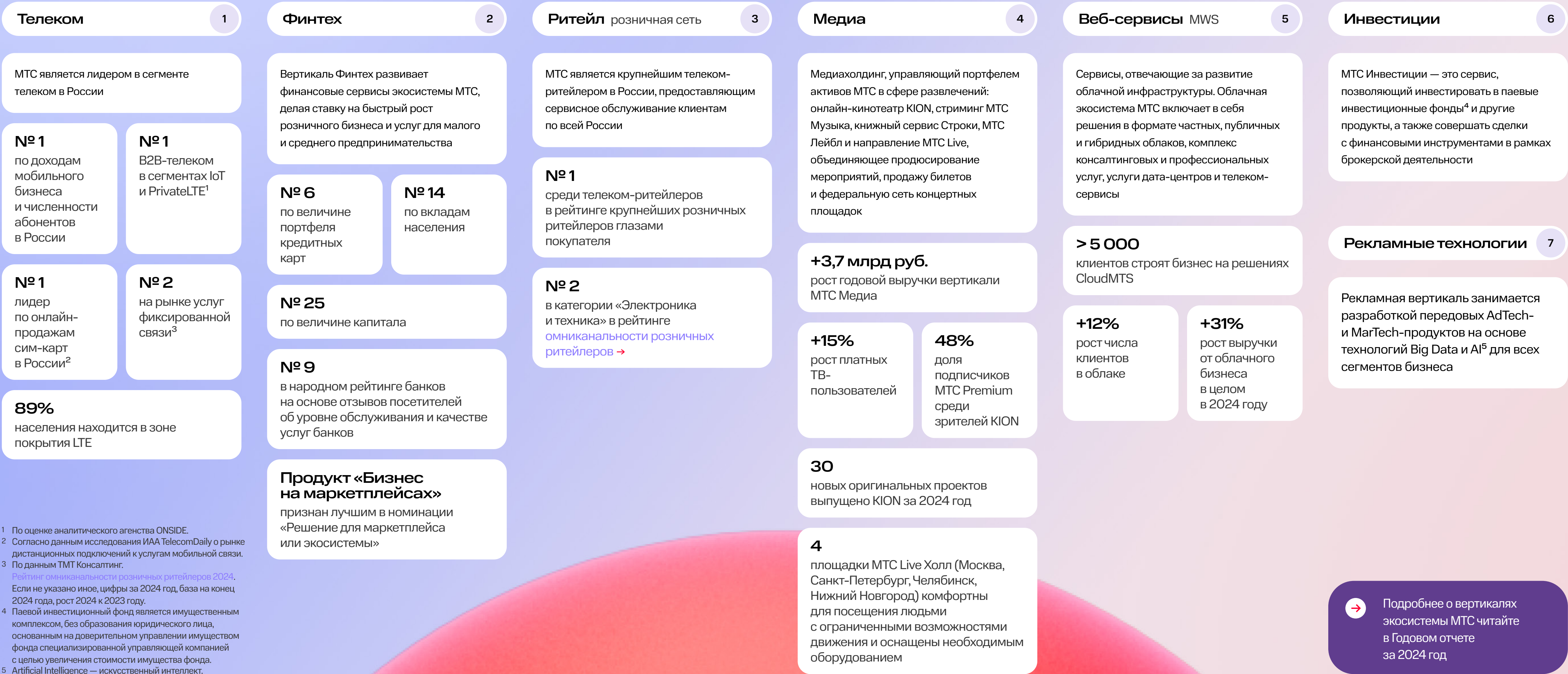
- В 2020 году была разработана ESG-стратегия МТС на 2021–2025 годы
- В 2020 году МТС запустила проект «Место силы», направленный на сохранение природного наследия, развитие экологического просвещения и поддержку экотуризма с помощью цифровых технологий
- Выпуск первых корпоративных социальных облигаций для финансирования проекта подключения к сети интернет социально значимых объектов в восьми субъектах РФ
- Запуск TrueTechDay и других мероприятий для повышения информационной грамотности
- Создание цифровой экосистемы для клиентов в рамках реализации digital-стратегии МТС
- За 2020 год МТС с партнерами запустила несколько R&D-лабораторий для развития решений в области искусственного интеллекта
- В 2021 году МТС присвоена высшая категория A+ ежегодного рейтинга «Лидеры корпоративной благотворительности»

- В 2021 году впервые провели онлайн-конференцию МТС «Устойчивое развитие и ESG. Социальный аспект»
- Запуск онлайн-кинотеатра KION
- Утверждение политики по многообразию, равенству и инклюзивности
- Создание Центра ESG (2022 год), который централизованно координирует все активности Группы компаний в области ESG
- В 2022 году социальная политика МТС была признана лучшей в рамках премии ESG Excellence Award, а инклюзивная культура МТС победила в номинации Diversity & Inclusion премии HR IMPACT
- Ребрендинг (в 2023 году)
- В 2023 году МТС стали лидерами в ренкинге RAEX среди топ-50 российских компаний, уделяющих наибольшее внимание правам человека, разнообразию и инклюзивности

- IPO ПАО «МТС-Банк» — повышение открытости и качества корпоративного управления
- Утверждение новой редакции Кодекса делового поведения и этики
- Запуск ИИ-решений для семи отраслей на базе LLM-модели¹ Cotype Pro 2
- Запуск бесплатного сервиса «Защитник» для повышения информационной безопасности всех пользователей
- Приобретение МТС сервиса краткосрочной аренды самокатов «Юрент»
- Утверждение Кодекса делового поведения контрагента
- Пересмотр и актуализация фокусных тем ESG-стратегии
- Утверждение Стратегии по управлению выбросами парниковых газов ПАО «МТС» и определение сценариев изменения климата
- Утверждение новой дивидендной политики на 2024–2026 годы

¹ Большая языковая модель (LLM, Large language model) — это тип программы искусственного интеллекта, которая может распознавать и генерировать текст.

МТС: ЗАБОТА О НАСТОЯЩЕМ И БУДУЩЕМ



БИЗНЕС-МОДЕЛЬ

Инвестиции в развитие инфраструктуры экосистемы и продуктового портфеля

развитие экосистемных модулей, механик, общих компетенций и технологий (например, Big Data), а также цифровых продуктов (своих и партнеров) окупается через различные экосистемные эффекты

Экосистема обеспечивает для телеком-бизнеса **стратегическое снижение стоимости защиты**

отток мультипродуктовых клиентов экосистемы существенно ниже

Телеком

Медиа

ADTECH

Финтех

MWS

Реализация экосистемной Стратегии CLV 2.0 создает **новый поток выручки и прибыли**

экосистемные клиенты потребляют несколько услуг, при этом допродажа их достаточно эффективна, так как мы опираемся в первую очередь на большую базу телекома

Выделение и вывод на IPO крупных бизнес-направлений в рамках стратегии трансформации в Группу **обеспечивает рост их стоимости и всей Группы в целом**

- рост качества и гибкости управления через автономность бизнес-направлений при сохранении взаимодействия внутри Группы
- привлечение внешнего капитала в бизнес-направления (стратегические инвесторы, IPO)
- перераспределение капитала между бизнес-направлениями, в том числе на M&A

Финансовая эффективность и новые точки роста **в базовом телеком-бизнесе**

у высокомаржинального, но стагнирующего телеком-бизнеса еще есть потенциал для роста — например, в B2B-сегменте

Ключевые элементы бизнес-модели МТС взаимно дополняют друг друга, создавая кумулятивный эффект роста стоимости Группы

КУМУЛЯТИВНЫЙ
ЭФФЕКТ

ESG-БАРОМЕТР ЗА 2024 ГОД 1/4

РАЗВИТИЕ ЦИФРОВОГО ОБЩЕСТВА

Обеспечиваем доступ
к цифровым услугам



>88 МЛН

абонентов в России и Беларуси

Выполняем масштабные
обязательства по социальной
ответственности

743 МЛН
РУБ.

↑ на 5,1% больше, чем в 2023

направлено на благотворительные
и социальные проекты МТС в 2024 году

Обучаем ИТ-
специалистов

4

города, в которых прошла
крупнейшая ИТ-
конференция True Tech
Day 2.0: Москва, Тбилиси,
Дубай, Астана, и охватила
>8 500 зрителей онлайн
и 3 500 участников офлайн

10,25 МЛН
РУБ.

общий призовой фонд
чемпионата True Tech Champ

Вовлекаем коллег
в повестку устойчивого
развития

1 882

сотрудника приняли участие
в обучении по устойчивому
развитию

26

лекций было проведено
для сотрудников
по вопросам устойчивого
развития

Поддерживаем благотворительность

79 МЛН
РУБ.

было собрано за два года
реализации проекта МТС
Cashback

165 000

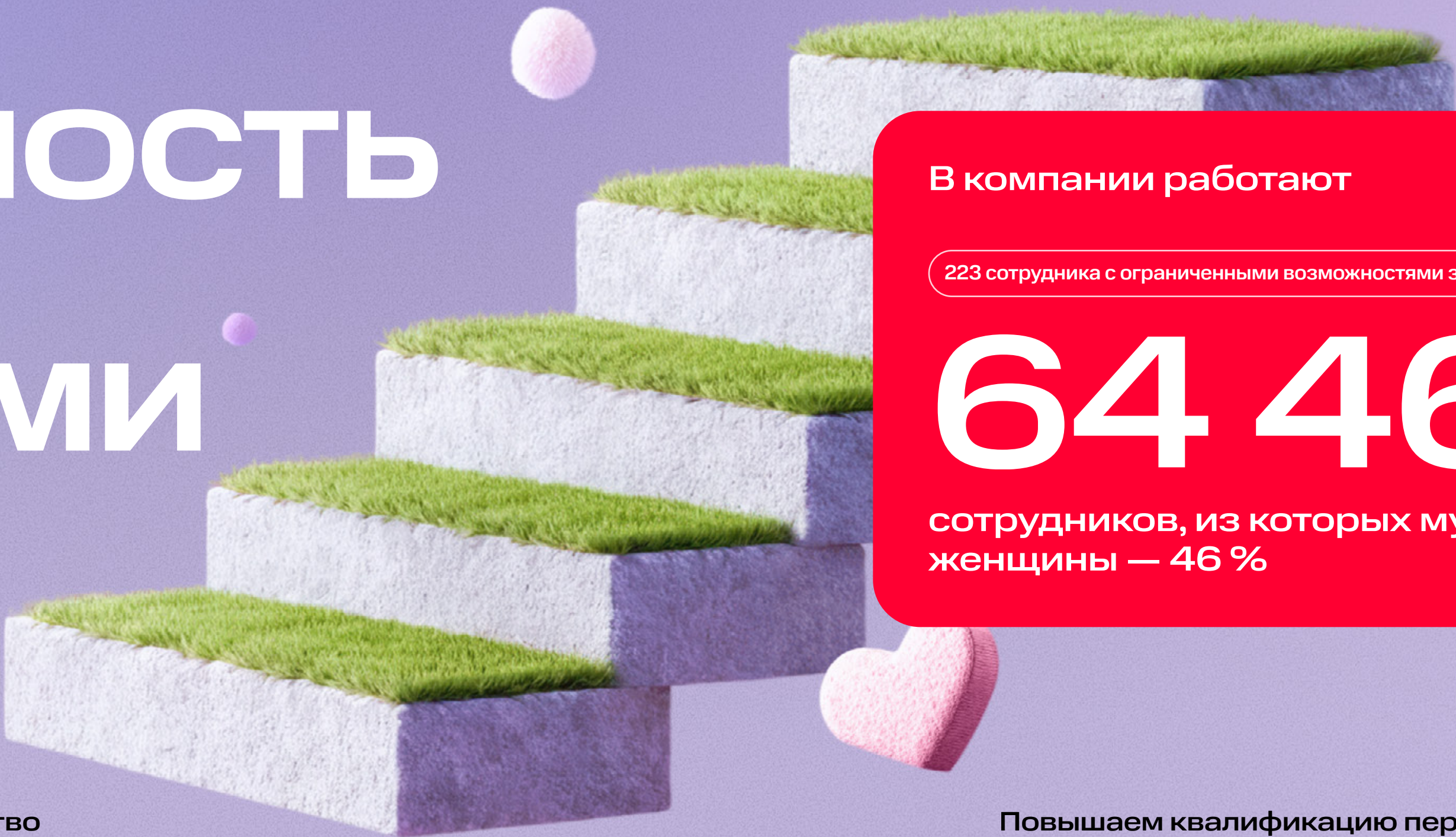
пожертвований
от пользователей МТС
Cashback

>900 ТЫС.
РУБ.

объем пожертвований клиентов в рамках программы «Передышка»

ESG-БАРОМЕТР ЗА 2024 ГОД 2/4

ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ПЕРЕД СОТРУДНИКАМИ



В компании работают

223 сотрудника с ограниченными возможностями здоровья

64 465

сотрудников, из которых мужчины — 54%,
женщины — 46 %

Заботимся о здоровье
и благополучии

350,2 млн руб.

составили затраты Группы
на поддержку безопасных
условий труда

Помогаем молодым
специалистам

1 467 человек

принято на стажировку

Развиваем
волонтерство

1,9 тыс.

сотрудников экосистемы
МТС вовлечены
в корпоративное
волонтерство

Повышаем квалификацию персонала

237,4 млн руб.

↑ +4,9% к 2023

направлено на обучение
сотрудников

443 517

часов обучения

Конкурентный уровень
вознаграждения

72 838 руб.

составляет средняя заработная
плата специалистов по Группе МТС

14 863

сотрудников прошли
обучение по охране труда

530

стажеров переведены в штат

900

экологических волонтеров
в компании

5 671 человек

охват платформы «Корпоративный университет МТС»
по очному обучению

ESG-БАРОМЕТР ЗА 2024 ГОД 3/4

ЗАБОТА ОБ
ОКРУЖАЮЩЕЙ СРЕДЕ

Повышаем энергоэффективность

4,4 МЛН кВт·ч

экономлено в результате мероприятий по повышению энергоэффективности

Занимаемся экологическим просвещением

>2 МЛН ЧЕЛОВЕК

охвачены просветительским контентом МТС на экологическую тему

Ответственно обращаемся с отходами

22

офиса в 11 регионах охвачено системой раздельного сбора отходов

1 550 Т

вторсырья собрано и передано на обработку и утилизацию

26 505 КГ

электронных компонентов передано на ответственную утилизацию

333 386

устройств было повторно использовано по программе рефербишмента

4 957 Т

↓ -35,6%

сократился общий объем образуемых отходов

46 843 КГ

пластика передано на ответственную утилизацию

Сокращаем электронные отходы

Снижаем свое воздействие на окружающую среду

>253 МЛН РУБ.

составили затраты Группы на мероприятия по сохранению ОС

Ответственно используем ресурсы



93%

74% в 2023 году

уровень проникновения ЭДО по ключевым направлениям документооборота

-27,1 ТЫС. М³

↓ -7,6% к 2023

сократился общий объем забираемой воды в 2024 году

333 386

устройств было использовано повторно в результате рефербишмента оборудования

ESG-БАРОМЕТР ЗА 2024 ГОД 4/4

ОТВЕТСТВЕННОЕ УПРАВЛЕНИЕ БИЗНЕСОМ

Поддерживаем местных
производителей

2 400

контрагентов прошли
обучение по вопросам
соблюдения Кодекса
делового поведения
контрагента

99,5 %

↑ +0,1% к 2023

закупок произведено
у местных поставщиков

Защищаем
персональные данные

>30 ТЫС.
СОТРУДНИКОВ

прошли обучение
по вопросам обработки
и защиты персональных
данных в рамках курса
«Правила обращения
с конфиденциальной
информацией
и персональными данными»

0

случаев утечек
персональных данных

Поддерживаем высокий
уровень деловой этики

23 527

сотрудников прошли
программы по
антикоррупционному
обучению

Развиваем комплаенс-
культуру

85,2 БАЛЛА

составил общий показатель
комплаенс-культуры в Группе
МТС в 2024 году
по результатам ежегодного
исследования по обновленной
методике

Поддерживаем высокий уровень
корпоративного управления



100% членов Комитета по аудиту являлись независимыми директорами

55,6%

членов Совета директоров являлись
независимыми директорами

22,2 %

доля директоров-женщин в составе Совета директоров

Боремся с мошенничеством

3 млн

случаев мошенничества было
выявлено внутренней антифрод-
системой ПАО «МТС», что
позволило предотвратить потери
на сумму 817,5 млн руб.

<10 СЕК.

занимает блокировка DDoS-атак с
момента детектирования

УСТОЙЧИВОЕ РАЗВИТИЕ



14

Управление
устойчивым
развитием

18

Вклад группы
в достижение
национальных целей
развития Российской
Федерации и ЦУР ООН

20

Существенные темы

22

Взаимодействие
с заинтересованными
сторонами

25

Соблюдение
прав человека

26

Награды и рейтинги
в области устойчивого
развития

УПРАВЛЕНИЕ УСТОЙЧИВЫМ РАЗВИТИЕМ



Вице-президент
по устойчивому
развитию МТС

В 2024 году мы продолжили интегрировать принципы ESG в нашу деятельность, что обеспечивает устойчивый рост и учет интересов всех заинтересованных сторон.

Ключевую роль в этом процессе играет Центр ESG МТС, который активно содействует внедрению ESG-принципов в бизнес-процессы и продвигает культуру устойчивого развития не только среди сотрудников, но и среди внешних стейкхолдеров.

В 2024 году были достигнуты значительные результаты: утверждена стратегия по управлению выбросами парниковых газов, разработаны стандарты и политика ESG, а также проведена приоритизация фокусных тем ESG-стратегии. Особое внимание уделялось усилению взаимодействия с дочерними компаниями и проведению мероприятий по повышению осведомленности сотрудников. Важным шагом стало проведение первого опроса помосведомленности в области ESG и организация ESG-Day.

В будущем мы будем укреплять корпоративную культуру устойчивого развития, развивая партнерство и повышая вовлеченность сотрудников. Наши усилия направлены на интеграцию ESG-практик в корпоративную культуру и стратегический успех компании.

Мы трансформируем
мир через
технологии и людей,
инвестируя в тех, кто
меняет привычное

ESG-стратегия

GRI 2-2, МЭР-35

В МТС мы развиваемся, опираясь на принципы устойчивого развития: нам важно, как мы влияем на экологию, общество и экономику. Наша цель — делать жизнь людей лучше, технологии — доступнее, окружающую среду — чище, а мир — удобнее и безопаснее. И мы стремимся стать лидерами российского бизнеса в этих направлениях.

Мы твердо верим, что именно такие люди — те, кто бросает вызов привычному, — становятся двигателями перемен и трансформируют реальность вокруг себя. При этом мы не только создаем и развиваем цифровые технологии, но и заботимся об окружающей среде и стремимся минимизировать наш экологический след.

Чтобы наш путь к устойчивому будущему был последовательным и долгосрочным, мы внедрили собственную ESG-стратегию. Этот документ является основой нашего пути к устойчивому развитию и позволяет нам держать фокус на ключевых направлениях:

- развитии цифрового общества
- ответственности перед сотрудниками
- заботе об окружающей среде
- ответственном управлении бизнесом

Ключевые направления Стратегии

Мы формируем ESG-стратегию МТС как живую систему: единые приоритеты и принципы ведения бизнеса объединяют общества Группы МТС, а свобода выбора инструментов позволяет каждому дочернему обществу находить лучшие решения для своей специфики деятельности.



Развитие цифрового общества

Обеспечение доступных продуктов и сервисов для всех

- Развитие цифровой инфраструктуры
- Обеспечение доступности цифровых услуг

Поддержка цифрового развития сообществ

- Реализация программ по развитию регионов и поддержке сообществ
- Реализация внешних программ обучения в области ИТ



Ответственность перед сотрудниками

Соблюдение прав человека, инклюзивность и многообразие

- Отсутствие дискриминации по всем признакам
- Формирование инклюзивной культуры
- Предоставление доступной среды для людей с особыми потребностями
- Трудоустройство людей с особыми потребностями, молодежи, людей зрелого возраста

Достойные и безопасные условия труда

- Предоставление комфортной и безопасной рабочей среды
- Обеспечение социальной поддержки сотрудников
- Развитие квалифицированных специалистов, в том числе в области ИТ

Волонтерство и социальная реализация сотрудников

- Создание условий для социальной и творческой реализации сотрудников
- Мотивационные программы для развития корпоративного волонтерского движения



Забота об окружающей среде

Ответственное ресурсопользование

- Развитие электронного документооборота (ЭДО)
- Повышение эффективности использования ресурсов
- Вовлечение сотрудников и клиентов в эकोповестку

Управление электронными отходами

- Продление срока службы собственного и клиентского ИТ-оборудования
- Сбор и передача на переработку партнерам собственных и клиентских электронных отходов

Углеродный менеджмент

- Расчет и мониторинг углеродных выбросов, раскрытие информации об углеродном следе
- Реализация мероприятий по управлению энергоэффективностью



Ответственное управление бизнесом

Эффективное корпоративное управление

- Выстраивание ответственной системы управления ESG-повесткой
- Управление ESG-рисками

Ответственная цепочка поставок

- Интеграция ESG-критериев в процесс закупок
- Мониторинг и сбор данных ESG-поставщиков

Обеспечение информационной безопасности

- Повышение эффективности управления процессами информационной безопасности
- Повышение осведомленности в области информационной безопасности

Фокусные темы¹

¹ Каждая фокусная тема стратегии включает в себя ряд ключевых ESG-инициатив и проектов Группы МТС.

Наличие ESG-стратегии открывает для Группы такие возможности, как расширение партнерских бизнес-отношений и укрепление имиджа ответственной компании.



Расширение партнерских бизнес-отношений

- развитие партнерских отношений с B2G¹- и B2B²-клиентами в регионах присутствия МТС
- получение мер государственной поддержки и/или льготного кредитования под инфраструктурные проекты



Укрепление имиджа ответственной компании

- активный диалог с заинтересованными сторонами по вопросам ведения ESG-деятельности
- повышение позиций в профильных ESG-рейтингах и участие в премиях и конференциях

¹ B2G (business-to-government) — это бизнес-модель, в которой частные компании сотрудничают с государственными учреждениями.
² B2B (business-to-business) — это модель бизнеса, где компания продает товары или услуги другим компаниям, а не конечным потребителям.

Ключевые принципы реализации положений ESG-стратегии

01

Эволюция

Положения стратегии пересматриваются, корректируются и дополняются в зависимости от изменений внешней и внутренней среды. При этом сохраняется намеченный общий вектор развития Группы.

02

Устойчивость

Группа ведет открытый и прозрачный диалог со всеми своими заинтересованными сторонами, в том числе путем публикации Отчета об устойчивом развитии и проведения активной информационной кампании.

03

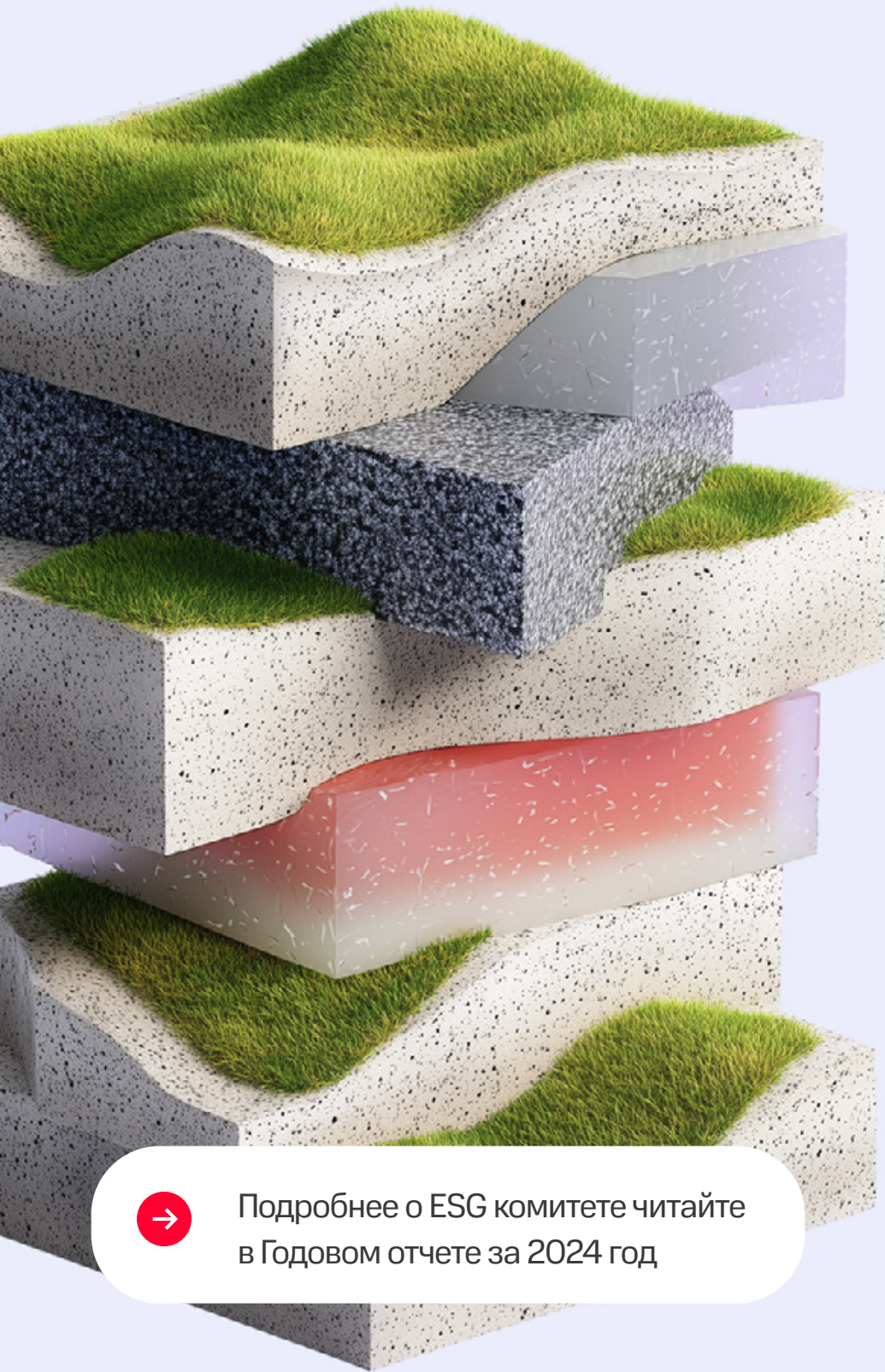
Баланс

Принципы ESG-стратегии интегрируются во все внутренние бизнес-процессы. Продвижение повестки устойчивого развития внутри Группы способствует появлению новых устойчивых инициатив.

Структура управления

GRI 2-9, 2-12, 2-13, 2-24

В МТС ответственность в области устойчивого развития распределяется между членами высшего руководства и руководителями профильных департаментов и подразделений.



➔ Подробнее о ESG комитете читайте в Годовом отчете за 2024 год

ESG комитет

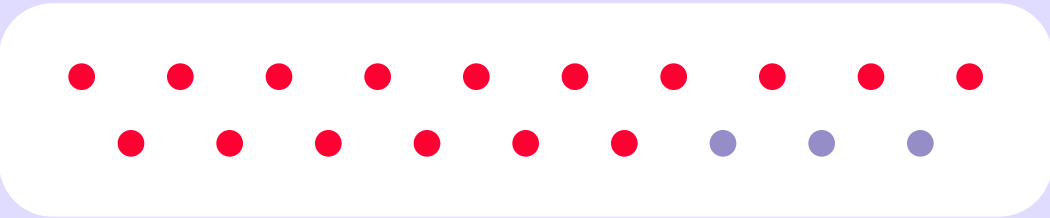
За мониторинг и координацию ESG-проектов в отчетном периоде отвечал комитет по корпоративному управлению, экологической и социальной ответственности, ESG комитет, Совета директоров ПАО «МТС», функционирующий с марта 2021 года.

Комитет в пределах своей компетенции выполнял следующие функции:

- 1 определял приоритеты развития компании
- 2 консультировал подразделения и дочерние общества по направлениям ESG-повестки МТС
- 3 участвовал в разработке стратегических инициатив и политики МТС по вопросам устойчивого развития
- 4 контролировал реализацию и соблюдение ESG-принципов в деятельности компании
- 5 оценивал результаты работы внутренних подразделений по направлениям ESG
- 6 проводил первичный анализ ключевых вопросов в сферах корпоративного управления и устойчивого развития, относящихся к компетенции Совета директоров
- 7 подготавливал предложения и рекомендации для Совета директоров по принятию решений по данным вопросам

Заседания ESG комитета

● Очные заседания ● Заочные заседания



В отчетном году состоялось в очной форме 16 и в заочной форме три заседания ESG комитета, включая совместные заседания ESG комитета, комитета по аудиту и комитета по вознаграждениям и назначениям Совета директоров.

ESG-Центр

Большую роль в продвижении повестки в области устойчивого развития играет ESG-Центр, созданный в феврале 2022 года.

Основными задачами Центра являются:

- 1 формирование и координация реализации ESG-стратегии Группы МТС
- 2 взаимодействие с функциональными подразделениями и дочерними компаниями Группы МТС
- 3 масштабирование лучших ESG-практик в различных бизнес-вертикалях экосистемы МТС
- 4 подготовка и выпуск нефинансовой отчетности
- 5 оказание экспертной поддержки сотрудникам при управлении портфелем коммерческих продуктов, направленных на решение актуальных социальных и экологических задач общества

Большая часть сотрудников Группы вовлечена в ESG-повестку



По результатам проведенного опроса работников было выявлено, что 80% персонала Группы считают важным, чтобы проекты, продукты и сервисы МТС способствовали решению важных социальных, экологических и экономических вопросов.

ESG DAY MTC

В конце 2024 года состоялось масштабное событие — ESG DAY MTC. Оно объединило команды ПАО «МТС» и дочерних обществ, входящих в Группу, — около 40 участников из разных компаний МТС обсудили принципы дальнейшей совместной системной работы.

Мероприятие было организовано для обмена успешно реализуемыми практиками в сфере устойчивого развития, выработки единых подходов к отбору перспективных проектов и планирования междисциплинарных инициатив, направленных на достижение стратегических ESG-целей Группы.

Ключевым элементом мероприятия стала стратегическая сессия, на которой участники оценивали актуальность текущих ESG-приоритетов и реализуемых проектов компании. В ходе брейншторма было выработано предложение по приоритизации фокусных тем стратегии. Выбранные темы станут основой для анализа и разработки проекта ключевых для МТС показателей вклада компании в решение социально значимых задач.

Впервые ESG-инициативы обсуждались на уровне всей Группы, что позволило создать единую систему устойчивого развития с учетом специфики каждого бизнеса.

ВКЛАД ГРУППЫ В ДОСТИЖЕНИЕ НАЦИОНАЛЬНЫХ ЦЕЛЕЙ РАЗВИТИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ И ЦУР ООН ^{1/2}



Группа МТС активно участвует в достижении национальных целей развития Российской Федерации, определенных до 2030 года, и целей устойчивого развития ООН (ЦУР ООН).

Мы ориентируемся на них при принятии всех наших стратегических решений и реализации проектов в области устойчивого развития.

1

ЛИКВИДАЦИЯ НИЩЕТЫ

2

ЛИКВИДАЦИЯ ГОЛОДА

3

ХОРОШЕЕ ЗДОРОВЬЕ И БЛАГОПОЛУЧИЕ

4

КАЧЕСТВЕННОЕ ОБРАЗОВАНИЕ

5

ГЕНДЕРНОЕ РАВЕНСТВО

6

ЧИСТАЯ ВОДА И САНИТАРИЯ

7

НЕДОРОГОСТОЯЩАЯ И ЧИСТАЯ ЭНЕРГИЯ

8

ДОСТОЙНАЯ РАБОТА И ЭКОНОМИЧЕСКИЙ РОСТ

9

ИНДУСТРИАЛИЗАЦИЯ, ИННОВАЦИИ И ИНФРАСТРУКТУРА

10

УМЕНЬШЕНИЕ НЕРАВЕНСТВА

11

УСТОЙЧИВЫЕ ГОРОДА И НАСЕЛЕННЫЕ ПУНКТЫ

12

ОТВЕТСТВЕННОЕ ПОТРЕБЛЕНИЕ И ПРОИЗВОДСТВО

13

БОРЬБА С ИЗМЕНЕНИЕМ КЛИМАТА

14

СОХРАНЕНИЕ МОРСКИХ ЭКОСИСТЕМ

15

СОХРАНЕНИЕ ЭКОСИСТЕМ СУШИ

16

МИР, ПРАВОСУДИЕ И ЭФФЕКТИВНЫЕ ИНСТИТУТЫ

17

ПАРТНЕРСТВО В ИНТЕРЕСАХ УСТОЙЧИВОГО РАЗВИТИЯ

17 ЦУР ООН

Группа МТС поддерживает все 17 целей устойчивого развития ООН (ЦУР ООН), которые были установлены до 2030 года

10 КЛЮЧЕВЫХ ЦУР

Особое внимание компания уделяет десяти ключевым целям, для достижению которых вносит наибольший вклад в рамках своей повседневной деятельности и реализации стратегических ESG-инициатив

ВКЛАД ГРУППЫ В ДОСТИЖЕНИЕ НАЦИОНАЛЬНЫХ ЦЕЛЕЙ РАЗВИТИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ И ЦУР ООН 2/2

Национальные цели развития России

Фокусные ЦУР ООН

Вклад Группы МТС

Сохранение населения, укрепление здоровья и повышение благополучия людей, поддержка семьи



Комфортная и безопасная среда для жизни

89%

сотрудников удовлетворены условиями труда

+34%

к трудоустройству сотрудников старше 50 лет по сравнению с 2023 годом

>900 руб.

объем пожертвований клиентов в рамках программы «Передышка»

→

Более подробная информация представлена в разделах «Развитие цифрового общества» и «Ответственность перед сотрудниками»

Экологическое благополучие



4,4 млн кВт·ч

сэкономлено в результате мероприятий по повышению энергоэффективности

> 253 млн руб.

объем расходов на природоохранные мероприятия

1549 тыс. тонн

вторсырья было собрано и передано на обработку и утилизацию на объектах Группы МТС

→

Более подробная информация представлена в разделе «Забота об окружающей среде»

Цифровая трансформация государственного и муниципального управления, экономики и социальной сферы



В отчетном году были реализованы различные проекты в области цифровой трансформации общества

+5,5%

рост покрытия LTE

+21%

рост абонентов IoT от МТС в сравнении с 2023 годом

→

Более подробная информация представлена в разделе «Развитие цифрового общества»

СУЩЕСТВЕННЫЕ ТЕМЫ

GRI 3-1, 3-2

В процессе сбора и раскрытия информации мы руководствуемся принципами существенности, прозрачности и открытости. На их основе мы провели оценку существенных тем. За отчетный год оценка проводилась по упрощенной процедуре в один этап.

Мы сформировали список из 33 потенциально значимых для МТС тем на основе экспертной оценки влияния деятельности компании на окружающую среду, общество и экономику в соответствии со стандартом GRI 3-1, а также тем, которые были актуальны для МТС в прошлом году.

- В список существенных тем за 2024 год были внесены следующие изменения по сравнению со списком за 2023 год:
- 1

Тема «Создание рабочих мест, инвестиции в экономическое развитие регионов» была разбита на две темы — «Инвестиции в экономическое развитие регионов» — аспект G и «Создание рабочих мест в регионах присутствия» — аспект S.
- 2

Темы «Информационная безопасность и защита персональных данных» и «Защита и уважение интеллектуальной собственности» были объединены в одну тему — «Информационная безопасность и защита персональных данных (в т. ч. защита и уважение интеллектуальной собственности)».
- 3

Также были скорректированы названия некоторых тем, при этом их общий смысл и содержание остались неизменными (например, тема «Сокращение потребления воды, управление водопотреблением» была переименована в «Водопотребление»).



Для выявления ключевых ESG-тем мы разработали специальную анкету. Ее цель — определить степень значимости различных аспектов, представленных в Отчете об устойчивом развитии МТС, с учетом их влияния на экологию, общество и экономику (включая как положительные, так и отрицательные эффекты), а также их текущую актуальность.

Чтобы охватить максимально широкую аудиторию, мы задействовали различные каналы коммуникации. Среди них были:

- опросы в телеграм-каналах и социальных сетях компании
- интерактивные формы на цифровых экранах в офисах продаж
- сторис в приложении «Мой МТС»
- целевые рассылки для разных групп заинтересованных сторон
- размещение в виртуальном журнале «МТС Трэвэл»
- размещение в дайджесте новостей для сотрудников и на внутреннем корпоративном портале МТС

1 625 ЧЕЛОВЕК

приняли участие в опросе, большинство из которых — сотрудники компании и пользователи сервисов

Категории респондентов



75,82%	20,68%	0,43%	0,43%	0,31%
Клиенты и пользователи сервисов	Сотрудники Группы МТС	Эксперты в области ESG	Общественные организации, НКО	Бизнес-партнеры
0,06%	0,06%	0,06%	0,06%	2,09%
Контролирующие органы	СМИ	Рейтинговые агентства и аналитики	Представители инвестиционного сообщества (акционеры, инвесторы, аналитики)	Другое

По результатам опроса, наибольшим как положительным, так и негативным воздействиям подвержены следующие аспекты:

- качество услуг, сервисов, продуктов и обслуживания
- взаимодействие с пользователями и удовлетворение их запросов
- социальная поддержка и благополучие сотрудников
- содействие развитию цифровой экономики
- соблюдение законодательства и инвестиции в экономическое развитие регионов

Для всех тем были сформированы итоговые оценки в диапазоне от 3,05 до 3,18. В список существенных включены темы социального и корпоративного аспектов с итоговой оценкой >3,15. Темам в категории «Приоритет 2» для социального и корпоративного аспектов присвоена итоговая оценка в пороговом диапазоне <3,15 и >3,05.

Темы экологического аспекта набрали менее 3 баллов, поэтому были ранжированы по приоритетам в диапазоне от 2,83 до 2,91:

- 1 приоритет — от 2,90 до 2,99
- 2 приоритет — от 2,89 до 2,80

Выбор существенных тем 2024 года

ENVIRONMENTAL E

- Борьба с изменением климата
- Управление климатическими рисками
- Обращение с отходами

- Сокращение потребления энергии
- Сокращение потребления воды

SOCIAL S

- Недопущение дискриминации
- Равный доступ к цифровой инфраструктуре
- Развитие качественного ИТ-образования
- Продвижение удаленной работы
- Воздействие мобильной связи на здоровье
- Инвестиции в социальную сферу регионов
- Взаимодействие с пользователями
- Этичное использование искусственного интеллекта
- Содействие развитию цифровой экономики

- Охрана труда и здоровья сотрудников
- Благополучие сотрудников и справедливые условия труда
- Обучение и развитие сотрудников
- Качество услуг, сервисов, продуктов и обслуживания
- Социальная поддержка работников
- Соблюдение прав человека
- Создание рабочих мест, инвестиции в экономическое развитие регионов

GOVERNANCE G

- Деловая этика и противодействие коррупции
- Соблюдение законодательства
- Информационная безопасность и защита персональных данных

- Ответственный выбор контрагентов

ENVIRONMENTAL E

- Сокращение потребления энергии и энергоэффективность
- Управление отходами и циркулярная экономика
- Экологические и экопросветительские инициативы

- Борьба с изменением климата, а также предоставление услуг, способствующих сокращению выбросов парниковых газов

SOCIAL S

- Качество услуг, сервисов, продуктов и обслуживания
- Взаимодействие с пользователями и удовлетворение их запросов
- Создание равного доступа к цифровой инфраструктуре: онлайн-сервисам и услугам
- Содействие развитию цифровой экономики через улучшение телекоммуникационной инфраструктуры

- Справедливые условия труда
- Социальная поддержка работников
- Охрана труда и здоровья сотрудников
- Обучение и развитие сотрудников
- Гибкость рабочего графика
- Развитие ИТ-образования
- Соблюдение прав человека
- Создание рабочих мест в регионах присутствия
- Развитие цифровых инфраструктурных решений и технологических инноваций (умный дом, умный город и т. д.)

GOVERNANCE G

- Информационная безопасность и защита персональных данных (в т. ч. защита и уважение интеллектуальной собственности)
- Соблюдение законодательства

- Инвестиции в экономическое развитие регионов

ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ЗАИНТЕРЕСОВАННЫМИ СТОРОНАМИ

GRI 2-25, 2-29

Заинтересованные стороны Группы МТС — это акционеры и инвесторы, сотрудники, клиенты и пользователи сервисов, бизнес-партнеры, поставщики, органы государственной власти

и правоохранительные органы, общественные организации и НКО, аналитики и специалисты в области устойчивого развития, представители местных сообществ.

Мы стремимся к эффективному и гармоничному взаимодействию со всеми участниками экосистемы МТС, основываясь на принципах взаимного уважения, прозрачности и ответственности.

Заинтересованные стороны	Ключевые темы	Основные каналы взаимодействия	Дополнительные каналы взаимодействия	Ключевые результаты в 2024 году
Клиенты, пользователи сервисов	- Высокое качество сервисов - Справедливое ценообразование - Информационная безопасность и защита персональных данных - Неприкосновенность частной жизни - Ответственное ведение бизнеса - Развитие цифровой экономики - Горячие линии и единые номера вертикалей и бизнес-направлений	- Прямые переговоры - Единая горячая линия - Бесплатный короткий номер контактного центра - Официальные аккаунты компании в соцсетях - Горячие линии и единые номера вертикалей и бизнес-направлений	- Автоматические опросы о качестве услуг связи и обзвоны клиентов - Оценка качества обслуживания методом «тайный покупатель» - Аудиты процессов обслуживания и мониторинг времени ожидания в офисах розничной сети - Службы поддержки	89%¹ населения России имеет доступ к сервисам на базе сетей LTE - Количество экосистемных клиентов выросло на 16%, до 17,5 млн - Итоговый рост российского телеком-рынка по итогам составил 6,2% год к году
Представители власти	- Развитие сетей связи и телекоммуникационной инфраструктуры - Ликвидация цифрового неравенства - Развитие цифровой экономики - Совершенствование отраслевого законодательства - Развитие умных городов - Повышение доступности цифровых сервисов	- Горячие линии и единые номера вертикалей и бизнес-направлений - Публикация корпоративной отчетности - Совместное участие в отраслевых и экспертных конференциях, форумах и других деловых мероприятиях - Участие в экспертных советах и рабочих группах при органах власти по вопросам развития и функционирования телекоммуникационной отрасли - Участие в национальных проектах	Соглашения с региональными органами власти	- Участие в заседаниях комитетов ESG-альянса - Участие в анализе проекта Центробанка по подготовке рекомендуемых к раскрытию показателей устойчивого развития с потенциалом обязательного раскрытия
Бизнес-партнеры	- Ответственное ведение бизнеса - Сотрудничество и исполнение договоров - Качественные услуги для разных категорий клиентов - Прозрачность процесса закупок - Совместная реализация проектов по цифровизации экономики и социально-культурной сферы в регионах присутствия - Развитие цифровых сервисов и доступа к ним	- Единая горячая линия - Бесплатный короткий номер контактного центра - Горячие линии и единые номера вертикалей и бизнес-направлений - Публикация корпоративной отчетности - Совместное участие в отраслевых и экспертных конференциях, форумах и других деловых мероприятиях	- Информирование о закупочных процедурах и практиках компании - Горячая линия Блока по управлению закупками suppliers@mts.ru	

¹ Указанный результат достигнут за счет вклада МТС и других телеком-операторов на территории Российской Федерации.

Заинтересованные стороны	Ключевые темы	Основные каналы взаимодействия	Дополнительные каналы взаимодействия	Ключевые результаты в 2024 году
Сотрудники	- Справедливая оплата труда и социальный пакет - Обучение и развитие - Условия труда, здоровье и безопасность на рабочем месте - Развитие корпоративного волонтерства и социальной ответственности - Соблюдение прав человека - Ответственное ведение бизнеса - Развитие цифровых сервисов и доступа к ним	- Единая горячая линия - Официальные аккаунты компании в соцсетях	- Внутрикорпоративный портал «Пульс» и корпоративные рассылки — опрос вовлеченности по методике 360° - Встречи и прямые линии с топ-менеджментом компании - Официальные HR-аккаунты компании в соцсетях, сервис обратной связи «МТС Карма» - Деятельность в области корпоративной социальной ответственности - Цифровые профили сотрудников	- Средняя заработная плата в Группе МТС на 6.8% выше, чем в среднем по стране - Рост уровня вовлеченности сотрудников составил +1,1 п. п. к 2023 году
Поставщики и подрядчики	- Ответственное ведение бизнеса - Сотрудничество и исполнение договоров - Качественные услуги для разных категорий клиентов - Прозрачность процесса закупок - Совместная реализация проектов по цифровизации экономики и социально-культурной сферы в регионах присутствия - Развитие цифровых сервисов и доступа к ним	- Единая горячая линия - Бесплатный короткий номер контактного центра - Горячие линии и единые номера вертикалей и бизнес-направлений - Публикация корпоративной отчетности - Совместное участие в отраслевых и экспертных конференциях, форумах и других деловых мероприятиях	- Информирование о закупочных процедурах и практиках компании - Горячая линия Блока по управлению закупками suppliers@mts.ru	2 400 поставщиков прошли обучение в области соблюдения Кодекса делового поведения контрагента 99,5 % закупок у местных поставщиков
Акционеры и инвесторы	- Устойчивые высокие финансовые результаты - Стратегия развития, в том числе в области ESG - Информационная безопасность и защита данных - Ответственное ведение бизнеса - Эффективное корпоративное управление — прозрачность деятельности компании - Развитие цифровой экономики - Высокое качество сервисов - Повышение доступности цифровых сервисов	- Официальные аккаунты компании в соцсетях - Совместное участие в отраслевых и экспертных конференциях, форумах и других деловых мероприятиях - Горячие линии и единые номера вертикалей и направлений Группы - Публикация корпоративной отчетности	- Раскрытие информации на корпоративном сайте в разделе «Инвесторам и акционерам» - Групповые и индивидуальные встречи с аналитиками и инвесторами - Участие в российских конференциях для институциональных и индивидуальных инвесторов - Раскрытие ESG-информации - Публикация пресс-релизов и информации о существенных событиях на сайте МТС и в СМИ - Общие собрания акционеров ПАО «МТС» в онлайн-формате - Личный кабинет акционера «Реестр-Онлайн» — предоставление информации по запросам акционеров и инвесторов - Коммуникация с акционерами в социальной сети для инвесторов «Пульс» - Горячая линия подразделения по работе с инвесторами ir@mts.ru - Канал взаимодействия с акционерами shareholder@mts.ru	Проведены аудио- и видеоинтервью с топ-менеджерами компании, включая топ-менеджеров по связям с инвесторами, организованные Московской Биржей, российскими брокерами и блогерами с целью информирования различных категорий инвесторов о планах Группы МТС

Заинтересованные стороны	Ключевые темы	Основные каналы взаимодействия	Дополнительные каналы взаимодействия	Ключевые результаты в 2024 году
Население в регионах присутствия, местные сообщества	- Развитие общества и территорий присутствия - Финансирование социальных и благотворительных проектов - Реализация экологических и социальных проектов - Инклюзивность и доступность цифровых сервисов - Образование и программы повышения цифровой грамотности - Развитие цифровой экономики - Высокое качество сервисов	- Горячие линии и единые номера вертикалей и бизнес-направлений - Публикация корпоративной отчетности - Совместное участие в отраслевых и экспертных конференциях, форумах и других деловых мероприятиях - Участие в экспертных советах и рабочих группах при органах власти по вопросам развития и функционирования телекоммуникационной отрасли - Участие в национальных проектах	- Неформальные встречи с лидерами общественного мнения - Партнерские проекты	Объем затрат Группы МТС на социальные и благотворительные инвестиции — 743 млн руб.
Некоммерческие организации	- Развитие общества и территорий присутствия - Финансирование социальных и благотворительных проектов - Реализация экологических и социальных проектов - Инклюзивность и доступность цифровых сервисов - Образование и программы повышения цифровой грамотности - Развитие цифровой экономики - Высокое качество сервисов	- Горячие линии и единые номера вертикалей и бизнес-направлений - Публикация корпоративной отчетности - Совместное участие в отраслевых и экспертных конференциях, форумах и других деловых мероприятиях - Участие в экспертных советах и рабочих группах при органах власти по вопросам развития и функционирования телекоммуникационной отрасли - Участие в национальных проектах	- Грантовые конкурсы - Неформальные встречи с лидерами общественного мнения - Партнерские проекты	- МТС подтвердила высшую категорию А+ рейтинга «Лидеры корпоративной благотворительности» Ассоциации грантодающих организаций «Форум Доноров» - Социальные проекты МТС также стали победителями конкурсной программы «Лидеры корпоративной благотворительности»: Всероссийский инклюзивный фестиваль «Мы услышим» победил в номинации «Лучшая программа (проект) в сфере развития инклюзии», социальная онлайн-платформа МТС «Нас касается» заняла второе место в номинации «Лучшая программа, способствующая профессионализации некоммерческого сектора» - Участие в проекте Ассоциации GSMA (Global Organisation Unifying the Mobile ecosystem)¹ «ESG Metrics for Mobile», формирующем отраслевой подход к раскрытию в части устойчивого развития для мобильных операторов по всему миру

¹ Ассоциация GSMA — это торговая организация, которая представляет интересы операторов мобильной связи по всему миру.

СОБЛЮДЕНИЕ ПРАВ ЧЕЛОВЕКА

GRI 2-22, 406-1

Уважение прав человека является неотъемлемой частью корпоративной философии Группы МТС. Мы гарантируем обеспечение равных прав и возможностей каждому нашему сотруднику вне зависимости от географии работы и создаем такую рабочую среду, где ценится многообразие и обеспечивается полное вовлечение во все бизнес-процессы.

Группа МТС категорически против использования детского, рабского или принудительного труда в любой форме. Особое внимание мы уделяем соблюдению этих принципов в цепочках поставок телекоммуникационного оборудования и при работе с контрагентами.

Данная позиция компании отражена в нашей политике «Деятельность МТС в области корпоративной социальной ответственности», действие которой распространяется на все общества, входящие в Группу.



Основные права человека:

- 1. Право на жизнь, свободу, неприкосновенность частной жизни, личную и семейную тайну
- 2. Право на труд
- 3. Право на благоприятную окружающую среду
- 4. Право на образование
- 5. Право на охрану здоровья и медицинскую помощь
- 6. Право на защиту от дискриминации

Единая горячая линия

GRI 2-16, 2-26

Для оперативного реагирования на спорные ситуации или инциденты компания предоставляет сотрудникам возможность обращаться на единую горячую линию (ЕГЛ).



Все поступающие обращения регистрируются, тщательно проверяются, а по результатам анализа принимаются меры для недопущения подобных ситуаций в будущем. Компания гарантирует полную конфиденциальность и отсутствие преследования для сотрудников, обратившихся на горячую линию.

Тематика поступивших сообщений



В отчетном году на ЕГЛ поступило 932 сообщения, по которым в результате проведения проверочных мероприятий нарушения были подтверждены или частично подтверждены в 252 случаях. Поступившие сообщения на ЕГЛ в том числе включали в себя:

- 489 сообщений, связанных с нарушениями в области условий труда, из них в 94 случаях нарушения были подтверждены или частично подтверждены
- 202 сообщения, связанных с нарушениями прав человека на рабочем месте, из них в 67 случаях нарушения были подтверждены или частично подтверждены

В отношении всех участников конфликтов и их руководителей были организованы индивидуальные беседы, а также назначено прохождение обязательных обучающих курсов в Корпоративном университете МТС для повышения осведомленности о принципах корпоративной этики и уважения прав человека.

В случае выявления нарушений прав человека информацию можно передать, обратившись на ЕГЛ, сообщив об этом руководителю, связавшись с комплаенс-менеджером.

НАГРАДЫ И РЕЙТИНГИ В ОБЛАСТИ УСТОЙЧИВОГО РАЗВИТИЯ

МЭР-39, GRI 2-28

Активная работа МТС в сфере устойчивого развития позволяет компании регулярно укреплять свои позиции в ESG-рейтингах, подтверждая статус лидера в этой области.



Digital Communication AWARDS-2024

МТС заняла три призовых места в номинации «Digital-медиа & инструменты». Бренд-медиа цифровой экосистемы МТС получило награды в Content Marketing

>1 млн/мес.

количество уникальных пользователей
рост органического трафика составил 40% за год

Иммерсивная инсталляция

для презентации B2B-продуктов МТС победила в «Интерактивном контенте»
проект рассказал о готовых решениях для бизнеса и представил новый фирменный стиль МТС

«Заколдованная цифра»

новогодняя мини-игра для студентов и выпускников профильных вузов победила в направлении «Корпоративная Digital-игра»

1,4 млн показов
общий охват кампании

3,6 тыс.
уникальных игроков

~600
откликов



Digital Communication AWARDS-2024

4 проекта МТС

победили в номинации «Digital-проекты и стратегии»
жюри отметило бренд-медиа компании в области Web-Media. В направлении «B2B-кампании» награды удостоился проект о решениях МТС по импортозамещению «Найдем выход вместе»

Программа признания «Лига МТС»

получила награду в номинации «Работодатель & бренд»
проект отметил достижения сотрудников компании: 1 100 заявок, 5 000 голосов, 84 победителя

MTS Design Bot

HR-проект отметили в номинации «Рекрутинг компании»
телеграм-бот стал креативным инструментом продвижения вакансий дизайнеров в МТС

На 75%

снизилась стоимость привлечения кандидата и собрала отклики релевантных специалистов уровня Senior и Middle



AK&M

«A++»

AK&M подтвердил высший рейтинг устойчивого развития — справедливое состояние устойчивого развития со стабильным прогнозом

Риск нанесения ущерба для возможностей будущих поколений отсутствует

«ESG-AAA»

итоговый рейтинг компании соответствует уровню «ESG-AAA» по шкале ESG-рейтингов, рекомендованной ЦБ РФ



AK&M

МТС стала лауреатом четырех ESG-рейтингов компаний рейтингового агентства AK&M

3-е место

Рейтинг социальной эффективности

2-е место

Рейтинг социальной эффективности
категория «Информационные технологии»

11-е место

Рейтинг социальной эффективности
категория «Крупнейшие холдинги»

95,6 балла

«Высший уровень» в рейтинге нефинансовой отчетности

3-е место

Рейтинг углеродного следа
категория «Информационные технологии»

3-е место

Рейтинг углеродного следа
категория «Крупнейшие холдинги»

НРА

НРА

18-е место

занял МТС в ESG-рэнкинге публичных российских компаний потребительского сектора и сектора нефинансовых услуг

АКРА

АКРА

AAA (RU)

наивысший рейтинг кредитоспособности МТС со стабильным прогнозом подтвержден рейтинговым агентством АКРА

Expert РЭИТИНГОВОЕ АГЕНТСТВО

«Эксперт РА»

37-е место

занял МТС в рейтинге «ESG-прозрачность: базовая ценность»

Expert РЭИТИНГОВОЕ АГЕНТСТВО

«Эксперт РА»

ruAAA

уровень со стабильным прогнозом, подтвержден «Эксперт РА» рейтингом кредитоспособности компании

Форум Доноров

Ассоциация грантодающих организаций «Форум Доноров»

A+

присвоена высшая категория рейтингу «Лидеры корпоративной благотворительности» Ассоциацией грантодающих организаций «Форум доноров»

Социальные проекты МТС также стали победителями конкурса «Лидеры корпоративной благотворительности»:

1-е место

получил Всероссийский инклюзивный фестиваль «Мы услышим» в номинации «Лучшая программа (проект) в области развития инклюзии»

2-е место

заняла социальная онлайн-платформа МТС «Нас касается» в номинации «Лучшая программа, способствующая профессионализации некоммерческого сектора»

tmt

«ТМТ Консалтинг»

Лидер рынка Telecom API

дочерняя компания МТС Exolve, которая разрабатывает коммуникационные решения для бизнеса

Это следует из исследования «Российский рынок Telecom API — итоги 2023 года», проведенного агентством «ТМТ Консалтинг»

47%

Exolve занимает наибольшую долю рынка по уровню доходов

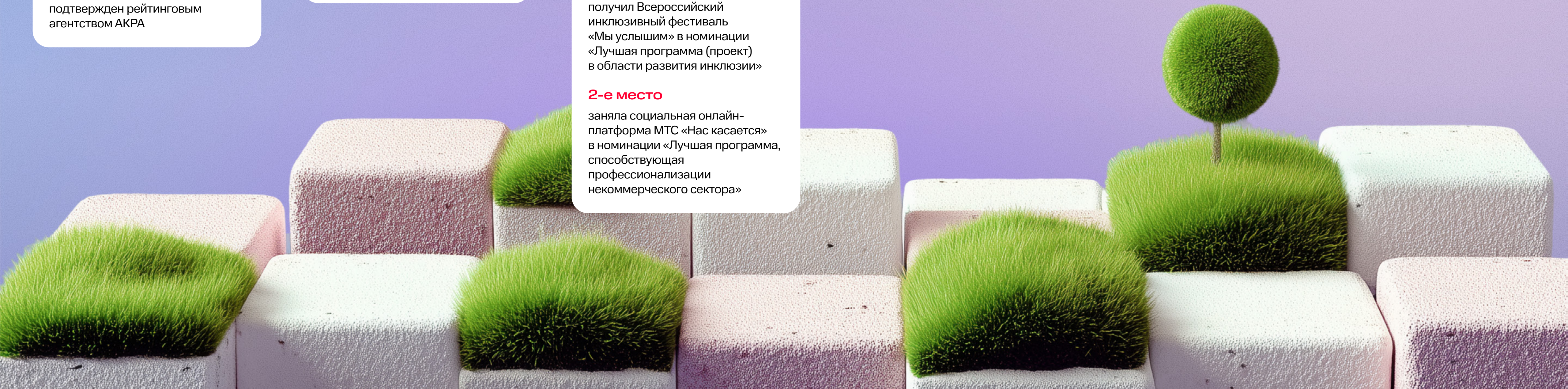
РБК НКР

РБК и НКР

МТС вошла в группу компаний-лидеров ESG-индекса российского бизнеса, подготовленного РБК и рейтинговым агентством НКР в нефинансовом секторе

ESG

по итогам оценки МТС подтвердила статус цифровой компании с самым высоким показателем соответствия экологическим, социальным и управленческим стандартам



НKP

НKP

AAA.ru

наивысший уровень кредитоспособности со стабильным прогнозом кредитный рейтинг компании и выпусков облигаций подтвердил НКР (ООО «Национальные Кредитные Рейтинги»)

ONside

M2M/IoT-подключения

технологии межмашинного взаимодействия и интернета вещей — третий год подряд МТС занимает наибольшую долю рынка по итогам 2023 и первого полугодия 2024 года

Private LTE

публично объявленные проекты выделенных LTE-сетей — МТС занимает наибольшую долю рынка среди российских операторов мобильной связи по оценке аналитического агентства ONside

HR IMPACT

Премия HR IMPACT

«Мы услышим»

Всероссийский инклюзивный фестиваль признан лучшим в номинации ESG STRATEGY

RAEX

RAEX

23-е место

топ-50 компаний: зеленый энергопереход

11-е место

топ-50 компаний: цепочки поставок

41-е место

рэнкинг-лист в январе 2025 года за Отчет об устойчивом развитии за 2023 год

Forbes

Forbes

«Платиновый статус»

МТС получил в рейтинге работодателей (Е-платина/S-золото/G-платина)



РАЗВИТИЕ ЦИФРОВОГО ОБЩЕСТВА

31

Обеспечение
доступности цифровых
сервисов и услуг

36

Развитие сетевого
покрытия

37

Продукты
и решения МТС

52

Клиентский
сервис

56

Развитие цифровой
экономики и помощь
предпринимателям

59

Цифровой туризм
и культура

61

Образовательные
инициативы

Являясь компанией, ориентированной на социальное развитие, мы стремимся к росту благополучия и улучшению качества жизни десятков миллионов людей, создавая комфортную и благоприятную среду, поддерживая социальные и культурные проекты и предлагая инновационные решения и услуги для бизнеса.

+19%

↑ год к году

рост клиентов, использующих 4 и более продукта экосистемы

+5,5%

↑ к 2023

рост покрытия LTE

+21%

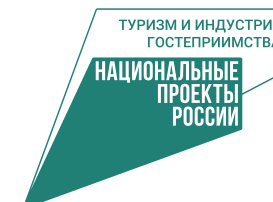
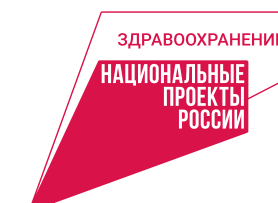
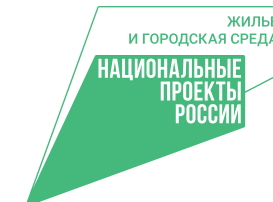
↑ к 2023

рост абонентов IoT от МТС

Цели устойчивого развития ООН



Национальные проекты России



82,4 млн человек

клиентская база мобильного бизнеса в России

↑ +1,3 млн за 2024 год

>5 000

клиентов строят бизнес на решениях CloudMTS

150 тыс.

самокатов Urent — самый большой парк самокатов в России

Раскрываемые существенные темы

- Равный доступ к цифровой инфраструктуре
- Инвестиции в социальную сферу регионов
- Этичное использование искусственного интеллекта
- Содействие развитию цифровой экономики
- Недопущение дискриминации
- Инвестиции в социальную сферу регионов
- Развитие качественного ИТ-образования

Основополагающие документы

- Политика «В области качества и управления клиентским опытом экосистемы МТС», [сайт МТС](#) →
- Стратегия социальной ответственности МТС на территориях присутствия

Ключевые события

- Проведение второй технологической конференции TrueTech Day и второго чемпионата по алгоритмическому и робототехническому программированию True Tech Champ
- Создание национального стандарта IoT, [сайт МТС](#) →
- Создание бесплатного курса по цифровой доступности, [BangBangEducation](#) →
- Создание собственной геоплатформы, [сайт МТС](#) →
- Первый набор магистров на кафедру машинного обучения в НИУ ВШЭ, [сайт МТС](#) →

ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДОСТУПНОСТИ ЦИФРОВЫХ СЕРВИСОВ И УСЛУГ

МЭР-11



Председатель
Совета директоров
ПАО «МТС»

Бизнес МТС — это социально ориентированный бизнес. Мы решаем масштабные социальные проблемы с помощью инновационных технологий. Мы создаем технологичные продукты и решения, которые способствуют повышению доступности сервисных услуг, качественного образования, устранению социального неравенства и развитию инфраструктуры городов на базе принципов ответственного потребления, равных возможностей, заботы о человеке и окружающей среде.

Подход к управлению

МТС фокусирует внимание на доступности сервисов для наиболее уязвимых категорий — пожилых людей и людей с особыми потребностями, стремясь обеспечить равные возможности каждому и делать жизнь всех клиентов удобнее.

При разработке цифровых решений мы ориентируемся на принятые МТС принципы доступности:



Воспринимаемость

Пользователь воспринимает контент с помощью удобных ему технологий



Управляемость

Пользователь может управлять интерфейсом с помощью удобных ему технологий



Понятность

Пользователь понимает контент вне зависимости от способа взаимодействия с ним



Устойчивость

Интерфейс остается доступным при изменении версий продукта, устройств или систем

Мы регулярно проводим экспертизу качества цифровых продуктов, чтобы убедиться в их максимальном удобстве для всех категорий пользователей. Для эффективной адаптации сервисов под требования цифровой доступности в команду экспертов-тестировщиков МТС входят сотрудники с индивидуальными особенностями из уязвимых групп — незрячие, слабовидящие и слабослышащие люди. Мы проводим опросы коллег с особенностями здоровья, как устроен их процесс работы над продуктами и осведомлены ли они о цифровой доступности.

Кроме того, мы приветствуем обмен опытом с профильными организациями, специализирующимися на инклюзивности: берем интервью у людей с инвалидностью, обсуждаем их пользовательские модели поведения и запросы.

МТС делится своим опытом и стремится к тому, чтобы разработчики, дизайнеры и менеджеры всего российского ИТ-сегмента интегрировали практики доступности в свои решения. Мы рассказываем о базовых принципах цифровой доступности на специальном портале [МТС: Практики доступности](#), где простым языком описаны рекомендации по разработке продуктов, а также собраны примеры инклюзивных сервисов.

МТС развивает возможности для повышения доступности с помощью различных инструментов, в том числе с помощью внутренней библиотеки для популярных фреймворков, которая помогает ускорить процесс создания интерфейсов и гарантирует, что каждый компонент соответствует требованиям международного руководства по обеспечению доступности веб-контента Web Content Accessibility Guidelines (WCAG).

В 2024 году разработка нового набора пользовательских интерфейсов UI Kit — Granat 2.0 позволила не только освежить дизайн сервисов и приложений МТС, но и обеспечила их соответствие стандартам доступности. В обновленной дизайн-системе мы откалибровали контрастность, написали спецификации по управлению голосом и динамическому шрифту. Обновленные сервисы доступны с начала 2025 года. [Канал МТС Банк VC.ru](#), [сайт МТС Дизайн](#) →

Создание новаторских идей

МТС стремится постоянно искать новые решения и идеи для упрощения взаимодействия пользователей с сервисами компании. Мы являемся организаторами крупных хакатонов, в которых предлагаем студентам ИТ-специальностей и действующим ИТ-специалистам найти свежее и актуальное решение проблемы, посоревновавшись в разработке цифровых решений для повышения качества жизни инклюзивных категорий пользователей.

[Сайт Codenrock](#), [сайт Известия](#) →



В отчетном периоде МТС провела второе ML-соревнование¹ True Tech Hack 2024, участники которого почти месяц работали над повышением доступности сервисов для двух подразделений экосистемы.

¹ ML-соревнование — проверка технических и креативных навыков.

Трек

1

«Улучшение клиентского опыта витрины МТС Live для пользователей с особыми потребностями»

Задача

Разработка дополнительного функционала МТС Live для более удобного подбора площадки, покупки билетов и посещения мероприятия для семей с детьми, пенсионеров, малоподвижных или слабослышащих людей и других граждан

Трек

2

«Разработка голосового управления для МТС Финтех на основе искусственного интеллекта для людей с ограниченными возможностями здоровья»

Задача

Разработка решения по адаптации интерфейса и расширению функционала приложения МТС Финтех для улучшения доступности и удобства использования людьми с особенностями здоровья

108

команд

53%

участников на позициях Junior

757

участников

1,5 ^{МЛН}
РУБ.

финальный призовой фонд

94%

удовлетворенность участников работой экспертов

TRUE
TECH
HACK
2024

Кроме того, мы организовали ряд соревнований по разработке инклюзивных решений для клиентского сервиса, поощряя самые перспективные разработки.



В отчетном периоде совместно с онлайн-школой дизайна и технологий Bang Bang Education мы разработали новый бесплатный курс по цифровой доступности интерфейсов, главной целью которого является распространение применения практик доступности при создании продуктов.

Курс, состоящий из 10-минутных серий, объединенных в несколько сюжетных эпизодов, можно смотреть без подключения к интернету в любое удобное время.



Хакатон «Система Хак: программируем без границ»

МТС и благотворительный фонд «Система» стали организаторами двухдневного хакатона, прошедшего в рамках ИТ-конференции True Tech Hub «Мир IT изнутри» в Нижнем Новгороде.

Студенты и ИТ-специалисты могли проявить свои творческие и технические навыки, работая над двумя треками:

- 1 «Общение без барьеров» — разработка системы субтитров для ВКС-платформы
- 2 «Удобный дом» — адаптация приложения, управляющего многоквартирным домом, для людей с особыми потребностями. [Сайт МТС](#) →

750 000 руб.
призовой фонд

37
команд

380
заявок от участников

Лекции, проведенные в рамках хакатона действующими тимлидами цифровых продуктов МТС и других компаний, предоставили участникам ценную информацию о принципах доступности и создании инклюзивного цифрового дизайна.

Хакатон «Ясная система»

Хакатон «Ясная система», организованный МТС в 2024 году, стал площадкой для разработки инновационного сервиса на основе искусственного интеллекта, задачей которого стало создание инструмента, упрощающего сложные банковские тексты, делая их доступными для людей с ментальными особенностями, пожилых людей и иностранцев. Участникам предстояло обучить приложение так, чтобы оно могло трансформировать тексты, избавляясь от сложных грамматических конструкций и абстрактных выражений, акцентируя внимание на ключевой информации.

Конкурсантам были доступны две консультации по подготовке проекта от экспертов МТС, которые оценили решения, указали на ошибки и недоработки, дали советы по улучшению и погрузили в контекст задачи и бизнес-требования.

Команда-победитель разработала эффективный алгоритм преобразования на основе открытых технологий, таких как FastAPI, Transformers и Docker. Решение было реализовано в виде бэкенд-сервиса, развернутого в Docker-контейнере, что обеспечивало стандартизированный API для взаимодействия с приложением. Это подход позволил сделать сервис простым и понятным для пользователей с особыми потребностями. [Сайт Codenrock](#) →

Участники хакатона также смогли принять участие в дискуссии на тему трудоустройства «Мое резюме — моя работа» и посетить HR-мероприятие One Day Offer.

375 000 руб.
призовой фонд

45
команд

211
заявок от участников

Инициативы по повышению доступности

В 2024 году мы также продолжили адаптировать действующие сервисы и услуги под потребности инклюзивных групп пользователей, а также продолжили реализовывать новые мероприятия по повышению доступности услуг.

Центром голосовых и текстовых интерфейсов Департамента клиентского сервиса разработан ряд решений, направленных на автоматизацию клиентских обращений через различные каналы: голосовой бот для обработки звонков и чат-бот для текстовых чатов и т. д.



Поддержка клиентов с дефектами речи

Внедрили кнопочную систему записанных голосовых фрагментов (IVR) для клиентов с дефектами речи, которая позволяет предоставлять доступ к наиболее популярным вопросам через меню, управляемое кнопками.



Работа с клиентами на старых телефонных аппаратах

Для владельцев телефонов, не поддерживающих тоновый набор, мы ввели возможность задавать вопросы голосом

95%

клиентов, общающихся с ботом голосом на московском рынке

на 10 п. п.

повысилась удовлетворенность клиентов (tNPS) при переходе на голосовой бот

МТС Линк стал доступнее

В 2024 году нам удалось интегрировать приложения и браузерную версию МТС Линк с программами экранного доступа, чтобы слабовидящие пользователи могли использовать системные программы чтения экрана во время онлайн-мероприятий и переписок в сервисах МТС Линк. При включении режима озвучивания экранного текста все элементы интерфейса приложения зачитываются, позволяя незрячим и слабовидящим пользователям воспринимать их на слух.

С тестированием новой версии МТС Линк нам помогли партнеры из фонда поддержки слепоглухих «Со-единение», которые оценили озвучивание приложений и их работу через брайлевский дисплей.



Улучшение доступа для маломобильных клиентов

на 25%

увеличилась доля тематик, решаемых дистанционно для маломобильных клиентов

Теперь такие вопросы, как переоформление договора и возврат ошибочных платежей, решаются дистанционно, сократив необходимость личного обращения в офис



к 2024

+6 п. п.

рост общего процента автоматизации ботов без снижения уровня клиентской удовлетворенности



Директор по продукту

Приложение МТС Линк — уникальный продукт, доступный незрячим и слепоглухим людям на компьютере и в мобильной версии для работы и общения. Интеграция с программами экранного доступа может остаться незаметной для большинства наших пользователей, но при этом сделает видеоконференции и вебинары удобнее для тысяч слабовидящих и незрячих людей.

В 2024 году команда «Мой МТС» поставила амбициозную цель — сделать интерфейс одного из самых популярных мобильных приложений доступнее и удобнее

В начале года продуктовая команда провела масштабное исследование, состоявшее из 5 этапов.



Аудит приложения

Приложение получило А-уровень доступности от Департамента экспертизы качества продуктов МТС, что говорит о неудобстве для пользователей приложения



Анализ рынка

Коллеги провели анализ аудитории, которая нуждалась в дополнительных настройках интерфейса. Из более чем **11,5 млн** человек с ограниченными возможностями здоровья минимум половина нуждалась в цифровой доступности



Опыт других компаний

Команда изучила опыт наших коллег из крупнейших компаний — лидеров рынка



CustDev с пользователями

Сотрудники UX-лаборатории организовали интервью со слабовидящими и незрячими людьми, чтобы определить фокус внимания при адаптации интерфейса



Защита идеи и подготовка задания

Подготовили техническое задание по адаптации приложения под требования инклюзивности для разработчиков и придумали набор артефактов

На втором этапе команда адаптировала шаблоны макетов приложения, а также библиотеку элементов оформления под потребности инклюзивных категорий пользователей — увеличила шрифты заголовков, изменила блок-схемы, цифры, стрелки и др., а также кастомизировала новые шаблоны под операционные системы iOS и Android. Кроме того, совместные усилия дизайнеров и разработчиков привели к переработке верстки, прописыванию новых элементов интерфейса, по которым операционная система ориентируется на экране и разработке новых уведомлений об изменениях. В 2025 году команда экосистемы продолжит работу над оптимизацией приложения «Мой МТС». [Сайт vc.ru](#) →

Развитие сетевого покрытия

МТС стремится постоянно увеличивать пропускную способность сети, повышать скорость передачи данных и улучшать качество связи для своих клиентов.

Усилия команды сосредоточены на расширении покрытия мобильной связи стандарта 4G путем рефарминга — процесса перевода частот 2 100 МГц, которые были выделены для предыдущего поколения сетей 3G, в стандарт 4G (LTE). В 2024 году мы полностью отказались от использования 3G в Ярославской области, Санкт-Петербурге и Ленинградской области, а до конца 2027 мы полностью перейдем на стандарт LTE в России. Это решение позволяет значительно увеличить скорость интернет-соединений — с 1 до 15–20 Мбит/с. в среднем по сети.

В отчетном периоде специалисты МТС провели масштабные работы по оптимизации радиосети. Использование настроек оборудования базовых станций в рамках внедрения новой iRAT-стратегии позволило улучшить алгоритмы работы базовых станций, обеспечив более эффективное взаимодействие сетей и абонентских устройств в сетях LTE, UMTS и GSM, а также между различными диапазонами внутри LTE.



Это привело к увеличению покрытия сети LTE в среднем на 5,5%. Кроме того, наблюдается улучшение качества сигнала LTE в плотной городской застройке — в подвалах, подъездах, лифтовых холлах и на первых этажах зданий. На открытых пространствах, таких как лесопарковые зоны и удаленные населенные пункты, также увеличилось покрытие LTE и радиус действия базовых станций.

В 2024 году мы запустили собственную геоплатформу для создания и обновления цифровых 3D-карт местности, упростив процесс оценки топографических изменений с использованием генеративного искусственного интеллекта. Для анализа в нейросеть загружаются спутниковые снимки, после чего система не только выстраивает трехмерные модели объектов, но и оценивает высоту и конфигурацию зданий по теням или частям стен.

Это решение позволит экспертам создавать более качественные цифровые модели радиопокрытия с учетом топографических изменений местности, учитывая все факторы, влияющие на качество сигнала, и точнее выбирать места для установки базовых станций. Кроме того, это позволит снизить время и трудозатраты на подготовку цифровых моделей.

1 500 ГОРОДОВ

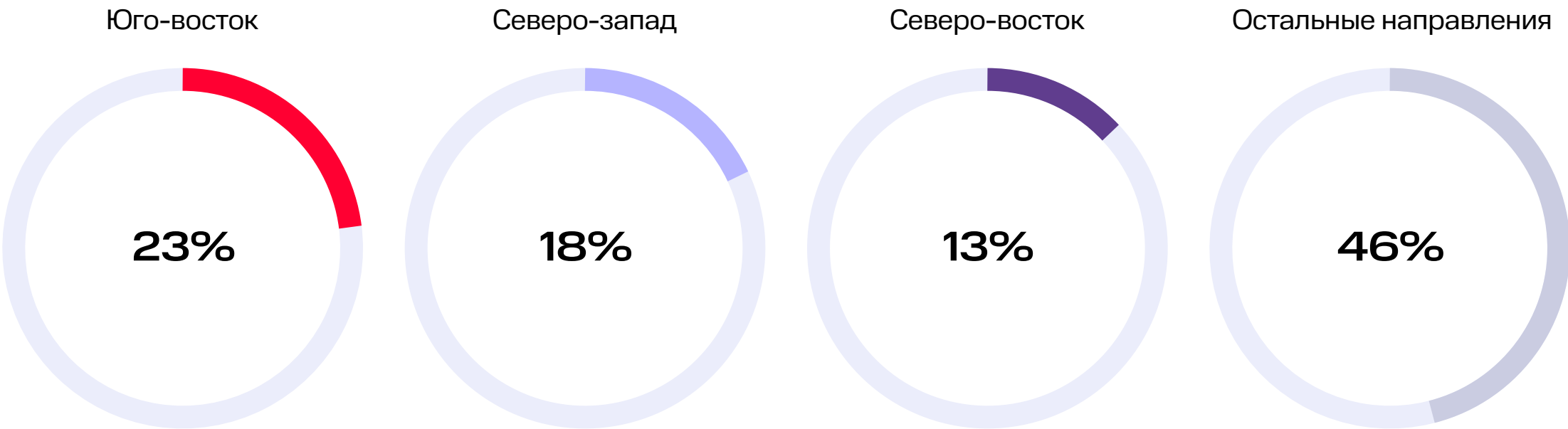
охват новой
геоплатформы
[Сайт МТС →](#)

× 8 РАЗ

снизилось время
на обновление карт
[Сайт МТС →](#)

МТС ускорила интернет в Подмосковье

Мы установили новые базовые станции LTE и провели модернизацию оборудования в более чем 500 дачных и коттеджных поселках, селах и деревнях Московской области, улучшив условия для более чем 7 миллионов человек.
[Сайт lphones.ru →](#)



ПРОДУКТЫ И РЕШЕНИЯ МТС

Решения МТС для развития инноваций и социальной инфраструктуры

Одно из главных направлений деятельности МТС — создание высокотехнологичных решений на основе интернета вещей (IoT) — совокупности специализированных сетей, в которой устройства могут обмениваться данными без участия человека, — для развития цифровой инфраструктуры городов и промышленных предприятий. Экосистема является лидером рынка IoT-технологий, а также решений PrivateLTE, представляющей собой изолированную мобильную сеть. [Сайт МТС →](#)

Мы используем собственную платформу МТС IoT Hub и создаем продукты и решения для всех отраслей и рынков на основе встроенного в платформу набора микросервисов, благодаря чему можем подключать любые IoT-устройства, контролировать их состояние и управлять ими.

Доля подключений на рынке M2M/IoT среди операторов мобильной связи

41%

Выручка МТС от рыночного объема доходов от решений M2M/IoT

40%

Доля выделенных коммерческих сетей LTE от МТС от общего рыночного объема

57%

Прирост абонентской
базы пользователей
IoT-решений



с 2023 года

+21%

Национальный стандарт технологии сотовой связи и интернета вещей NB-IoT

В 2024 году эксперты МТС внесли свой вклад в стандартизацию подходов к IoT в России и разработали национальный стандарт технологии сотовой связи и интернета вещей NB-IoT, учитывающий не только лучшие международные практики, но и собственный опыт внедрения технологии IoT в России на базе 59 тысяч базовых станций.

Рабочая группа МТС скорректировала положения утвержденного ранее ГОСТ Р 59026-2020, и детализировала требования для оборудования и устройств беспроводной передачи данных NB-IoT. Так, новый стандарт определяет:

- Параметры полного стека протокола передачи данных NB-IoT
- Режимы энергосбережения NB-IoT
- Критерии выбора технологии NB-IoT в различных отраслях экономики
- Набор рекомендуемых функций для абонентских устройств NB-IoT
- Характеристики и модели передачи сообщений в сети NB-IoT для промышленности, сельского хозяйства, здравоохранения, энергетической и транспортной инфраструктуры

Обновленный стандарт позволит масштабировать интеллектуальные решения, учитывая запросы всех ключевых стейкхолдеров, включая отраслевых регуляторов, заказчиков, операторов связи, разработчиков систем и устройств.

”

Вице-президент
по корпоративному
бизнесу МТС

Новый стандарт не только позволит создавать современные решения для разных отраслей экономики, но и облегчит интеграцию технологий NB-IoT с 5G и спутниковыми сетями, разрабатываемую в рамках Стратегии развития связи до 2030 года, предоставляя новые возможности для управления умными устройствами на удаленной и труднодоступной территории.

В 2024 году МТС продолжила развивать линейку решений для создания комфортной и удобной городской инфраструктуры

Интернет МТС в Московском метрополитене



Развитие телеком-инфраструктуры в Московском метрополитене является одним из приоритетных направлений для МТС.

За 2024 год количество абонентов МТС в московском метро значительно выросло по сравнению с 2023 годом. Лидером по приросту дата-трафика стала самая загруженная, Большая кольцевая линия.

В 2024 году МТС расширила пропускную способность сети связи в метро Москвы за счет установки многодиапазонных базовых станций в вестибюлях, высокочастотных целевых кабелей в тоннелях, а также запуска дополнительного диапазона LTE 1800 на наиболее загруженных линиях.

Применение современных технологий привело к рекордному увеличению объема передачи данных на всех линиях метро: в октябре аналитики МТС зафиксировали значение в 6 500 ТБ, что выше месячного интернет-трафика в ряде российских городов.

В сентябре мы также запустили мобильную сеть и интернет на первом участке Троицкой линии метро.

+7%

рост абонентов МТС
в метро Москвы

+27%

максимальный прирост
дата-трафика

+20%

↑ в 2024

рост объема передачи
данных в метро

Цифровое управление недвижимостью

МТС и цифровая экосистема для девелоперов и управляющих компаний «Диспетчер 24» (входит в Группу «Эталон») создали мобильное приложение для управления цифровой инфраструктурой жилых комплексов.

Специалисты МТС и «Эталон» объединили инфраструктуру связи, платформу для управления цифровым зданием, включая системы безопасности и автоматики, а также решения «Эталона» для управляющих компаний и жителей.

Обеспечивая единое цифровое пространство, приложение позволит жителям домов решать бытовые задачи с помощью смартфона: оплата коммунальных услуг, вызов мастеров, управление доступом на территорию жилого комплекса и получение уведомлений о состоянии дома и детских площадок. В свою же очередь специалисты управляющих компаний смогут в мобильном приложении в режиме онлайн контролировать все системы цифрового здания — от лифтов и системы видеонаблюдения до системы управления учета ресурсов.

Система цифрового управления недвижимостью уже внедрена в нескольких регионах, включая жилые комплексы в Москве, Владивостоке и Орле.

Кроме того, мы развиваем сотрудничество с другими застройщиками — в будущем году планируется оцифровать более 30 жилых комплексов.

[Сайт МТС →](#)

В 2025 году мы планируем оцифровать еще ряд жилых комплексов в нескольких регионах присутствия Группы «Эталон», в том числе в

● Москве

● Омске

● Новосибирске

>30

жилых комплексов
планируется оцифровать
в будущем году

Цифровой водоканал и учет электроэнергии

«Цифровой водоканал» — это IoT-решение МТС, которое позволяет собирать измерения показателей состояния городских водных систем, анализировать отклонения от нормальной работы и оперативно корректировать показатели.

Умные системы учета воды и тепла позволяют:

1 Точно отслеживать расход ресурсов, сокращая излишние затраты и сохраняя водные запасы

2 Повышать осведомленность пользователей об их объемах потребления ресурсов, влияя на изменение поведения в сторону более экономичного использования воды и тепла

3 Повышать прозрачность процессов — системы умного учета позволяют компаниям собирать точные данные о потреблении ресурсов, выявлять аварийные ситуации на ранних стадиях и предоставлять надежную информацию заинтересованным сторонам

4 Соответствовать законодательным требованиям в сфере охраны окружающей среды

В 2024 году мы осуществили внедрение IoT-решения для раннего выявления инцидентов, которое обеспечивает удаленный мониторинг тепловых сетей в 42 городах Подмосковья.

Установив интеллектуальные датчики на крупнейших теплоэнергетических объектах региона, в том числе в Красногорске и Орехово-Зуеве, мы предоставили диспетчерам возможность в реальном времени отслеживать температуру воды и давление в магистральных, что позволяет быстро реагировать на любые отклонения от нормативов.

Этот значительно улучшит управление системами теплоснабжения и горячего водоснабжения, что имеет решающее значение для более чем 4 миллионов жителей и множества предприятий в Московской области.

[Сайт МТС →](#)

В 2024 году мы также подписали контракт на разработку интеллектуальной системы учета электроэнергии для АО «Новосибирскэнергосбыт». Этот проект, в ходе которого МТС установит и обеспечит работу **86 400 интеллектуальных счетчиков** в многоквартирных домах Новосибирской области, станет одним из крупнейших в области цифровизации энергетики в России.

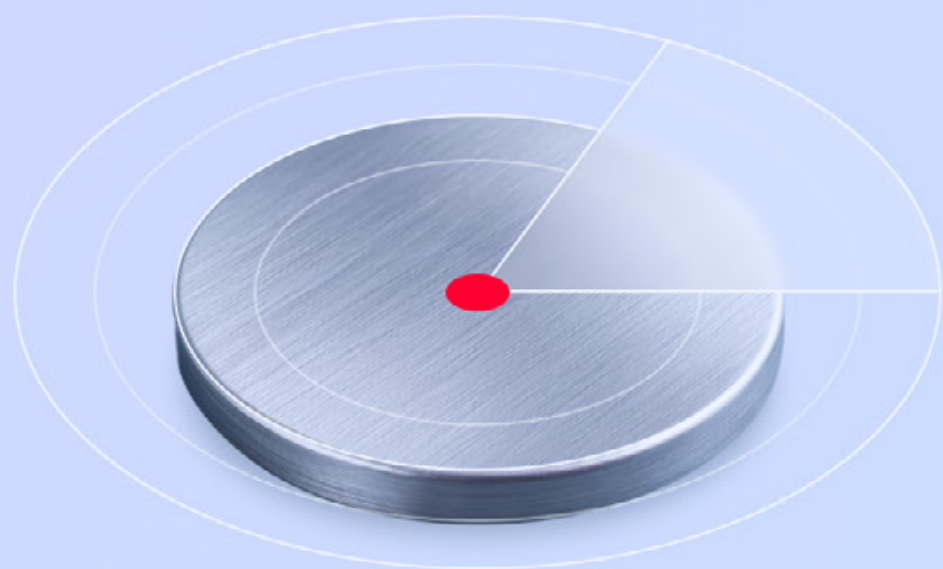
Система позволит отслеживать состояние электросчетчиков в реальном времени, настраивать параметры их опроса и передавать данные в биллинговую систему «Новосибирскэнергосбыта».

[Сайт МТС →](#)

1,5 млрд руб.
стоимость проекта



Умный мониторинг люков



МТС продолжает реализацию проекта по установке системы мониторинга крышек люков на основе энергонезависимых NB-IoT датчиков, позволяющей оперативно информировать ответственных лиц об открытии или повреждении крышек канализационного колодца.

В отчетном периоде мы тиражировали проект на Сахалинскую, Новосибирскую области и другие регионы, подключив крышки люков к системе умного города.

Всего

>150

колодцев были снабжены датчиками мониторинга

SMART CLICK

× MTC IoT Hub

Поиск людей вместе с МТС

Для повышения эффективности и снижения времени поиска пропавших людей МТС создала комплексное решение с использованием выделенной сети Private LTE и технологии DMR (Digital Mobile Radio) для оперативного развертывания радиосвязи.

Использование стандарта связи Private LTE обеспечивает работу оборудования и навигационных сервисов даже при неблагоприятных метеоусловиях и вдали от населенных пунктов, что позволяет оперативно найти пропавшего человека с точностью определения его местоположения до 50 метров.

Осенью 2024 года мы провели успешное тестирование решения совместно со Службой спасения Республики Якутия — сигнал поймали с борта вертолета на значительном удалении от объекта поиска. В дальнейшем мы планируем доработать систему для ее размещения на квадрокоптерах.

>40

автобусов Ямала было оборудовано системой видеоаналитики, а в 2025 году мы планируем оборудовать машины других автобусных парков Ямала и других регионов

Умные автобусы

МТС оборудует городские автобусы системой мониторинга пассажиропотока, состоящей из IP-камер и IoT-датчиков, фиксирующих различные параметры, в том числе количество вошедших пассажиров и валидаций проездных билетов, что позволит аналитикам оценить количество человек, которые не оплатили проезд. [Сайт МТС →](#)

Кроме того, система позволяет:

- Повысить безопасность пассажиров — видео с камер хранятся на серверах и помогут при расследовании случаев краж, вандализма и ЧС
- Сформировать аналитику о востребованности маршрутов и загруженности общественного транспорта
- Оптимизировать интервалы движения автобусов, работу контролеров и оценить необходимость изменения типа машины в зависимости от маршрута

Благодаря унифицированной платформе МТС IoT Hub решение интегрируется с умной системой сигнализации Smart click, кнопка которой расположена у водителя.

В 2024 году МТС совместно с Департаментом транспорта и дорожного хозяйства Ямало-Ненецкого автономного округа реализовали проект по мониторингу пассажиропотока в Ноябрьске, Новом Уренгое, Губкинском и Лабытнанги.

Сервис аренды самокатов МТС Юрент

В 2024 году МТС приобрел сервис краткосрочной аренды электросамокатов Юрент, полностью интегрировав его с другими решениями экосистемы, такими как МТС ID и МТС Pay, а подписчики МТС Premium могут получать и тратить баллы на поездки на самокатах Юрент.

В 2024 году 150 000-й парк компании пополнился самокатами нашей собственной разработки «Юрент 2.0», созданной в сотрудничестве с компанией Eleven. Модель имеет хорошую устойчивость и комфортна в управлении на любой скорости благодаря конструкции вилки и пневматическим шинам, что позволяет чувствовать себя увереннее новичкам, а на интерактивный экран самоката можно вывести необходимую информацию со звуковым дублированием.

На каждом самокате Юрент также установлены IoT-модули собственной разработки, которые определяют местоположение самоката и автоматически снижают скорость, когда пользователь въезжает в зону со скоростными ограничениями — участки с плотным пешеходным трафиком, парки, набережные. Кроме того, каждый самокат оснащен фарами, светоотражателями и поворотными сигналами на руле и заднем крыле, что повышает заметность самоката и снижает вероятность инцидентов.

Наша задача как социально ориентированной экосистемы

повысить уровень культуры безопасности и наших клиентов, и развивать новую городскую мобильность в партнерстве с городами, чтобы самокаты органически встраивались в транспортную систему и стали безопасным транспортом для всех в городе.

В 2024 году мы представили внутреннюю стратегию МТС Юрент «Год безопасного самоката», в ходе которой:



Разработали правила безопасного вождения, а также открыли «Школы безопасного вождения», доступные в том числе для пенсионеров и людей старшего возраста. Мы обучили правилам безопасного движения и ПДД на самокатах более 15 000 людей всех возрастов в отчетном году



Разработали обязательное тестирование на знание ПДД в приложении МТС Юрент



Ввели возможность активации поездки через МТС ID, что позволяет определять возраст клиента и ограничивать возможность использования сервиса несовершеннолетними



Оборудовали более 30 000 самокатов в Москве и Московской области индивидуальными укрупненными номерами в соответствии с требованиями Департамента транспорта правительства Москвы в рамках программы по повышению безопасности поездок



Удвоили число консультантов, которые фиксируют нарушения ПДД и правил сервиса



МТС активно сотрудничает с региональными властями, органами исполнительной власти для повышения безопасности дорожного движения. Совместно с ЦОДД Москвы, Депобром Москвы при поддержке Мосгордумы разработан учебный курс по правилам безопасного пользования самокатами. В 2025 году мы планируем повышать уровень безопасности в регионах. Так, МТС Юрент и администрация Краснодара разработали и утвердили план мероприятий по профилактике ДТП с участием самокатов. В совокупности в 18 городах и регионах присутствия Юрент заключены соглашения или действуют нормативно-правовые акты, регламентирующие работу кикшеринга в городах, которые разрабатывались при участии Юрент. [Краснодарские известия](#) →

На федеральной территории «Сириус» мы запустили пилотный проект по использованию электросамокатов сотрудниками полиции. Для этого сервис предоставил патрульным самокаты в специальном дизайне. В 2025 году сервис расширяет сотрудничество с администрациями, волонтерами и общественными организациями в части предоставления электросамокатов для решения социальных задач городов.

Одним из ключевых мероприятий «Года безопасного самоката» стало введение взносов на безопасность и инфраструктуру: 1 рубль с каждой поездки был направлен на развитие городской инфраструктуры для безопасной езды на самокатах и образовательные мероприятия. В рамках этого проекта сервис профинансировал создание более чем 6 000 парковок для СИМ — как установку металлоконструкций, так и нанесение специализированной разметки.

Мы страхуем пользователей МТС Юрент от несчастных случаев в каждой поездке. В 2025 году мы планируем расширить базовый (бесплатный) страховой полис — теперь страховка будет покрывать ущерб не только пользователю, но и здоровью третьих лиц, например, пешеходов в случае инцидента с самокатом сервиса.



МТС Юрент с 2023 года является партнером поисковой организации «ЛизаАлерт»

В 2024 году наши самокаты использовались при поиске 7 человек в Ставропольском крае. Волонтеры могут безвозмездно пользоваться самокатами для расклейки ориентировок на пропавших людей или осмотре дворовых и парковых территорий во многих регионах страны.



23^{МЛН}

зарегистрированных
аккаунтов на платформе

15 000

человек прошли обучение
в офлайн-школах вождения

444<sup>МЛН
РУБ.</sup>

инвестиции в безопасность
поездки и инфраструктуру
с 2022 года

~ 6 000

парковок появилось в городах
присутствия Юрент с 2022 года

181<sup>МЛН
РУБ.</sup>

направлен
на безопасность в 2024 году

> 2<sup>МЛН
ЧЕЛОВЕК</sup>

прошли тест на знание ПДД
в приложении МТС Юрент

10

социальных рекламных
кампаний по правилам
безопасного и культурного
вождения

6,4^{КМ}

велодорожек появилось
в городах благодаря
инвестициям Юрент в 2024 году

3 000

консультантов по безопасности
в регионах РФ

+ 46 %

рост числа поездок
в 2024 году

3 541

зона запрета
и ограничения скорости

0,0095 %

доля инцидентов в общем объеме поездок

+ 26 %

рост числа локаций работы
сервиса в России

На 1 000 самокатов приходится



30—50

рабочих мест в российских городах

Современные технологии безопасности для охраны вашего бизнеса

Гольфстрим — это часть экосистемы МТС, отвечающая за предоставление комплексных охранных услуг для физических и юридических лиц и контролирующая такие этапы, как установка оборудования, мониторинг, информирование пользователя в случае возникновения инцидента и выезд охрannого экипажа на объект.

Безопасность клиентов обеспечивают круглосуточная связь с Центральной станцией мониторинга и кнопка SOS, одним нажатием можно вызвать группу реагирования. Тревожная кнопка находится в мобильном приложении Гольфстрим (только для клиентов МТС), на беспроводной клавиатуре охрannой сигнализации, беспроводном пульте управления или является переносной в виде браслета или часов.

Эффективность обеспечения безопасности и обслуживания клиентов достигается также посредством использования элементов искусственного интеллекта:

- Речевая аналитика, позволяющая контролировать и анализировать разговоры сотрудников и клиентов
- «Бот для корпоративных клиентов», позволяющий оперативно отвечать на запросы клиентов
- Процесс «Контроль качества монтажа с помощью ИИ» — с его помощью осуществляется онлайн-контроль сигналов, визуального выполнения стандартов монтажа, качества закрывающих документов сервисной заявки при визите монтажника или сервисного специалиста компании

150 000

частных объектов под охраной

200

городов

37 000

число объектов бизнеса под охраной

Решения МТС для охраны окружающей среды и энергоэффективности

МТС активно развивает системы обеспечения промышленной безопасности, охраны труда и энергоэффективности, а также усиливает направление экологического мониторинга.

В 2024 году мы получили комплексную лицензию Федеральной службы по гидрометеорологии и мониторингу окружающей среды (Росгидромет) для экологического мониторинга почв, атмосферного воздуха и водоемов, включая гидробиологические показатели, став первыми обладателями лицензии среди телеком-компаний. Получение разрешения от Росгидромета позволит МТС собирать данные об источниках выбросов, а алгоритмы искусственного интеллекта помогут прогнозировать зоны рассеивания и оседания загрязняющих веществ и оповещать об этом органы власти и крупные предприятия.

80

общее число малогабаритных станций контроля качества атмосферного воздуха

Система умного экологического мониторинга

МТС предлагает комплексное решение для экологического мониторинга на основе программного комплекса «Система проактивного управления экологическими рисками».

Используя высокотехнологичные посты, решение позволит оперативно отслеживать изменения качества воздуха и прогнозировать рассеивание загрязняющих веществ в атмосфере и оседание в почвах, что особенно важно для планирования мероприятий по минимизации воздействия на воздух и почвы, а также мероприятий по управлению экологическими рисками, особенно в период неблагоприятных метеоусловий.

Совместно с региональными властями МТС проводит тестирование работы системы. В 2024 году экологическая платформа экомониторинга была развернута Министерством природных ресурсов и экологии Иркутской области в двух городах региона с высокой концентрацией промышленных предприятий — Иркутске и Ангарске.

В Нижегородской области в рамках формирования территориальной системы экологического мониторинга мы довели общее число малогабаритных станций контроля качества атмосферного воздуха до 80, а также провели первый этап работ по запуску мониторинга водных объектов.

В 2024 году совместно с Пермским государственным национальным исследовательским университетом мы также смогли организовать мониторинг качества вод Кизеловского угольного бассейна. Программный комплекс МТС с помощью параметрических буев, оснащенных погружными датчиками измерения физико-химических показателей воды, круглосуточно контролирует качество водной среды, а также объем и состав сбросов.

Среди основных измеряемых параметров:

- Кислотность
- Проводимость
- Мутность и др.

EnergyTool от МТС

EnergyTool — это ИТ-решение МТС, которое анализирует энергопотребление абонентов на основе загруженных данных автоматизированных систем коммерческого учета электроэнергии (АСКУЭ) и выявляет случаи аномального расхода электроэнергии на конкретных участках сети при помощи технологий Big Data и ИИ.

Для удобства вся полученная информация от системы отображается на специальной карте, по которой, в свою очередь, планируются выезды оперативных бригад для выяснения ситуации.
Среди особенностей системы:

- Выявление случаев хищения электроэнергии и майнинговых ферм
- Мониторинг и управление энергией, полученной из ВИЭ, что способствует развитию «зеленой» энергетики
- Точность и прозрачность учета электроэнергии, что влияет на достоверность информации об энергопотреблении и потенциал к оптимизации, минимизацию рисков, связанных с перерасходом энергии, авариями и неэффективным использованием ресурсов

В 2024 году МТС запатентовала систему анализа энергопотребления EnergyTool. ИТ-решение способствует выводу из тени майнинговых ферм, позволяя российским электросетевым компаниям адаптировать энергопотребление под нужды и бизнеса, и граждан.

>10 ТЫС.

подключенных
к АСКУЭ
абонентов
в облаке МТС

>100 ТЫС.
РУБ.

экономия
на один счетчик
при выявлении
хищений энергии

Решения МТС для развития бизнеса

Сервисы МТС помогают бизнесу привлекать новых клиентов, оптимизировать бизнес-процессы и повышать качество сервиса с помощью самых современных цифровых решений. Наши продукты представляют интерес как для крупных игроков бизнеса, так и для малых и средних предприятий и индивидуальных предпринимателей.

**В компании
выделено**

3

**основных направления
по разработке продуктов
на основе ИИ**

Решения на основе искусственного интеллекта от МТС AI

МТС AI — подразделение экосистемы МТС, которое фокусируется на разработке продуктов и решений на основе искусственного интеллекта (ИИ), позволяющих автоматизировать системы клиентского сервиса, контролировать безопасность коммерческих и жилых объектов, анализировать видео и голосовые данные.

МТС AI



**Видеонаблюдение
и видеоаналитика**



**Голосовые
технологии**



**Продукты,
основанные на
больших языковых
моделях (LLM)**



Видеонаблюдение и видеоаналитика

Система видеоаналитики
TenVision

- Подсчет посетителей
- Распознавание лиц
- Вторжение в запрещенную зону или пересечение линии
- Детекция объектов
- Детекция очереди
- Составление тепловых карт

CV-продукты
VisionLabs

- Биометрическая идентификация личности, в том числе развитие сервисов FacePay, интеллектуальных замков, поиска людей
- Мониторинг соблюдения правил безопасности

В 2024 году МТС получила аккредитацию Министерства цифрового развития на работу с биометрией, что позволит напрямую получать данные через Единую биометрическую систему и предоставлять услуги по биометрической аутентификации, реализовывая самые различные сценарии — от оплаты по лицу до контроля доступа в помещения.

Кроме того, мы представили платформу TenVision за рубежом — на выставке InterSec 2024 в Дубае.

В отчетном году VisionLabs разработал технологию распознавания огня и дыма в режиме реального времени на основе анализа видеоданных, которую можно интегрировать в любую действующую систему видеонаблюдения предприятия или городского мониторинга. [Ведомости](#) →



Голосовые технологии

Система речевой
аналитики WordPulse

- Контроль качества обслуживания, соблюдения скриптов оператором
- Выявление потребностей клиентов
- Контроль подтверждения записей и напоминаний
- Прогнозирование бизнес-метрик на основе данных анализа

Сервис синтеза
и распознавания речи
Audiogram

- Распознавание речи клиента и генерация ответов бота
- Транскрипция аудио- и видеоматериалов, создание субтитров
- Расшифровка и озвучивание текстов

В 2024 году мужской голос Audiogram в режиме high quality был признан одним из лучших решений для синтеза речи по версии исследования ICT-Online.

В процессе анализа фокус-группа из 500 экспертов, оценивая 7 решений от ведущих игроков рынка, поставила высокие оценки Audiogram за способность синхронизировать интонацию с содержанием текста и корректно расставлять ударения, что значительно улучшает восприятие и понимание речи. [Сайт Комьюнс](#) →

MTS AI внедрила в сервис Audiogram возможность выбора эмоций при синтезе речи. Теперь нейросети могут воспроизвести пять ключевых эмоций, наиболее необходимых в колл-центрах банков, ритейлеров и телеком-операторов: спокойствие, радость, злость, грусть и удивление, что повысит удовлетворенность клиентов при общении с чат-ботами.



Продукты, основанные на больших языковых моделях (LLM)

Gen-модель для работы с корпоративными данными Cotype

- Автоматизация подготовки отчетности
- Клиентский сервис и поддержка клиентов
- Генерация различного маркетинг-контента
- Автоматизация HR-процессов

ИИ-помощник для разработчика Kodify (на базе LLM Cotype)

- Генерация и автодополнение кода
- Повышение продуктивности разработчика
- Анализ и оптимизация кода
- Многоязычная поддержка
- Гибкость и безопасность развертывания

Обновление для Cotype и Kodify

В 2024 году МТС представила новую версию LLM-модели Cotype — Cotype Pro 2, адаптированную под выполнение более чем 100 сценариев корпоративных пользователей, которая может быть развернута на собственной инфраструктуре компании без подключения к внешним серверам.

Мы также запускаем нового ИИ-ассистента для разработчиков — Kodify 2, поддерживающего 90 языков программирования, содержащего 7 миллиардов параметров и предназначенного для коммерческого рынка. С помощью Kodify 2 МТС смог увеличить количество кода написанного с помощью ИИ с 8 до 15%.

+40 %

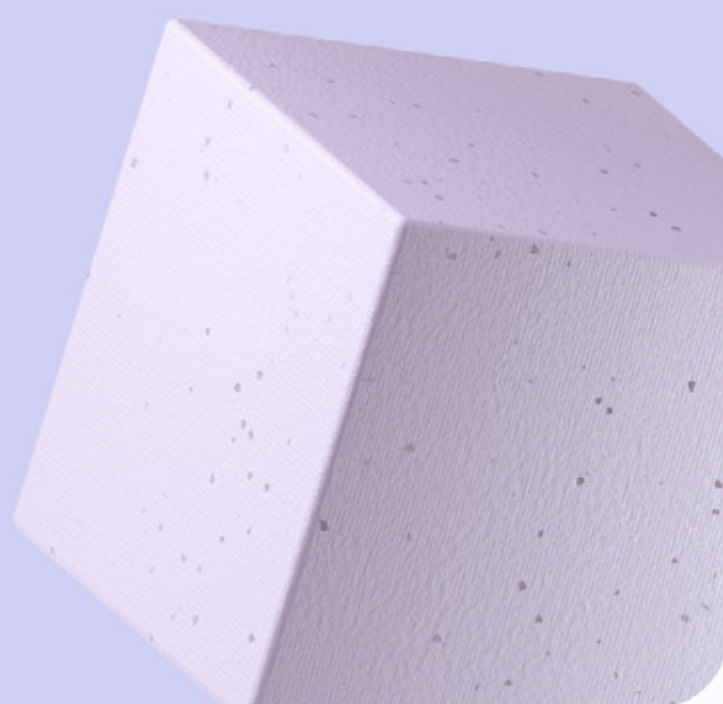
быстрее Cotype

+50 %

точнее обработка
длинных текстов

Интеграция ИИ в Front Platform

Для ускорения и упрощения разработки новых продуктов и сервисов МТС внедрил LLM-модель Cotype в платформу-конструктор Front Platform, предназначенную для ускорения запуска сайтов и мобильных приложений. Искусственный интеллект позволит создавать сайты и получать каркас приложений по текстовому описанию даже сотрудникам без опыта во frontend-разработке, что значительно ускорит запуск новых сервисов и снизит нагрузку на команду разработчиков. [Сайт Хабр →](#)



Ключевые показатели, полученные в ходе внедрения нейросети Cotype и помощника Kodify у клиентов МТС AI

+55 %

повышение
производительности
разработчиков
с внедрением Kodify, [сайт Cnews →](#)

–20 %

сокращение фонда
оплаты труда
с внедрением Kodify

–90 %

сокращение времени
на наем сотрудников
с внедрением Cotype

–70 %

снижение трудозатрат
рекрутеров, [сайт Cnews →](#)

–30 %

снижение числа обращений
в HR в процессе онбординга
с внедрением Cotype

+20 %

рост удовлетворенности
сотрудников при запуске
решений на основе GenAI

В 2024 году **MTC Ads** представил новый профессиональный сервис **Маркетолог PRO**, предназначенный для быстрого запуска рекламных кампаний в Telegram Ads, эффективного таргетирования и управления бюджетом. Целевая аудитория сервиса — крупный бизнес и рекламные агентства.

Сервис предлагает как самостоятельный запуск рекламных кампаний, так и решения под ключ с привлечением специалистов MTC Ads. Кроме того, решение предлагает более детальную и глубокую аналитику по сравнению с платформой **MTC Маркетолог**.

> **65** млн

активных клиентов
платформы **MTC Маркетолог**

250

готовых сегментов
по интересам и намерениям
пользователей

MTC ADS

MTC Маркетолог

1

Платформа для продвижения в интернете с помощью таргетированной рекламы, рассылок и обзвон

- Рассылки SMS, MMS, RCS-сообщений
- Таргетированные обзвоны по обезличенной базе
- Конструктор чат-ботов в Telegram
- СМС-рассылки абонентам любых операторов по своей базе
- Анализ ключевых маркетинг-метрик с подробной статистикой

MTC Маркетолог PRO

2

Кабинет Telegram Ads для профессионального управления кампаниями в больших объемах

- Запуск объявления с баннерами, видео и GIF-анимацией
- Настройка автостратегии для оптимизации бюджета
- Анализ объявления конкурентов
- Управление сотнями кампаний в режиме «одного окна»
- Настройка кампании по сегментам Big Data MTC и своим базам номеров

MTC Координатор

MTC Координатор — сервис, который позволяет управлять работой разъездного персонала.

В 2024 году MTC Координатор повысил эффективность в сфере медицины, внедрив опцию «цифровой диспетчер» и планировщик маршрутов, что:

- Оптимизировало маршруты выездных врачей с учетом их компетенций
- Сократило время ожидания пациента
- Увеличило трудовую дисциплину и взаимозаменяемость медперсонала в экстренных случаях

Мы также интегрировали наше решение в нефтегазовой отрасли в процесс обслуживания инфраструктуры трубопроводов, улучшив координацию обходчиков путей и выстроив оптимальные маршруты.

Для повышения удобства сервиса мы внедрили элементы ИИ для распознавания цифровой информации на фотографиях и подбора тайм-слотов, чтобы сократить время ожидания в очередях.



Сервис получил
следующие премии:

ComNews Awards

«Лучшие цифровые решения для нефтегазовой отрасли», номинация «Лучший проект с использованием облачных технологий»

ECOM Retail Week

Победа в номинации «EdTech — работа с персоналом»

Нефть 4.0

Премия эффективных цифровых проектов в нефтегазовой отрасли, номинация «Развитие человеческого капитала»

МТС Геоэффект

Это четыре сервиса для геоаналитики и геомаркетинга для бизнеса на основе геотрекинга и мобильного трафика пользователей экосистемы МТС. Решение предоставляет информацию о фактическом портрете населения, местах его концентрации, перемещениях, интересах, спросе на сервисы, товары и услуги, гастрономических предпочтениях, что позволяет бизнесу выявлять тренды и предлагать востребованные продукты, сервисы и услуги.



Премия CNews

«Лучшее решение для бизнеса на основе больших данных»

× 4 РАЗА

рост числа новых клиентов

до 150 МЕТРОВ

точность геопозиционирования

120

публикаций и упоминаний
в СМИ в 2024 году

> 500

метрик для анализа населения
и турпотока

> 95 %

охват анализируемого населения

Геоэффект Бизнес

Оценка трафика торговых точек и привлечение клиентов:

- анализ социально-демографического портрета текущей и потенциальной аудитории
- оценка категории и объемы трат текущих и целевых клиентов
- анализ территории с точки зрения:
 - трафика населения
 - концентрации целевых клиентов
 - наличия объектов образования или коммерции в заданном радиусе поиска конкурентов
- оптимизация локации для открытия новых точек продаж

Посещаемость

Оценка посещаемости объектов и мероприятий:

- анализ категорий посетителей — пол, возраст, работа и др.
- планирование маркетинговых активностей с учетом категории посетителей
- оценка целесообразности открытия новых объектов и проведения мероприятий в определенной локации
- оценка влияния внешних факторов на посещаемость, в том числе:
 - транспортной доступности
 - популярности локации у разных категорий граждан
 - наличия похожих объектов поблизости
- продолжительность посещения и предлагаемые сервисы и услуги

Цифровой Турист

Анализ турпотока и характера поездок:

- анализ и составление поведенческого портрета туристов, в том числе анализируется:
 - регион прибытия
 - уровень дохода
 - пол и возраст
- оценка туристической инфраструктуры — доступность отелей, ресторанов, транспорта в регионе и др.
- выявление наиболее посещаемых туристических локаций и неочевидных объектов интереса:
 - парков, музеев и детских зон
- оценка и прогнозирование посещаемости региона туристами и оценка возвращаемости

Цифровой Житель

Управление потенциалом города или региона поможет узнать жителей региона и улучшить городскую инфраструктуру:

- планирование развития инфраструктуры и строительство социальных объектов
- определение потребностей и возможностей жителей на основе:
 - социально-демографического портрета
 - анализа трат, интересов и доходов
- оценка эффективности вложений в объекты коммерческой и жилой недвижимости
- определение нагрузки на инфраструктурные объекты и оптимизация транспортной доступности
- повышение качества городской среды

МТС.SKAI

Это экосистемное шестимодульное ИТ-решение для сокращения расходов на корпоративный автопарк и повышения безопасности на транспорте. «SKAI. Базовый мониторинг» и «SKAI. Контроль топлива» оптимизируют транспортную логистику, выявляя нецелевые поездки, неоптимальные маршруты, повышенный расход топлива и другие действия водителей, получая от системы аналитические отчеты и автоматические уведомления по выбранным параметрам. Внедрение данных решений приводит к повышению эффективности автопарка на 15%, включая экономию расхода топлива до 30%. «SKAI. Безопасное вождение» и «SKAI. Видеоаналитика» повышают безопасность дорожного движения, отслеживая нарушения ПДД и другие опасные действия водителей.

15%

повышение эффективности автопарка

до 30%

экономию расхода топлива

76%

рост выручки в 2024 году

× 2

 РАЗА

количество объектов мониторинга

SKAI. Базовый мониторинг

GPS/ГЛОНАСС мониторинг местоположения и состояния автотранспорта

- Контроль текущего местоположения
- История движения на карте, места стоянок
- Скоростные режимы на каждом участке дороги
- Автоматическая рассылка отчетов по расписанию
- Гибкая настройка событий для уведомлений диспетчера
- Оперативные уведомления на почту или по СМС

SKAI. Безопасное вождение

Оценка качества вождения

- Контроль соблюдения скоростных режимов
- Фиксация опасных действий водителя (ускорения, торможения, резкие повороты и удары о подвеску)
- Построение рейтинга водителей с оценкой безопасности вождения
- Информирование водителя о совершении им опасного действия
- Сводные и индивидуальные отчеты по безопасному вождению

SKAI. Контроль топлива

Учет и контроль фактического расхода топлива, включая заправки и сливы топлива, выявление транспорта с повышенным расходом топлива

- Контроль фактического расхода топлива
- Фиксация фактических заправок
- Выявление слива топлива и транспорта с повышенным расходом топлива
- Сводные и индивидуальные отчеты по топливу
- Фиксация расхода топлива на различных режимах работы двигателя

SKAI. Видеоаналитика

ИИ-система мониторинга состояния и поведения водителя

- Контроль водителя в случае засыпания, отвлечения, использования телефона, курения, приема пищи, непристегнутого ремня
- Помощь водителю в случае риска столкновения, ухода из полосы, риска наезда на пешехода
- Информирование водителя об опасном поведении или маневре
- Архив с карточками и видеороликами по опасным событиям



Повышаем точность работы техники со «SKAI. Спецтехника»

В 2024 году МТС разработала новый программно-аппаратный комплекс на базе платформы SKAI с функционалом определения точных координат с помощью специального разработанного ГНСС-приемника Flybox 2.

Ключевым преимуществом решения является его способность собирать и обрабатывать данные о местоположении и работе техники, что позволит повысить качество анализа и мониторинга эффективности работ специализированной техники в сельском хозяйстве, промышленности и городских условиях за счет высокоточного, вплоть до нескольких сантиметров, позиционирования, а также оптимизировать процессы отслеживания места нахождения и перемещения груза в логистической отрасли.

Система легко интегрируется с другим цифровым решением от МТС — «Мобильные сотрудники», что облегчает использование инструмента. [Сайт МТС →](#)



Удаленный медосмотр для водителей

ПАО «МТС» вывело на рынок новое решение на платформе SKAI, сочетающее в себе удаленный медосмотр водителей грузового и пассажирского транспорта и транспортный ЭДО.

Для прохождения медосмотра сотруднику достаточно дать согласие на его проведение, выбрать его тип и пройти аутентификацию. Водитель может измерить свои показатели с помощью современного технологичного оборудования без непосредственного контакта с врачом, при этом процесс прохождения медосмотра фиксируется на видео.

Информация о медосмотре будет сформирована в виде QR-кода и доступна в специальном приложении, а также подгружена в электронный путевой лист или распечатана на специальном чеке.

Решение позволяет оптимизировать затраты на медицинский кабинет и фонд оплаты труда врача, а также сократить время прохождения медицинского осмотра. [Сайт МТС →](#)

«SKAI. Спецтехника»

Контроль эффективного использования спецтехники: бульдозеров, экскаваторов, дизельгенераторов и др.

- Контроль текущего местоположения спецтехники
- История работы спецтехники на объекте и анализ эффективности работы
- Фиксация работы спецтехники в различных режимах: активная работа, стоянка и простой на холостом ходу
- Отчеты по загрузженности спецтехники, моточасам, топливу

«SKAI. Диспетчеризация»

- Услуга диспетчерской службы, предназначенная для реагирования на инциденты, связанные с корпоративным транспортом
- Подготовка аналитических отчетов и рекомендаций по улучшению эффективности работы корпоративных автопарков

Решения для обеспечения информационной и кибербезопасности

В современном мире, насыщенном информацией и рекламными предложениями, умение отличать полезную информацию от недобросовестной становится крайне важным. МТС помогает своим клиентам не попадаться на уловки мошенников, которые эволюционируют с каждым годом, а также помогает защититься от нежелательного контента.

CICADA8

CICADA8 — платформа мониторинга внешних угроз: уязвимостей, утечек и фишинговых ресурсов.

Имитируя действия настоящего хакера, система помогает в реальном времени контролировать текущий уровень защищенности внешнего периметра, бороться с теневыми активами и контролировать безопасность цифрового периметра.

В 2024 году мы обновили платформу, интегрировав в решение новый модуль «Защита бренда», способный искать и блокировать фишинговые сайты в множестве доменных зон и выявлять страницы, имитирующие бренд компании.

Кроме того, система также обучена отслеживаю негативных комментариев в СМИ и соцсетях.

160 000

IP-адресов сканируется
еженедельно

2 млрд
руб.

сумма предотвращенных
киберрисков

Сервис «Защитник»

Сервис на основе ИИ для блокировки спам-звонков, в том числе антиспам и антифрод, включает в себя бесплатные услуги:

- Определитель номера — подписывает категорию и владельца номера
- Проверка безопасности данных — показывает, какие персональные данные и откуда утекли в сеть
- Проверка номера — дает информацию по любому номеру

А также платные услуги:

- Блокировка спам-звонков
- Предупреждение о возможном мошенничестве во время звонка
- Страховка от мошенничества

В 2024 году мы сделали базовыми все бесплатные услуги сервиса «Защитник» для всех абонентов МТС, а также расширили платные услуги сервиса новой функцией «Безопасный звонок», предупреждающей о подозрительном разговоре прямо во время звонка.

Кроме того, мы сотрудничаем с поисковой организацией «ЛизаАлерт» и передаем геолокации абонентов при подключенном сервисе «Защитник».

>18 млн

пользователей сервиса

до 1,5 млн
руб.

сумма страховой выплаты

674 714 422 мин.

сэкономлено на нежелательных звонках

Сервис Membrana

В 2024 году был разработан и запущен продукт Membrana, защищающий пользователей от самых разных угроз в информационном пространстве и обучающий цифровой гигиене:

- Блокировка спама и мошеннических звонков
- ИИ-секретарь с возможностью переадресации критических вызовов
- Фильтр рекламы и СМС-фильтрация
- Самостоятельная настройка правил обработки вызовов
- Мониторинг утечек
- Безопасный VPN
- Блокировка трекеров

В середине августа 2024 года мы запустили бета-тестирование сервиса Membrana Kids в Москве и Санкт-Петербурге, который позволяет обеспечить безопасность ребенка в сети. В рамках сервиса родитель может обеспечить:

- Безопасность ребенка в Интернете за счет фильтрации доступных интернет-ресурсов
- Безопасность звонков через фильтрацию входящих вызовов

Зимой 2024 года сервис Membrana Kids стал лауреатом «Премии Рунета 2024» в номинации «Детский Рунет и семейные ценности».

14,8 млн

заблокированных попыток
веб-трекинга

>10 000

заблокированных
входящих вызовов

10 млн

заблокированных
попыток перехода
на рекламные сайты

924 000

заблокированных
попыток перехода
на вредоносные сайты

КЛИЕНТСКИЙ СЕРВИС



Директор
департамента клиентского
сервиса МТС

2024 год стал для нас периодом активного внедрения инноваций и автоматизации в клиентском сервисе. Эти изменения позволили не только повысить скорость и качество обслуживания, но и создать более прозрачные и экологичные процессы. Улучшая клиентский опыт, мы одновременно сокращали операционные издержки и снижали нагрузку на окружающую среду, укрепляя тем самым устойчивость бизнеса и его вклад в развитие общества.

Качественный клиентский сервис — ключевой фактор успеха бизнеса МТС, напрямую влияющий на лояльность клиентов. Удовлетворенность и лояльность пользователей всегда лежат в основе бизнеса экосистемы, поэтому мы стремимся постоянно совершенствовать взаимодействие с ними.

Мы ежегодно отслеживаем уровень удовлетворенности клиентов с помощью индекса потребительской лояльности — NPS, а оценку использования конкретных продуктов, сервисов и услуг — через tNPS — транзакционный показатель лояльности клиентов, характеризующий готовность пользователей к повторным покупкам или использованию продукта.

2024 год стал важным этапом для клиентского сервиса МТС. Благодаря технологиям ИИ и собственным решениям выросли удовлетворенность клиентов и сотрудников.

Клиенты стали оценивать нас выше (tNPS)

64 %

↑ было 60%

голосовой сервис

Время решения вопросов клиентов в чате

768 СЕКУНД

↑ -12%

время решения

Меньше поводов обращаться повторно

83 %

↑ +2%

вопросов в чатах решаются с первого раза

55 %

↑ было 50%

чат

85 %

высокий показатель в контактном центре

71 %

↑ было 70%

салоны экосистемы МТС

Клиентский сервис

Автоматизация процессов обработки клиентских заявок

Автоматизировали 33 внутренних процесса, что ускорило обработку обращений в 10 раз.

Развитие диагностики и действий при авариях

В приложении «Мой МТС» появилась самодиагностика услуг, функция вызова специалиста и рекомендации. Обращения в поддержку снизились на 20%. Диагностика мобильного интернета через голосового помощника, поддержка в Telegram и премиальные функции для тарифа Premium повысили удобство. Новая система анализа аварий сократила жалобы на ошибки с 16 000 до 1 700 в месяц.

Развитие мобильного бизнеса, домашнего интернета и ТВ

Для бизнес-клиентов внедрен единый сервис с решением вопросов с первого обращения. Удовлетворенность выросла на 6%. Система InetCore автоматически устраняет проблемы, управление блокировками повысило эффективность на 38%.

Внедрение ИИ и речевой аналитики

Система речевой аналитики WordPulse обрабатывает >300 тысяч звонков ежедневно и помогла поднять лояльность по техническим вопросам на 10%.

Развитие чат-ботов и голосовых помощников

Чат-боты стали эффективнее за счет Generative AI — удовлетворенность выросла на 10%. Голосовые боты освоили новые технологии речи, что принесло экономическую выгоду.

Обновление рабочих мест операторов и внедрение Copilot

Для операторов создано собственное рабочее место — время обработки диалогов сократилось на 130 секунд, удовлетворенность сотрудников выросла на 55 п. п. Copilot¹ на основе ИИ помогает формировать тексты в корпоративном стиле.

Работа с базами знаний и контентом

Система знаний стала точнее и быстрее на 10%, полезность статей на support.mts.ru выросла на 8%.

Онлайн-сервисы и цифровизация

- Доля использования электронного документооборота выросла с 66 до 86%
- На 10% выросла скорость обслуживания клиентов через портал «Мой МТС»

Повышение вовлеченности сотрудников

Проект «Чаемые операторам» дал возможность сотрудникам повысить доход до 25%. Это служит мотивацией к повышению качества оказываемых услуг, что повышает уровень удовлетворенности клиентов.

Улучшение клиентского опыта

В мобильном бизнесе и домашнем интернете внедрен omnichat² (+7% к продуктивности), запущена система контроля разговоров с речевой аналитикой (–12% ошибок). Интеграция «Зеленой точки» расширила возможности самообслуживания, обеспечив клиентов новыми возможностями управления своим оборудованием.



На 2025 год фокус — на масштабное развитие ИИ, большие языковые модели и продвинутую аналитику данных для повышения качества обслуживания.



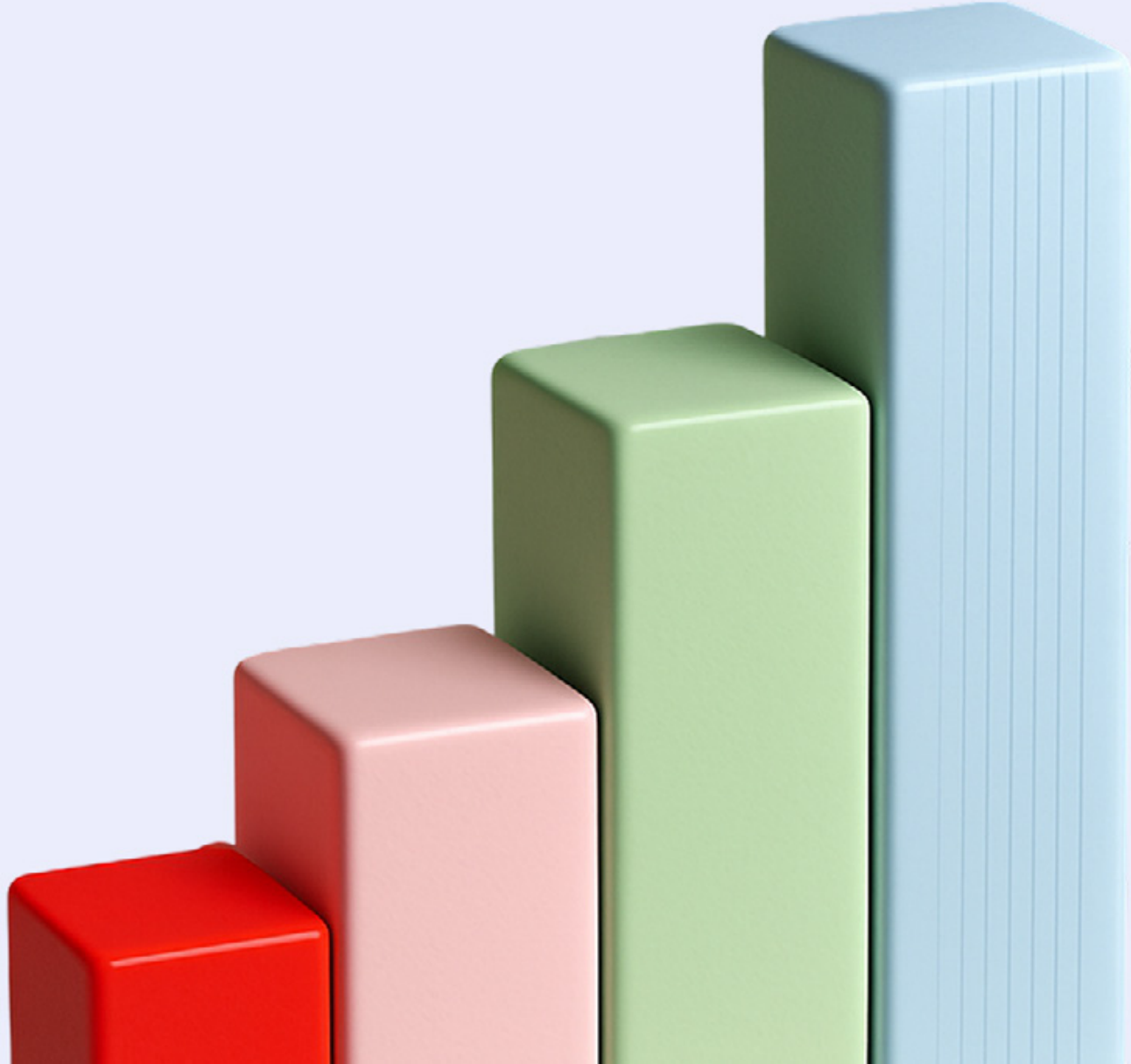
¹ Система Copilot — разработка МТС, основанная на собственных решениях в области искусственного интеллекта и машинного обучения. Она помогает операторам писать тексты в стиле, принятом в компании.
² Omnichat — онлайн-платформа для работы оператора чата. Является собственной разработкой МТС.

Повышение уровня обслуживания клиентов

МТС улучшила качество обслуживания B2B-клиентов за счет внедрения в ИТ-инфраструктуру low-code-системы управления бизнес-процессами ELMA.

Это решение позволило упростить управление продажами B2B-продуктов за счет их объединения в единое цифровое пространство, сократить время обратной связи и сроков рассмотрения обращений клиентов, а также оптимизировать работу в ИТ-системах при заведении сделки, что повысило конверсию на 10 п. п.

Платформа способна управлять всем циклом продаж и маркетинговых CVM-кампаний — она использует голосовых роботов, производит не только расчеты бизнес-кейсов по любым продуктам, но и таргетированных предложений продуктов и тарифов без непосредственного участия менеджера.



+5^{п.п.}

рост уровня удовлетворенности
бизнес-клиентов

×10^{РАЗ}

сокращение времени
обратной связи

Одним из фокусов команды клиентского опыта в отчетном году стало улучшение качества продуктов за счет совместной работы в кросс-функциональных командах. Мы увеличили количество продуктов, охваченных метриками контроля качества, способствуя выявлению зон роста.

165^{ПРОДУКТОВ}

охвачены метриками
контроля качества

×2,75^{РАЗА}

рост охвата продуктов
метриками качества
по сравнению с 2023 годом

Кроме того, мы продолжили расширение охвата продуктов, поставленных на сбор обратной связи, давая возможность продуктовой команде получить больше информации о качестве продукта и улучшить пользовательский опыт.

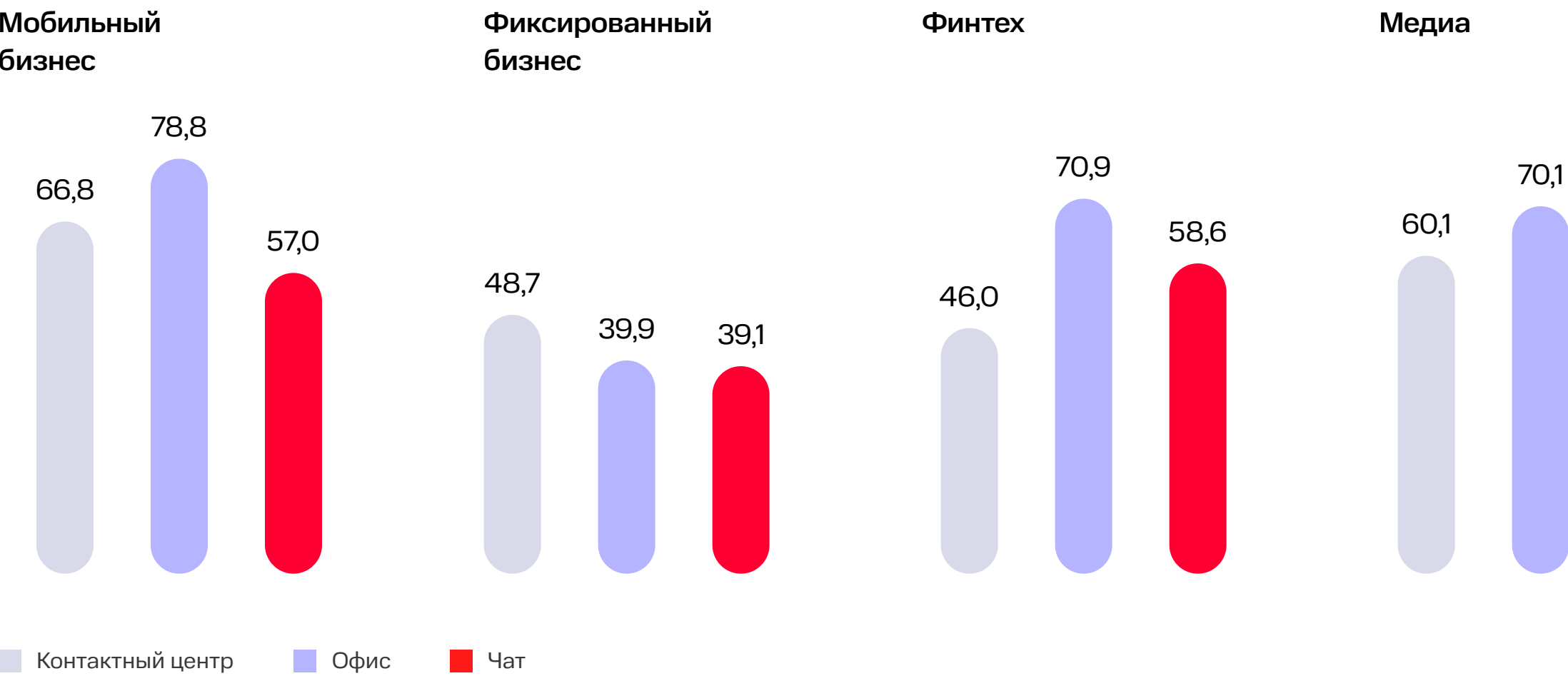
147^{ЦИФРОВЫХ ВИТРИН}

участвуют в опросе
клиентского мнения

×6^{РАЗ}

по сравнению с 2023 годом

Индекс лояльности операторского tNPS в 2024 году



В 2024 году мы создали новые форматы для развития компетенций проектирования и управления клиентскими путями, в том числе запустили проект «Прожарка», где кросс-функциональные группы из экспертов по дизайну, клиентскому сервису и продуктам подробно разбирают крупные кейсы клиентского пути.

За 2024 год мы провели более 30 исследований клиентских путей в ключевых продуктах МТС, по результатам которых внесены изменения в продукты, положительно повлиявшие на уровень удовлетворенности клиентов. Были спроектированы клиентские пути для 14 ключевых направлений компании, проведены опросы с помощью голосовых ботов для оценки удовлетворенности клиентов в точке контакта. Отклик на опросы с помощью этого инструмента вырос на 6 п. п. в сравнении с опросами через IVR. При этом переход на голосовой бот повысил удовлетворенность клиентов на 10 п. п.

Также были разработаны инструменты для неинвазивных исследований — ML-модели прогнозирования оценок tNPS и FCR с точностью 90%, благодаря чему опросная нагрузка на клиента снизилась на 18% в точках контакта.

В 2024 году продолжалось активное развитие инструментов альфа- и бета-тестирования с акцентом на повышение их эффективности и вовлеченности участников. Основное внимание было уделено переработке системы мотивации тестировщиков, а также усовершенствованию функционала платформы автоматизированного тестирования тарифных планов и услуг.

Развитие сервиса с Proceset Mining

Совместный проект МТС и компании-разработчика решений для бизнес-аналитики «Инфомаксимум» по исследованию процессов клиентского сервиса направлен на повышение качества обслуживания абонентов с помощью технологии Proceset Mining.

Ключевой особенностью Proceset Mining является создание единой картины взаимодействия клиентов с разными каналами обслуживания, включая:

Цифровые сервисы самообслуживания

- Приложение «Мой МТС»
- Голосовой бот
- IVR

Участие сотрудников МТС

- Контактный центр
- Салоны связи
- Клиентский бэк-офис

Это позволяет более точно отслеживать и анализировать клиентские пути, а также оперативно реагировать на возникающие проблемы. Так, в случае ошибки при использовании сервиса «Обещанный платеж» в приложении «Мой МТС» было установлено, что недостаток информации о причинах ошибки приводил к росту обращений в контактный центр, а добавление информации и изменение настроек в приложении снизило загрузку службы поддержки на 12%. [Сайт Cnews](#) →

Process Mining активно используют команды голосового бота и IVR, позволяя определить причины выхода абонентов на оператора по определенным вопросам. Добавление недостающих сценариев в голосовой бот привело к росту GROSS на 5–10%.

РАЗВИТИЕ ЦИФРОВОЙ ЭКОНОМИКИ И ПОМОЩЬ ПРЕДПРИНИМАТЕЛЯМ



Мы стремимся к созданию привлекательных условий для развития малого и среднего бизнеса во всех регионах страны через создание ряда цифровых акселераторов для предпринимателей, предоставляя наш опыт, ресурсы и обучение и сопровождая стартапы на всех этапах развития.

MTS StartUp Hub

В МТС функционирует MTS StartUp Hub — центр инноваций и инвестиций, основными направлениями работы которого являются венчурные инвестиции и коммерческое сотрудничество. MTS StartUp Hub — это точка входа в экосистему МТС для владельцев технологических стартапов и проектов, стремящихся к масштабированию своего бизнеса.

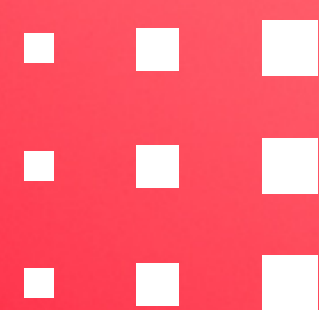
Внутри MTS StartUp Hub функционирует венчурный фонд, инвестирующий в стартапы на начальных раундах (А+/В), которые имеют стратегическую ценность для экосистемы МТС.

В 2024 году мы пересмотрели стратегию развития фонда на период до 2026 года. Изменения на рынке и в ИТ-ландшафте России привели к необходимости увеличения риск-аппетита и диверсификации инвестиций. Теперь фонд будет развивать два направления инвестиций:

- 1 Зрелые стартапы
- 2 Проекты ранних стадий и seed-инвестиции с возможностью соинвестиций с другими игроками рынка — фондами, синдикатами и др.

5 МЛН \$

максимальный объем
инвестиций в стартап



MTS STARTUP HUB

>9 000

стартапов прошли отбор через
MTS StartUp Hub

26

стартапов масштабировали бизнес
с MTS StartUp Hub

>90

решений на базе инфраструктуры МТС
внедрено с запуска MTS StartUp Hub

До 2026 года мы планируем осуществить инвестиции в порядка 40 проектов разных стадий: до 10 — проекты зрелых стадий и до 30 — ранних стадий. [Сайт Интерфакс →](#)

9

венчурных сделок совершено за время работы MTS StartUp Hub

1,5 МЛРД РУБ.

выручка портфельных компаний венчурного фонда в 2024 году

>1 МЛРД РУБ.

общая сумма сделок

2,2 МЛРД РУБ.

выручка портфельных компаний MTS StartUp Hub в 2024 году



Направления сотрудничества MTS StartUp Hub

- Слияние или поглощение (M&A) в будущем
- Активные долгосрочные партнерские или коммерческие отношения
- Участие в капитале стартапа до его выхода на IPO



MTS StartUp Hub ежегодно вносит вклад в устойчивое развитие экономики путем скаутинга экологических и социальных проектов.

В 2024 году MTS StartUp Hub принял активное участие в проведении Всероссийского инклюзивного фестиваля «Мы услышим», направленного на разработку новых технологий, упрощающих жизнь людей с нарушением слуха.

Весной 2024 года MTS StartUp Hub провел скаутинг 49 проектов и отобрал 10 финалистов

Система информирования и ориентирования инвалидов по слуху и других маломобильных групп населения

программно-аппаратный комплекс, который обеспечивает доступ к объектам транспортной инфраструктуры человеку с ограниченными возможностями

«ОповестИИтель»

мобильное приложение для оповещения лиц с нарушением слуха, направленное на создание и использование альтернативного вида оповещения населения о специфических ситуациях, представляющих опасность для пользователя

Компьютерный 3D-переводчик на жестовый язык

технология машинного перевода звучащего русского языка на русский жестовый язык

VIBIC (умный браслет для людей с ограниченными возможностями слуха)

инновационное решение для людей с ограниченными возможностями слуха — умный браслет, который позволяет ощущать музыку и важные оповещения через вибрации

Центр коммуникационных технологий

сложные ИТ-решения для людей с нарушением слуха, которые просты в использовании

Surdoclass

образовательная площадка, благодаря которой глухие и слабослышащие люди могут получать новые знания и навыки

Varwin

VR-тренажер, который помогает людям с ограниченными возможностями быстрее и безопаснее адаптироваться к бытовым ситуациям в жизни

«Давай Дружить»

цикл программ (от 10 минут) на жестовом языке для глухих и слабослышащих детей

Разработка сервиса «Мы слышим»

для доступа лиц с нарушениями слуха к сервисам психологической помощи — специализированный сервисный модуль в виде бота с 3D-аватаром, обеспечивающий двунаправленный перевод РЖЯ (русский жестовый язык) — русский язык и интеграцию с существующими онлайн-платформами психологических консультаций

Онлайн-платформа для неслышащих специалистов и заказчиков

инклюзивная и поддерживающая онлайн-платформа для людей с нарушением слуха

3 ПОБЕДИТЕЛЯ

получили консультацию и менторскую поддержку от MTS StartUp Hub, а также гранты от МТС Маркетолог и MWS на использование продуктов платформ

Бизнес-акселераторы

Бизнес-акселераторы помогают молодым компаниям ускорить рост и масштабирование бизнеса, предоставляя знания, ресурсы и возможности для успешного развития. Результат акселерации для компаний — это возможность запустить оплачиваемый пилотный проект с МТС, проверить жизнеспособность решения с использованием инфраструктуры компании — клиентской базы, каналов продаж, а также получить юридическую поддержку.

Всего МТС было проведено 10 корпоративных акселераторов, в том числе три — в 2024 году с инвестициями до 500 миллионов рублей.

10

КОРПОРАТИВНЫХ
АКСЕЛЕРАТОРОВ

в том числе три — в 2024 году

всего проведено

до 500

млн
руб.

сумма инвестиций

MTC Blockchain Accelerator

Направления:

- FinTech-сервисы
- Физические устройства доступа к распределенным реестрам
- Сервисы регистрации и передачи прав собственности
- Кибербезопасность данных и инфраструктуры

Другие направления:

- Решения, которые улучшат экосистему МТС
- Блокчейн-продукты с большим инвестиционным потенциалом
- Блокчейн-решения для ESG

14

участников

3

финалиста

MTC Client Services Accelerator

- Системы интеллектуальной коммуникации с клиентом
- Тренажеры для адаптации стажеров колл-центров или розничных салонов
- Решения для анализа потока в офлайн-магазинах и оцифровки данных
- Сервисы для улучшения клиентского опыта, повышения эффективности офлайн- и онлайн-обслуживания
- Решения для автоматизации и роботизации бизнес-процессов в контактных центрах

6

участников

4

пилотных
проекта

MTC Travel Accelerator

- Решения для отельеров
- Сервисы для цифровых витрин
- Решения для путешественников

8

участников

3

пилота
с платформой
Bronevik.com

МТС и АНО «Цифровая экономика»: вместе за цифровую трансформацию регионов

АНО «Цифровая экономика», одним из учредителей которой является МТС, выступает площадкой для диалога между бизнесом и государством, объединяя усилия для создания отраслевых решений по таким направлениям, как цифровое государственное управление, информационная инфраструктура, информационная безопасность, искусственный интеллект, цифровые технологии. Важным направлением ее деятельности является программа «Цифровое развитие регионов» — это «выравнивание» целей федеральных и региональных органов власти, запуск новых цифровых проектов, поиск точек роста, сплочение и фокусировка руководства регионов на важных целях для решения ключевых задач в сфере цифровой трансформации совместно с бизнес-сообществом.

Участие в АНО дает возможность МТС представить региональным властям и предпринимателям свои решения в целях цифровой трансформации отраслей экономики, социальной сферы и государственного управления, в том числе по таким направлениям, как городская среда и ЖКХ, транспорт и логистика, промышленность, импортозамещение, искусственный интеллект.

В 2024 году мероприятия, на которых представители МТС приняли участие и выступили в качестве спикеров с возможностью представления цифровых решений, были проведены в следующих субъектах РФ: Рязанская область (цифровая прокачка ЦФО), Амурская область, Ставропольский край (цифровая прокачка СКФО), Омская область, Республика Дагестан, Республика Бурятия, Карачаево-Черкесская Республика, Республика Алтай, Хабаровский край.

ЦИФРОВОЙ ТУРИЗМ И КУЛЬТУРА

Развитие цифровых инструментов МТС значительно улучшает опыт путешественников, делая его более интересным и удобным. Современные технологии могут помочь в сохранении истории мест, что в свою очередь способствует популяризации культурного наследия и привлечению большего числа туристов.

Мы сохраняем наш фокус на работе по созданию цифровых аудиогидов и оцифровке исторических пространств и экспозиций музеев с помощью ИИ-технологий.

>100

аудиогидов по историческим местам

48

регионов России

Волжские истории от МТС

Мы продолжили реализацию цифрового проекта «Волжские истории», посвященного туристическим местам Поволжья и направленного на развитие круизного туризма по Волге. В рамках проекта исследуются уникальные традиции, обычаи, фольклор, а также значимые события и личности, связанные с историей реки.

В 2024 году запущены еще два бесплатных мини-аудиоспектакля из цикла «Волжских историй». Совместная работа экспертов МТС и историков-краеведов представляет легенды волжского побережья и позволят прочувствовать атмосферу жизни на берегах Волги в разные исторические периоды Астрахани и Рыбинска, проводя туристов по более чем двум десяткам исторических точек.

”

Руководитель центра
социальных
и благотворительных
программ

МТС активно развивает цифровые решения для самостоятельного туризма, представляя путешественникам продукты, которые способны качественно улучшить пользовательский опыт в поездке и помочь получить уникальные впечатления. Все они собраны в онлайн-путеводителе МТС Travel, который туристы получают при въезде в регион в приветственном СМС-сообщении.

Персонализация путешествий в МТС Travel

Персонализированный контент в цифровых путеводителях стал доступен абонентам МТС в 2024 году.

Алгоритмы персонализации автоматически подстраиваются под интересы пользователя в зависимости от ряда факторов, в том числе оказывающих наибольшее влияние на сценарии путешествия — уровень дохода и наличие детей. В результате путешественник получает один из шести наборов рекомендаций по достопримечательностям, местам для отдыха, кафе и ресторанам в наиболее популярных туристических регионах страны — Самарской, Нижегородской, Калининградской областях и Республике Татарстан.

Запуск алгоритма повысил время просмотра контента с 3 до 5 минут.

[Сайт МТС](#) →

МТС привлекает зарубежных туристов

В 2024 году МТС Travel начала сотрудничество с международной системой бронирования отелей и туристических услуг GlobalDMC. Теперь зарубежные турагентства и туроператоры смогут бронировать отели по России и странам СНГ из базы МТС Travel. Благодаря партнерству отели, подключенные к платформе Bronevik.com, на которой работает МТС Travel, смогут привлечь гостей из-за рубежа и таким образом повысить средний чек и продажи дополнительных услуг.

[Сайт МТС](#) →

Сохранение культурного наследия

Понимая важность охраны историко-культурных объектов и традиций, МТС активно участвует в инициативах по сохранению культурного наследия и национальной идентичности этносов, проживающих на территории России.

В 2024 году мы продолжили интеграцию AR- и VR-инструментов, позволяя пользователям визуализировать сцены из книг и путешествовать в пространстве и времени. Мы создали сборники этнокомиксов «Ожившие легенды Бурятии» и «Ожившие легенды Севера» с героями сказок Бурятии и народов Крайнего севера, доступные как на русском языке, так и на языке этносов.

Большинство сказок ранее не было издано, но теперь благодаря AR-технологиям мы смогли не только познакомить жителей России с этническим фольклором и помочь в изучении национальных языков с помощью виртуального разговорника, но и оживить персонажей произведений.

Трехформатное представление (печатный, цифровой и аудиоформаты) делает проект доступным для широкой аудитории и привлекает интерес как молодежи, так и более взрослой аудитории.

Партнером проекта выступила соцсеть Looky, которая разработала тематические нейроаватары, позволяющие примерить на себя образ героя народных легенд.

[Сайт БФ Система](#), [сайт МТС](#) →

Кроме того, совместно с Hero4Hero и министерствами образования регионов ДВФО мы провели первый в России онлайн-урок на платформе МТС Линк по истории Дальнего Востока в стиле графического романа, приуроченный к 211-й годовщине со дня рождения адмирала Г. И. Невельского. Историки рассказали школьникам об амурской экспедиции Невельского на судне «Байкал», его противостоянии с министром иностранных дел Карлом Нессельроде, об открытии судоходности Амура и других исторических событиях. [Сайт МТС](#) →

Мы передали в библиотеки Амурской области



>400

экземпляров романа в стиле комиксов
«Невельской: плоды воображения»

совместной инициативы МТС и группы художников из Приморья Hero4Hero. Технологии дополненной реальности помогли оживить историю жизни исследователя Дальнего Востока.

МТС возвращает исторический облик зданиям

МТС завершила масштабный социокультурный проект в Краснодаре по восстановлению исторического облика принадлежащего экосистеме здания с расположенным в нем салоном связи.

В результате работ максимально восстановлен первоначальный облик фасада объекта культурного наследия — дома купцов Аведовых, зданию возвращены утраченные элементы декора и отделки.

К реставрации была привлечена группа архитекторов и историков, результатом работы которой стало максимальное приведение экстерьера здания к замыслу первого архитектора, проект которого датируется 1914 годом.

Непосредственно внутри здания мы организовали выставку с его фотографиями в разные исторические эпохи, а также предлагаем посетителям прослушать бесплатную экскурсию об особняке.

[Сайт МТС](#) →



ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ИНИЦИАТИВЫ

Образовательные решения МТС представляют собой широкую платформу для обучения, охватывая разнообразные этапы и направления. Они помогают детям и взрослым освоить основы цифрового мира, развить углубленные навыки в области инноваций, повысить цифровую грамотность, а в будущем составить кадровый портрет МТС.

Просвещаем школьников



Мы помогаем изучать мир информационных технологий: проводим профориентационные мероприятия для школьников даже начальных классов, помогаем детям готовиться к школьным экзаменам и поступлению в вузы, проводим образовательные фестивали.

В 2024 году нам удалось реализовать два крупных образовательных проекта для школьников — «Кодиленд» и «Виртуалити», в которых приняли участие более 12 000 учащихся младших и старших классов и их родителей. Благодаря нашим инициативам дети узнали об эволюции технологий и профессиях будущего.



Более подробная информация о проектах «Кодиленд» и «Виртуалити» представлена в подразделе «Профориентационная деятельность»

МТС Поколение М

Поколение М — это разработанная цифровой экосистемой МТС крупнейшая в России образовательная платформа для развития детского творчества в цифровой среде.

Платформа Поколение М позволяет молодым специалистам получить опыт взаимодействия с цифровыми технологиями в творческой среде. С помощью ИТ-технологий участники проекта проходят образовательные курсы по различным творческим дисциплинам под руководством опытных преподавателей, экспертов в области искусства, технических, ИТ- и креативных индустрий и развивают важные «гибкие навыки». Поколение М позволяет получить первый практический опыт взаимодействия с цифровыми технологиями в творческой среде: поработать с реальными задачами, попробовать себя в востребованных креативных профессиях. Программа Поколение М включена в число мировых практик, признанных ООН передовыми для достижения Целей устойчивого развития. Общее количество просмотра образовательных курсов на платформе в 2024 году достигло 10 миллионов, а 10 086 человек получили сертификаты о прохождении курсов.



7 ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ТРЕКОВ

запущены на платформе Поколение М с помощью возможностей экосистемы МТС в 2024 году

- 1 Цифровой формат вступительных экзаменов в ГИТИС на платформе МТС Линк
- 2 Школа web-дизайна с МТС Диджитал
- 3 Курс по цифровой моде с РТК и МТС AI
- 4 Лаборатория новой музыки с МТС Лейбл и МТС Музыкой
- 5 Курс по интернету вещей с IoT
- 6 Выставка генеративного искусства в Русском музее с CloudMTS
- 7 Школа контент-мейкинга с NUUM

Весной 2024 года на платформе стартовала просветительская программа, участники которой изучали принципы работы нейросетей и использовали их для создания уникальных произведений генеративного искусства. Благодаря программе ребята научились грамотно использовать ИИ в качестве помощника для изучения мира искусства и создания своих собственных работ.

Итогом программы стала экспозиция генеративного искусства в Русском музее в виде творческих работ школьников в стиле великих живописцев, где соавтором работ выступила нейросеть от МТС.

ИИ от МТС просканировал больше 10 000 загруженных в чат-бот рисунков и самостоятельно составил арт-экспозицию, куда вошли работы участников из девяти регионов России.

Также для дошкольников и младших школьников запущены образовательные курсы по «интернету вещей»: «Умный город», «Умная забота о здоровье», «Умный дом» и «Умный магазин». В мир IoT ребят погружают герои мультсериала «Фиксики», которые на простых примерах показывают, как вещи могут взаимодействовать друг с другом без помощи человека.

Мы также запустили второй поток школы по веб-дизайну для школьников с разными уровнями знаний в области разработки сайтов. Ребята узнали про азы веб-разработки, о программах Tilda и Figma, а самые опытные ученики — про адаптивный дизайн, интерактивные элементы и программу Readymag. Курс из 11 уроков включал в себя лекции, а также конкурсное задание — самостоятельное создание сайта для продукта МТС.

Отличительной чертой платформы Поколение М является то, что проект объединяет идею образования и развития детей из регионов России и благотворительную механику. Все цифровые активности участников проекта в группах в социальных сетях и на сайте Поколения М МТС конвертирует в деньги и переводит их на лечение тяжелобольных детей. В рамках Поколения М собрано более 24 миллионов рублей, которые направлены на лечение 86 тяжелобольных детей.

[Сайт МТС](#), [сайт CNews](#) →

В отчетном году МТС совместно с компаниями Альянса в сфере ИИ разработала учебное пособие для учащихся 5–6 классов, которое позволит школьникам разобраться с работой нейросетей, научить их решать практические задачи с помощью искусственного интеллекта и объяснит сферы применения ИИ-технологий. Минпросвещения России одобрило редакцию учебника, а ряд школ уже начал включать их в учебные программы.

Мы используем формат просветительских курсов, чтобы познакомить подрастающее поколение и их родителей с безопасностью в интернете — онлайн-курсы на площадках МТС. Совместно с благотворительным фондом «Система» эксперты МТС провели всероссийский открытый онлайн-урок о технологиях и профессиях будущего «Кибербезопасность» для учащихся средней школы и их родителей. Наши коллеги рассказали, как сделать пребывание в сети безопасным, поделились собственным проектным опытом, рассказали школьникам о профессиях будущего и провели тематические тесты-викторины, разработанные для закрепления полученного материала.

МТС наряду с крупнейшими компаниями, работающими в сфере информационных технологий, является соучредителем [Альянса](#) по защите детей в цифровой среде.

Цель Альянса — способствовать созданию безопасного и здорового цифрового пространства для детей, где они могут интересно проводить время в сети, развивать знания в области киберграмотности и общаться в сети без риска столкнуться с опасной и противоправной информацией. В рамках работы Альянса МТС в апреле 2024 года организовала лекции о кибербезопасности на образовательном марафоне «Безопасная цифра» в Перми.

5

экспертов МТС AI приняли участие в разработке

3

ИИ-технологии расписали подробно эксперты МТС AI

Помогаем студентам

Сотрудничество с вузами — это важный элемент подхода МТС к развитию кадрового потенциала и научно-технического прогресса экосистемы.

Мы работаем с ведущими вузами страны с целью развития компетенций будущих ИТ-специалистов, предоставляя широкий спектр инструментов и решений МТС образовательным и научным учреждениям. Экосистема предлагает студентам разнообразные стажировки по множеству специальностей, включая ИТ, и заботится о том, чтобы стажировка не мешала образовательному процессу будущего коллеги: студенты могут самостоятельно определить количество рабочих часов в неделю.

➔ Более подробная информация о программах стажировок представлена в подразделе «Наем и адаптация»

Стажировка от «Лифта в будущее»

«Лифт в будущее» — всероссийская профориентационная платформа, разработанная БФ «Система» при поддержке экосистемы МТС, способствующая повышению карьерных возможностей жителей всех возрастов.

В рамках программы «Лифт в будущее» в 2024 году мы дали старт профильной стажировке в технических и телекоммуникационных подразделениях МТС для студентов предвыпускных и выпускных курсов. Будущие специалисты помимо прочего получат опыт по проведению планового технического обслуживания оборудования на объектах радиоподсистемы indoor/outdoor, аварийно-восстановительных работ, выездов для измерения качества работы сети и выдачи рекомендаций по улучшению покрытия.

202 ЧЕЛОВЕКА

из 79 регионов страны

приняли участие в стажировке

В отчетном году мы усилили наше взаимодействие с научными школами, заключив соглашения о сотрудничестве между МТС Линк и Казанским федеральным университетом (КФУ), в рамках которого планируем развивать совместную подготовку квалифицированных кадров для ИТ-отрасли. МТС Линк помогает талантливым студентам КФУ пройти стажировки по ИТ-специальностям и оказывает содействие в трудоустройстве. Эксперты МТС приглашаются в КФУ в качестве внешних преподавателей, а также участвуют в государственных аттестациях.

Магистерские программы от МТС в НИУ ВШЭ

МТС продолжает активно развивать направление машинного обучения и искусственного интеллекта в Высшей школе экономики.

В сентябре 2024 года МТС приняла первый набор студентов-магистров по открытому в отчетном году направлению «Исследования и предпринимательство в искусственном интеллекте».

Цель программы — применение новых технологий в бизнесе и обучение специалистов, которые будут заниматься созданием инновационных продуктов, используя передовые методы машинного и глубинного обучения. [Сайт ВШЭ →](#)

Программа предлагает многое, что может пригодиться будущему специалисту:

- 1 тесное взаимодействие с индустрией: преподаватели — действующие сотрудники МТС
- 2 глубокие прикладные знания в современных областях ИИ
- 3 фундамент для исследовательской и предпринимательской работы: знания, основанные на реальных кейсах сотрудников МТС

Кроме того, молодых специалистов научат:

- 1 создавать и внедрять инновационные продукты и решения
- 2 владеть большими языковыми моделями, генеративными нейросетями
- 3 использовать инструменты компьютерного зрения и распознавания естественного языка
- 4 создавать собственные стартапы в области ИИ

522

студента прошли обучение по курсам

30

учебных мест спонсирует МТС

”

Первый
проректор
НИУ ВШЭ

Сегодня инструменты искусственного интеллекта затрагивают практически все отрасли экономики и являются драйверами цифрового развития страны. Запуск совместной магистерской программы ВШЭ и МТС — это отличная возможность получить востребованную профессию и создать собственный бизнес. Год назад мы открыли базовую кафедру МТС на факультете компьютерных наук, и создание магистратуры — логичное продолжение нашего плодотворного сотрудничества.

Развиваем и обучаем ИТ-специалистов

Постоянное обучение становится одним из главных требований для специалистов информационных технологий, чтобы оставаться востребованным и конкурентоспособным на рынке. Чтобы помочь им прокачивать свои навыки, МТС предлагает образовательные курсы и организывает творческие мероприятия, доступные любому желающему.

Школа аналитиков от МТС Тета

Центр МТС Тета запустил Школу аналитиков данных. Поступить в школу может любой желающий: школьник, студент, действующий ИТ-специалист, родитель в декрете. Главное условие — мотивация и желание развиваться в анализе данных, ML и ИТ одновременно.

В ходе 10-месячного обучения студенты познакомятся с принципами построения ML-моделей в самых распространенных сферах использования: рекомендательных системах, финтехе и рекламе. Помимо классического ML изучат Deep Learning, рассмотрят Spark и методы работы с большими данными, научатся переводить бизнес-задачу в DS-задачу, проверять и выстраивать гипотезы, смогут свободно овладеть SQL и Python.

Обучение проходит в онлайн-формате: два занятия в неделю с решением практических кейсов и ревью от преподавателей. Для работы с большими данными МТС предоставит свой собственный кластер. В 2024 году мы открыли второй набор в Школу аналитиков данных МТС.

Всего на курс было отобрано:

52

участника

28

слушателей

МТС AI открыл бесплатный курс по NLP — технологии обработки текстов для начинающих разработчиков и студентов



Компоненты программы курса, которую будет читать руководитель направления NLP

1

изучение больших языковых моделей, в т. ч. open-source модели Llama и Mistral

2

модели word2vec

3

рекуррентные и сверточные нейронные сети

4

трансформеры

3,5 МЕСЯЦА

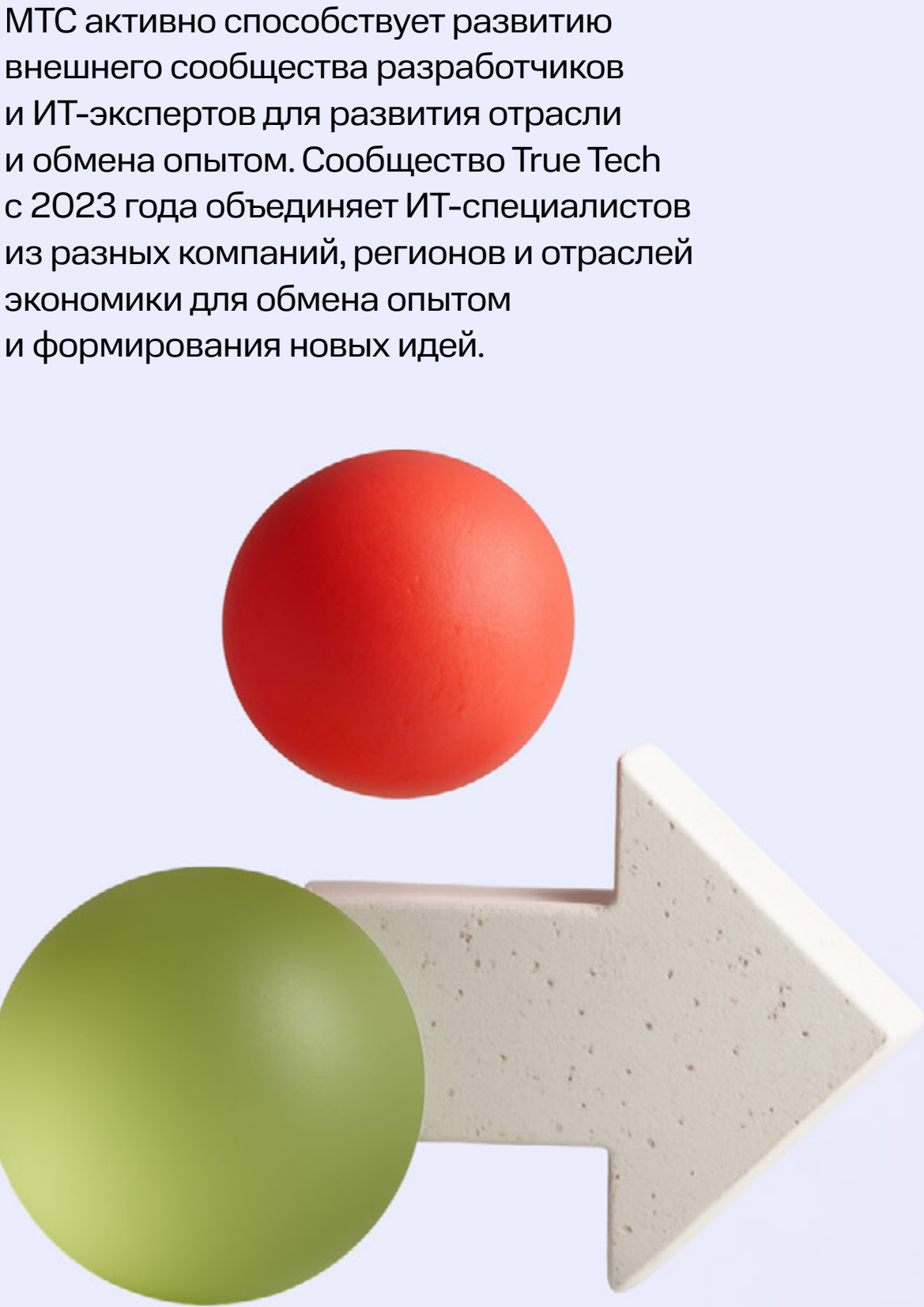
продолжительность курса МТС AI

10

лекций и семинаров

31 ЧЕЛОВЕК

прошел обучение



МТС активно способствует развитию внешнего сообщества разработчиков и ИТ-экспертов для развития отрасли и обмена опытом. Сообщество True Tech с 2023 года объединяет ИТ-специалистов из разных компаний, регионов и отраслей экономики для обмена опытом и формирования новых идей.

>25 000 ЧЕЛОВЕК

состоит в сообществе к концу 2024 года

True Tech Day

True Tech Day 2.0 — это крупнейшая ИТ-конференция, организованная МТС и проведенная второй раз весной 2024 года.

Основная тема 2024 года — связь науки и технологий. Участники обсудили перспективные научные направления и способы соединения фундаментальных научных открытий и достижений с потребностями бизнеса. Кроме того, были затронуты темы развития R&D-направлений в бизнесе и перспективах ИТ-специалистов в академической среде.

- 4 города**
Москва, Тбилиси, Дубай, Астана
- 7 направлений**
основной трек, архитектура, Big Data, ИИ, управление изменениями, продуктовый менеджмент и кибербезопасность
- 5 образовательных треков**
Main, Development, AI/ML, Cloud, Science

>85 000
зрителей онлайн

50
выступлений экспертов

3 500
участников офлайн

True Tech Hack

True Tech Hack — это хакатон, на котором участники соревнуются в решении социально значимых проблем продуктов МТС.

В 2024 году хакатон проходил по двум трекам:

- 

Улучшение клиентского опыта для пользователей с особыми потребностями
- 

Разработка голосового управления на основе искусственного интеллекта для людей с ограниченными возможностями здоровья

→

Более подробная информация о True Tech Hack 2024 представлена в подразделе «Обеспечение доступности цифровых сервисов и услуг»

True Tech Champ

Чемпионат True Tech Champ — это крупнейшее ИТ-мероприятие для школьников, студентов, специалистов, а также призеров российских и международных соревнований по программированию.

В 2024 году чемпионат был отмечен премией «Beta!» в сфере событийного маркетинга и интегрированных коммуникаций:

1-е место
«Лучшее деловое событие»

1-е место
«Лучший онлайн-проект»

3-е место
«Клиентские коммуникации для бренда B2C»

True Tech Champ включает в себя два трека:

- Алгоритмический**
решение алгоритмических задач
- Программирование роботов**
программирование робомышей на скоростное прохождение лабиринта

12 500
зарегистрированных участников

10 250 000 РУБ.
общий призовой фонд чемпионата

12 500
финалистов

6
победителей в первом треке

3
победителя во втором треке

ИТ-фестиваль «Система ФЕСТ» в Томске для развития ИТ-компетенций

В апреле 2024 года МТС провела в Томске социокультурный фестиваль «Система ФЕСТ» при поддержке Благотворительного фонда «Система» и Томского государственного университета. Фестиваль объединил более 650 очных участников и более 1 тысячи участников онлайн в рамках просветительских, профориентационных и социокультурных мероприятий.

Точкой притяжения основного дня фестиваля стало пространство МТС True Tech Hub в ТГУ, где прошла деловая и образовательная программа, участники знакомились с инновационными трендами в рамках открытых диалогов «Касание с технологиями» от ведущих ИТ-экспертов МТС.

На практике применить ИТ-навыки попробовали участники хакатона МТС «„Ясная система“: сделай сложное — понятным», на котором 40 команд разрабатывали систему для адаптации сложных или специализированных банковских текстов в ясные формулировки для различных инклюзивных аудиторий: людей с ментальными особенностями, пожилых людей и иностранцев.

>650

очных участников

>1 000

онлайн-участников

Конкурс МТС, Российской академии наук, БФ «Система» для молодых ученых

Конкурс для молодых ученых, приуроченный к 300-летию РАН, реализуется благотворительным фондом «Система» и Российской академией наук при поддержке цифровой экосистемы МТС, Федеральной службы по интеллектуальной собственности (Роспатент) и ведущих российских технологических компаний.

Конкурс направлен на поддержку инновационных научных разработок и новейших исследований в приоритетных отраслях экономики: химической промышленности, сельскохозяйственном производстве, фармацевтике, электронике, энергетике, сфере цифровых технологий. В 2024 году победителями конкурса стали авторы 16 научных разработок из девяти регионов России, отобранные из 347 работ, представляющих 45 регионов страны.

Конкурс позволил не только выявить и поддержать перспективных молодых ученых, но и дать им возможность обрести новые знания в части защиты интеллектуальной собственности — лекторий для конкурсантов организовали ведущие эксперты Роспатента, осветив основные вопросы патентования и выбора стратегии надежной охраны разработок.

16

научных разработок

9

регионов России

Конференция «МТС Платформа 2024»

В отчетном году МТС во второй раз провела конференцию «МТС Платформа» на площадке «МТС Live Холл» и презентовала новые цифровые решения и сервисы экосистемы МТС. Конференция проходила в формате мультимедийного шоу с использованием уникальных сценических решений и кинетических механизмов.

В первой части конференции спикеры рассказали о том, как продукты МТС меняют повседневную жизнь, какие привилегии доступны пользователям, как продукты компании защищают от мошенников и нежелательного контента и какие новые возможности общения доступны клиентам благодаря внедрению искусственного интеллекта. Во второй части участники конференции познакомились с новыми цифровыми решениями МТС в индустрии развлечений, узнали об инструментах создания оригинальных релизов и условиях монетизации пользовательского контента.





ЗАБОТА ОБ ОКРУЖАЮЩЕЙ СРЕДЕ



70

Ответственное
ресурсопользование

72

Управление
электронными
отходами

73

Развитие
электронного
документооборота

75

Изменение климата

77

Энергоэффективность
и энергосбережение

78

Экопросвещение

>253 МЛН РУБ.

затраты Группы на мероприятия
по сохранению окружающей среды



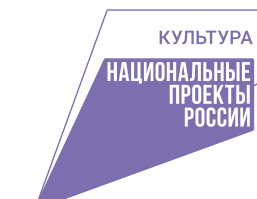
Цели устойчивого развития ООН



Раскрываемые существенные темы

- Сокращение потребления энергии и энергоэффективность
- Управление отходами и циркулярная экономика
- Экологические и экопросветительские инициативы
- Борьба с изменением климата, а также предоставление услуг, способствующих сокращению выбросов парниковых газов

Национальные проекты России



Ключевые события

- Утверждение Стратегии по управлению выбросами парниковых газов ПАО «МТС»
- Определение сценариев изменения климата
- Проведение анализа чувствительности к климатическим рискам



Подход к управлению

GRI 3-3

Сталкиваясь с экологическими и климатическими вызовами, МТС успешно трансформирует их в драйверы устойчивого роста бизнеса.

Через внедрение инновационных «зеленых» технологий, развитие образовательных и экопросветительских программ, продвижение осознанного образа жизни среди сотрудников и клиентов мы вносим вклад в достижение глобальных целей устойчивого развития. Мы фокусируемся на создании экосистемы, где экологическая ответственность становится основой для долгосрочного развития.

Вопросы охраны окружающей среды, экологической ответственности и безопасности, а также рассмотрение и утверждение отчетности об устойчивом развитии компании курируются комитетом ESG при Совете директоров Группы компаний.

Подразделениями, осуществляющими операционную деятельность по вопросам разработки ESG-инициатив и подготовки отчетности об устойчивом развитии в Группе МТС, являются Центр ESG и Рабочая группа по углеродному менеджменту и ответственному финансированию.

Комплаенс-программа «Экология»

В МТС функционирует комплаенс-программа «Экология», разработанная с целью обеспечения соблюдения природоохранного законодательства Российской Федерации. За ее реализацию отвечает департамент деловой этики и комплаенс совместно с профильными операционными подразделениями.

В рамках программы разработана матрица экологических рисков, которая способствует существенному снижению вероятности наложения штрафов на компанию. Для актуализации матрицы информация по изменениям в природоохранном законодательстве обновляется в рамках ежеквартального мониторинга.



Наш подход

к вопросам охраны окружающей среды и рационального использования ресурсов закреплен в ESG-стратегии Группы МТС до 2026 года и содержит следующие ключевые экологические направления:

- Ответственное ресурсопользование
- Управление е-отходами
- Углеродный менеджмент

Ключевые документы в области охраны окружающей среды

- 1 ESG-стратегия
- 2 Экологическая политика
- 3 Стандарт «Управление отходами производства и потребления»
- 4 Политика «Экологическая безопасность и охрана окружающей среды на объектах административного назначения»
- 5 Стратегия по управлению выбросами парниковых газов

Функциональная группа «Экология» (ФГЭ) Центра ESG

- Подготовка нефинансовой отчетности по вопросам экологической ответственности и безопасности
- Интеграция экологических принципов и систем мониторинга в бизнес-процессы и проекты
- Разработка и внедрение экологических программ, партнерств и образовательных проектов
- Обеспечение соответствия бизнес-процессов экологическим нормам и стандартам, представительство компании на экологических премиях и конкурсах

Рабочая группа по углеродному менеджменту и ответственному финансированию

- Реализация стратегических кросс-функциональных проектов и программ, направленных на внедрение лучших практик в области углеродного менеджмента и экологической ответственности
- Разработка и реализация Стратегии по управлению выбросами парниковых газов ПАО «МТС» (далее — Стратегия) и оценки рисков ПАО «МТС», связанных с изменением климата
- Разработка и реализация экологически значимых проектов, направленных на внедрение принципов устойчивого развития и экологической ответственности в бизнес-процессы компаний экосистемы МТС

Группа охраны окружающей среды ПАО «МТС» и сотрудники экологических подразделений дочерних обществ Группы МТС

- Контроль за выполнением требований природоохранного законодательства
- Разработка программ в области экологической безопасности и ответственного природопользования

ОТВЕТСТВЕННОЕ РЕСУРСОПОЛЬЗОВАНИЕ

Ключевые цифры
2024 года

1 550^т

вторсырья было собрано
и передано ответственным
контрагентам на переработку
и экологически безопасную
утилизацию

22

офиса в 11 регионах
охвачено системой
раздельного сбора отходов

−4 957^т

↓ −35,6% к 2023

сокращение общего объема
образуемых отходов

−225,6^т

↓ −34,3% к 2023

сокращение общего
объема закупаемой бумаги
для офисов в 2024 году

−27,1^{тыс. м³}

↓ −7,6% к 2023

сокращение общего объема
забираемой воды в 2024 году

93 %

↑ 74% в 2023

уровень проникновения ЭДО
по ключевым направлениям
документооборота

133^{млн}

листов бумаги было
сэкономлено в результате
использования ЭДО

66 558

бумажных конвертов было
сэкономлено в результате
использования ЭДО

В результате рефербишмента¹
оборудования



55 157^{кг}

пластика было использовано повторно

333 386

устройств было
использовано повторно

30 488^{кг}

электронных компонентов²
было использовано повторно

1 Рефербишмент (refurbishment) — процедура восстановления и возвращения в эксплуатацию бывшего в употреблении технологического, в основном электронного, оборудования. Процесс позволяет минимизировать зависимость от импортных комплектующих, а также существенно сократить расходы на закупку новой техники.
2 Модули условного доступа для ТВ, оборудование широкополосного доступа в интернет, смарт-карты для телевизионных приставок, телевизионные приставки и прочее.

GRI 3-3, 303-1, 303-2, 306-1, 306-2

Группа МТС ответственно подходит к управлению природными ресурсами, внедряя практики и реализуя мероприятия по их рациональному использованию и ответственному обращению с отходами.

Ответственный подход к использованию ресурсов закреплён в Стандарте «Управление отходами производства и потребления» в ПАО «МТС».

Согласно документу, деятельность по сокращению отходов в МТС включает в себя

- Поддержание рационального подхода к использованию природных ресурсов
- Реализацию раздельного сбора вторичных ресурсов и передачу их партнерам для утилизации с применением наилучших доступных технологий
- Популяризацию ответственного отношения к обращению с отходами в Группе МТС
- Следование направлениям ESG-стратегии МТС: «Ответственное ресурсопользование» и «Управление е-отходами».

Результаты, достигнутые при переработке отдельных категорий отходов

33,6^т

лома компьютерного оборудования и лома оборудования коммутации

7 124^{кг}

мелкой электронной техники

67,3^{кг}

телефонов

26,3^т

отработанных элементов питания и батареек

Проект «Лаборатория жизненного цикла»



~1 550^т

вторсырья было собрано и передано ответственным контрагентам на переработку и экологически безопасную утилизацию за 2024 год

Ключевой экологической инициативой является «Лаборатория жизненного цикла» — флагманский проект, направленный на последовательное внедрение принципов экономики замкнутого цикла и ответственного ресурсопользования в бизнес-процессы Группы МТС.

С 2020 года в компании реализуется комплексный экосистемный проект «Лаборатория жизненного цикла», который способствует внедрению системы раздельного сбора отходов в Группе МТС. В 2024 году в результате масштабирования проекта значительно увеличились объёмы вторичных материалов, отправленных на переработку.

264^{кг}

пластиковых крышечек

600^{кг}

отходов стеклопластика

1 466^{кг}

пластиковых бутылок

125,5^т

макулатуры

4 000^{кг}

АБС-пластика

100^{кг}

стеклобоя от кинескопов

13,8^т

офисной мебели

27,3^{кг}

алюминия

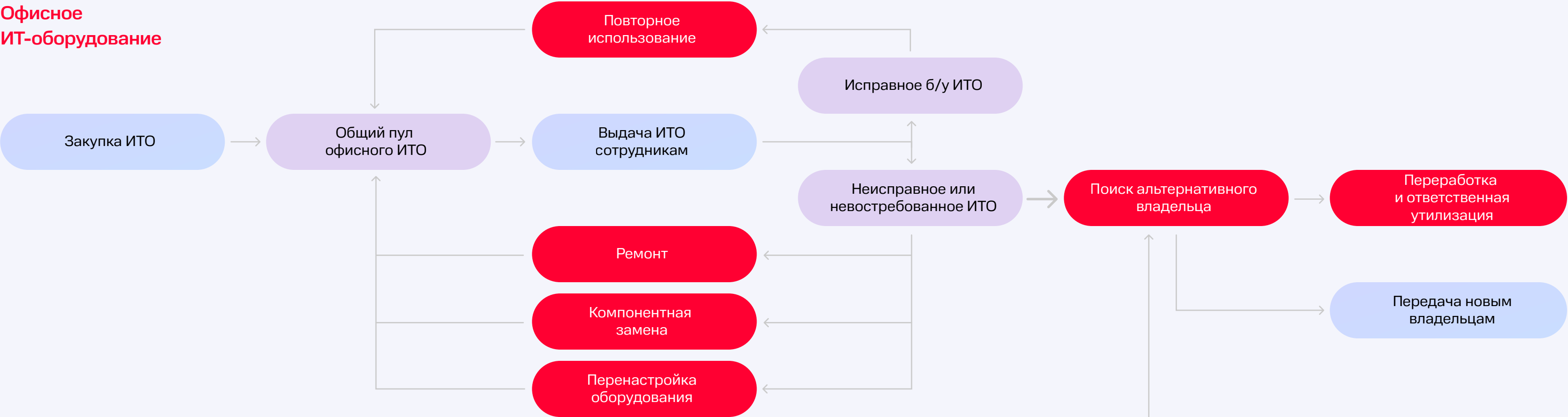
УПРАВЛЕНИЕ ЭЛЕКТРОННЫМИ ОТХОДАМИ

GRI 3-3, 306-1, 306-2

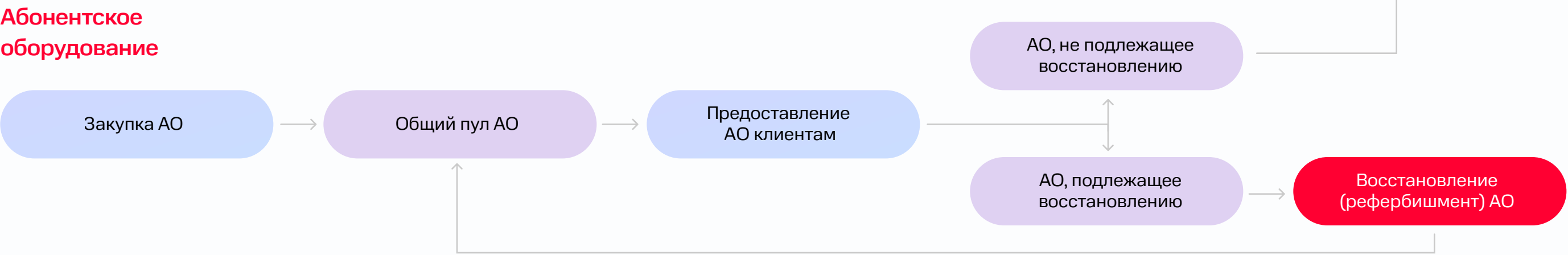
В Группе МТС внедрена система обращения с использованным телекоммуникационным оборудованием, а также созданы кроссфункциональные рабочие группы, которые организуют процесс управления электронными отходами на основе принципов экономики замкнутого цикла.

Устойчивые практики в жизненном цикле офисного ИТ-оборудования и абонентского оборудования

Офисное ИТ-оборудование



Абонентское оборудование



Программа рефербишмента клиентского оборудования

В 2024 году Группа МТС совместно с партнером SuperWave¹ в очередной раз реализовала программу рефербишмента клиентского оборудования, направленную на продление жизненного цикла электронных устройств и минимизацию экологического следа. Программа способствует снижению затрат на закупку новой техники и повышает доступность цифровых сервисов для клиентов. Развитие программы является неотъемлемой частью интеграции принципов экономики замкнутого цикла в операционную деятельность МТС.

Программа включает полный цикл восстановления оборудования: сбор оборудования, техническую диагностику, восстановление, обновление программного обеспечения и обязательный контроль качества.

333,4 тыс.

единиц техники было восстановлено в рамках инициативы в 2024 году, что позволило предотвратить образование 55 тонн пластиковых и 30 тонн электронных отходов

46 843 кг

пластика переработано

26 505 кг

электронных компонентов переработано

¹ Superwave Group — ведущий российский холдинг в сфере высокотехнологичного оборудования, работающий с 1992 года. Компания специализируется на дистрибуции компьютерной, печатной и телекоммуникационной техники, системной интеграции, проектном производстве и рефербишменте. Собственная производственная база и сервисный центр обеспечивают полный цикл услуг для корпоративных клиентов. Superwave активно внедряет ESG-принципы, уделяя особое внимание экологической ответственности и устойчивому развитию бизнеса. Подробнее — на сайте компании. [Сайт Superwave](#) →

РАЗВИТИЕ ЭЛЕКТРОННОГО ДОКУМЕНТООБОРОТА

GRI 3-3, 306-2

В 2024 году компания продолжила активно развивать и масштабировать систему ЭДО, распространяя ее не только на внутренние процессы, но и на деятельность дочерних предприятий.

В МТС создано шесть специализированных рабочих групп, которые координируют процесс перехода на электронный документооборот (далее — ЭДО). Эти группы проводят регулярные встречи для проработки задач по каждому из направлений документооборота. Внедрение системы электронного документооборота в МТС способствует повышению эффективности операционной деятельности Группы компаний, освобождает сотрудников от значительного объема рутинных операций и позволяет существенно снижать использование материалов.



6 РАБОЧИХ ГРУПП

координируют процесс перехода на электронный документооборот

Статус ЭДО по ключевым направлениям документооборота

Ключевые направления	Элемент документооборота	Доля ЭДО в 2024 году	Изменение по сравнению с 2023 годом
B2C-клиенты	Регистрационная форма абонента	83%	+18%
	Претензии и сервисные запросы	85%	+27%
	Счета за услуги фикс. связи	87%	+12%
B2B-клиенты	Закрывающие документы	97%	+6%
	Договоры с клиентами	76%	+60%
	Претензии и сервисные запросы	98%	+98%
Поставщики	Договоры	83%	+8%
	Взаиморасчеты	87%	+7%
Внутренние бухгалтерские документы		86%	-2%
Документы по HR-процессам	HR-документы дочерних компаний	71%	+41%
	HR-документы МТС	93%	+66%
Исходящая корреспонденция		90%	ЭДО был внедрен в 2024 г.

Направления и инициативы 2024 года по внедрению ЭДО

В 2024 году был реализован ряд инициатив по внедрению ЭДО в операционные процессы Группы МТС и по повышению осведомленности сотрудников, контрагентов и клиентов о повсеместном использовании нами ЭДО.

B2C-клиенты 1

- Электронное подписание при оформлении sim-карты
- Электронное подписание сервисных документов во франшизе и дилерском канале
- Электронное подписание договорных и сервисных документов B2C иностранцами

HR 3

- Подписание любого документа работодателем в ЭДО
- Перевод в кадровый электронный документооборот документов по массовым операциям
- Отказ от ознакомления сотрудников с приказами и прекращение издания избыточных приказов
- Платформа мониторинга прохождения онбординга¹ и отслеживания подписания документов

B2B-клиенты 2

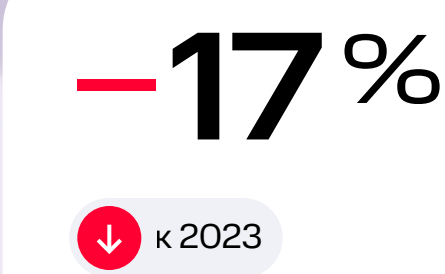
- Дашборд по новым подключениям с детализацией для сотрудника
- Изменения в методике оценки деятельности сотрудников для продвижения ЭДО
- Памятка для клиентов о переходе на ЭДО

Контрагенты 4

- Доработка портала региональной информационной системы для работы с контрагентами в части первичных документов и договоров ООО «РТК» и техаренда МТС
- Возможность передачи первичных документов напрямую через оператора ЭДО СБИС
- Доработка LegalDoc для электронного подписания трехсторонних договоров и входящих договорных документов в ЭДО

Прочие 5

- Формирование и автоматизация единого DashBoard для мониторинга перехода на ЭДО по всем направлениям
- Определение и утверждение правлением подхода к формированию целевого ландшафта ЭДО
- Реализация инструментов гибкого перевода отправок документов на приоритетного оператора ЭДО, что позволяет сократить расходы на покупку лицензий



сокращение расходов на бумажный документооборот в 2024 году

Инициативы по внедрению ЭДО помогают сокращать расходы Группы МТС на бумажный документооборот. В 2024 году произошел значимый рост тарифов на печать, отправку и других расходов на обслуживание оборудования, однако при этом расходы на бумажный документооборот были сокращены на 17% по сравнению с 2023 годом. К 2025 году компания планирует снизить расходы еще на 18%.

¹ Онбординг — процесс знакомства нового сотрудника или клиента с организацией, ее продукцией или услугами.

ИЗМЕНЕНИЕ КЛИМАТА

GRI 3-3, 305-1, 305-2, 305-3, 305-4, МЭР 20

Ключевые цифры 2024 года

35,8 CO₂-ЭКВ./
тыс. т

выбросы ПГ
по охвату Scope 1

805,665 CO₂-ЭКВ./
тыс. т

выбросы ПГ
по охвату Scope 2

2,62 CO₂-ЭКВ./
млн руб.

коэффициент интенсивности выбросов парниковых газов

1 000,28 CO₂-ЭКВ./
тыс. т

выбросы ПГ
по охвату Scope 3

2,28 CO₂-ЭКВ./
тыс. т

выбросы ПГ
по охвату Scope 4

Компания интегрирует принципы углеродного менеджмента в свою ESG-стратегию, ежегодно раскрывает информацию об объемах прямых и косвенных выбросов парниковых газов, а также реализует меры по их сокращению.

В 2023 году для повышения эффективности управления выбросами парниковых газов был разработан проект Стратегии по управлению выбросами парниковых газов — Углеродная стратегия, в 2024 году она была утверждена совместно с дорожной картой. В рамках Стратегии по управлению выбросами парниковых газов Группа МТС внедряет технологические решения для минимизации собственного углеродного следа и помогает клиентам контролировать влияние на климат.

Снижение углеродоемкости
ПАО «МТС» на



60%

к 2030 г. по сравнению с 2021 г.

ключевая цель углеродной стратегии

Климатические риски

МТС признает серьезность последствий, которые могут быть вызваны глобальным изменением климата, и считает климатические риски существенными для своей деятельности. В связи с этим с 2024 года ведется работа по актуализации, идентификации и оценке физических и переходных климатических рисков.

В 2024 году были сделаны следующие важные шаги в разработки системы идентификации климатических рисков для Группы МТС:

- Определены сценарии изменения климата, в рамках которых будут оцениваться риски
- Определены временные горизонты оценки рисков — краткосрочный (2028 год), среднесрочный (2031 год) и долгосрочный (2050 год)
- Проведен анализ чувствительности трех видов активов (центров обработки данных, офисов и базовых станций) к физическим климатическим рискам
- Проведен анализ чувствительности процессов и деятельности компании к переходным климатическим рискам (в разбивке на регуляторные, технологические, рыночные и репутационные)
- Составлен расширенный реестр физических и переходных рисков, актуальных для Группы МТС

Физические и переходные риски, актуальные для Группы МТС



Физические риски

- Ураганы и опасные циклонические явления
- Паводки и наводнения
- Атипичное перемещение воздушных масс, приводящее к резкому значительному изменению температуры воздуха
- Лесные пожары

Последствия реализации

Рост интенсивности и частоты неблагоприятных климатических явлений способен вызвать увеличение числа и масштабов сбоев в технической инфраструктуре МТС, что, в свою очередь, приведет к росту операционных и капитальных расходов.



Переходные риски

- Введение углеродного налога, изменение энергетической политики Российской Федерации и нормативной среды
- Необходимость модернизации сетевой и ИТ-инфраструктуры с целью повышения энергоэффективности и снижения углеродного следа
- Изменение отношения заинтересованных сторон
- Изменение потребительского поведения и др.

Последствия реализации

Переходные климатические риски могут привести к росту операционных издержек вследствие необходимости соответствия новым требованиям в сфере углеродного регулирования, энергоэффективности и устойчивого развития, а также к необходимости инвестиций в модернизацию системы ESG-отчетности.

Рост давления со стороны заинтересованных сторон повышает требования к климатической ответственности и прозрачности, а изменение потребительского поведения может снизить лояльность к компании, если она не демонстрирует приверженность устойчивому развитию.



Усиление негативных климатических тенденций может повлечь за собой следующие последствия:

- Увеличение требований к термоизоляции зданий и объектов технической инфраструктуры (капитальные расходы)
- Увеличение потребности кондиционирования центров обработки данных и базовых станций (капитальные расходы и операционные расходы)
- Увеличение стоимости строительных работ (капитальные расходы)
- Внедрение активных и пассивных противопожарных систем (капитальные расходы)

ЭНЕРГОЭФФЕКТИВНОСТЬ И ЭНЕРГОСБЕРЕЖЕНИЕ

GRI 3-3, 302-1, 302-4

Ключевые цифры 2024 года



4,4

МЛН кВт·ч

сэкономлено в результате мероприятий
по повышению энергоэффективности

В своей деятельности МТС руководствуется принципами требований как российских, так и международных стандартов, включая ГОСТ Р ИСО 50001:2023, направленных на ограничение роста энергопотребления и снижение удельного расхода электроэнергии.

2 160,6

МЛН
кВт·ч

общее потребление
электроэнергии в 2024 году

Ключевые направления и инициативы по повышению энергоэффективности в рамках углеродной стратегии

Мероприятия по повышению энергоэффективности офисов

- Замена систем кондиционирования
- Реконструкция системы аварийного освещения
- Модернизация систем освещения
- Реконструкция осветительных сетей офисов и помещений
- Замена и модернизация сплит-систем в технологических помещениях

Мероприятия по повышению энергоэффективности базовых станций

- Постепенное выведение из эксплуатации инфраструктуры 3G на площадках LTE2100 + UMTS¹
- ESG-решение в GF (новом строительстве) площадок RAN

Мероприятия по повышению теплоэффективности

- Улучшение тепловой изоляции стен, полов и чердаков
- Утепление оконных рам и установка теплоотражающей пленки на окна в помещениях общего пользования
- Установка радиаторных автоматических регуляторов
- Установка азраторов (экономия горячей воды) и фотодатчиков
- Замена/регулировка оконной/дверной фурнитуры

Мероприятия по сокращению выбросов от транспортных средств

- Расширение опыта внедрения мероприятий по использованию внутреннего каршеринга
- Обновление автотранспортных средств, малолитражные автомобили
- Своевременное техническое обслуживание транспортных средств, позволяющее удерживать потребление топлива на оптимальном уровне
- Оптимизация логистики

Мероприятия по повышению энергоэффективности центров обработки данных (ЦОД)

- Переход на энергоэффективные системы охлаждения

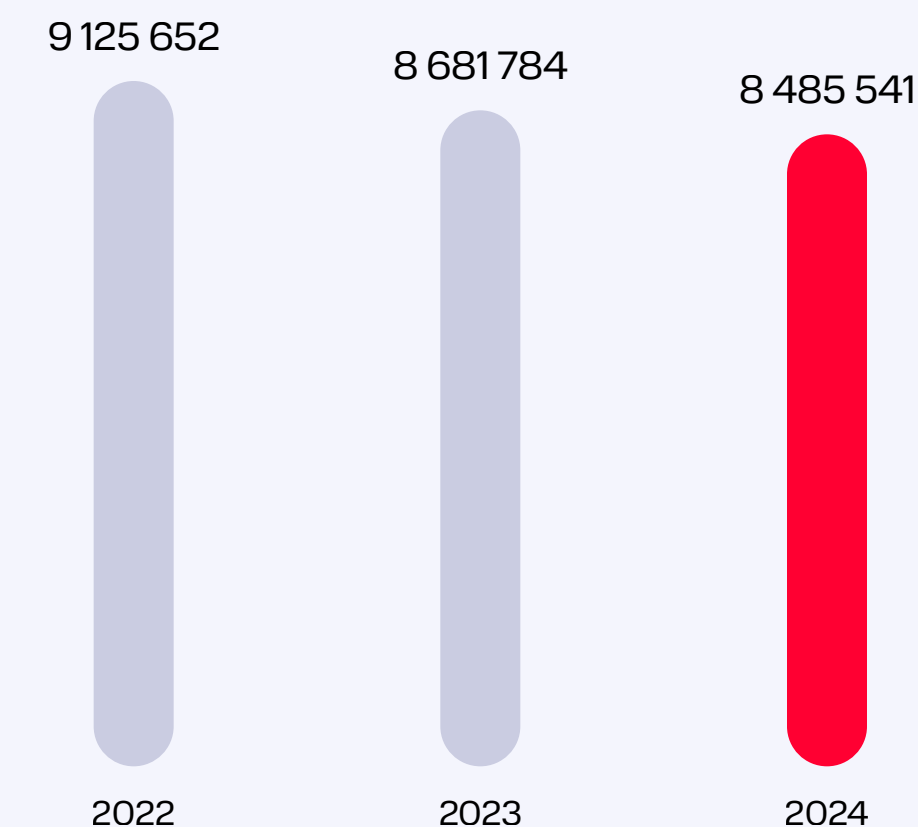
¹ Universal Mobile Telecommunications System (универсальная мобильная телекоммуникационная система) — технология сотовой связи.

Офисы и центры обработки данных являются одними из основных активов Группы МТС, на базе которых реализуются программы повышения энергоэффективности.

Важной частью повышения энергоэффективности Группы МТС являются централизованные и региональные программы повышения энергоэффективности, которые формируются Корпоративным центром и филиалами МТС на ежегодной основе, после чего реализуются в рамках установленных сроков. Выполнение запланированных мероприятий является ключевым показателем эффективности (KPI) для руководителей филиалов, что подчеркивает высокую значимость данной инициативы для компании.

Реализация мероприятий по повышению энергоэффективности позволила Группе значительно сократить общее потребление энергии — в 2024 году оно уменьшилось на 2% по сравнению с 2023 годом.

Общее потребление энергии в Группе МТС, ГДж



ЭКОПРОСВЕЩЕНИЕ

Одной из ключевых составляющих частей ESG-стратегии МТС является реализация цифровых экопросветительских и волонтерских проектов, направленных на различных представителей заинтересованных сторон. Разработкой проектов занимается функциональная группа «Экология». Проекты группы включают в себя разработку лекций и интерактивных материалов, проведение мастер-классов, участие в экологических мероприятиях.

Ключевые цифры 2024 года



> 2 МЛН
ЧЕЛ.

охват образовательными
и просветительскими
экологическими проектами МТС

129

постов экологической
тематики было
опубликовано
в корпоративных
мессенджерах

900

экологических
волонтеров в компании

Калькулятор цифрового экологического следа МТС

В июне 2024 года МТС представила инновационный онлайн-сервис — калькулятор цифрового экологического следа, направленный на повышение экологической ответственности пользователей цифровых технологий. Данный инструмент позволяет определить индивидуальный вклад каждого пользователя в выбросы парниковых газов, возникающие в результате использования цифровых устройств и сервисов, таких как смартфоны, ноутбуки, облачные хранилища и стриминговые платформы. Для расчета пользователь отвечает на ряд вопросов о количестве и типах используемых устройств, времени их эксплуатации и цифровых привычках, включая способы подключения к интернету. Калькулятор предоставляет количественную оценку выбросов парниковых газов за год и формирует индивидуальные рекомендации по снижению негативного воздействия: продление срока службы гаджетов, рациональное использование облачных сервисов, сдача техники на переработку.



Настольная игра «Цифровые технологии для экологии»

В 2024 году была разработана настольная игра, в которой участники делают ход на игровом поле, используя карточки с названиями различных цифровых технологий, сервисов и устройств МТС. Игра выступает эффективным инструментом для продвижения экоповестки среди сотрудников. В рамках игры участники знакомятся с образовательными материалами, которые ярко иллюстрируют, как цифровые продукты и услуги способствуют рациональному использованию воды и энергии, сокращению отходов и уменьшению выбросов парниковых газов, стимулируя участников к активным действиям для сокращения негативного воздействия на окружающую среду.

Высадка деревьев

В 2024 году компанией высажено более 40 000 саженцев кедра на 13 гектарах лесной площади Республики Алтай в рамках лесовосстановления.

Также эковолонтеры МТС при поддержке БФ «Система» реализовали проект по компенсационным посадкам елей и сосен в Челябинской, Воронежской и Курганской областях. Всего было посажено 14 750 деревьев.

40 000
саженцев кедра

14 750
елей и сосен

Первый инклюзивный онлайн-урок «Что такое экослед и как цифровые технологии помогают его сократить»

В марте 2024 года МТС провела первый инклюзивный онлайн-урок для российских школьников, посвященный теме экоследа и роли цифровых технологий в его сокращении. Урок имеет формат онлайн-игры с участием маскотов Эконешки и Эконолика, что обеспечило доступность и вовлеченность для детей с разными образовательными потребностями. В интерактивной форме участники познакомились с ключевыми экологическими понятиями, такими как «экологический след», «день экологического долга» и «биоемкость», а также узнали о необходимости баланса между потреблением ресурсов и возможностями планеты к их восстановлению.



Урок получил положительные отзывы от педагогов и экологов и был высоко оценен на IX Всероссийской конференции по экологическому образованию «Образование-2030. Учиться и действовать».

Лекции

В рамках экопросвещения в отчетном году были проведены лекции по разделному сбору отходов и внедрению ИТ-решений для экологии

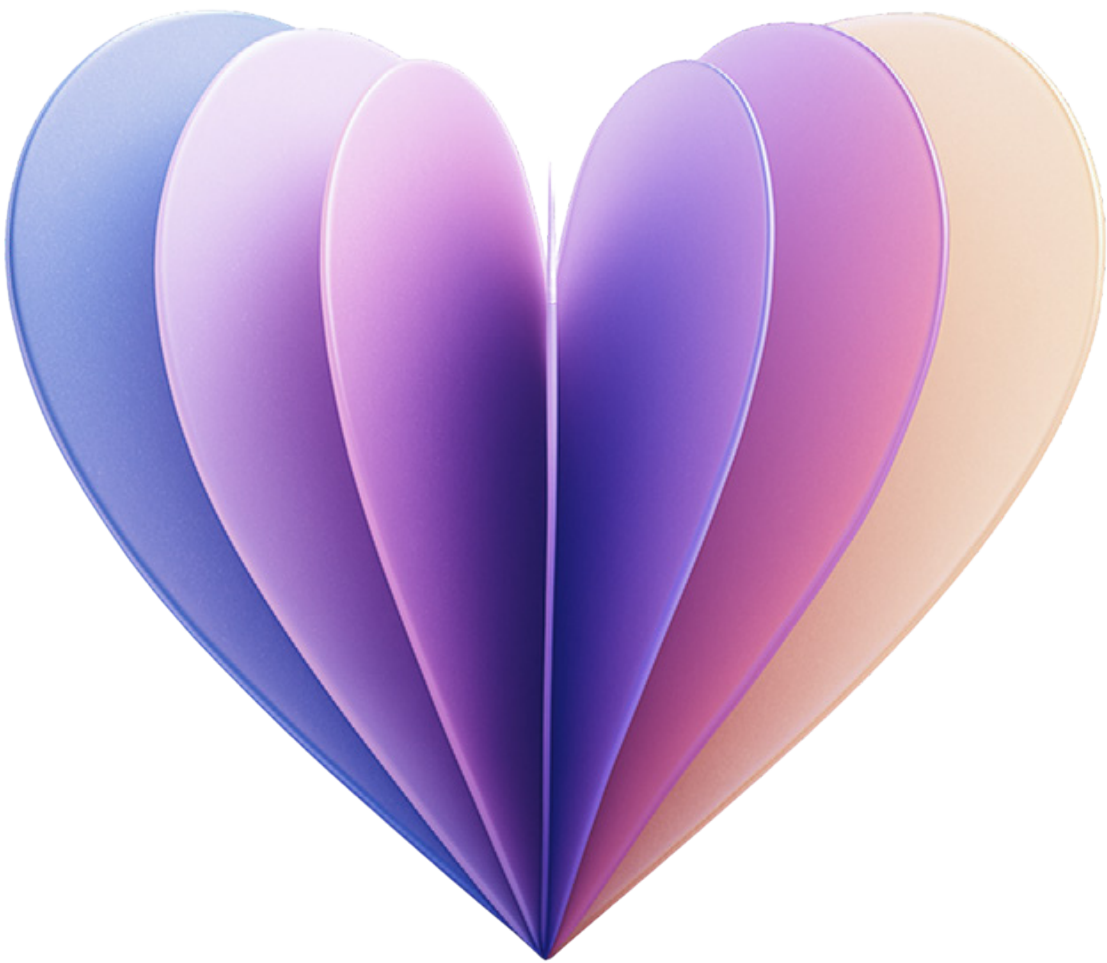
250
участников лекции по разделному сбору отходов

112
участников лекции по внедрению ИТ-решений для экологии

Мастер-класс по кастомизации одежды

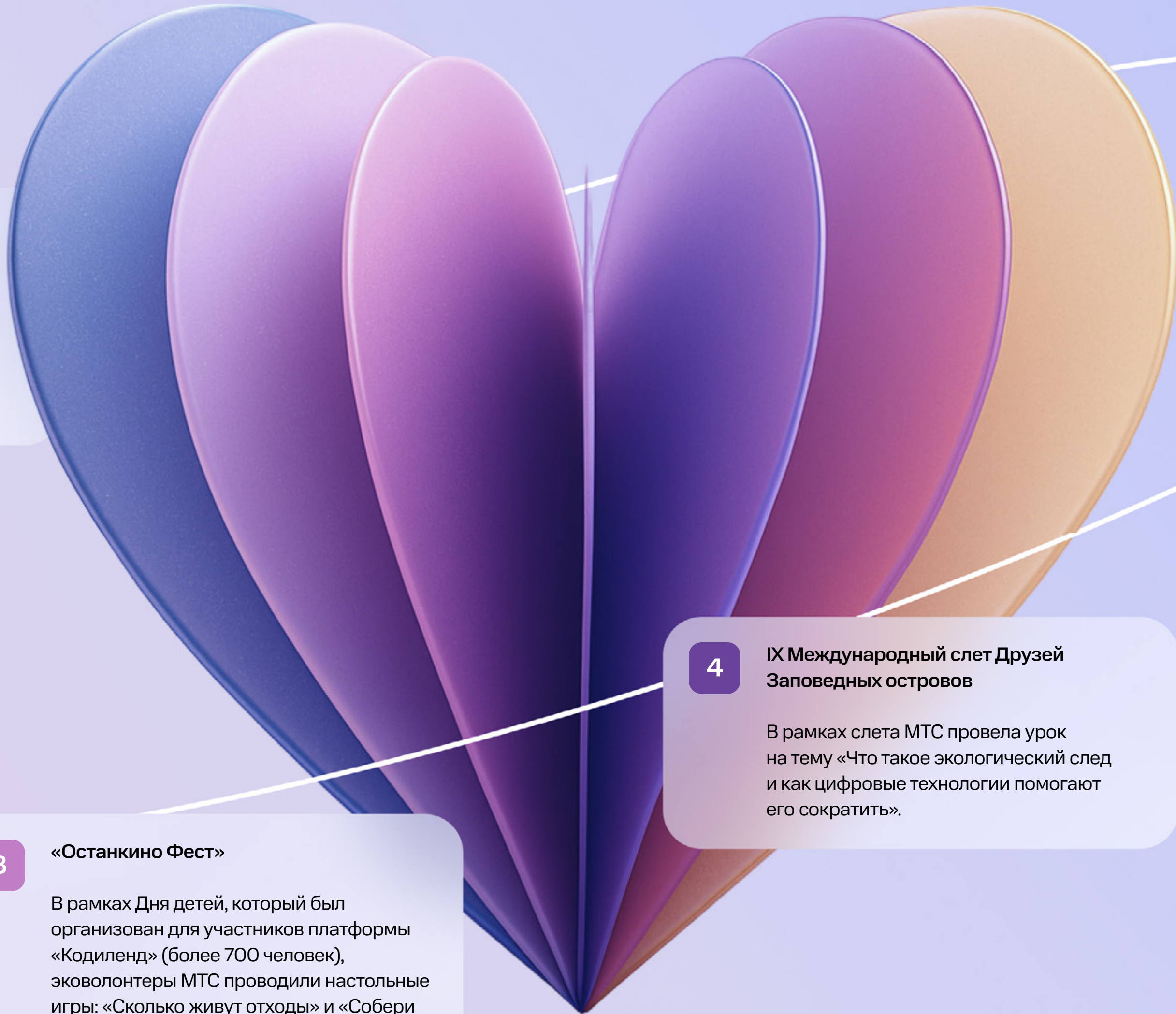
Ответственное использование вещей помогает сократить потребление ресурсов и минимизировать экологический след. Этого же мнения придерживаются в МТС. В рамках экопросветительского блока мероприятий для сотрудников компании был организован мастер-класс по кастомизации одежды: каждый желающий мог подарить новую жизнь старым вещам и продлить их срок службы. Такой подход не только укрепляет культуру устойчивого потребления, но и демонстрирует, как креативность может стать инструментом заботы об окружающей среде. Инициатива МТС объединяет экологическую ответственность и практическую пользу, вдохновляя на осознанные изменения в повседневной жизни.

Проект «Вдохновляй(ся)»



В 2024 году компания начала разработку внутрикорпоративного экопросветительского проекта «Вдохновляй(ся)», посвященного бережному отношению к окружающей среде и сохранению ресурсов с использованием современных цифровых технологий. Этот проект планируется к запуску в начале 2025 года и призван вдохновить сотрудников на активные действия, способствующие устойчивому развитию и охране природы, а также повысить осведомленность о важности ответственного потребления в повседневной жизни. На специально разработанном портале будут опубликованы задания, лекции с экспертами, ссылки на полезные статьи, трекары экопривычек. Кроме того, в рамках проекта будут проводиться экскурсии в экоцентры, конкурсы детских рисунков, а также запущен чат-бот по обмену вещами.

Волонтеры МТС в отчетном году активно участвовали в экологических мероприятиях



1 Экопрактикум «Цифровой след смартфона» и игра «Сколько живут отходы?»

Сотрудники МТС провели экопрактикум и игру на четырех площадках, в которых суммарно приняли участие >1 000 человек.

2 XI Общероссийский фестиваль природы «Первозданная Россия»

На площадке Третьяковской галереи в рамках тематического дня действовала образовательная площадка, на которой корпоративные волонтеры МТС провели две настольные экоигры по формированию экологического мышления.

3 «Останкино Фест»

В рамках Дня детей, который был организован для участников платформы «Кодиленд» (более 700 человек), эковолонтеры МТС проводили настольные игры: «Сколько живут отходы» и «Собери экологический след смартфона».

4 IX Международный слет Друзей Заповедных островов

В рамках слета МТС провела урок на тему «Что такое экологический след и как цифровые технологии помогают его сократить».

5 Саммит устойчивого развития «Сибирская перспектива»

На саммите волонтеры МТС из Красноярского филиала активно участвовали в создании экологической тропы, покраске ограждений, высадке цветов и благоустройстве территории, а также проводили настольные игры.

6 Экологический марафон «Понеслось»

Эковолонтеры МТС приняли участие в экологическом марафоне «Понеслось», где провели две настольные экоигры.



ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ПЕРЕД СОТРУДНИКАМИ

83

Наши сотрудники

90

Инклюзивность
и многообразие

94

Достойные
и безопасные
условия труда

100

Благотворительность
и социальная
реализация
сотрудников

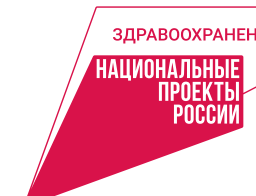
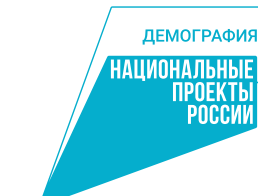
Сотрудники — самый ценный актив МТС. Мы делаем все, чтобы нашим сотрудникам было комфортно и интересно, чтобы они могли работать продуктивно, чувствовали себя защищенными, могли развиваться сами и развивать наш бренд.

89 %

уровень удовлетворенности
сотрудников

+18 %

↑ к 2023

к трудоустройству сотрудников
старше 50 лет223^{ЧЕЛ.}сотрудники
с инвалидностьюЦели устойчивого
развития ООННациональные проекты
России

85 %

сотрудников прошли оценку
эффективности350,2<sup>МЛН
РУБ.</sup>затраты Группы на поддержку
безопасных условий труда

0

несчастных случаев
со смертельным исходомРаскрываемые
существенные
темы

- Охрана труда и здоровья сотрудников
- Благополучие сотрудников и справедливые условия труда
- Недопущение дискриминации
- Соблюдение прав человека
- Социальная поддержка работников
- Обучение и развитие сотрудников

→ Подробнее о нашем подходе к соблюдению прав человека — в Отчетах об устойчивом развитии за 2022 и 2023 годы

Ключевые события
2024 года

- Тестирование руководителей на соблюдение принципов инклюзивности
[Сайт МТС →](#)
- Инклюзивный фестиваль «Мы услышим»
[Сайт МТС →](#)
- Ввод новых программ стажировок для студентов и сотрудников с небольшим опытом работы
[Сайт МТС →](#)

Основополагающие
документы

- [Кодекс делового поведения и этики →](#)
- [Политика «Многообразие, равенство, инклюзивность» →](#)
- Политика «Деятельность МТС в области благотворительности»
- Политика «Система управления охраной труда»

64 465

сотрудников работает
в компании в 2024 году

НАШИ СОТРУДНИКИ

”

Вице-президент
по управлению
персоналом

В условиях высокой рыночной конкуренции мы фокусируемся на развитии МТС как HR-бренда, поддержании высокой корпоративной культуры и внедрении новых программ благополучия. Мы стремимся поддерживать наших сотрудников и давать им уникальный профессиональный опыт, предлагая работу в кроссфункциональных проектах и способствуя развитию горизонтального карьерного трека.

Подход к управлению

GRI 3-3

Следуя целям HR-стратегии, МТС постоянно совершенствует систему управления персоналом: повышает уровень цифровизации и автоматизации HR-процессов, обеспечивает безопасные и комфортные условия труда и конкурентную заработную плату, предоставляя разнообразные возможности для развития и профессионального роста сотрудников. Высокие позиции компании в ведущих рейтингах год от года подтверждают статус МТС как надежного HR-бренда.

Forbes

Рейтинг Forbes

Платиновый статус лучших работодателей России по версии Forbes

РБК

Рейтинг РБК

Вторая группа Рейтинга лучших российских работодателей РБК

Хабр Карьера

Рейтинг Хабр Карьера

Четвертое место среди крупных работодателей рейтинга лучших ИТ-работодателей по версии сервиса «Хабр Карьера»

CHANGELLENGE »

Платформа Changellenge

Лучший работодатель в сфере телекоммуникаций рейтинга Best Company Award 2024

20
FUTURE TODAY

Рейтинг работодателей Future Today

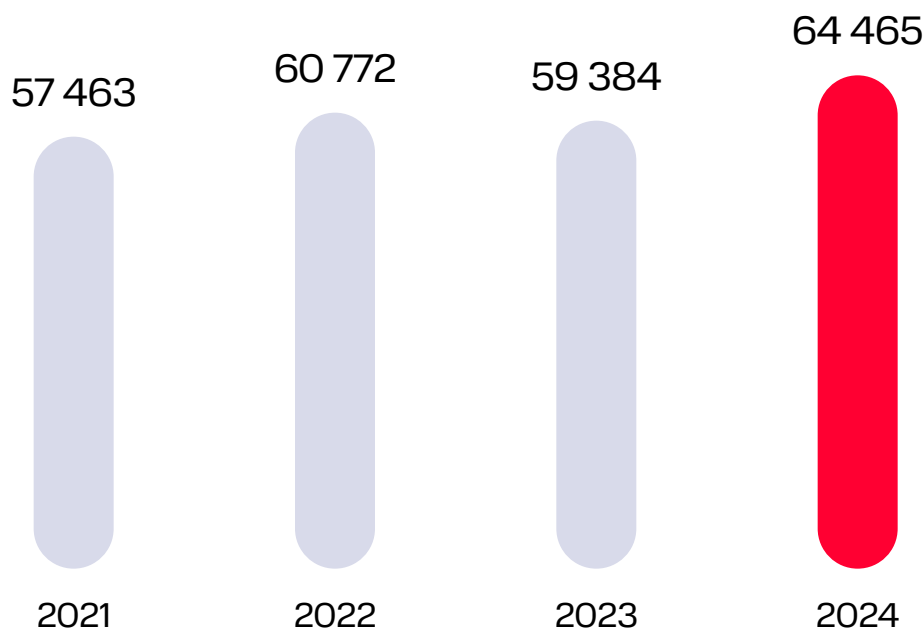
Топ-15 в разделе «Самые востребованные работодатели» по версии Future Today

Структура персонала

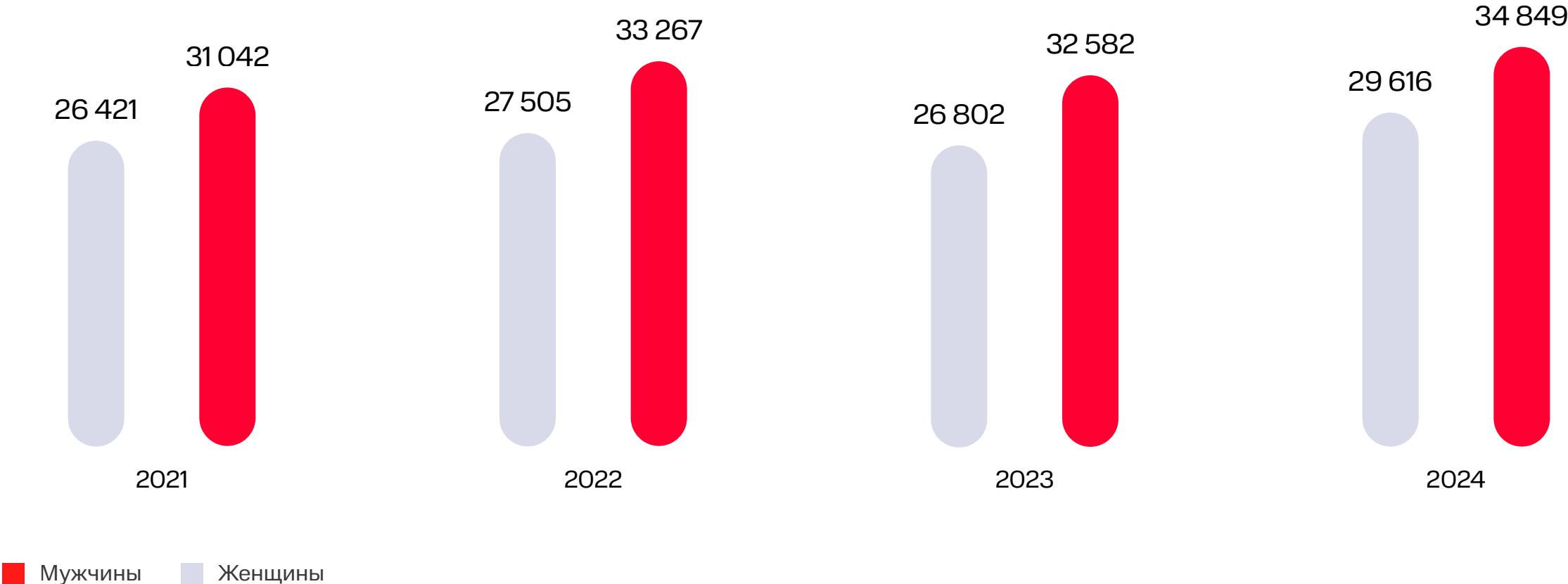
GRI 2-7, МЭР-25

В 2024 году команда МТС насчитывала 64 465 сотрудников — на 8% больше, чем годом ранее. Мы активно инвестируем в молодые таланты: каждый третий сотрудник — специалист до 30 лет. При этом каждый десятый — профессионал старше 50 лет, что подчеркивает инклюзивность экосистемы. В этом году к нам присоединились еще 752 опытных эксперта зрелого поколения.

Количество сотрудников МТС, 2021–2024

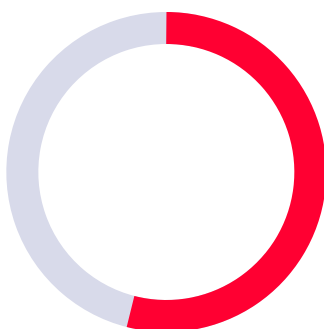


Гендерный состав работников, 2021–2024



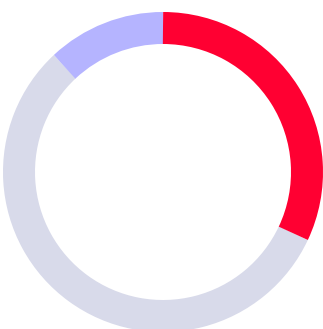
Основные показатели разнообразия персонала

Пол



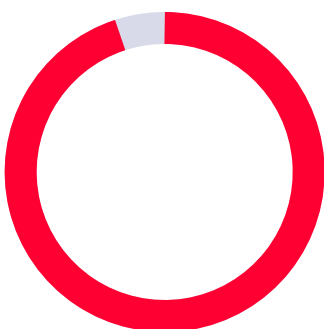
54% Мужчины
46% Женщины

Возраст



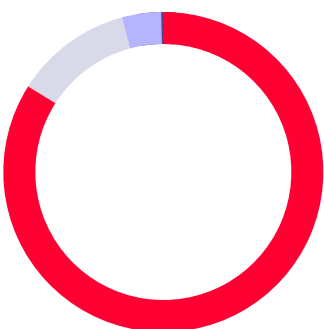
32% До 30 лет
56% 30–50 лет
12% Старше 50 лет

Срок договора



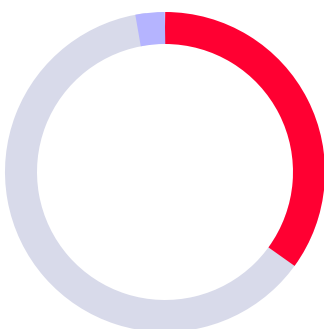
95% Бессрочный договор
5% Срочный договор

Категория



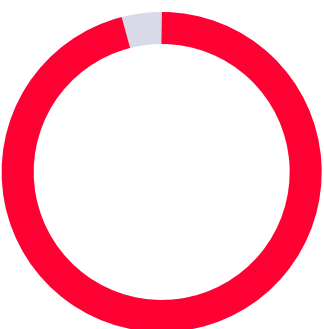
84% Специалисты
12% Руководители младшего звена
4% Руководители среднего звена
0,2% Руководители высшего звена

География



35% Москва
62% Регионы РФ
3% Зарубежные страны

Режим работы



95% На полную занятость
5% На частичную занятость

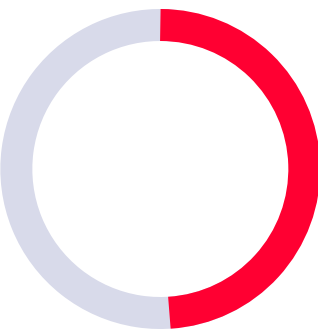
Наем и адаптация

GRI 401-1

В 2024 году команда МТС пополнилась 34 392 талантливыми специалистами, среди которых более 65% — молодые профессионалы до 30 лет. Мы создаем среду, где энергия и свежий взгляд превращаются в инновационные решения.

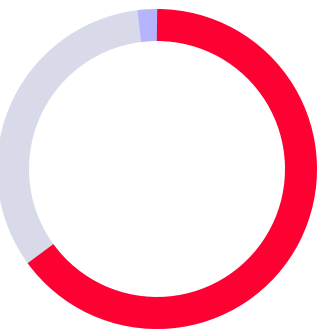
Новые сотрудники в разбивке по полу и возрастной категории

Пол



49% Мужчины
51 Женщины

Возраст



65% До 30 лет
33% 30–50 лет
2% Старше 50 лет

Каждый новичок проходит программу адаптации, включающую три компонента



Наставничество
персональное сопровождение экспертом для погружения во внутренние процессы экосистемы



Система бадди
эмоциональная поддержка и помощь в интеграции в культуру компании



Чат Welcome on board
нетворкинг с коллегами на испытательном сроке и теми, кто его уже прошел

Упростить адаптацию сотрудников также помогает **чат-бот** на корпоративном портале «Пульс» с перечнем готовых сценариев — от знакомства с корпоративными правилами до вопросов выплаты зарплаты.

Программа наставничества «Амиго»

В мае 2024 года для всех сотрудников МТС мы запустили программу наставничества «Амиго», участие в которой не только способствует более быстрой адаптации новичков, но и дает возможности для развития лидерских компетенций у наставников, создает атмосферу взаимопомощи и сотрудничества, что особенно важно для новых сотрудников. Организаторы получили 1 400 заявок на участие, из которых было принято только 500.

Требования к наставникам просты — функционал и задачи наставника должны быть схожи с задачами сотрудника, поэтому наставника можно выбирать из разных проектных команд.

Мы также разработали рекомендации для наставников, содержащие информацию о том, как правильно организовать процесс обучения, предложить помощь и поддержать новичка.



Комментарий участника программы

Роль «Амиго» мне хорошо знакома — я занимался обучением сотрудников в других компаниях. Я занимаюсь наставничеством для улучшения собственных навыков и готов вкладывать свои силы в поддержку и обучение сотрудников, потому что вижу, какой результат это дает. Помощь в адаптации позволяет сотруднику спокойнее и качественнее выполнять свои задачи. В МТС я помог освоиться уже трем нашим коллегам.

Мы также проводим ряд адаптационных корпоративных мероприятий:

«Induction: Добро пожаловать в МТС!» — еженедельное мероприятие, на которое попадает каждый новый сотрудник

Освещаем все нюансы, которые интересуют сотрудников в первые рабочие дни: от оргструктуры компании и адаптационного трека до зарплат и ДМС.

Welcome Day — ежемесячная полуторачасовая встреча для всей экосистемы

Знакомим с экосистемой и ее продуктами, рассказываем про корпоративную культуру, возможности обучения и развития, приглашаем вице-президентов МТС, которые делятся стратегией развития компании.

«Магия быстрой адаптации. Воркшоп для руководителя» — серия обучающих семинаров для руководителей МТС

Рассказываем про инструменты, которые помогают эффективно проводить адаптацию новых специалистов, а также повышаем soft skills наших руководителей в общении с младшими коллегами.

Мы также проводим оценку удовлетворенности сотрудников процессами адаптации

Уровень удовлетворенности ИТ-персонала процессами адаптации в 2024 году

89%

Удовлетворенность сотрудников других направлений процессами адаптации в 2024 году

97%

Экосистема активно использует следующие способы привлечения новых специалистов:

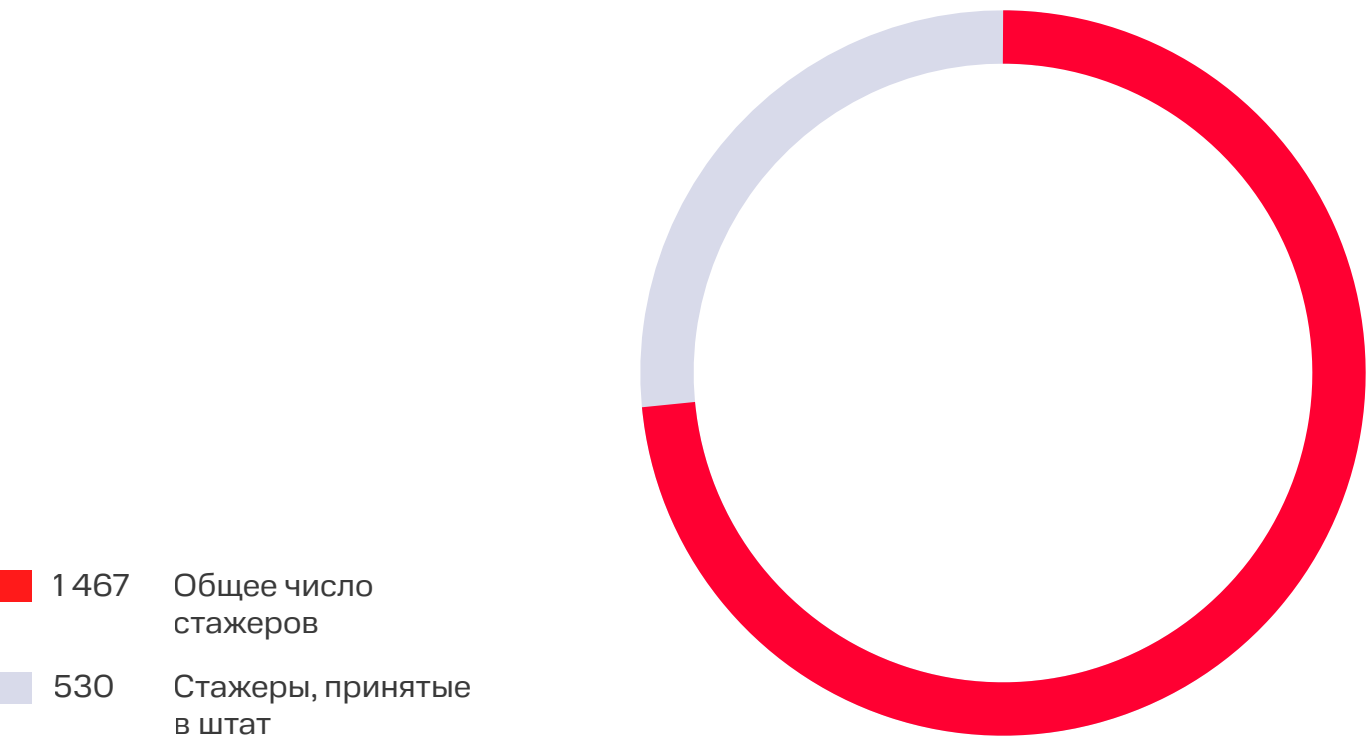
- Расширение программ оплачиваемых стажировок
- Развитие партнерства с вузами
- Ярмарки трудоустройства
- Специальные проекты, квизы, хакатоны, кейс-чемпионаты

Цель компании — не только привлекать талантливых специалистов, но и сохранять их в экосистеме.

36% стажеров стали штатными сотрудниками МТС в отчетном году. Для увеличения числа мотивированных и талантливых сотрудников в отчетном периоде мы разработали новые программы стажировок, направленные как на кандидатов без опыта работы, так и специалистов, желающих расширить свои компетенции и в дальнейшем присоединиться к команде МТС.

Основные показатели программ стажировок МТС в 2024 году

Число стажеров, принятых в штат МТС



Стажировки МТС

МТС Лидер

для студентов последнего курса и специалистов с опытом работы от одного года

- Развитие лидерских компетенций в проектном управлении, управлении B2C- и B2B-продуктами телеком-блока МТС
- Возможность перехода в штат на позиции product- или project-менеджера
- Кроссфункциональные ротации и индивидуальный трек обучения
- Срок: 1 год в гибридном формате работы

МТС ПРО

для студентов последнего курса и специалистов с опытом работы от шести месяцев в сфере аналитики

- Развитие цифровых навыков и ключевых компетенций в продуктовой, финансовой и бизнес-аналитике на основе реальных кейсов
- Возможность перехода в штат на позиции аналитика
- Индивидуальный трек обучения
- Срок: 1 год в гибридном формате работы

МТС Старт

для студентов и специалистов без опыта работы

- Классическая стажировка для всех ключевых бизнес-направлений экосистемы МТС
- Срок: от 0,5 до 1 года от 20 часов в неделю

Открытые ярмарки вакансий «День МТС»

МТС проводит открытые ярмарки вакансий «День МТС», в том числе для соискателей старшего возраста, кандидатов с инвалидностью и специалистов без опыта работы. В 2024 году в мероприятиях «День МТС» приняли участие 5 800 человек из девяти городов России.

МТС — лучший телеком-работодатель 2024 года

МТС — лучший работодатель в сфере телекоммуникаций в 2024 году по версии рейтинга Best Company Award, который ежегодно формирует платформа по работе с брендом работодателя Changellenge. Исследование компаний проводится на основе онлайн-опроса студентов и молодых специалистов с высоким потенциалом и показывает их отношение к крупнейшим работодателям страны.

>8 000

студентов-участников

40

вузов России

>200

компаний

Наиболее привлекательными для молодых специалистов сферами, согласно аналитикам Changellenge, остаются ИТ (39%) и банковское дело (32%), а факторами принятия решения при выборе места работы стали стабильность и надежность компании, конкурентный уровень зарплаты, work-life balance и открытость коллег и руководителей.

Сайт CNews →

МТС также продолжает
развивать сотрудничество
с ведущими вузами страны

Совместно с партнерами из образования и науки мы готовим востребованных специалистов разных профилей: от инженеров машинного обучения до маркетологов и экономистов. В отчетном периоде мы подписали соглашение о научно-техническом и образовательном сотрудничестве с Нижегородским государственным техническим университетом им. Р. Е. Алексеева, а также с Казанским государственным медицинским университетом, в рамках которого мы намерены развивать программы стажировок для студентов, реализовывать совместные образовательные и научные проекты с привлечением экспертов МТС.

Мотивация и вовлечение

Нам важно создавать условия, в которых сотрудники могут чувствовать пространство для реализации своих инновационных идей и повышать свои компетенции, поэтому мы ежегодно проводим оценку вовлеченности сотрудников, направленную на получение честной обратной связи.

+1 п. п.

↑ к 2023

рост вовлеченности
сотрудников

42 852

сотрудника приняли участие
в опросе вовлеченности

В 2024 году вместе с топ-менеджерами мы провели праздничный эфир корпоративного подкаста «Ласковый март», в котором благодарили друг друга за совместную работу и добрую атмосферу в команде.

10 772

раза оставили обратную связь
в МТС Карма

6 715

участников эфира

[Группа МТС ВК →](#)

МТС Jobs

Мы продолжаем развивать платформу МТС Jobs для взаимодействия с кандидатами и рынком труда, а также ведем телеграм-канал «МТС Джобс Официал» с акцентом на цифровые и ИТ-специальности.

+767 %

↑ к 2023

рост откликов на платформе

+44 %

↑ к 2023

рост посещений
платформы

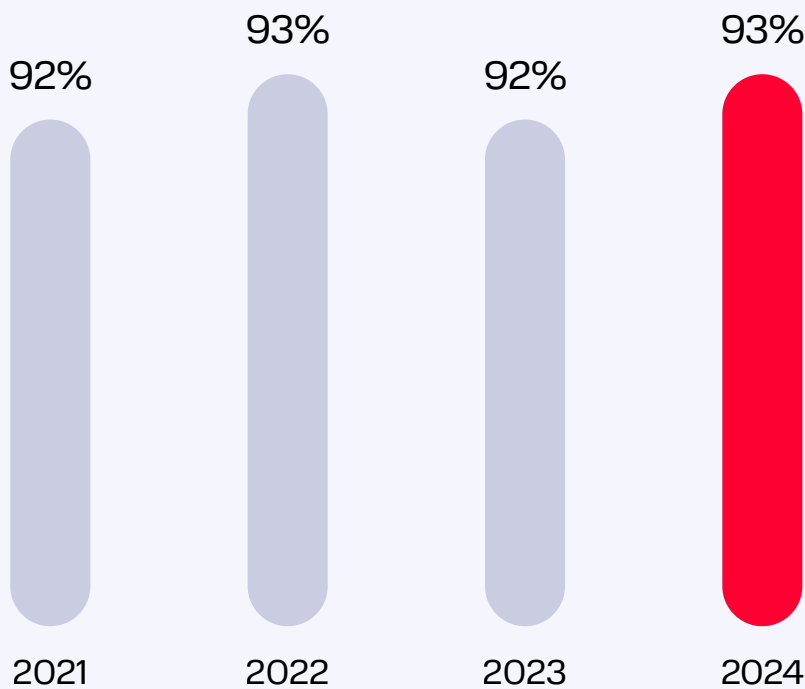
+15 %

↑ к 2023

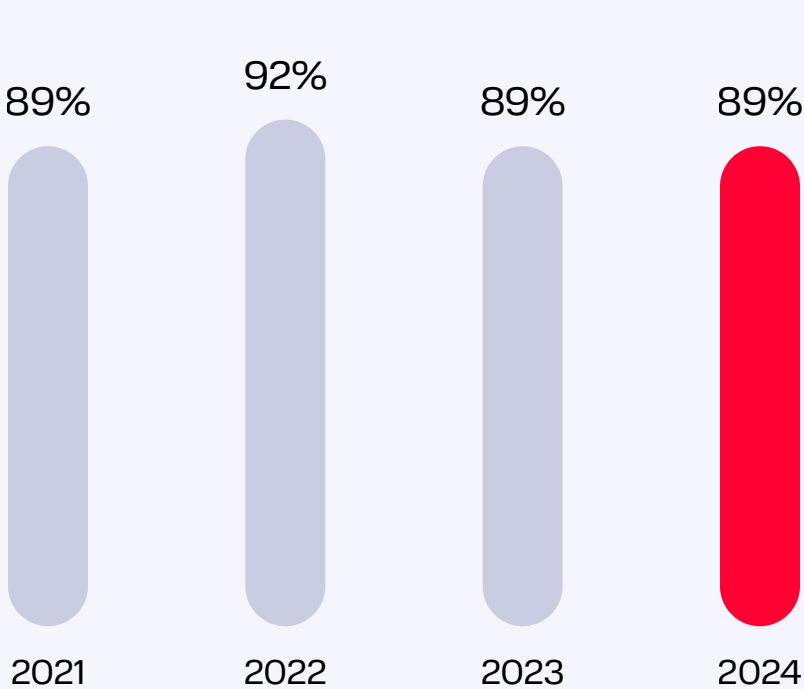
рост аудитории
телеграм-канала

Результаты опроса удовлетворенности и вовлеченности сотрудников в 2024 году

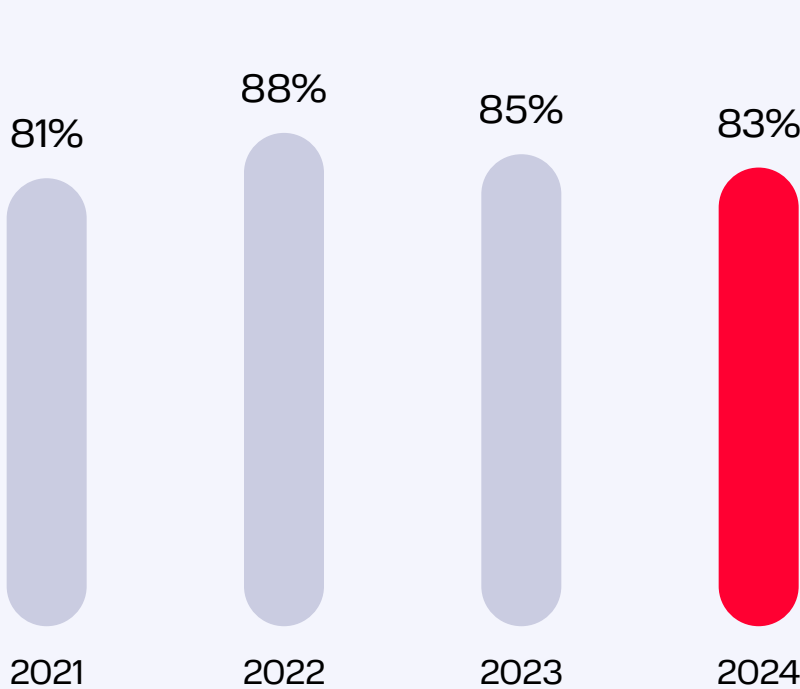
Уровень вовлеченности, %



Уровень удовлетворенности, %



Уровень лояльности, %



Мы убеждены, что вклад наших специалистов в развитие бизнеса должен хорошо вознаграждаться. Поэтому мы поддерживаем заработную плату на конкурентном уровне и поощряем достижения сотрудников, обеспечивая равные условия вознаграждения как для мужчин, так и для женщин.

72 838 руб.

составляет средняя
заработная плата
специалистов по Группе МТС

121,5 млрд руб.

расходы на оплату труда
Группы МТС

Размер среднемесячной заработной платы по Группе, руб.

GRI 202-1, МЭР-26

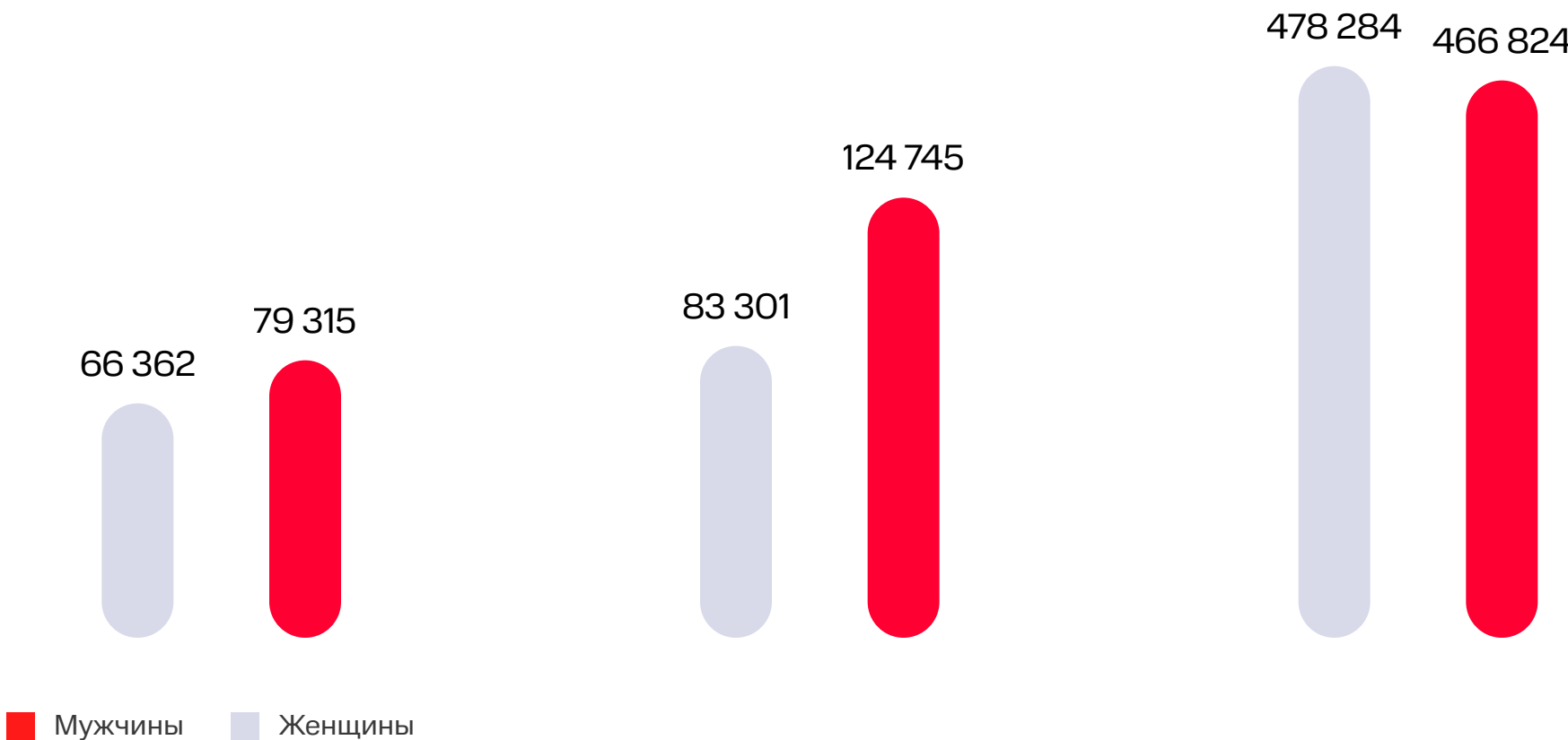
Мы ежегодно оцениваем качество и эффективность работы наших сотрудников с использованием автоматизированной системы АСУЭП. По итогам 2024 года через процесс оценки эффективности прошли 85% сотрудников МТС. Результаты оценки эффективности оказывают влияние на корректировку индивидуальных планов развития и формирование необходимых компетенций сотрудников.

Кроме того, мы регулярно проводим оценку «360 градусов» для сбора обратной связи о работе сотрудников от коллег.

Специалисты

Руководители
младшего звена

Руководители
среднего звена



Признание от «Лиги МТС»

Программа признания «Лига МТС», реализация которой продолжилась в 2024 году, растет вместе с нашей командой. Единая цифровая платформа программы позволяет номинировать проект или отдельного сотрудника, чтобы получить признание коллег и призы от МТС.

Победителей определяет экспертное жюри с помощью открытого голосования, но за каждым из наших участников — новые идеи и современные решения, которые меняют привычное и двигают компанию вперед.

На торжественной церемонии награждения были подведены итоги программы признания за 2024 год:

>8 000

голосов за номинантов

>1 300

заявок на участие
в 2024 году

124

победителя

ИНКЛЮЗИВНОСТЬ И МНОГООБРАЗИЕ

”

Руководитель центра
по социальной
ответственности,
разнообразию
и инклюзивности

Инклюзивность — это не просто модный тренд, это стратегическая необходимость для бизнеса. В МТС мы понимаем, что разнообразие мнений и опыт каждого сотрудника укрепляют нашу команду и открывают новые горизонты для инноваций. Инклюзивность — это путь к устойчивому развитию и конкурентоспособности на рынке.

Инклюзивная среда и равные возможности

GRI 3-3

Мы признаем важность социокультурного разнообразия и обеспечиваем равные возможности для всех сотрудников независимо от их национальности, пола, возраста и религии.

В компании функционирует Центр по социальной ответственности, разнообразию и инклюзивности. Его задача — развивать инклюзивную корпоративную культуру, основанную на принципах равенства. Кроме того, с 2021 года в МТС существует Политика «Деятельность МТС в области многообразия, равенства и инклюзивности», адаптированная по всем дочерним организациям Группы МТС.

Линейные менеджеры, рекрутеры и HR-специалисты проходят специальное обучение по программам «Инклюзивный лидер» и «Инклюзивный наем и адаптация особых групп», где учатся правильному общению и эффективному взаимодействию с людьми из особых групп, а также их найму и адаптации к работе. Для всех сотрудников МТС также доступен видеокурс, развивающий навыки инклюзивной коммуникации и расширяющий кругозор в области инклюзивности. В отчетном периоде слушателями образовательных курсов по инклюзивной культуре стали 1 050 наших сотрудников.

Памятки для сотрудников

Центр по социальной ответственности, разнообразию и инклюзивности разработал специальные памятки для сотрудников, позволяющие им узнать, как комфортно и без стеснения взаимодействовать с коллегами с ограниченными возможностями здоровья. Восемь простых правил помогут выстроить уважительное и открытое общение со всеми сотрудниками. [Группа МТС ВК →](#)

МТС не приемлет дискриминацию ни в каких проявлениях. Компания заботится о том, чтобы сотрудники хорошо чувствовали себя на работе вне зависимости от личных особенностей. В преддверии Всемирного дня борьбы с буллингом — 4 мая — вместе с командой программы «Травли NET» мы запустили тест из 19 вопросов, описывающих разные ситуации взаимодействия с коллегами, которые помогут определить признаки буллинга в коллективе.

После тестирования участнику доступны рекомендации: как отличить травлю на рабочем месте от конфликта интересов, что делать для противодействия буллингу свидетелю ситуации, руководителю и жертве, а также как предотвратить дискриминацию.

8 680 ЧЕЛОВЕК

прошли тестирование
в 2024 году

Для тех сотрудников, кто столкнулся с травлей или стал ее свидетелем, доступна горячая линия поддержки программы «Травли NET»

8 (800) 500-44-14

Ежегодно в МТС проводится исследование инклюзивной культуры, в 2024 году в нем приняли участие 12 700 сотрудников.

97%

сотрудников готовы работать
в одной команде
с представителями инклюзивных
групп без исключения

93%

сотрудников чувствуют
уважительное отношение
на работе

75%

считают, что карьерные
возможности равны для всех
сотрудников

93%

связывают развитие
инклюзивной культуры и успех
бизнеса в целом

В отчетном периоде мы продолжили реализацию корпоративных мероприятий и инициатив, способствующих развитию культуры инклюзивности, в том числе мы разработали новый тест для оценки уровня инклюзивности сотрудников, провели чемпионат цифровой грамотности «Серебряная цифра» для сотрудников старшего поколения, а для слабослышащих людей провели фестиваль «Мы услышим».

Тест на инклюзивность — новая этика бизнеса

Компания разработала инструмент диагностики уровня инклюзивной культуры. Тест содержит 15 вопросов и помогает оценить приверженность руководителей принципам инклюзивности, а также выявить дискриминацию в отношении сотрудников и потенциальных соискателей, в том числе с инвалидностью или особенностями здоровья, без опыта работы или в возрасте 50+. Участникам тестирования также становятся доступны рекомендации книг и фильмов, которые помогут повысить знания по теме многообразия, равенства и инклюзивности. [Сайт МТС →](#)

>500

руководителей — участников тестирования

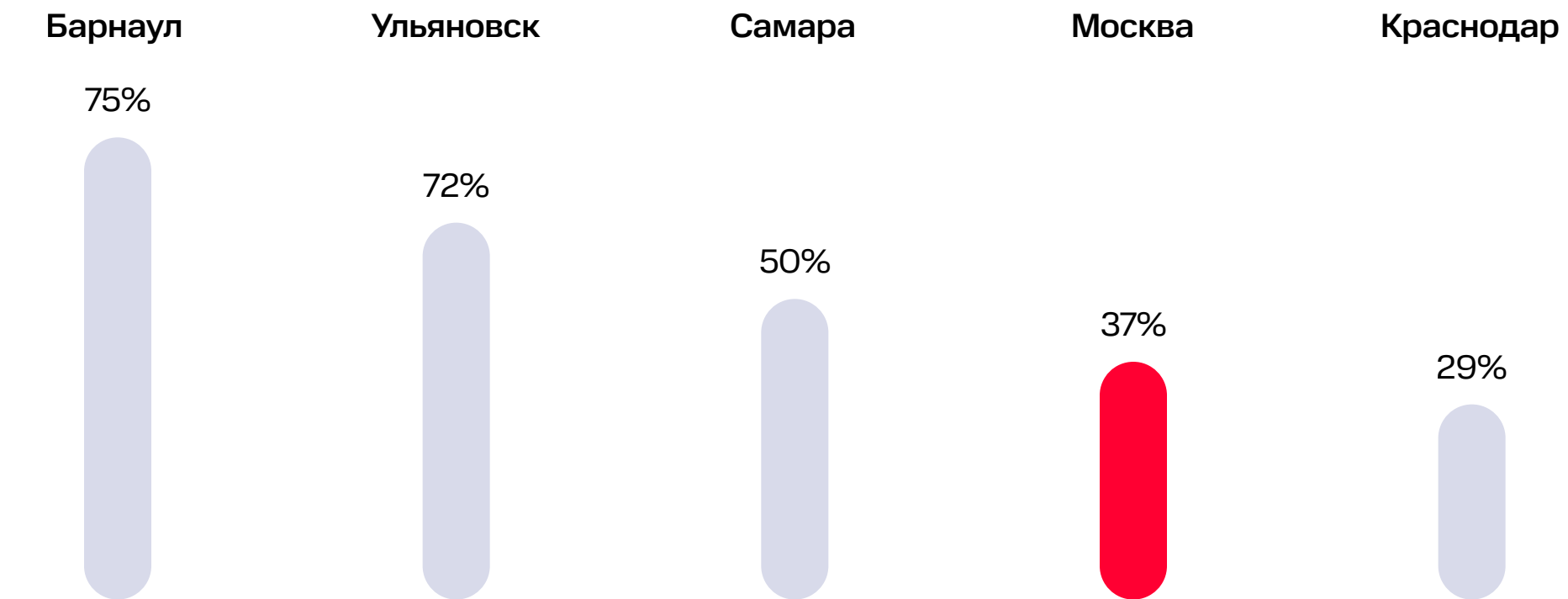
97%

осведомлены о проблеме дискриминации

Для поддержки доступной и открытой корпоративной культуры МТС выстроила систему инклюзивного найма. Ключевыми элементами этой системы являются карьерный [сайт MTC Jobs](#), который не только предлагает разнообразные вакансии, но и исключает предвзятость в процессе отбора, что позволяет соискателям с разным опытом найти подходящие возможности.

С 2023 года система дистанционного трудоустройства и пребординга МТС Hello дает возможность новым сотрудникам оформлять все необходимые документы онлайн, что делает процесс трудоустройства доступным для всех желающих, независимо от их физического состояния и местонахождения. В 2024 году МТС Hello была высоко оценена жюри HR-премии «Хрустальная пирамида» и заняла 3-е место в номинации «Технологическое решение года».

В 2024 году мы определили топ-5 городов по дистанционному трудоустройству с помощью МТС Hello. Удаленный наем сотрудников в компанию наиболее популярен в Барнауле, где 75% новых сотрудников были оформлены в штат дистанционно.



Источник: группа МТС ВК

>8 900

уникальных посетителей в месяц

>1 100

внутренних пользователей

МТС выступает в роли партнера Национального чемпионата по профессиональному мастерству среди людей с ограниченными возможностями здоровья «Абилимпикс». Команда экосистемы поддерживает победителей в профильных компетенциях и принимает участие в ярмарке вакансий. Она — один из лидеров по трудоустройству людей с инвалидностью: 50 выпускников чемпионата стали частью МТС по состоянию на 2024 год.

«Серебряная цифра» получила признание

Чемпионат цифровой грамотности для людей зрелого возраста от МТС «Серебряная цифра» стал лучшим социальным проектом страны, получив награду в номинации «Корпоративные проекты» XII Программы «Лучшие социальные проекты России».

Цель проекта — обучить людей в возрасте старше 50 лет правильному пользованию цифровыми технологиями, познакомить с новыми сервисами, повысив их статус в коллективе и предоставляя возможности для профессионального роста. В проекте приняли участие не только сотрудники МТС, но и их близкие и друзья.

В течение 10 дней участники слушали онлайн-лекции о больших данных, искусственном интеллекте и интернете вещей, учились разрабатывать личные сайты и пользоваться сервисами для жизни и досуга на примере МТС Travel, МТС Музыка и KION.

В финале все участники прошли творческий цифровой квест по цифровым сервисам и услугам.

200 000

медиаохват

10

победителей

50

участников в отчетном
периоде

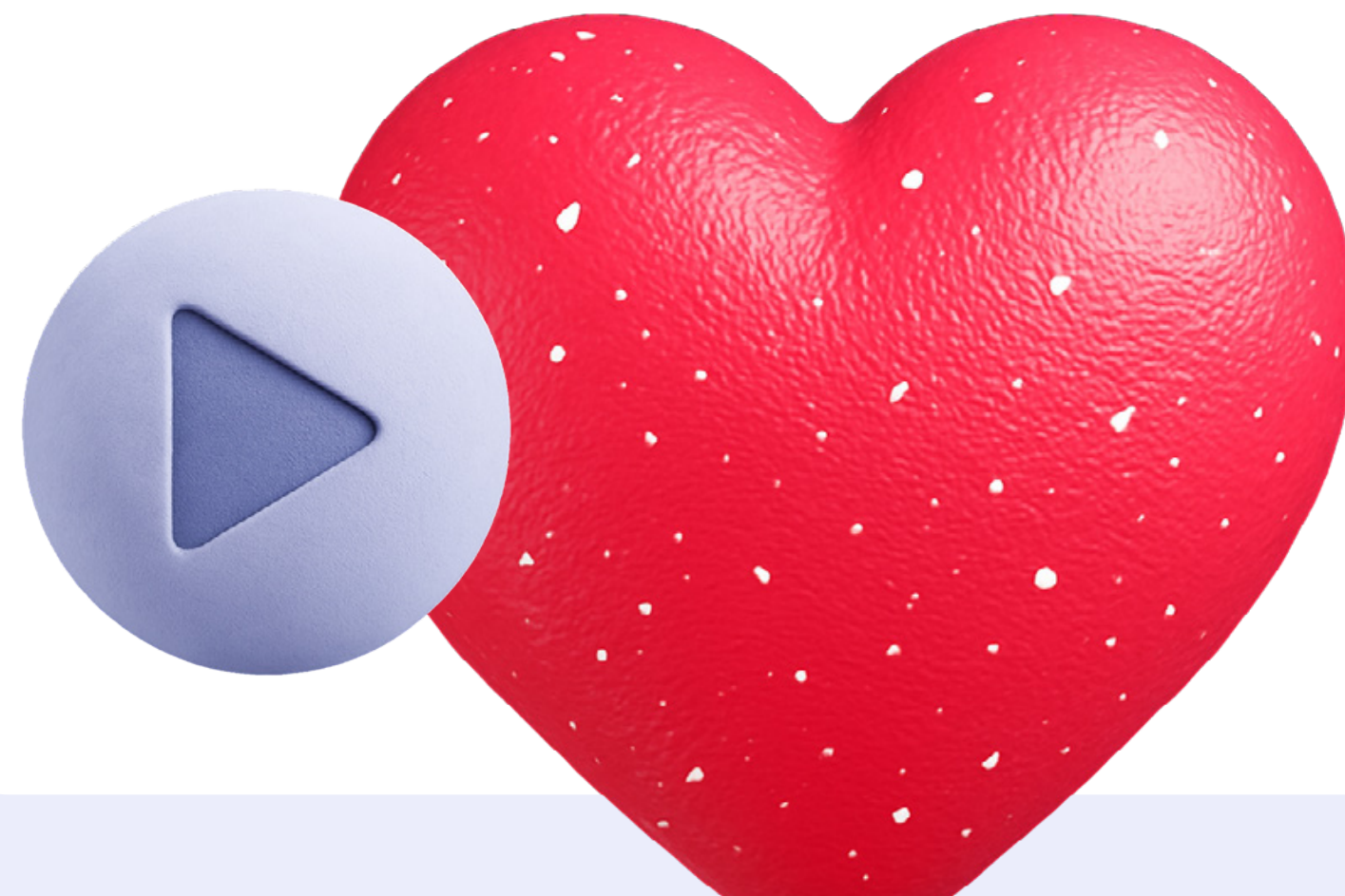
Фестиваль «Мы услышим» — победитель премий HRImpact и «Событие года»

Всероссийский инклюзивный фестиваль «Мы услышим», проведенный МТС в 2024 году, стал победителем в номинации ESG STRATEGY. Также фестиваль занял первое место в премии «Событие года» в номинации «Лучшее мероприятие в сфере КСО и устойчивого развития».

Эксперты высоко оценили проработку ключевых вопросов социальной адаптации и трудоустройства лиц с ограниченными возможностями здоровья. Среди отмеченных инициатив — создание корпоративной культуры, ориентированной на инклюзивность.

Фестиваль направлен на расширение технологических инноваций, повышающих качество жизни и уровень социальной интеграции лиц с нарушениями слуха, а также на привлечение внимания общества и бизнеса к проблемам людей с особыми потребностями.

Программа фестиваля была насыщена: ярмарка вакансий для людей с особыми потребностями, экскурсии в офисы МТС, публичный показ кино с переводом на русский жестовый язык, круглый стол на тему «Инклюзивность и бизнес: услышим друг друга» с участием представителей общественных организаций и экспертов в области технологий и инклюзивных решений от бизнеса. Ключевым событием фестиваля стал конкурс инновационных проектов и идей, направленный на создание решений в поддержку людей с нарушением слуха.



2 000

офлайн-участников

300

вакансий от экосистемы

1 100

соискателей

100

заявок на конкурс
из 24 регионов России,
2 победителя

14

фильмов переведены
на русский жестовый язык
и доступны на KION

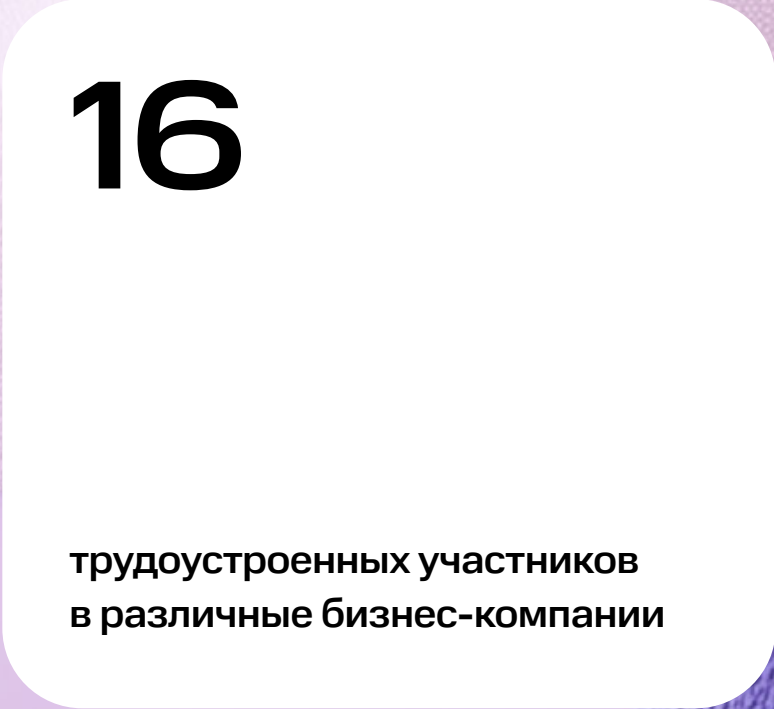
120

волонтеров МТС

Образовательный проект «Путь к карьере с МТС»

Ежегодный конкурс для студентов и молодых специалистов с инвалидностью «Путь к карьере» призван создать равные возможности для молодых людей с инвалидностью и помочь им преодолеть преграды, связанные с трудоустройством и карьерным ростом.

В рамках проекта мы также проводим экскурсии для детей из детских социальных учреждений.



ДОСТОЙНЫЕ И БЕЗОПАСНЫЕ УСЛОВИЯ ТРУДА

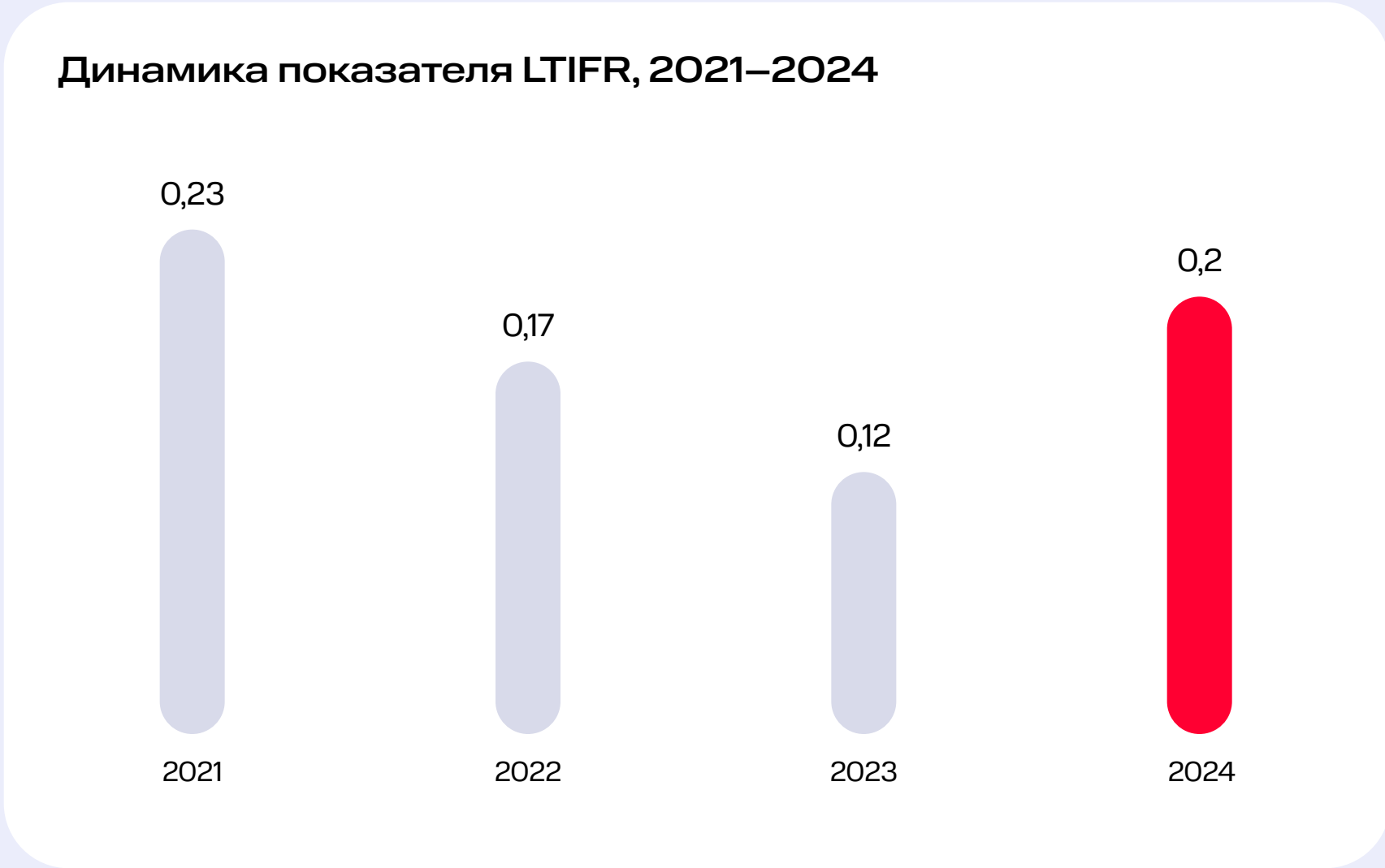
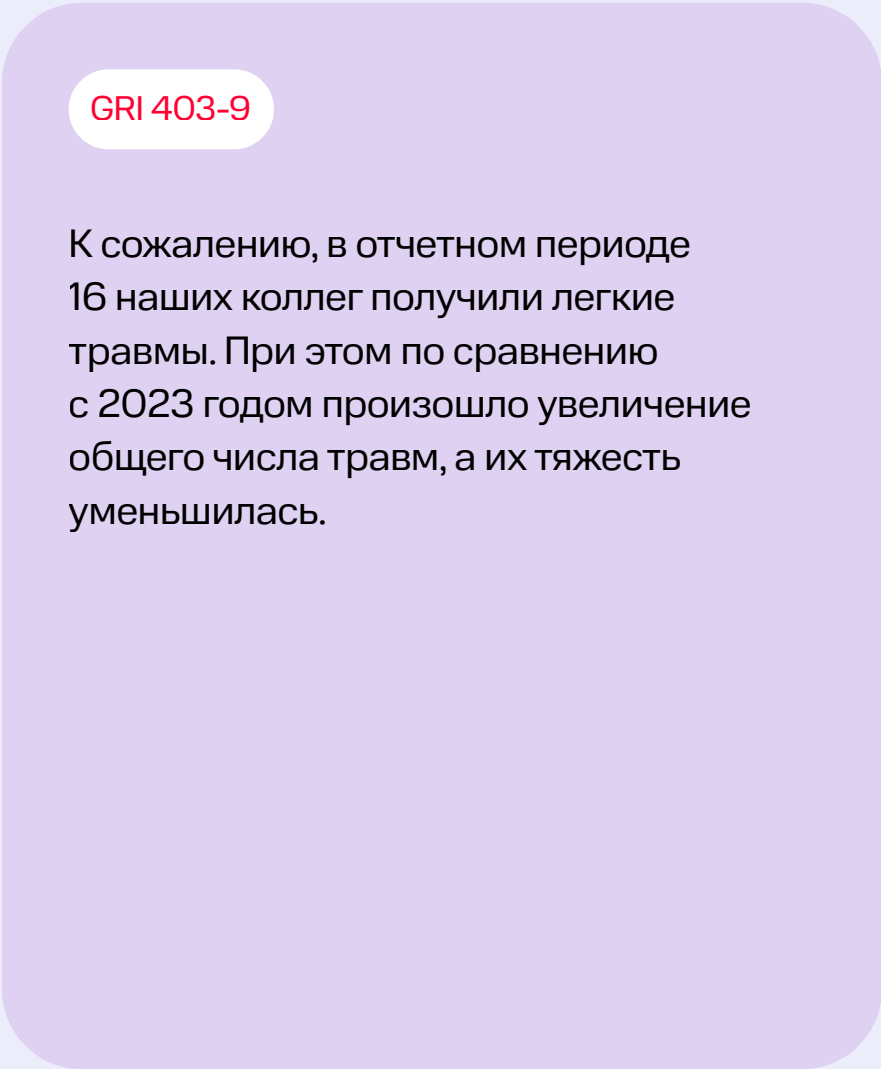
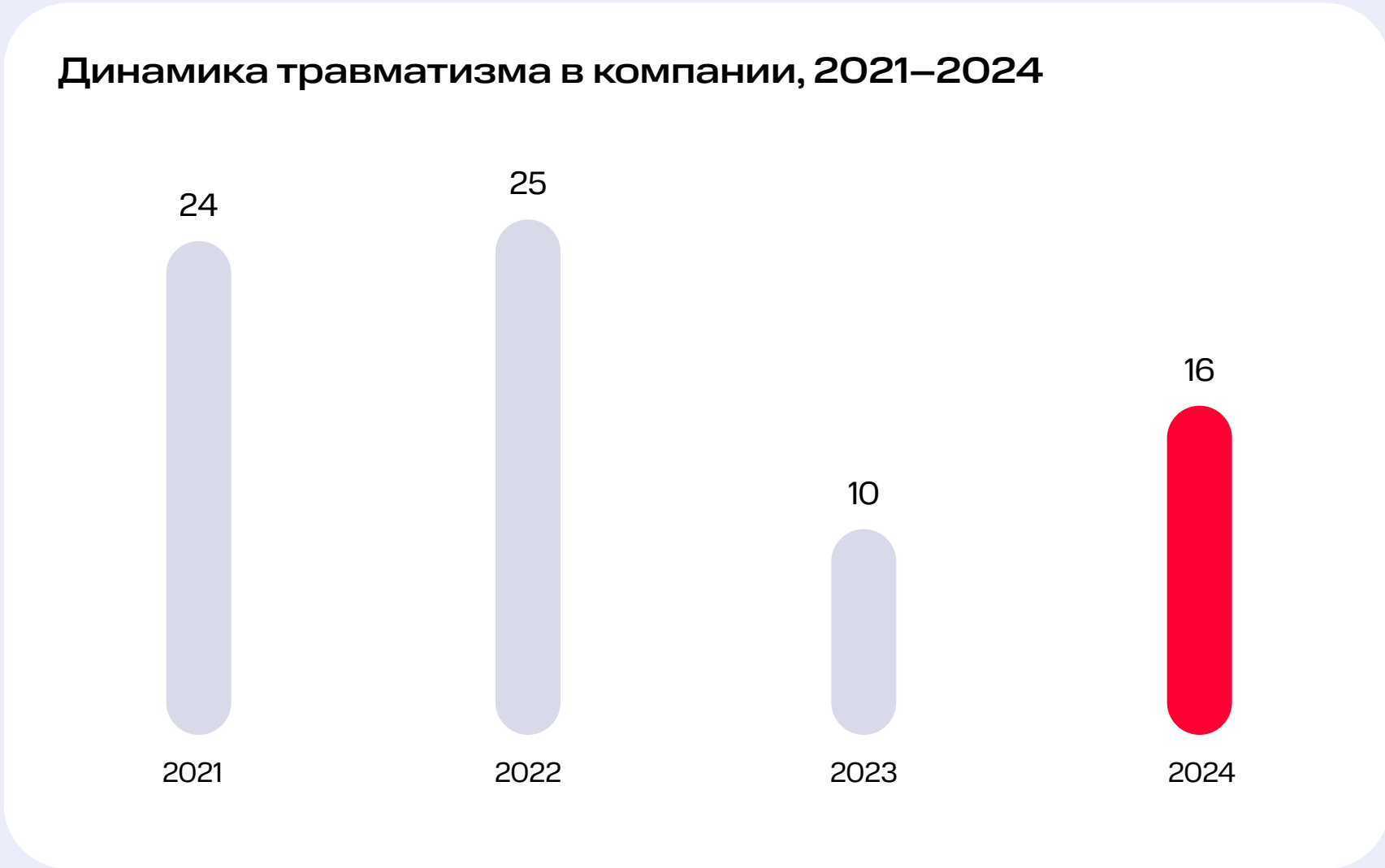
Охрана здоровья и безопасность труда

GRI 3-3, GRI 403-1, 403-4, 403-5, МЭР-27, МЭР-29

Мы прикладываем максимум усилий для создания безопасной и комфортной рабочей среды — особенно там, где деятельность наших коллег связана с физическими процессами и явлениями. В компании действует система менеджмента охраны труда, которая соответствует требованиям национального законодательства и сертифицирована согласно ISO 45001, охватывая 100% сотрудников МТС.

Мы стремимся интегрировать вопросы безопасности в корпоративную культуру и повышаем личную ответственность сотрудников за обеспечение безопасных условий труда. В 2024 году усилиями команды МТС по охране труда разработан новый единый онлайн-курс по охране труда, охватывающий все актуальные направления. Повышая уровень осведомленности сотрудников об опасностях, мы также разработали и провели интеллектуальную игру по охране труда, основанную на методологии программы «Своя игра».

Кроме того, уже более 2 000 сотрудников МТС прошли дистанционный обучающий видеокурс «Культура безопасности».



Обеспечение социальной поддержки сотрудников

МЭР-28

Социальный пакет сотрудников МТС включает широкий перечень позиций — от полиса добровольного медицинского страхования (ДМС), страхования выезжающих за рубеж, корпоративного транспорта и спорта до льготного проезда к месту проведения отпуска для сотрудников на Крайнем Севере, оплаты арендованного жилья и поддержки клубов по интересам.

В МТС подход к созданию комфортных условий и повышению уровня удовлетворенности состоит из общепринятых разделов: эмоциональное, финансовое, физическое, профессиональное и социальное благополучие, а также комфортная среда. Развивая программы психологического здоровья, в 2024 году мы запустили пилотный проект — офлайн-психолог в офисе. Первые статистические результаты показали востребованность инициативы: около 70% сотрудников приходят с проблемами, связанными со сложностями в отношениях с партнером, родителями или детьми.

В рамках корпоративного социального проекта «Нас касается» для сотрудников МТС мы запустили цикл поддерживающих встреч «Бальзам на душу», которые затрагивают наиболее волнующие их социальные темы. Встречи были посвящены в том числе заботе о пожилых больных родственниках, проблемам помощи приютам для животных, вопросам борьбы с тревожностью и помощи близким. В отчетном периоде мы провели 13 поддерживающих встреч с участием приглашенных внешних экспертов, а число участников со стороны МТС превысило 5 000 человек.

Социальный пакет для сотрудников Группы МТС

Физическое благополучие	Социальное благополучие	Финансовое благополучие	Комфортная среда и гибридный формат работы	Эмоциональное благополучие	Профессиональное благополучие
ДМС	Материальная помощь	Программа «Кафетерий льгот»	Гибридный формат работы	Спортивная программа СпортАп	Корпоративный университет
ДМС для членов семьи	Доплата по больничному листу	Best Benefits	Общие рабочие пространства	Полезные материалы и обучающие активности	Корпоративная библиотека
Врач в офисе	Детские подарки	Скидки для сотрудников	Чай, кофе, зоны обедов и перекусов в офисе	Психолог в офисе	Внешние профессиональные курсы, тренинги и мастер-классы
Массаж в офисе	Страхование от несчастных случаев	Льготный тариф связи для семьи	Служебная мобильная связь	Клубы по интересам	
Занятия спортом	Оплачиваемые выходные дни	Зарплатный проект	Компенсация за оборудование (BYOD)		Обучение иностранному языку
	Возможности для сотрудников с детьми	«Передай клиента»	Каршеринг и корпоративное такси		
	Волонтерство				

Еще одним нововведением отчетного года в компании стало формирование клубов по интересам. Так, в Дебат-клубе МТС по программе профессиональной реализации уже приняло участие более 2 000 коллег, а его востребованность наши коллеги оценили сразу же после анонса — около полутора тысяч регистраций. Благодаря новому клубу наши коллеги смогут усилить навыки аргументации, импровизации и ораторского мастерства, а также научатся правильно работать с возражениями.

Фокус программ физического благополучия направлен на предупреждение болезней. В 2024 году в рамках программ ДМС нашим сотрудникам стала доступна новая опция — бесплатный медицинский чекап, который включает в себя в том числе консультации узких специалистов, которые редко входят в программы страхования, таких как диетолог, нутрициолог и трихолог.

Кроме того, в 2024 году мы оптимизировали работу программы «Кафетерий льгот», которая позволяет формировать соцпакет в соответствии с предпочтениями сотрудника. Мы перешли на предоплаченные карты по одной из самых популярных категорий — компенсации питания — и планируем отслеживать динамику их использования. Это позволит увеличить спрос на данную категорию и минимизировать неудобства для сотрудников за счет автоматизации в предоставлении льгот.

Летняя спартакиада МТС СпортАп

Летом 2024 года МТС запустила спортивную программу для сотрудников, которая включает в себя тренировки по футболу, волейболу, настольному теннису, кроссфиту, легкой атлетике, шахматам, практической стрельбе, и сформировала программу здорового питания.

Тренировки проводят профессиональные тренеры, которые разрабатывают план занятий в соответствии с уровнем подготовки каждого сотрудника. Для тех, кто не может присоединиться к тренировкам, предусмотрена возможность поддерживать форму дома с помощью видеоуроков по гимнастике, силовым тренировкам и дыхательным практикам, включенным в программу. На онлайн-платформе болельщики и спортсмены также проходят спортивный квиз и участвуют в других активностях.

Мы также запустили отдельный беговой трек для людей старше 50 лет, а на площадках предусмотрены условия для болельщиков с особыми потребностями.

900 МЛН
РУБ.

расходы на обеспечение сотрудников социальными гарантиями

12 000

участников

356

спортсменов-футболистов

260

городов



Развитие и обучение персонала

GRI 404-2

МЭР-30

Основной площадкой для обучения сотрудников является образовательная платформа «Корпоративный университет МТС». Ресурс, на котором размещено более трех тысяч обучающих материалов, позволяет сотрудникам развивать и совершенствовать универсальные (soft) и прикладные (hard) навыки в режиме разбора практических кейсов, нетворкинга, мастермайнда. Процесс обучения выстроен непрерывно, поэтому каждый сотрудник вправе выбирать наиболее комфортный формат обучения.

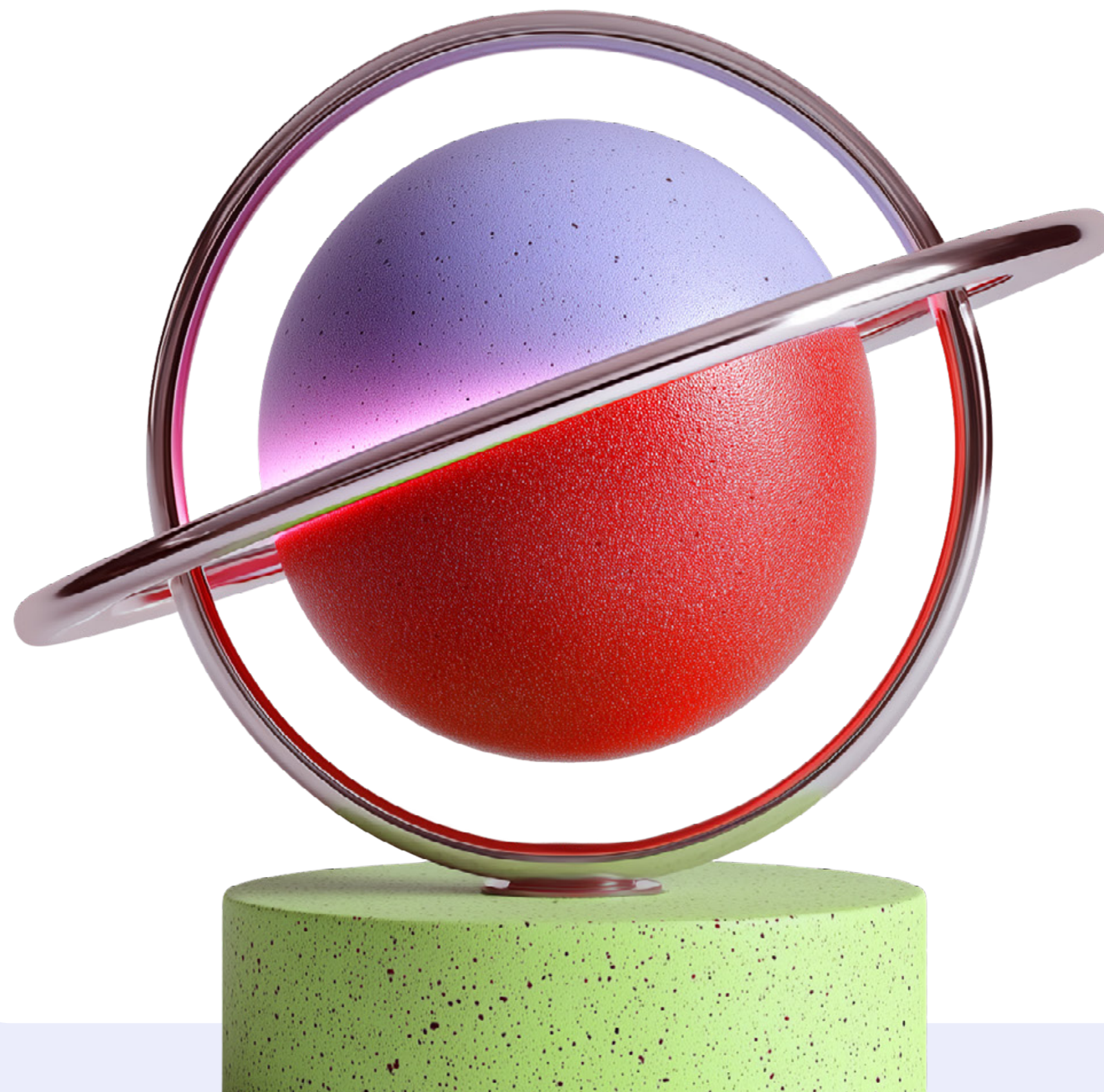
”

Первый вице-президент
по технологиям МТС

Развитие специалистов всегда было и остается для нас одной из ключевых задач. Мы предлагаем нашим сотрудникам широкий выбор современных программ обучения по самым востребованным направлениям. Уверен, наш подход к развитию и подготовке сотрудников позволит им профессионально развиваться в самых разных направлениях и принесет успех нашему бизнесу.

Результаты работы Корпоративного университета

В отчетном периоде
36 123 сотрудника прошли
обучение по программам
развития в Корпоративном
университете МТС.



23 527

сотрудников обучались
дистанционно

98 %

охват платформы «Корпоративный
университет МТС»

96 %

сотрудников обучались
дистанционно

88 %

индекс удовлетворенности
онлайн-обучением (NPS)

708

онлайн-тренингов

79 %

сотрудников прошли
более трех курсов

3 394

soft-skills курсов

5 671

сотрудник закончил
очное обучение

1 423

hard-skills курса

Являясь лидерами рынка телекоммуникаций, мы осознаем важность собственной системы подготовки и развития навыков ИТ-специалистов. Для обеспечения эффективной и современной подготовки кадров в МТС создан внутренний центр развития и обучения ИТ-специалистов — МТС Тета¹, благодаря которому компания может готовить кадры по наиболее востребованным и актуальным ИТ-направлениям, а сотрудникам не нужно искать подходящие курсы во внешних экспертных организациях. Центр разрабатывает курсы по всем ключевым направлениям: Go, Java, JavaScript, Python, мобильная разработка, DevOps, C#, архитектура, data science, ИИ, генеративный ИИ и др.

МТС Тета предлагает три формата обучения сотрудников:

1 Синхронные образовательные программы

программы продолжительностью до полугода с онлайн-лекциями, семинарами и домашними заданиями под руководством опытных кураторов

2 Асинхронный формат обучения

в котором сотрудник может изучать все необходимое в удобное для него время и в комфортном темпе

3 Менторинг

индивидуальный трек развития с сопровождением от более опытного коллеги

Большая часть программ создается внутренними экспертами МТС — так сотрудники делятся знаниями друг с другом. Таким образом каждый может повлиять на культуру работы, принятые практики и расширить свою экспертизу в преподавании другим.

Обучение руководителей Leadership Telecom Excellence

Совместно с НИУ ВШЭ мы завершили обучение 71 регионального директора блока телекоммуникационного бизнеса МТС по корпоративной трехмодульной программе повышения квалификации Leadership Telecom Excellence, главная цель которой — развитие лидерских навыков и управленческих компетенций, включая управление изменениями и кросс-функциональное взаимодействие.

Коллеги смогли отработать полученные в ходе обучения теоретические знания на реальных бизнес-кейсах АФК «Система», что положительно сказалось на качестве подготовки и улучшении навыков работы в команде.

[Сайт ВШЭ →](#)

Школа архитекторов МТС Тета

МТС Тета запустил новую образовательную программу для начинающих ИТ-архитекторов, а также для разработчиков и аналитиков компании, которые хотят повысить квалификацию.

За четыре месяца студенты изучают не только проектирование высоконагруженных и Cloud-native-систем, особенности разработки приложений и подходы к принятию архитектурных решений, но и развивают навыки коммуникации с бизнес-заказчиками.

В настоящее время курс доступен только для сотрудников МТС, однако мы планируем адаптировать программу Школы архитекторов для внешней аудитории.

Кроме того, МТС Тета готовит не только собственных специалистов, но и проводит внешнее обучение для студентов и сторонних ИТ-специалистов. Лучшие участники получают возможность попасть в ИТ-команду МТС.

[Сайт ВШЭ →](#)

→ Более подробная информация о внешних образовательных курсах МТС Тета представлена в подразделе «Образовательные инициативы»

Обучение с цифровыми аватарами

Эксперты Центра инноваций МТС Future Crew разработали цифровые аватары, заменяющие лекторов образовательных курсов экосистемы. Это решение позволяет значительно увеличить скорость производства и обновления лекционного материала, сокращая время, необходимое для подготовки контента.

Пилотными продуктами с цифровым аватаром стали онлайн-курс по разработке на языке GO в центре развития ИТ-специалистов МТС Тета и программа развития региональных HR-команд телеком-бизнеса МТС.

Учитывая высокую загруженность топ-менеджеров, использование цифрового аватара облегчает их вовлечение в процесс обучения. Достаточно подготовленного текста и записи коротких видеороликов, из которых за считанные минуты формируется аватар, а генерация контента на различных языках делает обучение более доступным и простым.

[Сайт МТС →](#)

МТС Лидер Спектрум

МТС подготовил новую программу развития МТС Лидер Спектрум, направленную на развитие управленческих компетенций и мышления руководителя у лидеров команд.

Пятимесячный курс, рассчитанный как на руководителей команд уровня CEO–3, так и на линейных руководителей, поделен на шесть функциональных блоков:

- 1 Роль руководителя менеджеров
- 2 Личная эффективность
- 3 Управление командами
- 4 Влияние и убеждение
- 5 Мышление руководителя и понимание бизнеса
- 6 Управление изменениями

Формат обучения — очные тренинги, вебинары с экспертами, а также бизнес-симуляции и бизнес-игры.

1 В 2025 году был переименован в MTS True Tech Talents.

Профориентационная деятельность

Наблюдая высокий интерес к профориентации, МТС организует просветительские программы, направленные на популяризацию ИТ-профессий не только среди школьников, но также и выпускников вузов.

В отчетном периоде продолжил свою работу профориентационный проект для школьников 8–11 классов «Кодируй будущее», в рамках которого было проведено две офлайн-встречи на интересные темы для будущих специалистов в сфере технологий. Всего за 2024 год, МТС провела 22 экскурсии с выступлениями экспертов, охватив более 500 школьников и студентов.

Профориентационные экскурсии для подростков

МТС при поддержке региональных отделений программы «Старшие Братья и Старшие Сестры» организовала серию профориентационных экскурсий для подростков из детских социальных учреждений Москвы и Московской области, Екатеринбурга, Барнаула, Ростова-на Дону, Твери, Тулы, Санкт-Петербурга.

Ребятам рассказали о направлениях работы в компании и о том, какие специальности востребованы на рынке труда, а специалисты МТС поделились своим личным опытом, историями, а также рассказали, что их привлекло в компании.

[Сайт МТС](#) →

157
детей из социальных учреждений

16
экскурсий

МТС «Виртуалити»

В отчетном году волонтеры МТС запустили технологичный образовательный проект «Виртуалити», предназначенный для школьников от 7 до 17 лет. Эксперты МТС познакомили детей с возможностями технологических специальностей и помогли сформировать четкое представление об ИТ-специальностях, чтобы ребята смогли определиться с выбором будущей профессии.

Также школьникам предложили принять участие в мастер-классе по созданию чат-ботов, собрать роботов-помощников Деда Мороза и отрисовать новогоднюю открытку или создать анимацию снегопада, используя язык программирования Python.

3 642
участника

362
волонтера МТС

21
город

132
детских учреждения

3 858
сотрудников приняли участие в викторине

538
сказок на основе ИИ

«Кодиленд» от МТС

Ко дню защиты детей команда МТС создала пространство, чтобы в игровой форме познакомить ребят от 7 до 17 лет с современными технологичными профессиями и развить профессиональные навыки в раннем возрасте.

Проект «Кодиленд» состоит из виртуального города и интерактивных офлайн-площадок, которые создают уникальные возможности для обучения, позволяя детям попробовать себя в самых востребованных в МТС профессиях: программист, менеджер по продажам, креатор-маркетолог, специалист по искусственному интеллекту, финансист, инженер и специалист клиентского сервиса.

Для каждой специальности были разработаны мини-игры на профориентацию, проверяющие логику, внимательность, творческое мышление, счет, инженерское дело.

Проект учитывает интересы даже самых маленьких — дошкольников, для которых также разработаны две развивающие игры.

МТС планирует развивать проект, расширяя список профессий и добавляя новые активности.

[Сайт Состав](#) →

>9 000
детей и их родителей

78
регионов России

25 000
выполненных заданий

БЛАГОТВОРИТЕЛЬНОСТЬ И СОЦИАЛЬНАЯ РЕАЛИЗАЦИЯ СОТРУДНИКОВ

”

Вице-президент
МТС по управлению
персоналом

Разрабатывая современные экосистемные продукты, МТС не только упрощает повседневные задачи, но и создает возможности для социальной поддержки. Создание удобных и безопасных сервисов, которые могут использоваться для оказания поддержки тем, кто в ней нуждается, — это еще один шаг к инклюзивной среде и устойчивому обществу.

GRI 3-3

Благотворительная деятельность Группы МТС является продолжением бизнес-стратегии и социальной стратегии компании и регулируется Политикой «Деятельность МТС в области благотворительности». В основе нашей модели благотворительности лежит системная проектная деятельность, направленная на решение социальных проблем общества при помощи цифровых технологий и возможностей экосистемы МТС. Большое внимание уделяется обеспечению безопасности мероприятий в рамках волонтерского движения и социальных проектов экосистемы МТС, направленных на оказание помощи и развитие творческого потенциала, социальной адаптации и реабилитации детей-сирот, инвалидов, детей из малообеспеченных и многодетных семей, помощи детям в формировании у них выбора профессиональной деятельности с помощью технологий экосистемы МТС.

Полномочия по обеспечению эффективного и надежного функционирования системы управления благотворительной и социальной деятельностью возложены на Наблюдательный совет МТС, в состав которого входят представители высшего руководства компании, в то время как операционной работой по реализации благотворительной деятельности занимается Центр социальных и благотворительных программ¹.

В 2024 году мы впервые провели перепись активных волонтеров во всей экосистеме — 1 900 сотрудников МТС готовых принимать участие в социальных проектах МТС, вовлекаясь в программы корпоративного волонтерства, охватывая такие направления, как профориентационные мероприятия, помощь пожилым людям, в том числе по применению цифровых технологий, а также патронаж подопечных социальных организаций и поддержка детских больниц.

¹ Более подробная информация о Наблюдательном совете и Центре социальных и благотворительных программ представлена в Отчете об устойчивом развитии за 2022 и 2023 годы.

Лидерство в рейтинге «Лидеры корпоративной благотворительности»

В декабре 2024 года компания подтвердила высшую категорию А+ рейтинга «Лидеры корпоративной благотворительности» Ассоциации грантодающих организаций «Форум Доноров».

1 МЕСТО

Всероссийский
инклюзивный фестиваль
«Мы услышим»

2 МЕСТО

социальная
онлайн-платформа
«Нас касается»

Проект «В школу с МТС»

Реализация волонтерского проекта «В школу с МТС», направленного на поддержку школьников, продолжилась и в 2024 году. Мешки для сменки, пеналы и другие школьные принадлежности отправились во все регионы, где есть офисы МТС. А еще МТС предоставляет оплачиваемый выходной родителям первоклассников в День знаний — в 2024 году возможностью провести важный день со своим ребенком воспользовались более 500 сотрудников.

Для родителей старшеклассников мы провели вебинар «Непростое время для родителей: подростки и старшеклассники в социуме», затронув актуальные темы, которые волнуют всех родителей подростков.

В честь начала учебного года волонтеры из Москвы, Орла, Нижнего Новгорода, Барнаула, Владивостока, Самары, Новосибирска, Ростова-на-Дону и Санкт-Петербурга провели для воспитанников социальных учреждений мастер-классы, спортивные мероприятия и викторину «Большое путешествие с МТС».

100

волонтеров МТС

2 300

детей сотрудников
получили подарки от МТС

800

детей из социальных
учреждений

19

социальных учреждений

Акция «Терапия на колесах»

Летом 2024 года совместная работа волонтеров РООИ «Творческое партнерство» и экосистемы МТС подарила атмосферу праздника, смеха и творчества детям в Морозовской больнице.

Специально для мероприятия волонтеры предоставили маленьким пациентам собственные автомобили, чтобы их раскрасить. Предложение превратить машины в арт-объекты стало отличным стимулом для детей и их родителей выйти из больничных палат, поиграть на свежем воздухе, подвигаться и посмеяться.

Волонтеры также проводили мастер-классы — ребята увлеченно расписывали сумки, гипсовые фигурки и создавали авторские украшения.

Зрителей-детей



3 327

52

выступления в 2024 году

349

волонтеров

«Мобильный театр сказок» — итоги 2024 года

В 2024 году мы впервые провели три крупных выступления на больших театральных площадках, подарив сказки детям из социальных учреждений Москвы, Санкт-Петербурга и Краснодара, а благодаря партнерам из благотворительного фонда «Система» наши новогодние спектакли «Морозко» и «Волшебная варежка» были представлены в трех социальных учреждениях Москвы и Московской области.

Мы также стали участниками трех замечательных фестивалей:

- Благотворительного кинофестиваля «Детский КиноМай» в Воронеже
- Инклюзивного пикника в Царицыне в Москве
- Фестиваля инклюзивных театров «Одинаковыми быть необязательно» в Чебоксарах

Мы также продолжили реализацию проектов — победителей конкурса «Лучший социальный проект экосистемы МТС 2023»

Выпускной вечер для детей из социальных учреждений в Иванове в рамках проекта «Быть добру» и организация сбора вещей первой необходимости для самостоятельной жизни

26

выпускников

4

детских дома

>50

волонтеров

Поиск пропавших людей с деменцией в Удмуртской Республике

200

ID-браслетов изготовлено

54

браслета выдано

Уроки экологии «Вместе с МТС» в Барнауле

>100

участников

8

экоуроков

Арт-терапия AuroraArt для детей в социальных учреждениях

>200

детей

>30

волонтеров

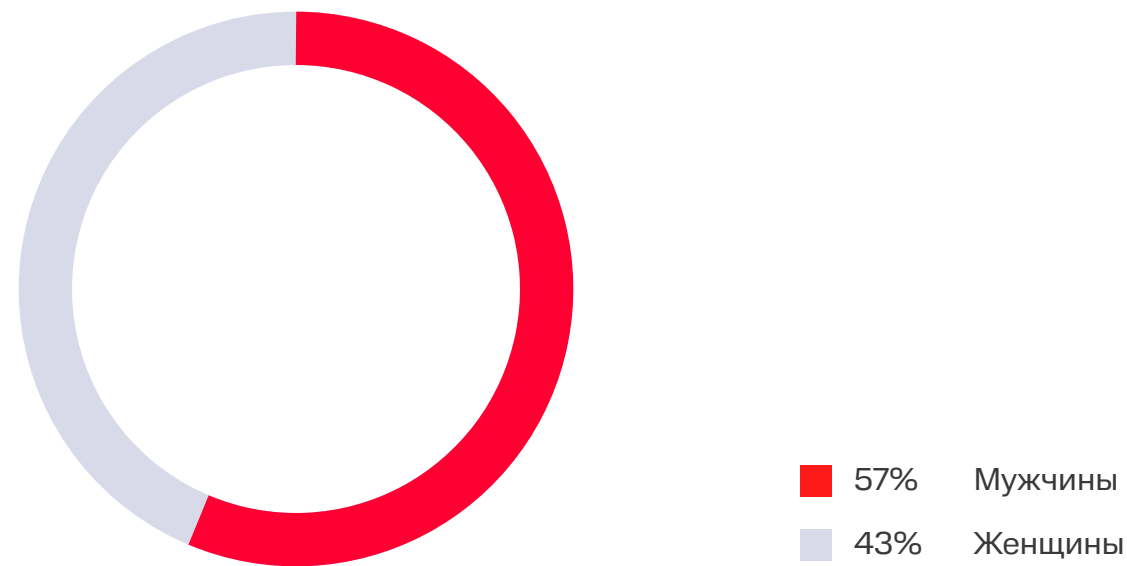
Детская и социальная благотворительность

Делать добро вместе с МТС Cashback

МТС «Нас касается» — это сквозной продукт, который внедряет в экосистему компании благотворительные практики и стимулирует пользователей присоединяться к решению социальных проблем за счет программы списания кешбэка на благотворительность, в пользу НКО, реализующих системные благотворительные программы по актуальным для общества направлениям: поддержке сирот, людей с ограниченными возможностями и тех, кто столкнулся с жизненными трудностями. Благодаря проекту пользователи МТС Cashback в 2024 году смогли перечислить более 54 миллионов рублей своего кешбэка на благотворительные цели. Лидерами по количеству пожертвований стали Владимирская, Курганская, Тюменская области, Приморский край и Республика Татарстан.

Кроме того, в 2024 году мы дали возможность пользователям приложения откликаться на самые острые чрезвычайные ситуации, которые происходили в стране, и переводить накопленный кешбэк на помощь пострадавшим от наводнений в разных регионах России и жителям приграничных территорий. [Телеграм-канал БФ «Система» ->](#)

Жертвователи проекта МТС «Нас касается» в разбивке по полу, %



11

благотворительных фондов

54,5

млн руб.
пожертвований в 2024 году

35–44

года
средний возраст жертвователей

150

руб.
средняя сумма списаний

Фонды — лидеры сборов по программе МТС «Нас касается», млн руб.



Итоги конкурса «Система добрых дел»

МТС и благотворительный фонд «Система» подвели итоги конкурса социальных инициатив «Система добрых дел», на котором были выбраны лучшие проекты, направленные на развитие института корпоративного волонтерства.

Среди победителей оказались значимые инициативы, связанные с ранней профориентацией школьников и воспитанников социальных учреждений, а также проекты, направленные на популяризацию и повышение престижа работы на промышленных предприятиях среди молодежи, помощь приютам для бездомных животных и создание досугового центра для детей-сирот.

Всего заявок на конкурс
в 2024 году



571

69

регионов-участников

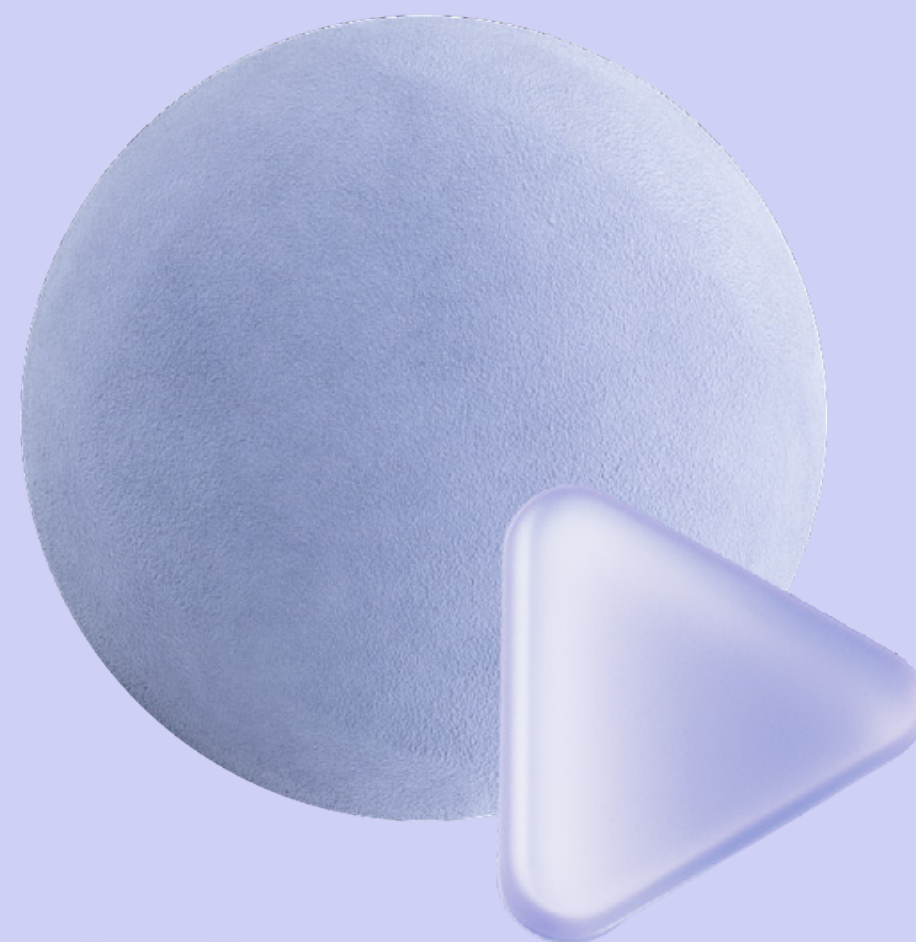
13

проектов-победителей

Нейро-конкурс для молодых художников

МТС и Британская высшая школа дизайна провели всероссийский нейро-конкурс для молодых художников, включавший в себя два направления:

- Создание сюжета на тему «Новое поколение связи». Задача — продемонстрировать, как изменятся средства связи в будущем.
- Разработка визуального образа технологий искусственного интеллекта для комфортного общения голосом и защиты от спама на основе MTC VoiceTech.



Возможность представить до трех работ в формате графического изображения или видеоролика давала простор для фантазии и креатива участникам.

Жюри конкурса выбрало пять победителей, один из которых получит возможность пройти стажировку в дизайн-отделе центра по работе с брендом МТС.

Стипендиальная программа «Система»

Благотворительный фонд «Система» и МТС запустили вторую Стипендиальную программу «Система» для студентов колледжей и университетов, цель которой — создание новых и усовершенствование уже действующих решений в различных отраслях экономики и производства.

Стипендиаты получают возможность принимать участие в карьерных и профориентационных мероприятиях фонда, пройти стажировку или получить предложение о трудоустройстве в компаниях — партнерах проекта.

«Передышка» вместе с МТС

Совместно с благотворительным фондом «Со-единение» мы запустили благотворительную акцию «Передышка» в поддержку семей, в которых живут дети с нарушениями слуха и зрения. Благодаря собранным с помощью сервиса МТС PAY средствам семьи в разных регионах России могут воспользоваться помощью профессиональной няни, доверив специалисту заботу о ребенке.

Поддержать проект «Передышка» можно на [сайте](#) благотворительного «маркетплейса». [Сайт «Со-единение»](#), [сайт Forbes](#) →

>900

тыс
руб.

пожертвования клиентов в 2024 году

90

семей в регионах
с 2017 года

120

семей в Москве
с 2017 года



ОТВЕТСТВЕННОЕ УПРАВЛЕНИЕ БИЗНЕСОМ

106

Эффективное
корпоративное
управление

108

Единая система
комплаенс

109

Управление
рисками

111

Цепочка
поставок

113

Информационная
и кибербезопасность

118

Налоговая
стратегия

55,6%

членов Совета директоров являются
независимыми директорами



22,2%

доля директоров-женщин в составе
Совета директоров

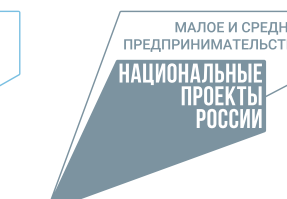
100%

членов Комитета по аудиту и Комитета
по вознаграждениям и назначениям
являются независимыми директорами

Цели устойчивого развития ООН



Национальные проекты России

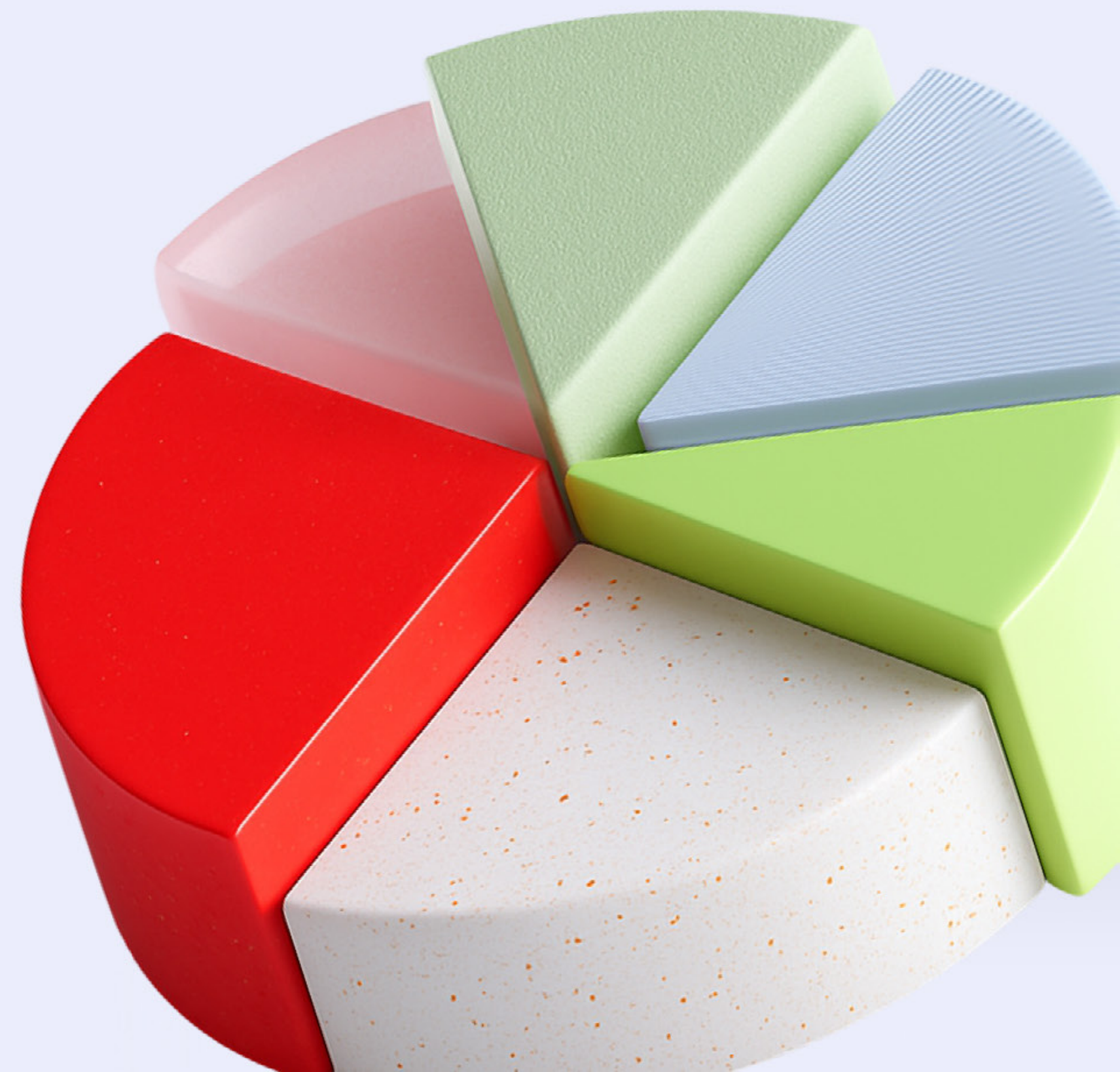


Ключевые события

- МТС подтвердила лидерство в ESG-рейтингах агентства AK&M
- МТС успешно разместила биржевые облигации и получила премию Cbonds Awards 2024
- МТС получила высшие оценки кредитоспособности от НКР и «Эксперт РА»
- Вхождение в топ-20 компаний Национального индекса корпоративного управления

Раскрываемые существенные темы

- Информационная безопасность и защита персональных данных (в т. ч. защита и уважение интеллектуальной собственности)
- Соблюдение законодательства



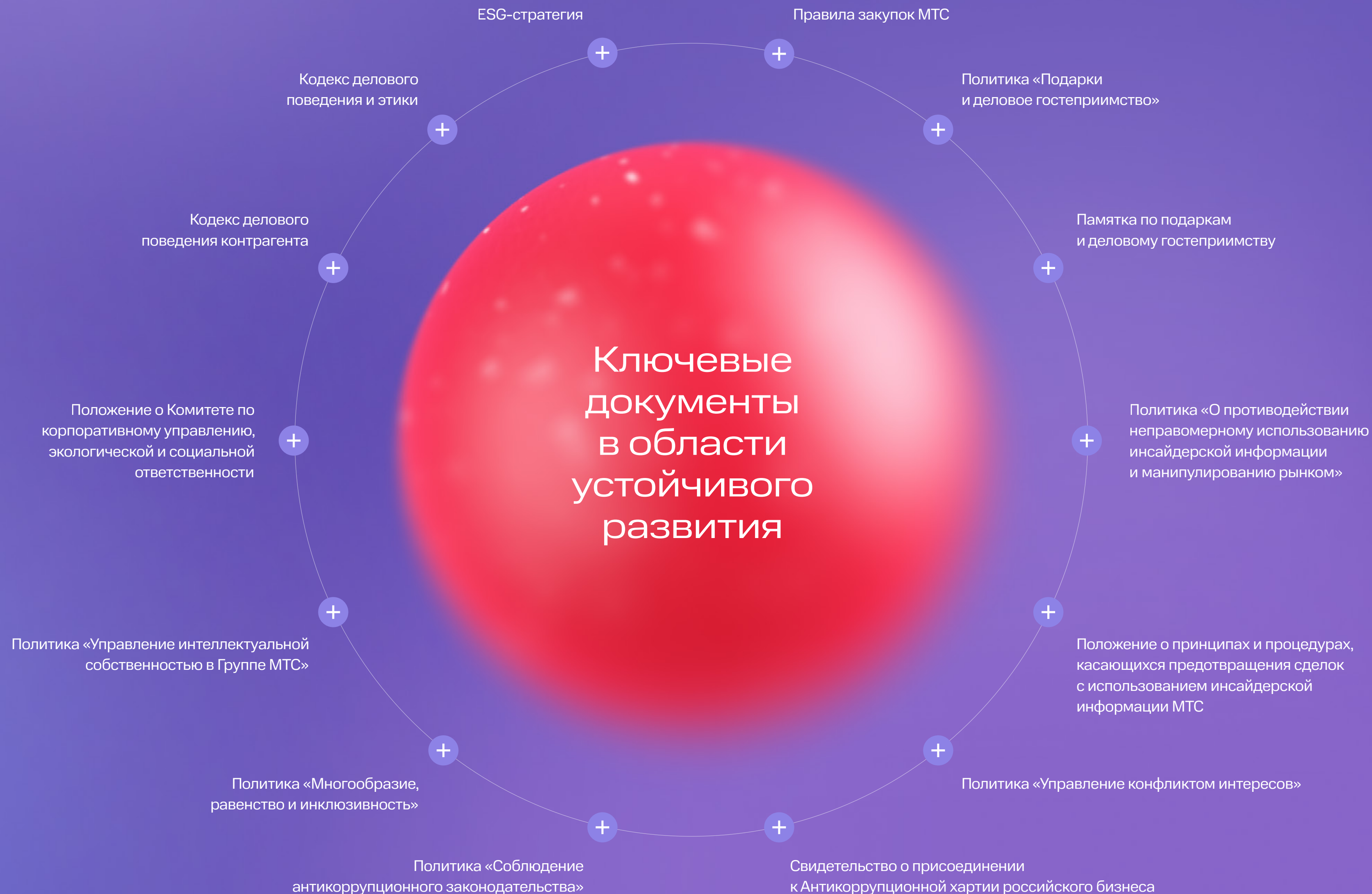
ЭФФЕКТИВНОЕ КОРПОРАТИВНОЕ УПРАВЛЕНИЕ

GRI 2-9, 2-10, 2-11, 2-12, 2-13, 2-14

Принципы устойчивого развития являются неотъемлемой частью всех аспектов деятельности компании, а также системно и последовательно интегрированы в бизнес-процессы Группы. Система управления в сфере устойчивого развития построена таким образом, чтобы охватывать все уровни организационной структуры, включая высшее руководство и бизнес-подразделения. Такой комплексный подход позволяет последовательно развивать культуру устойчивого развития, повышать качество корпоративного управления и соответствовать ожиданиям акционеров и международных партнеров.

Кодекс делового поведения и этики

В 2024 году Группа МТС утвердила обновленный [Кодекс делового поведения и этики](#). Документ закрепляет единые стандарты поведения для всех сотрудников, руководителей и партнеров МТС, акцентируя внимание на необходимости ежедневного соблюдения ценностей компании, таких как открытость, доверие, клиентоориентированный подход и стремление к постоянному совершенствованию.



Центр ESG, действующий в рамках компании, осуществляет разработку, координацию и контроль исполнения ESG-стратегии, а также интеграцию принципов устойчивого развития в бизнес-процессы компании. Дополнительно Центр ESG обеспечивает продвижение ключевых аспектов ESG-повестки в рамках всей Группы МТС. Функциональные подразделения и соответствующие структурные подразделения в дочерних обществах, вовлеченные в реализацию ESG-инициатив, несут ответственность за выполнение мероприятий в рамках приоритетных направлений, а также за сбор, верификацию и передачу релевантных ESG-данных в Центр ESG для последующей консолидации и отчетности.

Компетенции членов Совета директоров МТС

GRI 2-17

Совет директоров характеризуется не только гендерным разнообразием, но и междисциплинарной экспертизой. Члены Совета директоров ПАО «МТС» являются высококвалифицированными и опытными специалистами, которые обладают всесторонними знаниями и навыками, востребованными в работе современной телеком-компании. В условиях нестабильной ситуации на рынке их профессионализм и синергия обеспечивают финансовую устойчивость компании. Принимаемые ими решения опираются не только на понимание текущих потребностей рынка, но и на долгосрочные сценарии развития бизнеса.

Компетенции членов Совета директоров									
Телекоммуникационные услуги									
Стратегия									
Аудит									
Финансы									
Торговля									
Медиа									
Комплаенс									
Консалтинг									
Информационные технологии									
Юриспруденция									

ЕДИНАЯ СИСТЕМА КОМПЛАЕНС

GRI 205-1, 205-2, 205-3

С 2016 года МТС развивает Единую систему комплаенс (далее — ЕСК) на основе законодательства, регуляторных требований и лучших практик.

ЕСК охватывает девять тематических программ

- Антикоррупционная
- Антимонопольная
- Инсайд-комплаенс
- IP-комплаенс
- ПОД/ФТ-комплаенс
- Защита персональных данных
- Охрана труда
- Права человека
- Экология

Каждое направление курирует профильное подразделение, а централизованную координацию обеспечивает Департамент деловой этики и комплаенс.

Основными результатами деятельности системы комплаенс в 2024 году стали

- 1 Размещение публикаций о программе в блоге ЕСК на корпоративном портале
- 2 Проведение ежегодного исследования комплаенс-культуры по обновленной методике
- 3 Пересмотр нормативных актов, развитие цифровых решений, проверки дочерних обществ, самооценка эффективности программы
- 4 Поддержание системы контроля за инсайдерской информацией, обучение инсайдеров, переоценка рисков
- 5 Новая политика обработки персональных данных, актуализация реестра операторов
- 6 Обучение сотрудников по профилактике сговоров на торгах, совершенствование методологии оценки антимонопольных рисков



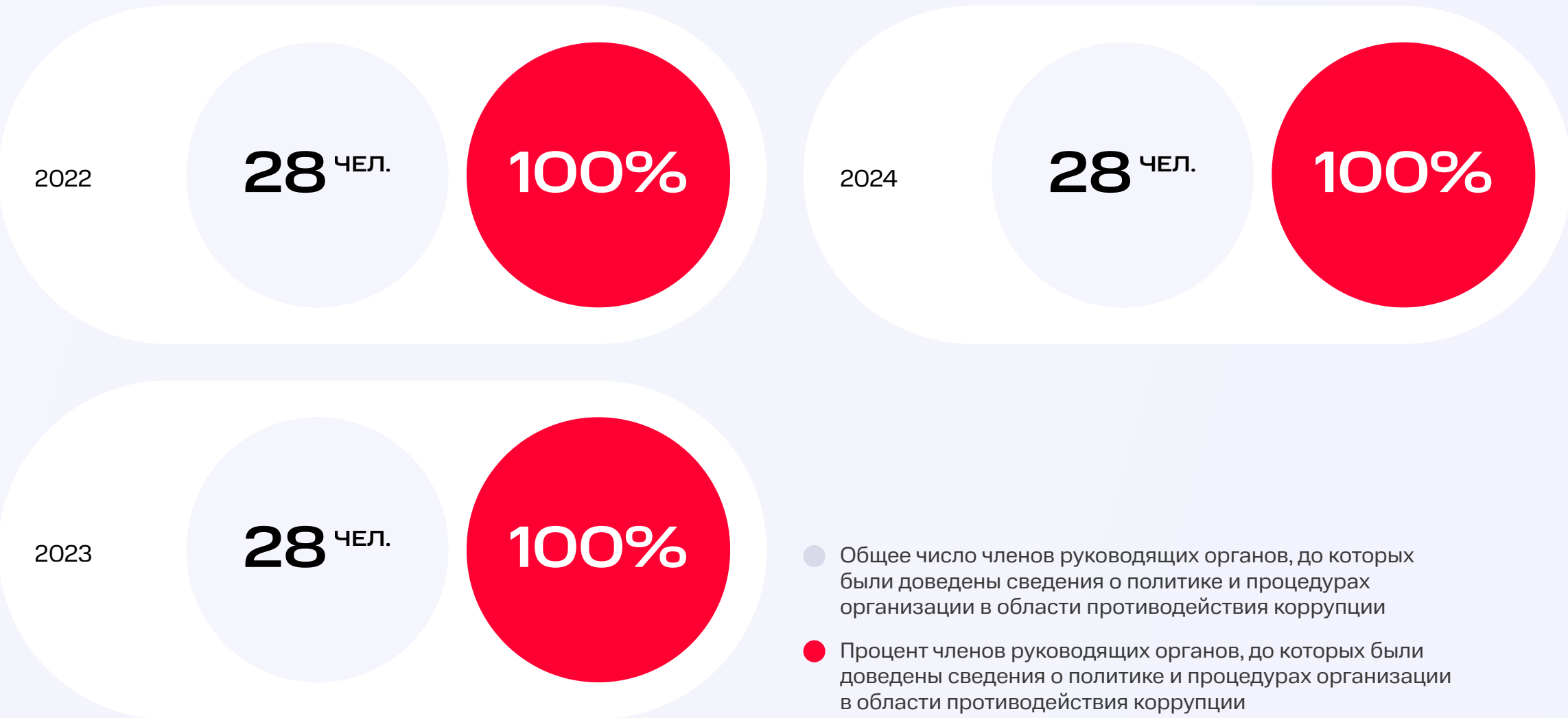
30 тыс.

сотрудников
прошли обучение

85,2 балла

составил
общий уровень
комплаенс-
культуры

МТС не приемлет проявления коррупции и тщательно следит за всеми бизнес-процессами. В ПАО «МТС» утверждена Политика по соблюдению антикоррупционного законодательства, в которой определены меры, направленные на формирование элементов корпоративной культуры, организационной структуры, правил и процедур, обеспечивающих недопущение коррупции. Сведения о политике и процедурах организации в области противодействия коррупции доводятся до всех сотрудников Группы.



В 2024 году МТС успешно подтвердила соответствие международным стандартам

ISO 37001:2016 «Система менеджмента противодействия коррупции» и ISO 37301:2021 «Система комплаенс-менеджмента», что свидетельствует о зрелости и эффективности действующей системы комплаенс.

Признанием высокого уровня разработанных подходов стали победы компании в двух профессиональных премиях

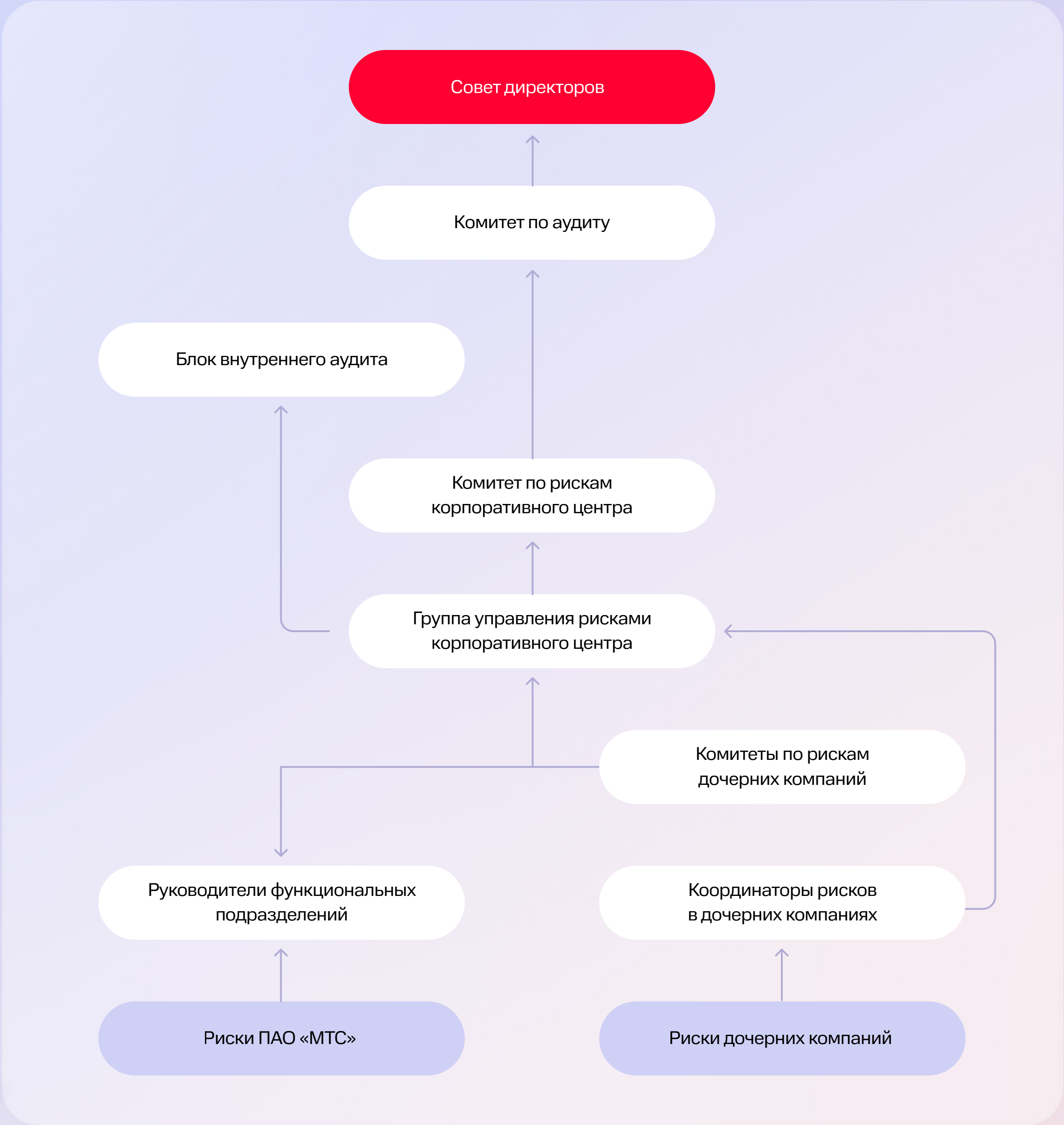
- Russian Compliance Award 2024 в номинации «Лучшие инновации в сфере комплаенс»
- «Комплаенс — 2024» в номинации «За использование современных технологий при создании методологии и инструментов управления системой комплаенс-менеджмента»

УПРАВЛЕНИЕ РИСКАМИ

GRI 3-3

Система интегрированного управления рисками в МТС обеспечивает выявление, оценку и управление рисками на всех уровнях корпоративного управления и операционной деятельности. Она встроена в ключевые бизнес-процессы компании и направлена на достижение стратегических целей при минимизации потенциальных потерь и угроз.

9 РИСКОВ
рассматриваются
МТС в качестве
приоритетных



Вопросами управления рисками в МТС занимается Группа управления рисками корпоративного центра. Она регулярно оценивает наиболее существенные риски, проводит имитационное моделирование для получения основных финансовых показателей и подготавливает отчет о состоянии рисков. Отчет о состоянии рисков Группы МТС регулярно рассматривается на заседаниях Комитета по рискам, на которых обсуждаются ключевые риски компании и принимаются решения о разработке мероприятий по их митигации. Сведения о рисках также доводится до высшего руководства Группы — Генерального директора — с целью обеспечения полноты, качества и сопоставимости информации на каждом из уровней принятия решения.

В рамках совершенствования системы управления рисками в 2024 году в МТС была разработана новая модель оценки IP-рисков¹, направленная на более точную идентификацию, классификацию и количественную оценку рисков, связанных с интеллектуальной собственностью.

Новая модель оценки IP-рисков позволила повысить прозрачность процессов, связанных с управлением нематериальными активами, усилить защиту прав и снизить потенциальные правовые и финансовые последствия для компании. Результатом внедрения системы стало повышение точности и полноты выявления IP-рисков, контроль над продуктами с потенциальными пробелами в контрольных процедурах и усиление механизма превентивной защиты.

¹ IP-риск, или интеллектуально-правовой риск, связан с правовыми вопросами использования и защиты интеллектуальной собственности. Это может включать в себя все — от нарушения авторских прав до неправильного использования патентов или торговых марок.

Риски Группы МТС, их динамика и мероприятия по минимизации

Экономическая и социальная волатильность



- 1 Мониторинг событий на целевых рынках
- 2 Гибкая корректировка тарифов под экономическую конъюнктуру
- 3 Расширение услуг
- 4 Привлечение внешнего финансирования на наиболее выгодных условиях
- 5 Управление уровнем, стоимостью и структурой долга

Регуляторные риски



- 1 Мониторинг новых законопроектов
- 2 Работа в отраслевых группах по совершенствованию нормативной базы связи

Комплаенс-риски



- 1 Внедрение мировых практик в антикоррупционный комплаенс
- 2 Развитие единой комплаенс-системы Группы
- 3 Регулярное обновление политик и процедур для операций высокого риска
- 4 Недопущение коррупции сотрудников и контрагентов

Социальные риски



- 1 Реализация образовательных программ по разнообразию, равенству, инклюзивности и правам человека
- 2 Корпоративная онлайн-кампания по инклюзии
- 3 Проведение опросов сотрудников по DEI¹-метрикам
- 4 Участие в форумах по разнообразию, равенству, инклюзивности и правам человека

Экологические риски



- 1 Соблюдение природоохранного законодательства
- 2 Реализация мероприятий по охране окружающей среды
- 3 Экопросвещение сотрудников и пользователей
- 4 Подготовка и публикация Отчета об устойчивом развитии и информационных материалов с экологической информацией

Риски охраны труда



- 1 Система управления охраной труда с сертификацией ISO 45001:2018
- 2 Внутренний контроль условий труда через локальные регламенты
- 3 Проведение специальной оценки условий труда (СОУТ)
- 4 Проведение обучений по охране труда для сотрудников

Риски невозможности эффективного развития сети



- 1 Снижение капитальных расходов через совместные с партнерами инвестиции в инфраструктуру связи
- 2 Совместные закупки, строительство и эксплуатация с партнерами, унификация технических требований
- 3 Постоянный диалог с регуляторами, ассоциациями и вендорами для защиты интересов, честной конкуренции и быстрой интеграции новых технологий

Налоговые риски



- 1 Соблюдение налоговых норм в странах присутствия
- 2 Мониторинг изменений для своевременного налогового и таможенного планирования
- 3 Привлечение консультантов для решения налоговых вопросов

Риски информационной безопасности, включая киберриски



- 1 Соблюдения законодательства в области защиты данных
- 2 Своевременное получение лицензий на техническую и криптографическую защиту информации
- 3 Мониторинг событий и трендов в области информационной безопасности

↑ Риск увеличился

↓ Риск уменьшился

↔ Риск не изменился

¹ Diversity, equity and inclusion — разнообразие, равенство и инклюзивность.



ЦЕПОЧКА ПОСТАВОК

Ключевые цифры
2024 года

2 400^{ЧЕЛ.}

прошли обучение по вопросам
соблюдения Кодекса делового
поведения контрагента

>15 000

контрагентов

Цели устойчивого
развития ООН



Раскрываемые
существенные
темы

- Качество услуг, сервисов,
продуктов и обслуживания

99,5%

закупок у местных поставщиков

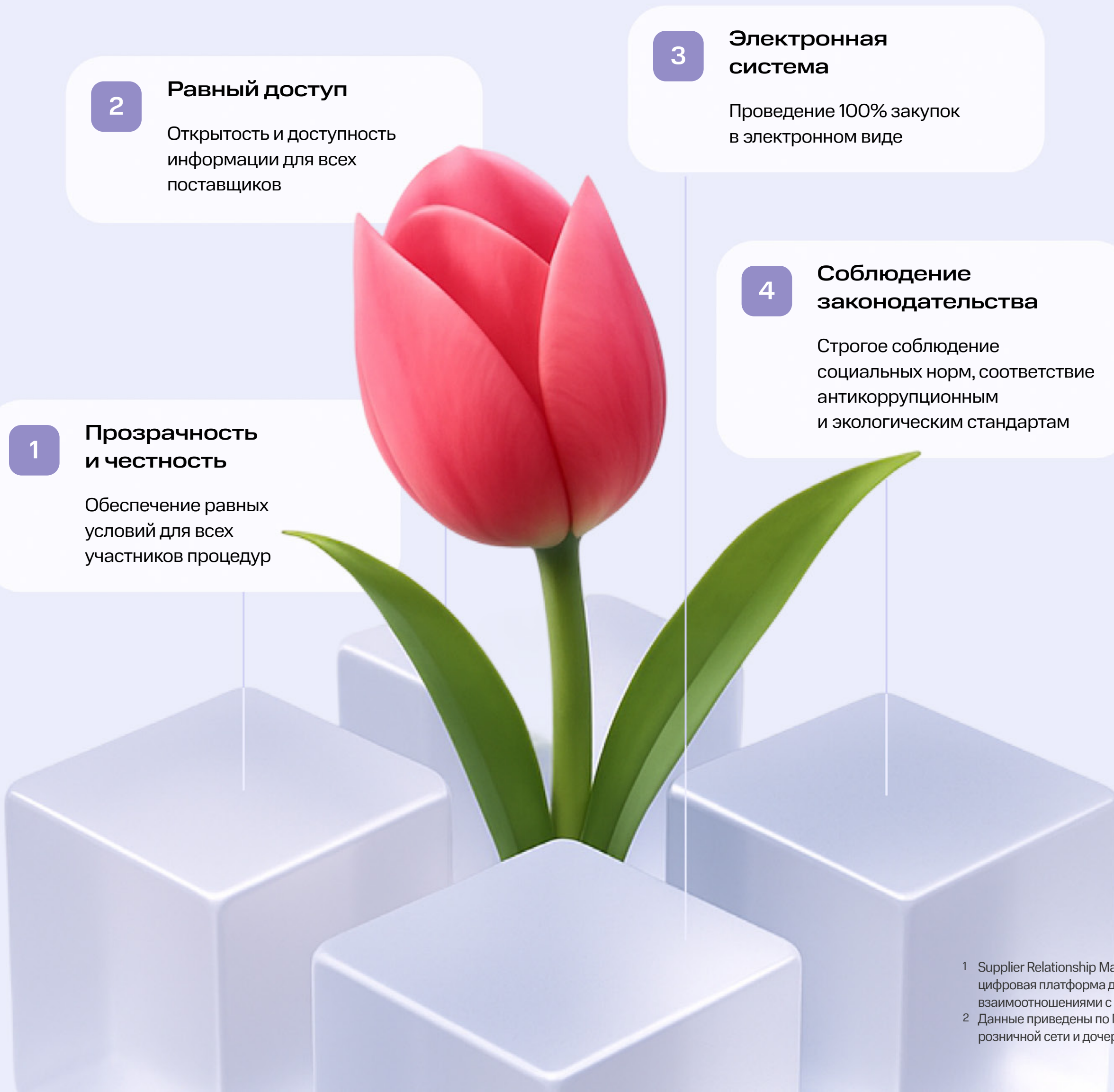
GRI 2-6, 308-1, 308-2

Закупочная деятельность МТС строится на принципах прозрачности, честности и открытой конкуренции. Эти принципы обеспечивают равные условия для всех компаний, претендующих на участие в тендерах. Процессы компании по данному направлению регулируются [Правилами закупок МТС](#). Еще одним важным документом является Кодекс делового поведения контрагента ПАО «МТС», в котором содержатся рекомендуемые стандарты, соблюдение которых ожидается от контрагентов. Документ применяется во всех дочерних и зависимых обществах ПАО «МТС». Особое внимание компания уделяет тому, чтобы контрагенты строго соблюдали права человека и законы об охране окружающей среды.



В рамках цифровизации бизнес-процессов Группы в 2024 году велась работа по цифровизации нормативных документов по закупочной и логистической деятельности на базе Confluence для удобства пользователей, а также было начато внедрение SRM¹-системы для оптимизации закупочных процессов — от планирования до размещения заказа у контрагента — с фокусом на автоматизацию и роботизацию.

Основные принципы закупочной деятельности МТС



¹ Supplier Relationship Management — цифровая платформа для управления взаимоотношениями с поставщиками.
² Данные приведены по МТС России, МГТС, розничной сети и дочерним обществам.

Стоит отметить, что при выборе поставщиков предпочтение отдается местным контрагентам, у которых осуществляется большая часть закупок.

16 743

Всего поставщиков²

из них

99,5%

Местные поставщики

16 656

из них

64,3%

Субъекты малого и среднего бизнеса

10 764

ИНФОРМАЦИОННАЯ И КИБЕРБЕЗОПАСНОСТЬ

GRI 3-3, TC-IM-220a.1, TC-TL-220a.1, TC-SI-220a.1,
TC-IM-230a.2, TC-TL-230a.2, TC-SI-230a.2

Ключевые цифры
2024 года

Цели устойчивого
развития ООН



Раскрываемые
существенные
темы

- Информационная безопасность и защита персональных данных (в т. ч. защита и уважение интеллектуальной собственности)

3 млн

случаев мошенничества выявила внутренняя антифрод-система, что позволило предотвратить потери на сумму 817,5 млн руб.

1 ПАТЕНТ

был получен на продукты в области обеспечения безопасности

0 НАРУШЕНИЙ

законодательства о персональных данных было зафиксировано

Было обработано



104,1 МЛРД

из которых 2,7 млрд были заблокированы инструментами защиты МТС

телефонных вызовов

0 МЛН
РУБ.

убытков было получено в результате судебных разбирательств по вопросам нарушения конфиденциальности за отчетный период

<10 СЕКУНД

занимает блокировка DDoS-атак с момента детектирования

>30 ТЫС.

сотрудников прошли обучение по вопросам обработки и защиты персональных данных в рамках курса «Правила обращения с конфиденциальной информацией и персональными данными»

Успешно проведен независимый надзорный аудит на соответствие международному стандарту

• ISO/IEC 27001:2022

”

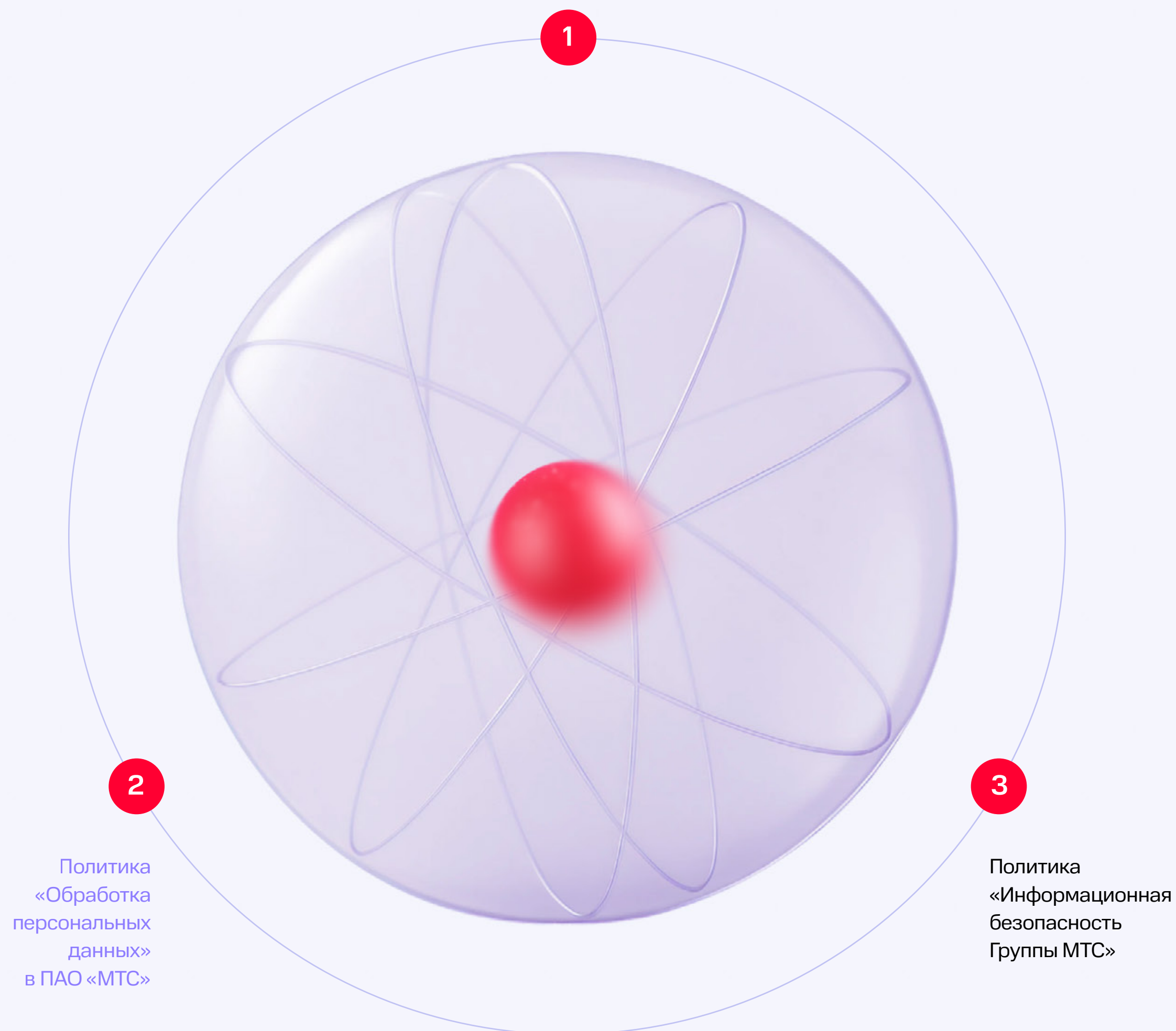
Директор департамента
информационной
безопасности

Деятельность по обеспечению информационной безопасности в 2024 году осуществлялась в полном соответствии со Стратегией развития Блока безопасности на 2024–2026 годы, что позволило обеспечить надежную защиту инфраструктуры информационно-коммуникационных технологий ПАО «МТС» и безопасность информации ограниченного доступа, обрабатываемой в корпоративных информационных системах, в том числе при удаленной работе. В 2025 году продолжится систематическая работа по защите интересов компании в информационной сфере.

Все мероприятия по информационной безопасности реализуются в рамках ESG-стратегии, обеспечивая их взаимосвязанность. Используются средства для противодействия вредоносному программному обеспечению, обнаружения и предотвращения несанкционированных вторжений, а также инструменты анализа событий обращения пользователей к информационным ресурсам. Особое внимание уделяется защите конфиденциальной информации на рабочих станциях и мобильных устройствах, регулярному сканированию уязвимостей и оценке уровня защищенности корпоративных систем.

Ключевые документы в области информационной и кибербезопасности

Функциональная стратегия
в области обеспечения
комплексной безопасности



В МТС внедрена комплексная система управления информационной безопасностью (СУИБ), обеспечивающая систематизацию процессов защиты информации на всех уровнях корпоративного управления. В отчетном году корпоративная СУИБ подтвердила сертификат соответствия стандарту

• ISO/IEC 27001:2022

Центр кибербезопасности МТС в Беларуси

В Беларуси Центр кибербезопасности МТС был создан в соответствии с Указом Президента Республики Беларусь и является частью Национальной системы обеспечения кибербезопасности. Основной задачей Центра является обеспечение круглосуточного мониторинга состояния информационной безопасности и оперативное реагирование на инциденты в соответствии с заранее согласованными уровнями сервисного обслуживания (SLA).

Сервис предоставляет следующие возможности для бизнеса:

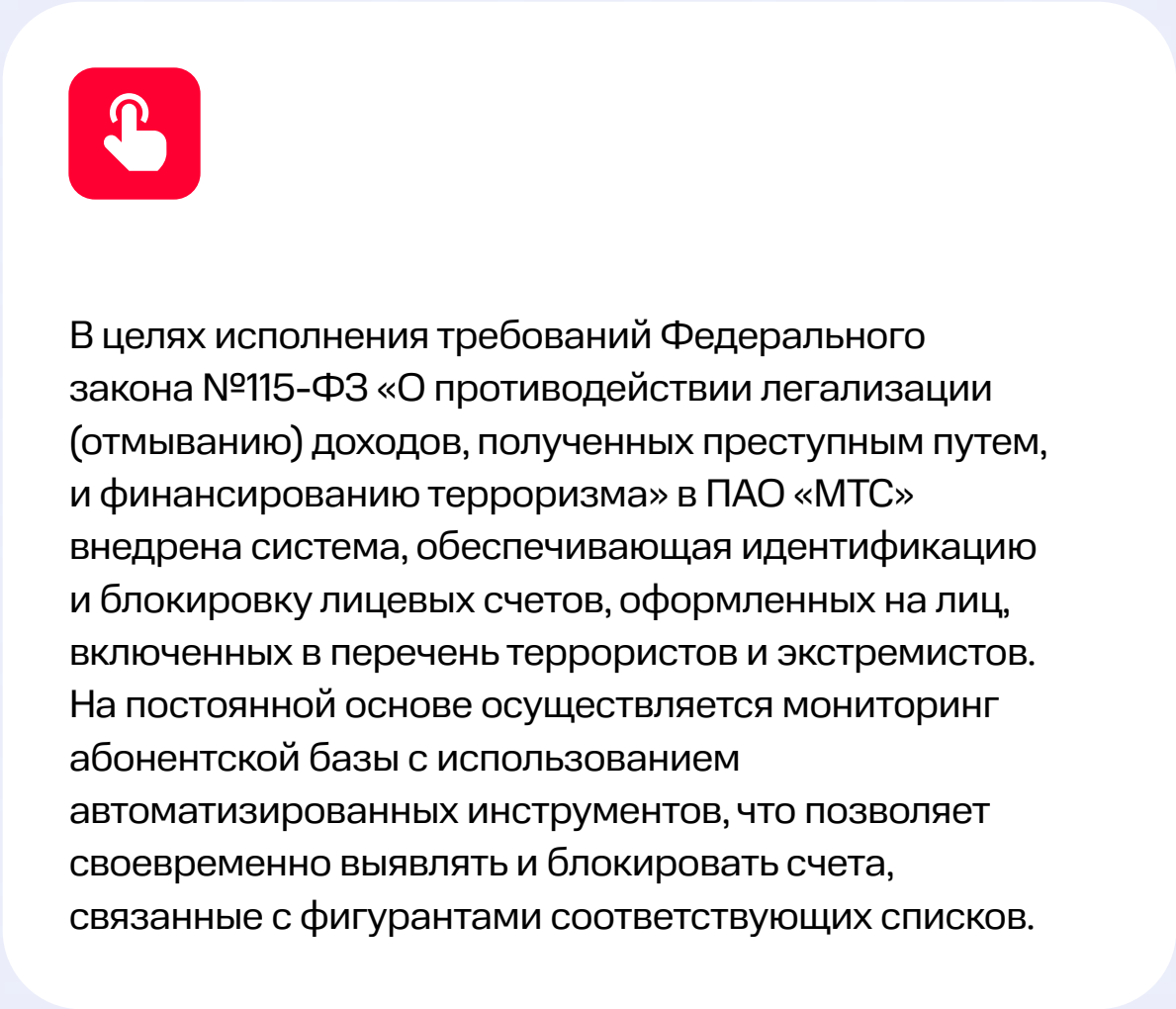
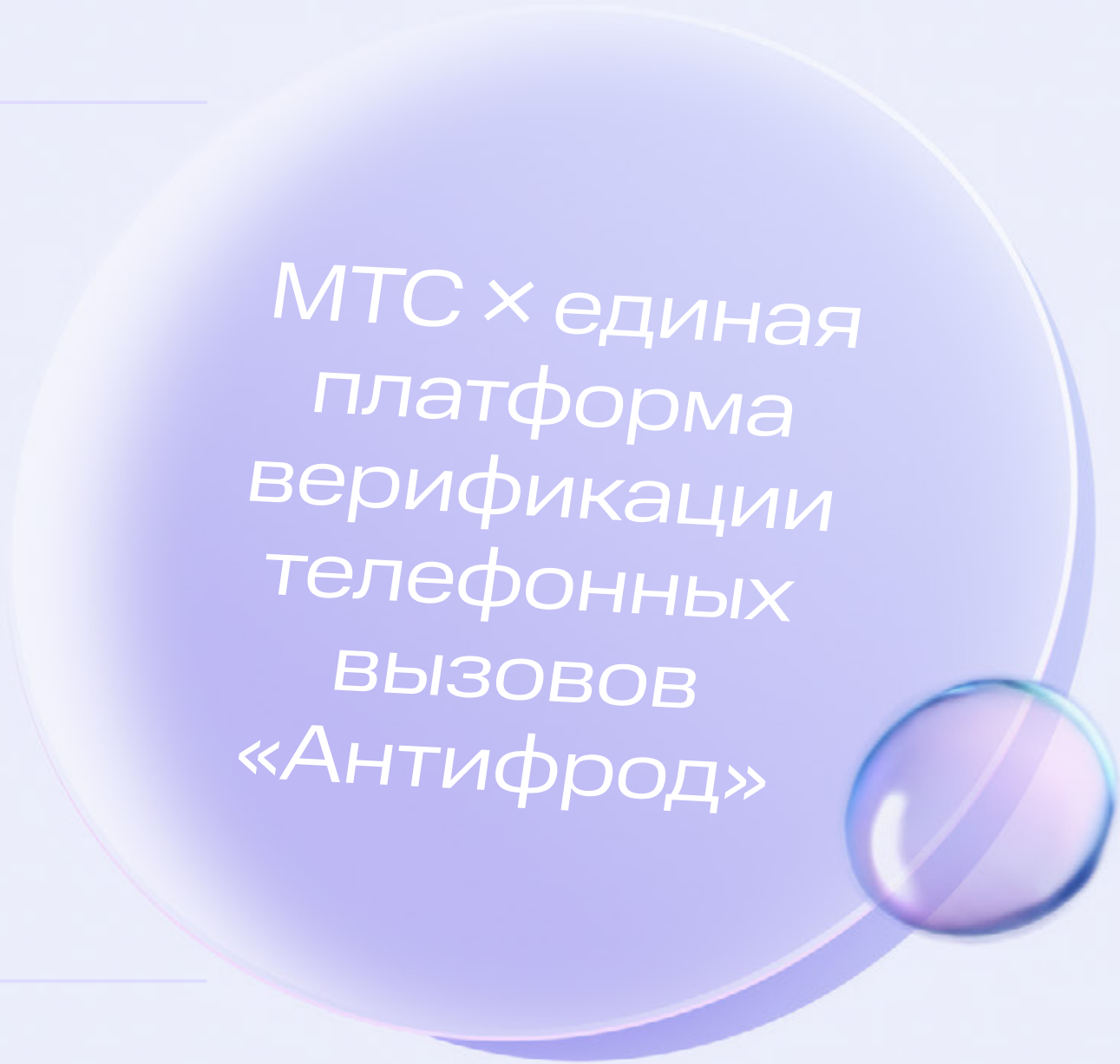
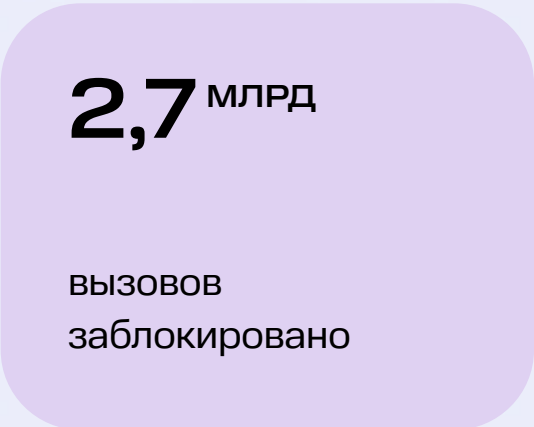
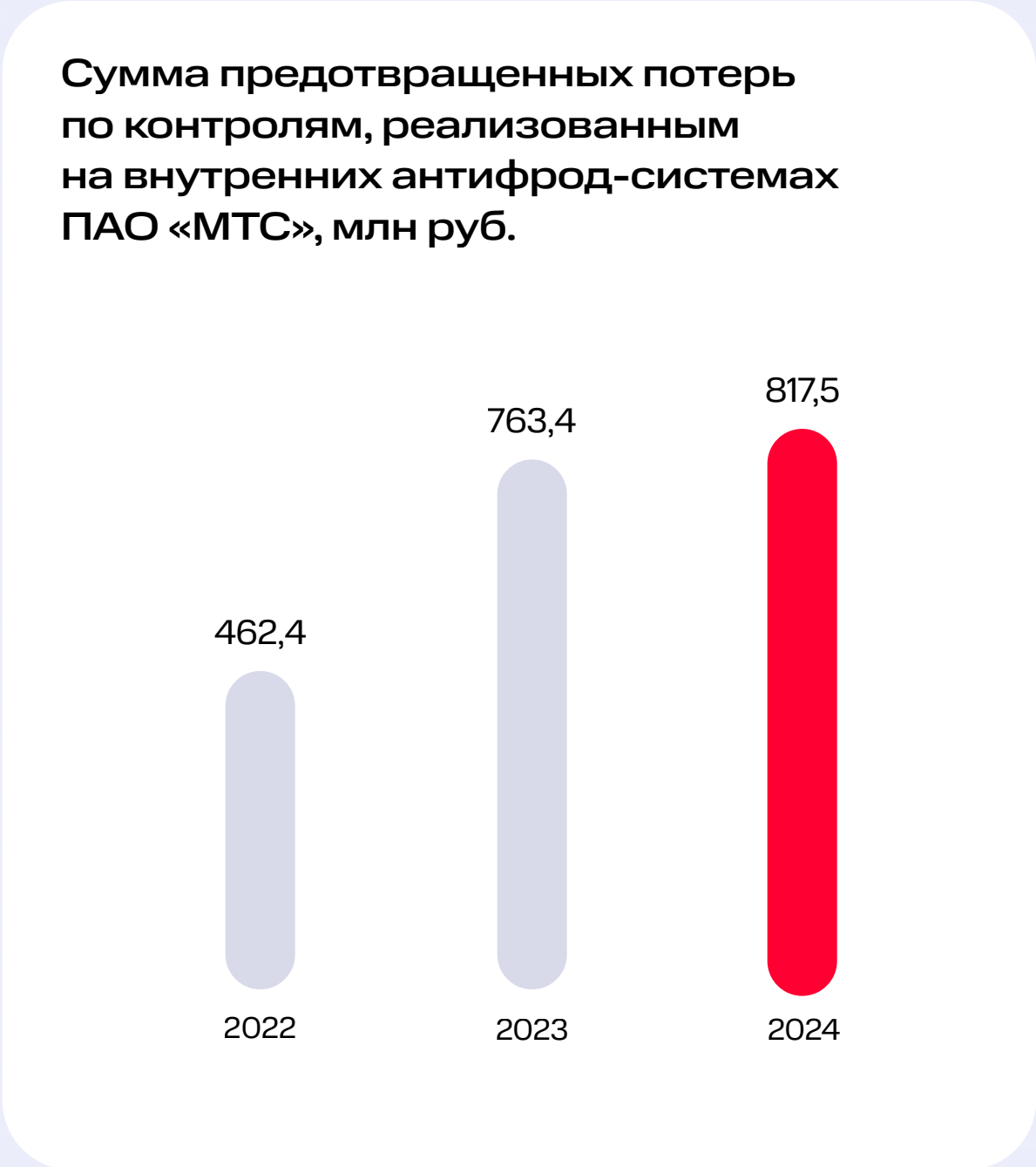
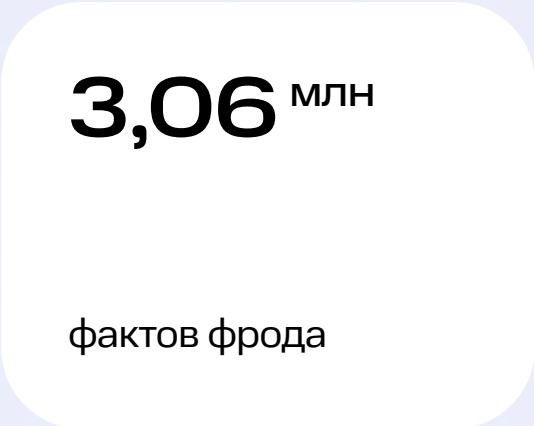
- Круглосуточная защита от киберугроз для устойчивости бизнеса
- Реагирование на киберинциденты
- Управление различными средствами защиты информации
- Анализ степени защищенности объекта информационной инфраструктуры



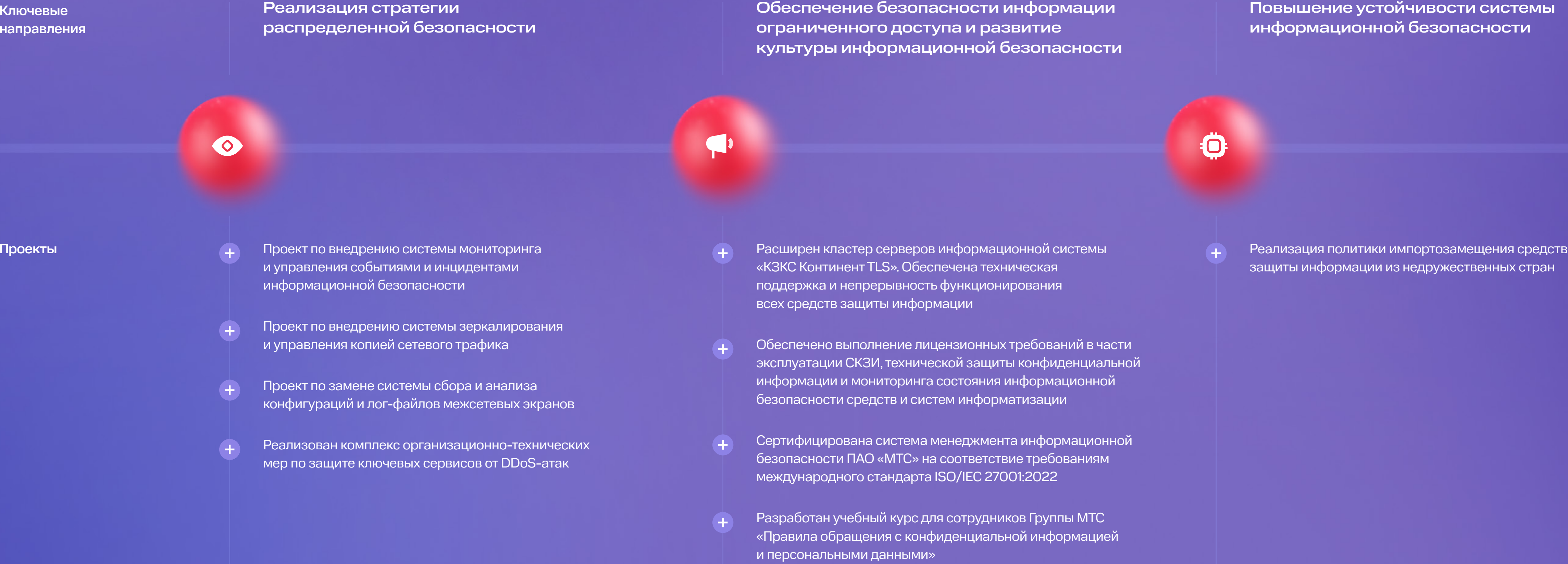
Подробнее о Центре кибербезопасности в Республике Беларусь см. на [сайте](#).

Антифрод

В ПАО «МТС» функционирует Департамент Антифрод, которым в отчетном году было проведено присоединение МТС к Единой платформе верификации телефонных вызовов «Антифрод», разработанной Роскомнадзором в целях повышения эффективности борьбы с телефонным мошенничеством. Платформа предназначена для выявления и блокировки звонков и СМС-сообщений с подменных номеров, что позволяет существенно снизить риски для абонентов и повысить общий уровень доверия к телекоммуникационным сервисам.



В 2024 году Группа МТС реализовала ряд проектов, направленных на совершенствование системы информационной безопасности и кибербезопасности по ключевым направлениям



Обеспечение конфиденциальности данных

GRI 418-1

В 2024 году компания продолжила совершенствовать подходы к обработке персональных данных, руководствуясь принципами прозрачности и подотчетности. В рамках этой работы была разработана и утверждена новая редакция [Политики обработки персональных данных](#), отражающая актуальные требования законодательства и обязательная к публикации для обеспечения открытости деятельности компании. Документ определяет принципы, порядок и условия обработки персональных данных сотрудников, абонентов, клиентов и иных лиц, а также регламентирует деятельность всех структурных подразделений, вовлеченных в обработку персональных данных.

Особое внимание уделяется поддержанию в актуальном состоянии сведений, содержащихся в «Реестре операторов, осуществляющих обработку персональных данных», что снижает риск возникновения отклонений, способных стать индикаторами риска для надзорных органов при инициировании внеплановых проверок.

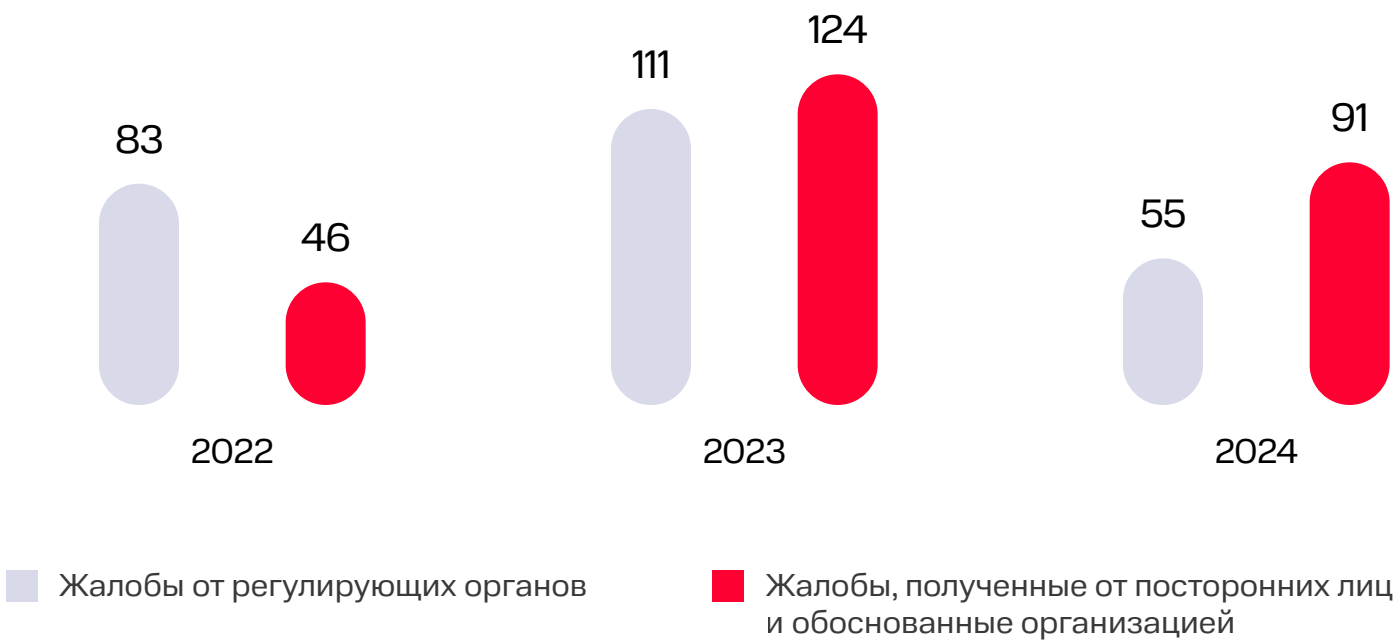
Вопросы трансграничной передачи персональных данных и информирования уполномоченного органа находятся на особом контроле, что соответствует высоким стандартам защиты прав субъектов персональных данных и требованиям законодательства Российской Федерации.

Спад обращений в отчетном году связан с системной работой подразделений Департамента информационной безопасности в области защиты персональных данных. Ни по одному из обращений нарушение конфиденциальности клиентов не подтвердилось.



В Группе МТС данные пользователей не используются во вторичных целях обработки персональных данных. Обработка персональных данных ограничивается достижением конкретных, заранее определенных и законных целей.

Количество жалоб, касающихся нарушений конфиденциальности клиентов и потери клиентских данных, шт.



Обучение в области информационной и кибербезопасности

МТС уделяет особое внимание созданию безопасной информационной среды. С этой целью компания регулярно проводит обучения по вопросам информационной безопасности как своих сотрудников, так и клиентов.

Всероссийский открытый онлайн-урок по кибербезопасности

В отчетном году компания МТС реализовала масштабную образовательную инициативу — всероссийский открытый онлайн-урок по кибербезопасности. Онлайн-урок представляет собой комплексный образовательный продукт, сочетающий просветительскую функцию с элементами профессиональной ориентации. Урок структурирован как мультиформатный ресурс, предоставляющий педагогическому составу методические материалы по вопросам кибербезопасности для интеграции в учебный процесс, а семейной аудитории — инструменты для совместного изучения цифровой гигиены.

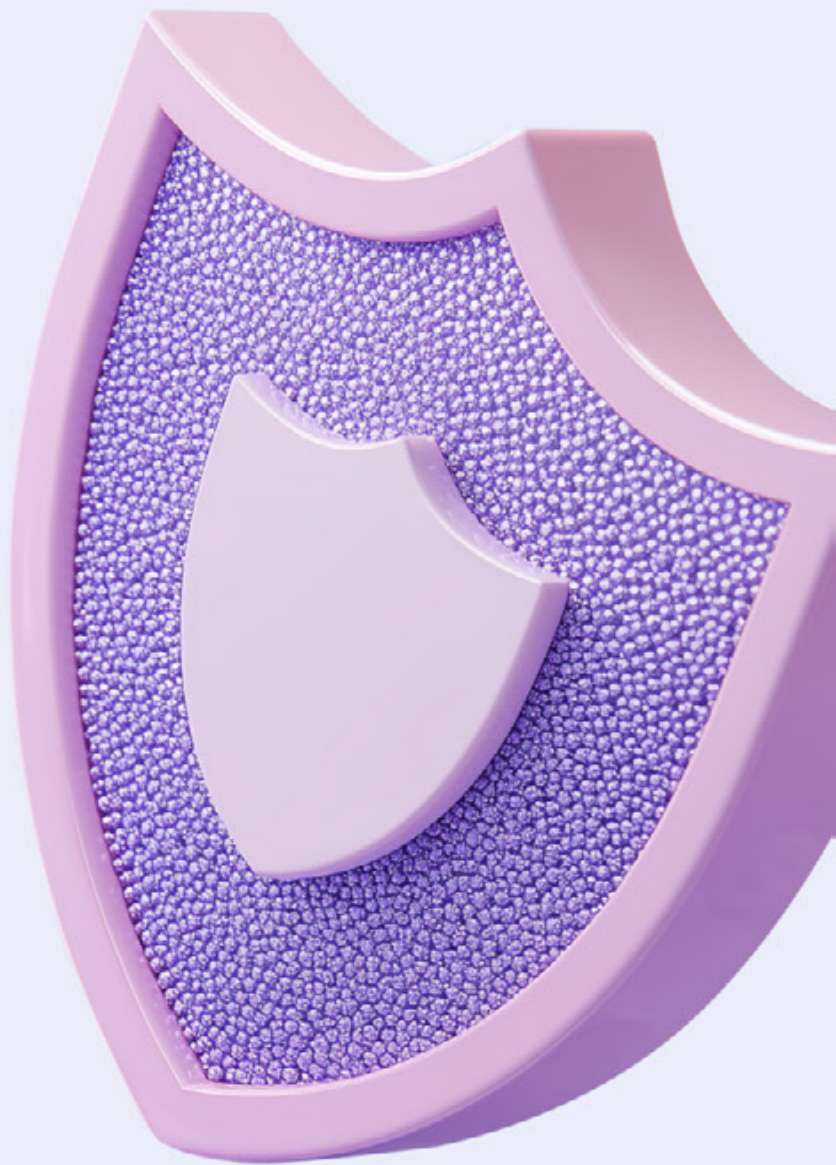
Контент урока охватывает три смысловых блока: практические аспекты защиты персональных данных, обзор корпоративных систем кибербезопасности и анализ перспектив трудоустройства в ИТ-секторе. Интерактивная составляющая реализована через тематические викторины с возможностью получения образовательных грантов, что усиливает мотивационный компонент обучения.

Инициатива интегрирована в федеральную программу «Открытые уроки о технологиях и профессиях будущего».

Сервис для повышения киберграмотности для сотрудников

Продукт представляет собой современный мобильный сервис, направленный на формирование устойчивых навыков кибербезопасного поведения персонала. Он включает комплекс онлайн-курсов, тестов и практических тренировок, позволяющих сотрудникам научиться распознавать фишинговые атаки и другие виды мошенничества в сети. Сервис полностью автоматизирован: обучение проходит без необходимости привлечения внешних экспертов, а работодателю доступен удобный личный кабинет для назначения курсов, контроля прохождения и анализа результатов.

В программу входят тренировочные фишинговые рассылки с адаптацией под специфику компании, что позволяет выявлять уязвимых пользователей и вырабатывать практические навыки противодействия киберугрозам.



НАЛОГОВАЯ СТРАТЕГИЯ

GRI-207-1, 207-2

Своевременность и полноту выполнения налоговых обязательств компаний Группы перед государством обеспечивает Департамент налогового администрирования Корпоративного центра. Департамент разрабатывает и актуализирует локальные нормативные акты налогообложения, которые распространяются на все компании Группы с учетом особенностей их бизнеса.



Управление налоговыми рисками и активами

В Группе действует внутренний Регламент «Управление налоговыми рисками и активами» для выявления и определения налоговых рисков, которые подлежат раскрытию налоговым органам.

Управление налоговой функцией основывается на следующих принципах:

- Полнота и достоверность уплачиваемых налогов
- Поддержание репутации добросовестного налогоплательщика каждой компанией Группы
- Активное сотрудничество с контролирующими органами
- Единообразная и последовательная налоговая методология
- Системное управление налоговыми рисками и активами
- Принятие обоснованных решений
- Своевременное вовлечение и информирование заинтересованных лиц

Участник налогового мониторинга

Мы ведем открытый диалог с контролирующими органами: МТС стала первым в России участником налогового мониторинга — расширенного информационного взаимодействия с налоговыми органами. МТС ежегодно публикует финансовую отчетность, в которой раскрывает налоговую информацию о деятельности компаний Группы.

МТС взаимодействует со следующими органами по вопросам налогообложения:

- Федеральная налоговая служба (ФНС)
- Министерство финансов Российской Федерации

Компания ответственно относится к уплате налогов и того же ожидает от своих клиентов. Ежегодно МТС напоминает пользователям своих услуг о необходимости своевременной уплаты налогов. Также пользователи МТС Банка могут оформить подписку на налоги физических лиц, тогда уведомления о начисленных налогах будут появляться автоматически.



Держатели карт любых российских банков могут уплатить налоги в мобильном приложении МТС Банка во вкладке «Платежи» одним из удобных способов:

Найти раздел «Госуслуги, штрафы, налоги» и выбрать «Оплата по УИН¹».

Отсканировать QR-код. УИН и QR-код указаны на квитанции налогового уведомления, которая направлена через сервис «Личный кабинет налогоплательщика для физических лиц».

В отчетном году



3959 МЛН РУБ.

сумма начисленного налога на прибыль

¹ Уникальный идентификатор начисления — это код из 20 или 25 цифр, который присваивают платежам по штрафам, пени и другим начислениям.



120

Отчет о независимом
заверении

123

Глоссарий
и сокращения

125

Список нормативных
документов

127

Соответствие GRI

136

Соответствие SASB

140

Соответствие GSMA

147

Соответствие приказу
Минэкономразвития
России

151

Контакты

ПРИЛОЖЕНИЯ

ОТЧЕТ О НЕЗАВИСИМОМ
ЗАВЕРЕНИИ



ЗАКЛЮЧЕНИЕ НЕЗАВИСИМОГО
ПРАКТИКУЮЩЕГО СПЕЦИАЛИСТА

по результатам выполнения задания, обеспечивающего
ограниченную уверенность в отношении
выборочных показателей Отчета в области устойчивого
развития Группы МТС
за 2024 год

ООО "Пачоли"
Заключение по результатам выполнения задания, обеспечивающего ограниченную уверенность в отношении выборочных
показателей Отчета в области устойчивого развития Группы МТС за 2024 год

Акционерам и Совету директоров
Публичного акционерного общества "Мобильные ТелеСистемы"

ЗАКАЗЧИК

Полное наименование	Публичное акционерное общество «Мобильные ТелеСистемы»
Сокращенное наименование	ПАО «МТС»
Государственная регистрация	Свидетельство о государственной регистрации № Р-7882.16 от 01 марта 2000 года, выданное Государственной регистрационной палатой при Министерстве юстиции РФ; Свидетельство о государственной регистрации серии 77 №004890952 от 02 сентября 2002 года, выданное Управлением МНС России по г. Москве; Внесено в Единый государственный реестр юридических лиц за основным государственным регистрационным номером 1027700149124
Место нахождения	109147, Город Москва, ул. Марксистская, д. 4, стр. 1

ИСПОЛНИТЕЛЬ (НЕЗАВИСИМЫЙ ПРАКТИКУЮЩИЙ СПЕЦИАЛИСТ)

Полное наименование	Общество с ограниченной ответственностью «Пачоли»
Сокращенное наименование	ООО «Пачоли»
Государственная регистрация	Свидетельство о государственной регистрации № 856.235 от 23 июня 1995 года, выданное Московской регистрационной палатой; Свидетельство о государственной регистрации серии 77 № 005390060 от 22 октября 2002 года, выданное Межрайонной инспекцией МНС России № 39 по г. Москве; Внесено в Единый государственный реестр юридических лиц за основным государственным регистрационным номером 1027739428716
Место нахождения	115184, г. Москва, вн. тер. г. муниципальный округ Замоскворечье, ул. Большая Татарская, д.7
Членство в саморегулируемой организации аудиторов	Является членом Саморегулируемой организации аудиторов Ассоциация «Содружество»; Включено в Реестр аудиторов и аудиторских организаций указанной саморегулируемой организации аудиторов 28 октября 2016 года за основным регистрационным номером 11606052374

ООО "Пачоли"
Заключение по результатам выполнения задания, обеспечивающего ограниченную уверенность в отношении выборочных показателей Отчета в области устойчивого развития Группы МТС за 2024 год

Информация о предмете задания

Предметом проверки является задание в отношении выборочных показателей Отчета в области устойчивого развития Группы МТС (далее Группа) за 2024 год, а именно, в отношении показателей: списочная численность, энергетика, вода, отходы, разнообразие и равные возможности, здоровье и безопасность на рабочем месте, обучение и образование, прямые выбросы ПГ (область охвата 1), косвенные выбросы ПГ (область охвата 2). Под Группой МТС понимается ПАО «МТС» (со всеми его подразделениями) и контролируемые им дочерние компании.

По результатам выполнения задания мы формируем независимый вывод, обеспечивающий ограниченный уровень уверенности в том, что выборочные показатели Отчета в области устойчивого развития Группы МТС за 2024 год подготовлены надлежащим образом во всех существенных аспектах на основе критериев, установленных требованиями Стандартов по отчетности в области устойчивого развития международной организации «Глобальная инициатива по отчетности» GRI Standards.

Применимые критерии

С целью проведения проверки использовались требования Стандартов по отчетности в области устойчивого развития международной организации «Глобальная инициатива по отчетности» GRI Standards к форматам раскрытия соответствующих показателей и принципам раскрытия информации:

№ пп	Выборочные показатели	Критерии
1.	Списочная численность	Требования к элементу отчетности GRI 2-7 Стандартов Пункт требований 401-1-а к элементу отчетности GRI 401-1 Стандартов
2.	Энергетика	Требования к элементу отчетности GRI 302-1 Стандартов
3.	Вода	Пункт требований 303-3-а к элементу отчетности GRI 303-3 Стандартов
4.	Отходы	Требования к элементу отчетности GRI 306-3 Стандартов; Пункты требований 306-4-b, c, за исключением соответствующих разбивок, к элементу отчетности GRI 306-4 Стандартов; Пункты требований 306-5-b,c, за исключением соответствующих разбивок, к элементу отчетности GRI 306-5 Стандартов
5.	Разнообразие и равные возможности	Требования к элементу отчетности GRI 405-1 Стандартов
6.	Здоровье и безопасность на рабочем месте	Пункт требований 403-9-а, подпункты i, ii, iii, v к элементу отчетности GRI 403-9 Стандартов
7.	Обучение и образование	Требования к элементу отчетности GRI 404-1 Стандартов
8.	Прямые выбросы ПГ (область охвата 1)	Пункт требования 305-1-а к элементу отчетности GRI 305-1 Стандартов
9.	Косвенные выбросы ПГ (область охвата 2)	Пункт требования 305-2-а к элементу отчетности GRI 305-2 Стандартов

ООО "Пачоли"
Заключение по результатам выполнения задания, обеспечивающего ограниченную уверенность в отношении выборочных показателей Отчета в области устойчивого развития Группы МТС за 2024 год

Ответственность руководства заказчика

Руководство Заказчика несет ответственность за подготовку и представление Отчета об устойчивом развитии Группы МТС за 2024 год (далее – Отчет), включая выборочные показатели, без существенных искажений в соответствии с применимыми критериями.

Указанная ответственность включает организацию и поддержание системы внутреннего контроля, которую руководство считает необходимой для подготовки указанного Отчета, обеспечивая отсутствие существенных искажений вследствие недобросовестных действий или ошибок.

Указанная ответственность также включает выбор применимых требований законодательства, а также разработку внутренних документов и методик расчета показателей результативности в области устойчивого развития в соответствии с требованиями руководства по отчётности в области устойчивого развития международной организации «Глобальная инициатива по отчётности» GRI Standards.

Ответственность исполнителя и краткий обзор выполненных работ

Мы выполнили задание в соответствии с Международным стандартом заданий, обеспечивающих уверенность 3000 (пересмотренный) «Задания, обеспечивающие уверенность, отличные от аудита и обзорной проверки финансовой информации прошедших периодов», утвержденным приказом Минфина России от 09.01.2019 г. № 2н (МСЗОУ 3000 (пересмотренный)).

Наша ответственность заключается в том, чтобы на основании выполненных процедур и полученных доказательств предоставить вывод по заданию, обеспечивающему ограниченную уверенность, относительно соответствия выборочных показателей применимым критериям.

В рамках задания, обеспечивающего ограниченную уверенность, исполнитель снижает риск, присущий заданию, до приемлемо низкого уровня с учетом имеющихся обстоятельств с целью формирования вывода.

Задание, обеспечивающее ограниченную уверенность, предусматривает значительно меньший объем работ, чем задание, обеспечивающее разумную уверенность, в отношении как процедур оценки рисков, включая изучение системы внутреннего контроля, так и процедур, выполняемых в ответ на оцененные риски.

В рамках задания, проводимого в соответствии с МСЗОУ 3000 (пересмотренный), мы применяем профессиональное суждение и сохраняем профессиональный скептицизм на всем протяжении выполнения задания. Кроме того, мы выполняем следующее:

- выявляем и оцениваем риски существенного искажения Отчета вследствие недобросовестных действий или ошибок; разрабатываем и проводим процедуры в ответ на эти риски; получаем доказательства, являющиеся достаточными и надлежащими, чтобы служить основанием для формирования нашего вывода. Риск необнаружения существенного искажения вследствие недобросовестных действий выше, чем риск необнаружения существенного искажения в результате ошибки,

ООО "Пачоли"
Заключение по результатам выполнения задания, обеспечивающего ограниченную уверенность в отношении выборочных показателей Отчета в области устойчивого развития Группы МТС за 2024 год

так как недобросовестные действия могут включать сговор, подлог, умышленный пропуск, искаженное представление информации или действия в обход системы внутреннего контроля;

- получаем понимание системы внутреннего контроля, имеющей значение для выполнения задания, с целью разработки процедур, соответствующих обстоятельствам, но не с целью формирования вывода об эффективности системы внутреннего контроля заказчика;
- оцениваем надлежащий характер применяемой политики, внутренних документов и методик расчета, обоснованность оценок и соответствующего раскрытия информации, подготовленной руководством.

Проведенные нами процедуры основывались на нашем профессиональном суждении и включали направление запросов, инспектирование документов, аналитические процедуры, оценку надлежащего характера методов количественной оценки и политики по составлению отчетности, а также согласование или сверку с соответствующими данными.

Учитывая обстоятельства задания, при выполнении перечисленных выше процедур мы осуществили следующие действия:

- выборочное изучение процессов сбора и обработки информации для целей подготовки Отчета об устойчивом развитии Группы МТС;
- интервьюирование представителей менеджмента и сотрудников ПАО «МТС» для получения пояснений методологии сбора информации, расчета консолидированных по Группе МТС данных и документальных подтверждений по выборочным показателям;
- выборочная проверка показателей, являющихся предметом проверки, на соответствие внутренней и внешней отчетности;
- изучение выборочных внутренних документов и данных о результативности ПАО «МТС» с целью подтверждения достоверности информации по выборочным показателям;
- изучение размещенной на сайте <https://moskva.mts.ru> информации о деятельности ПАО «МТС», в том числе в области устойчивого развития;
- выборочное изучение информации о ПАО «МТС» в средствах массовой информации;
- анализ выборочных показателей на предмет соответствия применимым критериям проверки.

Процедуры проводились исключительно в отношении данных за 2024 год и только в отношении выборочных показателей. Процедуры не проводились в отношении заявлений третьих лиц относительно деятельности ПАО «МТС» в области устойчивого развития, а также в отношении заявлений прогнозного характера, будущих событий и результатов деятельности.

ООО "Пачоли"

Заключение по результатам выполнения задания, обеспечивающего ограниченную уверенность в отношении выборочных показателей Отчета в области устойчивого развития Группы МТС за 2024 год

Выводы

На основании осуществленных процедур и полученных доказательств наше внимание не привлекли никакие факты, которые заставили бы считать, что выборочные показатели Отчета в области устойчивого развития Группы МТС за 2024 год не соответствуют во всех существенных аспектах требованиям Стандартов по отчетности в области устойчивого развития международной организации «Глобальная инициатива по отчетности» GRI Standards.

НЕОТЪЕМЛЕМЫЕ ОГРАНИЧЕНИЯ

Не изменяя нашего вывода, мы обращаем внимание на наличие неотъемлемых ограничений, связанных с возможностью удостоверить факт размещения в открытом доступе Отчета, включая все приложения, в окончательной редакции в связи с тем, что подписание настоящего заключения предшествовало ему.

ЗАЯВЛЕНИЕ О НЕЗАВИСИМОСТИ И КОМПЕТЕНТНОСТИ

ООО «Пачоли» - независимая аудиторско-консультационная компания, соблюдающая требования независимости и другие этические требования Правил независимости аудиторов и аудиторских организаций и Кодекса профессиональной этики аудиторов в Российской Федерации, основанных на фундаментальных принципах честности, объективности, профессиональной компетентности и должной тщательности, конфиденциальности и профессионального поведения, и выполняющая требования Международного стандарта управления качеством 1 «Управление качеством в аудиторских организациях, проводящих аудит или обзорные проверки финансовой отчетности, а также выполняющих прочие задания, обеспечивающие уверенность, или задания по оказанию сопутствующих услуг». Таким образом, ООО «Пачоли» поддерживает исчерпывающую систему управления качеством, в том числе подтвержденную задокументированной политикой и процедурами относительно соблюдения этических требований, профессиональных стандартов и применимых законодательных и нормативных требований.

ООО "Пачоли"

Заключение по результатам выполнения задания, обеспечивающего ограниченную уверенность в отношении выборочных показателей Отчета в области устойчивого развития Группы МТС за 2024 год

Прочие сведения

Проект Отчета в области устойчивого развития Группы МТС за 2024 год рассмотрен Правлением ПАО «МТС» и Советом директоров ПАО «МТС».

Руководитель задания, по результатам которого составлено заключение, Исполнительный директор (по доверенности №3/П от 09.01.2025 г.) ООО "Пачоли" (Квалификационный аттестат аудитора №02-000316, бессрочный; Включен в Реестр аудиторов и аудиторских организаций СРО ААС за основным регистрационным номером 21506027602)

Горячева Ольга Викторовна

"08" августа 2025 года



ГЛОССАРИЙ И СОКРАЩЕНИЯ

2G, 3G, 4G и 5G — стандарты мобильной радиосвязи разных поколений, отличающиеся скоростью передачи данных

AI (Artificial Intelligence, англ.) — искусственный интеллект

AR (Augmented Reality, англ.) — дополненная реальность

Big Data (англ.) — большие данные, значительные массивы данных, создаваемые в крупных информационных системах, которые анализируются с помощью специальных компьютерных технологий и больших вычислительных мощностей

B2B (Business-to-Business, англ.) — бизнес для бизнеса

B2C (Business-to-Consumer, англ.) — бизнес для потребителя

Cashback (англ.) — возврат части расходов на оплату товаров и услуг

Dashboard (англ.) — информационная панель, которая получает данные из других систем и отображает их в понятном виде

DDoS-атака (Distributed Denial-of-Service, англ.) — способ заблокировать работу интернет-сайта путем подачи большого количества запросов, превышающих пропускную способность сети

ESG — устойчивое развитие бизнеса, которое строится на принципах ответственного отношения к окружающей среде (E — environment, англ.), социальной ответственности (S — social, англ.) и высокого качества корпоративного управления (G — governance, англ.)

ESG комитет — Комитет по корпоративному управлению, экологической и социальной ответственности Совета директоров ПАО «МТС»

Е-отходы — один из видов отходов, содержащий выброшенные электронные и прочие электрические устройства, а также их части

GRI (Global Reporting Initiative, англ.) — Глобальная инициатива по отчетности в области устойчивого развития

GSMA (GSM Association — Global System for Mobile Communications Association, англ.) — объединение производителей и операторов индустрии сотовой связи, занимающихся вопросами развития, поддержки и распространения стандарта GSM

Hard skills (англ.) — профессиональные качества и способности, знания, умения и навыки, которые позволяют качественно выполнять возложенные на человека задачи

HR (Human Resources, англ.) — специализированная функция, нацеленная на управление наемным трудом — поиск, наем и адаптацию персонала

IoT (Internet of Things, англ.) — интернет вещей, сеть передачи данных между физическими объектами, подключенными к интернету и оснащенными встроенными средствами и технологиями для взаимодействия друг с другом или внешней средой

KION — российская мультимедийная онлайн-платформа, созданная компанией

LTE (Long-Term Evolution, англ.) — стандарт высокоскоростной передачи данных для мобильных телефонов и других терминалов, работающих с данными

NB-IoT (Narrow Band Internet of Things, англ.) — стандарт сотовой связи, предназначенный для устройств интернета вещей с низкими объемами обмена данными

NPS (Net Promoter Score, англ.) — индекс готовности клиента рекомендовать МТС своим друзьям и знакомым

R&D-лаборатория (от англ. Research and Development — исследования и разработки) — это специализированное подразделение компании или организации, занимающееся созданием новых продуктов, технологий, решений, а также совершенствованием существующих

SASB (Sustainability Accounting Standards Board, англ.) — Совет по стандартам учета в области устойчивого развития

Soft skills (англ.) — надпрофессиональные навыки, которые помогают решать жизненные задачи и работать с другими людьми

tNPS (Transactional Net Promoter Score, англ.) — индекс определения приверженности потребителей товару или компании (индекс готовности рекомендовать), используется для оценки готовности к повторным покупкам

SRE (Site Reliability Engineering, англ.) — это сфера обеспечения бесперебойной работы высоконагруженных сервисов

UMTS (Universal Mobile Telecommunications System, англ.) — стандарт мобильной связи третьего поколения (3G), разработанный для повышения скорости передачи данных и расширения возможностей по сравнению с предыдущими стандартами, такими как GSM (2G)

VR (Virtual Reality, англ.) — виртуальная реальность

Акселератор — интенсивная образовательная программа для стартапов

БС (базовая станция) — комплекс радиопередающей аппаратуры

Буллинг (Bullying, англ.)— травля, агрессивное преследование, намеренные негативные действия, направленные на одного и того же человека, при условии неравенства сил или власти участников

БФ — благотворительный фонд

Венчурный фонд — фонд, вкладывающий активы в предприятия или проекты на начальном этапе их создания

ГЛОССАРИЙ И СОКРАЩЕНИЯ

Дискриминация — это ограничение прав человека или группы людей по определенному признаку

ДО — дочерние общества

ДМС — дополнительное медицинское страхование

ЕГЛ — единая горячая линия Группы МТС

ЖКХ — жилищно-коммунальное хозяйство

ИИ, искусственный интеллект — область информатики, которая занимается разработкой интеллектуальных компьютерных систем, способных имитировать человеческое поведение и выполнять творческие и интеллектуальные функции

Инклюзивность — включение в общественные процессы социально незащищенных слоев населения, в том числе людей с ограниченными возможностями здоровья и старших возрастных групп

ИТ — информационные технологии

Комитет по аудиту — Комитет по аудиту Совета директоров ПАО «МТС»

Комплаенс (Compliance, англ.) — элемент системы управления/контроля в организации, направленный на предупреждение противоречащих закону действий сотрудников компании и контрагентов, а также внедрение корпоративной бизнес-этики, основанной на соблюдении буквы закона

Комплаенс-контроль — внутренний контроль за соответствием деятельности законодательству и внутрикорпоративным документам

Машинное обучение — способ обучать компьютеры без программирования и явных инструкций, используя только шаблоны и логические выводы

Местное сообщество — одно или несколько физических или юридических лиц и их объединения, имеющие интерес в сфере деятельности компании на конкретной территории присутствия

Облачные технологии — комплекс ИТ-технологий, которые позволяют хранить и обрабатывать информацию на удаленных серверах в сети интернет

Онбординг (Onboarding, англ.) — действия компании, нацеленные на адаптацию сотрудника на новом рабочем месте

ООО — общество с ограниченной ответственностью

ПАО — публичное акционерное общество

ПГ — парниковые газы

Рефарминг (Refarming, англ.)— процедура смены используемой радиотехнологии на выделенных оператору связи радиочастотах

Рефербишмент (Refurbishment, англ.) — передача оборудования на восстановление, модернизацию, обслуживание или незначительный ремонт с целью его дальнейшего использования

Ритейл (Retail, англ.) — розничная сеть для продажи продукции или услуги конечным потребителям

Рэнкинг (Ranking, англ.) — список объектов (как правило, организаций), упорядоченный по определенному критерию, параметру или показателю

СИМ (средства индивидуальном мобильности) — это транспортные средства, которые имеют одно или несколько колес (роликов) и предназначены для индивидуального передвижения человека посредством использования одного или более двигателя

СОУТ — специальная оценка условий труда

Стартап (Startup, англ.) — недавно запущенный проект, компания или бизнес с короткой операционной историей

Стейкхолдер (Stakeholder, англ.) — лицо, которое имеет интересы относительно проекта или организации еили влияет на проект или организацию

Таргетированная реклама — онлайн-реклама, в которой используются методы настройки поиска в соответствии с заданными параметрами интересов и характеристик конкретной целевой аудитории

Умный дом — автоматизированная система управления инженерными системами дома с помощью электронных и электронно-механических устройств

Фиксированная телефонная связь — телефонное соединение между пользователями телефонной связи посредством проводных соединений

Финтех, финансовые технологии (FinTech, англ.) — предоставление финансовых услуг и сервисов с использованием инновационных технологий

ЦОД — центр обработки данных, комплекс серверного и сетевого оборудования, дисковых хранилищ и технических решений, подключенный к сети передачи данных и предназначенный для автоматизации и бесперебойной работы бизнес-процессов

ЦУР — Цели в области устойчивого развития — набор из 17 взаимосвязанных целей, разработанных в 2015 году Генеральной Ассамблеей ООН

Чат-бот — компьютерная программа, которая имитирует диалог с человеком в соответствии с заданным сценарием и позволяет интерактивно общаться с цифровыми устройствами

ЭДО — система электронного юридически значимого документооборота между организациями

Экосистема — сеть компаний, создающаяся вокруг единой платформы, набор продуктов и сервисов для удовлетворения всех типов потребностей пользователей

СПИСОК НОРМАТИВНЫХ ДОКУМЕНТОВ

Управление ESG-деятельностью

- Бизнес-стратегия Группы МТС CLV 2.0
- Стратегия ESG
- [Политика «Интегрированное управление рисками» →](#)

Экологическая ответственность

- Политика «Экологическая безопасность и охрана окружающей среды на объектах административного назначения»
- Стандарт «Управление отходами производства и потребления»
- Стратегия по управлению выбросами парниковых газов ПАО «МТС»

Ответственное управление

Деловая этика и комплаенс

- [Кодекс делового поведения и этики →](#)
- Политика «Комплаенс-политика ПАО „МТС“»
- [Политика «Соблюдение антикоррупционного законодательства» →](#)
- [Политика «Управление конфликтом интересов» →](#)
- [Антимонопольная политика ПАО «МТС» →](#)
- [Правила закупок МТС →](#)
- [Кодекс делового поведения контрагента →](#)
- Политика «Подарки и деловое гостеприимство»
- [Памятка по подаркам и деловому гостеприимству →](#)
- Сертификат соответствия ISO 37301:2021
- Сертификат соответствия ISO 37001:2016
- Политика «О противодействии неправомерному использованию инсайдерской информации и манипулированию рынком»
- Положение о принципах и процедурах, касающихся предотвращения сделок с использованием инсайдерской информации МТС
- Политика «Управление интеллектуальной собственностью в Группе МТС»

Взаимодействие с акционерами и инвесторами

- [Политика «Взаимодействие с акционерами по вопросам связей с органами власти, развития бизнеса и операционной деятельности» →](#)
- [Положение о дивидендной политике ПАО «МТС» →](#)
- [Положение об общем собрании акционеров ПАО «МТС» →](#)
- [Положение «О предоставлении информации акционерам ПАО „МТС“» →](#)

Ответственность перед обществом

- [Сертификат на соответствие международному стандарту качества ISO 9001:2015 →](#)
- [Сертификат на соответствие системы менеджмента качества ПАО «МТС» требованиям стандарта ГОСТ Р ИСО 9001-2015 →](#)
- [Политика в области качества и управления клиентским опытом →](#)
- Стратегии социальной ответственности ПАО «МТС» на территориях присутствия
- Политика «Деятельность МТС в области благотворительности»
- Политика «Деятельность МТС в области корпоративной социальной ответственности»
- Регламент процесса «Планирование, инициирование и реализация благотворительных проектов/программ»
- Регламент процесса «Организация и проведение проектов прямой рекламы и спонсорства»
- Стратегия Группы МТС в области безопасности, здоровья и благополучия на 2021–2023 годы
- [Политика «Многообразие, равенство и инклюзивность» →](#)
- Политика «Система управления охраной труда»
- Сертификат соответствия OHSAS 18001:2007
- [Сертификат соответствия ИСО 45001-2020 \(ISO 45001:2018\) →](#)
- Стандарт «Требования к проведению исследований несчастных случаев на производстве»
- Стандарт «Требования к организации и проведению предварительных и периодических медицинских осмотров»

СПИСОК НОРМАТИВНЫХ ДОКУМЕНТОВ

Корпоративное управление

- [Устав ПАО «МТС» →](#)
- [Положение о Совете директоров ПАО «МТС» →](#)
- [Положение о Правлении ПАО «МТС» →](#)
- [Положение о президенте ПАО «МТС» →](#)
- [Положение о вознаграждении членов Совета директоров ПАО «МТС» →](#)
- [Положение о Комитете по аудиту →](#)
- [Положение о Комитете по вознаграждениям и назначениям →](#)
- [Положение о Комитете по корпоративному управлению, экологической и социальной ответственности →](#)
- [Положение о Комитете по стратегии →](#)
- [Положение о Ревизионной комиссии ПАО «МТС» →](#)
- [Положение об информационной политике ПАО «МТС» →](#)
- [Положение о Департаменте корпоративного управления ПАО «МТС» →](#)
- Регламент «Управление налоговыми рисками и активами»
- [Свидетельства о регистрации ПАО «МТС» →](#)
- [Положение о системе внутреннего контроля →](#)
- [Политика «Внутренний контроль и аудит» →](#)
- Стандарт «Методология развития эффективной системы внутреннего контроля для целей соответствия требованиям закона Sarbanes-Oxley, ст. 302, 404»
- Стандарт «Методология тестирования и сертификации системы внутреннего контроля в соответствии с требованиями закона Sarbanes-Oxley, ст. 302, 404»

Информационная безопасность и защита персональных данных

- Функциональная стратегия ПАО «МТС» в области обеспечения комплексной безопасности
- Политика «Информационная безопасность Группы МТС»
- Политика «Требования по обеспечению информационной безопасности в ПАО „МТС“»
- Положение о режиме безопасности информации (конфиденциальности) ПАО «МТС»
- Регламент «Организация делопроизводства с материальными носителями информации, составляющими коммерческую тайну и иную конфиденциальную информацию ПАО „МТС“»
- [Типовая форма соглашения о конфиденциальности →](#)
- Стандарт «Требования по обеспечению безопасности объектов»
- [Политика «Обработка персональных данных в ПАО „МТС“» →](#)
- Акт определения уровня защищенности персональных данных, обрабатываемых в информационных системах персональных данных ПАО «МТС»
- Приказ «О назначении лиц, ответственных за организацию обработки и обеспечение безопасности персональных данных в ПАО „МТС“»
- Сертификат соответствия ISO/IEC 27001:2022

СООТВЕТСТВИЕ GRI

Стандарт	Раскрытие	Раздел в отчете	Страница отчета	Комментарий
GRI 2: Общие вопросы 2021	2-1 Информация об организации	–		Штаб-квартира ПАО «МТС» расположена в Москве (Российская Федерация). В 2024 году Группа осуществляла деятельность на территории Российской Федерации и Республики Беларусь
	2-2 Юридические лица, включенные в периметр отчетности устойчивого развития	Управление устойчивым развитием	Стр. 7	
	2-3 Отчетный период, частота выхода отчетности и контактные данные	Об Отчете Контакты	Стр. 4 Стр. 153	
	2-4 Пересмотр информации	Об Отчете	Стр. 4	
	2-5 Внешнее заверение	Отчет о независимом заверении	Стр. 120–122	
	2-6 Деятельность, цепочка создания стоимости и другие деловые отношения	Цепочка поставок	Стр. 7–8	Раздел «Комплаенс и культура бизнес-этики» Годового отчета ПАО «МТС» за 2024 год, стр. 156
	2-7 Сотрудники	Ответственность перед сотрудниками ESG Databook	Стр. 82	Не раскрыты данные по количеству сотрудников, трудовые договоры которых не гарантируют отработку и оплату определенного числа рабочих часов, с разбивкой по полу и по региону, и отсутствует описание существенных изменений численности работников в течение отчетного периода и между отчетными периодами
	2-8 Внештатные сотрудники организации	ESG Databook	Стр. 87	К внештатным сотрудникам относятся стажеры, сотрудники, находящиеся в декретном отпуске, работники по совместительству
	2-9 Структура и состав органов управления	Корпоративное управление ESG Databook	Стр. 105, 107	Раздел «Система корпоративного управления» Годового отчета ПАО «МТС» за 2024 год, стр. 82
	2-10 Порядок избрания и утверждения высшего органа управления	Корпоративное управление		Положение о Совете директоров ПАО «МТС», стр. 9 п. 28.23 Устава ПАО «МТС»
	2-11 Председатель высшего органа управления	Корпоративное управление		Раздел «Система корпоративного управления» Годового отчета ПАО «МТС» за 2024 год, стр. 82
	2-12 Роль высшего органа управления в надзоре за управлением воздействиями организации	Корпоративное управление	Стр. 107	Подразделения компании ответственны за сбор отзывов от заинтересованных сторон в рамках взаимодействия с ними. Высший орган управления рассматривает полученные отзывы в рамках рассмотрения результатов работы подразделений за отчетный период

Стандарт	Раскрытие	Раздел в отчете	Страница отчета	Комментарий
	2-13 Делегирование ответственности за управление воздействиями	Корпоративное управление	Стр. 106–107	
	2-14 Роль высшего органа управления в подготовке и утверждении отчетности по устойчивому развитию	Корпоративное управление	Стр. 106–107	
	2-15 Конфликт интересов			Раздел «Регулирование возможных конфликтов интересов» Годового отчета ПАО «МТС» за 2024 год, стр. 125. В случае наличия или возникновения конфликта интересов члены Совета директоров обязаны раскрывать подробную информацию Совету директоров и не участвовать в голосовании
	2-16 Коммуникации по критически важным проблемам	Соблюдение прав человека	Стр. 25	Для сообщения о критических проблемах в компании предусмотрены различные механизмы обратной связи, в т. ч. единая горячая линия, внутрикорпоративный портал, встречи с руководством. В отчетном году отсутствовали сообщения о критических проблемах
	2-17 Коллективные знания членов высшего органа корпоративного управления	Корпоративное управление		Компания ежегодно предпринимает меры по расширению коллективных знаний, навыков и опыта топ-менеджмента и членов Совета директоров в области устойчивого развития. В рамках отдельных направлений устойчивого развития проводятся мероприятия, например: • в направлении «Ответственное управление бизнесом» для членов Совета директоров, комитетов и топ-менеджмента проводятся комплаенс-тренинги, например тренинги по системе антикоррупционного комплаенс • в направлении «Ответственность перед сотрудниками» для топ-менеджмента и руководителей проводятся образовательные программы по теме многообразия, равенства, инклюзивности, в т. ч. в области соблюдения прав человека • помимо мероприятий в данных направлениях, по другим направлениям проводятся адресные консультации для представителей руководящего состава
	2-18 Оценка эффективности высшего органа управления			Раздел «Оценка эффективности деятельности Совета директоров» Годового отчета ПАО «МТС» за 2024 год, стр. 96
	2-19 Политика по вознаграждениям			Раздел «Вознаграждение членов Совета директоров» Годового отчета ПАО «МТС» за 2024 год, стр. 114
	2-20 Процесс определения вознаграждений			Раздел «Вознаграждение членов Совета директоров» Годового отчета ПАО «МТС» за 2024 год, стр. 114. Размер вознаграждения членам Совета директоров определяется согласно Положению о вознаграждениях и компенсациях, выплачиваемых членам Совета директоров ПАО «МТС», которое утверждается на Общем собрании акционеров
	2-21 Коэффициент годового общего вознаграждения			Подразделения компании ответственны за сбор отзывов от заинтересованных сторон в рамках взаимодействия с ними. Высшие органы управления рассматривают полученные отзывы в рамках рассмотрения результатов работы подразделений за отчетный период

Стандарт	Раскрытие	Раздел в отчете	Страница отчета	Комментарий
	2-22 Заявление о стратегии устойчивого развития	Обращение председателя ESG комитета Обращение Генерального директора Устойчивое развитие	Стр. 15	
	2-23 Обязательства, закрепленные во внутренних документах организации	–		Обязательства компании в части соблюдения прав человека закреплены во внутренних документах компании: Политика «Многообразие, равенство и инклюзивность», Кодекс делового поведения и этики, Кодекс делового поведения контрагента. Документы распространяются на всех сотрудников и деловых партнеров и доводятся до их сведения. Принцип должной осмотрительности и принцип предосторожности не закреплены в документах
	2-24 Исполнение обязательств, указанных в политиках	Устойчивое развитие	Стр. 15	
	2-25 Процессы устранения негативных воздействий	Взаимодействие с заинтересованными сторонами	Стр. 22–24	
	2-26 Механизмы консультаций и сообщения о проблемах	Соблюдение прав человека	Стр. 25	Для взаимодействия с сотрудниками в экосистеме МТС работает единая горячая линия, по которой можно задать вопрос или сообщить о нарушении
	2-27 Соблюдение законодательства и нормативных актов	ESG Databook		В 2024 году отсутствовали нарушения экологического законодательства
	2-28 Членство в ассоциациях	Награды и рейтинги в области устойчивого развития	Стр. 26–28	
	2-29 Подходы к взаимодействию с заинтересованными сторонами	Взаимодействие с заинтересованными сторонами	Стр. 22–24	
	2-30 Коллективные договоры	ESG Databook		Для сотрудников, не охваченных коллективными договорами, условия труда не определяются на основе коллективного договора
GRI 3: Существенные темы 2021	3-1 Процесс определения существенных тем	Устойчивое развитие	Стр. 20	
	3-2 Список существенных тем	Устойчивое развитие	Стр. 21	
	3-3 Управление существенными темами	Устойчивое развитие	Стр. 20–21	

Стандарт	Раскрытие	Раздел в отчете	Страница отчета	Комментарий
GRI 201: Экономическая результативность 2016	201-1 Созданная и распределенная прямая экономическая стоимость			Консолидированная финансовая отчетность ПАО «МТС» и дочерних предприятий
	201-3 Обязательства организации, связанные с установленными льготами и пенсионными планами			В 2024 году Группа МТС не осуществляла расходов на пенсионное обеспечение
	201-4 Финансовая помощь, полученная от государства	ESG Databook		
GRI 203: Непрямые экономические воздействия 2016	203-1 Инвестиции в инфраструктуру и поддерживаемые услуги	ESG Databook		
GRI 204: Практика закупок 2016	204-1 Доля закупочных расходов, приходящаяся на местных поставщиков	ESG Databook	Стр. 111	
GRI 207: Налоги 2019	207-4 Отчетность по странам	ESG Databook	Стр. 118	

Стандарт	Раскрытие	Раздел в отчете	Страница отчета	Комментарий
Противодействие коррупции				
GRI 205: Противодействие коррупции 2016	205-1 Подразделения, в отношении которых проводилась оценка рисков, связанных с коррупцией	Единая система комплаенс	Стр. 108	МТС оценивает все крупные случаи коррупционных нарушений на предмет наличия рисков для компании
	205-2 Информирование о политиках и методах противодействия коррупции и обучение им	Единая система комплаенс ESG Databook	Стр. 108	Все сотрудники и деловые партнеры МТС проинформированы о принятых в компании Политике «Соблюдение антикоррупционного законодательства» и Кодексе делового поведения и этики. В отчетном году было проведено обязательное антикоррупционное обучение контрагентов, а также комплаенс-проверка субконтрагентов
	205-3 Подтвержденные случаи коррупции и принятые меры	Единая система комплаенс	Стр. 108	В отчетном периоде не было выявлено подтвержденных случаев коррупционных правонарушений
Энергия				
GRI 302: Энергия 2016	302-1 Потребление энергии внутри организации	Энергоэффективность и энергосбережение ESG Databook	Стр. 77	Компания не потребляет охлаждение и пар, а также не продает тепловые и топливно-энергетические ресурсы
	302-2 Потребление энергии вне организации			Потребление энергии за пределами организации нерелевантно для компании с точки зрения раскрытия по требованиям GRI
	302-3 Энергоемкость	ESG Databook		Расчет показателя потребления энергии за пределами организации нерелевантен для компании
	302-4 Энергосбережение	ESG Databook Энергоэффективность и энергосбережение	Стр. 77	Сокращение энергопотребления рассчитано только по электроэнергии, согласно внутренней методике расчета компании
	302-5 Снижение потребности в энергии на производство продукции и оказание услуг			С учетом характера деятельности компании и предоставляемых сервисов снижение потребности в энергии на производство продукции и оказание услуг нерелевантно
Вода и стоки				
GRI 303: Вода и стоки 2018	303-1 Обращение с водой как с общим ресурсом	Ответственное ресурсопользование	Стр. 70	С учетом характера деятельности компании оценка рисков и постановка целей, связанных с использованием водных ресурсов, нерелевантны для компании. Компания не ведет деятельность в регионах с дефицитом водных ресурсов
	303-2 Управление неблагоприятным воздействием сбросов в водоемы	Ответственное ресурсопользование	Стр. 70	
	303-3 Забор воды	ESG Databook	Стр. 70	Компания не осуществляет забор воды из открытых и морских источников и производство воды. Раскрытие информации по типам чистоты воды нерелевантно для компании с учетом характера ее деятельности

Стандарт	Раскрытие	Раздел в отчете	Страница отчета	Комментарий
	303-4 Сброс воды	ESG Databook		Компания не осуществляет сброс воды в моря и подземные резервуары. Компания не ведет деятельность в регионах с дефицитом водных ресурсов. Раскрытие информации по типам чистоты воды и информации об опасных веществах в сбросе воды нерелевантно для компании с учетом характера ее деятельности
	303-5 Потребление воды	ESG Databook		Компания не осуществляет хранение воды
Выбросы				
GRI 305: Выбросы 2016	305-1 Прямые выбросы парниковых газов (Scope 1)	Изменение климата	Стр. 75	Группа МТС не генерирует выбросы биогенного CO ₂ . Информация по данному показателю раскрывается частично
	305-2 Косвенные выбросы парниковых газов (Scope 2)	Изменение климата ESG Databook	Стр. 75	Информация по данному показателю раскрывается частично
	305-3 Прочие непрямые выбросы парниковых газов (Scope 3)	Изменение климата ESG Databook	Стр. 75	Группа МТС не генерирует выбросы биогенного CO ₂
	305-4 Интенсивность выбросов парниковых газов	Изменение климата ESG Databook	Стр. 75	
	305-5 Сокращение выбросов парниковых газов			Группа МТС не раскрывает информацию о сокращенных выбросах
Отходы				
GRI 306: Отходы 2020	306-1 Образование отходов и существенные воздействия, связанные с отходами	Ответственное ресурсопользование Управление электронными отходами	Стр. 70 Стр. 72	Основные образуемые в компании отходы — твердые коммунальные отходы и отходы проводов
	306-2 Управление существенными воздействиями, связанными с отходами	Ответственное ресурсопользование Управление электронными отходами	Стр. 70 Стр. 72	Операторы, которым компания передает отходы, управляют отходами в соответствии с законодательством Российской Федерации
	306-3 Образовавшиеся отходы	ESG Databook		
	306-4 Отходы, не направленные на утилизацию	ESG Databook		Информация по данному показателю раскрывается частично
	306-5 Отходы, направленные на утилизацию	ESG Databook		Компания не отправляет отходы на сжигание. Информация по данному показателю раскрывается частично

Стандарт	Раскрытие	Раздел в отчете	Страница отчета	Комментарий
	308-1 Новые поставщики, прошедшие проверку с использованием экологических критериев	Цепочка поставок	Стр. 112	
	308-2 Негативное воздействие на окружающую среду в цепочке поставок и принятые меры	Цепочка поставок	Стр. 112	
Охрана труда и здоровья сотрудников				
GRI 403: Здоровье и безопасность на рабочем месте 2018	403-1 Система управления охраной труда и промышленной безопасностью	Достойные и безопасные условия труда	Стр. 94	
	403-2 Идентификация опасности, оценка риска и расследование инцидента	ESG Databook		Информация по данному разделу не раскрыта, так как отрасль деятельности МТС не обладает критическими рисками в области условий труда
	403-3 Услуги по охране труда	–		Информация не раскрыта, так как большая часть сотрудников МТС работают в офисах, которые обслуживаются подрядчиками. В разделе «Достойные и безопасные условия труда» приводим информацию о том, как МТС обеспечивает дополнительные комфортные условия в офисах
	403-4 Участие работников, консультации и коммуникация по вопросам охраны труда и техники безопасности	Достойные и безопасные условия труда	Стр. 94	
	403-5 Обучение работников по вопросам охраны труда и техники безопасности	ESG Databook		
	403-6 Укрепление здоровья работников	ESG Databook		
	403-7 Предотвращение и смягчение последствий для здоровья и безопасности на производстве, непосредственно связанных с деловыми отношениями	–		Информация не раскрывается, так как условия труда не обладают критическими рисками для сотрудников
	403-8 Работники, охваченные системой управления охраной труда и промышленной безопасностью	ESG Databook		
	403-9 Травмы, связанные с работой	Достойные и безопасные условия труда ESG Databook	Стр. 94	Условия труда не обладают критическими рисками для сотрудников, помимо этого, сбор статистики травматизма не осуществляется для подрядных организаций Группы
	403-10 Плохое состояние здоровья, связанное с работой	ESG Databook		Информация не раскрывается, так как условия труда не обладают критическими рисками для сотрудников

Стандарт	Раскрытие	Раздел в отчете	Страница отчета	Комментарий
Благополучие сотрудников и справедливые условия труда				
GRI 401: Занятость 2016	401-1 Набор новых сотрудников и текучесть кадров	Наши сотрудники ESG Databook	Стр. 85	
GRI 402: Отношения между работниками и руководством 2016	402-1 Минимальные сроки уведомления об оперативных изменениях			Не менее чем за два месяца до наступления критически важного события
GRI 405: Разнообразие 2016	405-1 Разнообразии органов управления и сотрудников	ESG Databook		В категорию руководителей высшего звена входят президент компании и сотрудники прямого подчинения, а также генеральные директора ДО
	405-2 Соотношение базовой заработной платы и вознаграждения женщин и мужчин	ESG Databook		
GRI 409: Принудительный труд 2016	409-1 Операции и поставщики, подвергающиеся значительному риску в случае случаев принудительного труда			В компании отсутствуют операции и поставщики, подвергающиеся риску принудительного труда
Обучение и развитие сотрудников				
GRI 404: Подготовка и образование 2016	404-1 Среднее количество часов обучения в год на одного сотрудника	ESG Databook		
	404-2 Программы повышения квалификации сотрудников и программы оказания помощи в переходный период	ESG Databook		
	404-3 Процент сотрудников, регулярно получающих обзоры эффективности и карьерного роста	ESG Databook		
Информационная безопасность и защита персональных данных				
GRI 418: Конфиденциальность данных 2016	418-1 Обоснованные жалобы, касающиеся нарушений конфиденциальности клиентов и потери клиентских данных	Обеспечение конфиденциальности данных ESG Databook	Стр. 117	

Стандарт	Раскрытие	Раздел в отчете	Страница отчета	Комментарий
Социальная поддержка работников				
GRI 401: Занятость 2016	401-2 Льготы, предоставляемые сотрудникам, занятым полный рабочий день, которые не предоставляются временным сотрудникам или сотрудникам, занятым неполный рабочий день	ESG Databook		
	401-3 Отпуск по уходу за ребенком	ESG Databook		
Обучение и развитие сотрудников				
GRI 410: Организация работы службы безопасности 2016	410-1 Сотрудники службы безопасности, обученные политике или процедурам в области прав человека			Данные раскрываются по обучению в целом в разделе «Обучение в области информационной и кибербезопасности» «Ключевые ESG-результаты за 2024 год»
Недопущение дискриминации, программы в поддержку инклюзии				
GRI 406: Недопущение дискриминации 2016	406-1 Случаи дискриминации и принятые меры по исправлению положения	Соблюдение прав человека	Стр. 25	В 2024 году обоснованных случаев дискриминации не было
Ответственный выбор контрагентов, соблюдающих экологические и социальные требования				
GRI 414: Социальная оценка поставщиков и продуктов 2016	414-1 Новые поставщики, прошедшие отбор по социальным критериям			Компания временно не проводит оценку поставщиков
	414-2 Негативное социальное воздействие в цепочке поставок и предпринятые действия			Компания временно не проводит оценку поставщиков
Воздействие мобильной связи на здоровье				
GRI 416: Здоровье и безопасность клиентов 2016	416-1 Оценка воздействия категорий продуктов и услуг на здоровье и безопасность			Проектирование и возведение базовых станций МТС проходят предварительное согласование с Роспотребнадзором. Компания строго соблюдает нормы предельно допустимого уровня электромагнитного излучения в местах нахождения людей, а именно 10 мкВт/см², что является одним из наиболее строгих требований в мире Кроме того, МТС проводит дополнительные тестирования станций мобильной связи для выявления нарушений уровня излучения в соответствии со стандартами и санитарными правилами и нормами (СанПиН)

СООТВЕТСТВИЕ SASB

Стандарт	Раскрытие	Раздел в отчете	Страница отчета	Комментарий
Воздействие на окружающую среду				
TC-SI-130a.1 TC-TL-130a.1 TC-IM-130a.1	1. Общее количество потребленной энергии	ESG Databook		
	2. Процентная доля электроэнергии, получаемой от энергосетей	ESG Databook		
	3. Процентная доля энергии, полученной из возобновляемых источников	ESG Databook		Объем энергии, получаемый из возобновляемых источников, незначителен в общем потреблении энергии организации
TC-IM-130a.2 TC-SI-130a.2	1. Общее количество забираемой воды	ESG Databook		
	2. Общий объем потребляемой воды, доля потребления в регионах с высоким или чрезвычайно высоким дефицитом воды	ESG Databook		Компания использует пресную воду для хозяйственно-бытовых и технических нужд из природных источников, не относящихся к вододефицитным районам
TC-IM-130a.3 TC-SI-130a.3	Обсуждение интеграции экологических соображений в стратегическое планирование потребностей центров обработки данных	—	—	В 2024 году был осуществлен переход на энергоэффективные системы охлаждения ЦОД
Конфиденциальность данных				
TC-IM-220a.1 TC-TL-220a.1 TC-SI-220a.1	Описание политик и практик, касающихся поведенческой рекламы и конфиденциальности пользователей	Обеспечение конфиденциальности данных		
TC-IM-220a.2 TC-TL-220a.2 TC-SI-220a.2	Количество пользователей/клиентов, информация о которых используется во вторичных целях	Обеспечение конфиденциальности данных		В Группе МТС данные пользователей не используются во вторичных целях обработки персональных данных. Обработка персональных данных ограничивается достижением конкретных, заранее определенных и законных целей
TC-IM-220a.3 TC-TL-220a.3 TC-SI-220a.3	Общая сумма денежных потерь в результате судебных разбирательств, связанных с конфиденциальностью пользователей/клиентов	—		Нет данных

Стандарт	Раскрытие	Раздел в отчете	Страница отчета	Комментарий
TC-IM-220a.4 TC-TL-220a.4 TC-SI-220a.4	1. Количество запросов от правоохранительных органов – на предоставление информации о пользователях/клиентах 2. Количество пользователей, чья информация была запрошена 3. Процент раскрытия информации	–		Нет данных
TC-IM-220a.5 TC-SI-220a.5	Список стран, в которых основные продукты или услуги подлежат государственному мониторингу, блокировке, фильтрации контента или цензуре	–		Нет данных
TC-IM-220a.6	Количество правительственных запросов на удаление контента, процент выполнения запросов	–		Нет данных
Безопасность данных				
TC-IM-230a.1 TC-TL-230a.1 TC-SI-230a.1	1. Количество утечек данных 2. Процент использования личной информации (PII) 3. Количество пострадавших пользователей/клиентов	–	–	Нет данных
TC-IM-230a.2 TC-TL-230a.2 TC-SI-230a.2	Описание подхода к выявлению и устранению рисков безопасности данных, включая использование сторонних стандартов кибербезопасности	Информационная и кибербезопасность	Стр. 113–114	
Персонал				
TC-IM-330a.1	Доля сотрудников, являющихся иностранными гражданами	–	–	Нет данных
TC-SI-330a.1	Доля сотрудников: 1. являющихся иностранными гражданами 2. находящихся в офшорах	–	–	Нет данных
TC-IM-330a.2 TC-SI-330a.2	Вовлеченность сотрудников в процентах	ESG Databook		

Стандарт	Раскрытие	Раздел в отчете	Страница отчета	Комментарий
TC-IM-330a.3 TC-SI-330a.3	Процент представленности обоих полов и расовых/этнических групп: 1. среди руководства 2. среди технического персонала 3. среди всех остальных сотрудников	ESG Databook		
Управление окончанием срока службы продукта				
TC-TL-440a.1	Материалы, извлеченные в рамках программ возврата, процент извлеченных материалов, которые были: 1. повторно использованы 2. переработаны и утилизированы 3. захоронены	Ответственное ресурсопользование	Стр. 70	
Конкурентное поведение				
TC-IM-520a.1 TC-TL-520a.1 TC-SI-520a.1	Общая сумма денежных убытков, возникших в результате судебных разбирательств, связанных с регулированием антиконкурентного поведения	—		Нет данных
TC-TL-520a.2	Средняя фактическая устойчивая скорость загрузки: 1. собственного и коммерческого контента 2. несвязанного контента	—		Нет данных
Управление системными рисками, связанными с технологическими сбоями				
TC-TL-550a.1	1. Средняя частота прерывания системы 2. Средняя продолжительность прерывания для клиента	—		Нет данных
TC-SI-550a.1	Количество: 1. проблем с производительностью 2. перебоев в обслуживании 3. общее время простоя клиентов	—		Нет данных
TC-TL-550a.2	Обсуждение систем обеспечения бесперебойного обслуживания во время сбоев	—		Нет данных

Стандарт	Раскрытие	Раздел в отчете	Страница отчета	Комментарий
TC-SI-550a.2	Описание рисков непрерывности бизнеса, связанных с перебоями в работе	—		Нет данных
Метрики активности				
TC-IM-000.A	Показатель активности пользователей, определяемый предприятием	—		Нет данных
TC-SI-000.A	1. Количество лицензий или подписок 2. Процент облачных технологий	Лицензии МТС →		Нет данных
TC-IM-000.B TC-SI-000.B	1. Возможности обработки данных 2. Доля аутсорсинга	—		Нет данных
TC-IM-000.C TC-SI-000.C	1. Объем хранилища данных 2. Доля аутсорсинга	—		Нет данных
TC-TL-000.A	Количество абонентов беспроводной связи	ESG Databook		
TC-TL-000.B	Количество абонентов проводной связи	ESG Databook		
TC-TL-000.C	Количество абонентов широкополосного доступа	ESG Databook		
TC-TL-000.D	Сетевой трафик	ESG Databook		

СООТВЕТСТВИЕ GSMA



Тема	Основные показатели	Код KPI	2024	2023	Раздел в отчете	Страница отчета	Комментарий
Выбросы	Научно обоснованные цели	GSMAENV-01					
	1.1a. Раскрыть, установила ли компания или обязалась ли установить краткосрочные научно обоснованные цели: [Да/Нет]		Нет	Нет			
	1.1b. Сообщить, установила ли компания корпоративную цель по достижению нулевых выбросов (охватывающую Scope 1, 2 и 3): [Да/Нет]		Нет, но в 2024 году была разработана стратегия по снижению выбросов углерода, а также установлен целевой показатель — сокращение углеродоемкости трафика на 60% к 2030 году по сравнению с 2021 годом	Дорожная карта в разработке	Изменение климата		
	Выбросы парниковых газов Охваты 1, 2 и 3	GSMAENV-02					
	1.2a. Выбросы парниковых газов (Охват 1 и 2)						
	i. Охват 1 (тонны CO ₂ e)		35 770	46 566,16	Изменение климата ESG Databook	Стр. 75	
	ii. Охват 2, региональный (тонны CO ₂ e)		805 664,84	805 607,01	ESG Databook		
	iv. Процентное изменение совокупных выбросов охватов 1 + 2 с момента последнего отчетного периода (укажите, рассчитывались ли выбросы охвата 2 по рыночному или региональному методу)		–1,4%	19,9%			Охват 2 рассчитывался по региональному методу. Динамика связана с изменением периметра сбора информации (выбытие МТС Армении)
	v. Совокупный объем выбросов охвата 1 + 2 на единицу общего дохода (тонны CO ₂ e в пересчете на валюту) (укажите, рассчитывались ли выбросы охвата 2 по рыночному или региональному методу)		1,2	1,41			Охват 2 рассчитывался по региональному методу. Динамика связана с изменением периметра сбора информации (выбытие МТС Армении)

Тема	Основные показатели	Код KPI	2024	2023	Раздел в отчете	Страница отчета	Комментарий
Энергия	1.2b. Выбросы парниковых газов (Охват 3)	GSMAENV-03					
	i. Общий объем выбросов Охвата 3 (тонны CO ₂ e)		1 000 277,86	621 258,01	ESG Databook		
	1.3a. Общее потребление энергии						
	i. Общее потребление энергии (МВт·ч)		2 378 418,58	2 428 112,17		Стр. 77	
	ii. Приобретенная электроэнергия, всего (МВт·ч)		2 160 651,64	2 193 675,62	ESG Databook		
	iii. Приобретенная электроэнергия из возобновляемых источников (МВт·ч)		Нерелевантно	Нерелевантно			
	v. Общий расход дизельного топлива в генераторах (л)		3 987 533	4 826 532,25	ESG Databook		
	1.3b. Потребление энергии сетью (МВт·ч)						
	i. Общее потребление энергии сетью, включая основные, фиксированные и мобильные сети (МВт·ч)		1 769 129,003	1 751 608,251			
	ii. Потребление энергии мобильными сетями (МВт·ч)		1 529 813,18	1 534 370,93			Данные за 2024 год представлены только по ПАО «МТС»
	iii. Общее потребление энергии сетью на единицу данных (МВт·ч/ПБ)		131,33	147,35			
	iv. Общее потребление энергии сетью на подписку (кВт·ч на одного абонента)		18,66	18,92			
	v. Процентное изменение энергоемкости сети (МВт·ч/ПБ) с момента последнего отчетного периода		−11%	−6%			

Тема	Основные показатели	Код KPI	2024	2023	Раздел в отчете	Страница отчета	Комментарий
Экономика замкнутого цикла	1.4а. Цикличность сетевого оборудования	GSMAENV-04	МТС находится в процессе разработки комплексной системы обращения с электронными отходами, не все показатели рассчитываются на данный момент				
	i. Доля сетевого оборудования, выведенного из эксплуатации в отчетном периоде, которое было отремонтировано, повторно использовано или продано другой компании (%)						
	ii. Доля сетевого оборудования, установленного в отчетном периоде, которое было повторно использовано или отремонтировано, в общем объеме сетевого оборудования, установленного в отчетном периоде (%)						
	1.4b. Универсальность мобильных устройств						
	i. Доля бывших в употреблении мобильных устройств, собранных в рамках схем возврата операторами в отчетном периоде, в процентах от новых мобильных устройств, переданных непосредственно клиентам в отчетном периоде (%)						
	ii. Доля бывших в употреблении мобильных устройств, собранных в отчетном периоде в рамках схем возврата операторами, которые были отремонтированы, повторно использованы или переработаны, т. е. вывезены со свалок или для сжигания (%)						

Тема	Основные показатели	Код KPI	2024	2023	Раздел в отчете	Страница отчета	Комментарий
	iii. Доля обновленных, отремонтированных или бывших в употреблении мобильных устройств, переданных клиентам для повторного использования в отчетном периоде, в общем объеме всех мобильных устройств, распределено непосредственно среди клиентов в отчетном периоде (%)						
	1.4с. Круговое оснащение помещений заказчика (CPE)						
	i. Использованный CPE, собранный с помощью схем возврата операторами в отчетном периоде, в процентах от CPE, распределенного среди клиентов в отчетном периоде (%)						
	ii. Процент использованного CPE, собранного с помощью схем возврата операторами в отчетном периоде, которые были отремонтированы, повторно использованы или переработаны, т. е. вывезены со свалок или сожжены (%)		51,83%	73,05%			
	iii. Процент обновленных, отремонтированных или бывших в употреблении CPE, выданных клиентам в отчетном периоде, от общего количества CPE, выданных клиентам в отчетном периоде (%)		34,06%	32,47%			
Электронные отходы	1.5а. Электронные отходы	GSMAENV-05					
	i. Общее количество произведенных электронных отходов (в тоннах)		57	34			
	ii. Процентная доля электронных отходов, повторно используемых или переработанных, по весу (%)		53%	68%			

Тема	Основные показатели	Код KPI	2024	2023	Раздел в отчете	Страница отчета	Комментарий
Покрытие сети	Население, охваченное сетью мобильной связи	GSMAINC-01					
	2.1. Процент населения, охваченного сетью мобильной связи оператора, в разбивке по: 3G, 4G, 5G		Россия: 2G — 97%, 3G — 83%, 4G — 89% Беларусь: 2G — 99,91%, 3G — 99,88%, 4G — 99,26%	Россия: 2G — 97%, 3G — 87%, 4G — 85% Беларусь: 2G — 99,91%, 3G — 99,88%, 4G — 98,42%	ESG Databook		
Доступность	Доступность устройств и подписки	GSMAINC-02					
	2.2a. Розничная цена самого доступного смартфона, в процентах от месячного ВВП на душу населения		1 941 рубль, Россия	1 927 рублей, Россия	—		
	2.2b. Розничная цена 1 ГБ данных, в процентах от месячного ВВП на душу населения		150 рублей, Россия	150 рублей, Россия	—		
Цифровые навыки	Доступность устройств и подписки	GSMAINC-03					
	2.3. Количество людей (за исключением сотрудников), прошедших базовую, промежуточную или продвинутую программу обучения цифровым навыкам (согласно определению МСЭ), поделенное на общее число подписчиков		0,09	0,78			Программа с образовательными элементами была завершена в 2023 году
Защита данных	Инциденты с данными клиентов	GSMaint-01					
	3.1a. Количество утечек данных на миллион подписчиков		Значительных инцидентов не возникало		Информационная и кибербезопасность	Стр. 113	

Тема	Основные показатели	Код KPI	2024	2023	Раздел в отчете	Страница отчета	Комментарий	
	3.1b. Процент утечек данных, связанных с личными данными							
	3.1с. Количество затронутых клиентов на миллион подписчиков							
	3.1d. Количество нормативных актов в связи с нарушениями защиты данных (например, жалобы, связанные с маркетингом, утечка данных), на миллион подписчиков							
Цифровые права	Политика в области цифровых прав	GSMaint-02			Эффективное корпоративное управление	Стр. 106		
	3.2. Существует ли политика, конкретно охватывающая защиту и прозрачность цифровых прав, неприкосновенность частной жизни, свободу выражения мнений, распоряжения правительства о закрытии или ограничении доступа и/или запросы правительства о предоставлении данных? (Да/Нет)	Да						
Безопасность в Интернете	Меры онлайн-безопасности	GSMaint-03			Развитие цифрового общества	Стр. 51		
	3.3 Существуют ли у вас средства контроля или программы для повышения онлайн-безопасности детей и других уязвимых групп населения? (Да/Нет)	Да. МТС в своих социальных программах и документах, которые, кроме других тем, покрывают темы обеспечения онлайн-безопасности, принимает во внимание интересы следующих уязвимых групп: • дети и подростки • старшее поколение • люди с ОВЗ • воспитанники детских домов • люди, проживающие в домах престарелых • люди, находящиеся в трудной жизненной ситуации Все эти группы включают в себя особый фокус на группе женщин и девочек						

Тема	Основные показатели	Код KPI	2024	2023	Раздел в отчете	Страница отчета	Комментарий
Устойчивая цепочка поставок	Политика в области устойчивых закупок	GSMASUP-01					
	4.1a. Существует ли у вас политика в области устойчивых закупок? (Да/Нет)		Да		Эффективное корпоративное управление	Стр. 106	
	4.1b. Если да, то сколько из перечисленных ниже элементов она охватывает? a. Организационное управление b. Права человека c. Трудовая практика d. Окружающая среда e. Честные методы ведения бизнеса f. Проблемы потребителей g. Вовлечение сообщества и развитие		5 элементов: b. Права человека c. Трудовая практика d. Окружающая среда e. Честные методы ведения бизнеса g. Вовлечение сообщества и развитие				
	Оценка поставщиков	GSMASUP-02					
	4.2a. Процент поставщиков, прошедших проверку на соответствие политике устойчивых закупок с использованием разработанной компанией и документированной процедуры оценки, в течение предыдущих двух лет		Все поставщики компании в обязательном порядке заполняют анкету с информацией о себе и подписывают ознакомление с Политикой «Соблюдение антикоррупционного законодательства», Кодексом делового поведения и этики ПАО «МТС», Кодексом делового поведения контрагента ПАО «МТС»				
	4.2b. Процент поставщиков, прошедших оценку на соответствие политике устойчивых закупок с помощью посещений объектов, в течение предыдущих двух лет		В 2024 году аудиты не проводились	В 2023 году аудиты не проводились			

СООТВЕТСТВИЕ ПРИКАЗУ МИНЭКОНОМРАЗВИТИЯ РОССИИ № 764 ОТ 01.11.2023

№	Показатель	Раздел в отчете	Страница отчета	Комментарий
1	Выручка	ESG Databook		Годовая консолидированная финансовая отчетность ПАО «МТС» и дочерних компаний по состоянию на 31 декабря 2024 года →
7	Сумма уплаченных обязательных платежей (за исключением штрафов, пени), всего, в том числе: • налогов и сборов • страховых взносов • иных обязательных платежей	ESG Databook		
8	Доля закупок российских товаров, работ, услуг в общем объеме закупок товаров, работ, услуг	ESG Databook		
9	Доля закупок товаров, работ, услуг у субъектов малого и среднего предпринимательства в общем объеме закупок у российских организаций	ESG Databook		
11	Инвестиции в проекты, связанные с достижением технологического суверенитета и структурной адаптацией экономики Российской Федерации	Обеспечение доступности цифровых сервисов и услуг	Стр. 19	
13	Объем использованной воды из всех источников водоснабжения	ESG Databook		
14	Объем оборотного и повторнопоследовательного водоснабжения	ESG Databook		
15	Объем сброса загрязненных сточных вод, всего, в том числе без очистки	ESG Databook		
16	Эффективность водопользования («удельное водопотребление»)			0,46 м³/млн руб. Показатель рассчитывается в расчете на выручку

№	Показатель	Раздел в отчете	Страница отчета	Комментарий
17	Образовано отходов I–V классов опасности, всего, в том числе: - I класса - II класса - III класса - IV класса - V класса	ESG Databook		
18	Обращение с отходами I–V классов опасности, всего, в том числе по категориям: - утилизировано отходов - обезврежено отходов - захоронено отходов - использовано повторно отходов - переработано отходов - сокращение образования отходов	ESG Databook		
19	Масса выбросов загрязняющих веществ в атмосферный воздух от стационарных источников			Компания не осуществляет выбросов загрязняющих веществ
20	Выбросы парниковых газов	Изменение климата ESG Databook	Стр. 75	
21	Расходы на реализацию мероприятий, связанных с охраной окружающей среды, всего, в том числе: - охраной атмосферного воздуха и предотвращением изменений климата - сбором и очисткой сточных вод - обращением отходов - сохранением биоразнообразия и охраной природных территорий	ESG Databook		
23	Энергоэффективность: энергопотребление в расчете на единицу чистой добавленной стоимости			12,06 ГДж/млн руб. Показатель рассчитывается в расчете на выручку
24	Расходы на оплату труда, всего	ESG Databook		
25	Среднесписочная численность работников, всего, в том числе численность инвалидов	Наши сотрудники ESG Databook	Стр. 82	

№	Показатель	Раздел в отчете	Страница отчета	Комментарий
26	Средняя заработная плата, всего, в том числе: - по группам занятий - по полу - по возрастным группам	Наши сотрудники ESG Databook	Стр. 89	
27	Расходы на мероприятия по охране труда, всего, в том числе в среднем на одного работника	Достойные и безопасные условия труда ESG Databook	Стр. 94	
28	Расходы на организацию и проведение социальных, физкультурно-оздоровительных, медицинских мероприятий для работников и членов их семей	Достойные и безопасные условия труда ESG Databook	Стр. 90	
29	Численность пострадавших при несчастных случаях на производстве с утратой трудоспособности на один рабочий день и более и со смертельным исходом, в том числе со смертельным исходом	Достойные и безопасные условия труда ESG Databook	Стр. 94	
30	Расходы на обучение работников, всего, в том числе в среднем на одного работника	Развитие и обучение персонала ESG Databook	Стр. 97	
31	Среднее количество часов обучения в год на одного работника по группам занятий	ESG Databook		
32	Доля работников, охваченных коллективным договором, в среднесписочной численности работников	ESG Databook		
33	Коэффициент текучести кадров	ESG Databook		
34	Расходы на участие в поддержке социальных программ, не направленных на работников и членов их семей, всего, в том числе: - благотворительных в жилищной сфере - в сфере здравоохранения - в сфере образования - по поддержке граждан, нуждающихся в социальной помощи	ESG Databook		
35	Наличие политики по устойчивому развитию и (или) иных стратегических документов в этой сфере	Устойчивое развитие	Стр. 15	

№	Показатель	Раздел в отчете	Страница отчета	Комментарий
36	Количество заседаний Совета директоров и коэффициент их посещаемости			Годовой отчет ПАО «МТС» за 2024 год, стр. 98–99
37	Количество членов Совета директоров, всего, в том числе по возрастным группам			Годовой отчет ПАО «МТС» за 2024 год, стр. 88–89
38	Количество заседаний аудиторского комитета (комитета по аудиту) и коэффициент их посещаемости			Годовой отчет ПАО «МТС» за 2024 год, стр. 99
39	Участие в индексах и рейтингах устойчивого развития (ESG)	Награды и рейтинги в области устойчивого развития	Стр. 26–28	Годовой отчет ПАО «МТС» за 2024 год, стр. 18–19
40	Количество зафиксированных случаев нарушений прав коренных малочисленных народов Российской Федерации			В отчетном периоде не зафиксировано случаев нарушений прав коренных малочисленных народов Российской Федерации
43	Количество случаев привлечения организации, ее дочерних и зависимых обществ к административной ответственности за совершение коррупционных правонарушений			В отчетном периоде отсутствовали случаи привлечения организации, ее дочерних и зависимых обществ к административной ответственности за совершение коррупционных правонарушений
44	Доля женщин-руководителей в общей численности руководителей, всего, в том числе в Совете директоров (Наблюдательном совете)	ESG Databook		

КОНТАКТЫ



Адрес

Российская Федерация, 109147, г. Москва,
ул. Марксистская, д. 4



Телефон

- +7 (495) 911-65-56
- 8 (800) 250-08-90



Email

socialcenter@mts.ru