



**ОТЧЕТ
ОБ УСТОЙЧИВОМ
РАЗВИТИИ
ГРУППЫ МТС**

2021



СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ 2

Обращение президента МТС	3
Обращение председателя ESG Комитета	4

МТС СЕГОДНЯ: ЭКОСИСТЕМА, БИЗНЕС, РАЗВИТИЕ 6

Группа МТС в 2021 году	7
Бизнес-модель	8
Ключевые рынки в разрезе вертикалей	9
Бизнес-стратегия	12
Развитие МТС как экосистемы	13
Ключевые финансовые и операционные показатели	15
Ключевые ESG-показатели	16
Устойчивость в период турбулентности	17

УСТОЙЧИВОЕ РАЗВИТИЕ — ПРИОРИТЕТ 18

Подход к деятельности в области устойчивого развития	19
ESG-стратегия: Фокусные темы	20
Карта ESG-инициатив	21
Вклад в достижение ЦУР ООН	22
Система управления аспектами устойчивого развития	23
Организационная модель управления аспектами устойчивого развития	24
Управление рисками в области устойчивого развития	26
Соблюдение прав человека	28
Ключевые инициативы в области устойчивого развития	29

ЭКОЛОГИЧЕСКАЯ ОТВЕТСТВЕННОСТЬ 30

Управление экологическим воздействием	31
Углеродный менеджмент	33
Ответственное ресурсопользование	35
Экопросвещение	41

СОЦИАЛЬНАЯ ОТВЕТСТВЕННОСТЬ 43

Ответственность перед клиентами	44
Ответственность перед обществом	49
Ответственность перед сотрудниками	70

ОТВЕТСТВЕННОЕ УПРАВЛЕНИЕ 84

Бизнес-этика и комплаенс	85
Зрелость системы внутреннего контроля	91
Управление налогами	92
Информационная безопасность	93
Ответственная цепочка поставок	94
Взаимодействие с акционерами и инвесторами	96
Открытый диалог с заинтересованными сторонами	97

ОБ ОТЧЕТЕ 99

Методология и принципы подготовки	100
Определение существенных тем	101
Контакты	102

ПРИЛОЖЕНИЯ 103

Признание и награды	104
Членство в ассоциациях и организациях	105
Таблица соответствия инициатив компании ЦУР ООН	106
Указатель GRI и детализация индикаторов	120
Указатель SASB и детализация индикаторов	125
Указатель TCFD и детализация индикаторов	127
Глоссарий	128
Список нормативных документов в области устойчивого развития	130
Детализация благотворительных пожертвований Группы МТС	131



ВВЕДЕНИЕ

Обращение президента МТС

3

Обращение председателя ESG Комитета

4



ОБРАЩЕНИЕ ПРЕЗИДЕНТА МТС

GRI 2-22



Вячеслав Николаев

президент МТС

Уважаемые друзья!

Время не обнуляет ценности — истинные ценности существуют вне времени. Более того, они подлинная основа устойчивости во времени — для человека, общества и любого бизнеса. Такие ценности пронизывают компанию на всех уровнях и определяют деятельность всех ее направлений, чтобы в итоге стать вектором развития бизнеса, определив его долгосрочную конкурентоспособность. Для нас такая ценность — забота о человеке, а точнее — стремление делать жизнь человека лучше повсюду, где можно встретиться с МТС и нашими сервисами.

Исторически мы делали ставку на то, чтобы направлять свои ресурсы и знания на создание доступных продуктов для всех наших клиентов и комфортной среды на всех территориях присутствия. Совершив за последний год стратегическую трансформацию нашей бизнес-модели и перейдя к построению экосистемы, основанной на партнерстве и синергии цифровых сервисов, МТС также поставила человека и его потребности в центр своей растущей экосистемы.

Поэтому мы пристально следим за тем, чем живут и чего ждут от нас клиенты. Мы видим, что растущее внимание к их запросам и ожиданиям, к новым продуктам и качеству сервиса уже дает свои плоды. В минувшем году количество абонентов цифровой экосистемы МТС выросло на 40 %, и это подтверждает актуальность реализуемой компанией стратегии.

Если говорить об ожиданиях, в 2021 году от нас больше всего ждали помощи. И все мы в той или иной степени отвечали на вопрос «Как помочь?». В разгар пандемии МТС разработала целый комплекс мер поддержки для тех, кому наша помощь была наиболее важна. Чтобы охватить как можно больше людей, мы заручились поддержкой волонтеров, общественных организаций и СМИ. При нашей поддержке волонтерами стали свыше 7000 человек.

Вместе с тем мы сохранили фокус на системное развитие наших долгосрочных экологических и социальных инициатив. МТС не только выстраивает бизнес-процессы так, чтобы выйти на лучшие показатели экономии ключевых ресурсов планеты и снизить свое влияние на экологию, но и вовлекает в эти активности своих партнеров. В социальной сфере мы реализуем благотворительно-образовательный проект «Поколение М», призванный содействовать творческому развитию детей и молодежи. В 2021 году ООН включила его в число передовых мировых

практик по достижению Целей устойчивого развития. Наш проактивный вклад в решение проблем социальной сферы в интересах местных сообществ отмечен Ассоциацией грантодающих организаций «Форум Доноров»: в 2021 году МТС присвоена высшая категория А+ ежегодного рейтинга «Лидеры корпоративной благотворительности».

Сегодня мир столкнулся с новыми вызовами, которые проверяют на прочность устойчивость общества и экономики. Но мы с оптимизмом смотрим в будущее, стремясь раскрыть колоссальный потенциал применения технологий во благо цивилизации: технологии должны повышать безопасность, расширять возможности людей и помогать каждому созидать лучшее будущее. Как один из лидеров технологической отрасли МТС на протяжении многих лет ведет свою деятельность, ориентируясь на достижение 14 из 17 Целей устойчивого развития ООН. В 2021 году мы систематизировали реализуемые ESG-инициативы, результатом стало утверждение ESG-стратегии МТС, поэтому в нашем отчете деятельность компании в сфере устойчивого развития мы рассмотрели через ее призму. ESG-стратегия определила основные направления оптимизации бизнес-процессов и запуска инициатив, способствующих устойчивому развитию как самой Группы МТС, так и всех сфер жизни, с которыми она соприкасается.

Убежден, что МТС с нашей эффективной стратегией в области ESG и глубоким вовлечением в жизнь регионов присутствия, отлаженной и эффективной системой партнерств оказывает значительное влияние на достижение глобальных Целей устойчивого развития. Я горжусь результатами МТС и надеюсь, что этот отчет поможет вам оценить масштаб работы, который позволяет нам оставаться лидером в области устойчивого развития.

ОБРАЩЕНИЕ ПРЕДСЕДАТЕЛЯ ESG КОМИТЕТА

GRI 2-22



Регина фон Флемминг

Председатель ESG Комитета,
заместитель председателя
Совета директоров МТС

Друзья и коллеги!

Перед вами отчет МТС об устойчивом развитии, который компания впервые представила через ESG-подход, отражая происходящую в МТС трансформацию в управлении ESG-повесткой.

Устойчивое развитие общества и бизнеса неразрывно связаны друг с другом. Долгосрочное планирование и ведение бизнеса с учетом не только экономических, но и социальных, экологических и других нематериальных факторов вносит весомый вклад в устойчивое развитие общества. В свою очередь стабильность и предсказуемость внешней среды позволяют формировать устойчивое развитие, рост самих компаний.

При этом с каждым годом общество становится все более чувствительным к тому, как бизнес проявляет себя в отношении важнейших социальных, экологических и управленческих аспектов. Все группы стейкхолдеров — наши клиенты и сотрудники, представители органов власти и местных сообществ, инвесторы и акционеры, поставщики и партнеры — регулярно оценивают, насколько ответственна компания в предоставлении услуг, выборе поставщиков, заботе о сотрудниках, предупреждении коррупции, соблюдении законодательства.

Прошедший 2021 год стал для МТС годом существенных изменений в управлении ESG-повесткой на уровне как операционного менеджмента, так и Совета директоров. В марте 2021 года Комитет по корпоративному управлению Совета директоров был преобразован в ESG Комитет, к работе которого были в том числе привлечены эксперты с международным опытом в вопросах ESG. При участии Комитета и с привлечением международных консультантов была разработана ESG-стратегия компании, ключевые элементы которой включены в общую бизнес-стратегию компании МТС. Комитет также уделил значительное внимание разработке Политики МТС в области разнообразия, равенства и инклюзивности.

Деятельность ESG Комитета, усиленная международной экспертизой, получила масштабное развитие в компании, а также позволила создать благоприятную среду для масштабирования стратегий, политик, процессов и компетенций ESG в бизнес-направления МТС.

Регулярное взаимодействие и обмен информацией между компаниями экосистемы позволяет усилить и подчеркнуть важность интеграции ESG-аспектов. Ярким экосистемным событием стала прошедшая в октябре 2021 года ежегодная онлайн-конференция МТС «Устойчивое развитие и ESG. Социальный аспект», к которой подключились более 1500 зрителей — как сотрудников, так и внешней аудитории. Мероприятие уже стало эффективной площадкой для трансляции «тона сверху», которая позволяет менеджменту компании на своем примере показать заинтересованность в решении актуальных проблем для создания общего благоприятного будущего.

Для эффективной интеграции ESG-повестки в бизнес-процессы в начале 2022 года был создан Центр ESG, который отвечает за разработку, реализацию и тиражирование значимых инициатив и практик в различных бизнес-вертикалях экосистемы, а также развивает портфель проектов, направленных на снижение актуальных социальных и экологических рисков.

Сформировавшаяся в МТС культура бизнес-этики, развитая программа комплаенс, открытость и прозрачность в диалоге со всеми стейкхолдерами — предмет особой гордости для МТС. Компания продолжает внедрение лучших практик в корпоративное управление, понимая, что открытость и прозрачность в современном мире — конкурентное преимущество. Современное общество ожидает от бизнеса не только высочайшего уровня услуг и продуктов, но и принятия этически безупречных бизнес-решений.

Совет директоров МТС максимально поддерживает желание Группы развивать инновации и расширять спектр цифровых услуг для улучшения качества жизни. Именно цифровые решения и технологии являются одними из ключевых драйверов развития экономики и общества. С помощью технологий МТС содействует устранению цифрового неравенства, обеспечивает доступ к качественным услугам, а также реализует целый ряд значимых благотворительных, социальных и экологических инициатив. МТС оказывает поддержку местным сообществам и предпринимателям, реализует инклюзивные проекты, содействует повышению уровня экологической культуры населения, сохранению природных памятников и уникальных социокультурных особенностей регионов присутствия, популяризирует идеи ответственного внутреннего туризма, а также поддерживает проекты в сфере творческого и интеллектуального развития детей и молодежи.

Без сомнений, МТС проделала колоссальную работу за прошедший год. При этом компания остается верной своим неизменным ценностям: вести устойчивый бизнес, обеспечивая его прозрачность по самым высоким корпоративным стандартам, способствовать развитию цифровой экономики, быть драйвером социально-культурного развития, сохранять и укреплять доверие клиентов.



ДОБРО ПОЖАЛОВАТЬ!

**Представляем вашему вниманию
Отчет об устойчивом развитии Группы
МТС за 2021 год. Это 14-й по счету
нефинансовый отчет Группы —
мы выпускаем их для вас с 2008 года.**

Отчет об устойчивом развитии — это инструмент нашей открытости и прозрачности. Он позволяет информировать все заинтересованные стороны компании, включая клиентов, партнеров и акционеров, о нашей деятельности, влияющей на устойчивость общества и экономику территорий присутствия. Мы стремимся предоставить разностороннюю и объективную информацию о компании, о среде, в которой мы действуем, о безопасности и этичности наших бизнес-процессов и о тех ценностях, которые разделяет команда МТС.

Это также один из механизмов оценки уровня устойчивости к новым вызовам, конкурентоспособности и рыночного лидерства. Мы строим бизнес на годы вперед и ценим устойчивое развитие выше, чем кратковременный успех.

В этом году мы впервые сформировали Отчет, ориентируясь на ESG-подход, комплексно рассмотрев темы воздействия компании на экономическую, социальную и экологическую сферы. В 2021 году МТС систематизировала реализуемые ESG-инициативы, результатом стало утверждение ESG-стратегии МТС, поэтому в отчете деятельность компании в сфере устойчивого развития мы рассмотрели через ее составляющие. ESG-стратегия определила основные направления оптимизации бизнес-процессов и запуска инициатив, способствующих устойчивому развитию как самой Группы МТС, так и всех сфер жизни, с которыми она соприкасается. При составлении Отчета мы также учли результаты опроса основных аудиторий, с которыми взаимодействуем и для которых важна деятельность нашей компании.



Подробнее о методике
составления отчета
см. в разделе [«Об отчете»](#)



МТС СЕГОДНЯ: ЭКОСИСТЕМА, БИЗНЕС, РАЗВИТИЕ

GRI 2-1, TC-IM-000.A

Группа МТС в 2021 году	7
Бизнес-модель	8
Ключевые рынки в разрезе вертикалей	9
Бизнес-стратегия	12
Развитие МТС как экосистемы	13
Ключевые финансовые и операционные показатели	15
Ключевые ESG-показатели	16
Устойчивость в период турбулентности	17



ГРУППА МТС В 2021 ГОДУ

GRI 2-6, TC-TL-000.A, TC-TL-000.B

Ведущая компания в России по предоставлению услуг мобильной и фиксированной связи, передачи данных и доступа в интернет, кабельного и спутникового ТВ-вещания, провайдер цифровых сервисов, включая финтех и медиа в рамках экосистем и мобильных приложений. МТС также является поставщиком ИТ-решений в области объединенных коммуникаций, интернета вещей, мониторинга, обработки данных, облачных вычислений.

№ 1

Лидер по клиентской базе мобильного бизнеса во всех странах присутствия

№ 1

Лидер по скорости роста абонентской базы ШПД

2x

Рост пользователей платной подписки МТС Premium

534

Выручка Группы МТС, млрд руб.

229

OIBDA Группы МТС, млрд руб.

80,4

Клиентская база мобильного бизнеса в России, млн

8,8

Экосистемных клиентов, млн

> 51 %

Вклад нетелекоммуникационных направлений в прирост выручки Группы МТС

206

Объем кредитов, выданных физическим лицам, млрд руб.

+72 %

Рост зарегистрированных пользователей сервиса МТС Cashback к 2020 году

8,4

Пользователей платного ТВ, млн

Каждый третий новый абонент

выбирает конвергентные предложения МТС

В России, Беларуси¹ и Армении услугами мобильной связи Группы МТС пользуются более 88 млн абонентов. На российском рынке мобильного бизнеса МТС занимает лидирующие позиции, обслуживая крупнейшую 80-миллионную абонентскую базу. Фиксированными услугами МТС — телефонией, доступом в интернет и ТВ-вещанием — охвачено свыше 17 млн домохозяйств, сервисами платного ТВ в различных средах — более 8 млн пользователей, экосистемными сервисами — 8,8 млн пользователей, услугами дочернего МТС Банка — 3 млн клиентов. Компания располагает в России розничной сетью из 5 636² салонов связи по обслуживанию клиентов, продаже мобильных устройств и предоставлению финансовых услуг.

В Чешской Республике дочерняя компания МТС, NVision Czech Republic, разрабатывает собственные программные решения, предоставляет услуги по производству оборудования и электроники, а также сервисы по управлению и поддержке услуг для операторов связи.

Крупнейший акционер МТС — ПАО АФК «Система». Акции МТС³ котируются на Нью-Йоркской фондовой бирже в форме американских депозитарных расписок под кодом MBT, на Московской бирже — под кодом MTSS.

¹ Группа МТС не консолидирует финансовые результаты ООО «Мобильные ТелеСистемы» в Беларуси.

² Количество розничных салонов связи на 31.12.2021.

³ В России 27 апреля 2022 года вступили в силу поправки в закон «Об акционерных обществах», согласно которым российские компании должны инициировать действия, направленные на прекращение обращения депозитарных расписок, или обратиться за разрешением в Правительственную комиссию по контролю за осуществлением иностранных инвестиций в РФ на продолжение программы ADR за рубежом. Правительственная комиссия удовлетворила ходатайство МТС сохранить программу американских депозитарных расписок (ADR) и разрешила продолжить обращение ADR компании за пределами России до 12 июля 2022 года включительно.

БИЗНЕС-МОДЕЛЬ

Группа объединяет четыре крупные вертикали: Телеком, Ритейл, Финтех и Медиа, а также ряд новых цифровых направлений деятельности, которые различаются по масштабу и динамике развития. Наши более зрелые бизнес-направления, обладая широкой самостоятельностью, становятся основой и первичным импульсом для развития новых бизнес-линий. При этом весь бизнес Группы имеет равный доступ к инфраструктурным и цифровым функциям экосистемы.

Структура бизнеса Группы МТС

Вертикаль Телеком	Вертикаль Финтех	Вертикаль Ритейл	Вертикаль Медиа	Новые бизнесы	Партнеры
←	Единый финансовый счет				→
←	Единый клиентский ID				→
←	Использование Big Data				→
←	Лояльность / МТС Cashback				→
←	Общие каналы коммуникации				→
←	Общие каналы продаж				→

Описанные направления деятельности Группы МТС на текущий момент являются наиболее масштабными. Помимо них мы самостоятельно и совместно с другими инвесторами и партнерами развиваем проекты на других перспективных цифровых рынках. Таким образом, сфера деятельности МТС как технологической компании охватывает широкий спектр цифровых бизнесов.

На протяжении всего 2021 года бизнес МТС уверенно развивался. Выручка росла за счет положительного вклада всех основных сегментов бизнеса, включая Телеком, Финтех и Медиа, — при этом вклад нетелекоммуникационных направлений в прирост выручки Группы МТС в 2021 году составил более 51%.

Треугольник создания стоимости



Рост числа экосистемных клиентов и снижение их оттока, повышение отдачи от каждого клиента и допродажа услуг

Инструменты повышения стоимости:

- бесшовный клиентский опыт
- персонализация
- гибкость модели экосистемной подписки
- единая программа лояльности
- помощь в запуске новых сервисов

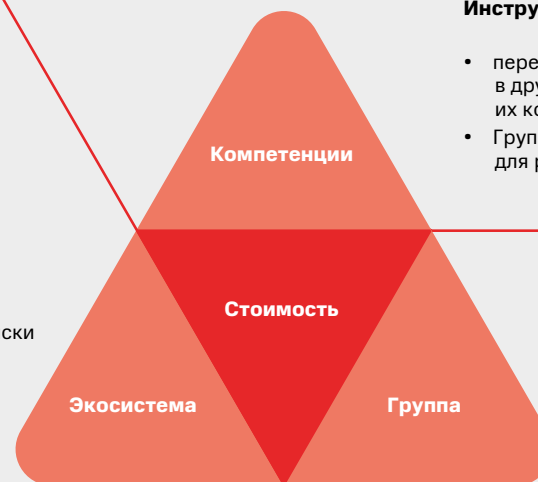
Все бизнес-направления Группы взаимно поддерживают друг друга и совместно пользуются инфраструктурными экосистемными функциями, в связи с чем повышается эффективность использования ресурсов и оптимизируются инвестиционные потоки. Таким образом, бизнес-модель МТС естественно и гармонично соответствует стратегическим целям и следует принципам устойчивого развития и ответственного ведения бизнеса.



Накопление и развитие компетенций — источник роста эффективности и конкурентоспособности всех бизнесов Группы

Инструменты повышения стоимости:

- переиспользование компетенций в других бизнес-направлениях повышает их конкурентоспособность
- Группа создает достаточный внутренний спрос для развития дорогих компетенций



Рост фундаментальной стоимости Группы через выделение крупных бизнес-направлений и рост их стоимости

Инструменты повышения стоимости:

- качество и гибкость управления через автономность бизнес-направлений
- привлечение внешнего капитала в бизнес-направления (стратегические инвесторы, IPO)
- слияние и поглощение необходимых активов
- перераспределение капитала между бизнес-направлениями
- управление взаимодействием внутри Группы



КЛЮЧЕВЫЕ РЫНКИ В РАЗРЕЗЕ ВЕРТИКАЛЕЙ



Телеком

Крупнейший оператор мобильной связи в России и динамически развивающаяся экосистема

416,5

млрд руб.

Выручка от предоставления услуг связи, рост за год на 5,1%

80,4

млн человек

Клиентская база мобильного бизнеса в России

Nº1

телеком-бренд в России

Brand Finance Russia 50 2021

- > В зоне покрытия сетей LTE находится свыше 80 % населения страны
- > Сетями 2G / 3G / 4G покрыта территория суммарной площадью 3 млн кв. км
- > В более чем 80 регионах РФ есть покрытие сетей интернета вещей (NB-IoT)
- > Рост показателя IoT-соединений за 2021 год составил более 30 %
- > Компания занимает второе место по доле рынка услуг фиксированной связи (11 %)
- > Фиксированный бизнес МТС продолжает расти за счет строительства и модернизации сети, а также благодаря развитию продаж через новые витрины привлечения клиентов: KION и Smart Home
- > Более 25 пилотных зон сетей 5G развернуто в регионах РФ
- > 35 % действующих базовых станций — 5G-ready

Финтех

Вертикаль МТС Финтех включает такие направления, как МТС Банк, мобильная коммерция, страхование, факторинг, кредитный брокер

5,0

млрд руб.

Чистая прибыль МТС Банка за 2021 год

3,0

млн человек

Количество клиентов МТС Банка

1,8

млн человек

Количество активных пользователей мобильного приложения МТС Банка

МТС Банк — ядро вертикали и быстрорастущий цифровой банк, развивающий собственные мобильные приложения (в том числе в качестве канала коммуникации) и прорывные финтех-сервисы.

- > Основной стратегический фокусный сегмент — розничное кредитование, электронный банкинг
- > В 2021 году финтех-продуктами МТС воспользовались почти 12 млн пользователей, из которых 25 % — клиенты МТС Банка
- > По данным Frank RG в 2021 году МТС Банк стал:
 - самым быстрорастущим банком по приросту кредитного портфеля в сегменте необеспеченного кредитования — 83 %;
 - одним из лидеров рынка в POS-кредитовании и занял 3 место по объему портфеля POS-кредитования
- > Доля онлайн-обслуживания по основным продуктам Банка (кредитование физических лиц и обслуживание кредитных карт) в 2021 году превысила 60 %
- > Возможности технологии больших данных МТС позволяют МТС Банку применять продвинутые модели кредитного скоринга для контроля рисков



МТС Ритейл

Всероссийская розничная сеть по продаже смартфонов, гаджетов и другой потребительской электроники. Салоны связи МТС — это еще одно сильное направление Группы, построенное на доверии и репутации

Приоритетные направления развития розничной сети МТС:

- > Развитие сервисов доставки
- > 800 городов присутствия
- > Развитие программ трейд-ин
- > Расширение ассортимента экосистемных продуктов

68,9

млрд руб.

Выручка от продаж телефонов и аксессуаров, рост за год на 10 %



МТС

Один из крупнейших непродовольственных ритейлеров в РФ

289 %

составил рост продаж экосистемных продуктов в салонах связи МТС

Медиа

Ведущий стриминговый видеосервис (KION) и провайдер развлекательного контента МТС Медиа производит и предлагает клиентам собственный и лицензионный ТВ-контент в режиме «видео по заказу» через кабельные и IPTV-сети, спутниковые каналы, а также OTT-платформы

13,7

млрд руб.

Выручка МТС Медиа выросла на 30 %

4,0

млн человек

Количество пользователей KION, динамика за год составила +160 %

8,4

млн человек

Совокупное количество подписчиков платного ТВ

Приоритетные направления развития МТС Медиа:

- > Развитие стриминговой платформы KION через интеграцию в экосистему МТС, улучшение качества собственного контента и эксклюзивного контента от партнеров
- > Рост базы подписчиков в сегментах OTT и IPTV опережающими темпами (в сравнении с рынком)
- > Использование инструментария больших данных для повышения удобства персонализированного интерфейса и качества рекомендаций ТВ-контента

KION Originals получили индустриальное признание в России и в мире

2021

21 релиз

Разные жанры для разной аудитории

2022

30 релизов

Продолжение ритмичной постановки

> 100 проектов

На разных этапах производства для будущих релизов

В списке лучших сериалов 2021 по мнению рейтингов 27 СМИ и 20 кинокритиков:

«Хрустальный», «Пингины моей мамы», «Вертинский», «Секреты семейной жизни», «Немцы», «Чиновница»

Коса

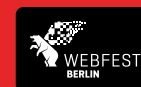
Лучший ТВ / веб-сериал



Нью-Йоркский международный кинофестиваль (NYFF)

Секреты семейной жизни

Лучший комедийный сериал



Берлинский фестиваль веб-сериалов Webfest Berlin

Вертинский

Лучший сериал онлайн-платформ



Национальная кинонаграда «Золотой орел»

Пингины моей мамы

Лучший сериал



Национальная премия киноведов и кинокритиков «Белый слон»

Секреты семейной жизни

Лучший интернет-сериал



Национальная премия в области веб-индустрии

Сергей против нечисти

Мастерское смешение жанров



Третий ежегодный фестиваль телесериалов «Пилот»



Развитие сервисов для корпоративных и государственных клиентов¹



Частные LTE-сети

> 15

проектов корпоративных сетей LTE / 5G для ведущих российских компаний



Сервисы объединенных коммуникаций

Виртуальные АТС, коллтрекинг и голосовые роботы. Крупнейшая платформа Telecom API

**№1 в России,
доля рынка ~30%**



Облачные решения

+95 %

рост выручки в области облачных технологий и ЦОД



МТС Маркетолог

58 000

рекламных компаний запущено через сервис умной таргетированной рекламы



Геоаналитика

16 %

составил рост выручки в 2021 году, запущены проекты в **46 регионах России**



Умный цифровой город / регион

42

соглашения по цифровизации городов и регионов на конец 2021 года

Досуг и развлечения

МТС Энтертейнмент — одно из подразделений Группы МТС, отвечающее за управление активами и развитие проектов в сфере развлечений. Дочерняя компания «МТС Энтертейнмент» управляет в том числе билетными сервисами «Тикетлэнд» и MTC Live

- > В 2021 году на билетных витринах МТС продано 3,5 млн билетов, что выше показателя предыдущего года на 84,5%. На витринах МТС билеты доступны без сервисного сбора и комиссий
- > Заключили ряд масштабных партнерств с крупными театрами, открыли «MTC Live Холл» в Екатеринбурге, планируем открыть «MTC Live Арена» в Москве и сеть собственных концертных площадок в ключевых регионах
- > Стартовала программа инвестиций в собственные постановки и мюзиклы
- > Клиенты MTC Live получают доступ ко всем преимуществам экосистемы МТС: от удобной авторизации с помощью МТС Логин или легкой оплаты MTC Pay в мобильном приложении до специальных предложений подписки MTC Premium и возможности копить или списывать баллы программы MTC Cashback



¹ По данным компании и результатам анализа рынка.

БИЗНЕС-СТРАТЕГИЯ

Бизнес-стратегия МТС — Customer Lifetime Value 2.0 (CLV 2.0) — нацелена на построение устойчивого цифрового экосистемного бизнеса на прочном фундаменте телекоммуникационного лидера. В центре нашего ценностного предложения находится клиент (Customer), которому мы предоставляем широкий спектр цифровых сервисов. Наша цель — максимально продлить время, в течение которого клиент пользуется нашими услугами (Lifetime). Мы повышаем степень удовлетворенности и уровень лояльности клиента за счет фокуса на предложении большей ценности (Value).

66

Концепция устойчивого и сбалансированного развития — ключевой аспект, на котором выстраивается политика экономического развития на уровне международных институтов и отдельных государств. Она транслируется в инвестиционную, корпоративную и производственную среду, становится важным фактором, влияющим на привлекательность компании для сотрудников и клиентов. Это означает, что управление устойчивым развитием, которое в бизнес-среде принято ассоциировать с реализацией ESG-принципов, несомненно становится неотъемлемой частью нашей деловой практики на стратегическом и операционном уровнях.



Александр Горбунов

член Правления — вице-президент МТС по стратегии и развитию

Бизнес-стратегия CLV 2.0

**«Время жизни»
клиента
Lifetime**



Предоставляем широкий спектр цифровых сервисов



Стремимся максимально продлить время пользования нашими услугами



Повышаем степень удовлетворенности и уровень лояльности



**Клиент
Customer**



**Ценность
Value**



Предлагаем большую ценность клиенту



Максимизируем ценность, которую мы должны получить от клиента в долгосрочном периоде



В 2021 году была обновлена технологическая стратегия МТС и в феврале 2022 года утверждена Советом директоров. Новый взгляд на технологическую трансформацию экосистемы позволит создавать новые инновационные и удобные в использовании решения благодаря еще более глубокой синергии сервисов и продуктов экосистемы.

9

ключевых направлений технологической трансформации, обеспечивающие достижение целевого состояния

1. Создание технологических платформ экосистемы
2. Снижение сроков вывода предложений на рынок
3. Развитие талантов
4. Повышение надежности ИТ-систем
5. Обеспечение кибербезопасности экосистемы
6. Реализация ключевого функционала для бизнес-вертикалей
7. Цифровизация клиентского пути
8. Цифровизация процессов
9. Конкурентные преимущества и новые бизнесы

РАЗВИТИЕ МТС КАК ЭКОСИСТЕМЫ

Наша стратегия предусматривает построение на базе основного телеком-бизнеса мультипродуктовой системы сервисов — мы называем такую структуру экосистемой. Она включает несколько основных бизнес-вертикалей и направлений с централизованным управлением.

Эффективность экосистемы в 2021 году

8,8

млн человек

Численность экосистемных клиентов на конец 2021 года, что на 40% больше значения годом ранее

2,9

млн человек

Число клиентов с подпиской MTC Premium выросло вдвое

25,1

млн человек

Количество пользователей приложения «Мой МТС» увеличилось на 1,3 млн

+ 72 %

Прирост пользователей экосистемного сервиса MTC Cashback

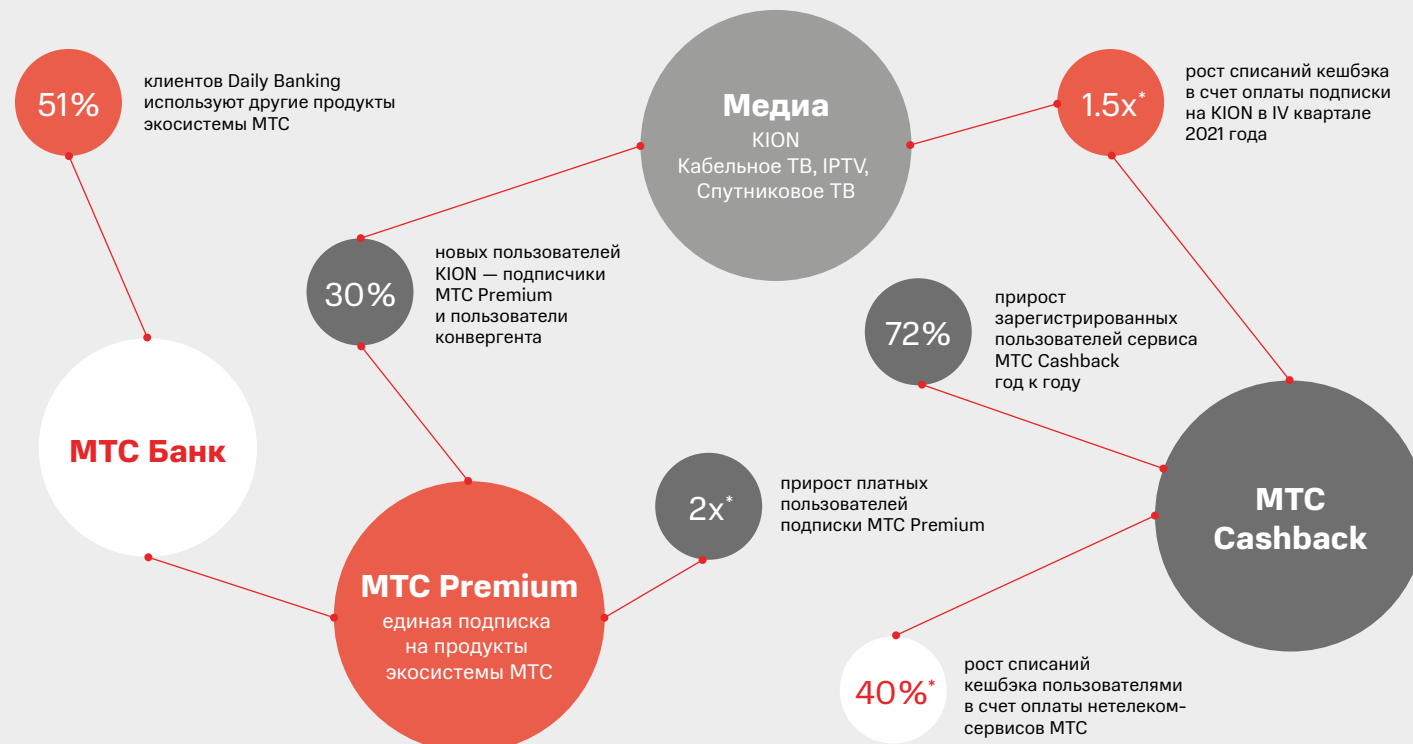
+ 27 %

Рост экосистемной выручки в годовом исчислении

В 2021 году усилилась интеграция внутри расширяющейся цифровой экосистемы. Одним из наиболее важных факторов успеха в реализации долгосрочной корпоративной стратегии развития является рост дохода, получаемого от каждого клиента за все время, что он пользуется услугами МТС.

Благодаря вертикальной связанности продуктов компании продолжила развиваться подписка Premium, были улучшены условия по программе лояльности MTC Cashback.

MTC Premium и входящие в нее сервисы (Музыка, Блокировка спама и KION) стали значимым фактором прироста экосистемной базы в 2021 году. С каждым месяцем растет вовлечение активных пользователей Premium в продукты МТС (MTC Банк, MTC Cashback, MTC Музыка, KION).



* Данные относительно показателей 4 квартала к 3 кварталу 2021 года.

MTC Cashback — еще один эффективный инструмент вовлечения клиентов в экосистему. В 2021 году 4 млн участников программы попробовали новые для себя продукты экосистемы за счет нативной интеграции сервиса в универсальную витрину и комфортной механики накопления / списания бонусов во всех продуктах экосистемы.

Универсальной витриной экосистемы является приложение «Мой МТС», которое обеспечивает клиенту простой доступ ко всему ассортименту продуктов и сервисов Компании (Premium, MTC Cashback, Телеком, Банк и т.д.)

Цифровые продукты и объединяющие их с базовыми телеком-сервисами подписочные модели дополняют друг друга, привлекая новых пользователей в экосистему МТС



Партнерства

Партнерства для нас — важнейший инструмент, за счет которого мы наполняем экосистему предложениями, наращиваем масштаб бизнеса и формируем ценность для клиентов и контрагентов МТС

Мы выстраиваем партнерскую программу, руководствуясь принципами открытости, свободы во взаимодействии с другими компаниями и экосистемами, стремимся к взаимовыгодному сотрудничеству. На текущий момент мы взаимодействуем с более чем 1 000 партнерами, которые за последние четыре года привлекли свыше 10 млн клиентов через маркетинговые каналы МТС. Достойной оценкой наших усилий в этом направлении является тот факт, что девять из десяти компаний готовы рекомендовать МТС в качестве бизнес-партнера¹.

9 из 10 компаний готовы рекомендовать МТС в качестве бизнес-партнера

¹ Данные исследования МТС

Экосистемные клиенты — клиенты, активно и сознательно использующие два и более сервиса или услуги МТС

- > Количество активных совместных проектов с крупными партнерами в 2021 году достигло 50.
- > Улучшается партнерская инфраструктура, уменьшено время подключения партнера к экосистеме, что улучшило показатель удовлетворенности МТС как бизнес-партнером (NSAT): в отчетном периоде он вырос до 27 п. п. с 18 п. п.
- > 10 партнеров добавлено в рамках экосистемных продуктов МТС: МТС Cashback или МТС Premium, X5 Retail Group (доставка — «Перекресток Впрок»), OZON, Airo, Urent, Медси, VK Group (Учи.ру), Лукойл, Аэрофлот, Wargaming, PUBG mobile, IGG.

>1000

партнеров

экосистемы МТС

>10

млн клиентов

МТС привлекла для наших партнеров за четыре года

> 50

млрд руб.

компания заработала вместе с партнерами

Не более недели

интеграция партнера в экосистему МТС

100 %

партнеров

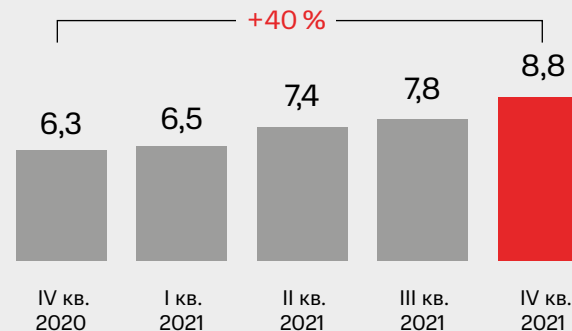
переведены на электронный документооборот

50

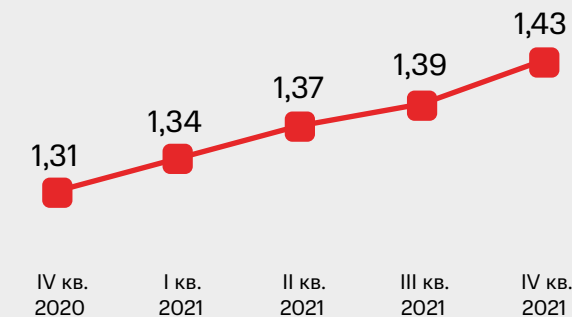
крупных совместных проектов

с крупными партнерами запущено в 2021 году

Экосистемные клиенты, млн



Среднее количество продуктов, используемых одним клиентом





КЛЮЧЕВЫЕ ФИНАНСОВЫЕ И ОПЕРАЦИОННЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ

11

27 320

базовых станций

запустила Группа МТС в 81 регионе России в 2021 году. В том числе 26 364 станции стандарта LTE

88

млн абонентов

в странах присутствия Группы МТС

240 000

километров

составила протяженность волоконно-оптических линий

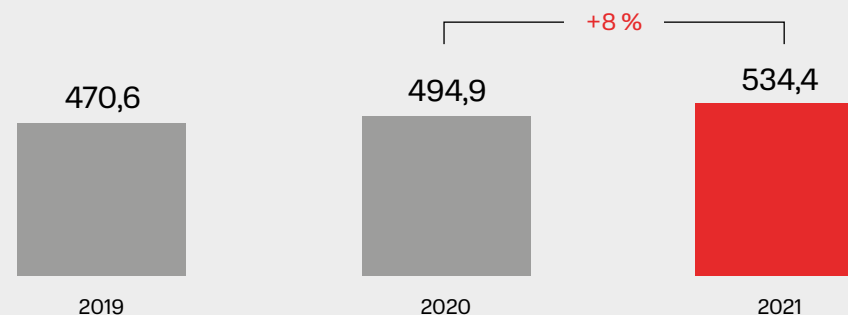
> 80

регионов

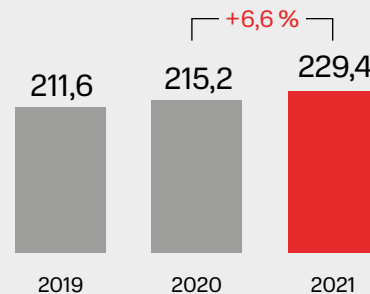
покрыто сетью интернета вещей (NB-IoT)

- ¹ Скорректированная OIBDA за 2020 год не включает убыток от обесценения внеоборотных активов на 2,088 млрд руб.
- ² Капитальные затраты показаны без учета поступлений по договорам о совместной эксплуатации сетей связи.
- ³ CAPEX Группы в 2020 году составил 91,6 млрд руб. с учетом денежных поступлений по своп-контрактам, связанным с изменением курсов иностранных валют по отношению к рублю; без учета данного фактора CAPEX Группы в 2020 году составил 96,9 млрд руб.
- ⁴ Дивиденды, объявленные и выплаченные в календарном году, включая выплаты по квазиказначейским акциям.
- ⁵ Включая специальные дивиденды, выплаченные в I квартале 2020 года в размере 13,25 руб. на одну обыкновенную акцию (общая сумма 26,5 млрд руб.).

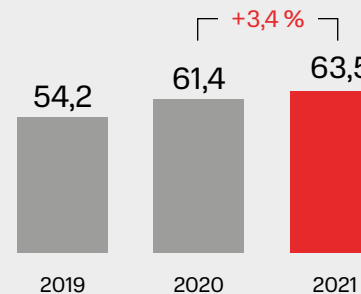
Выручка Группы МТС, млрд руб.



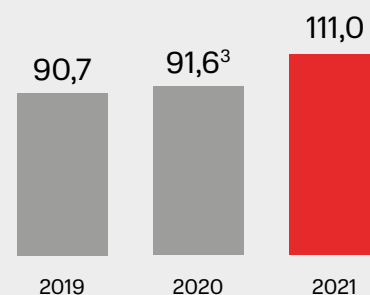
Скорректированная OIBDA¹ Группы МТС, млрд руб.



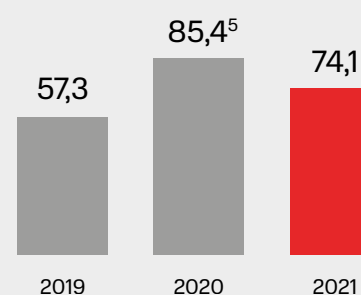
Чистая прибыль, млрд руб.



Капитальные затраты² (CAPEX), млрд руб.



Дивиденды⁴, млрд руб.



66



Вячеслав Николаев
президент МТС

Для МТС 2021 год — знаковый, поскольку нам удалось значительно ускорить развитие приоритетных направлений нашей цифровой экосистемы. Мы добились устойчивых финансовых результатов по выручке и чистой прибыли. Запуск платформы KION обеспечил МТС ключевой стратегический прорыв в области медиа, а надежность бизнес-стратегии МТС Банка позволила ему быстро достичь значительного масштаба и автономности на рынке. Наш основной телекоммуникационный бизнес продолжил показывать устойчивый и стабильный рост как в мобильном, так и в фиксированном сегменте. Эти достижения еще раз демонстрируют эффективность нашей долгосрочной стратегии, направленной на улучшение пользовательского опыта для десятков миллионов наших клиентов.



КЛЮЧЕВЫЕ ESG-ПОКАЗАТЕЛИ

GRI 203-1

E

Enviromental
Окружающая
среда

S

Social
Общество

G

Governance
Качество
управления

Экологическая ответственность

B

«Менеджмент»

Оценка
в рейтинге CDP

1,41

PUE

дата-центров МТС,
что выше среднего
по рынку

> 500

тыс. листов бумаги

экономится в год за счет
перехода на электронный
документооборот

4,3

млн Квт*ч

сэкономлено в 2021 году
по программе
энергосбережения МТС

Социальная ответственность

> 80 %

населения РФ

имеют доступ
к сетям LTE

> 5 000

социально значимых
объектовподключены
к фиксированному
интернету МТС
в 2021 году

627

млн руб.

составили социальные
инвестиции МТС
в 2021 году

> 500

социальных проектов

реализовано,
в них приняли участие
19,8 млн человек

42

региона

в которых МТС —
один из ключевых
партнеров по развитию
цифровой экономики
и социокультурному
сотрудничеству

Ответственность перед сотрудниками

57 463

количество сотрудников
Группы МТС

70 616

руб.

средняя заработная
плата в Группе МТС —
на 23 % выше, чем
в среднем по стране

105,8

млн руб.

расходы на обучение
сотрудников

888,9

млн руб.

расходы на ДМС

Ответственное управление

67 %

состава

членов Совета
директоров —
независимые
директора

100 %

состав Комитета

по вознаграждениям
и назначениям
и Комитета по аудиту —
независимые директора

6 из 6

рекомендаций аудита¹в части организации
системы управления
рисками и внутреннего
контроля выполнены

50 146

сотрудников

прошли обучение
антикоррупционным
процедурам

¹ Рекомендации Кодекса корпоративного управления, одобренного 21 марта 2014 года советом директоров Банка России.

УСТОЙЧИВОСТЬ В ПЕРИОД ТУРБУЛЕНТНОСТИ

3

66



Несмотря на то что этот отчет раскрывает информацию по 2021 году, его подготовка шла в I квартале 2022 года, и у наших заинтересованных сторон было много вопросов относительно того, как МТС обеспечивает свою стабильность в турбулентной среде и как компания может поддержать своих клиентов и партнеров. Отвечаю: сейчас мы сфокусировали свою работу на тех риск-факторах, которые потенциально могут повлиять на устойчивость нашего бизнеса. В их числе — последствия от дальнейшего продления санкций и ограничения деловых и торговых отношений. Мы готовы к различным сценариям развития ситуации и продолжаем качественное обслуживание наших клиентов в обычном режиме на всех рынках присутствия.

Инесса Галактионова

член Правления — первый вице-президент МТС по телекоммуникационному бизнесу

Что мы уже предприняли:

- > обеспечили складские запасы оборудования;
- > модернизировали сети (сейчас мы понимаем, что пандемия, во время которой мы расширяли покрытие и увеличивали мощности, сыграла и положительную роль);
- > продолжаем прорабатывать различные сценарии по изменению конфигурации сетей, в том числе тестируем новые решения, рассчитанные на взаимозаменяемость и совместимость с существующей инфраструктурой;
- > развиваем собственный интеллектуальный потенциал;
- > готовы закупать российское оборудование, а также принимать участие в разработке отечественного оборудования и ПО;
- > используем внутренние ресурсы компании для поддержки и обновления оборудования, программного обеспечения и ИТ-систем технических партнеров и подрядчиков.

На треть выросла скорость мобильного интернета в Москве и Московской области в результате модернизации сетей. Это наиболее крупная инвестиция компании в телеком-инфраструктуру Московской агломерации за 20 лет

В процессе реализации:

Развиваем инфраструктуру

- 1 Продолжаем модернизацию сетей и сохраняем инвестиционную программу
- 2 Приступили к строительству единой мультисервисной сети и продолжаем курс на импортозамещение:
 - > суммарные инвестиции в строительство самой большой в стране сети из 14 дата-центров, которая объединит более 20 российских городов, составят 6 млрд руб.;
 - > сервис МТС по мониторингу и управлению транспортом внесен в реестр российского ПО, не требует замены оборудования и позволяет сохранить непрерывность бизнес-процессов при минимальных затратах
- 3 Развиваем сегмент услуг на базе интернета вещей:
 - > сеть интернета вещей NB-IoT развернута более чем в 80 субъектах РФ, она обеспечивает покрытие для более чем 90 % потенциальных пользователей;
 - > за первый квартал 2022 года по сравнению с тем же периодом предыдущего года абонентская база пользователей сети NB-IoT увеличилась в 2,5 раза, количество пользователей услуг видеонаблюдения выросло в 3,5 раза.

Поддерживаем клиентов:

- > открыли бесплатный доступ к приложению Beffo для психологической самоподдержки;
- > проводим бесплатные обучающие вебинары в поддержку бизнеса;
- > запустили бесплатный сервис для регистрации ИП и ООО, а также модернизировали онлайн-кассу МТС для отключения функции печати бумажных чеков;
- > снизили стоимость эквайринга в МТС Банке, запустили акцию «0 % на полгода» по кредиту наличными и продлили срок действия карт Visa и Mastercard бессрочно.

Заботимся о команде:

- > усилили интенсивность коммуникаций топ-менеджмента с командой на всех уровнях;
- > запустили сервисы по психологической поддержке, бесплатные онлайн-консультации психологов, юристов и финансистов;
- > развиваем корпоративные программы поддержки ЗОЖ, спорта и хобби как способы снижения стресса;
- > расширили программу материальной поддержки сотрудников;
- > расширили набор специалистов во всех бизнес-направлениях, в том числе открыто порядка 500 новых вакансий для ИТ-экспертов.

66

Мы видим четкое понимание регулятором актуальных «болевых точек» телеком-отрасли и своевременную реакцию на них. Это и приостановка требований по «закону Яровой», и снятие с операторов обременений по запуску LTE в малых населенных пунктах при получении разрешений на частоты, и другие. Мы находимся в постоянном диалоге с Министерством цифрового развития и очень благодарны регулятору за поддержку.



Руслан Ибрагимов

член Правления — вице-президент по взаимодействию с органами государственной власти МТС



УСТОЙЧИВОЕ РАЗВИТИЕ — ПРИОРИТЕТ

Подход к деятельности в области устойчивого развития	19
ESG-стратегия: фокусные темы	20
Карта ESG-инициатив	21
Вклад в достижение ЦУР ООН	22
Система управления аспектами устойчивого развития	23
Организационная модель управления аспектами устойчивого развития	24
Управление рисками в области устойчивого развития	26
Ключевые инициативы в области устойчивого развития	29

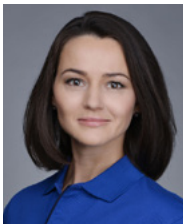


ПОДХОД К ДЕЯТЕЛЬНОСТИ В ОБЛАСТИ УСТОЙЧИВОГО РАЗВИТИЯ

GRI 2-24

МТС отличает многолетний стратегический подход к реализации социальных и экологически значимых проектов, а также активное внедрение лучших практик ответственного ведения бизнеса. Интеграция ESG-принципов в бизнес-процессы не только позволяет компании успешно выполнять стратегические задачи, но и обеспечивает надлежащий учет интересов и ответственное поведение по отношению ко всем заинтересованным сторонам.

66



ESG-повестка в целом перестала быть для компаний вопросом выбора. С одной стороны, это вопрос отчетности, особенно в части Environment и Governance. С другой стороны, есть Social — принципы взаимодействия с обществом, клиентами и сотрудниками, где лежит дифференциатор бренда, в том числе потенциал его роста. Если рассматривать ESG с точки зрения отраслевой специфики, то для цифровой экосистемы МТС именно социальное направление имеет максимальный потенциал для развития — там, где мы можем приложить свои усилия, внедряя продукты для максимального позитивного эффекта для общества.

Полина Угрюмова

секретарь ESG Комитета,
директор МТС по связям с инвесторами

Устойчивое развитие компании отражено и в части обеспечения конфиденциальности и безопасности персональных данных клиентов, формирования устойчивой цепи поставок, предоставления социальных гарантий сотрудникам, в контроле за воздействием на окружающую среду и позитивном влиянии продуктов и услуг Группы МТС на уменьшение углеродного следа. Это выражается также в бережном потреблении ресурсов, поддержке волонтерских, экологических, образовательных, инклюзивных программ и местных сообществ, сохранении культурного наследия и развитии территорий присутствия и т. д.

Также среди приоритетных задач компании в рамках устойчивого развития — работа в регионах присутствия, направленная на развитие социально-экономической сферы, улучшение инвестиционного климата и качества жизни населения. Эти задачи решаются за счет предоставления широкого перечня инноваций и цифровых услуг и сервисов в области здравоохранения, образования, экологии, инфраструктуры городов и других.

Двигаясь в сторону укрепления и наращивания потенциала в сфере устойчивого развития и ESG, МТС демонстрирует серьезность намерений в выполнении важных для всех заинтересованных сторон задач

Компания своевременно внедряет соответствующие принципы в корпоративную культуру и доносит их до своих заинтересованных сторон, используя доступные и удобные каналы коммуникации.



С основными документами, которые определяют подход МТС к деятельности в области устойчивого развития, можно ознакомиться в разделе [«Приложения»](#)



Продукты и сервисы МТС позволяют повысить эффективность использования ресурсов в корпоративном секторе через аутсорсинг ИТ-функций и эффективное использование сетевой и облачной инфраструктуры. Частным лицам доступны трейд-ин программы телефонов и электронных устройств, что позволяет нашим клиентам ответственно подходить к вопросам обращения с электронными отходами.



Продукты и проекты МТС упрощают и обогащают жизнь людей, позволяют им более эффективно и свободно распоряжаться собственным временем и личным бюджетом. В частности, качественные услуги связи и предоставление доступа в интернет имеют высокую социальную значимость, поскольку обеспечивают онлайн-доступ к услугам здравоохранения, образования, а также организации досуга и развлечений с доступом к интересному и социально значимому контенту. Корпоративным и государственным клиентам использование инновационных сервисов и технологий МТС помогает развивать бизнес, повышая его устойчивость и конкурентоспособность, обеспечивать оптимизацию и экономию ресурсов, повышать безопасность производства, расширять городские и природные пространства, создавать новые рабочие места. Мы строим в компании доброжелательную и эффективную рабочую среду, а реализуемые в компании инклюзивные программы и широкий набор образовательных курсов отвечают на запрос общества по обеспечению доступной среды.



МТС вносит значимый вклад в процессы цифровизации и повышения прозрачности информационных и финансовых потоков при строгом соблюдении всех требований регулятора, способствует формированию среды здоровой конкуренции и доступа без дискриминации участников рынка к технологической инфраструктуре. При этом мы сами являемся примером соответствия высоким стандартам корпоративного управления и соблюдения принципов ответственного ведения бизнеса.



ESG-СТРАТЕГИЯ: ФОКУСНЫЕ ТЕМЫ

GRI 2-23

В 2021 году мы провели комплексный анализ и систематизировали социальные и экологически значимые проекты, а также принципы ответственного ведения бизнеса, которые на протяжении последних лет практиковала МТС. Результаты этой работы легли в основу комплексной Стратегии ESG, в которой определены основные направления и инициативы МТС, способствующие устойчивому развитию. В декабре Стратегию утвердил ESG Комитет Совета директоров МТС.

66



Я уверена, что именно способность технологических компаний решать актуальные задачи социальной и экологической повестки за счет запуска цифровых продуктов и развития инновационных ИТ-решений во многом будет стимулировать диалог между обществом и бизнесом в России в ближайшие годы.

Ольга Зиборова

член Правления — вице-президент МТС
по развитию экосистемы и маркетингу

В ESG-стратегии МТС выделены четыре ключевых направления: «Забота об окружающей среде», «Развитие цифрового общества», «Обеспечение инклюзивной среды» и «Ответственное управление бизнесом». По каждому из направлений мы реализуем проекты, программы и отдельные инициативы.

ESG-стратегия МТС

E

**Забота
об окружающей
среде**

- Ответственное ресурсопользование
- Мониторинг углеродного следа
- Развитие экономики замкнутого цикла
- Экопросвещение

**S**

**Развитие
цифрового
общества**

- Обеспечение доступных продуктов и сервисов для всех
- Обучение цифровым навыкам
- Развитие квалифицированных специалистов в области ИТ
- Развитие цифровой инфраструктуры



**Обеспечение
инклюзивной
среды**

- Соблюдение прав человека, достойные условия труда, инклюзивность и многообразие
- Обеспечение доступной среды для всех
- Волонтерство
- Поддержка развития регионов и сообществ

G

**Ответственное
управление
бизнесом**

- Этичное ведение бизнеса
- Обеспечение информационной безопасности
- Эффективное управление ESG-повесткой
- Развитие ESG-повестки на локальном и международном уровнях



В ESG-стратегии получили развитие многие принципиальные моменты устойчивого развития и корпоративной социальной ответственности предыдущего цикла, а также дополняющие и пришедшие им на смену новые направления.

Совершенствование подходов до 2025 года будет осуществляться по трем направлениям:

- > **упорядочить** — устранить пробелы и использовать «недоиспользованное»;
- > **приумножить** — продолжить успешно начатое;
- > **опробовать** — проверить будущие возможности.

Принятие Стратегии стало ответом компании на растущий интерес к ESG-повестке со стороны заинтересованных сторон. В 2021 году в МТС поступило более 30 запросов от компаний-партнеров, рейтинговых агентств, представителей инвестиционного сообщества и других заинтересованных сторон на предоставление информации о деятельности компании, в том числе связанной с ESG-тематикой.



КАРТА ESG-ИНИЦИАТИВ

Как одна из крупнейших технологических компаний МТС воздействует на развитие экономики в целом и отдельных ее отраслей, а также на различные сферы человеческой жизни. Инициативы МТС в области устойчивого развития сформированы на основании ключевых направлений ESG-стратегии и текущего уровня зрелости компании.

“



Нам важно следить, чтобы влияние компании и ее инициатив на окружающий мир оставалось позитивным, именно поэтому мы выделили в нашей ESG-деятельности фокусные векторы с учетом бизнес-целей и социальных задач. Это те важные для компании направления, по которым мы также планируем отслеживать прогресс и делиться нашими достижениями с заинтересованными сторонами.

Юрий Савельев
директор Центра ESG МТС

E

**Забота об
окружающей
среде**



Ответственное ресурсопользование	Управление Е-отходами	Углеродный менеджмент		Развитие «зеленых» продуктов и сервисов
Развитие электронного документооборота (ЭДО)	Сбор и передача на переработку партнерам собственных и клиентских Е-отходов	Расчет и мониторинг углеродных выбросов	Реализация мероприятий по управлению энерго- эффективностью	Наличие категории «зеленых» продуктов и сервисов в линейке
Увеличение доли отходов, направляемых на переработку и утилизацию	Продление срока службы оборудования	Использование альтернативных источников энергии (низкоуглеродные, ВИЭ)	Реализация климатических проектов и монетизация единиц CO ₂	Инвестирование в сторонние экологические и социальные проекты
Обучение стейкхолдеров ответственному потреблению		Регулярное раскрытие информации о сокращении выбросов CO ₂ , включая выбросы от использования продуктов		Выпуск «зеленых» и социальных облигаций

S

**Развитие
цифрового
общества**

**Обеспечение
инклюзивной
среды**



Развитие цифрового общества			Ответственность перед сотрудниками		
Наличие категории «социально ответственных» продуктов и сервисов в линейке	Реализация программ по поддержке и развитию регионов	Реализация программ помощи локальным сообществам	Предоставление комфортной и безопасной рабочей среды	Соблюдение требований в области равной оплаты труда	Обеспечение гендерного равенства на всех уровнях
Предоставление доступной среды для людей с ограничениями	Защита от неблагоприятного контента	Предоставление клиентам безопасных в использовании устройств	Формирование инклюзивной культуры	Трудоустройство людей с ограничениями, молодежи, пенсионеров	Стимулирование здорового образа жизни
Стимулирование развития экотуризма	Поддержка уязвимых слоев населения (финансовая и нефинансовая)	Развитие цифровых навыков у всех слоев населения	Реализация образовательных программ, включая развитие ИТ-компетенций	Реализация волонтерских программ	Поддержка этно- национального многообразия

G

**Ответственное
управление
бизнесом**



Система управления ESG-повесткой		Ответственная цепочка поставок	Система управления информационной безопасностью
Выстраивание системы управления ESG-повесткой (ESG-комплаенс)	Разработка ESG-программ и методологий, адаптация внутренних нормативных документов	Интеграция ESG-критериев в процесс закупок	Использование продвинутых систем для управления внутренней информационной безопасностью
Постановка приоритетов, целей и КПЭ в области ESG	Вовлечение сотрудников в реализацию ESG-проектов на всех уровнях	Мониторинг и сбор ESG-данных поставщиков	Кибер просвещение сотрудников и клиентов
Регулярный мониторинг и сбор данных, связанных с ESG	Управление ESG-рисками	Получение / повышение ESG-рейтингов и участие в ESG- и отраслевых ассоциациях	Привлечение специализированных экспертов в области информационной безопасности



ВКЛАД В ДОСТИЖЕНИЕ ЦУР ООН

МТС поддерживает Цели в области устойчивого развития Организации Объединенных Наций (ЦУР ООН), принятые в 2015 году. В 2021 году МТС зафиксировала стратегические приоритеты компании в сфере устойчивого развития на период до 2025 года.

В соответствии с документом МТС принимает на себя обязательства проактивно действовать в интересах достижения 14 из 17 установленных ЦУР ООН, соответствующих возможностям компании в рамках ее отраслевой специфики и социальной роли. Мы назвали эти цели приоритетными.

В отношении трех других ЦУР ООН компания обязуется действовать по запросу заинтересованных сторон и дополнительно рассматривать возможность участия в деятельности по их достижению.



Подробнее о вкладе МТС в достижение ЦУР ООН, см. в разделе «Приложения»

Приоритетные ЦУР

Социальное направление



Экономическое направление



Экологическое направление



Деятельность МТС в сфере устойчивого развития в 2021 году осуществлялась с учетом Целей устойчивого развития ООН до 2030 года (ЦУР), положений международного стандарта ISO 26000 (Руководство по корпоративной социальной ответственности), лучших российских и мировых практик.

По тексту Отчета условными обозначениями ЦУР помечены знаковые инициативы и практики МТС, помогающие решать задачи глобальной повестки устойчивого развития ООН



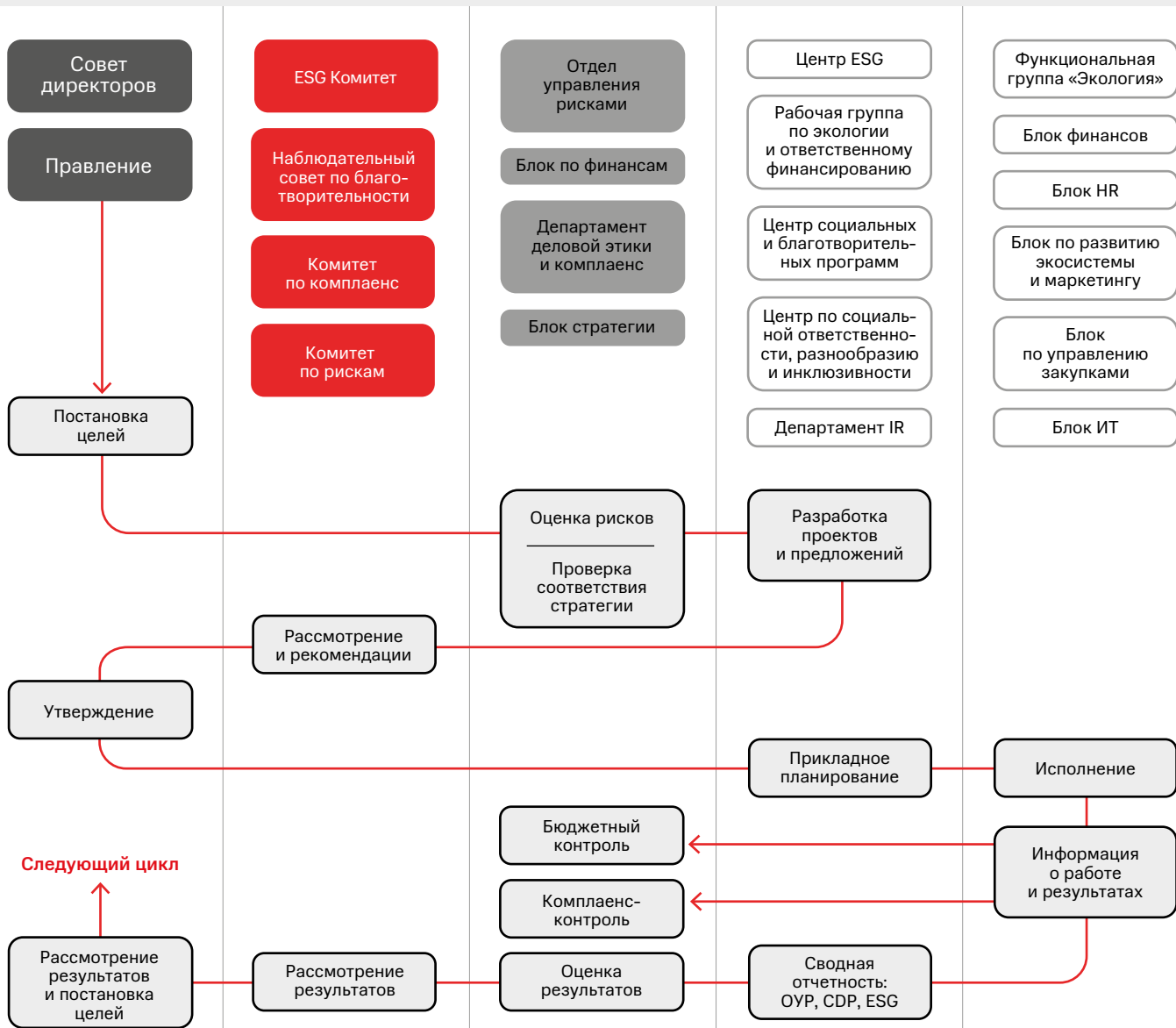
СИСТЕМА УПРАВЛЕНИЯ АСПЕКТАМИ УСТОЙЧИВОГО РАЗВИТИЯ

Мы строим систему управления устойчивым развитием, соответствующую ожиданиям заинтересованных сторон, и стремимся использовать весь свой потенциал, чтобы содействовать развитию общества, применяя самые высокие стандарты корпоративного управления.

Подход к управлению ESG-деятельностью в МТС



Схема управления устойчивым развитием в компании



ОРГАНИЗАЦИОННАЯ МОДЕЛЬ УПРАВЛЕНИЯ АСПЕКТАМИ УСТОЙЧИВОГО РАЗВИТИЯ

Совет директоров, Правление и президент

GR1 2-9, 2-12, 2-13, 2-14, 405-1

Совет директоров, Правление и президент ПАО «МТС» принимают активное участие в управлении устойчивым развитием и обсуждении вопросов ESG в МТС. Они участвуют в определении ESG-стратегии и стратегий, касающихся устойчивого развития, системно оценивают достижения Группы по целевым показателям социальных программ и проектов, инициатив в области охраны окружающей среды. Правление и Совет директоров ежегодно рассматривают Отчет об устойчивом развитии. Совет директоров и президент утверждают локальные нормативные документы, которые способствуют устойчивому развитию компании.

В 2021 году среди вопросов, связанных с тематикой устойчивого развития, Совет директоров проанализировал работу системы антикоррупционного комплаенс Группы, а также оценил уровень деловой этики и культуры. 17 % вопросов, рассмотренных на заседаниях Совета директоров в 2021 году, касались тематики кадровых назначений и кадровой политики. Совет директоров также рассмотрел и принял программу мотивации и долгосрочного материального поощрения сотрудников МТС, в том числе оценил выполнение ключевых показателей эффективности президента и членов Правления МТС, а также утвердил ключевые показатели эффективности для них, часть из которых охватывают ряд социальных и экологических аспектов деятельности компании.

Для того чтобы обеспечить большую прозрачность и непредвзятый подход к принятию управленческих решений, Совет директоров в большей степени состоит из независимых директоров. На 31 декабря 2021 года в состав Совета директоров МТС входили девять человек: две женщины и семеро мужчин, в состав Правления — две женщины и двенадцать мужчин.

По итогам 2021 года МТС шестой год подряд входит в Топ-10 компаний Национального индекса корпоративного управления



Подробнее о работе Совета директоров см. в разделе «Корпоративное управление» [Годового отчета ПАО «МТС» за 2021 год](#)



Подробнее см. в разделе «Управление рисками в области устойчивого развития»

Независимый директор МТС Регина фон Флемминг стала победителем XV национальной премии «Директор года» в номинации «Независимый директор». Премия отмечает достижения директоров российских компаний во внедрении высоких стандартов корпоративного управления комитетов советов директоров

Комитеты Совета директоров

В 2021 году Комитет по корпоративному управлению был преобразован в Комитет по корпоративному управлению, экологической и социальной ответственности (**ESG Комитет**), а сфера его компетенции была расширена. Это позволило комплексно рассматривать на одной площадке вопросы корпоративного управления, экологической и социальной ответственности Группы. ESG Комитет контролирует внедрение и соблюдение принципов устойчивого развития, а также участвует в разработке общей стратегии МТС в области устойчивого развития, экологической и социальной ответственности, рассмотрении итогов ее реализации.

Комитет курирует вопросы, касающиеся устойчивого развития компании и ее вклада в устойчивое развитие общества, в том числе:

- > создания устойчивой экосистемы внутри и вокруг компании за счет консолидации и эффективного использования ресурсов кросс-функциональных проектов;
- > интеграции в бизнес компании новых идей и проектов в области устойчивого развития и КСО, соответствующих лучшим российским и мировым практикам;
- > создания устойчивой бизнес-среды в России и в странах присутствия компании за счет разработки партнерских программ и проектов, содействующих ответственному ведению бизнеса и направленных на достижение целей устойчивого развития.

В своей деятельности комитет руководствуется рекомендациями и требованиями действующего законодательства, Уставом и внутренними документами компании, Кодексом делового поведения и этики, решениями органов управления компании, Положением о комитете и лучшими глобальными практиками управления ESG-повестки.

Комитет по стратегии Совета директоров совместно с Правлением пересматривают технологическую стратегию, которая включает программы энергосбережения и повышения энергоэффективности, использование энергоэффективного оборудования и внедрение альтернативных источников энергии.

Основной задачей **Комитета по вознаграждениям и назначениям** является подготовка для Совета директоров рекомендаций относительно приоритетных направлений деятельности компании по вопросам выработки и реализации кадровой политики и вознаграждений.

Комитет по аудиту содействует эффективному выполнению функций Совета директоров в части контроля за финансово-хозяйственной деятельностью. Комитет рассматривает вопросы обеспечения контроля эффективности функционирования системы управления рисками и внутреннего контроля, системы комплаенс и корпоративного управления, достоверности финансовой отчетности Группы компаний МТС, независимости и объективности осуществления функций внутреннего и внешнего аудита.

Состав ESG Комитета в 2019–2021 годах



С 2019 года в ПАО «МТС» также действует **Специальный комитет по комплаенс**, который рассматривает вопросы, связанные с реализуемыми МТС мероприятиями по надзору в сфере комплаенс.

Комитеты и рабочие группы при президенте

Комитет по устойчивому развитию и корпоративно-социальной ответственности до июня 2021 года занимался координацией деятельности МТС в данных направлениях, включая интеграцию в бизнес компании новых идей и проектов в области устойчивого развития и КСО. Далее функционал был передан новому подразделению — **Центру ESG**, а Комитет был упразднен в апреле 2022 года.

Комитет по рискам, который возглавляет президент МТС, обсуждает ключевые риски компании, включая экологические и социальные, и принимает коллегиальные решения о выработке планов по их снижению.

С 2016 года в МТС действует Комитет по комплаенс, в состав которого входят глава компании и руководители прямого подчинения. Комитет принимает решения по вопросам формирования и реализации программ, составляющих Единую систему комплаенс.

Рабочая группа по финансам и инвестициям разрабатывает и реализует план мероприятий по выпуску социальных / «зеленых» облигаций, утверждает процедуры ESG-финансирования и списки социально / экологически значимых проектов, обеспечивая эффективное кросс-функциональное взаимодействие всех вовлеченных структурных подразделений.

Операционное управление аспектами устойчивого развития

Для эффективного управления ESG-повесткой в МТС в начале 2022 года создан **Центр ESG**. Новое подразделение оказывает методологическую и практическую поддержку интеграции ESG-повестки в Группе. Создание Центра ESG завершило формирование эффективной системы корпоративного управления ESG-асpekтами.

Функции Центра ESG

- Разработка и реализация ESG-стратегии
- Синхронизация инициатив и управление портфелем проектов в области ESG в рамках Группы МТС
- Оказание внутренних консультационных услуг в области ESG бизнес-вертикалям и компаниям Группы МТС
- Тиражирование лучших практик ESG в экосистеме МТС
- Регулярный сбор, мониторинг и консолидация ESG-данных от функций, бизнес-вертикалей и дочерних компаний Группы
- Мониторинг законодательной базы в области ESG в РФ и уведомление об изменениях соответствующих бизнес-вертикалей
- Регулярная оценка зрелости в области ESG, мониторинг и контроль, разработка корректирующих мероприятий
- Развитие системы ESG-комплаенс в Группе МТС. Оказывая методологическую поддержку, Центр ESG содействует интеграции ESG-повестки в компаниях группы, делится опытом и помогает создать наиболее эффективную систему корпоративного управления ESG-асpekтами
- Взаимодействие с внешними и внутренними заинтересованными сторонами в рамках ESG-повестки, отчетность перед ESG Комитетом

66



Особенностью Центра ESG является кросс-функциональность его деятельности, вовлечение в реализацию ESG-практик всех подразделений и «дочек» компании. Такой комплексный подход позволяет организовать все существующие в компании экологические и социальные инициативы в единую понятную систему, где все проекты гармонично дополняют друг друга, где возможно оценить вклад каждого проекта.

Юрий Савельев

директор Центра ESG МТС



Фокус на УР

Бизнес-повестка

В Блоке по развитию экосистемы и маркетингу действует **Центр социальных и благотворительных программ**, который отвечает за разработку и реализацию собственных федеральных социальных и благотворительных программ МТС («Поколение М», «Место силы», «Городские легенды», «Культурный код» и т. д.), партнерских инициатив, волонтерских активностей, направленных на позиционирование компании как социально ответственной у различных групп заинтересованных лиц, публичное продвижение ESG-деятельности компании.

Благотворительную деятельность Группы МТС контролирует Наблюдательный совет по благотворительности, в который входят топ-менеджеры Группы МТС. Коллегиальный орган согласует и утверждает перечень проектов, на которые расходуется благотворительный бюджет.

В Блоке по управлению персоналом создан **Центр по социальной ответственности, разнообразию и инклюзивности**, который отвечает за реализацию Политики «Многообразие, равенство и инклюзивность», в том числе реализует специальные волонтерские программы, программы трудоустройства, программы по поддержке сотрудников и социально незащищенных групп населения, просветительские программы.



Подробнее об управлении благотворительной деятельностью в МТС см. в разделе [«Благотворительность в МТС»](#)



Подробнее об управлении корпоративной социальной ответственностью в МТС см. в разделе [«Инклюзия, разнообразие и равенство»](#)

Вопросами реализации экологических проектов занимается **Функциональная группа «Экология»**, Блок финансов. Подразделение отвечает за интеграцию принципов экологической ответственности в бизнес-процессы Группы МТС, а также содействует формированию экологической культуры за счет реализации экопросветительских проектов.

Для реализации крупных кросс-функциональных ESG-инициатив создаются отдельные рабочие группы. Например, вопросами углеродного менеджмента, оценки рисков, связанных с изменением климата, и подготовкой климатической отчетности занимается **Рабочая группа по экологии и ответственному финансированию**, руководителем которой является директор Центра ESG. В состав рабочей группы входят представители более 15 структурных подразделений МТС, а также дочерних структур Группы МТС.

Повестка устойчивого развития и система управления ее аспектами пронизывают все бизнес-вертикали Группы, где также создаются рабочие группы по реализации ESG-проектов и появляются отдельные сотрудники, которые управляют этой повесткой. Например, в конце 2021 года в МТС Банке появилась должность руководителя программ устойчивого развития, основные функции которого — определение ключевых ЦУР ООН для планирования социальных активностей бизнес-вертикали Финтех и адаптация соответствующих нормативных документов с учетом ее специфики.



Подробнее см. раздел [«Углеродный менеджмент»](#)

66



В последнее время многие ведущие компании на российском рынке выделяют функционал по управлению повесткой устойчивого развития из смежных областей и формируют отдельные команды по управлению деятельностью в области ESG. И это очень оптимистичный тренд для нашего рынка, который обеспечит стимул для развития этого направления и позволит оперативно внедрять лучшие мировые практики.

Елена Феоктистова

управляющий директор управления корпоративной ответственности, устойчивого развития и социального предпринимательства РСПП



УПРАВЛЕНИЕ РИСКАМИ В ОБЛАСТИ УСТОЙЧИВОГО РАЗВИТИЯ

GRI 2-25, TC-SI-550a.2



Политика управления рисками [mts.ru](#)

Подробнее о рисках Группы см.:



Form 20-F



Отчет Эмитента
эмиссионных ценных
бумаг ПАО «МТС»
за 12 месяцев 2021 года

Интегрированный подход предполагает использование единой методологии и позволяет эффективно анализировать и учитывать значимые риски при принятии решений, а также успешно разрешать вопросы, возникающие на стыках зон ответственности различных подразделений. Мы системно подходим к управлению всеми типами рисков, присущих бизнесу МТС, по всей структуре и географии присутствия Группы.

Чтобы гарантировать полноту, качество и сопоставимость предоставляемой информации для каждого из уровней принятия решения, мы обеспечили единый канал информирования менеджмента компании. Такой подход позволяет своевременно предусмотреть различные варианты развития ситуации и предпринять необходимые шаги по устранению рисков.

Комитет по рискам под председательством президента МТС регулярно изучает Отчет об управлении рисками Группы МТС, обсуждает ключевые риски и принимает коллегиальные решения о мероприятиях, необходимых для их снижения. Ответственность за управление рисками распределена между функциональными подразделениями компании. Подробнее об управлении рисками см. раздел «Управление рисками»

[Годового отчета ПАО «МТС» за 2021 год.](#)

Факторы риска по приоритетным направлениям устойчивого развития

Описание риска	Мероприятия по снижению риска	Цель
Экономическая и социальная нестабильность		
<ul style="list-style-type: none">Спад или замедление экономического роста в странах присутствия. Это может сопровождаться социальной нестабильностью, негативно влиять на финансовое состояние клиентов и партнеров МТС, приводить к сокращению спроса на предоставляемые услуги и, как следствие, к снижению доходов компании и показателей ее эффективности	<ul style="list-style-type: none">Систематический анализ макроэкономической ситуации на рынках присутствияОперативная и эффективная реакция на изменения общего экономического фона при помощи тарифных инструментовПостоянное расширение спектра оказываемых услуг и повышение уровня удовлетворенности клиентовВыбор оптимальных условий привлечения внешнего финансированияКонтроль уровня, стоимости и структуры долговых обязательств	<ul style="list-style-type: none">Достижение устойчивого развития бизнеса и высоких операционных показателей
Регуляторные риски		
<ul style="list-style-type: none">Изменение законодательства в сфере предоставления услуг связи в странах присутствия	<ul style="list-style-type: none">Регулярный мониторинг актуальных тенденций в законотворчестве и налоговом праве стран присутствияУчастие совместно с регулируемыми органами в рабочих группах по вопросам оптимизации отраслевой нормативной базы	<ul style="list-style-type: none">Достижение устойчивого развития бизнесаОбеспечение соответствия регуляторным требованиям

Описание риска	Мероприятия по снижению риска	Цель
Налоговые риски		
<ul style="list-style-type: none">Штрафные санкции в результате частых изменений либо неоднозначного толкования налогового законодательства	<ul style="list-style-type: none">Своевременные комплексные решения в области налогового планирования и таможенного регулированияПривлечение внешних консультантов	<ul style="list-style-type: none">Достижение устойчивого развития бизнесаОбеспечение соответствия регуляторным требованиям
Комплаенс-риски		
<ul style="list-style-type: none">Несоблюдение стандартов антикоррупционного контроля	<ul style="list-style-type: none">Развитие системы антикоррупционного комплаенс в соответствии с лучшими мировыми практикамиРазвитие Единой системы комплаенс в ГруппеАктуализация и адаптация в Группе МТС ключевых комплаенс-политик и процедур, включая акты, регулирующие транзакции высокого рискаНаличие специальных правил и процедур для предупреждения коррупционных действий со стороны как сотрудников, так и контрагентовСледование лучшим практикам систем комплаенс-менеджмента	<ul style="list-style-type: none">Содействие прозрачному, честному и этичному ведению бизнеса и предотвращение злоупотреблений
Социальные риски		
<ul style="list-style-type: none">Социальная нестабильность в трудовых коллективахНехватка квалифицированного персонала	<ul style="list-style-type: none">Постоянное совершенствование социально-трудовых отношений в части:<ul style="list-style-type: none">— социальной поддержки— возможностей для карьерного и личностного ростаОбеспечение эффективной коммуникации с персоналомОценка внутреннего климата при помощи социологических опросовСистема обучения и практической подготовки персонала	<ul style="list-style-type: none">Формирование привлекательного HR-брендаСоздание высокоэффективных коллективов

Риски охраны труда		
<ul style="list-style-type: none">Рост травматизмаШтрафные санкции, связанные с возможными нарушениями в области охраны труда	<ul style="list-style-type: none">Система управления охраной труда (CYOT), сертифицированная по OHSAS 18001:2007Внутренний контроль за состоянием условий трудаПроведение специальной оценки условий трудаОбучение всех категорий сотрудниковПрофилактические медицинские осмотрыОбеспечение работников средствами индивидуальной защитыСоблюдение санитарно-эпидемиологических требований	<ul style="list-style-type: none">Обеспечение безопасности сотрудников

Риски нарушений прав человека		
<ul style="list-style-type: none">Несоблюдение трудового законодательства РФДискриминационное и неэтичное поведение, некорректные публичные заявления и пр.	<ul style="list-style-type: none">Анализ итогов ежегодного внешнего аудита комплаенс-программ и результатов оценки комплаенс-рисков на уровне бизнес-процессовУтверждение нормативных документов, регулирующих основные вопросы соблюдения прав человека на рабочем месте, в том числе Политики «Многообразие, равенство и инклюзивность»Функционирование Единой горячей линии для обращений сотрудников по сложным рабочим ситуациямВнедрение программы «МТС Inclusion»	<ul style="list-style-type: none">Создание комфортных условий труда и предоставление равных возможностей для реализации творческого потенциала сотрудников



Описание риска	Мероприятия по снижению риска	Цель
Экологические риски		
<ul style="list-style-type: none">➤ Невыполнение требований по предоставлению экологической отчетности➤ Эксплуатация объекта, оказывающего негативное воздействие, без предварительной постановки на государственный учет➤ Нарушение требований в области проведения экологического контроля и мониторинга➤ Осуществление деятельности, сопровождающейся выбросами загрязняющих веществ в атмосферу, или обращение с отходами без оформленной в установленном порядке разрешительной документации	<ul style="list-style-type: none">• Соблюдение Политики «Экологическая безопасность и охрана окружающей среды на объектах административного назначения»• Реализация экологических программ и организация мероприятий по охране окружающей среды• Своевременное оформление разрешительных документов• Обучение сотрудников в области ООС• Производственный экологический контроль• Мониторинг изменения требований природоохранного законодательства на уровне корпоративного центра и регионов• Повышение открытости и доступности экологической информации, в том числе через отчетность по УР• Своевременное внесение предусмотренной законодательством платы за негативное воздействие на окружающую среду	<ul style="list-style-type: none">• Снижение уровня негативного воздействия на окружающую среду• Выполнение требований природоохранного законодательства стран присутствия• Выполнение требований национальных и международных стандартов в области ООС• Повышение уровня экологического сознания и образования сотрудников и населения

Риски нарушения безопасности информации

<ul style="list-style-type: none">➤ Несанкционированные действия сотрудников и партнеров, а также противоправные действия третьих лиц, способные привести к нарушению целостности, доступности или конфиденциальности информации, в том числе к утечке данных абонентов➤ Приостановка основных бизнес-процессов, а также претензии со стороны абонентов, партнеров и регуляторов, чреватые существенными негативными последствиями для репутации, бизнеса и финансового положения МТС в результате нарушения безопасности информации➤ Нарушение требований законодательства в области обработки персональных данных и возникновение финансовых потерь вследствие:<ul style="list-style-type: none">— санкций согласно нормам General Data Privacy Regulations (GDPR)— санкций регуляторов по статьям 13.11 КоАП РФ (части 1, 2, 4, 5, 6, 8)	<ul style="list-style-type: none">• Политика безопасности информации, соответствующая рекомендациям международных стандартов и требованиям применимого российского законодательства• Централизованная система защиты информации, унификация мер защиты разных категорий информации ограниченного доступа на основе международных стандартов серии ISO 27000 и требований нормативных правовых актов РФ по защите персональных данных, тайны связи, коммерческой тайны и инсайдерской информации• Обеспечение защиты персональных данных по третьему уровню защищенности в соответствии с требованиями законодательства РФ• Обеспечение тайны связи встроенными в средства связи механизмами защиты информации в соответствии с международными стандартами связи и требованиями отраслевого регулятора• Наличие лицензий Федеральной службы по техническому и экспортному контролю и Федеральной службы безопасности РФ на деятельность по технической и криптографической защите конфиденциальной информации и мониторингу событий информационной безопасности	<ul style="list-style-type: none">• Обеспечение непрерывности и безопасности бизнес-процессов компании при переходе на цифровые технологии в условиях роста киберрисков и усиления законодательных требований к безопасности информации
--	--	--

Дополнительные риски экономической и социальной нестабильности

В настоящий момент два события требуют особого внимания компании в части управления рисками. Вспышка неизвестного ранее штамма коронавируса (COVID-19) негативно повлияла на глобальную экономику, нарушила цепочки поставок, создала существенную волатильность на финансовых рынках и дестабилизировала их. Пандемия коронавируса помимо прочего может привести к снижению спроса на продукты и услуги МТС, в том числе на услуги международного роуминга, к росту цен со стороны поставщиков, а также отказу с их стороны от финансирования закупок, к сокращению выпуска продукции или несвоевременным поставкам оборудования, абонентских устройств и к задержкам в оказании услуг. С учетом высокой неопределенности, связанной с текущей эпидемиологической обстановкой, включая меры по противодействию распространения вируса, мы не имеем возможности достоверно и в полной мере оценить ее потенциальное влияние на бизнес, но допускаем, что сложившаяся ситуация может негативно отразиться на бизнесе, финансовом положении и результатах деятельности Группы.

Кроме того, в начале 2022 года в результате продолжающегося геополитического конфликта в Украине Европейский союз, США, Великобритания и ряд других стран ввели новые существенные санкции и экспортный контроль в отношении России (территориальные санкции), отдельных секторов экономики России и ряда российских и белорусских физических и юридических лиц. Продолжение или расширение таких ограничений, а также факторы неопределенности в связи с изменением регуляторной среды в России могут поставить перед компанией

дополнительные комплаенс- и операционные задачи и негативно повлиять на бизнес компании и ее клиентов. Кроме того, ряд западных компаний и бирж приостановили, прекратили или ограничили свою деятельность в России не в силу требований применимых к ним законов, а по собственной инициативе. 28 февраля были приостановлены торги на Московской бирже всеми эмиссионными ценными бумагами (в том числе обыкновенными акциями компании) до частичного восстановления торгов акциями 24 марта 2022 года и полного восстановления торгов на Московской бирже 28 марта 2022 года. Также 28 февраля Нью-Йоркская фондовая биржа приостановила торги американскими депозитарными расписками («АДР») МТС и некоторых других российских компаний.

Дальнейшее развитие указанных выше событий труднопредсказуемо, обстоятельства могут меняться очень быстро и зачастую без предварительного уведомления. В целом развитие ситуации находится вне контроля Группы. Также нельзя исключить риск того, что какой-либо член Группы или лица, занимающие должности в Группе, а также ее контрагенты будут затронуты будущими санкциями. К рискам относятся в том числе риск ограничения и полного закрытия доступа к рынкам капитала и возможности получения финансирования на коммерчески обоснованных условиях (или в целом получения финансирования), риск ограничений на ввоз определенного оборудования и программного обеспечения, а также риск обесценения российского рубля по отношению к другим валютам, что может повлиять на деятельность компании.

МТС также отдельно выделяет природно-климатические и климатические регуляторные риски



Подробнее см. в разделе «Ключевые климатические риски»



СОБЛЮДЕНИЕ ПРАВ ЧЕЛОВЕКА

5 8 GRI 2-30, 406-1, 407-1, 408-1, 409-1, 410-1, 412-1, 412-2, 412-3

МТС не приемлет дискриминацию в любых формах и проявлениях, стремится создать инклюзивную и разнообразную среду, неукоснительно придерживается требований трудового законодательства, старается максимально учитывать интересы персонала и при этом придерживается лучших мировых практик в данной сфере.

Мы уважаем и защищаем права сотрудников, клиентов, партнеров, жителей территорий присутствия компании и других людей и организаций, с которыми взаимодействуем в рамках своей деятельности. Мы обеспечиваем равные возможности для реализации потенциала наших сотрудников и равный доступ к сервисам компании для клиентов. МТС полностью разделяет общепризнанный мировой подход к соблюдению прав человека и стремится минимизировать нарушения в данной сфере, совершенствуя корпоративное управление и развивая механизмы обратной связи. Поэтому рискам, связанным с нарушением прав человека, уделяется особое внимание в риск-менеджменте в рамках устойчивого развития.

Система управления рисками нарушений в области прав человека является частью процесса интегрированного управления рисками



Подробнее см. в разделе
«Единая горячая линия»

Ежегодно проводятся онлайн-опросы сотрудников Группы МТС на предмет соблюдения прав человека. В ходе таких опросов оценивается уровень удовлетворенности сотрудников деятельностью работодателя в этой области, а также выявляются социальные проблемы респондентов.

Каждый сотрудник компании, как и любое другое физическое или юридическое лицо, может обратиться, в том числе анонимно, с жалобами по вопросам нарушения прав человека на Единую горячую линию МТС.

В отчетном году не было выявлено нарушений, связанных с правом на объединение и ведение коллективных переговоров. В 2021 году 8 136 сотрудников были охвачены коллективными договорами (10 203 в 2020 году). Не было также отмечено ни одного случая дискриминации.

894 жалобы на практику трудовых отношений были поданы через официальные механизмы подачи жалоб в 2021 году (558 — годом ранее). Все поступившие жалобы были урегулированы. 69 трудовых споров рассматривались в суде (13 в 2020 году).

В отчетном году на платформе Корпоративного университета МТС запущен новый онлайн-курс «Права человека на рабочем месте» для всех сотрудников. Курс рассказывает о различных аспектах применимого трудового законодательства и дает четкое понимание, как действовать работнику в случае нарушения его прав.

566 сотрудников Группы МТС прошли образовательный курс «Права человека на рабочем месте» в 2021 году

С учетом отраслевой специфики риск использования детского труда в компаниях Группы рассматривается как несущественный. Тем не менее МТС выступает за его полное искоренение, а также за отказ от принудительного и обязательного труда в отношении как собственных сотрудников, так и работников подрядных организаций и всей цепочки поставок.

В договоры с контрагентами по возможности и необходимости вносились дополнения, касающиеся соблюдения прав человека.



КЛЮЧЕВЫЕ ИНИЦИАТИВЫ В ОБЛАСТИ УСТОЙЧИВОГО РАЗВИТИЯ



Ежегодная открытая конференция МТС — 2021 «Устойчивое развитие и ESG: социальный аспект»



Направленные на развитие экономики, инфраструктуры и инноваций

В марте 2021 года МТС разместила социальные облигации на 4,5 млрд рублей. Средства от выпуска направлены на финансирование проекта по подключению к фиксированному интернету 4995 социально значимых объектов России.

В июне 2021 года президент МТС Вячеслав Николаев избран в Совет всемирной Ассоциации GSM на 2021–2023 годы, где наряду с 25 представителями крупнейших мировых телекоммуникационных компаний работает для развития телекоммуникаций и инновационной среды.

В ноябре 2021 года МТС вступила в международное объединение телеком-операторов 5G Future Forum (5GFF), задачей которого является разработка спецификаций и внедрение передовых решений на основе технологий 5G и граничных вычислений (Multi-access Edge Computing — MEC). Объединение 5GFF создано в январе 2020 года компаниями America Movil, KT Corporation, Rogers, Telstra, Verizon и Vodafone для разработки единых спецификаций, обмена передовым опытом, управления интеллектуальной собственностью и участия в R&D-проектах, нацеленных на внедрение и глобальное масштабирование коммерческих решений на базе технологий 5G и MEC.

Направленные на развитие социальной сферы

В октябре 2021 года МТС подписала Кодекс этики искусственного интеллекта. Документ утверждает основные принципы внедрения ИИ: прозрачность, правдивость, ответственность, надежность, инклюзивность, беспристрастность, безопасность и конфиденциальность. Принципы трансграничны и наднациональны.

В ноябре 2021 года МТС присоединилась к хартии «Цифровая этика детства». Документ создан Альянсом по защите детей в цифровой среде; МТС наряду с крупнейшими интернет- и ИТ-компаниями страны является одним из основателей Альянса. Заложенные в хартии принципы позволят повысить уровень цифровой грамотности и оградить детей от потенциальных угроз в интернете.

Рейтинги в области УР



В октябре 2021 года российское рейтинговое агентство AK&M присвоило МТС высшую оценку в Рейтинге отчетности ESG, который анализирует полноту представления информации об устойчивом развитии в публичных отчетах компании. Аналитики AK&M повысили позицию МТС в Рейтинге отчетности ESG до RESG1 с уровня RESG2 годом ранее, отметив высшую степень раскрытия информации об устойчивом развитии в публичных отчетах МТС, успешную работу компании в социальной сфере и разработку ESG-стратегии.



В декабре 2021 года рейтинговое агентство «Эксперт РА» подтвердило рейтинг кредитоспособности МТС на уровне ruAAA в обзоре компании за 2021 год. «Эксперт РА» отметило высокий уровень прогнозной ликвидности, в частности то, что операционный поток вместе с денежными средствами достаточны для покрытия процентных расходов. Агентство также отметило высокое качество организации риск-менеджмента, стратегического планирования и высокий уровень информационной прозрачности компании.



Национальный индекс корпоративного управления

По итогам 2021 года МТС четвертый год подряд вошла в Топ-10 компаний Национального индекса корпоративного управления.



МТС получила «золотой» статус в общем рейтинге лучших работодателей России по версии журнала Forbes. Также компания получила золото в субрейтингах «Экология» и «Сотрудники и общество», а в субрейтинге «Корпоративное управление» — платиновый статус.



МТС заняла 11 место в рейтинге лучших работодателей России, составленном Группой компаний HeadHunter по итогам 2021 года.



В декабре 2021 года МТС присвоена высшая категория А+ рейтинга «Лидеры корпоративной благотворительности», который ежегодно выпускает Ассоциация грантодающих организаций «Форум Доноров» с целью выявить лучшие практики корпоративных социальных инвестиций и благотворительности и популяризировать их в бизнес-среде и обществе. В 2021 году МТС стала единственной технологической компанией, получившей высшую категорию рейтинга А+, что свидетельствует о максимально высоких результатах по всем критериям оценки.



В декабре 2021 года МТС объявила о получении оценки В «Менеджмент» в рейтинге CDP — международной некоммерческой организации, которая управляет ведущей в мире платформой раскрытия информации по влиянию на окружающую среду. Компания начала отчитываться через платформу CDP в 2019 году в рамках инициативы GSMA по разработке «дорожной карты» действий телекоммуникационной индустрии для достижения нулевых выбросов парниковых газов к 2050 году в соответствии с Парижским соглашением. МТС раскрывает широкий спектр экологически значимых данных о своей деятельности, включая потребление ресурсов и объем прямых и косвенных выбросов парниковых газов.



В январе 2022 года российское рейтинговое агентство НКР («Национальные Кредитные Рейтинги») подтвердило кредитный рейтинг МТС на уровне AAA(RU) со стабильным прогнозом. В своем отчете НКР отметило ряд основных факторов в деятельности МТС, повлиявших на подтверждение рейтинга: низкий систематический риск операционной деятельности МТС; умеренная долговая нагрузка, высокий запас прочности по обслуживанию долга, значительная операционная рентабельность, а также достаточный уровень ликвидности бизнеса; положительная оценка качества управления и стратегического планирования.



ЭКОЛОГИЧЕСКАЯ ОТВЕТСТВЕННОСТЬ



Управление экологическим воздействием	31
Углеродный менеджмент	33
Ответственное ресурсопользование	35
Экопросвещение	41



УПРАВЛЕНИЕ ЭКОЛОГИЧЕСКИМ ВОЗДЕЙСТВИЕМ

GRI 2-27

Цифровые технологии помогают быть ответственным и людям, и бизнесу. Мы в МТС повышаем экологичность наших бизнес-процессов: запускаем комплексные программы, которые способствуют снижению воздействия собственного бизнеса на окружающую среду, и разрабатываем сервисы, которые помогают в этом нашим клиентам, партнерам и обществу.

Согласно принятой в 2021 году ESG-стратегии, управление экологическим воздействием является неотъемлемой частью ESG-повестки Группы МТС.

В МТС действует **Политика «Экологическая безопасность и охрана окружающей среды на объектах административного назначения»**, которая регламентирует:

- > организацию экологической безопасности;
- > охрану окружающей среды;
- > взаимодействие подразделений по этим вопросам;
- > процедуру проведения закупок в части требований к поставщикам услуг природоохранного значения. Дочерние общества Группы консолидированно присоединяются к Политике и адаптируют свои внутренние документы;
- > соблюдение требований природоохранного законодательства РФ, национальных и международных стандартов в области охраны окружающей среды;
- > непрерывное совершенствование системы экологического менеджмента МТС;
- > снижение уровня негативного воздействия на окружающую среду и стремление к устойчивому развитию;
- > повышение уровня экологической культуры сотрудников компании и населения территорий присутствия компании;
- > реализацию экологических социально значимых проектов.

Задачи по управлению экологическим воздействием

Комплексный анализ бизнес-процессов

- > Проведен анализ воздействия на экосистемы определенных категорий товаров, работ и услуг, входящих в Правила закупок МТС
- > Выбраны основные направления для разработки предложений по учету принципов экологической ответственности (закупочная деятельность и др.)
- > Сформирован первый проект дорожной карты

Переход на электронный документооборот

100 %

закупочных процедур МТС проводятся в электронном виде через модуль ЭДО (электронный документооборот) ИТ-системы Oracle Sourcing (среди контрагентов, у которых имеются соответствующие ИТ-системы)

19,5 %

экономия бумаги в год (не менее 500 тыс. листов)

Ремонт и апгрейд клиентского оборудования

Передача телеком-оборудования во вторичное пользование после своевременного ремонта и модернизации позволяет сократить ущерб, наносимый экологической обстановке при производстве и использовании новых устройств, в том числе:

- выбросы CO₂ в атмосферу
- расход воды
- потребление электроэнергии

> 800

тыс. устройств восстановлено за период реализации проекта



Направление ESG-стратегии



Реализация программ и проектов



Программа «Экоофис»

Внедрение принципов рационального использования ресурсов, организация и расширение списка раздельно собираемого вторсырья



Образовательные проекты

Формирование экологической культуры сотрудников и населения, повышение уровня их осведомленности о необходимости рационального потребления природных ресурсов, преимуществах раздельного сбора отходов и использования продукции из вторично переработанных материалов



Лаборатория жизненного цикла

Последовательное внедрение принципов экономики замкнутого цикла в бизнес-процессы Группы



Стратегия энергосбережения и энергоэффективности

Ограничение роста и снижение удельного потребления электрической энергии



Углеродный менеджмент

Определение основных климатических рисков и возможностей, целей и рычагов декарбонизации, направления взаимодействия с поставщиками оборудования касательно оценки и снижения выбросов парниковых газов



Структура управления аспектами экологического воздействия

Комитет по корпоративному управлению, экологической и социальной ответственности Совета директоров (ESG Комитет)	> Определяет стратегические направления природоохранной деятельности Группы
Центр ESG в структуре Блока развития экосистемы и маркетинга	> Осуществляет общую координацию по направлению «Е» (Environment) и оперативный контроль
Функциональная группа охраны окружающей среды в структуре Административного блока	<ul style="list-style-type: none">> Обеспечивает экологическую безопасность и технический контроль на объектах МТС, постановку на учет объектов, оказывающих негативное воздействие на окружающую среду, оформление обязательной экологической отчетности> Осуществляет методическую и информационную поддержку ответственных за охрану окружающей среды в филиалах компании в регионах, обязательное периодическое обучение для руководителей филиалов и лиц, ответственных за экологическую безопасность
Функциональная группа «Экология» в структуре Блока по финансам	> Обеспечивает разработку и реализацию проектов по экологической ответственности, внедрение принципов цикличной экономики в бизнес-процессы Группы, управляет углеродным менеджментом, оценивает климатические риски, а также осуществляет подготовку климатической отчетности, разработку программ по повышению экологической культуры сотрудников, партнеров, общества
Кросс-функциональная рабочая группа по экологии и ответственному финансированию	> Занимается сбором и подготовкой информации для климатической отчетности, организацией выпуска «социальных» облигаций
Центр по развитию бренда работодателя и внутренним коммуникациям в структуре Блока по управлению персоналом	> Организует экологическое просвещение и корпоративные мероприятия для сотрудников
Центр социальных и благотворительных программ в структуре Блока развития экосистемы и маркетинга	> Реализует экопросветительские программы для различных внешних аудиторий заинтересованных лиц

МТС постоянно проводит мониторинг изменений требований природоохранного законодательства на федеральном и региональном уровнях. В 2021 году у Группы МТС отсутствовали существенные штрафы за несоблюдение экологического законодательства и нормативных требований



Видеоролик
об экологической
ответственности МТС



Взаимодействие с заинтересованными сторонами по экологическим вопросам

GRI 2-29

Для проведения консультаций с внутренними аудиториями по экологическим вопросам используются электронная почта ecology@mts.ru и форма обратной связи на сайтах внутрикорпоративных экологических проектов. Также для поддержания высокого уровня информированности и вовлеченности сотрудников на внутрикорпоративном портале «Пuls» создано и функционирует на постоянной основе Экосообщество, где регулярно публикуются новости о проведенных мероприятиях, информационные и образовательные материалы, анонсы акций и экоинициатив, а также размещается полезный экопросветительский контент.

Представители внешних заинтересованных сторон могут обращаться на Единую горячую линию МТС external.hotline.mts@b1.ru, где можно оставить любой запрос о деятельности компании в области экологии, а также к формам обратной связи на сайтах отдельных экологических проектов.



УГЛЕРОДНЫЙ МЕНЕДЖМЕНТ

13 GRI 305-4

Все больше внимания в связи с устойчивым развитием заинтересованные лица уделяют экологическим проблемам, включая вопросы изменения климата. Мы разделяем эту обеспокоенность и реализуем комплекс мер по снижению углеродного следа Группы МТС. Актуальность и важность углеродной повестки для Группы МТС зафиксирована в ESG-стратегии.

Вопросы климатической повестки встроены в ESG-регулирование и рассматриваются в системе корпоративного управления на четырех уровнях:

ESG Комитет совета директоров	> Утверждение направлений стратегического развития
Центр ESG	> Координация и оперативный контроль
Функциональная группа «Экология»	> Реализация ключевых инициатив и технический контроль > Подготовка климатической отчетности
Рабочая группа по экологии и ответственному финансированию	> Формирование единой климатической стратегии Группы МТС > Разработка карты климатических рисков > Реализация инициатив, направленных на сокращение углеродного следа, которые требуют кросс-функционального взаимодействия

В состав профильной Рабочей группы по экологии и ответственному финансированию входят представители структурных подразделений МТС и представители дочерних компаний.

В 2022 году МТС планирует продолжить реализацию комплекса экосистемных мер по снижению углеродного следа. С учетом стоящих перед обществом и бизнесом вызовов, связанных с изменением климата, компания провела детальный анализ своих цифровых продуктов — интеллектуальные приборы учета помогают не только экономить на оплате услуг, но и способствуют более рациональному использованию природных ресурсов, а также существенно сокращают объем выбросов углекислого газа. В предстоящем периоде компания также планирует расширение пула собственных IoT-решений, содействующих снижению углеродного следа клиентов.

Снижение углеродного следа МТС

- Снижение углеродного следа от бизнес-процессов компании

Пролонгация текущих мер, дальнейшая проработка их экосистемного внедрения

Снижение углеродного следа от внедрения решений IoT

Оценка сокращения выбросов ПГ от внедрения IoT-решений по направлениям:

- ЖКХ, энергетика, цифровая недвижимость, транспорт, промышленность

Разработка методологии оценки влияния на сокращение в 2022 году



Ключевые климатические риски

17 GRI 201-2, 305-1, 305-2, 305-3, 305-5

Рабочая группа по экологии и ответственному финансированию сформировала перечень ключевых рисков, связанных с изменением климата.

Физические риски (природно-климатические)

Последствия изменения климата могут привести к риску нарушения целостности инфраструктуры Группы МТС, ограничению возможности предоставлять услуги, а также к росту затрат и оказать негативное влияние на бизнес и финансовое состояние компании.

Экстремальные погодные явления, вызванные долгосрочным изменением климата, могут нанести прямой ущерб объектам сети или нарушить способность развивать и обслуживать сеть, а также потенциально могут нарушить способность поставщиков предоставлять продукты и услуги, необходимые для обеспечения бесперебойной работы сети. Любой такой сбой может привести к отсрочке планов по развиртыванию сети и воспрепятствовать непрерывному предоставлению услуг клиентам.

Потенциальные физические последствия от изменения климата, такие как увеличение частоты и силы штормов, наводнений, пожаров, заморозков, повышение уровня моря и другие события, связанные с климатом, могут негативно повлиять на деятельность и инфраструктуру. Мы можем понести значительные

расходы на повышение устойчивости нашей инфраструктуры из-за изменений климата и при этом дополнительные затраты на меры по подготовке, реагированию и смягчению возможных физических последствий от изменения климата. Мы понимаем, что не можем точно предсказать существенность любых потенциальных потерь или затрат, связанных с последствиями от изменения климата.

Переходные риски (климатические регуляторные)

Последствия изменения климата могут привести к изменениям законодательства в области углеродного менеджмента и появлению дополнительных требований со стороны клиентов, инвесторов и других заинтересованных сторон, что может негативно повлиять на бизнес, финансовое состояние, результаты деятельности и репутацию Группы МТС.

Так, например, введение национального углеродного регулирования и пересмотр планов по договору о предоставлении мощности возобновляемых источников энергии могут привести к увеличению стоимости закупки электричества. Кроме того, введение выплат на выбросы углерода в различных юрисдикциях может привести к увеличению цены на покупаемое оборудование. Все это в совокупности может потребовать изменения бизнес-планов или увеличения операционных расходов в связи с усилением регулирования или общественным давлением по экологическим аспектам деятельности, что может негативно сказаться на бизнесе и репутации МТС. Не только беспокойство по поводу изменения климата, но и другие экологические и социальные вопросы, а также вопросы корпоративного управления, связанные с проблематикой ESG, могут привести к новым или к усилению действующих законодательных требований по снижению или смягчению воздействия на окружающую среду.

Отметим, что МТС постоянно проводит мониторинг изменений требований природоохранного законодательства на федеральном и региональном уровнях. В 2021 году у Группы МТС отсутствовали существенные штрафы за несоблюдение экологического законодательства и нормативных требований.

Раскрытие информации на платформе CDP

12

С 2019 года Группа МТС ежегодно отчитывается о своей работе по снижению выбросов парниковых газов на международной платформе Carbon Disclosure Project (CDP). Тем самым компания вносит вклад в реализацию инициативы отраслевой Ассоциации GSM по разработке дорожной карты действий телекоммуникационной индустрии для достижения нулевых выбросов парниковых газов к 2050 году в поддержку Парижского соглашения по климату. МТС раскрывает широкий спектр экологически значимых данных о своей деятельности, включая

потребление ресурсов и объем прямых и косвенных выбросов парниковых газов. Продолжается работа по формированию целевых показателей по снижению выбросов парниковых газов.

В 2021 году МТС подтвердила высокую оценку В («Менеджмент») от экспертов CDP, укрепив свои позиции в части раскрытия данных об углеродном следе Группы МТС

В рамках отраслевой Ассоциации GSM МТС вместе с другими телеком-операторами разрабатывает единую методологию расчета объема косвенных выбросов парниковых газов, генерируемых в цепочке поставок телекоммуникационных компаний. Результатом совместной работы должен стать документ GSMA Scope 3 guidance, содержащий практические рекомендации для компаний отрасли по расчету косвенных выбросов Scope 3.

Мы также активно помогаем нашим клиентам снижать свое негативное воздействие на окружающую среду. Разработка цифровых услуг с использованием интернета вещей, искусственного интеллекта, облачных технологий, больших данных позволяет им проводить регулярный экомониторинг и принимать своевременные меры для оптимизации энергопотребления и снижения выбросов вредных веществ в различных отраслях промышленности и городского хозяйства.

С 2019 года МТС является участником рабочей группы Climate Change Workstream, созданной в рамках Ассоциации JAC. Цель рабочей группы заключается в разработке и внедрении стандартов, направленных на снижение негативного воздействия на окружающую среду, влияющего на изменение климата, в деятельность компаний — членов ассоциации. Участие в рабочей группе позволило МТС получить доступ к лучшим практикам углеродного менеджмента, повысить эффективность собственных инициатив, в том числе усовершенствовать методику расчета объема выбросов парниковых газов в цепочке поставок МТС и, как следствие, повысить качество отчетности

¹ Прямые выбросы оценены по методологии IPCC с учетом пятого оценочного отчета (AR5) и включают выбросы от стационарного и мобильного сжигания топлива, а также выбросы, связанные с утечками хладагентов в системах охлаждения. Данные за 2019 год были пересчитаны в соответствии с коэффициентами IPCC. Детализированные данные в разбивке по Scope 1, 2, 3 приводятся в отчете Группы МТС на сайте CDP.

² Согласно анкете CDP в периметре Группы представлены данные по следующим ДО: ПАО «МТС», ПАО «МГТС», ПАО «МТС Банк», АО «РТК», ООО «Мобильные ТелеСистемы» и ЗАО «МТС Армения». Данные за 2019 год не включают выбросы АО «РТК», по 2020 году в таблицу ретроспективно включены данные по выбросам Scope 2 АО «РТК».



ОТВЕТСТВЕННОЕ РЕСУРСОПОЛЬЗОВАНИЕ

TC-TL-440a.1



21 апреля 2021 года Президент РФ в послании Федеральному Собранию сообщил о важности перехода к экономике замкнутого цикла



Переход к цикличной экономике

В 2020 году МТС поставила перед собой цель — внедрить принципы экономики замкнутого цикла в бизнес-процессы Группы. Так, в компании был запущен комплексный проект «Лаборатория жизненного цикла МТС», направленный на трансформацию бизнес-процессов за счет интеграции принципов экологической ответственности и формирования экологической осознанности сотрудников и локальных сообществ на территориях присутствия Группы. Уникальный комплексный проект «Лаборатория жизненного цикла МТС» способствует не только внутренним системным изменениям, но и имеет отложенный масштабируемый стратегический эффект.

В рамках программы раздельного сбора отходов проект «Лаборатория жизненного цикла МТС» популяризирует принципы рационального использования ресурсов, организует и расширяет список раздельно собираемого вторсырья, масштабируя программу на компании Группы.

Лаборатория жизненного цикла

**Аудитория:**

80 000

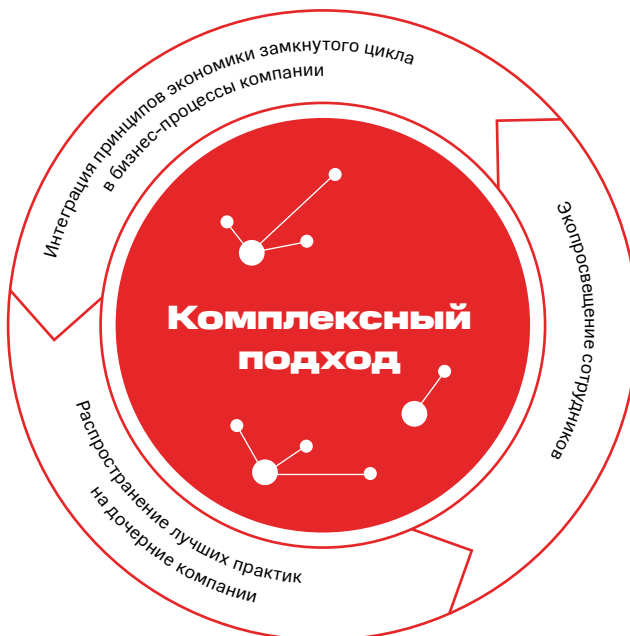
человек

**Сотрудники компании, волонтеры
и участники экопрограмм**

МТС — группа компаний с широким охватом регионов присутствия. Понимая значимость социальных и экологических инвестиций, компания на постоянной основе реализует инициативы с фокусом на вовлеченность и масштабирование

**География:**

>80

регионов России

За период действия проекта в Группе компаний МТС организованы процессы по раздельному сбору отходов, в том числе макулатуры, пластика, крышек, отработанных элементов питания и батареек:

- > свыше 177 т вторсырья, включая 3 106 кг батареек, 650 кг пластиковых отходов и 82 т макулатуры, передано на переработку (за 2020 и 2021 годы)
- > свыше 400 кг телефонов и другой мелкой электронной техники передано на утилизацию за 6 месяцев реализации пилотного проекта в МТС Банке
- > свыше 6 т цветных и 63 т черных металлов передано на переработку (за 2020 и 2021 годы)


1 С 2019 г. МТС перешла на **систему электронного документооборота (ЭДО) и аутсорсинг печати.**

- 100 % закупочных процедур МТС проводятся в электронном виде через модуль ИТ-системы Oracle Sourcing¹
- благодаря широкому внедрению ЭДО в год экономится до 19,5 % бумаги, что составляет около 500 тыс. листов

2 В 2021 г. запущен **пилотный проект с МГТС по передаче офисной деревянной мебели на переработку** — процесс выстроен полностью, вплоть до этапа переработки в щепу и производства новых строительных материалов.

- более 350 ед. списанной офисной деревянной мебели в нерабочем состоянии передано на переработку для производства вторичного ДСП

В 2021 году мы расширили список раздельно собираемого вторсырья, масштабируя программу на компании Группы МТС.

 МТС внесла вклад в разработку отраслевого документа **GSMA Strategy Paper for Circular Economy: Network Equipment**. В документе проводится анализ эволюции сетевого оборудования в телекоме в сторону бизнес-модели, основанной на экономике замкнутого цикла

¹ При условии наличия у контрагента соответствующих ИТ-систем.

Энергоэффективность

7 GRI 302-1, 302-4, TC-IM-130a.1, TC-TL-130a.1, TC-SI-130a.1

Стратегия энергосбережения и энергоэффективности, которой руководствуется МТС во всех регионах деятельности, предполагает установку энергосберегающего оборудования при строительстве новых базовых станций и в процессе модернизации действующего оборудования, а также использование альтернативных источников энергии.

В филиалах МТС ежегодно составляются, утверждаются и реализуются региональные программы по энергоэффективности и энергосбережению. Выполнение мероприятий по этим программам входит в число ключевых показателей эффективности руководителей филиалов и предполагает ежеквартальную отчетность. На регулярной основе проводятся внутренние проверки для оценки эффективности выполнения мероприятий программы, а также периодически — сравнение с другими компаниями отрасли.

Потребление электроэнергии в ПАО «МТС» в 2021 году сократилось на 2 % и составило 1,79 млрд кВт*ч, в том числе 23,72 тыс. кВт*ч от возобновляемых источников энергии. Потребление электроэнергии в ПАО «МГТС» в 2021 году без учета арендуемых площадей составило 63,5 млн кВт*ч.

Основным потребителем электроэнергии (81%) являются базовые станции. Еще 10 % приходится на эксплуатацию офисных помещений и работу технологического оборудования.

66



МТС системно проводит мероприятия по энергосбережению и энергоэффективности. При этом наш бизнес растет достаточно стремительно: расширяется инфраструктура мобильной и фиксированной сети, телеком-услугами пользуются все больше клиентов, мы вводим в эксплуатацию новые дата-центры для развития цифровых, облачных и IoT-сервисов — чтобы обеспечить такой прогресс, компания увеличивает потребление электроэнергии. Понимая это, в 2022 году мы запланировали дальнейшее масштабирование комплексных программ по управлению эффективностью использования энергии, в том числе через автоматическое управление инженерными системами.

Анатолий Громаков

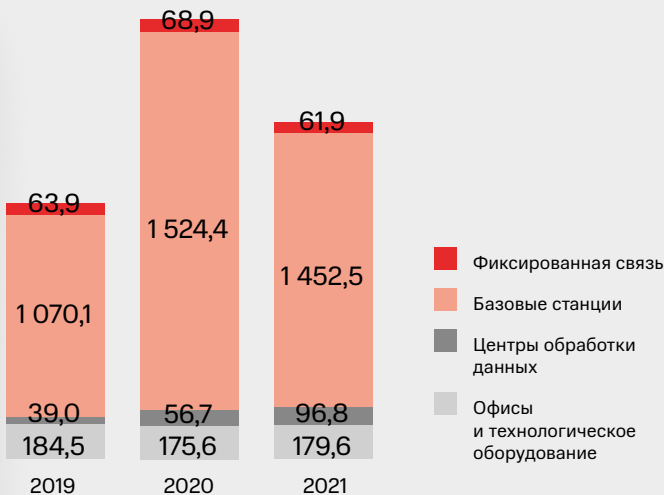
главный энергетик МТС

Объем использованных энергетических ресурсов ПАО «МТС»

Вид ресурса	2019	2020	2021
Электроэнергия, млн кВт*ч	1 358,07	1 829,23	1 793,20
в том числе:			
собственная генерация	0,55	3,56	2,45
из энергосетей ¹	1 357,52	1 825,67	1 790,75
Тепловая энергия, Гкал	50 076,05	46 699,83	51 927,65
Потребление топлива:			
Бензин, тыс. л	4 026,77	3 056,82	3 014,66
Природный газ, тыс. м³	535, 10	1 233,85	765,75
Дизельное топливо, тыс. л	3 388,34	2 282,87	3 114,62

¹ Данные по собственной генерации и ВИЭ в 2019 году являются экспертной оценкой.

Потребление электроэнергии в ПАО «МТС», млн кВт*ч



Благодаря совместным усилиям Viva-MTS и Фонда охраны дикой природы и культурных ценностей (Foundation for the Preservation of Wildlife and Cultural Assets, FPWC) в селах Армении внедряется энергосберегающая система внешнего освещения, которая обеспечивает экономическую и экологическую эффективность, а также безопасность и комфорт жителей

Экономия электроэнергии в результате мероприятий по повышению энергоэффективности в ПАО «МТС», кВт*ч

GRI 302-4

Мероприятие по повышению энергоэффективности	2020		2021		2022
	План	Факт	План	Факт	План
Использование энергосберегающих ламп	10 000	10 830	10 000	11 822	10 000
Использование светодиодного освещения	600 000	697 451	300 000	377 161	300 000
Отключение вентиляции и кондиционирования в нерабочее время	2 000 000	2 323 057	700 000	754 813	700 000
Отключение освещения в технологических помещениях в нерабочее время	300 000	337 850	300 00,0	338 218	300 000
Ревизия и отключение неиспользуемого оборудования	1 000 000	1 054 919	500 000	567 111	500 000
Оптимизация кондиционирования	700 000	786 392	750 000	918 340	750 000
Другие мероприятия	1 500 000	1 709 662	1 200 000	1 296 236	1 440 000
Итого	6 110 000	6 920 161	3 760 000	4 263 701	4 000 000

Энергоэффективность базовых станций

4,264
млн кВт*ч

Экономия
электроэнергии
в результате
мероприятий
по повышению
энергоэффективности
в ПАО «МТС»

Так как основным потребителем электроэнергии в ПАО «МТС» являются базовые станции, это стимулирует нас к внедрению программ энергоэффективности сетевой инфраструктуры. При строительстве базовых станций мы активно используем энергосберегающее оборудование и следующие подходы:

- > кондиционирование с помощью климатических систем, использующих режим естественного охлаждения (функция «фрикулинг»);
- > установка светодиодных ламп на мачтах;
- > алгоритмы отключения оборудования в периоды низкой нагрузки;
- > пассивное охлаждение приемо-передатчиков;
- > замена оборудования на более энергоэффективное;
- > использование автоматизированных систем учета электроэнергии.

78,45 % общего объема потребления электроэнергии дочерней компанией Viva-MTS в Армении приходится на базовые станции. Несмотря на рост числа базовых станций на 4,79 %, благодаря программе технического департамента «Инициативы по снижению энергопотребления на 2021 год» в МТС Армении объем потребления электроэнергии вырос лишь на 3 % по сравнению с предыдущим периодом и составил с учетом собственной генерации 37,9 млн кВт*ч.

Для резервных источников энергоснабжения применяются дизельные электростанции ведущих европейских производителей с жесткими требованиями к эффективности потребления топлива и выбросам CO₂. Кроме того, для обеспечения питания базовых станций компания использует альтернативные источники энергии — ветроэнергетические установки и солнечные батареи.

Использование солнечной энергии для электроснабжения базовых станций

На перевале Китовое Ребро у берега Японского моря на Дальнем Востоке с 2015 года установлена система электроснабжения базовой станции на основе солнечной генерации. В 2019 году там же была запущена базовая станция с электропитанием только от фотопанелей.

В Краснодарском крае три базовые станции получают питание за счет солнечной энергии

Генерируемая мощность, кВт

5,7

Туапсинский район, северо-западнее ж/д станции Чилипси, юго-восточный склон горы Лысая

6,1

Краснодарский край, г. Геленджик, хребет Маркотхский, башня ОАО «МТС»

6,7

Краснодарский край, Красноармейский р-н, станция Старонижестеблиевская, ул. Степная, д. 63

В 2020 году проект по организации бесперебойной работы электропитающих установок, базовых станций, транспортных узлов при помощи солнечных панелей реализован в Астраханской области.

В Viva-MTS в Армении также ежегодно приобретаются солнечные панели — в 2021 году куплено 84 панели мощностью 450 Вт и 16 панелей мощностью 300 Вт. Всего в дочерней компании 469 панелей солнечной генерации.



Энергоэффективность дата-центров

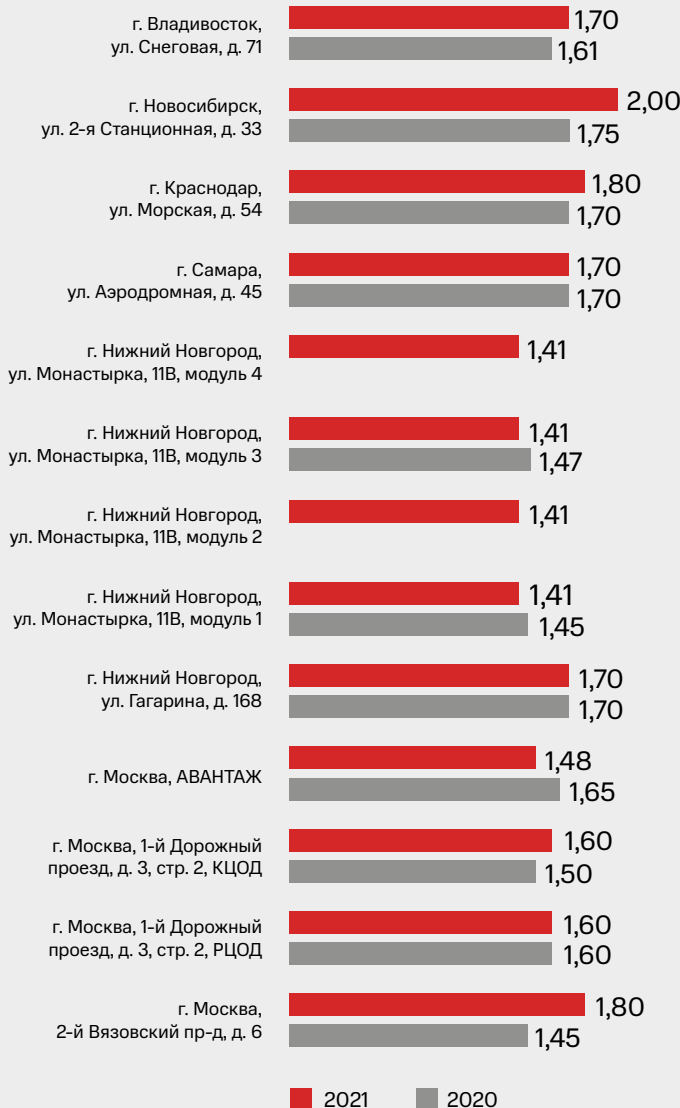
ТС-IM-130a.3, TC-SI-130a.3

Группа МТС является одним из лидеров рынка облачных сервисов и управляет сетью из 14 центров обработки данных (ЦОД, или дата-центров), где наши клиенты хранят йоттабайты важной информации, а мощные серверы мгновенно обрабатывают запросы пользователей. Наши дата-центры работают круглосуточно по всей стране и потребляют значительное количество электроэнергии, которая питает сами серверы и охлаждающие их промышленные кондиционеры. Обеспечить безопасность и энергоэффективность дата-центров — важная задача для нашей команды.

Для повышения эффективности использования энергии в 2021 году в ЦОДах МТС проводились следующие мероприятия:

- > оптимальное размещение светильников, применение современных светильников с энергоэффективными лампами повышенной светоотдачи, использование электронных пускорегулирующих аппаратов для светильников; повышение отражающей способности стен и потолков;
- > максимальное приближение распределительных групповых щитов к потребителям с целью уменьшения потерь в электропроводке, использование кабелей с медными жилами;
- > автоматическое управление инженерными системами, использование частотных преобразователей, позволяющих снизить токи потребления во время запуска двигателей, оптимальный подбор мощности электродвигателей и холодильных установок;
- > применение современного энергосберегающего оборудования, применение источников бесперебойного питания с высоким коэффициентом мощности (емкостной нагрузки) 0,9, внедрение автоматизированной системы диспетчерского управления, уменьшение потерь активной мощности и электроэнергии за счет выбора рационального состава работающего силового электрооборудования;
- > использование рекуперативных теплообменников для систем вентиляции, теплоизоляция воздуховодов современными эффективными материалами, организация охлаждения в зимний период с задействованием холодильных установок (чиллеров) в режиме свободного охлаждения.

PUE дата-центров МТС¹



■ 2021 ■ 2020

¹ Без учета данных по дата-центру в Ленинградской области, где PUE не рассчиталось в связи с малым количеством ИТ-оборудования, и ЦОД GreenBushDC в Зеленограде (МО), приобретенном в июле 2021 года.

Самое энергоемкое звено в традиционной схеме охлаждения дата-центров — холодильные машины с входящими в их состав компрессорами. Подход с использованием холода наружного воздуха (фрикулинг) был революционным шагом на пути к оптимизированной и низкзатратной системе охлаждения.

Показатель PUE (отношение количества энергии, необходимого для основного оборудования, к количеству энергии, необходимому для всех остальных функций здания (таких как вентиляция, освещение и др.)) дата-центров МТС находится в пределах 1,41 — при среднем показателе дата-центров в мире в ~1,59.

Запущенный в конце октября 2020 года в поселке Федоровское Ленинградской области ЦОД стал первым дата-центром МТС с системой адиабатического охлаждения, которая внедрена в одном из двух уже построенных модулей. Принцип адиабатического охлаждения состоит в распылении воды в виде мельчайших капель — это не требует существенных затрат электроэнергии. Это собственная разработка МТС, наше ноу-хау, позволившее сэкономить и энергию, и бюджет. Модульный дата-центр на такой системе охлаждения потребляет до 30 % меньше электроэнергии, чем обычно.





Потребление воды

GRI 303-1, 303-2, 303-3, 303-4, 303-5, TC-IM-130a.2, TC-SI-130a.2

Компании телеком-отрасли не оказывают существенного влияния на водные ресурсы, однако МТС содействует их рациональному использованию. Вода преимущественно используется для хозяйственно-бытовых нужд, лишь незначительная часть забирается из природных источников на технические нужды. В офисах компании установлены кулеры питьевой воды, отработанные бутылки от которых возвращаются поставщику для повторного использования.

Потребление воды в ПАО «МТС», тыс. м³

	2019	2020	2021
Из природных источников¹	0,12	0,25	0,52
Бутилированная питьевая вода	45,32	2,34	1,83
Из инженерных систем водоканала	243,44	193,95	207,44
Всего	288,88	196,54	209,79

В 2020 году в связи с переходом части сотрудников на удаленную работу водопотребление в ПАО «МТС» снизилось на треть по сравнению с предыдущим периодом, а в отчетном году вновь незначительно выросло (+7 %) до 209,79 тыс. м³, что связано с ослаблением вызванных пандемией ограничений.

Отработанная вода передается для очистки городским системам канализации, поэтому сброс сточных вод не оказывает прямого воздействия на водные объекты. Общий объем сбросов в 2021 году составил 209,94 тыс. м³ (172 тыс. м³ в 2020 году).

Управление отходами

12 15 GRI 301-2, 301-3, 306-1, 306-2, 306-3, 306-4, 306-5, TC-TL-440a.1

Все наши активности отличает бережное отношение к природе: мы стремимся оказывать минимальное воздействие на окружающую среду и снижать его по мере возможности.

Утилизация оборудования и техники

МТС ответственно подходит к выбору способов обращения с отходами. Электронные отходы — мобильные устройства, компьютеры, аккумуляторы, батарейки и т.д. — представляю

¹ На территории филиала ПАО «МТС» в Краснодарском крае расположена артезианская скважина, используемая для технического обеспечения водой.

опасность для окружающей среды из-за содержащихся в них веществ, многие из которых являются токсичными. Неправильно утилизированные электронные отходы загрязняют воздух, воду, почву и наносят вред окружающей среде. Последовательно внедряя комплексную систему с учетом принципов цикличной экономики, МТС уделяет особое внимание программе утилизации выводимого из эксплуатации телекоммуникационного оборудования.

Свыше 800 тыс. единиц клиентского оборудования было отремонтировано и восстановлено для повторного использования за период реализации партнерского проекта SUPERWAVE

С 2017 года функционирует электронная площадка «МТС Торги», через которую оборудование МТС продается обратно производителю или специализированным компаниям для повторного использования либо утилизации с извлечением ценных компонентов. МТС строго контролирует наличие действующих лицензий на сбор и утилизацию отходов I–IV класса опасности, соблюдение стандартов экологической безопасности и выполнение работ в соответствии с законодательством РФ. Передача телеком-оборудования для вторичного использования после своевременного ремонта и модернизации позволяет сократить ущерб, наносимый окружающей среде при производстве и использовании новых устройств, в том числе способствует сокращению выбросов CO₂ в атмосферу, расхода воды и потребления электроэнергии.

В 2021 году в Группе компаний МТС запущено сразу несколько проектов по экологически безопасной утилизации старых телефонов. В розничной сети МТС организованы продажи по принципу трейд-ин — клиент может купить новый смартфон со скидкой в обмен на старый гаджет. Так, в отчетном периоде свыше 15 тыс. телефонов мы передали для ремонта или восстановления специализированным организациям. В конце 2021 года запущен пилотный проект по продаже б/у устройств в рабочем состоянии через shop.mts.ru и партнерские интернет-магазины.

В 2022 году планируется расширить экологически значимые программы и дать вторую жизнь как минимум 35 тыс. б/у телефонов. В качестве пилотного проекта мы, например, изучаем возможность передачи смартфонов в аренду. В 2022 году мы также планируем расширение программы по ремонту и повторному использованию электронного оборудования, а также запуск экосистемного проекта по Е-отходам.

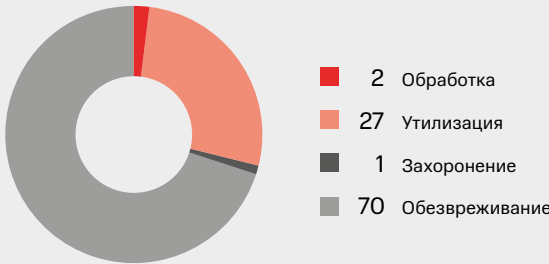
Основную массу отходов ПАО «МТС» составляют малоопасные отходы IV класса опасности — 87 %, и практически неопасные отходы V класса опасности — 13 %.

Общий объем отходов ПАО «МТС», т

Вид отхода	Количество образованных и переданных отходов, т	Способ обращения
I класс опасности (чрезвычайно опасные)		
Ртутьсодержащие отходы (люминесцентные лампы)	1,782	Обезвреживание/ Утилизация
II класс опасности (чрезвычайно опасные)		
Одиночные гальванические элементы (батарейки), источники бесперебойного питания, утратившие потребительские свойства, аккумуляторы свинцовые и др.	0,621	Обезвреживание/ Утилизация
III класс опасности (умеренно опасные)		
Отходы минеральных масел моторных, телефоны мобильные, утратившие потребительские свойства, и др.	2,119	Обезвреживание/ Утилизация
IV класс опасности (малоопасные)		
Шины, картриджи, компьютерная и бытовая техника, лом и отходы, содержащие незагрязненные черные металлы, и др.	5 296,844	Захоронение/ Утилизация
V класс опасности (практически неопасные)		
Отходы бумаги и картона, отходы пленки полиэтилена, деревянная тара, мусор офисный и бытовой	790,552	Утилизация/ Захоронение/ Обработка²

² Обработка отходов — предварительная подготовка отходов к дальнейшей утилизации, включая их сортировку, разборку, очистку.

Отходы ПАО «МТС» I–III классов опасности по типу обращения, %



Значительное количество отходов упаковки — картона и пластика собирается в сети салонов связи и передается для последующей переработки. Если в 2021 году в переработку было отправлено 35 % поступившего картона и 17 % пластика, то в 2022 году мы запланировали увеличить их объем и повторно использовать не менее 46 % и 25 % данных видов отходов соответственно.

Мы также активно поддерживаем инициативы осознанного потребления: МТС принимает активное участие в акции «Добрые крышечки» — в 2021 году собрано более 270 кг пластиковых крышек, что на 8 % больше, чем в прошлом году. Кроме того, в 2021 году МТС Банк присоединился к МТС в реализации эколого-благотворительного проекта и организовал в головном офисе пункт сбора. Банк в отчетном периоде также запустил рекламную кампанию «Будущее без пластика» и в 4,5 раза по сравнению с 2020 годом увеличил выдачу виртуальных банковских карт. Это позволило сократить потребление пластика на 7,5 тонны.

Инвестиции и расходы ПАО «МТС» на охрану окружающей среды, млн руб.

Виды расходов и затрат организации на охрану окружающей среды	2019	2020	2021
Выплаты за негативное воздействие на окружающую среду	0,41	0,42	0,34
Подготовка экологической документации (разработка проектов нормативов образования отходов и лимитов на их размещение, получение разрешительной документации и т. п.)	3,75	4,83	6,32
Вывоз твердых коммунальных отходов на полигон	9,75	13,79	25,2
Переработка бумаги и бумажных отходов	0,02	0,05	—
Утилизация ртутьсодержащих ламп	0,20	0,24	0,21
Утилизация картриджей	0,0003	—	—
Утилизация компьютерной техники и ИТ-оборудования	0,01	—	0,07
Утилизация батареек	0,01	0,02	0,025
Установка автоматических систем регулирования уровня потребления энергии (датчики движения и т. д.)	0,02	0,73	—
Установка источников возобновляемой энергии	н/д	0,83	1,66
Проведение надзорных сертификационных аудитов систем экологического менеджмента	0,06	—	—
Обучение работников в рамках внедрения систем экологического менеджмента	0,15	—	—
Другое	0,06	—	—
Итого	14,44	20,91	33,83

Отметим, что в таблице не учтены затраты на закупку служебного транспорта с высоким экологическим классом, а с 2020 года отработанные картриджи передаются на повторную заправку или утилизацию сервисной компании. Учет переработки бумаги и бумажных отходов ведется по результатам передачи данного вида отходов на переработку, в 2021 году доход составил 190 тыс. рублей. Указанные в 2019 году затраты на экологический менеджмент— средства, направленные на обучение экологов, которые инициировали сертификацию по международному стандарту ISO 14001. На текущий момент внедрение стандарта находится в проработке.



Затраты ПАО «МГТС» на охрану окружающей среды отражены в [Годовом отчете](#) компании за 2021 год



ЭКОПРОСВЕЩЕНИЕ

4 12 13 15

Основная цель программ экопросвещения МТС — формирование культуры осознанности среди сотрудников и населения, а также активная поддержка ESG-трансформации внутренних процессов компании и дочерних структур за счет внедрения принципов экологической ответственности в бизнес-процессы.

“



Практически в каждом подразделении МТС я встречаю единомышленников, которые готовы активно включаться в работу по экологическому просвещению. При разработке программ мы стараемся понимать потребности разных аудиторий. Через наши проекты мы рассказываем о пользе цифровых технологий в вопросах сохранения природы, экопросвещения, экомониторинга городских пространств, о необходимости рационально использовать природные ресурсы, о преимуществах раздельного сбора и переработки отходов и о многих других важных темах.

Ксения Косогорова

руководитель направления Центра ESG МТС



Направления
ESG-стратегии



Формирование экологической культуры сотрудников Группы МТС

Трансформация внутренних процессов компании и дочерних структур за счет внедрения принципов экономики замкнутого цикла и формирования экологической осознанности сотрудников

- > Внедрение в офисах системы раздельного сбора отходов — проекты «Лаборатория жизненного цикла», ЭКОофис
- > Популяризация системы раздельного сбора отходов через информационные тематические публикации на внутреннем портале компании
- > Проведение экопросветительских и образовательных мероприятий, таких как «День экологии с МТС», «ЭКОдень семьи» и т. д.
- > Запись курса тематических лекций «Экология и здоровье» о влиянии окружающей среды на организм человека
- > Квизы и многое другое

Вовлечение широкого круга стейкхолдеров группы МТС в экологическую повестку

- > Проект «Детям о планете» — по всей России проводятся интерактивные экологические уроки, материалы размещены в открытом доступе и активно используются в образовательных учреждениях
- > Регулярные экосубботники и высадки саженцев деревьев и кустарников, мероприятия по компенсационным посадкам

Развитие благотворительной деятельности и волонтерского движения

Привлечение и поддержка вовлеченности в волонтерскую деятельность сотрудников, клиентов и партнеров компании

- > Корпоративное волонтерское движение МТС «ПРОСТО дари добро»
- > Корпоративный волонтерский кукольный «Мобильный театр сказок»
- > Поддержка долгосрочных проектов, способствующих решению острых социальных и экологических проблем, охватывающих широкие слои населения

Наши программы просвещения

Форматы экопроектов адаптированы под разные целевые аудитории. Онлайн-формат экопросвещения позволяет вовлекать в проекты разные аудитории и заинтересованные группы стейкхолдеров. Бесплатно принять участие может каждый



Зеленый марафон

Сотрудники Группы АФК «Система» прокачивают свои экоспособности, а дочерние компании соревнуются за звание самой «зеленой». Более 1300 участников из более чем 20 компаний

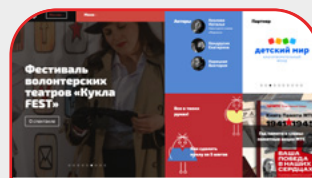
ecochallenge.mts.ru

#BUD'ECO

День экологии

Участники узнают об экологических проблемах и их решениях в интерактивном формате с элементами игровой механики

eco.mts.ru



Экоспектакли

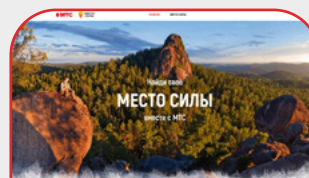
Постановки корпоративного волонтерского кукольного театра на экологические темы «Приключения Эконешки» и «Спасение планеты Земля»

puppet-mts.ru



Экосубботники

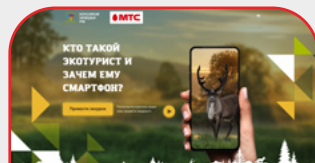
Комплексные мероприятия по уборке территории, экопросвещению и компенсационным посадкам с командным взаимодействием при участии сотрудников и волонтеров



«Место силы»

Проект, в котором технологии МТС помогают развивать национальные парки страны и создавать цифровые сервисы для экотуризма

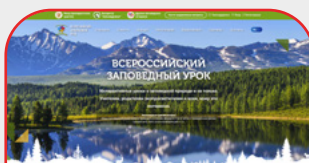
powerplace.mts.ru



Детям о планете

Интерактивные экологические уроки о роли современных технологий в вопросах охраны окружающей среды

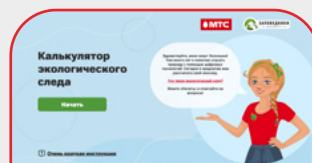
zapovednyyurok.rf



Экоуроки

Сотрудники-волонтеры проводят для детей и подростков экоуроки в школах, в подшефных соцучреждениях и для детей сотрудников Группы компаний

zapovednyyurok.rf



Экокалькулятор

Сотрудники могут посчитать свой экологический след

ecoday.mts.ru



Экодень семьи

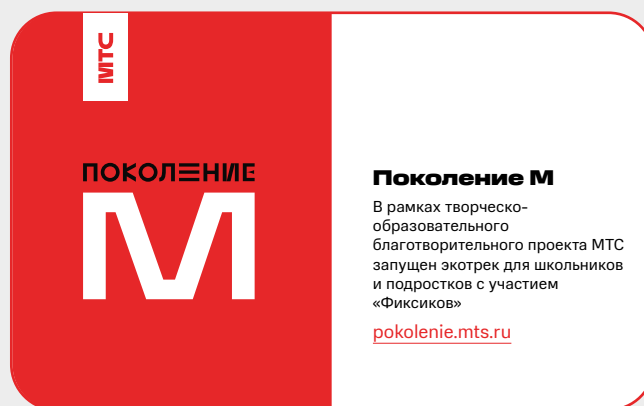
Сотрудники и члены их семей могут узнать, как стать экохранителем природы



ECOchallenge с МТС

Сотрудники могут выполнить несложные задания и узнать, как уменьшить свой экологический след

ecochallenge.mts.ru



Поколение М

В рамках творческо-образовательного благотворительного проекта МТС запущен экотрек для школьников и подростков с участием «Фиксиков»

pokolenie.mts.ru

С 2020 года экопросветительские мероприятия проводятся в онлайн-формате, к ним присоединяются партнеры, сотрудники дочерних организаций и члены их семей. В 2021 году этот тренд продолжился. Онлайн-активности стали привычными и популярными: например, в 2021 году в проекте «День экологии с МТС» приняли участие более 3 000 человек.

Волонтеры МТС участвуют в компенсационных высадках деревьев. В 2021 году в пяти регионах, наиболее пострадавших от лесных пожаров, сотрудники филиалов МТС высадили 180 деревьев и кустарников. Сотрудники филиала МТС в г. Калининграде провели акцию по укреплению береговой линии и дюн на территории национального парка «Куршская коса», а также экосубботник с посадками деревьев в городском парке им. Теодора Крона.

Об экологических проектах МТС, запущенных для жителей регионов и туристов, читайте в разделе [«Ключевые социальные проекты»](#).

Результаты экопрограмм

Результатом экопросветительских мероприятий МТС стало повышение уровня экологической культуры в регионах присутствия Группы, вовлечение широкого круга добровольцев в волонтерскую деятельность. Такая практика полностью соответствует задачам экопросвещения и соответствует ESG-стратегии Группы.

За последние два года более 15 тыс. человек приняли участие в экопросветительских проектах МТС, проведено свыше 500 экоуроков в 300+ образовательных и социальных учреждениях по всей России, в том числе силами волонтеров-сотрудников Группы МТС. Количество просмотров образовательного контента на экологические темы, подготовленного МТС в рамках различных проектов, превысило 2 млн.



СОЦИАЛЬНАЯ ОТВЕТСТВЕННОСТЬ



Ответственность перед клиентами	44
Ответственность перед обществом	49
Ответственность перед сотрудниками	70

ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ПЕРЕД КЛИЕНТАМИ

9

Защита персональных данных

GR-418-1, TC-IM-220a.1, TC-SI-220a.1, TC-TL-220a.1, TC-IM-220a.2, TC-TL-220a.2, TC-SI-220a.2, TC-IM-230a.2, TC-TL-230a.2, TC-SI-230a.2

МТС внимательно относится к персональным данным клиентов и обрабатывает их в строгом соответствии с законодательством, то есть исключительно в целях и объеме, установленных правовыми требованиями Российской Федерации и внутренними регламентами компании по вопросам обработки персональных данных.

Система защиты информации построена и развивается с учетом лучших мировых практик на основе международных стандартов серии ISO 27000

Для обеспечения информационной безопасности при работе с конфиденциальной информацией и персональными данными в компании реализован комплекс организационных и технических мер, образующих единую систему управления. Эти меры призваны предотвратить любые случайные или злонамеренные действия, которые могут нанести ущерб самой информации, ее владельцам или инфраструктуре МТС, либо минимизировать такой ущерб. Система информационной безопасности МТС своевременно предупреждает, обнаруживает и ликвидирует последствия компьютерных атак и фактов несанкционированного доступа к персональным данным.



Политика «Обработка персональных данных в ПАО «МТС»



Список нормативных документов МТС в области защиты ПДн см. в разделе «Приложения»

66



Защита интересов клиентов Группы МТС в информационной сфере — приоритет для компании. Такой подход позволяет защитить и клиентов, и саму компанию от современных угроз безопасности информации и инфраструктуре информационно-коммуникационных технологий, обеспечить соответствие законодательным требованиям РФ, международным стандартам и предотвратить причинение финансового и репутационного ущерба.

Владимир Садовников

вице-президент МТС по корпоративной безопасности и режиму

В 2021 году Группа МТС усилила компетенции по информбезопасности в ИТ и комплаенс. За прошедший год сфера оказания консультаций и экспертизы проектов по вопросам соблюдения требования законодательства РФ в сфере персональных данных расширена на весь периметр компаний Группы. Риски, связанные с нарушением законодательства о персональных данных, учтены в системе управления рисками компании и ежеквартально проходят переоценку.

Система защиты персональных данных (ПДн) МТС обеспечивает третий уровень защищенности в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации¹. Защита тайны связи в сетях связи с встроенными в средства связи механизмами защиты информации соответствует международным стандартам связи и требованиям отраслевого регулятора.

В 2021 году факты причинения существенного ущерба в результате нарушения порядка организации и обработки персональных данных в Группе отсутствовали

При создании продуктов и услуг, разработанных на основе технологии больших данных и других инновационных решений МТС, мы уделяем особое внимание безопасности хранения данных. Для обработки используются только анонимизированные данные, то есть без привязки к определенному клиенту. Данные защищены несколькими контурами безопасности, и сотрудники компании не имеют доступа ко всем типам данных одновременно.

Для того чтобы соответствовать новым требованиям законодательства и упростить работу сотрудников, в 2021 году мы обновили внутренние нормативные документы. Были внесены изменения в Политику «Обработка персональных данных в ПАО «МТС», определяющую обязанности сотрудников, партнеров и других сторон, с которыми компания работает в области защиты информации. В этом документе перечислены виды персональной информации, которая поступает и обрабатывается в компании, определен перечень сторон, а также условия, на которых такая информация может передаваться. Доступ к персональным данным внутри компании строго ограничен — сотрудники компании могут работать только с той информацией, которая им необходима для выполнения служебных обязанностей.

¹ Уровни защищенности установлены Требованиями к защите ПДн при их обработке в информационных системах, утвержденными постановлением Правительства РФ от 01.11.2012 № 1119. Под 3 уровнем защищенности ПДн понимается комплексный показатель, характеризующий требования, исполнение которых обеспечивает нейтрализацию определенных угроз безопасности персональных данных при их обработке в информационных системах персональных данных.

Обеспечение информационной безопасности — задача каждого сотрудника. Все сотрудники проходят в Корпоративном университете МТС обязательный курс по защите персональных данных, работе с конфиденциальной информацией и противодействию киберугрозам.

31 668 сотрудников прошли курс «Обработка персональных данных в ПАО «МТС» в 2021 году

Антифрод

TC-IM-230a.2, TC-TL-230a.2, TC-SI-230a.2

В апреле 2021 года в Блоке безопасности образован специальный Департамент Антифрод, задачей которого стала координация операционной деятельности по предотвращению всех видов мошенничества (фрода). Сотрудники подразделения на постоянной основе выявляют факты неправомерных действий злоумышленников, защищая персональные данные и финансы клиентов.

В компании внедрена система обнаружения, мониторинга, анализа и пресечения мошенничества, неправомерного обращения к абонентским данным и их разглашения третьим лицам, а также противодействия неправомерным заменам SIM-карт абонентов. Организовано оперативное взаимодействие с ФинЦЕРТ Банка России. Также мы внедрили контрольную процедуру, направленную на противодействие транзиту денежных средств, на базе антифрод-системы Intellinx.

Отлаженная абонентская антифрод-система помогла сохранить 159,9 млн рублей

Результаты деятельности вновь образованного подразделения:

- по направлению абонентского фрода было выявлено 827 902 факта фрода, сумма предотвращенных потерь составила 159,9 млн руб.;
- по направлению выявления нелегально терминируемого трафика на сети МТС обработано 77 330 368 152 вызова;
- по направлению транзакционного фрода за III и IV кварталы 2021 года обработано 49 564 972 транзакции.

Результаты проектов на базе антифрод-системы ИС Hexagon:

- пресечение нелегального трафика с подменой А-номера: ~50 млн вызовов ежемесячно;
- блокировка нелегального международного трафика от присоединенных операторов ежемесячно: ~100 млн вызовов;
- предотвращение потерь: ~4,5 млн руб. в месяц.



Защита конфиденциальности клиентов розничной сети МТС

В розничной сети МТС для обеспечения конфиденциальности пользователей применяется около 20 внутренних документов — политик, стандартов, методических инструкций и требований — включая Концепцию обеспечения информационной безопасности. Используются также лучшие отраслевые практики, в частности рекомендации по использованию базы знаний компании Mitre, содержащей описание тактик, приемов и методов, используемых киберпреступниками (Mitre Att&ck).

Системы защиты персональных данных в ритейле МТС:

- > подсистема защиты от несанкционированного доступа;
- > подсистема антивирусной защиты;
- > подсистема межсетевого экранирования;
- > подсистема криптографической защиты;
- > подсистема анализа защищенности;
- > подсистема управления уязвимостями;
- > подсистема резервирования и восстановления.

Дополнительно к подсистемам защиты используются услуги корпоративного Центра мониторинга информационной безопасности и меры обеспечения физической безопасности объектов и помещений.

Защита от киберугроз

ТС-IM-230a.2, TC-TL-230a.2, TC-SI-230a.2, TC-IM-000.C, TC-SI-000.C

Антиспам-сервисы

Для защиты клиентов от спама и киберугроз действуют сервисы «Антиспам МТС» и «Запрет контента», через которые можно заблокировать и пожаловаться на рекламные SMS и рассылки. Сервис «Блокировка спам-звонков» не позволит дозвониться мошенникам. МТС применяет анализ больших данных для разработки антиспам-системы. Антиспам-сервисами МТС пользуются 26 млн абонентов МТС. Система блокирует 120 млн нежелательных звонков ежемесячно.

МТС также создает решения для предотвращения кибератак: российский бизнес и госструктуры могут с помощью MTS WAF Premium защитить свои ресурсы от кражи персональных данных, денежных средств пользователей, от нарушения работоспособности и подмены веб-страниц, проникновения в ИТ-инфраструктуру.

Защита пользователей финансовых сервисов и услуг

Департамент информационной безопасности МТС Банка в отчетном году успешно противостоял внешним киберугрозам. Банк провел модернизацию средств защиты конфиденциальной информации, а также системы сбора и анализа событий информационной безопасности. Подразделения информационной безопасности обработали более 5,5 тыс. событий. 706 из них были квалифицированы как инциденты, и по ним были приняты необходимые меры реагирования.

Выполнена модернизация системы защиты от направленных атак, которая выявила 327 и заблокировала 254 опасных сообщения электронной почты, включая ссылки на вредоносное ПО, а также заблокировала более 25 тыс. фишинговых сообщений.

МТС Банк провел 204 внеплановых сканирования на уязвимости, включая 150 сканирований внешних решений / систем, что в четыре раза превосходит результаты 2020 года.

Внешние аудиты подтвердили соответствие требованиям Банка России и международных платежных систем. Успешно пройдены регулярные аудиты Стандарта безопасности данных индустрии платежных карт (PCI DSS) и Программы безопасности пользователей для SWIFT (Customer Security Programme). Проведена регулярная аттестация Удостоверяющего центра Банка, который обеспечивает выдачу сертификатов электронной подписи для клиентов. В отчетном году было выполнено более 20 рекомендаций внутреннего аудита МТС Банка.

В ходе киберучений совместно с Центром мониторинга и реагирования на компьютерные атаки в кредитно-финансовой сфере Банка России успешно достигнуты целевые показатели.

Мы убеждены, что очень важным инструментом противодействия киберугрозам является общее повышение уровня цифровой грамотности населения. МТС реализует просветительские программы, направленные на повышение цифровой грамотности, в том числе школьников младшего возраста и людей старшего поколения — всего за год онлайн- и офлайн-активности Группы охватили порядка 7 млн человек, а охват кампаний по повышению цифровой грамотности в социальных сетях составляет 77 млн пользователей.

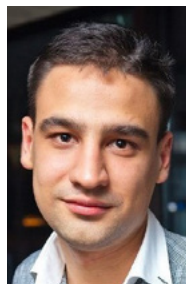


Подробнее об образовательных программах МТС см. в разделе [«Просветительские проекты по повышению цифровой грамотности»](#)



Если вы стали жертвой мошенничества или знаете о таких случаях с клиентами МТС, призываем обращаться на Единую горячую линию МТС, в колл-центр или написать в чат сайтов или приложений Группы.

“



MTS WAF Premium предоставляет комплексную защиту, включая анализ уязвимостей, мониторинг и реагирование на угрозы в режиме 24/7, поддержку работы системы. При этом неважно, где размещаются защищаемые сервисы, — на собственных ресурсах компании, в облаке МТС или на платформах других провайдеров. Сервис поможеткратно улучшить защиту компаниям, которые работают в режиме non-stop с данными миллионов пользователей по всей стране.

Антон Гурьев

менеджер МТС по продуктам информационной безопасности облачного бизнеса





Этика развития технологий

ТС-IM-000.C, TC-SI-000.C

МТС использует возможности инновационных технологий, таких как большие данные и искусственный интеллект, для повышения качества и безопасности своих услуг. MTS AI создало собственную платформу синтеза и распознавания речи Audiogram. Это ПО использовалось в рамках запуска услуги «Блокировка спам-звонков. PRO» для продукта «МТС-Защитник». Сервис защиты от спама, запущенный во всех регионах в 2021 году, позволяет клиенту получать текст рекламного сообщения и прослушивать его только по желанию. К концу года этим сервисом смогли воспользоваться более трети клиентов вертикали Телеком. MTS AI также предлагает бизнесу использовать собственную платформу VSaaS для разработки сервисов облачного видеонаблюдения и аналитики.

Дочерняя компания VisionLabs¹ формирует мощнейший центр экспертизы МТС в сфере искусственного интеллекта, который объединяет лучшие на рынке разработки, команды и компетенции. VisionLabs усиливает продуктовый портфель MTS AI в востребованном направлении видеоаналитики, который мы используем как для раскрытия потенциала экосистемы цифровых сервисов МТС, так и в интересах наших клиентов в России и на международном рынке

¹ Сделку о 100 % -ном приобретении компании VisionLabs B. V. Группа закрыла в феврале 2022 года

“



МТС AI ответственно развивает одну из самых инновационных сфер в области информационных технологий — искусственный интеллект — во благо бизнеса и общества. Мы разрабатываем новые продукты в соответствии с этическими принципами, заботимся о безопасности персональных данных, а также придерживаемся принципов открытого информирования людей о пользе и рисках использования искусственного интеллекта.

Александр Ханин

член Правления — вице-президент МТС по искусственному интеллекту

Применение компьютерного зрения в продуктах для распознавания лиц и разработка решений, основанных на аналитике по силуэтам, жестам, позам, направлению взгляда позволяют VisionLabs внедрять инновации в реальные бизнес-кейсы, а также вносить свой вклад в достижение таких Целей устойчивого развития ООН, как инновации и инфраструктура, здоровье и благополучие, качественное образование, достойная работа и устойчивые города.

Решения МТС на базе ИИ и компьютерного зрения помогают решать такие социальные задачи, как:

- > повышение безопасности граждан и защиты объектов жизнеобеспечения;
- > усиление систем контроля доступа и мониторинга в учебных заведениях;
- > поиск пропавших людей;
- > мониторинг усталости водителей для обеспечения безопасности на дорогах.

Например, в октябре 2021 года на всех станциях Московского метрополитена заработал созданный VisionLabs сервис Face Pay, который позволяет бесконтактно оплачивать проезд с помощью биометрических данных лица. Для оплаты проезда через FacePay необходимо подойти к турникету со стикером «Оплата по биометрии», дожидаться зеленого сигнала и открытия створок.

Технологии VisionLabs и Центра речевых технологий (ЦРТ) стали основой биометрической системы распознавания лиц проектов «Безопасный город», которая может распознавать лица людей в потоке, попавших в поле зрения видеокамеры, в том числе при изменении физических характеристик лица. С применением технологии растёт показатель раскрытия преступлений.

VisionLabs проводит ежегодный международный саммит Machines Can See. Это первая открытая бесплатная площадка для общения и обмена опытом между российскими и зарубежными исследователями по компьютерному зрению и машинному обучению. Цель мероприятия — развитие российского технологического сообщества и поддержка цифровых талантов индустрии. В 2021 году главной темой саммита стали человекоцентричные технологии, в фокусе которых лежит аналитика на основе силуэтов, жестов, поз, направления взгляда и других атрибутов человека без сбора и анализа персональных данных. Это направление технологий только начинает развиваться в России.

VisionLabs заняла первое место в международном соревновании Face Anti-spoofing (Presentation Attack Detection) Challenge в рамках крупнейшей конференции по компьютерному зрению ICCV 2021

В этом году соревнование было сфокусировано на верификации живого человека и обнаружении спуфинг-атак с использованием 3D-масок (спуфинг — это кибератака, в рамках которой мошенник выдает себя за какой-либо надежный источник). На сегодняшний день эта задача считается одной из самых сложных — в зависимости от качества маски даже человек может не всегда верно определить ее на фотографии.

В конце октября 2021 MTS AI приняла участие в I международном форуме «Этика искусственного интеллекта: начало доверия», в рамках которого был подписан Национальный кодекс этики в сфере искусственного интеллекта. Эксперты MTS AI принимали активное участие в формировании ключевых положений этого документа. В 2022 году запланирован ряд мероприятий по популяризации этичного подхода к развитию технологии искусственного интеллекта.

“



Целевая модель регулирования ИИ должна стоять на «трех китах» — это технические стандарты, правовые нормы и этика. То, что мы первым делом принимаем кодекс этики, — совершенно разумно, ведь этика является базой.

Руслан Ибрагимов

член Правления — вице-президент МТС по взаимодействию с органами государственной власти



Саммит по компьютерному зрению и машинному обучению
machinescansee.com





Политика в области
качества и управления
клиентским опытом

Качество обслуживания клиентов

Клиенты обращаются в компанию непосредственно через салоны продаж и офисы банка, а также колл-центры и чаты. Колл-центры являются наиболее популярным каналом коммуникации, на который приходится от 53 (клиенты мобильных услуг) до 80 % (клиенты МТС Медиа) обращений клиентов. В отчетном году продолжился стабильный рост обращений через цифровой текстовый канал. Голосовая нагрузка на колл-центры постепенно снижается после резкого подъема в 2020 году, спровоцированного пандемией.

Повышение качества обслуживания клиентов — стратегический приоритет для МТС

Мы получаем комплексную обратную связь от клиентов по вводимым изменениям: проводим анализ обращений во всех точках контакта, используем обширный аудит процессов взаимодействия с потребителями и проактивно связываемся с клиентом для решения его вопросов. Использование прогнозной модели оценки позволяет нам превосходить потребности клиента и предлагать быстрое и эффективное решение проблем.

66

Мы постоянно работаем над повышением качества предоставляемых продуктов, совершенствуем процессы обслуживания и клиентский сервис. Мы делаем это на основе нашей цифровой экспертизы, ежедневного диалога с пользователями, использования аналитики больших данных и собственных ИТ-разработок, в том числе на базе искусственного интеллекта. В 2021 году мы внедрили единый подход поддержки клиентов. Вне зависимости от сложности продукта, его новизны и специфики клиенты получают одинаково быструю, качественную и «бесшовную» поддержку в любой точке контакта.



Татьяна Мудрецова

вице-президент МТС
по клиентскому опыту и сервису

В клиентском сервисе мы активно используем свои технологические возможности. В этом году мы внедрили инструменты речевой и текстовой аналитики, разработанные на базе искусственного интеллекта, которые позволяют нам ежедневно анализировать диалоги клиентов с сотрудниками службы поддержки и на базе этого совершенствовать наши процедуры обслуживания и формат коммуникаций.

Продолжает развиваться проект «Замкнутый контур», когда мы дополнительно связываемся с клиентами, прошедшими опросы удовлетворенности, чтобы решить их вопрос. Данный проект помогает корректировать действующие бизнес-процессы для обеспечения удовлетворенности клиентов взаимодействием с компанией. В 2021 году проект расширен на пользователей банковских продуктов МТС, а также на тех клиентов, которые используют чаты для коммуникации с компанией. В качестве инструментов лояльности мы стали предлагать клиентам популярные сервисы экосистемы, такие как МТС Premium, МТС Cashback, МТС Библиотека и МТС Music.

После запуска «Замкнутого контура» удовлетворенность клиента выросла в 2 раза

Высокая конкуренция диктует необходимость сокращать сроки запуска сервисов (time-to-market) для разных категорий пользователей и повышать качество этих сервисов. Перед запуском любой продукт МТС проходит тестирование при помощи ИТ-алгоритмов. В 2021 году мы обновили систему автоматизированного тестирования, что более чем в 3 раза повысило объем тестируемых процессов в момент пиковой производительности и увеличило количество одновременно тестируемых продуктов. Увеличение производительности системы позитивно сказывается на максимальной пропускной способности, одновременно повышая качество запускаемых продуктов.

Мы успешно используем и продолжаем развивать портал альфа- и бета-тестирования продуктов МТС. Благодаря portalу мы обеспечиваем высокое качество продуктов, учитывая потребности и мнение конечных потребителей. В 2021 году мы внедрили систему мотивации клиентов, тестирующих продукты, и предлагаем им попробовать сервисы экосистемы.

В 2021 году на 88 % был расширен охват цифровых продуктов клиентскими и технологическими метриками качества, что позволило комплексно подойти к оценке удовлетворенности клиентов продуктами экосистемы МТС и лучше понимать потребности клиента. Был внедрен подход к оценке качества

Понятная информация о тарифах и услугах

Важным направлением улучшения клиентского опыта в 2021 году стало повышение прозрачности в коммуникациях компании о ее продуктовых предложениях. Это ключевая составляющая для укрепления доверия клиентов, использующих продукты и сервисы экосистемы МТС. Мы провели аудиты CJM (Customer Journey Map) по популярным тарифным планам, услугам и по результатам аудитов смоделировали сценарии коммуникаций клиента с компанией. Результатом проведенной работы для клиента стало повышение прозрачности информации по списаниям и запуск рассылки SMS / Push-уведомлений с финансовой информацией именно в тот момент, когда это требуется потребителю сервиса.

отдельных компонентов цифровых продуктов — модулей, обеспечивающих комфортный и бесшовный клиентский опыт в каждой точке соприкосновения клиента с цифровыми продуктами.

Мы оптимизировали производительность сайта mts.ru, за счет чего время полного открытия сайта сократилось на 41 %. В целом только во втором полугодии 2021 года за счет проводимых мероприятий удалось повысить показатель удовлетворенности клиентов нашим сайтом в 3,5 раза.

В 2021 году мы продолжили развивать автоматический голосовой помощник (IVR). Подключили к нему внутреннюю интеллектуальную платформу и теперь предлагаем клиенту уникальные сценарии. Эффективность IVR выросла до 65 %.

В конце 2021 года мы запустили пилотный проект голосового помощника при звонках в контактные центры МТС, в 2022 году планируем его активно развивать.



МТС Банк и финтех-платформа TalkBank¹ запустили чат-бот MTS Bank Now в популярном мессенджере Telegram. Бот помогает мгновенно оформить виртуальную дебетовую карту MTS CASHBACK Lite и управлять ей. Следующий этап развития MTS Bank Now — оформление других финтех-продуктов, оплата начислений, интеграция полезных финансовых лайфстайл-сервисов

Другим перспективным каналом коммуникаций стал чат-бот. Более 50 % поступающих вопросов бот решает самостоятельно, без перевода на специалиста. Появились и новые услуги: мы сообщаем клиенту о сроках выполнения его заявки, о сроке и статусе рассмотрения его претензии. Бонусы клиентам, пострадавшим в результате сбоев в сети, теперь предоставляются автоматически.

В 2021 году стартовало обслуживание клиентов в Telegram.

Мы обновили сценарии обслуживания клиентов экосистемы МТС и не оставили без внимания розничную сеть, где в помощь сотрудникам запустили чат со встроенным интеллектуальным чат-ботом. Отметим, что доля клиентов салонов связи МТС, чей вопрос решен с первого обращения², выросла на 3 п. п. и составила 91,3 %.

¹ В июне 2021 года Венчурный фонд МТС возглавил инвестиционный раунд TalkBank на сумму 218,36 млн рублей. Доля инвестиций МТС составила более половины общего размера раунда.

² Метрика FCR (First Call Resolution), отражающая долю клиентских вопросов, решенных во время первого обращения в службу поддержки.

66



Мы понимаем, что счастливым клиента делает только по-настоящему счастливый сотрудник. Мы постарались сделать работу наших экспертов простой и удобной: предоставили возможность перейти в «домашние офисы», обеспечили гибридный формат работы, организовали образовательные программы и проводим общие мероприятия. Открывая новые направления, мы продолжаем каждый год создавать рабочие места, в том числе в самых отдаленных населенных пунктах России. Мы считаем это важной социальной миссией МТС.

Татьяна Мудрецова

вице-президент МТС
по клиентскому опыту и сервису

Наши клиенты ценят бережное отношение к своему времени, поэтому благодаря выстраиванию гармоничной контактной стратегии в рамках всей экосистемы в 2021 году удельная опросная нагрузка на клиентов снизилась.

- > МТС победила в номинации «Лучший корпоративный клиентский опыт B2B. Телекоммуникационные услуги» CX World Awards 2021 с кейсом по улучшению CJM и EJM в период пандемии
- > МТС победила в номинации «Лучший сервис в кредитовании малого бизнеса» Frank Small Business Loans Award 2021

Как мы обучаем сотрудников высоким стандартам качества коммуникаций

Все вышеперечисленные инструменты (речевая аналитика, «Замкнутый контур» и прогнозная модель оценки) применяются для оптимизации бизнес-процессов и контроля качества. По итогам выявленных несоответствий в 2021 году мы провели серию мероприятий, направленных на обучение сотрудников и улучшение качества обслуживания внутри компании. В ИТ-команды, отвечающие за системы и продукты для внешних и внутренних (сотрудники компании) клиентов, были внедрены ключевые показатели эффективности по качеству, что увеличило стабильность используемых систем.

В 2021 году системы обучения, наставничества и аудита были изменены, чтобы учесть возможности и потребности удаленно работающих сотрудников и повысить качество обслуживания клиентов в условиях, когда почти каждый второй сотрудник трудился удаленно из «домашнего офиса».

Мы продолжили развивать инструменты, позволяющие улучшить качество обучения персонала, активно внедряли цифровые обучающие курсы, доступные для прохождения

с любого устройства (смартфон, планшет, ПК) и внедрили автоматический симулятор, обрабатывающий голосовое и текстовое взаимодействие оператора и клиента. Это позволило уменьшить количество ошибок в консультации у новичков, а также высвободить часть ресурса лекторов. Таким образом, система показала свою эффективность в условиях найма и обучения удаленных сотрудников.

Мы переработали архитектуру и интерфейс Базы знаний, по которой сотрудники консультируют клиентов — внедрили систему тегирования, упростили поиск и навигацию по Базе. Мы активно продолжаем разметку Базы знаний для дальнейшего использования скриптов в CRM, минимизируя переклочки между базами данных во время обслуживания клиента, а также запустили мобильную версию этой Базы.

Результаты работы в 2021 году

Постоянная работа над повышением качества сервиса и продуктов отразилась на росте клиентской удовлетворенности качеством обслуживания в основных точках контакта (колл-центры и салоны связи), а также в чатах. Рост показателя удовлетворенности (tNPS) офисного обслуживания по Группе составил от 4 до 12 п. п.

Для оценки лояльности клиентов в экосистеме МТС используется индекс NPS³. В 2021 году мобильный бизнес МТС сохранил вторую позицию среди компаний отрасли по этому показателю, а Финтех поднялся на 6 п. п.

В 2021 г. абоненты мобильного бизнеса МТС были переведены на обслуживание в салонах-магазинах в режиме «Единого окна». Это привело к значительному сокращению доли ошибок сотрудников розницы. К декабрю 2021 года показатель FRA⁴, отражающий ошибки при оформлении клиентских заявок, снизился на 4,4 п. п. до 5,1%. Сократилось также время выполнения транзакций и время ожидания в очереди.

95 %

посетителей

салонов связи МТС
ожидают в очереди
менее 10 минут

91,3 %

клиентов

решают свой вопрос
с первого обращения

³ Net Promoter Score.

⁴ Failure Rate Applications — доля некорректно оформленных клиентских заявок.



ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ПЕРЕД ОБЩЕСТВОМ

GRI 203-2, 413-1

МТС для развития территорий присутствия

ТС-ИМ-000.А

Развитие сетевой инфраструктуры

Развитие сетей LTE

1 9 GRI 416-1

В 2021 году было введено в эксплуатацию более 25,5 тыс. базовых станций 4G. Объемы строительства в 2021 году почти на 30 % превысили 2020 год, а в Московском регионе прирост базовых станций 4G в 2,7 раза опередил объемы 2020 года. В ключевых регионах сеть LTE выросла на 40 %.

Компания обновила более 95 % базовых станций Северо-Западного региона. Благодаря модернизации пиковые скорости, доступные конечному пользователю, достигли 1000 Мбит/с.

66



Телеком-услуги в широком смысле — и мобильная связь, и доступ в интернет, которые составляют основу нашего бизнеса, — сами по себе имеют высокую социальную значимость. Качественная связь обеспечивает доступ к жизненно важным услугам здравоохранения, предоставляет широкие возможности для получения образования и государственных услуг. Именно поэтому МТС непрерывно расширяет зону покрытия сети, а также инвестирует в модернизацию ее инфраструктуры, предоставляя цифровые услуги даже в самых отдаленных регионах страны.

Инесса Галактионова

член Правления — первый вице-президент
по телекоммуникационному бизнесу МТС

В Москве и Московской области в 2020–2021 годы МТС приоритетно обеспечивала связью новое строительство: кварталы массовой застройки, бизнес-центры, торговые центры и др. МТС завершает трехлетнюю программу развития сети в Московском регионе, мы обновили более 50 % сетей московской агломерации. Это — самая значительная модернизация сети МТС и наиболее крупная инвестиция компании в телеком-инфраструктуру столичного региона за 20 лет. Более 63 % новых БС установлены в малых населенных пунктах.

~40

млрд руб.

инвестиций
в модернизацию
сети в Москве

+35%

рост скорости

мобильного
интернета в Москве
и области

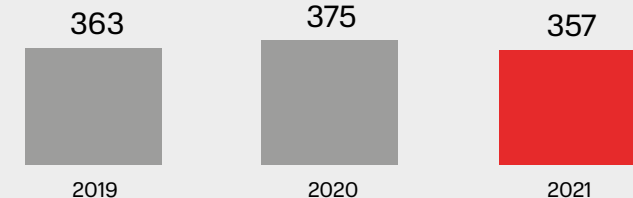
Дополнительно к классическим методам расширения сети МТС активно использует перераспределение частот сетей устаревающих стандартов 2G и 3G в пользу сетей четвертого и в перспективе пятого поколения (Москва, Санкт-Петербург, побережье Краснодарского края и др.). Это позволяет наиболее эффективно использовать имеющиеся ресурсы сети и предоставлять абонентам качественные услуги. В 2021 году МТС завершила модернизацию сети в регионах Северо-Западного федерального округа и к концу 2022 года планирует завершить модернизацию в регионах Центрального федерального округа — в Костроме, Иваново, Владимире, Туле и Орле.

МТС использует большие данные для проектирования и модернизации сети: проект Smart Rollout определяет оптимальные локации для строительства базовых станций. Подробнее о системе Smart Rollout читайте в разделе [«Центр Big Data»](#).

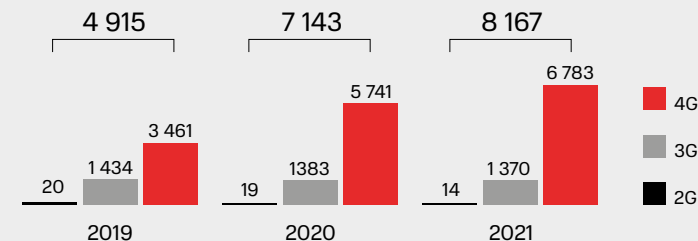
В сети LTE активно внедряются передовые технические решения. В ходе развития проекта Massive MIMO мы внедрили кодек EVS (Enhanced Voice Services) для вызовов VoLTE (в регионах с активированной услугой VoLTE), что позволило улучшить качество голосового сервиса в LTE. Иницирован процесс рефарминга LTE2100 в Москве и Санкт-Петербурге, в регионах Центрального, Северо-Западного федеральных округов, а также в Краснодарском крае. В 2021 году работа велась по 20 проектам (из них 18 pLTE).

Успешный опыт модернизации, внедрения новых технических решений и активации новых функций и будет продолжен в 2022 году, также планируется увеличение числа площадок, использующих решение Massive MIMO.

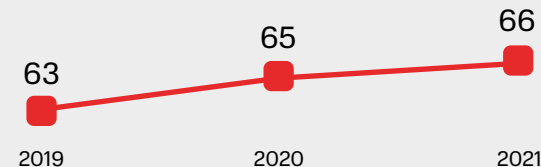
Голосовой трафик в сетях МТС, млн мин



Мобильный трафик, Пб



Проникновение пользователей мобильного интернета, % от ежемесячных активных пользователей



В Республике Беларусь в рамках проекта по развитию Единой сети LTE в 2021 году запущено 1009 новых базовых станций в диапазонах 800 МГц, 1800 МГц и 2600 МГц. На конец года обеспечено покрытие сетью сотовой связи 98 % всей территории Республики Беларусь, в том числе 23 395 населенных пунктов, включая все 118 районных центров.

Покрывание сетью в Республике Беларусь

Поколение связи	Доля покрытой территории, %	Доля проживающего населения, %
2G	98	99,9
3G	96,5	99,9
4G	47,1	85,6



Пользователи, подверженные радиофобии, опасаются соседства с вышками мобильной связи. Однако на сегодняшний день нет исследований, однозначно доказывающих негативное влияние сотовой связи на организм человека. Мобильная связь работает за счет обмена информацией в радиодиапазоне между телефоном и базовыми станциями, и ее частоты не представляют опасности для человека.

В России действуют одни из самых строгих в мире норм предельно допустимого уровня электромагнитного излучения в месте нахождения человека — 10 мкВт/см², а процесс размещения оборудования сотовой связи в России жестко регламентирован. Проект строительства каждой базовой станции предварительно утверждается Роспотребнадзором. Перед эксплуатацией проводится специальное тестирование, исключающее нарушение принятых норм и СанПиНов по допустимому излучению.

Развитие фиксированных сетей

1 9 GRI 416-1, TC-TL-000.C

МТС входит в тройку лидеров российского рынка широкополосного доступа в интернет (ШПД). На конец 2021 года услугами МТС в этом сегменте пользовались 4,2 млн домохозяйств. Одновременно значительное влияние на рост рынка ШПД в 2021 году оказало распространение конвергентных продуктов. Мы сохраняем за собой первенство на рынке в сегментах ШПД и ТВ по темпам прироста доходов год к году: на 13% и на 10% соответственно.

Более 1 млн домохозяйств в 39 городах Московской области охвачены фиксированной сетью со скоростями до 1 Гбит/с

В 47 городах реализуется масштабная программа модернизации и строительства фиксированных сетей связи, которая охватила 2,2 млн домохозяйств. В том числе в 2021 году компания построила сеть еще в четырех новых городах Московской области. К концу 2021 года на 61% сети МТС стали доступны тарифные планы со скоростью доступа в интернет до 1 Гб/с. Мы активно реализуем региональные проекты по строительству и модернизации сетей по технологии GPON — например, мы начали строительство фиксированной сети в Якутии и Башкирии. В 2021 году в пяти регионах РФ мы запустили партнерскую схему предоставления подписок в населенных пунктах, где у компании нет собственной фиксированной сети, — так, конвергентные услуги МТС доступны абонентам других операторов. Компания продолжила развивать предложения для семей — тарифы «Мы МТС» и «Мы МТС+», которые включают мобильную связь, домашний интернет и ТВ, а также возможность делить трафик со своими

близкими (до пяти SIM-карт). В отчетном периоде также продолжилось развитие новой ТВ-платформы, расширяющей возможности традиционного ТВ интерактивными компонентами. Во всех городах присутствия фиксированного бизнеса были перезапущены продукты интерактивного телевидения (IPTV и Гибридное ТВ) — так, к концу года более двух третей абонентов фиксированной сети МТС могут подключить IPTV.

В 2021 году МТС расширила географию присутствия фиксированного бизнеса как за счет строительства собственных сетей, так и за счет приобретения Группы компаний «Зеленая Точка» (Ставропольский край, Республика Калмыкия).

В рамках инвестиционной программы к 2023 году планируется модернизировать более 80% емкости фиксированных сетей

Прирост городских и зональных волоконно-оптических линий связи в 2021 году составил более 10 тыс. км. Построено более 287 км ВОЛС в Москве и области. Общая протяженность волоконно-оптических линий МТС достигла 240 тыс. км.

МТС подписала соглашение с ФГУП «Морсвязьспутник» о развитии партнерства и сотрудничества при реализации проекта по строительству подводной трансарктической волоконно-оптической линии связи по маршруту Мурманск — Владивосток с точками выхода по трассе Северного морского пути.

Сети стандарта 5G

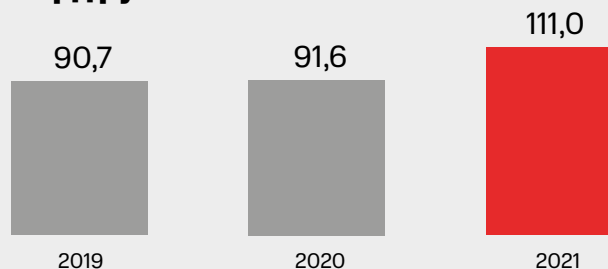
МТС укрепляет свои позиции лидера в части новых технологий. Компания первой в России запустила тестовые зоны 5G для абонентов массового рынка: Москва (29 площадок) и Санкт-Петербург (23 площадки). Сеть 5G доступна всем пользователям с подходящим смартфоном. Пиковые скорости достигают 1,8 Гбит/с в регионах.

МТС первой из российских компаний вступила в международное объединение ведущих телеком-операторов 5G Future Forum (5GFF). Его задачей является разработка технических требований и стандартов новых технологий связи и обработки данных, участие в исследовательских проектах и внедрение передовых решений на основе технологий 5G.

МТС сотрудничает со Сколковским институтом науки и технологий (Сколтех) в разработке отечественных аппаратно-программных комплексов 5G на основе международных открытых стандартов радиодоступа Open RAN. Использование этих стандартов позволит локализовать в России производство телеком-оборудования, ускорить и удешевить строительство сетей связи новых поколений. В ноябре 2021 года состоялись успешные испытания первого в России телеком-решения 5G на основе Open RAN.

В 2022 году активно наращивается число активных 5G зон. Более 10 проектов находятся в разработке.

Капитальные затраты Группы¹, млрд руб.



¹ Капитальные затраты (CAPEX) Группы в 2020 г. указаны с учетом денежных поступлений по СВОП-контрактам, связанным с изменением курсов иностранных валют по отношению к рублю; без учета данного фактора капитальные затраты (CAPEX) Группы в 2020 г. составили 96,9 млрд рублей.





Решения для «умных городов»

11 9

Крупнейшая в России сеть интернета вещей МТС (NB-IoT) работает в более чем 80 регионах страны, включая труднодоступные для других стандартов связи места. Такая сеть обеспечивает передачу данных между устройствами, датчики могут работать до 10 лет без замены батареи. На конец 2021 года МТС обслуживала 12,6 млн телематических сим-карт.

Основными потребителями сети NB-IoT являются банковская сфера и жилищно-коммунальное хозяйство, которое использует мобильный сбор показаний со счетчиков электричества, воды и газа. Крупной группой потребителей сервисов интернета вещей (IoT) МТС являются транспортные компании, подключенные к государственной автоматизированной информационной системе экстренного реагирования при ДТП «Эра-ГЛОНАСС».

МТС — активный участник создания стандартов регулирования сегмента IoT совместно с Минцифрой, Минпромторгом и Минстроем

Выявление коммерческих потерь в электрических сетях

Коммерческие потери российских электроэнергетических компаний из-за незаконных подключений к электросетям, злоупотреблений и вмешательства в работу приборов учета достигают 30 %. В 2021 году МТС запустила платформу по поиску коммерческих потерь в электросетях. Используя алгоритмы больших данных и геоаналитику, программный

66



МТС — один из лидеров рынка интернета вещей в России, наши решения — «локомотив» для развития отрасли. Наша цель — обеспечить предприятиям из разных отраслей быстрый доступ к решениям, учитывающим их специфику и потребности. МТС исследует рынок интернета вещей и тенденции его развития и нацелена на партнерство с лидерами рынка и стартапами для создания комплексных и максимально эффективных IoT-проектов.

Армен Аветисян

вице-президент МТС по интернету вещей и промышленной автоматизации

комплекс сервиса определяет приборы учета электричества, передающие заниженные показания. Платформа МТС по поиску коммерческих потерь в электросетях отмечена в номинации «Лучшие цифровые технологические решения и проекты для электросетевого комплекса» конкурса «Цифровой прорыв — 2021», организованного Министерством энергетики РФ, а также признана «лучшим IT-решением для энергетики профессиональной премии IT-проектов «Цифровые вершины — 2021».

66



Сотрудничество с МТС — ведущей телекоммуникационной компанией России — это пример успешной кооперации в сфере высоких технологий и новый тренд цифровой трансформации энергетической отрасли страны, определенной Президентом РФ и Минэнерго РФ в качестве приоритетного направления развития.

Сергей Гурин

председатель правления, генеральный директор АО «БЭСК»



МТС и «Башкирэнерго» займутся поиском хищений в электросетях с помощью Big Data и искусственного интеллекта

«Цифровой водоканал»

IoT-решение МТС «Цифровой водоканал» для сбора и анализа информации с датчиков давления и приборов учета систем водоснабжения позволяет выявить незаконные врезки и неучтенное потребление на магистралях водоснабжения, а также зафиксировать перепады давления в трубах.

В Челябинской области благодаря внедрению в инфраструктуру водоканала системы онлайн-мониторинга объема поступающей в город воды настроены корректные алгоритмы по оплате услуг поставщиков. Система также обеспечила возможность оперативного реагирования на аварийные ситуации — в ходе эксплуатации выявлено вышедшее из строя оборудование, из-за некорректной работы которого город получал в три раза меньше воды, чем было заявлено. Система оповестила ответственных лиц о проблемных участках и водоснабжение в короткие сроки было полностью восстановлено.

Цифровая недвижимость

Развивая направление «Цифровая недвижимость», МТС предлагает компаниям-застройщикам, домофонным компаниям и управляющим организациям модульные цифровые продукты для многоквартирных домов, которые способны вести видеонаблюдение, мониторинг различных инженерных систем, собирать показания с приборов учета. Телеметрические технологии обеспечивают надежный сбор и обработку данных, позволяют оптимизировать работу оборудования, контролировать потери воды и значительно уменьшают потребление электричества.

Направление «Умный дом» предлагает многие аналогичные услуги для частных пользователей.

Развитие сетей связи в метрополитенах

11

В **Москве** покрытие обеспечено на всех станциях и в большинстве тоннелей. К концу 2021 года заменено оборудование на 112 станциях, обеспечено покрытие на 10 новых станциях. В планах на 2022 год — обеспечить покрытие еще в 143 тоннелях. По соглашению между операторами мобильной связи во всем метро, за исключением Большой кольцевой линии, совместными усилиями будет проложен высокочастотный излучающий кабель.

В метро **Санкт-Петербурга** 72 станции на пяти линиях метро и 51 перегон покрыты основными стандартами мобильной связи. В 2022 году запланировано покрытие еще 16 перегонов общей протяженностью 62 км. В 2022 году также будет обеспечено покрытие тоннелей Фрунзенско-Приморской линии и двух перегонов Невско-Василеостровской линии.

В 2021 году завершена разработка проектной и рабочей документации по модернизации сети в метрополитене **Новосибирска**, а в **Казани** проведены проектно-изыскательские работы для строительства новой базовой станции на станции метро Дубравная и модернизации всех существующих БС.

В отчетном периоде обеспечены покрытием все 33 станций метрополитена **Минска**.



97 %

Доля населения
Россиикоторому доступны
услуги мобильной
связи МТС

3,93

млрд руб.

составила сумма
подписанных
контрактов в рамках
национального
проекта «Цифровая
экономика РФ»

МТС для развития цифровой экономики

17 TC-IM-000.A

Развитие инфраструктуры территорий

9

Группа МТС активно участвует в проектах социально-экономического развития регионов России. По состоянию на 2021 год соглашения о сотрудничестве по развитию цифровой экономики действовали с 20 субъектами РФ. Девять из них компания подписала в 2021 году. В рамках этих соглашений МТС работает над повышением уровня цифровизации экономики регионов по направлениям:

- > повышение уровня цифровизации инфраструктуры населенных пунктов, безопасности городской среды с использованием интеллектуальных систем видеонаблюдения в общественных пространствах;
- > развитие информационно-телекоммуникационной инфраструктуры, сети базовых станций мобильной связи, а также волоконно-оптических опорных и распределительных линий связи в городских и сельских поселениях;
- > реализация социально-экономических программ и развлекательных проектов с использованием телекоммуникационных технологий;

- > развитие туристической отрасли с использованием сервисов геоаналитики больших данных;
- > реализация проектов применения облачных технологий;
- > повышение уровня доступности финансовых сервисов для населения, в том числе интеграция платежных шлюзов в официальные правительственные сайты;
- > формирование пилотных зон по апробированию технологических проектов, тестированию цифровых продуктов и решений.

Участие в национальном проекте «Цифровая экономика РФ»

В рамках федерального проекта «Информационная инфраструктура», входящего в национальный проект «Цифровая экономика Российской Федерации» МТС была выбрана в качестве исполнителя государственных контрактов на подключение к сети интернет социально значимых объектов в 7 субъектах Российской Федерации, а также в Москве и Санкт-Петербурге. В 2019–2021 годах более 5 000 точек фиксированного широкополосного доступа было организовано в фельдшерских и фельдшерско-акушерских пунктах, образовательных учреждениях, органах государственной власти и местного самоуправления, избиркоммах, пожарных частях, участковых пунктах полиции и охраны правопорядка.

Для финансирования расходов на реализацию этого проекта МТС использовала механизм социальных биржевых облигаций. Дебютный выпуск облигаций на сумму 4,5 млрд рублей компания успешно разместила в 2021 году с использованием цифровых каналов, в том числе витрин на сайтах и мобильных приложений банков-организаторов. Выпуск социальных облигаций МТС включен в реестр Международной ассоциации рынков капитала (International Capital Market Association, ICMA), соответствующее заключение опубликовано на [сайте ассоциации](#).

МТС также участвует в реализации федерального проекта «Нормативное регулирование цифровой среды», входящего в национальный проект «Цифровая экономика Российской Федерации». Представители Группы обеспечивают экспертизу инициатив в сфере цифровой экономики, выступают с собственными предложениями по наполнению федерального проекта и его реализации, участвуют в рабочих и экспертных группах, в том числе по развитию отечественных экосистем и цифровых платформ, цифровизации государственных и муниципальных услуг, электронного документооборота, оборота данных.

Принимая участие в подобных проектах, компания вносит свой вклад в улучшение качества жизни населения, в том числе удаленных и труднодоступных территорий.

Совершенствование отраслевого законодательства

В интересах развития отрасли МТС участвует в совершенствовании нормативного регулирования. В 2021 году компания являлась активным участником разработки:

- постановления Правительства Российской Федерации от 27.09.2021 № 1619 «Об утверждении Правил предоставления субсидий из федерального бюджета российским компаниям на финансовое обеспечение части затрат, связанных с внедрением российской продукции радиоэлектронной промышленности»;
- проекта федерального закона «О внесении изменений в статью 6 Федерального закона «О связи», проекта постановления Правительства РФ «Об утверждении Порядка предоставления зданий, сооружений и иных объектов федеральной собственности для размещения сооружений связи, средств связи и кабелей связи», направленного на упрощение доступа операторов связи к объектам недвижимости государственной и муниципальной собственности». Указанные нормативные акты внесены Минцифры России в Правительство РФ;
- федерального закона от 22.11.2021 № 377-ФЗ «О внесении изменений в Трудовой кодекс Российской Федерации», которым расширены возможности кадрового ЭДО;
- федерального закона от 30.12.2021 № 440-ФЗ, направленного на цифровизацию судопроизводства;
- федерального закона от 02.07.2021 № 331-ФЗ об изменениях для запуска экспериментальных правовых режимов;
- проекта регионального нормативного акта «Об утверждении Правил предоставления объектов государственной собственности субъекта Российской Федерации (здания, сооружения) для размещения сооружений связи (за исключением объектов капитального строительства), средств связи и кабелей связи»;

В качестве региональной меры поддержки телекоммуникационной отрасли компания выступила в числе инициаторов внедрения механизма инвестиционного налогового вычета.

Кроме того, в 2021 году МТС приняла участие в работе межведомственной рабочей группы по координации мероприятий пилотного проекта по созданию Единого информационного ресурса о земле и недвижимости в четырех регионах РФ.



Цифровые решения для промышленности и других отраслей

Интернет вещей для решения экологических проблем

МТС предлагает целый спектр решений, направленных на снижение углеродного следа. Среди них и автономные станции контроля качества воздуха, и решения на базе автотелематтики, внедрение которых на заводском автопарке или в логистическом центре снижает простои техники на 10 %, а значит снижает и выбросы CO₂ в атмосферу.

На российской антарктической станции «Прогресс» МТС развернула сеть NB-IoT для функционирования устройств интернета вещей. Трекеры, мультисенсоры и датчики Арктического и антарктического научно-исследовательского института помогают исследовать движение ледников и снежного покрова, контролировать состояние снеговых взлетно-посадочных полос и микроклимат в жилых и рабочих помещениях.

Интернет вещей в интересах техники безопасности

Для обеспечения охраны труда и промышленной безопасности МТС разработала многофункциональный программно-аппаратный комплекс SafeZone. Он позволяет создавать «цифровую копию» персонала, оперативно контролировать соблюдение техники безопасности, а также получать данные о ключевых параметрах здоровья сотрудников. Технологии радиосвязи и специальные носимые устройства позволяют осуществлять мониторинг персонала как внутри цехов предприятия, так и на открытых производственных

площадках. Комплекс контролирует соблюдение правил трудового распорядка, местоположение персонала на объекте и соблюдение регламентов выполнения работ, а также осуществлять контроль использования СИЗов, что крайне актуально в период пандемии.

Телемедицина

3

По заказу Группы компаний «Медси» разработаны два модуля с искусственным интеллектом — «биржа врачей» и «маршрутизация». Биржа позволяет в автоматическом режиме распределять вызовы врачей на дом не только среди штатных сотрудников, но и среди привлеченных специалистов из других клиник. А модуль маршрутизации позволяет определять для них оптимальные по времени или по расстоянию маршруты с учетом текущей ситуации на дорогах и пробок в режиме онлайн, а также планировать вызовы на следующий день с учетом статистических данных о пробках. На данный момент к бирже подключены более 190 врачей в нескольких городах.

Платформа для промышленного IoT

В 2021 году МТС запустила платформу IoT Hub — универсальный инструмент для сбора, анализа и визуализации данных с датчиков. Сервис дает возможность подключать любые телематические устройства, контролировать их и управлять ими, а также позволяет разработчикам создавать собственные продукты и IoT-решения на основе готового набора инструментов. Платформа используется для создания собственных продуктов МТС и предлагается для реализации клиентских решений в различных отраслях.

Строительство выделенных сетей для предприятий

В октябре 2021 года МТС подписала соглашение о строительстве коммерческой выделенной технологической сети для комбината по добыче и переработке железной руды АО «Карельский Окамыш». На территории карьеров и производственных объектов МТС построит выделенную сеть стандарта LTE / 5G-ready для систем диспетчерской голосовой и видеосвязи. Сеть также обеспечит оперативное управление производственным комплексом, позиционирование и видеомониторинг работы транспорта и горнорудного оборудования и аварийное оповещение.

МТС и Ericsson построили для золотодобывающей компании «Полиметалл» первую в России выделенную коммерческую 5G-ready сеть.

Центр компетенций «Интернет вещей»

МТС создала в рамках государственной программы поддержки спроса на российскую радиоэлектронику Центр компетенций «Интернет вещей» при Общественном экспертном совете при аппарате правительства РФ, который займется оценкой перспективных проектов по развитию отечественных IoT-решений. МТС определена в качестве базовой компании Центра, совместно с участниками рынка компания оценивает конкурентоспособность разработок, экономический эффект от их внедрения, влияние на развитие российского рынка радиоэлектроники, включая экспортный потенциал.

В 2022 году запланировано активное развитие решений для транспортной отрасли. Мы разрабатываем решение для транспорта по типу «безопасное вождение», основанное на компьютерном зрении, автотелематике и искусственном интеллекте. Оно позволит снизить аварийность на транспорте, контролируя состояние водителя — не устал ли он, не отвлекается ли от дороги. Все это положительно скажется на безопасности работников транспортных предприятий и участников дорожного движения.



“



МТС на протяжении нескольких лет поддерживает российских производителей IoT-решений и устройств. Уверен, что наше сотрудничество с Минцифры и Минпромторгом в рамках Центра компетенций внесет ощутимый вклад в развитие отечественного рынка интернета вещей и радиоэлектроники.

Армен Аветисян

вице-президент МТС по интернету вещей и промышленной автоматизации МТС



Инновации как драйвер социального прогресса

8 9 11 TC-IM-000.C, TC-SI-000.C

Cloud & Colo

#CloudMTS — один из крупнейших облачных провайдеров с собственными ЦОДами и магистральными каналами связи по всей России. Направление предоставляет более 25 услуг для различных бизнес-задач с помощью облачных технологий.

Облачная экосистема МТС включает решения в формате частных, публичных, гибридных облаков, комплекс консалтинговых и профессиональных сервисов, услуги дата-центров и телеком-сервисы. Все cloud-сервисы мы предоставляем на базе собственного оборудования, размещенного в дата-центрах уровня TIER III в Москве, Санкт-Петербурге, Новосибирске, Владивостоке, Минске, Алматы и Ереване.

4,5

тысячи

клиентов

2,7

тысячи

корпоративных
клиентов (+18%)

66



За счет активного строительства собственных модульных дата-центров, а также благодаря приобретению перспективных активов МТС становится одной из крупнейших компаний в России, предоставляющих услуги коммерческих дата-центров.

Игорь Егоров

советник президента МТС

#CloudMTS

вычислительные
ресурсы

бизнес-инструменты

ТОП-3 провайдеров
IaaS в РФ

партнерства с CDN,
WAB, DBaaS, 1C,
Мой офис

сервисы безопасности

решения по хранению
данных и резервных
копий (бэкап)

сетевые сервисы

сервисы для
разработки

#CloudMTS в 2021 году:

- > Запустил один из самых мощных в мире суперкомпьютеров MTS GROM, который ускорит создание решений в области машинного зрения и промышленной аналитики, обработки данных, интеллектуального видеонаблюдения. Вузы, крупные научные и медицинские центры смогут использовать MTS GROM в исследованиях, связанных с моделированием сложных процессов
- > Перевел в облако разработчика ПО для сферы образования России и СНГ компанию «Иртех» и интеллектуальную систему пожарной безопасности для социальных и коммерческих объектов «Реплекс»
- > Разработал и запустили совместно с компанией BI.ZONE комплексный сервис MTS WAF Premium по многоуровневой защите от кибератак веб-приложений компаний e-commerce, банков, страховых организаций и госструктур
- > Расширил свою сеть дата-центров за счет приобретения дата-центра GreenBushDC

В 2021 году МТС объявила о создании новой компании на базе облачного бизнеса — АО «МТС Веб Сервисы» (MBC)

Мы объединяем cloud-сервисы с мобильными и фиксированными сетями связи, чтобы стать технологическим фундаментом всей МТС для ускоренной разработки и запуска передовых бизнес и массовых сервисов в области «умных городов», беспилотного транспорта, цифровой медицины и других социально-значимых сферах.

Центр Big Data МТС

ТС-ИМ-000.В, ТС-СИ-000.В

Большие данные (Big Data) используются в большинстве бизнес-вертикалей МТС: в телекоме — для строительства и модернизации сети, гибкого ценообразования и антиспам-систем, в МТС Медиа — для создания рекомендательных моделей онлайн-кинотеатра KION, в МТС Финтехе — для скоринга и в других решениях МТС, где применяются технологические платформы (например рекомендации, лидогенерация, динамическое ценообразование).

Big Data позволяет делать более персонализированные предложения клиентам, оптимизировать процессы внутри компании и увеличивать эффективность инвестиций в развитие бизнес-продуктов и вертикалей. Большие данные также лежат в основе отдельных продуктов — платформы для самостоятельного запуска рекламных кампаний МТС Маркетолог, геоаналитической системы для умного города и развития туризма, антиспам-сервисов и других.

- Разработки на базе технологий больших данных улучшают клиентский опыт и увеличивают частоту и длительность контакта клиента с продуктом за счет рекомендательных моделей. Они позволяют делать персонализированные предложения по тарифным планам и экосистемным сервисам МТС. Например, благодаря анализу больших данных в 2021 году пользователи онлайн-кинотеатра KION в 1,4 раза чаще находили интересный контент и проводили за просмотром фильмов на 30 % больше времени.



66



Big Data позволяет нам постоянно повышать качество клиентского сервиса во всех точках соприкосновения пользователя с компанией. В 2021 году мы продолжили развитие решений на основе аналитики больших данных и расширили спектр совместных инициатив с регионами присутствия. Например, запущенная геоаналитическая система способствовала развитию концепции умных городов и совершенствованию их инфраструктуры, а также повышению безопасности. Алгоритмы Big Data МТС также позволили городам развивать внутренний туризм и привлекать инвестиции.

Виктор Кантор

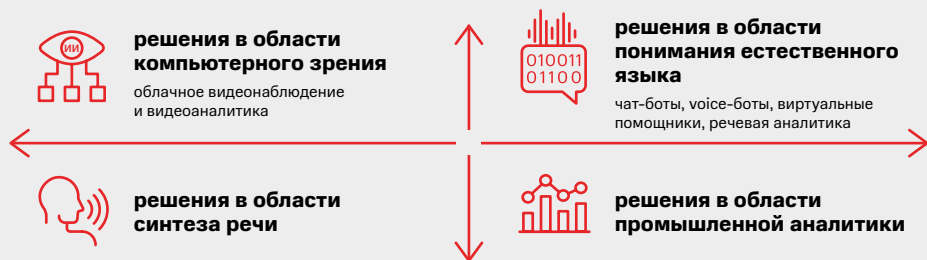
директор Центра Big Data МТС

- Анализ больших данных применяется для разработки антиспам-системы. Антиспам-сервисами МТС пользуются 26 млн абонентов МТС. Система блокирует 120 млн нежелательных звонков ежемесячно.
- Для развития мобильной сети связи МТС использует систему Smart Rollout, которая анализирует технические параметры нагрузки на сеть, скорость передачи данных, потребности и поведение абонентов, места их концентрации, данные о градостроительных планах, развитии транспортной и социальной инфраструктуры и многие другие показатели и дает заключение, в каких именно локациях требуется строительство базовых станций или модернизация сети. Благодаря Smart Rollout в 2021 году удалось в семь раз увеличить охват анализируемых объектов и в два раза повысить точность моделей предсказания дохода локаций.

- В сентябре 2021 года МТС запустила первое «коробочное» геоаналитическое решение, которое позволяет даже без опыта работы с большими данными самостоятельно выгружать аналитические отчеты по численности и составу населения в разных районах города и региона, а также по туристическим потокам. Решение помогает эффективно развивать инфраструктуру, повышая комфортность городской среды. Сейчас геоаналитику МТС используют для развития инфраструктуры и внутреннего туризма в 46 регионах России.
- Центр Big Data МТС внедряет дополнительные скоринговые модели для финтех-вертикали, что позволило банку запустить кредиты с заранее одобренными ставками и размером лимита кредитования, интегрировать рекомендательную систему по платежам и переводам в каналах дистанционного банковского обслуживания.

Центр искусственного интеллекта МТС

Центр искусственного интеллекта МТС действует с 2017 года. Специалисты центра создают и внедряют ИИ-решения в контуре экосистемы МТС, дополняют существующие сервисы новыми функциями, обеспечивают улучшение опыта клиентов по взаимодействию с ними.



МТС — участник Альянса по искусственному интеллекту, который занимается развитием данных технологий в России. Альянс развивает следующие направления:

- > **«Нормативное регулирование»** — в России создан реестр из 84 стандартов ИИ;
- > **«Высшее образование»** — разработана программа повышения квалификации из 10 курсов по дисциплинам ИИ для преподавателей вузов. По программе повышения квалификации в 2021 году сертифицированы 516 преподавателей. 13 пилотных вузов — партнеров Ассоциации приглашены на прохождение профессионально-общественной аккредитации. Альянс поддержал трек по искусственному интеллекту всероссийской олимпиады «Я — профессионал», в которой приняли участие 1 604 студента из 258 вузов.
- > **«Школьное образование»** — Альянс выступил партнером международного детского конкурса по ИИ, участниками которого стали 26,5 тыс. школьников из 101 страны. Работы победителей представлены на Международной конференции по искусственному интеллекту и анализу данных AI Journey 2021;
- > **«Практика и внедрение»** — для российского и международного рынка подготовлены более 90 кейсов с доказанным экономическим эффектом применения ИИ на основе опыта 60 компаний.
- > **«Данные»** — завершён первый этап исследования потребностей участников ИИ-рынка в дата-сетях (датасеть — это структурированные данные для работы нейросетей), для этого были опрошены свыше 400 представителей компаний отрасли, государственных органов, отраслевых ассоциаций.



Подробнее о деятельности альянса на сайте a-ai.ru



В Новосибирске МТС создаст инновационный кластер: rbc.ru



На ПМЭФ — 2021 МТС и правительство Новосибирской области заключили соглашение в области развития технологий искусственного интеллекта



В рамках сотрудничества Центр искусственного интеллекта МТС создал в Академгородке Новосибирска инновационный кластер, который позволит кооперировать возможности ведущих представителей бизнеса и академической среды и при этом обеспечить возможность стажировки, профильной подготовки и трудоустройства студентов новосибирских вузов

В 2021 году МТС инвестировала 10 млн долларов США в стартап Kneron — группу компаний, которая занимается разработкой и продажей микрочипов, используемых для ускоренной и энергоэффективной обработки алгоритмов ИИ и связанного с ними программного обеспечения.

В июне 2021 года Центр искусственного интеллекта МТС запустил акселератор стартапов и венчурный фонд. Подать заявку в акселератор могут авторы ИИ-проектов с сильной идеей, прототипом решения и разработкой. В настоящий момент отобрано 13 стартапов из 10 стран, каждому проекту одобрено финансирование до 100 тыс. долларов США. В начале 2022 года в рамках международной акселерационной программы MTS AI обучение прошли три стартапа, развивающие ИИ-продукты с социальной составляющей. Деятельность двух из них направлена на раннюю диагностику широкого спектра офтальмологических заболеваний, а третий фокусируется на прогнозировании климатических изменений.

В отчетный год МТС также заключила соглашения о стратегическом партнерстве в области искусственного интеллекта с 30 международными компаниями. Центр ИИ МТС объединяет собственную экспертизу с передовыми мировыми разработками в области искусственного интеллекта, чтобы наши решения были востребованы не только на российском, но и на глобальном рынке.

В ходе совместной работы Сибирское отделение (СО) РАН, Института монголоведения, Новосибирский государственный университет и MTS AI с точностью 94 % расшифровали 500 страниц древних тибетских рукописей с помощью искусственного интеллекта. Помимо этого МТС ИИ и НГУ совместно разработали программно-аппаратный комплекс обучаемой видеоаналитики. На базе этого комплекса студенты НГУ будут обучать технологиям искусственного интеллекта одаренных школьников центра «Альтаир».

Также в рамках сотрудничества запущено пилотное тестирование программно-аппаратных комплексов для контроля стеклотары на конвейере завода «Экран» (Новосибирск). В ближайшее время комплексы машинного зрения на базе технологии ИИ будут переданы для тестирования предприятиям региона. В дальнейшем представительство MTS AI в Новосибирске намерено развивать сотрудничество с университетами и инновационными компаниями в области искусственного интеллекта и интернета вещей.

Лаборатория IoT МТС

Лаборатория IoT МТС оснащена современным оборудованием по тестированию всех необходимых технологических параметров, включая анализ перспективных разработок сетей 5G. На базе лаборатории создан продукт «МТС Сертификация», позволяющий тестировать и сертифицировать решения в области интернета вещей, подтверждая их корректную работу в сети МТС NB-IoT.

МТС запустила образовательную программу по разработке решений на базе интернета вещей NB-IoT в сотрудничестве с ведущими техническими вузами России. Компания передала 77 стартовых наборов для разработки энергоэффективных IoT-устройств шести вузам из Москвы, Санкт-Петербурга, Томска, Екатеринбурга и Якутска



488

млн руб.

инвестировал
в стартапы
корпоративный
венчурный фонд
на конец 2021 года

31,8

млрд руб.

составили
в 2021 году
затраты МТС
на технологические
инновации

MTS StartUp Hub

8 9

MTS StartUp Hub — это центр инноваций и инвестиций МТС. Основные направления его работы — финансирование новых перспективных проектов (венчурные инвестиции), коммерческое сотрудничество и программа инкубации технологических решений.

Корпоративный венчурный фонд МТС вкладывает средства в стартапы, которые представляют стратегическую ценность для экосистемы МТС, имеют перспективы быстрого роста и обеспечивают синергию с новыми бизнес-направлениями компании.

В общей сложности состоялось уже шесть наборов в корпоративный акселератор, в том числе два — в 2021 году. В случае успешного прохождения акселератора стартапы получают возможность запустить оплачиваемый пилотный проект с МТС, проверить жизнеспособность решения с использованием инфраструктуры компании — клиентской базы, каналов продаж, а также получить юридическую поддержку.

- > 21 запущенный пилотный проект
- > 13 масштабированных пилотных проектов

Три технологические лаборатории MTS StartUp Hub работают в Москве, Санкт-Петербурге и Нижнем Новгороде. 19 резидентов центров 5G МТС прошли программу инкубации — доработали продукты и протестировали их в сетях 5G МТС.

Инкубация новых технологий также возможна на площадке партнера МТС в Казахстане Astana HUB.

Инновационные услуги и сервисы, запущенные при поддержке MTS StartUp Hub



Финансовый продукт, в который интегрирована аналитика расходов клиента. Он помогает управлять личными и семейными финансами



Неотличимый от человека голосовой робот для коммуникаций с клиентами будет применен в МТС при продаже услуг, для подтверждения даты выхода монтажника, получения обратной связи

Программа MTS Startup Garage

Программа внутреннего предпринимательства MTS Startup Garage помогает сотрудникам Группы МТС, которые хотят реализовать собственные идеи цифровых продуктов и развивать их в МТС. Интерес сотрудников к программе растет с каждым годом: за 2021 год «Гараж» получил 167 идей (100 идей годом ранее), а число регионов участников выросло почти вдвое и достигло 35.

Чтобы помочь сотрудникам быстрее осваивать продуктовые компетенции, в 2021 году был добавлен этап преакселерации, где можно представить еще не до конца проработанную идею. 58 команд получили возможность проверить свою гипотезу и сформировать видение продукта. Затем с помощью внутренних и внешних экспертов 21 идея была отобрана для акселерации. 9 команд смогли создать прототип продукта и представили его менеджменту компании, 3 из 5 прототипов продуктов, созданных в MTS Startup Garage и получивших бюджет для реализации, пополнили продуктовый портфель МТС. 10 отобранных идей пройдут акселерацию в следующем году.

- > На 4,38 балла по 5-бальной шкале оценена полезности работы «Гаража» для МТС
- > 44 сотрудника прошли обучение и получили новую специальность трекера — специалиста по сопровождению стартапов

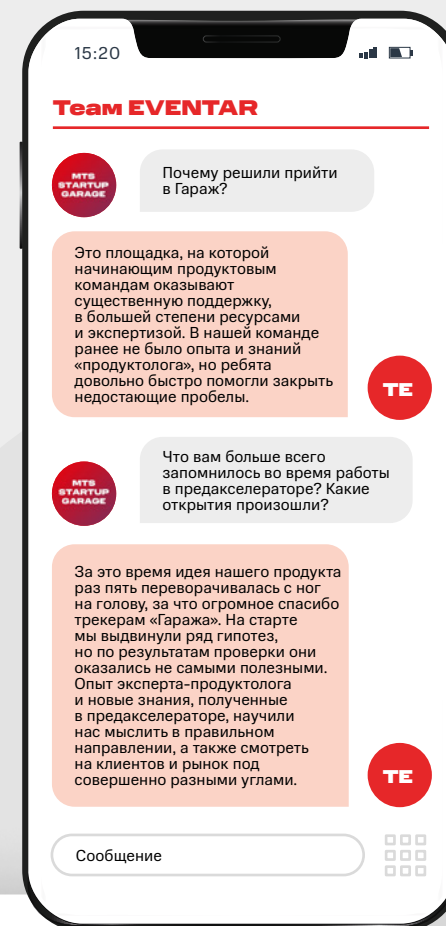
66



Цифровое предпринимательство призвано облегчить жизнь людей, сделать повседневные и зачастую рутинные задачи проще. Однако запустить цифровой бизнес — непростая задача. Лидеру и команде проекта необходимо обладать компетенциями не только в ИТ, но и в маркетинге, в сфере управления продуктами. MTS Startup Garage позволяет приобрести этот бесценный опыт на практике. Мы не только даем участникам программы теоретические знания, но и учим брать на себя ответственность, мыслить амбициозно, учитывать интересы клиентов и компании в целом.

Максим Гашков

руководитель Центра внутренних инноваций МТС



Поддержка предпринимательства

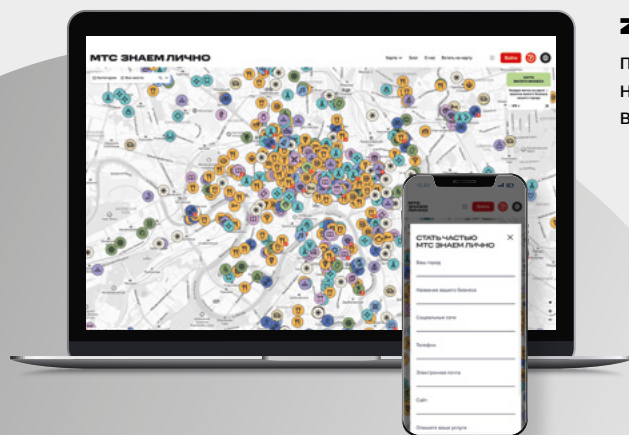
8 17

Проект «Знаем лично»

Проект поддержки предпринимателей «Знаем лично» отмечен национальной наградой «Премия рунета 2021» в номинации «За развитие малого и среднего бизнеса в рунете»

Программа поддержки бизнеса и малого предпринимательства «Знаем лично» помогает предпринимателям развивать свой бизнес, получать новых клиентов, знакомиться с другими предпринимателями и активными людьми своего города и находить среди них партнеров, а также узнавать об актуальных бесплатных инструментах продвижения бизнеса. «Знаем лично» — интерактивная карта России, с помощью которой предприниматели могут рассказать о себе новой аудитории, а клиенты — поддержать локальные заведения: кофейни, парикмахерские, несетевые кафе, автомастерские или салоны красоты. Размещение информации на карте бесплатное. Бизнесмены могут оставить заявку на сайте, чтобы добавить свои контакты в онлайн-сервис.

- > 41 город охвачен проектом «Знаем лично»
- > 2,8 тыс. точек малого бизнеса размещено на карте



Znaem.mts.ru

пользователи могут поставить на карте отметку «Я здесь был», выражая поддержку бизнесу

Проект «НеИнтервью»

МТС вовлекает представителей малого и среднего бизнеса регионов, а также представителей власти и некоммерческих организаций в обсуждение актуальных вопросов и проблем территорий. «НеИнтервью» — серия неформальных встреч региональных топ-менеджеров МТС с яркими людьми в регионах, это диалоги неравнодушных и вовлеченных в жизнь региона профессионалов, которые делятся своими открытиями, готовы прикладывать усилия, чтобы менять жизнь к лучшему. Видео «НеИнтервью» распространяются в социальных сетях и СМИ регионов.

Проект «Бизнес-акселератор «Леди 007»

5

Для поддержки женщин-предпринимателей МТС в партнерстве с общероссийской общественной организацией «Женщины бизнеса» проводит в регионах России бизнес-акселератор «Леди 007». Целевая аудитория проекта — предпринимательницы, которые уже начали свое дело, но столкнулись с трудностями, а также женщины, которые только обдумывают бизнес-идею. Двухмесячный образовательный курс помогает женщинам в регионах открывать свои бизнесы и обеспечивать финансовую отдачу, повышать эффективность своего предприятия и прорабатывать новые идеи. Лучшие проекты получают гранты и региональную поддержку для развития бизнеса. Проект в 2021 году охватил 6 городов, порядка 1 000 женщин стали участниками акселератора.

Конкурс Social Idea

17

В 2021 году МТС провела международный грантовый конкурс Social Idea. Проекты, поданные на конкурс, должны способствовать позитивным изменениям в обществе с применением цифровых технологий. Конкурс предлагает участникам экспертизу и наставничество от бизнес-руководителей МТС, возможность доработки и пилотирования проекта в цифровой экосистеме МТС, информационную поддержку, а для победителей — призовой фонд в размере 1 500 000 рублей на реализацию идеи или масштабирование продукта.

В 2021 году по номинациям «Экология» и «Инклюзия» поступило 726 заявок из 11 стран, что на 15% больше, чем в предыдущем году. 322 проекта были отобраны для участия в конкурсе, 32 команды вышли в финал.

- > 19 прототипов продуктов разработано
- > 2 прототипа продуктов выбрано для развития
- > 4 проекта получили грантовую поддержку





Социальные инвестиции МТС

МТС рассматривает вопросы развития территорий присутствия в комплексной парадигме поддержки социальной, экономической, культурной, финансово-экономической, инвестиционной и других сфер.

Стратегическая цель МТС в сфере социальных инвестиций — улучшение качества жизни и повышение безопасности за счет предоставления широкого спектра цифровых услуг и развития инноваций. Вовлеченность основных целевых аудиторий в социальные инициативы МТС обеспечивает длительный позитивный контакт с компанией.

Принципы и направления социальных инвестиций описаны в «Корпоративной социальной стратегии МТС на территориях присутствия». За реализацию стратегии отвечает Центр социальных и благотворительных программ

Направления социальных программ МТС

МТС придерживается следующих принципов социальных инвестиций, которые сформированы на основе анализа текущих потребностей общества, в том числе в регионах присутствия компании, экспертизы Группы, а также лучших практик в сфере устойчивого развития:

Долгосрочность, устойчивость	МТС выстраивает и последовательно реализует долгосрочные программы, направленные на достижение устойчивых положительных изменений в обществе. Компания фокусирует свои усилия на реализации целей ООН, в наибольшей степени отвечающих основным направлениям ее бизнес-стратегии
Вовлечение общественности	Компания активно вовлекает широкую аудиторию в свои программы. МТС предоставляет возможность личного вклада в решение актуальных проблем, тем самым создавая основу для качественного и долгосрочного взаимодействия с общественностью
Локализация	МТС реализует программы социальных инвестиций с глубоким пониманием региональной специфики, адаптируя каждый проект на местном уровне с учетом контекста конкретного региона
Партнерство	МТС развивает практику партнерства и межсекторного взаимодействия, способствующую объединению усилий участников на основе учета взаимных интересов для достижения синергии в решении общественно важных вопросов
Технологичность	МТС фокусирует усилия на эффективном решении социальных и экологических задач с помощью технологических инструментов и цифровой экспертизы
Эффективность	Компания проводит регулярную оценку эффективности выполнения социальных программ — система внутренних метрик оценки эффективности проектов основана на социологических опросах пользователей социальных программ МТС, количестве благополучателей программ и оценке социального импакта программ МТС в регионах присутствия. Ключевые показатели эффективности закреплены в Корпоративной социальной стратегии МТС на территориях присутствия на 2022 год

Образование

- > интеллектуальное и творческое развитие детей и молодежи



Здоровье и благополучие

- > поддержка социально незащищенных групп населения, бизнеса и местных сообществ



Цифровое просвещение

- > повышение уровня финграмотности и обучение по использованию современных технологий населения всех возрастов



Инклюзия

- > поддержка развития инклюзивной среды



Экология

- > развитие экотуризма, экопросвещение и популяризация экологической культуры



Культура

- > сохранение и популяризация уникальных культурных ценностей



В 2021 году МТС провела более 500 социальных мероприятий. Порядка 19,8 млн человек приняли участие в социальных проектах МТС в России (программы для развития творческих способностей, экопрограммы, профориентационные программы, программы по поддержке и обучению предпринимателей, стартапов, в том числе акселератора ИИ, Startup HUB), из них 4,2 млн человек вовлечены в экопросветительские проекты МТС.



«Поколение М»
Видео о проекте:
www.youtube.com



Ключевые социальные проекты

3 4 12

«Поколение М»: творчество во имя жизни

3 4

Благотворительный проект, объединяющий творческое развитие талантливой молодежи и помощь тяжелобольным. Миссия проекта — с помощью цифровых решений бесплатно обеспечить разностороннее дополнительное образование детей и подростков независимо от места проживания и социального статуса. Проект реализуется при поддержке Министерства культуры Российской Федерации и широкой сети партнерств.

Онлайн-платформа

На официальных онлайн-площадках проекта — сайте www.pokolenie.mts.ru и сообществе в сети ВКонтакте — дети со всей страны могут бесплатно учиться у более чем 250 педагогов и «звезд» по разным творческим направлениям: вокал, хореография, изобразительное искусство, фотография, кино, журналистика, актерское мастерство, дизайн одежды и другие.

За годы реализации проекта образовательные курсы «Поколение М» просмотрены более 30 млн раз

Наиболее талантливые ребята — победители конкурсов проекта получают уникальные творческие возможности: выставки работ в Третьяковке, поступление в ГИТИС, публикация иллюстраций в книгах, выступление на крупнейших площадках страны со «звездами», стажировки от известных фотожурналистов и деятелей кино и т.п.

699 талантливых детей из 69 регионов стали победителями проекта и продолжают развитие под руководством наставников

Офлайн-мероприятия

С целью развития территорий МТС организует масштабные образовательные мероприятия с участием «звездных» наставников проекта, вовлечением представителей региональной власти, а также волонтеров. Это дает всем жителям возможность живого общения с мастерами мирового уровня, организации полезного развивающего досуга для детей, способствует сохранению и популяризации местного культурного наследия:

- > вступительные экзамены в ГИТИС — жители регионов проходят подготовительные мастер-классы к поступлению и могут пройти первый тур прослушивания, не выезжая из родного города;
- > инженерные мастерские для детей по робототехнике с возможностью лично увидеть всемирно известных роботов;
- > образовательные программы от известных фотожурналистов России с фото-кроссами, обучением на примерах известных фотовыставок, которые МТС привозит и открывает в регионах;
- > развивающие программы для молодых дизайнеров одежды под руководством мэтров моды с обучающими показами мод «FashionDay Поколения М»;
- > конкурсные программы для молодых вокалистов, танцоров и блогеров с возможностью выступить на большой сцене своего региона вместе с со звездами в рамках музыкального шоу «Поколение М: Blog&Voice»;
- > другие мероприятия и проекты.

Уникальная благотворительная механика

Проект воспитывает юных филантропов по всей стране. Все активности в группах и на сайте «Поколения М» конвертируются в «живые деньги», которые МТС переводит благотворительным фондам — партнерам программ на лечение тяжелобольных детей.

Своими творческими активностями участники проекта сгенерировали более 22 млн рублей¹

“



Я из маленького провинциального городка, и благодаря проекту «Поколение М» исполнилась моя мечта как артиста — я вышел на большую сцену, стал участником популярных телешоу. Это уникальная возможность. Я всем вокруг рассказываю, что вместе с МТС так легко развиваться и расти как личность. И важно, что мое участие в «Поколении М» помогло собрать средства для лечения тяжелобольных ребят.

Иван Стариков

победитель вокального трека проекта МТС «Поколение М»



Онлайн-концерты
MTC Live:

live.mts.ru



МТС Live

МТС Live активно участвует в социокультурном развитии регионов присутствия: организует выступления артистов, проводит театральные гастроли, а также продает без комиссии билеты на культурные и развлекательные мероприятия. В 2021 году было проведено 341 мероприятие, на которые суммарно было продано более 250 тыс. билетов. В связи с ограничениями, вызванными пандемией, МТС Life организовал онлайн-трансляцию независимого мультимедийного фестиваля «Дикая мята». Также в декабре 2020 года мы запустили онлайн-проект поддержки и продвижения молодых музыкантов «Студия МТС Live».

Помимо этого в 2021 году МТС Live развивала собственное театральное направление: мы стали партнерами крупных театров, например Государственного академического театра им. Моссовета, а также инвестировали в собственные постановки и мюзиклы. Совместно с музейным сообществом в Центральном выставочном зале «Манеж» в Санкт-Петербурге мы провели музыкальные концерты в арт-пространстве «МТС Live Sessions».



Для популяризации интеллектуальной игры МТС Live реализовал креативный образовательный проект и запустил специальный поезд «Шахматы» на Сокольнической линии московского метрополитена. Старт отправке уникального состава дал 12-й чемпион мира по шахматам Анатолий Карпов.

МТС Live также стал одним из партнеров Минкультуры РФ и Минцифры РФ в запуске банковской карты с определенным лимитом, на который можно купить билеты в театры и музеи, на выставки и концерты, — «Пушкинской карты».

Место силы

11 12 17

Комплексный федеральный проект МТС «Место силы» запущен в 2020 году и реализуется в тесном сотрудничестве с национальными парками, заповедниками и городскими территориями. В рамках проекта МТС создает различные технологические продукты для развития экологического туризма и популяризации культурных ценностей на особо охраняемых территориях.



МЕСТО
СИЛЫ

Используемые инструменты

- VR-фильмы 360°
- Фотоловушки
- Экоклассы для детей
- Цифровые сервисы для мониторинга диких животных, предотвращения лесных пожаров, браконьерства, вандализма
- Аудиогиды по экотропам
- Новые маршруты экотроп
- Интерактивные цифровые и печатные книги
- Инклюзивные проекты
- Образовательные материалы с элементами дополненной реальности

В 2021 году создано 10 общественно полезных цифровых продуктов (VR-фильмы, аудиогиды, системы видеомониторинга с технологией ИИ, образовательные материалы с элементами дополненной реальности, интерактивные книги о заповедных территориях и др.), вовлечено 350 тыс. активных участников из 5 регионов России.

В 2022 году запланированы масштабирование проекта на новые территории, расширение набора используемых продуктов и технологий МТС, в том числе видеонаблюдения, а также данных Big Data (для оценки туристического потенциала территорий), и представление контента программы (VR-фильмы, AR- и аудиогиды и проч.) на витринах цифровых продуктов МТС.

Культурный код

11

«Культурный код» — это волонтерский проект МТС, целью которого является сохранение и поддержка уникальных для территорий культурных ценностей и инициатив национальных сообществ и самобытных этнокультурных образований для сохранения национальной идентичности. Одним из приоритетных

Основные направления проекта

- Поддержка ремесленных школ и уникальных мастеров
- Реставрация памятников культуры и других значимых для региона мест
- Проведение и поддержка самобытных региональных мероприятий, выставок, арт-объектов, фестивалей в поддержку малых народностей и традиций региона
- Цифровизация существующих объектов культурно-исторического наследия для доступного онлайн-изучения и посещения

форматов проекта является цифровизация существующих объектов культурно-исторического наследия для доступного онлайн-изучения и посещения, в том числе при помощи VR-технологий. Проект реализуется совместно с жителями регионов России, волонтерами, партнерами среди НКО и бизнеса.

По итогам 2021 года проект охватил 54 региона, в организации мероприятий проекта приняли участие 30 000 человек, включая 4 000 волонтеров.

Городские легенды

8 11

Проект «Городские легенды» направлен на поддержку и развитие внутреннего туризма и создание современных цифровых сервисов с уникальным контентом. В рамках проекта МТС привлекает жителей городов России к созданию «народных» аудиогидов с фокусом на места и события, которые ценят и любят местные жители и которые лучше всего раскрывают колорит и особенности города. Пользоваться гидом можно в любое удобное время даже без подключения к интернету.

На сегодняшний день аудиоэкскурсии МТС запущены в 45 городах страны. Порядка 6,3 млн россиян вовлечены в реализацию программы. В 2021 году проект «Городские легенды» запущен в 13 новых городах, в 2022 году запланировано развитие проекта за счет расширения географии экскурсий и внедрения новых форматов.

Проект «Городские легенды» получил Гран-при международной премии PROBA Awards 2021 как самый креативный коммуникационный проект и одержал победу в номинации «Продвижение территорий», отмечая эффективные и оригинальные практики для достойного представления регионов и городов страны

Реализация программы «Культурный код» на примере межрегионального проекта на Дальнем Востоке



Издание книги эвенкийских сказок

МТС объединила жителей России, представителей местных сообществ, культурных и образовательных учреждений, а также региональных властей для сохранения культуры и исчезающего фольклора эвенков — коренного народа Сибири и Дальнего Востока.

- 1 Поиск сохранившихся эвенкийских сказок.** МТС совместно с общинами коренных малочисленных народов Севера (КМНС) организовали поиск уникальных сохранившихся сказок эвенков.
- 2 Вовлечение местных сообществ.** К проекту привлечены жители села Тугур Хабаровского края — центра эвенкийской культуры, которые обработали сказки, обеспечили их литературный перевод на русский и эвенкийский языки (в зависимости от языка сохранившегося оригинала произведения), а также приняли участие в их озвучивании на двух языках. На основе полученных материалов МТС создала книгу сказок — в печатном и аудиоформате.
- 3 Презентация книги сказок.** Презентация книги прошла в формате телемоста между тремя регионами — Хабаровским, Забайкальским краями и Амурской областью — основными местами проживания эвенков. В мероприятии для широкой общественности приняли участие власти регионов, культурные и образовательные учреждения Дальнего Востока, которые предоставили площадки для проведения мероприятий и информационную поддержку проекта, а также руководители и члены ассоциаций и общин КМНС регионов Дальнего Востока, непосредственно задействованные в создании книг.
- 4 Дальнейшая популяризация сказок.** Тираж книг передан в музеи и библиотеки Хабаровского края, Забайкалья и Амурской области, а также сообществу эвенков. Аудиоверсия книг размещена на корпоративном медиа МТС, доступном широкой аудитории.

«Золотая нить» —
книга эвенкийских сказок
media.mts.ru





Помощь локальным сообществам

1 3

С 2016 года МТС осуществляет комплексную программу социальных инвестиций и поддержки микросообществ в регионах. Мы взаимодействуем с независимыми группами граждан, которые, не являясь благотворительными фондами или НКО, пытаются собственными силами решать важные для региона и территорий социальные задачи.

Наш подход подразумевает глубокое погружение в жизнь сообщества и оказание помощи, нацеленной на решение конкретной, важной именно в данный момент проблемы. Выявив проблему сообщества, МТС предлагает помощь в разных форматах:

- > волонтерская помощь силами сотрудников;
- > покупка оборудования, инвентаря, оплата логистики;
- > помощь в создании образовательного и просветительского контента для широкой аудитории.

В 2021 году МТС оказывала помощь волонтерским сообществам и наиболее уязвимым слоям населения — например, поддержала сбор продуктовых наборов для малоимущих и наборов для первоклассников из многодетных семей. МТС также продолжила организацию психологической помощи, в том числе через бесплатные горячие линии в регионах, и поддержала культурные и образовательные центры России в организации образовательных и помогающих онлайн-трансляций и эфиров. В рамках постоянной работы с сообществами МТС также регулярно предлагает их участникам помогающие материалы в различных коммуникационных каналах, наиболее релевантные для конкретной территории или региона в данный момент.

66



Продолжая долгосрочную работу с сообществами и вовлекая их представителей в другие собственные социальные проекты, компания становится во главе большого движения, направленного на решение социальных проблем жителей страны.

Ольга Юркова

руководитель Центра социальных и благотворительных программ МТС

В 2021 году конечными благополучателями программы стали порядка 500 тыс. человек. 1800 микросообществ в 77 регионах страны получили помощь, 6 000 волонтеров приняли участие в программе.

ESG-менторство

17

Программа с Effie Russia для популяризации ESG-повестки в России

МТС является лидером популяризации ESG-повестки в России. С 2018 года совместно с Effie Russia мы реализуем программу по продвижению 17 целей устойчивого развития ООН (ЦУР). Программа популяризирует лучшие российские и международные кейсы, направленные на обеспечение устойчивого развития общества, чтобы вдохновить бизнес-лидеров и другие бренды на более активное участие в социальной повестке.

МТС поддерживает номинацию Positive Change в рамках ежегодной премии Effie Russia. В этой категории отмечаются бренды, фонды и некоммерческие организации, которые делают мир лучше, используя для этого свои коммуникационные и бизнес-стратегии. Награда присуждается тем участникам, чьи кампании эффективно объединили бизнес-цели и решение общественно значимых задач, привели к значимым общественным изменениям и позитивно повлияли на имидж организации и ее показатели.

Каждый год МТС совместно с Effie Russia собирают бренды, агентства и НКО на форуме Effie «Бренды со смыслом: кого выберет потребитель завтра?», чтобы обсудить важнейшие социальные и экологические тренды, отобрать лучшие практики и популяризировать ESG-повестку среди представителей бизнеса. В 2021 году форум собрал 50 тыс. просмотров.

Открытая конференция МТС «Устойчивое развитие и ESG. Социальный аспект»

В конце октября 2021 года МТС провела ежегодную открытую конференцию МТС «Устойчивое развитие и ESG. Социальный аспект», к которой в формате онлайн-эфира подключились более 1600 зрителей, среди которых: руководство российских и зарубежных компаний, координаторы, отвечающие за повестку устойчивого развития, эксперты в сфере ESG, представители общественных организаций, банков, НКО, руководители по КСО и устойчивому развитию, руководители PR-, GR-, HR-, IR подразделений, партнеры и клиенты МТС, представители добровольческих организаций, социальные предприниматели.

Участники конференции обсудили влияние ESG-повестки на бизнес, роль работодателя в формировании культуры разнообразия, инклюзивности и равенства, а также внедрение соответствующих

подходов в корпоративную стратегию, новые цифровые тренды и эволюцию инструментов волонтерства, а также роль корпоративного волонтерства в поддержке местных сообществ. Запись прямого эфира доступна на странице мероприятия conference2021.mts.ru.

Помогающий контент

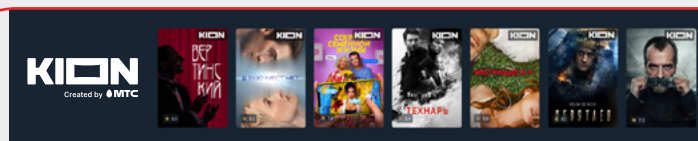
4

Корпоративное Медиа МТС — media.mts.ru публикует познавательный, образовательный и помогающий контент. Основная задача таких публикаций — повышение цифровой грамотности и качества жизни людей, в первую очередь за счет возможностей высокотехнологичных продуктов и сервисов МТС. Мы помогаем экономить, заботимся о безопасности наших читателей, рассказываем, как быстрее и дешевле решать повседневные задачи, связанные с бытом, досугом, взаимодействием между человеком и государством.

Материалы востребованы аудиторией — в 2021 году такие публикации на платформе «МТС Медиа» и в одноименном канале в [Яндекс.Дзене](https://yandex.ru/dzen/) собрали более 17 млн просмотров (15,2 млн в 2020 году), из них материалы социальной направленности — 3,4 млн просмотров, это почти на 80 % больше, чем в 2020 году.

Темы материалов:

- > здоровье
- > экономия
- > безопасность
- > инклюзия
- > компьютерная и финансовая грамотность
- > взаимодействие с сервисами государственных услуг



Онлайн-кинотеатр KION продвигает оригинальный контент, затрагивающий важные для общества темы — проблемы неравенства, приемное родительство и кризис традиционных социальных институтов. Это могут быть как серьезные драмы, так и жанры, считающиеся более легкими: комедии и драмеди. Кроме того, социальная повестка является важной составляющей рекламных сюжетов МТС, которые ежемесячно просматривают более 50 млн зрителей.



Просветительские проекты по повышению цифровой грамотности

4 10 GRI 417-1

МТС запускает услуги и реализует комплексные программы, направленные на повышение цифровой грамотности населения.

Для детей

В 2021 году МТС запустила отдельную подписку **«НЕТАРИФ Junior»**, которая включает безлимитные звонки и мессенджеры, книги, музыку, мультфильмы, защиту от нежелательных звонков, бесплатную подписку на школьные учебники и многое другое, что может потребоваться ребенку. При этом доступ к опасному и не рекомендованному для детей контенту ограничен. Для детей более младшего возраста компания предлагает умные часы с функцией родительского контроля.

В отчетном периоде МТС в числе крупнейших российских компаний ИТ-отрасли, стала соучредителем **Альянса по защите детей в цифровой среде**. Главная цель Альянса — создание благополучного и безопасного цифрового пространства для детей. Участники Альянса взяли на себя обязательство развивать киберграмотность школьников и их родителей, создавать благоприятные условия для безопасного общения детей в виртуальной среде, выявлять и ограничивать доступ к противоправной информации и контенту, способному нанести вред здоровью и развитию детей.

В конце 2021 года компании — основатели Альянса подписали меморандум о присоединении к **хартии «Цифровая этика детства»**. В ее основе — 5 ключевых принципов: уважение ребенка как личности, совместная ответственность, сохранение конфиденциальности и ценностных ориентиров в онлайн-пространстве, инклюзивный подход.

Чтобы оградить детей от негативного контента и мошеннических ресурсов и при этом научить их использовать возможности интернета для учебы и развития, МТС в регионах России регулярно проводит для школьников **волонтерские акции по цифровой грамотности** совместно с представителями образовательных учреждений и психологами. В корпоративном медиа опубликована памятка для родителей «Что нужно знать детям об интернет-мошенниках: правила безопасности». На «детской» странице сайта «Безопасность — это просто» можно ознакомиться с материалами, ранее созданными МТС по проекту «Дети в интернете».

Что нужно знать
детям об интернет-
мошенниках: правила
безопасности
media.mts.ru



Альянс по защите детей
в цифровой среде:
internetforkids.ru



Дети в интернете
youtube.com



В Международный день защиты детей МТС Банк провел акцию **«Защитим детей от киберугроз вместе»**. В официальных аккаунтах банка в социальных сетях, а также в популярных пабликах были опубликованы обучающие карточки с советами по безопасному поведению в цифровом пространстве. Аудитория проекта превысила 200 тыс. пользователей. Команда МТС ИТ также провела интерактивные лекции по цифровой гигиене **Digital Kids Day** для воспитанников детских домов и социальных учреждений.

Еще один яркий проект 2021 года — **#ИнтернетБезБуллинга**, который МТС развивает вместе с Детским фондом ООН (ЮНИСЕФ) в Беларуси. В рамках этой кампании, направленной на профилактику травли в интернете среди молодежи, были созданы специальные обучающие ролики и тест-тренажеры, популяризировались инструменты помощи в ситуации травли: горячая телефонная линия для детей и подростков и онлайн-консультирование психологами на сайте kids.pomogut.by. Кроме того, была организована фандрайзинговая кампания — собранные средства были направлены на обучение специалистов, работающих с пострадавшими от буллинга. Для старшеклассников был проведен **«MobiКвиз»** — интеллектуальная игра, в которой принимали участие школьники



Для защиты детей и подростков от нежелательного контента российское законодательство обязывает наносить возрастную маркировку на информационную продукцию аудиовизуальных сервисов и стороннюю рекламу, которая размещается на любых ресурсах. Весь контент, включая рекламный, произведенный в рамках Группы, снабжен необходимой возрастной маркировкой. Дополнительно весь контент KION проверяется перед выкладкой; также на сервисе реализован «детский профиль», вводящий дополнительные ограничения на доступный детям контент при его использовании. В 2021 году у органов государственного надзора за соблюдением законодательства в сфере защиты детей от неподобающей информации не было претензий к деятельности МТС

из всех регионов Беларуси. На официальном YouTube-канале компании МТС Беларусь доступны материалы для детей по безопасному использованию интернет-ресурсов, где в роли учителей и ведущих выступили популярные блогеры. Видеоролики набрали более 16 000 просмотров.

Для старшего поколения

МТС в Беларуси перезапустил бесплатную онлайн-школу по интернет-грамотности **#НаучиСвоихБлижних**. Онлайн-курс включает 10 занятий: это лекции, практические задания и образовательные видеоролики, которые помогут пожилому человеку освоить смартфон и планшет «с нуля». На начальном этапе слушателям могут помогать дети и внуки.

В рамках собственного просветительского проекта **«Финансовая грамотность — каждому!»** МТС Банк проводит в Москве и регионах присутствия викторины, лекции и другие онлайн- и офлайн-мероприятия по финграмотности, в том числе уделяя внимание вопросам цифровой безопасности. На сайте банка создан специальный раздел, где можно ознакомиться с правилами безопасности, а также пройти тест «Обмани мошенника» для проверки своих знаний.



Технологии для образования

4 8

МТС системно работает с целым рядом российских вузов, среди которых СКОЛКОВО, НИУ ВШЭ, МГУ, СПбГУ, ИТМО и другие, помогая развивать образовательные программы, обогащая учебный процесс, предоставляя экспертные консультации специалистов и доступ к инновационным технологиям:

- > МТС и бизнес-школа СКОЛКОВО запустили магистерскую программу «Цифровые технологии в бизнесе» для бакалавров технических специальностей российских вузов. 20 лучших студентов по итогам отбора получают гранты от МТС, покрывающие 100 % стоимости обучения по программе.
- > МТС AI и «Высшая школа экономики» заключили индустриальное партнерство для развития искусственного интеллекта. Специалисты МТС AI оказывают содействие в обучении начинающих специалистов, помогают им определиться с направлением профессионального развития и повысить квалификацию.
- > МТС реализовала ряд образовательных инициатив для поиска технических и цифровых талантов. МТС.Тета — школа аналитиков данных и разработчиков, цель которой — собрать ИТ-комьюнити, чтобы научить работе в команде для решения реальных бизнес-задач и предоставить поддержку от менторов машинного обучения, а также мобильной и бэкэнд-разработки.
- > МТС и Уральский Федеральный университет (УрФУ) запустили магистерские онлайн-программы «Умный регион: устойчивое развитие цифровой экономики» для усиления цифровых компетенций команд по трансформации территорий. Соглашение о сотрудничестве компании с вузом подписано на выставке «Иннопром — 2021».

МТС Медиа наградила лучших студентов ВГИКа именными стипендиями
moviestart.ru



МТС и УрФУ готовят магистров для цифрового развития регионов
comnews.ru



66



Академическая среда УрФУ и поддержка технологических лидеров, таких как МТС, позволили нам систематизировать и правильно «упаковать» знания в области фундаментальных компонентов урбанистической экономики — бизнес-процессов, сервиса, связи, логистики, ландшафта, экологии и других составляющих.

Виктор Кокшаров

ректор Уральского федерального университета

- > Ярославский государственный технический университет (ЯГТУ) и МТС подписали соглашение о стратегическом партнерстве для привлечения экспертизы МТС к созданию учебных материалов, модернизации учебной и технической базы университета с использованием цифровых технологий, организации стажировок студентов и повышению уровня их профессиональной подготовки, реализации социальных проектов с участием учащихся и преподавателей.
- > МТС Банк и МФТИ запустили программы повышения квалификации в области ИТ для студентов и выпускников
- > Бизнес-вертикаль МТС Медиа поддерживает образовательные программы Всероссийского государственного института кинематографии им. С. А. Герасимова. Для назначения именных стипендий создан экспертный совет, в состав которого входят ведущие педагоги-мастера ВГИКа, а также представители МТС Медиа.

66



Хочется выразить отдельную благодарность МТС Медиа за поддержку наших студентов и дополнительный стимул совершенствоваться. Очень важно дать понять обучающимся, что даже их учебные проекты могут быть важным шагом в профессиональной реализации. Важной задачей является взаимодействие кино- и медиаиндустрии.

Владимир Малышев

ректор Всероссийского государственного института кинематографии им. С. А. Герасимова

МТС также уделяет особое внимание развитию цифровых талантов, реализует собственные мероприятия и поддерживает рыночные инициативы. Например, 12 технологических гильдий Группы МТС ежеквартально устраивают регулярные ИТ-митапы. ИТ-специалисты экосистемы обмениваются опытом на внутрикорпоративной онлайн-площадке Tech Talks. За последний год число участников гильдий увеличилось на 45 %. Hello, conference! — собственная конференция по ИТ-архитектуре в 2021 году проводилась МТС в юбилейный 10-й раз. МТС провела первый Open source camp по Golang-проектам — общий призовой фонд конкурса составил 1,25 млн рублей.

МТС Банк в отчетном периоде впервые стал партнером в крупнейшей конференции по архитектуре ИТ-решений ArchDays и сегодня ИТ-команда МТС Финтех — это направление развития для более чем 100 Agile-команд.

Развитие и обучение

Образовательные проекты в вузах

- > Запустили магистратуру «облачные технологии» в МФТИ и проектные работы в ВШЭ ФКН
- > Охват свыше 25 000 студентов и выпускников
- > До конца 2022 года хотим усилить свое присутствие в ВШЭ ФКН и запустить партнерство с двумя вузами

Собственные образовательные треки

- > Запустили программы для дополнительного развития ИТ-специалистов
- > Работают 5 программ (Middle Java, Middle Golang, «Архитектура», «Технический лидер», «Машинное обучение»), в которых участвуют 180 сотрудников
- > 45 участников программы рекомендованы руководителем к повышению
- > До конца 2022 года будет запущено дополнительно 6 программ (Devops, SRE Android, Frontend, AutoQA, «Микросервисная архитектура» и «QA для менеджеров»), а также усилены уже запущенные программы

Запуск собственных внешних школ

- > Запустили два внешних проекта по направлениям Golang и «Машинное обучение»
- > В отборочных испытаниях участвовали более 5 000 разработчиков
- > Во внешних проектах приняли участие 350 внешних студентов, 121 сотрудник МТС и 1 сотрудник АФК «Система»



Hello, conference!
youtube.com



Благотворительность в МТС

Благотворительная деятельность Группы является продолжением бизнес-стратегии и социальной стратегии компании, она регулируется Политикой «Деятельность МТС в области благотворительности». Этот документ устанавливает основные принципы планирования и реализации активностей в области благотворительности, а также права и обязанности работников и подразделений компании в рамках данной деятельности. Документ в том числе адаптируется дочерними обществами Группы.

В Политике определены ключевые направления для осуществления благотворительных проектов: безвозмездная помощь детям с тяжелыми заболеваниями, которые не имеют возможности получить требующуюся медицинскую поддержку от государства, и семьи в трудной жизненной ситуации, которые не в состоянии обеспечить необходимое лечение, а также образование, культурное и творческое развитие детей и взрослых. МТС реализует благотворительные проекты в сфере науки, культуры и искусства, физической культуры и спорта. Проекты компании направлены также на развитие инклюзии и волонтерства, на поддержку локальных сообществ, предпринимательства, социально незащищенных слоев населения и объектов социально значимой инфраструктуры, на решение экологических проблем.

Принципы благотворительности МТС:

- > **законность и этичность:** мы следим, чтобы благотворительная деятельность не противоречила российскому и международному законодательству, а также этическим стандартам (например, Группа МТС

МТС планирует и реализует благотворительные проекты таким образом, чтобы они способствовали позитивным переменам в обществе, улучшали социальный климат и качество жизни людей. Благотворительность рассматривается как долгосрочная инвестиция, создающая основу для устойчивого развития общества. Благотворительная программа МТС нацелена на взаимное объединение, партнерство и синергию бизнеса, властей, экспертного сообщества и самих потребителей для решения проблем общества.

Елена Кохановская

директор МТС по внешним коммуникациям
и связям с общественностью

не осуществляет проекты в отношении благополучателей, которые были вовлечены или имеют репутацию вовлеченных в коррупцию или неэтичное поведение);

- > **системный подход:** мы планируем проекты по выбранным направлениям и измеряем достижение запланированных целей и воздействие на сообщество;
- > **неприятие коррупции в любой форме и проявления:** МТС не использует благотворительность в целях получения каких-либо неправомерных преимуществ;
- > **аполитичность:** Группа МТС не финансирует и любым другим способом не поддерживает и не стимулирует политические партии или их членов, включая кандидатов на политические посты, их избирательные кампании или политические мероприятия, а также любые политические организации и (или) движения;
- > **целевое и адресное направление средств,** контроль их использования;
- > **открытость и прозрачность:** информация об основных реализованных благотворительных проектах размещается в открытом доступе на сайте компании, а также в нефинансовой отчетности Группы МТС. Подробнее читайте в разделе «Приложения»

Мы помогаем обществу в партнерстве с благотворительными фондами и другими некоммерческими организациями.

Значительная часть благотворительной деятельности МТС реализуется посредством пожертвований в благотворительный фонд «Система». Эта модель обеспечивает возможность участия МТС в масштабных проектах за счет объединения с другими благотворителями фонда. Например, таким образом реализуется флагманский проект БФ «Система» «Лифт в будущее» — всероссийская программа профориентации и профессионального развития для детей и взрослых, способствующая повышению карьерных возможностей жителей регионов РФ. Подробнее о работе БФ «Система» и о проектах фонда, которые поддерживает МТС: bf.sistema.ru.

Начиная с 2020 года на официальном портале мэра и правительства Москвы Mos.ru МТС Финтех совместно с ДИТ Москвы запустил сервис, где каждый желающий может перевести средства на благотворительность. Сейчас к сервису подключено 60 столичных благотворительных организаций, которые оказывают системную и адресную помощь детям и взрослым с ограниченными возможностями здоровья или попавшим в сложную жизненную ситуацию, а также предоставляя гуманитарную помощь и поддержку приютам для бездомных

животных. Ежемесячно к сервису присоединяются около пяти новых некоммерческих организаций. В 2021 году благодаря платежному сервису МТС Банка пользователи перечислили более 13,5 млн рублей в благотворительные организации, представленные на сайте Mos.ru.

Благотворительную деятельность Группы МТС контролирует Наблюдательный совет по благотворительности, в который входят топ-менеджеры компании. Коллегиальный орган согласует и утверждает перечень проектов, на которые расходуется благотворительный бюджет, а также:

- > утверждает годовой план благотворительной деятельности;
- > согласует благотворительные проекты, которые не были включены в план на соответствующий год и по которым заявки поступили в течение года;
- > принимает решение об изменении суммы пожертвования, если такая необходимость возникает в процессе реализации благотворительного проекта.

Меры по обеспечению прозрачности финансирования социальных и благотворительных проектов МТС

Чтобы снизить риск ненадлежащих платежей, в компании ведется контроль за благотворительными проектами на всех этапах — от подготовки до завершения. Для этого:

- > разработаны, внедрены и регулярно обновляются локальные нормативные акты, регулирующие благотворительную деятельность;
- > создан и действует коллегиальный орган — Наблюдательный совет по благотворительности МТС;
- > в процедуры одобрения благотворительных проектов и договоров по ним вовлечены органы управления компании, включая Наблюдательный совет по благотворительности и Комитет по аудиту Совета директоров, а также контролирующие подразделения — комплаенс, безопасность, финансы и пр.;
- > сотрудники МТС, вовлеченные в реализацию благотворительных проектов, регулярно учатся распознавать «красные флаги» и прогнозировать возможные риски с учетом правоприменительной практики;
- > расходы на благотворительность подлежат ежеквартальному мониторингу, а комплаенс-риски — ежегодной оценке; периодически проводится внутренний аудит.



Сервис сбора средств на благотворительные проекты, запущенный МТС Финтех совместно с ДИТ Москвы mos.ru



66



Поддержка инклюзии

5 8 10 11

МТС выстраивает и последовательно реализует долгосрочные программы, направленные на достижение устойчивых положительных изменений в обществе в соответствии с целями устойчивого развития. В основе всех социальных и благотворительных программ компании лежат принципы инклюзивности, равенства и разнообразия.

В 2021 году в поддержку социального направления ESG-стратегии в МТС разработана и утверждена Советом директоров Политика «Многообразие, равенство и инклюзивность» с последующим распространением ее действия на все дочерние общества Группы МТС. Политика систематизирует деятельность Группы в области поддержки многообразия, равенства и инклюзивности (DE&I — Diversity, Equity & Inclusion), устанавливает принципы и направления деятельности Группы в этой области и определяет эффективные механизмы планирования деятельности и отчетности в сфере DE&I.



Также см. раздел
[«Инклюзия,
разнообразие
и равенство»](#)

66



Деятельность компании в области многообразия, равенства и инклюзивности свидетельствует о ее зрелости и готовности к осмысленному выходу на новые направления развития волонтерства, о структурном подходе в работе по вопросам защиты прав человека, равенства и инклюзивности.

Елена Серегина

руководитель Центра МТС по социальной ответственности, разнообразию и инклюзивности

Основные направления Политики МТС «Многообразие, равенство и инклюзивность»

> Предоставление равных возможностей для всех заинтересованных сторон и формирование инклюзивной среды, где каждый может максимально раскрыть свой потенциал и достичь поставленных целей

> Предоставление равных возможностей для всех сотрудников и других заинтересованных сторон при взаимодействии с Группой МТС

> Разработка продуктов и услуг, удовлетворяющих потребности различных заинтересованных сторон

> Обеспечение многообразия за счет включения в бизнес-процессы представителей самых разных групп людей

> Обеспечение уважения, одинакового обращения и справедливости, а также равного доступа к продуктам и услугам Группы МТС



Доступное пространство

Чтобы салоны розничной сети МТС могли удобно обслуживать маломобильных клиентов, ведется строительство пандусов, а в помещениях устанавливаются кнопки вызова. Планируется обеспечить доступность как минимум одной точки продаж для маломобильных граждан в каждом населенном пункте, где имеются салоны МТС. В 2021 году было оборудовано 207 салонов. Расходы на установку оборудования составили 53 млн рублей, в том числе 22 млн рублей — в крупных городах.

Программы по поддержке инклюзивного сообщества

5 8 10 17

Компания реализует комплексные долгосрочные программы по поддержке инклюзивного сообщества, повышению качества жизни людей с ограниченными возможностями здоровья.

В 2021 году МТС продолжила проект **«МТС — компания для всех»**, он направлен на поддержку социально уязвимых групп населения: людей старшей возрастной категории и соискателей с инвалидностью. МТС проводит в региональных центрах занятости населения (ЦЗН) Российской Федерации бесплатные образовательные мероприятия для соискателей. Специалисты МТС обучают их составлению «правильного» резюме, прохождению собеседования, использованию современных мобильных технологий для жизни и т. д.

Волонтеры МТС Банка в рамках социального проекта **«День МТС #Вместе»** провели мастер-классы по финансовой грамотности для соискателей с инвалидностью и кандидатов из возрастной группы «40+» в центрах занятости Москвы, Рязани, Новосибирска и Нижнего Новгорода. По итогам мероприятий 2021 года более 550 кандидатов получили навыки современных форм трудоустройства и вошли в базу перспективных соискателей МТС.

Масштабирование проектов в области найма на работу людей с инвалидностью и людей зрелого возраста формирует открытую и дружелюбную культуру внутри компании и поддерживает инклюзивные сообщества в целом.

66



Мы образовываем соискателей и вселяем в них уверенность, что возраст 40+ и 50+ — это преимущество для работодателя, необходимо только правильно выстраивать коммуникации и владеть современными формами трудоустройства, о которых мы и говорим в нашей программе «МТС — компания для всех». Мы учим HR-руководителей, как привлекать соискателей разных возрастов, правильно проводить собеседование, чтобы помочь людям старшей возрастной категории сразу влиться в коллектив.

Лариса Звягинцева

руководитель направления Центра МТС по социальной ответственности, разнообразию и инклюзивности

66



Служба занятости населения предоставляет самую большую базу кандидатов. Мы понимаем, что расширение партнерских связей с работодателями и увеличение таким образом количества вакансий — ключевая часть нашей работы. «День МТС» отличается разноплановостью предложений. На мероприятии представлены вакансии множества специальностей для всех категорий соискателей — это и студенты, и кандидаты без опыта работы, и те, кто имеет большой трудовой стаж.

Мария Устинова

и.о. директора центра «Моя работа»

В рамках программы **«Доступно для всех»** совместно с Государственным историческим музеем с мая по октябрь 2021 года на четырех различных площадках Исторического музея в Москве и в его филиале в Туле прошли мероприятия для глухих и слабослышащих, незрячих и слабовидящих, а также посетителей с особенностями интеллектуального развития. В них приняли участие команда инклюзивных волонтеров Исторического музея и волонтеров Группы МТС, прошедших совместное обучение по взаимодействию с посетителями с инвалидностью на базе музея.

При поддержке МТС в Национальном художественном музее Республики Беларусь с успехом прошла выставка работ незрячих художников **«ТЕСНОЦВЕТ»**. Картины создавались с помощью уникального устройства по распознаванию цвета, которое трансформирует цвета в музыку. Проект развивает общественная инициатива BelonicaArt.

В июне волонтеры МТС Банка в рамках просветительского проекта **«Финансовая грамотность — каждому!»** провели благотворительный урок для учеников Центра развития и поддержки глухих и слабослышащих детей и их родителей «Я понимаю».

К Международному дню слепоглухих МТС Банк совместно с Фондом поддержки слепоглухих «Со-единение» запустили специальную версию онлайн-игры **«Жизнь на ощупь»**, цель которой — показать, какие сложности восприятия испытывают люди с нарушением зрения. Игра позволяет широкой аудитории познакомиться с самыми распространенными причинами ухудшения зрения в интерактивном формате.

Социальная акция МТС **«С любовью к бабушкам и дедушкам»**, которую мы реализуем совместно с благотворительным фондом «Старость в радость», направлена на сбор пожертвований и проведение волонтерских мероприятий для жителей домов-интернатов для пожилых Владимирской, Московской, Тверской, Рязанской, Нижегородской областей, Пермского и Алтайского края.

Добропоезд — 2021

МТС приняла участие во всероссийской акции по поддержке людей с ограниченными возможностями физического здоровья и интеллектуального развития **«Добропоезд — 2021»**. Мобильный семинар не только привлекает внимание к потребностям и проблемам тех, кто оказался в непростой жизненной ситуации, но и объединяет активистов и экспертов реабилитации и социализации людей с ограниченными возможностями здоровья.

Цель проекта — познакомить людей с ограниченными возможностями с теми, кто справился психологически и физически, а также разработал собственные программы и методики реабилитации. Акция стартовала в 2019 году и реализуется при поддержке Фонда президентских грантов, Добровольного физкультурного союза, Общественной палаты Российской Федерации, а также Российского государственного социального университета.

66



В последнее время мы наблюдаем трансформацию поддержки нуждающихся в помощи людей в понятный и приносящий удовольствие формат. Подхватив этот тренд, фонд «Со-единение» разработал онлайн-игру о жизни на ощупь. Благодаря поддержке МТС Банка еще больше неравнодушных людей смогут принять участие в проекте, который не просто станет развлечением, а подарит новые знания, помогающие изменить свое отношение к слепоглухим.

Юлия Шляндина

директор по фандрайзингу Фонда поддержки слепоглухих «Со-единение»

Вклад МТС в борьбу с COVID-19

2 3 9

В 2021 году Россия и мир продолжали жить в условиях пандемии, поэтому МТС не прекращала реализацию всех программ для повышения доступности онлайн-обучения, досуга, удаленной работы, получения государственных, медицинских и других сервисов.

Поддержка клиентов, общества и государства

- > На базе технологических решений МТС работали сервисы SMS-информирования граждан об ограничительных мероприятиях и мерах по борьбе с распространением COVID-19, а также сервисы по генерации цифровых и SMS-пропусков для передвижения во время ограничительных и карантинных мероприятий.
- > МТС разработала и вывела на рынок решение по выявлению людей с повышенной температурой тела с использованием систем интеллектуального видеонаблюдения.
- > В Санкт-Петербурге по результатам тендера МТС обеспечила работу горячей линии и прием входящих вызовов с целью информирования населения по COVID-19.
- > В течение всего 2021 года абоненты МТС сохраняли возможность бесплатного доступа к справочно-информационным и горячим линиям по борьбе с COVID-19.
- > Для абонентов, находящихся в поездках за границей, в течение года сохранялась возможность бесплатных звонков на горячие линии основных авиакомпаний, аэропортов, МИД РФ и линиям по борьбе с COVID-19.
- > В салонах и офисах МТС были установлены защитные экраны, проводилась регулярная дезинфекция магазинов для снижения уровня заболеваемости и распространения COVID-19.

Разработчик решений на базе компьютерного зрения и машинного обучения VisionLabs, дочерняя компания МТС, вошла в топ-100 компаний России рейтинга инноваций по борьбе с COVID-19 по версии международного аналитического центра StartupBlink

- > Большим испытанием для детей и подростков во время пандемии стал вынужденный домашний режим. МТС разместила более 200 творческих образовательных курсов на онлайн-платформе благотворительного проекта «Поколение М» по изобразительному искусству, вокалу, актерскому мастерству, блогингу, диджеингу, тележурналистике и другим творческим направлениям, а также запустила онлайн-формат вступительных экзаменов для абитуриентов в Российский институт театрального искусства (ГИТИС).

- > Волонтеры МТС помогали наиболее уязвимым слоям населения: мы организовали сбор продуктовых наборов для малоимущих и наборов первоклассников для многодетных семей.
- > Из-за эпидемиологической ситуации многие россияне были лишены возможности отправиться в дальние путешествия. Благодаря проекту МТС «Городские легенды» (уникальные народные аудиогиды по российским городам) им удалось заново «познакомиться» с родными местами, а также виртуально посетить другие интересные города России. В рамках проекта «Культурный код» МТС также продолжила оцифровывать объекты культурно-исторического наследия России для онлайн-изучения и виртуальных экскурсий.
- > МТС продолжила предоставление бесплатных инструментов и сервисов МТС Твой Бизнес и МТС Маркетолог для развития и продвижения малого и микробизнеса в рамках инициативы МТС «Знаем лично». Проект помогал локальным предпринимателям в рамках ограничений привлекать новых клиентов и партнеров, а также участвовать в социальной жизни города.
- > МТС Банк присоединился к программе по льготному кредитованию субъектов МСП, наиболее пострадавших от коронавирусных ограничений, по ставке 8,5 %, реализуемой Корпорацией МСП и Банком России.
- > В рамках экопроекта «Место силы» мы реализовали интерактивный портал для онлайн-путешествий по национальному парку Зюраткуль (Южный Урал); также был дан старт образовательному онлайн-квизу для всей семьи для ознакомления с национальными парками и заповедниками России. У пользователей независимо от местонахождения появилась возможность виртуально прогуляться по живописным маршрутам.
- > Корпоративное медиа МТС регулярно публиковало тексты по актуальным в период пандемии темам здоровья, безопасности, социальной помощи от государства, ограничений и правил при путешествиях, цифровой грамотности — мы разместили более 50 материалов с образовательным и помогающим контентом для разных целевых аудиторий. Эти материалы собрали более 800 тыс. просмотров, их охват в социальных сетях составил 11 млн просмотров.
- > МТС продолжила организацию психологической помощи, в том числе через бесплатные горячие линии в регионах, и поддержала культурные и образовательные центры России в организации образовательных и помогающих онлайн-трансляций и эфиров.

Поддержка сотрудников

- > Все заседания Совета директоров МТС проходили в онлайн-формате.
- > В соответствии с локальными постановлениями администраций субъектов РФ выполнены все предписания по количеству вакцинированных сотрудников.
- > В офисах МТС по всей стране на постоянной основе были организованы пункты тестирования на наличие вируса COVID-19 и антител к вирусу и пункты вакцинации.
- > В течение всего 2021 года 30 % сотрудников работали в удаленном режиме. В периоды вспышек заболевания доля сотрудников, работающих удаленно, возрастала до 50–60 %, это помогло существенно ограничить контакты и локализовать вспышки заболевания.
- > В течение всего 2021 года на местах выявления заболеваний проводилась дезинфекция специальными средствами с привлечением сертифицированных специалистов.
- > Запущен корпоративный портал S.H.I.E.L.D. для руководителей, где размещалась информация о вакцинации и заболеваемости, координировались графики работы сотрудников. В МТС Финтех продолжила работу горячая линия Covid_19@mtsbank.ru, через которую сотрудники могли оперативно проинформировать о своем заболевании. Эти меры помогли поддерживать эффективное взаимодействие и провести все предписанные мероприятия по предотвращению распространения вируса.
- > На корпоративном портале «Пuls» постоянно обновлялся раздел «Вместе против COVID». На ежемесячной основе проводилось информирование сотрудников о правилах поведения в общественных местах и в офисе, по организации рассадки, об онлайн-встречах и удаленной работе.
- > Проведена серия тематических консультаций сотрудников с медицинскими работниками на тему профилактики заболевания и вакцинации.
- > Чтобы дополнительно мотивировать работников пройти вакцинацию от COVID-19, всем привитым работникам был предоставлен дополнительный двухдневный отпуск и разовая выплата в размере 5 000 рублей. Привитые работники в случае заболевания COVID-19 получали по листкам нетрудоспособности дополнительную материальную выплату в размере 15 000 рублей.
- > Расходы МТС на приобретение средств защиты, проведение тестов ПЦР и проведение дезинфекции помещений составили 27,8 млн рублей.



ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ПЕРЕД СОТРУДНИКАМИ

Корпоративная культура и ценности #этоМТС

Наша корпоративная культура объединяет всех сотрудников Группы МТС в единую эффективную команду, а ценности являются одним из важных ориентиров при взаимодействии сотрудников друг с другом, партнерами и клиентами. В 2021 году мы сформулировали новые ценности #этоМТС, которые стали органичным следствием динамичных изменений, происходящих в компании. За несколько лет мы выросли в цифровую экосистему. Философия #этоМТС объединяет многообразие культур всех направлений нашего бизнеса и вдохновляет нас быть лучше во всем, за что мы беремся, облегчает принятие сложных решений и помогает достигать результатов вместе. Для этого мы создаем комфортную среду, в которой хочется развиваться, действовать, достигать результатов, проявлять инициативу, креативить и делать свое дело круто.

#БОЛЬШЕЧЕМРАБОТА

Люблю то, что делаю. Не слежу за формальными границами рабочего дня, потому что ключевой показатель моей работы — это результат, а не усилия или время.

#ПРОКЛИЕНТА

Делаю для людей. Главная цель моей работы — решать задачи клиента. Я уважаю его, не обманываю и не манипулирую. Стремлюсь превышать ожидания клиента, и мой результат как минимум соответствует им.

#БЫСТРОПОСУТИ

Берегу время коллег и проявляю заботу — всегда передаю контекст задачи, говорю емко и предметно, использую факты и сокращаю бюрократию. Ищу решение проблемы, а не объясняю, почему так нельзя или не получится. Критикуя, предлагаю.

#БЕРИИДЕЙСТВУЙ

Начинаю с себя, а не жду действий от других. Беру ответственность и действую. Отслеживаю конечный результат, мыслю за функциональными рамками и отвечаю за целостный процесс. Решаю вопросы, а не жалуюсь. Если проблема не в моей зоне ответственности — сообщаю о ней коллегам и помогаю решить, а не прохожу мимо.

#СДЕЛАЙКРУТО

Отвечаю за качество своей работы и не создаю посредственность. Пробую новое, не боюсь рисковать и учусь, в том числе через провалы. Я честен перед собой и умею признавать ошибки.

#ВМЕСТЕ

Я способствую построению цифровой экосистемы МТС. Ценю многообразие бизнес-культур и верю, что наша сила многократно возрастает, когда мы работаем как команда. Я открыт к мнениям и идеям коллег, доверяю их компетентности, помогаю им и делюсь идеями и опытом для достижения общей цели — делать жизнь людей лучше каждый день.

“



Мы вместе ежедневно работаем над тем, чтобы МТС как экосистема становилась лучшей компанией для наших клиентов, а ее продукты и сервисы превосходили ожидания самых искушенных потребителей. Именно поэтому задача HR-команды — не просто формировать комфортную и инновационную среду для сотрудников, а стимулировать их на постоянное развитие, а также на создание и поддержку уникального клиентского опыта независимо от того, какие должности они занимают.

Лариса Бодягина

член Правления — вице-президент МТС
по управлению персоналом



Ценности интегрированы в корпоративные системы взаимодействия с сотрудниками, в программы обучения, в сервис обратной связи для признания и развития — «МТС Карма». В 2022 году планируется утвердить поведенческие индикаторы, соответствующие корпоративным ценностям компании, сформировать зонтичную матрицу компетенций и внедрить ценности во все HR-процессы.



40

тыс. в месяц

уникальных
посетителей
внутрикорпоративного
портала «Пульс»

13

тыс. человек

Количество
пользователей
приложения
«Наш МТС»

66



Все и всегда должно начинаться с себя. Именно поэтому культура обратной связи, благодарности и взаимного развития — то, что мы активно развиваем и укрепляем среди наших сотрудников, и то, что уже стало культурной ДНК нашей компании.

Алена Курская

руководитель Центра МТС по развитию бренда работодателя и внутренним коммуникациям

Внутренние коммуникации

Важным инструментом поддержания корпоративной культуры и ценностей компании стала система внутренних коммуникаций. В МТС она представлена корпоративным порталом «Пульс» и рассылками на email. Портал МТС «Пульс» доступен всем сотрудникам МТС из корпоративной сети. Это личное пространство для общения и поиска информации. Здесь можно следить за новостями компании, работать с нормативными документами, оформлять командировки и заказывать справки. На портале также доступен график отпусков и список вакансий, можно найти ссылки на все внутренние ресурсы и многое другое. В 2021 году мы продолжили развивать этот инструмент — внедрили новые архитектурные решения, доработали часть разделов и интерфейсов. Работа по развитию портала продолжается и в 2022 году.

Многие функции портала доступны в **мобильном приложении для сотрудников «Наш МТС»**. Здесь также можно читать главные новости, пользоваться внутренними сервисами и справочником сотрудников. Ведется постоянная работа по расширению числа доступных в приложении сервисов.

В 2021 году обновился формат **корпоративных рассылок**. Автоматический конструктор макетов теперь обеспечивает единый стиль оформления. Вместо ежедневных точечных рассылок используется дайджест, который направляется сотрудникам раз в неделю. В 2022 году мы создадим информационный канал в одном из мессенджеров.

Важным форматом корпоративных коммуникаций и развития горизонтальных связей остаются корпоративные мероприятия для сотрудников

- > IV Зимняя спартакиада АФК «Система», в которой приняли участие 39 спортсменов и 136 болельщиков МТС, заняв I место в общекомандном зачете
- > Субботник GREEN AFK FEST на территории Клинической больницы МЕДСИ
- > Виртуальная игра «Город будущего» собрала 3 300 участников из 80 городов России и из различных компаний Группы МТС

Интересным инструментом корпоративных коммуникаций и развития горизонтальных связей между различными подразделениями стал **Интеллектуальный клуб «МТС Сферум»**, где команды из сотрудников Группы соревнуются в одной из двух лиг: лиге «Что? Где? Когда?» с вопросами на логику, вдохновленными одноименной ТВ-передачей, и в лиге «Квиз» с вопросами самого разного плана на эрудицию и кругозор. В 2021 году в проекте приняли участие 1300 человек, но с учетом активного интереса к проекту в 2022 году мы ожидаем увеличения количества участников.

В 2021 году на основе HR Big Data мы запустили проект **«МТС Карма»** — сервис для обмена обратной связью между сотрудниками, призванный поддержать корпоративную культуру #этоМТС. Сотрудники на постоянной основе могут отметить работу коллег, поблагодарить или оставить пожелание по развитию. В 2021 году в проекте приняли участие 13 тыс. человек.





Кадровый состав и создание рабочих мест

GRI 2-7, 2-8, 405-1, TC-IM-330a.1, TC-SI-330a.1, TC-IM-330a.3, TC-SI-330a.3

Мы убеждены, что наш HR-подход позволяет МТС обеспечить сбалансированный по полу и возрасту коллектив, стабильность состава персонала, здоровый внутрикорпоративный микроклимат, увеличить интеллектуальный потенциал компании, а также создать благоприятные условия для роста сотрудников, сохранения и передачи их профессионального опыта.

Численность сотрудников Группы в отчетном году несущественно сократилась по сравнению с 2020 годом до 58 804 чел. Больше всего сотрудников в Москве (18 336 чел.), в регионах России — в Нижегородской и Ленинградской областях, а также в Краснодарском крае.

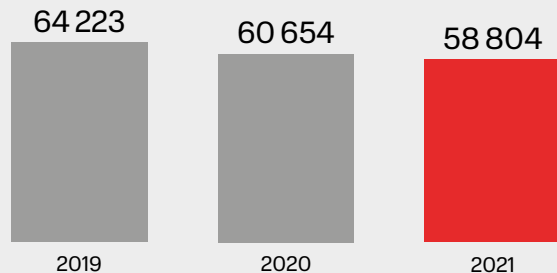
В МТС работают самые разные специалисты, но наша самая большая категория — это сотрудники, занятые в телеком-вертикали (59 %), и ИТ-специалисты различных направлений (27 %). Значительная часть сотрудников трудятся в розничной сети и в вертикали Финтех.

В структуре персонала в 2021 году сохраняется, так же как и в предыдущий отчетный период, незначительное преобладание мужчин (54 % против 46 %), что является хорошим показателем для компаний сферы информационных технологий, в которых нередко имеется сильный гендерный дисбаланс. Приблизительно такое же разделение сотрудников по полу присутствует в основных по численности категориях «руководители младшего звена» и «специалисты». За отчетный год доля женщин выросла на 1 п. п. — компания следует принципам равного и справедливого найма и активно привлекает женщин к сотрудничеству, в том числе на ИТ-позиции. При этом в МТС Финтехе 60 % сотрудников — женщины, которые занимают почти половину (49 %) руководящих позиций, что на 6 % больше по сравнению с предыдущим годом.

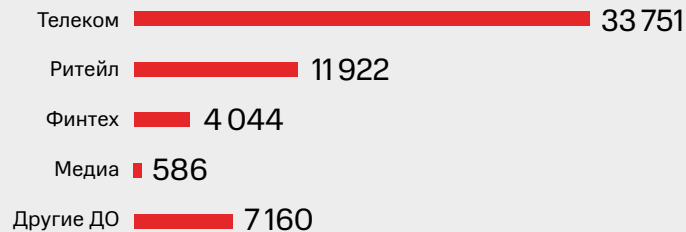
Для решения проблем гендерного дисбаланса, характерного для ИТ-сферы, МТС инициировала серию просветительских программ, содействующих популяризации ИТ-профессий среди выпускников и выпускниц вузов.

Наиболее многочисленной (57 %) является возрастная группа сотрудников от 30 до 50 лет. Треть сотрудников — младше 30 лет, что соответствует позиционированию HR-бренда компании как современной и прогрессивной. МТС для всех — компания привлекает на работу сотрудников разного возраста и разного жизненного и профессионального опыта, в том числе талантливую молодежь.

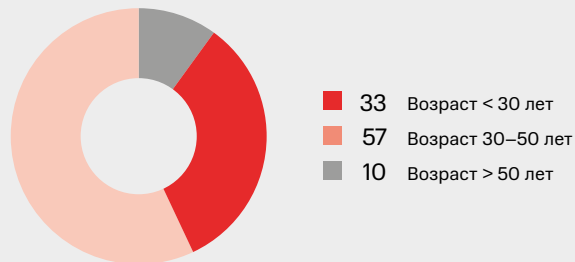
Среднесписочная численность Группы МТС, чел.



Количество сотрудников Группы МТС в разрезе вертикалей, чел.

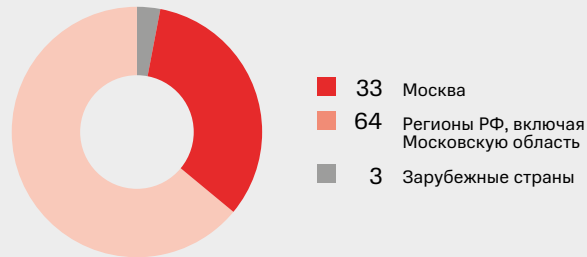


Структура персонала Группы МТС по возрасту, %

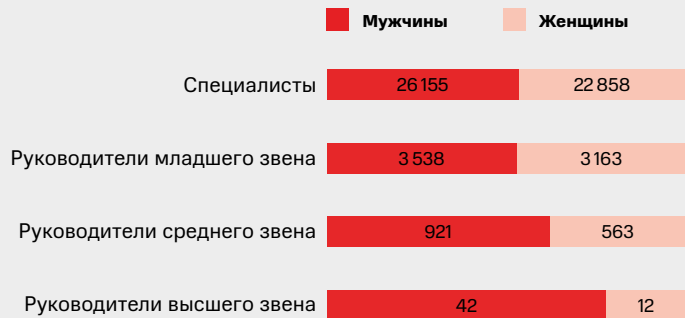


36 лет составил средний возраст сотрудника в 2021 году

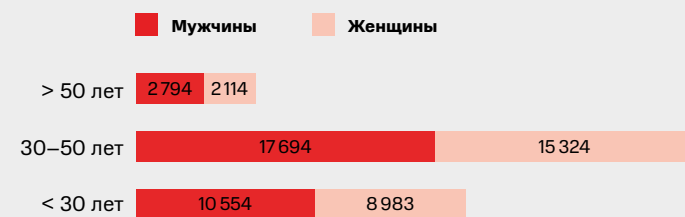
Структура персонала Группы МТС по регионам, %



Структура персонала¹ Группы МТС по категориям сотрудников и по полу, чел.



Численность сотрудников Группы МТС в разбивке по полу и возрасту, чел.



¹ Списочная численность на 31.12.2021 года.

Подавляющее число сотрудников (95% мужчин и 93% женщин) так же, как и в 2020 году, работали на основе бессрочного договора о найме. 90% мужчин и 92% женщин являются штатными сотрудниками компании. При этом 99% штатных сотрудников обоих полов работают на условиях полной занятости

Новые сотрудники

GRI 202-2, 401-1

Мы отвергаем любые формы дискриминации при приеме на работу и стараемся привлечь специалистов, которые сочетают в себе профессиональные знания, умение работать в команде и лидерские качества.

В отчетном году в Группу МТС пришли на работу 30 342 сотрудника. Мы не боимся брать молодых сотрудников — доля принятых работников со стажем до одного года за отчетный период выросла с 22 % до 30%.

В 2021 году компании Группы покинули 31 354 человек, что незначительно больше (+3%), чем годом ранее. 89 % из них были уволены по собственному желанию, 11 % — по соглашению сторон. Более половины ушедших из компании проработали менее года.

Общая текучесть в 2021 году составила 23 %¹.

Количество руководителей высшего звена, нанятых из числа представителей местного населения, составило 54 человека, в том числе 32 человека — в Москве, 12 — в регионах РФ, 10 — в зарубежных странах.

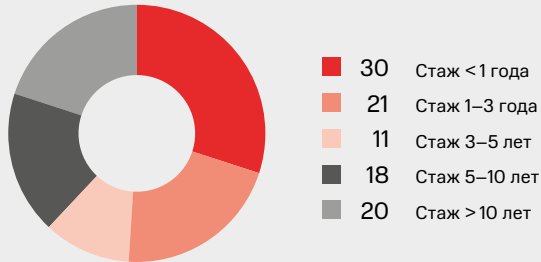
Доля высококвалифицированных специалистов в общей численности сотрудников выросла до 15,82 % в отчетном году с 11,46 % годом ранее.

¹ Указаны данные без сотрудников салонов связи и Центров клиентского сервиса — данные сегменты имеют характерную для своего рода деятельности высокую текучесть, что может искажать консолидированные данные.

Количество вновь принятых сотрудников в Группу МТС по категориям, чел.

	2019	2020	2021
Всего	27 662	26 245	30 342
Руководители высшего звена	13	34	17
Руководители среднего звена	102	114	262
Руководители младшего звена	365	1 296	1 193
В том числе руководители всех уровней из числа местного населения		55	54
Специалисты	26 877	24 499	28 870
Из них молодые специалисты	306	302	132

Численность штатных сотрудников Группы МТС по стажу работы, %



Текучесть кадров, %



МТС получила золотой статус в общем рейтинге лучших работодателей России по версии журнала Forbes

Лучшие работодатели России — 2021
Рейтинг Forbes

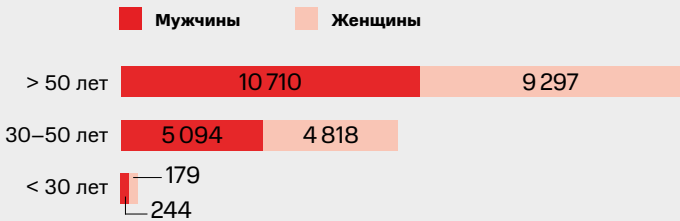


МТС заняла 11 место в рейтинге лучших работодателей России — 2021 Группы компаний HeadHunter

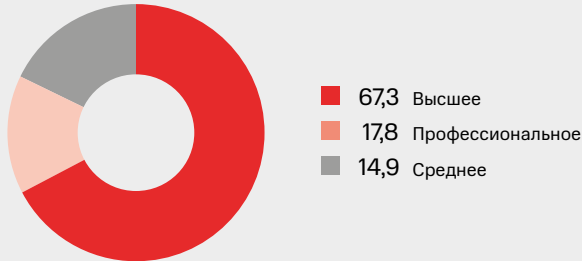
Рейтинг работодателей России
HeadHunter



Общее количество нанятых сотрудников в разбивке по полу и возрасту, чел.



Уровень образования сотрудников Группы МТС, %



Развитие лидерства

Быстрый рост бизнеса МТС и развитие экосистемы предоставляет сотрудникам различные возможности карьерного и профессионального роста.

Мы приветствуем внутреннюю мобильность и стремимся создать среду, в которой каждый может развивать свои навыки и компетенции. Мы продвигаем сознательное управление карьерой среди сотрудников и кандидатов, предлагая понятные и удобные инструменты для планирования своего профессионального развития.

Стажировки

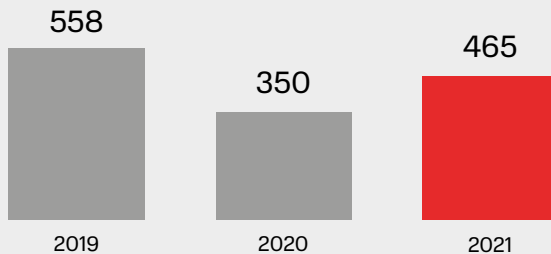
4

Ежегодно нашими стажерами становятся порядка 600 студентов и выпускников образовательных учреждений страны. Набор идет в течение всего года, новые вакансии публикуются практически каждую неделю.

У нас действуют две программы оплачиваемых стажировок для студентов и молодых специалистов:

- > «МТС Интро» — по ней мы набираем стажеров на различные бизнес-направления Группы: разработка и тестирование ИТ-сервисов, B2C, B2B и киберспорт. В 2021 году 465 стажеров прошли данную программу, из них 35 % перешли в штат. На сайте программы студенты и молодые специалисты всей России могут выбрать интересное им направление для оплачиваемой стажировки в МТС.
- > «Мой старт с #Финтех» — отдельная программа стажировок, действующая в вертикали МТС Финтех. В 2021 году в ней приняли участие 163 стажера, из них 80 % перешли в штат.

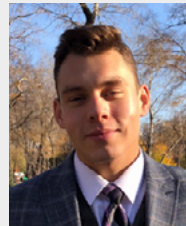
Количество стажеров «МТС Интро», чел.



МТС реализовала ряд образовательных инициатив для поиска и развития талантов в области ИТ и инженерии. В вертикали МТС Диджитал действует школа аналитиков данных и разработчиков МТС.Тета, вокруг которой формируется ИТ-сообщество. Здесь специалисты работают в команде для решения реальных бизнес-задач, получают поддержку от менторов в области машинного обучения, а также мобильной и бэкэнд-разработки.

“

Обучение на курсе МТС.Тета позволило накопить большой объем знаний, которым я сейчас активно пользуюсь в работе. Курс наполнен качественными теоретическими материалами и практическими заданиями. Помимо развития технических навыков также прорабатывается умение работать в команде, договариваться и разделять ответственность. Если изучать материал и ответственно подходить к выполнению задания по курсу, то за три месяца можно добиться отличного результата и устроиться на работу в МТС.



Герман Лепин

Golang-разработчик CloudMTS

Адаптация новых сотрудников

С 2020 года знакомство новых сотрудников с компанией проходит в интерактивном онлайн-формате по программе «Как адаптироваться на новой работе за неделю». Этот курс Корпоративного университета МТС в непринужденной форме знакомит новичков с историей, структурой и стратегией Группы. Также на внутренней онлайн-платформе новичок изучает курсы по комплаенсу, охране труда, информационной безопасности, соблюдению авторского права и антимонопольного законодательства. Благодаря онлайн-формату он может самостоятельно распределить свою нагрузку, чтобы пройти обязательное обучение в назначенные сроки.

В 2021 году мы изменили сценарий онлайн-мероприятия для новичков Welcome Day — теперь на такие встречи мы приглашаем сотрудников различных бизнес-направлений, которые на личном примере делятся историями успеха и отвечают на вопросы. Такой формат обучения позволяет на простых примерах познакомить новичка с компанией. Эта неформальная онлайн-встреча также открыта для сотрудников, которые давно работают в МТС, — мы заметили, что они также подключаются к Welcome Day, чтобы вдохновиться общением с коллегами-спикерами.

В 2022 году МТС расширяет набор специалистов во всех бизнес-направлениях, в том числе уже открыла около 500 дополнительных вакансий для ИТ-экспертов. Более 1 000 вакансий МТС дополнительно открыто в региональных подразделениях. При этом компания готова рассматривать прием на работу как отдельных специалистов, так и сформированных команд.

“

В МТС большое количество амбициозных прикладных задач в сфере урбанистики, в области развития «умных», устойчивых городов, и мы рады предложить поучаствовать в их решении молодым специалистам. Мы также приглашаем студентов на стажировки в МТС с перспективой дальнейшей совместной работы уже в штате компании.



Юлия Быстрицкая

директор МТС по организационному развитию, управлению мотивацией и вознаграждением



МТС.Тета
teta.mts.ru



Программа оплачиваемых стажировок «МТС Интро»
job.mts.ru





Обучение

4 GRI 404-1, 404-2

За обучение персонала в Группе отвечает департамент «Корпоративный университет», который активно развивает собственную образовательную площадку — онлайн-сервис «Корпоративный университет», на котором размещены более 1 000 курсов по более чем 20 направлениям. Ключевая логика обучения — факультеты-специализации. Сотрудники через учетную запись на портале могут проходить курсы общедоступных факультетов, а также курсы специальных факультетов по своей профессиональной деятельности. Такой подход помогает нам выдерживать баланс soft и hard skills, а сотрудникам — сориентироваться в многообразии учебного контента и выстроить свой уникальный маршрут обучения, расставить приоритеты и определить вектор саморазвития.

Каждому сотруднику Группы доступны курсы:

- > Бизнес МТС
- > Универсальные навыки soft skills
- > Прикладные навыки hard skills
- > Кампус МТС: образовательные квесты и общий познавательный контент

66

Команда Корпоративного университета в сотрудничестве с коллегами из бизнес-направлений создала масштабную программу, позволяющую обучаться и «прокачивать скиллы» сотрудникам МТС с минимальным отрывом от работы. Наша платформа — это практические кейсы, нетворкинг и поддерживающая среда, мастермайнд и менторинг от внутренних экспертов компании. Мы также уделяем особое внимание развитию лидерских качеств, поэтому в 2021 году специально для руководителей разных уровней создали комплексную программу «ЛидерON», в которой в том числе помогаем стать амбассадором цифровой трансформации компании.



Оксана Фетисова

директор Корпоративного университета МТС

Для сотрудников вертикалей и горизонталей МТС доступно обучение по направлениям:

- > Комплаенс
- > Техника
- > ИТ
- > Маркетинг
- > PR
- > HR
- > Закупки
- > Финансы
- > Право
- > Безопасность
- > Клиентский сервис
- > B2B
- > B2C
- > Менеджмент и лидерство

В 2021 году мы начали разработку и тестирование внешней платформы Корпоративного университета МТС для сотрудников, партнеров, студентов учебных заведений и молодых специалистов. В первом полугодии 2022 года площадка запущена с доступом по специальному коду авторизации.

Все обучающие флагманские решения выпускаются в партнерстве с лидерами рынка онлайн-образования в России, а также с привлечением лучших внутренних и внешних экспертов.

В 2021 году очное внутреннее обучение прошли 3 803 сотрудника (19 745 в 2020 году), очное внешнее обучение — 4 768 чел. (6 326 чел. в 2020 году).

Объемы очного обучения заметно сократились по сравнению с 2020 годом, так как многие сотрудники стали выбирать онлайн-форматы. При этом общее годовое количество часов обучения в 2021 году выросло на 60 % и составило почти 850 тыс. часов.

Для профессионального развития, повышения личной и командной эффективности сотрудникам также доступны индивидуальные форматы — коучинг, менторинг, карьерное и психологическое консультирование. Коучинг как методику развития и раскрытия человеческого потенциала, достижения целей, сбалансированности жизни во всех ключевых областях мы внедрили уже более 6 лет назад во всех ключевых филиалах и бизнес-подразделениях Группы.

Для самообразования у сотрудников МТС есть бесплатный доступ к электронной корпоративной библиотеке, где собрано около 3 000 деловых изданий, а также множество видеолекций и видеокурсов по разным направлениям.

За 2021 год в корпоративной библиотеке — 12 185 читателей и 35 756 часов чтения

Охват обучения Корпоративного университета МТС

	2019	2020	2021
Доля уникальных пользователей, которые завершили минимум один курс, от общего количества сотрудников Группы, %	76	90	96
Доля пользователей, прошедших более трех курсов, от общего количества сотрудников Группы, %	31	62	79
Количество пройденных курсов, шт	242 540	273 084	289 097

Среднегодовое количество часов обучения на одного сотрудника Группы МТС в 2021 году

	Мужчины	Женщины
Руководители высшего звена	279	330
Руководители среднего звена	178	178
Руководители младшего звена	38	33
Специалисты	24	12

Расходы на обучение сотрудников, млн руб.¹

ВСЕГО	174, 55	100,27	105,77
Руководители высшего звена	3,93	4,87	4,15
Руководители среднего звена	36,02	3,94	4,69
Руководители младшего звена	24,04	10,47	9,04
Специалисты	110,56	80,99	87,88

¹ Сумма указана без учета стоимости внутренних разработок.

Мотивация и вознаграждение

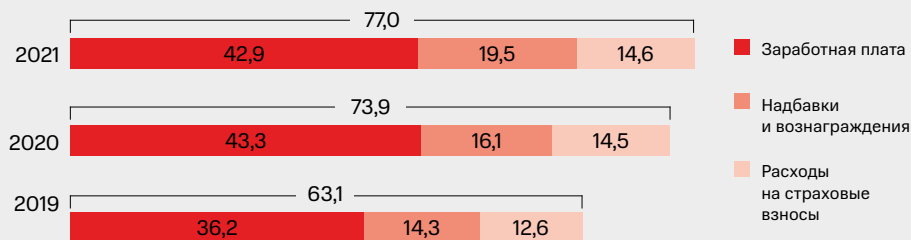
GRI 202-1, 405-2, TC-IM-330a.2, TC-SI-330a.2

Оплата труда

В компании действует конкурентоспособная система оплаты труда, состоящая из фиксированной и переменной частей. МТС использует комплексный подход и применяет лучшие мировые практики, которые позволяют проводить объективную оценку достигнутых результатов и мотивировать сотрудников.

Расходы на оплату труда Группы МТС в 2021 году выросли на 4 % и составили 77 млрд руб. По данным за 2021 год, средняя заработная плата в компании составляла 70 616 рублей, что на 23 % выше, чем в среднем по стране¹.

Расходы на оплату труда Группы МТС, млрд руб.



Размер среднемесячной заработной платы по Группе, руб.



¹ По данным Росстата, средняя заработная плата в целом по Российской Федерации за 2021 год составляла 57 244 руб. rosstat.gov.ru

Социальный пакет

3 8 GRI 401-2

МТС в полном объеме обеспечивает социальную защиту в соответствии с законодательством, а также предоставляет своим сотрудникам ряд дополнительных льгот: яркий пример — МТС Банк, где 98 % сотрудников (т.е. все, кроме стажеров) получают социальный пакет.

Всем сотрудникам² предоставляется:

- доплата по больничному листу сверх установленных законодательством нормативов (болезнь, несчастный случай на производстве, профессиональное заболевание);
- добровольное медицинское страхование;
- страхование от несчастных случаев или болезней;
- материальная помощь.

22,6 тысячи новогодних подарков получили дети сотрудников в 2021 году

Всем сотрудницам компании назначается доплата в период отпуска по беременности и родам.

В зависимости от стажа работы в компании и без учета продолжительности рабочего времени или срочности договора всем сотрудникам производится доплата по временной нетрудоспособности. Сотрудникам регионов Крайнего Севера и приравненных к ним местностей компания компенсирует расходы на проезд к месту проведения отпуска.

МТС предоставляет дополнительные выходные дни для приемных родителей, а также три оплачиваемых выходных дня в году для участия в социальных акциях компании

При наличии служебной необходимости всем сотрудникам независимо от стажа работы, продолжительности рабочего времени или срочности договора предоставляется служебная мобильная связь.

² За исключением сотрудников, оформленных по срочным трудовым договорам сроком менее трех месяцев или работающих менее трети нормы рабочего времени.

При переезде на работу в другую местность руководителям разного уровня выплачивается компенсация и возмещаются затраты на аренду жилья. Руководители высшего звена имеют право пользоваться служебным автотранспортом или получать компенсацию соответствующих затрат.

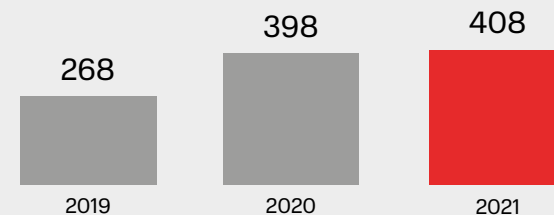
Для сотрудников также предусмотрена компенсация расходов на посещение бассейнов и фитнес-клубов. Активный образ жизни популярен среди сотрудников — в спортивной программе «В движении» в 2021 году приняли участие более 2 000 человек.

Участие в программе «Кафетерий льгот» позволяет по желанию сформировать индивидуальный набор льгот в соответствии с предпочтениями сотрудника.

В 2022 году МТС планирует включить более 300 сотрудников в новую программу долгосрочной мотивации акциями компании. В нее войдут менеджеры цифровых продуктов и ИТ-эксперты. Каждый участник программы получит трехлетний опцион на акции МТС. Всего в программах мотивации, привязанных к стоимости акций МТС, в 2022 году примут участие порядка 1 200 сотрудников компании.

Качественная работа сотрудников МТС высоко оценивается экспертным и профессиональным сообществом

Ведомственные награды РФ, шт.



Корпоративное пенсионное обеспечение

GRI-201-3

Компания завершает проект по переводу накопительной части трудовой пенсии из Пенсионного фонда России в негосударственный пенсионный фонд «Большой», в 2021 году на эти цели направлено 0,4 млн руб.

Оценка индивидуальной эффективности

GRI 404-3

Все категории сотрудников проходят ежегодную оценку компетенций, выполнения индивидуальных и корпоративных показателей эффективности с использованием автоматизированной системы АСУЭП. По результатам оценки формируется план развивающих мероприятий. Кроме того, разовую оценку проходят руководители разного уровня для определения сильных сторон, зон роста, а также для подготовки рекомендаций по развитию. Для этого используется онлайн-методика 360°, которая позволяет получить обратную связь от руководителей, подчиненных и коллег.

С конца 2019 года МТС реализует проект «Снежинка», который помогает эффективнее развивать персонал и мотивировать сотрудников развиваться внутри компании. В его основе лежит технология построения цифровых профилей сотрудников на основе анализа больших данных. Во время тестового периода компания оценивала прогнозы по сотрудникам, которые могут быть заинтересованы в переходе на другие должности. Также с помощью цифрового профиля определялись подходящие системы мотивации и решений, которые помогут сохранить баланс личной и рабочей жизни.

58 %

Доля сотрудников Группы

для которых в 2021 году проводились регулярные оценки результативности и мероприятия по развитию карьеры (+ 1 п.п. по сравнению с предыдущим годом)

Количество сотрудников, прошедших оценку в 2021 году, в разбивке по полу и категориям сотрудников



Вовлеченность и удовлетворенность

Для того чтобы понимать «социальное самочувствие» работников, МТС регулярно проводит оценку вовлеченности и удовлетворенности сотрудников. Респонденты оценивают эффективность рабочей среды (процессы, качество менеджмента, взаимодействие с коллегами, корпоративную культуру и др.), а также дают обратную связь по удовлетворенности уровнем оплаты труда и другими условиями работы в компании. Работа с результатами исследования позволяет менеджерам, HR- и бизнес-партнерам выявлять требующие дополнительного внимания и коррекции зоны и улучшать рабочую среду #вместе с командами и сотрудниками.

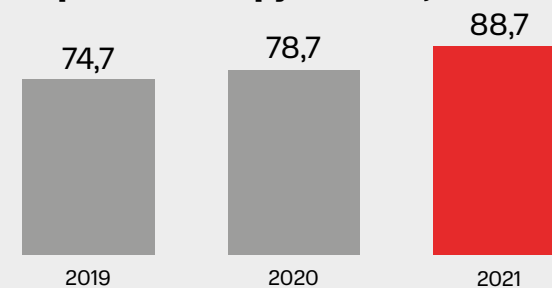
Для компании измерение этих показателей — в том числе еще один способ получить обратную связь от сотрудников. Опрос — хорошая возможность для каждого сотрудника донести свое мнение и свою готовность прилагать усилия для достижения общих целей. Мы ждем честных ответов от сотрудников, и чтобы им было максимально комфортно отвечать, наш опрос проводится анонимно и с привлечением внешнего провайдера. В настоящее время опрос проводит компания Harry Job.

Мы измеряем уровень удовлетворенности персонала по пяти метрикам — «Оплата», «Условия труда», «Интерес», «Безопасность», «Комфорт труда». Каждой метрике соответствует свой вопрос, ответы по которому формируют общий балл от 1 до 10. Среднее арифметическое по всем пяти метрикам является показателем удовлетворенности персонала. По результатам отчетного периода уровень удовлетворенности в группе вырос до 88,7 %.

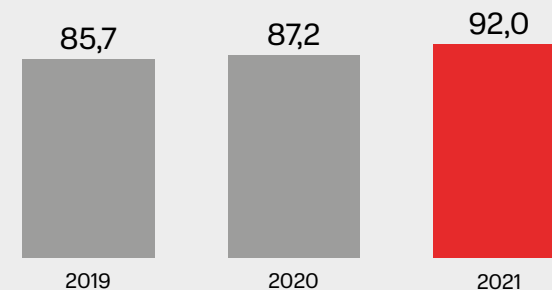
Методика этой же платформы Harry Job позволяет нам оценить вовлеченность и повысить лояльность команды МТС. Для этого сотрудники отвечают на 50 вопросов, объединенных в 10 тем-метрик («Руководитель», «Стратегия», «Обратная связь», «Признание», «Коллеги», «Изменения», «Процессы», «Баланс», «Карьера», «Условия и оплата труда»). Каждый ответ оценивается по шкале от 1 до 10 баллов. Затем по всем 50 вопросам вычисляется среднее значение, которое и отражает уровень вовлеченности персонала. Вовлеченными считаются сотрудники, у которых средний балл ≥ 7 .

По результатам опроса 2021 года вовлеченность сотрудников выросла до 92 %. Наибольший уровень продемонстрировали сотрудники МТС Телеком, а самую высокую оценку получило качество управленческой поддержки со стороны руководителей.

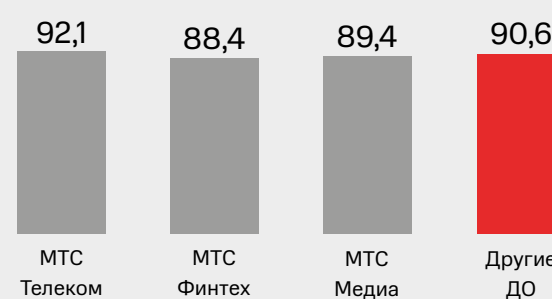
Уровень удовлетворенности персонала по Группе МТС, %



Уровень вовлеченности персонала по Группе МТС, %



Уровень вовлеченности персонала по продуктовым вертикалям¹, %



¹ МТС Ритейл (АО «РТК») в 2021 году проводил собственный опрос по другой методике. Данные по динамике в разрезе продуктовых вертикалей не приводятся ввиду изменения их организационной структуры за последние годы.

Здоровье и безопасность

Мы верим, что правильный баланс работы и личной жизни повышает эффективность работы, поэтому мы предусмотрели возможность частичной занятости, а также полностью удаленной работы. В отчетном году выросла доля сотрудников, охваченных гибкими формами занятости. 23,5% сотрудников работали по смешанному графику, совмещая работу удаленно с посещением офиса (19,3% в 2020 году).

Управление охраной труда

3 8 GRI 403-1, 403-2, 403-3, 403-4, 403-8

В МТС действует система управления охраной труда (СУОТ), которая полностью отвечает требованиям национального законодательства стран, где работает компания. В Группе принят ряд локальных нормативных документов, регулирующих основные вопросы в области охраны труда и здоровья сотрудников. Они содержат основные требования и инструкции в области охраны труда, в том числе устанавливают порядок проведения внутреннего контроля за состоянием условий труда. Вопросы охраны труда находятся в ведении Отдела охраны труда Корпоративного центра МТС, в прямом и функциональном подчинении вице-президента по управлению персоналом, в дочерних компаниях — в бюро / центрах охраны труда. При отсутствии отдельного подразделения в ряде дочерних компаний работают менеджеры / специалисты по охране труда.

В отчетном периоде МТС также ввела требование к подрядным организациям соблюдать правила промышленной безопасности и охраны труда (ПБиОТ).

Безопасность, здоровье и благополучие сотрудников — приоритет компании номер один

Принятая в 2021 году Стратегия Группы МТС в области безопасности, здоровья и благополучия на 2021–2023 годы основана на признанной во всем мире концепции «Нулевого травматизма» (Vision Zero), объединяющей три направления: безопасность, гигиену труда и благополучие работников на всех уровнях производства.

Безопасные и здоровые условия труда не только являются морально-юридическим обязательством, но и оправдывают себя экономически. Инвестиции в охрану труда позволяют избежать человеческих страданий и защитить самое ценное, что у нас есть, — наше здоровье, физическое и психологическое благополучие. Не менее важно и то, что они благотворно влияют на мотивацию работников, качество труда и продукции, репутацию компании, степень удовлетворенности работников, менеджеров и клиентов и, как следствие, на экономические показатели.

66



Совершенствование и развитие культуры безопасности в компании построено на основе доверия, открытого взаимодействия на всех уровнях компании, а также за счет осознанного подхода к управлению. Очевидно, что успех в реализации стратегии будет зависеть от приверженности руководителей, мотивированности линейных менеджеров и бдительности сотрудников.

Андрей Архипов

начальник Отдела охраны труда МТС

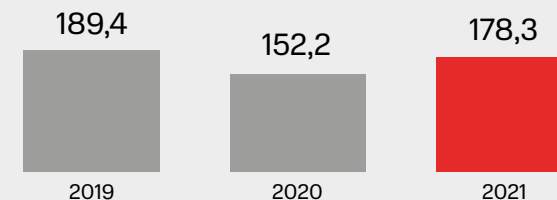
МТС сертифицирован на соответствие международному стандарту **ISO 45001:2018 «Системы менеджмента безопасности труда и охраны здоровья»**

Основные направления работ по охране труда в МТС

- > сохранение жизни и здоровья работников в процессе трудовой деятельности;
- > постоянное и непрерывное совершенствование системы управления охраной труда;
- > учет и анализ состояния производственного травматизма, выявление и расследование коренных причин травматизма с сотрудниками и подрядчиками компании и проведение мероприятий по предупреждению производственного травматизма и профессиональных заболеваний;
- > постоянное выявление профессиональных рисков и управление ими;
- > актуальное и качественное обучение руководителей и специалистов по вопросам охраны труда;
- > мотивация сотрудников к соблюдению правил безопасности и формированию осознанности;
- > вовлечение сотрудников компании в развитие культуры безопасности.

Расходы на мероприятия по охране труда в Группе МТС в 2021 году выросли на 17% и практически вернулись на «доковидный» уровень 2019 года. На эти цели было направлено 178,3 млн рублей, в том числе половину этой суммы составили затраты ПАО «МТС».

Затраты Группы МТС на мероприятия по охране труда, млн руб.



Руководители подразделений и представители работников участвуют в мониторинге и разработке ежегодных Планов работы по охране труда в филиалах на предстоящий год. Действует совместный комитет по здоровью, безопасности и охране труда с участием представителей руководства и работников. Ежегодно проводится оценка эффективности системы управления охраной труда. Количественные показатели позволяют объективно оценить эффективность работы системы в каждом регионе присутствия МТС. По результатам оценки проводится анализ и планируются конкретные мероприятия по ее совершенствованию.

В соответствии с российским законодательством Фонд социального страхования может возместить работодателю часть затрат по охране труда: расходы на обучение работников, проведение медосмотров, санаторно-курортное лечение и др. В 2021 году в Группе возврат средств по охране труда от ФСС составил 10,2 млн рублей (против 8,9 млн рублей в 2020 году).

Безопасность персонала и объектов компании

Работа по обеспечению пропускного и внутриобъектового режимов строится на основании Стандарта «Требования по обеспечению безопасности объектов». Пропускной режим на объектах компании поддерживается сотрудниками частных охранных организаций с использованием инженерно-технических средств охраны, средств контроля и управления доступом, систем охранного телевидения, сигнализации и связи. В 2021 году продолжается внедрение доступа с помощью визуальной биометрии, оптимизированы алгоритмы и режимы работы терминалов распознавания лиц и измерения температуры в автоматическом режиме. В отчетном периоде компания Группы — VisionLabs реализовала биометрический контроль доступа в головном офисе МТС Банка в Москве. Решение обеспечивает бесконтактный способ прохода через турникет: сотрудникам достаточно просто посмотреть в камеру — процесс распознавания лица занимает доли секунды. Внедрение визуальной биометрии в пропускную систему также началось в региональных офисах ПАО «МТС».

Использование видеоаналитики и тепловидения позволило сократить время доступа работников на объекты, защитить персонал в период пандемии и оптимизировать расходы.

Для защиты от вандализма и хищений объекты радиоподсистемы и приоритетные базовые станции оснащены дополнительными техническими средствами охраны, что обеспечило непрерывность и бесперебойность услуг связи.

Повышен уровень защиты коммерческой тайны, конфиденциальной информации и документооборота. Для этого актуализированы требования РП-140 «Организация делопроизводства с материальными носителями информации, составляющими коммерческую тайну и иную конфиденциальную информацию ПАО «МТС» и внедрено использование простой электронной подписи для конфиденциального делопроизводства.

В целях проверки готовности сотрудников охраны к действиям при возникновении чрезвычайных происшествий на объектах ПАО «МТС» совместно с работниками Административного блока проводились регулярные противопожарные и антитеррористические тренировки. Сотрудники службы безопасности во всех регионах присутствия провели проверки антитеррористической защищенности базовых станций. На плановой основе проводились мероприятия, направленные на выявление и устранение возможных каналов утечки аудиоданных в помещениях руководства компании по акустическим и техническим каналам. В соответствии с законодательством Российской Федерации и рекомендациями МЧС России, а также с утвержденными Планами мероприятий по вопросам гражданской обороны, предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций и обеспечению пожарной безопасности в 2021 году в Группе МТС проведены соответствующие мероприятия по данному направлению.

Приоритетные направления в сфере обеспечения безопасности персонала и объектов:

- Повышение эффективности работы системы обеспечения безопасности и антитеррористической защиты персонала и объектов.
- Реализация мероприятий по предотвращению хищений оборудования и товарно-материальных ценностей с объектов.
- Поддержание готовности системы предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций ПАО «МТС» к действиям в условиях угрозы возникновения чрезвычайной ситуации или ее наступления.

Здоровье сотрудников

3 8 GRI 403-6, 403-10

Для того чтобы определить и оценить вредные и (или) опасные производственные факторы на рабочих местах, мы проводим специальную оценку условий труда.

В 2021 году оценка прошла на 38 363 рабочих местах (33 676 в предыдущий период). 99 % рабочих мест Группы МТС характеризуется допустимыми условиями труда, и только в 500 случаях были выявлены вредные условия труда первой степени.

Классификация рабочих мест по итогам специальной оценки условий труда, шт.

	2020	2021
Оптимальные условия (класс 1)	649	25
Допустимые условия (класс 2)	32 482	37 838
Вредные условия (класс 3.1)	545	500

Работников, которые заняты на работах с вредными и (или) опасными условиями труда, компания бесплатно обеспечивает спецодеждой и средствами индивидуальной защиты. Например, в ПАО «МГТС» организовано своевременное обеспечение сертифицированной спецодеждой, спецобувью и другими средствами индивидуальной защиты 3 147 сотрудников, молоком и другими равноценными пищевыми продуктами — 472, смывающими и обезвреживающими средствами — 2 426 сотрудников. При поступлении на работу сотрудники таких специальностей проходят предварительные, а в дальнейшем периодические медицинские осмотры. Их цель — наблюдение за состоянием здоровья работников для профилактики и своевременного определения признаков профессиональных и общих заболеваний.

1 332 и 5 163 сотрудника ПАО «МТС» прошли соответственно предварительные и периодические медицинские осмотры

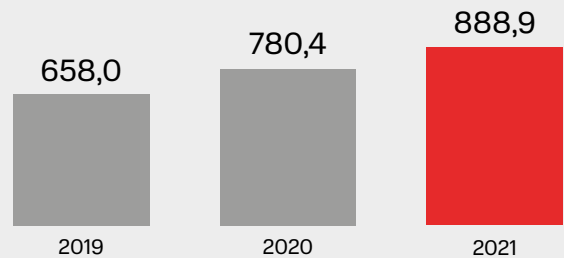
По результатам периодических медицинских осмотров 17 работников нуждались в переводе на другую работу и такому же количеству работников было рекомендовано санаторно-курортное лечение. За последние два года новые случаи профессиональных заболеваний не были зарегистрированы.

Медицинское обслуживание

3

Всем сотрудникам МТС обеспечивает дополнительную социальную защиту, предоставляя им медицинское страхование и страхование от несчастных случаев. Программа добровольного медицинского страхования дает сотрудникам возможность пользоваться услугами поликлиник, получать стоматологическую помощь, вызывать врача на дом и лечиться в стационарах. К программе также могут подключиться родственники сотрудников.

Затраты Группы МТС на ДМС, млн руб.



Общее количество застрахованных по договорам ДМС, чел.

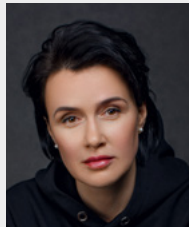


“

Мы заботимся о здоровье и благополучии сотрудников — ведь при текущем темпе развития технологий, турбулентности и скорости жизни важно не просто ставить мотивирующие цели и предлагать конкурентные условия, но и заботиться об эмоциональном и физическом здоровье тех, кто у нас работает. Мы стремимся, чтобы в нашей компании каждый мог внести свой социальный вклад и расти профессионально и лично. Для этого мы развиваем социальные и экоактивности, расширяем программы Корпоративного университета, запускаем новые проекты в сфере well-being и развития творческого потенциала, которые подтверждают, что МТС — это #большечемработа.

Лариса Бодягина

член Правления — вице-президент МТС по управлению персоналом



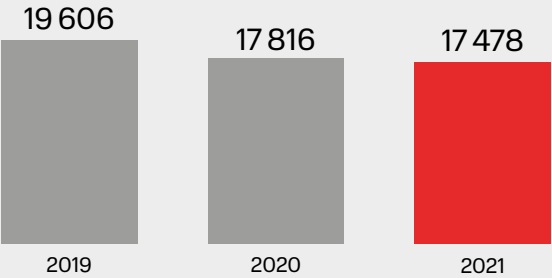
Обучение по охране труда

GRI 403-5

Эффективная охрана труда невозможна без осознанной мотивации всех сотрудников. Для внутреннего обучения по охране труда используется специально разработанная обучающая программа Colossus, содержащая материалы по охране труда, пожарной безопасности, электробезопасности. Кроме того, сотрудников учат оказывать первую помощь пострадавшим на производстве до прибытия спасательных служб. Возможность дистанционного обучения по охране труда предоставляет Корпоративный университет МТС, где доступен обучающий видеокурс «Культура безопасности».

В 2021 году внешнее и внутреннее обучение по охране труда прошли 53 108 человека, в том числе 17 478 сотрудников ПАО «МТС».

Количество сотрудников ПАО «МТС», прошедших обучение по охране труда, чел.



Количество сотрудников, прошедших внешнее и внутреннее обучение по охране труда в бизнес-направлениях и дочерних компаниях, чел.

	2019	2020	2021
ПАО «МТС Банк»	279	459	1 119
МТС Медиа	309	272	196
МТС Ритейл	8 764	14 937	17 072
МТС ИТ	1 446	875	2 964
ПАО «МГТС»	14 882	12 754	14 277

Предупреждение травматизма

GRI 403-9

Некоторые профессии в телекоммуникационной отрасли — водители, технические специалисты, работающие на высоте и в электроустановках, и другие — в большей степени подвержены риску производственного травматизма. Для его предупреждения необходимо своевременно оценивать профессиональные риски, которые могут возникать на рабочих местах, и грамотно управлять ими. Такая работа ведется в компании в соответствии со Стандартом «Требования к проведению расследований несчастных случаев».

В 2021 году в общей сложности в компаниях Группы произошло 24 несчастных случая, связанных с производством, в том числе один — тяжелый, один — с летальным исходом. В ПАО «МТС» за тот же период произошло восемь несчастных случаев, в результате которых пострадало восемь работников (из них две женщины). По степени тяжести все несчастные случаи относятся к категории легких. По сравнению с 2020 годом произошел незначительный рост общего числа травм, но существенно снизилась их тяжесть.

Показатели травматизма ПАО «МТС»

Показатель	2019	2020	2021
Коэффициент частоты несчастных случаев (Кч) ¹	0,17	0,20	0,25
Коэффициент тяжести несчастных случаев (Кт) ²	107,4	55,7	30,4
Коэффициент производственного травматизма и потери рабочего времени (КПТ)	0,02	0,09	0,06
Коэффициент потерянных дней (КПД)	1,47	1,10	1,60
Коэффициент отсутствия на рабочем месте (КО)	4,31	4,41	4,61

¹ Коэффициент частоты несчастных случаев (Кч) определяет число несчастных случаев за отчетный период в расчете на 1 000 работающих.

² Коэффициент тяжести несчастных случаев (Кт) определяет число дней нетрудоспособности, приходящихся на одну травму.

Показатели травматизма ПАО «МГТС»

Показатель	2019	2020	2021
Количество случаев	2	2	2
Потери дней нетрудоспособности	197	31	101
Коэффициент частоты травматизма (Кч)	0,29	0,36	0,36

Показатели травматизма МТС Медиа

Показатель	2019	2020	2021
Коэффициент частоты несчастных случаев (Кч)	3,61	5,57	9,52
Коэффициент тяжести несчастных случаев (Кт)	35	7,33	117,5

Показатели травматизма МТС Ритейл

Показатель	2019	2020	2021
Коэффициент частоты несчастных случаев (Кч)	0,5	0,6	0,8
Коэффициент тяжести несчастных случаев (Кт)	38,1	15	23

Показатели травматизма МТС Финтех

Показатель	2019	2020	2021
Коэффициент частоты несчастных случаев (Кч)	1	1	1

В МТС Life и МТС ИТ несчастных случаев зафиксировано не было.



Инклюзия, разнообразие и равенство

GRI 401-3

Принцип разнообразия при наборе персонала позволяет компании использовать более широкий спектр особенностей, опыта и взглядов работников. Различия в происхождении и связанные с ним культурные особенности, различия в гражданстве и в возрасте, гендерное и мировоззренческое разнообразие способствуют принятию лучших управленческих решений, созданию продуктов и услуг, максимально удовлетворяющих запросы целевых аудиторий компании.

Принцип равенства обеспечивает беспристрастность, которая позволяет компании действовать на основе объективных решений, исключая риски доминирования той или иной идеологии, концепции или группы, и таким образом соблюдать справедливый баланс интересов между компанией и всеми заинтересованными сторонами.

Как мы понимаем равенство:

1 Равенство прав

На основе законодательства РФ о правах человека, о гражданских, трудовых, избирательных и иных правах, а также с учетом положений Международного билля о правах человека и конвенции Международной организации труда «Относительно дискриминации в области труда и занятий»

2 Равенство условий

При найме, вознаграждении, мотивации, обучении и поощрении сотрудников

3 Равенство возможностей

Для доступа к услугам компании и при профессиональной и социальной самореализации

66



Среди приоритетных направлений МТС в сфере DE&I — обеспечение инклюзивной среды и гендерного равенства на всех уровнях, развитие цифрового общества и обучение, здоровье и безопасность, социально-экономическое развитие регионов и сообществ, а также публичная отчетность в сфере многообразия, равенства и инклюзивности.

Елена Серегина

руководитель Центра МТС по социальной ответственности, разнообразию и инклюзивности

Политика МТС «Многообразие, равенство и инклюзивность»

5 8 10

В 2021 году в поддержку социального направления ESG-стратегии компании принята и утверждена Советом директоров отдельная Политика «Многообразие, равенство и инклюзивность». Политика систематизирует деятельность в области многообразия, равенства и инклюзивности (DE&I — Diversity, Equity & Inclusion) и направлена на создание условий для устойчивого развития бизнеса с учетом потребностей общества и интересов стейкхолдеров МТС. Политика обязательна для применения во всех компаниях Группы МТС.

Базовые принципы Политики включают:

- > уважение интересов различных групп заинтересованных лиц;
- > соблюдение законодательства и защиту прав человека;
- > этическое ведение бизнеса;
- > равенство и недискриминацию;
- > разработку и внедрение инновационных технологий;
- > совершенствование системы корпоративного управления за счет создания эффективного механизма планирования деятельности и отчетности в сфере DE&I.

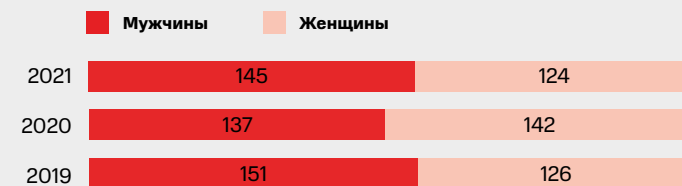
В компании проводятся регулярные мониторинги и исследования, позволяющие оценить соответствие деятельности компании принципам, обеспечивающим равенство, недискриминацию, уважение личности и справедливость в отношении собственных сотрудников, клиентов, партнеров и других заинтересованных сторон, с которыми взаимодействует МТС.

Ежегодная оценка в части соблюдения прав человека, принципов многообразия, равенства и инклюзивности охватывает все подразделения Группы. Проводятся также интервью с представителями групп с особыми потребностями. В их число входят сотрудники с инвалидностью, матери / отцы-одиночки, родители детей-инвалидов, сотрудники, находящиеся в декретном отпуске, отпуске по уходу за ребенком или вышедшие на работу после такого отпуска. Цель такого опроса — понять специфические потребности и проблемы таких категорий сотрудников, определить уровень их удовлетворенности, а также выявить риски и проблемы, с которыми они сталкиваются на работе. В ходе опроса в 2021 году проведены 28 глубинных онлайн-интервью с представителями групп с особыми потребностями. Результаты анализа полученных данных были учтены в работе HR-подразделений группы.

В компании действует программа «МТС — компания для всех», в рамках которой осуществляется найм на квотируемые рабочие места людей с инвалидностью и молодежи, проводится обучение и переобучение сотрудников, реализуются инициативы по поддержке кадрового многообразия.

В 2021 году в Группе МТС трудоустроено 269 сотрудников с инвалидностью

Количество сотрудников с ограниченными возможностями здоровья в Группе МТС, чел.



Предоставление отпуска по материнству / отцовству, чел.

GRI 401-3

	Общее количество сотрудников, имевших право на отпуск		Общее количество сотрудников, взявших отпуск		Общее количество сотрудников, вернувшихся на работу	
	м	ж	м	ж	м	ж
МТС Телеком	6 271	6 227	4 493	4 680	794	934
МТС Финтех	4	23	4	343	1	78
МТС Ритейл	0	1 072	19	1 044	3	159
МТС Медиа	26	15	2	12	0	2
Другие ДО	128	185	79	137	29	37

Ежегодно МТС поддерживает конкурс «Путь к карьере» для выпускников и студентов с ограниченными возможностями здоровья. Его цель — предоставить людям с инвалидностью возможность реального трудоустройства в ведущие российские и международные компании. В 2021 году представитель МТС вошел в состав экспертного жюри, а сотрудники МТС Банка провели интерактивную лекцию по финансовой грамотности для участников конкурса. Более 550 кандидатов получили навыки современных форм трудоустройства и вошли в базу перспективных соискателей МТС.



Волонтерство

1 3 10 11 TC-IM-330a.2, TC-SI-330a.2

Важной частью социальных инвестиций компании является корпоративное волонтерство — в общей сложности в добровольческих акциях МТС участвуют свыше 7 500 сотрудников. Для того чтобы лучше понимать мотивацию и потребности волонтеров, организаторы волонтерского движения проводят опросы сотрудников.

Более половины опрошенных участвуют в волонтерских акциях, поскольку считают это своим моральным долгом. Для значительной части сотрудников, преимущественно женщин, волонтерство предоставляет возможность для самореализации. Молодые сотрудники рассматривают его как отличный досуг и видят в нем перспективы личностного роста. В то же время самые молодые сотрудники знают о волонтерских акциях МТС меньше остальных.

По сравнению с 2020 годом выросла доля тех, кто стал чаще участвовать в волонтерской активности. В связи с пандемией COVID-19 возросло количество сотрудников, которые выбирают для участия формат цифрового волонтерства. Добровольцы в регионах продолжили поддерживать связь с детскими домами и другими подшефными социальными учреждениями в онлайн-формате. Опрос показал также рост вовлеченности сотрудников в сбор пожертвований.

Большинство опрошенных (82%), так же как и в предыдущий период, считают, что в своей социальной деятельности МТС должна преимущественно заниматься предоставлением услуг и сервисов для социально незащищенных групп населения, людей с инвалидностью и т. д. 42% считают самым привлекательным видом волонтерской деятельности обучение людей, а самой интересной возрастной группой — детей школьного возраста (57%).

Наиболее приоритетные направления волонтерства в 2021 г. (по результатам опроса), %



Сотрудниц МТС чаще всего привлекает помощь детям-сиротам, поддержка экологических инициатив и помощь в организации мероприятий. Патриотическое направление наиболее интересно волонтерам возрастной группы 50+, в то время как молодые предпочитают донорство, цифровое волонтерство и правовую помощь.

Волонтерам в МТС предоставляются дополнительные оплачиваемые дни отдыха за участие в КСО-проектах. В компании также действуют специальные программы признания для волонтеров. В День волонтера мы объявляем победителей ежегодного конкурса лучших социальных проектов компании и торжественно награждаем волонтеров МТС. Представленные на конкурс проекты оценивают независимые эксперты.

В 2021 году победителями конкурса среди волонтеров МТС стали 13 проектов из 10 российских городов

Основные волонтерские проекты МТС

- «В школу с МТС»
- «Елки детям»
- «Мир знаний с МТС»
- «Память сквозь поколения»
- «День безопасного интернета»
- «С любовью к бабушкам и дедушкам»
- «Доступно для всех»
- «Поколение М»
- «Место силы»
- «Городские легенды»

Проекты — победители корпоративного конкурса волонтеров 2021 года

Номинация

Здоровье	Донорство костного мозга, Нижний Новгород
	«Тихий подвиг» во имя других», Ростов-на-Дону
Инклюзия и наставничество	«Дари Добро», Нижний Новгород
	Инклюзивный театр «Мы вместе», Чебоксары
Цифровое волонтерство	«КоляскамДа», Москва
Творческое волонтерство	«Мобильный театр сказок», Санкт-Петербург
Интеллектуальное волонтерство	Челлендж социальных плакатов #ВМЕСТЕ_о_главном, Смоленск и Нижний Новгород
Сохранение культурного наследия	Культурный выходной в музее-заповеднике Н. А. Некрасова «Карабиха», Ярославль
	«Доброе дело для старого Нижнего», Нижний Новгород
Местные сообщества	Федеральный образовательно-патриотический проект «Память сквозь поколения»
	Строительство детской площадки «Веселое детство», Республика Дагестан
Экология	«Волонтеры на высоте», Челябинск
	Детский экогид «Пойдем в театр!», Самара



Корпоративный субботник в музее-усадьбе «Даровое»

Волонтеры МТС внесли свой вклад в празднование 200-летия со дня рождения Федора Михайловича Достоевского. Несколько десятков волонтеров МТС отправились в подмосковный Музей-усадьбу семьи Достоевских «Даровое», чтобы помочь в восстановлении природно-исторического ландшафта. Волонтеры участвовали в посадке яблоневого сада и кустов крыжовника, убрали валежник в небольшом лесном массиве, который в память о писателе до сих пор называют Фединой рощей.

«Мобильный театр сказок»

Волонтерский театр кукол «Мобильный театр сказок» в 2021 году отметил юбилейный 10-й сезон. Театральные коллективы активно работают в Москве, Санкт-Петербурге и Краснодаре. В репертуаре театра МТС — 18 просветительских спектаклей для зрителей разных возрастов. Ежегодно театр дает свыше 50 представлений, выезжает в детские социальные и реабилитационные центры, больницы, дома престарелых.

Каждый год в декабре волонтеры встречаются со зрителями на фестивале волонтерских театров МТС «Кукла FEST», который собирает более 900 юных зрителей офлайн и более 15 тыс. онлайн со всей России: воспитанников детских социальных учреждений и реабилитационных центров, детей из многодетных и малообеспеченных семей, а также ребят с инвалидностью. Приезжают волонтеры из Москвы, Санкт-Петербурга, Краснодара, Ульяновска и т. д. Уникальность фестиваля МТС определяется также тем, что это фестиваль для актеров волонтерских театров кукол, где нет барьеров. Именно поэтому фестиваль по праву считается волонтерским инклюзивным событием года и технологичным творческим пространством.

Дни донора

День донора проводится в МТС уже 10 лет дважды в год, весной и осенью, с привлечением врачей из Центра крови Федерального медико-биологического агентства России.

249

тыс. участников

5

городов участия

День МТС #Вместе

Волонтеры МТС Банка в рамках социального проекта «День МТС #Вместе» провели серию просветительских мастер-классов по финансовой грамотности для соискателей возраста 40+ в региональных центрах занятости Рязани, Новосибирска и Нижнего Новгорода



Правила финансовой
безопасности
mtsbank.ru



“



**Сергей
Молодцов**

менеджер проектов
департамента корпоративного
управления МТС

Я волонтер МТС и актер корпоративного театра кукол «Мобильный театр сказок» с истоков его создания. Я благодарен, что у меня есть такая возможность — нести добро через искусство и инклюзию. Наш театр — это уже большая семья. Особенно это чувствуется на ежегодном фестивале волонтерских театров МТС «Кукла FEST».



ОТВЕТСТВЕННОЕ УПРАВЛЕНИЕ



Бизнес-этика и комплаенс	85
Зрелость системы внутреннего контроля	91
Управление налогами	92
Информационная безопасность	93
Ответственная цепочка поставок	94
Взаимодействие с акционерами и инвесторами	96
Открытый диалог с заинтересованными сторонами	97



БИЗНЕС-ЭТИКА И КОМПЛАЕНС

Для МТС ответственное управления — это в первую очередь приверженность всей нашей команды принципам этичного, честного, прозрачного, эффективного и безопасного ведения бизнеса. Это основа действий и безусловное требование к топ-менеджменту и руководителям всех уровней, сотрудникам и партнерам. Мы многие годы придерживаемся практик ответственного ведения бизнеса и смогли привить нулевую терпимость к любым нарушениям правил делового поведения и этики в нашей экосистеме. Мы продолжим прикладывать максимальные усилия, чтобы сохранить выбранный вектор во всех аспектах своей повседневной деятельности.

“

Анализ и адаптация передовых практик комплаенс в Группе МТС позволяют обеспечивать динамичное развитие бизнеса, не снижая уровня защиты от возникающих рисков. В 2021 году система комплаенс Группы МТС шагнула далеко вперед, и проведенная оценка комплаенс-культуры это доказала. В отчетном году мы продолжили совершенствование Единой горячей линии и работу с обращениями и инцидентами для повышения доверия среди сотрудников и иных заявителей, обеспечили легкий доступ и простоту в применении комплаенс-политик и процедур, развивали бренд-комплаенс и культуру этики. Мы также повысили эффективность процедур оценки рисков, мониторинга и тестирования и разработали инструменты для повышения эффективности нашей программы в дочерних обществах. Сейчас нам важно не сбавлять достигнутый темп.



Лейда Лукьянова

вице-президент МТС по деловой этике и комплаенс

Единая система комплаенс

5 8 16 GRI 2-25, 2-27

Во всех странах, где компания ведет деятельность, МТС соблюдает бизнес-этику и внедряет систему эффективного управления комплаенс-рисками. Для этого мы создали Единую систему комплаенс, которая включает ряд прикладных программ. Цели, структуру и содержание системы устанавливает действующая «Комплаенс-политика ПАО «МТС». Все комплаенс-программы управляются функциональными подразделениями в соответствии с едиными принципами, подходами и элементами развития. Координирует эту работу Департамент деловой этики и комплаенс, руководитель которого находится в прямом подчинении президента МТС. Общий надзор в сфере комплаенс, рассмотрение соответствующих вопросов и подготовку рекомендаций для Совета директоров выполняет Комитет по комплаенс при президенте.

В 2021 году Единая система комплаенс МТС прошла сертификационный аудит на соответствие международным стандартам ISO 19600:2014 «Системы комплаенс-менеджмента» и ISO 37001:2016 «Система менеджмента противодействия коррупции»



Сертификат соответствия
ISO 19600:2014
static.ssl.mts.ru



Сертификат соответствия
ISO 37001:2016
static.ssl.mts.ru

Комплаенс-программы Группы МТС

Антикоррупционный комплаенс и бизнес-этика

Подробнее в разделе
[«Противодействие коррупции»](#)

Инсайд-комплаенс

Подробнее в одноименном
[разделе](#)

Организация обработки персональных данных

Подробнее в разделе
[«Информационная безопасность и защита персональных данных»](#)

Противодействие легализации (отмыванию) денежных средств, полученных преступным путем, финансированию терроризма

Подробнее в одноименном
[разделе](#)

Антимонопольный комплаенс

Подробнее в одноименном
[разделе](#)

Соблюдение прав человека на рабочем месте

Подробнее в разделе
[«Соблюдение прав человека»](#)

Система управления охраной труда

Подробнее в разделе
[«Здоровье и безопасность»](#)

Система управления рисками в области интеллектуальной собственности (IP-комплаенс)

Подробнее в разделах
[«Здоровье и безопасность»](#)
и [«Информационная безопасность и защита персональных данных»](#)

Экология

Подробнее в разделе
[«Управление экологическим воздействием»](#)



Противодействие коррупции

16 GRI 205-1

Для МТС важно строить долгосрочные отношения со всеми заинтересованными сторонами на добросовестной основе, поэтому для исключения неэтичных и коррупционных практик в компании действует ряд локальных нормативных актов, которые определяют процессы и меры защиты от внутренних и внешних проявлений коррупции.

В 2021 году полностью пересмотрены и утверждены новые версии ключевых локальных нормативных актов в сфере комплаенс, в частности:



[Кодекс делового поведения и этики](#)



[Политика «Комплаенс-политика ПАО «МТС»](#)



[Политика «Соблюдение антикоррупционного законодательства»](#)



[Политика «Управление конфликтом интересов»](#)



[Политика «Подарки и деловое гостеприимство»](#)



[Кодекс делового поведения контрагента](#)

Ключевые комплаенс-документы МТС на русском и английском языках, а также памятка с основными положениями размещены на официальном сайте МТС, на корпоративном портале и в мобильном приложении «Мой МТС».

Ключевым документом в этой области является Кодекс делового поведения и этики ПАО «МТС». Это обязательный документ, которым должны руководствоваться сотрудники любого уровня для содействия честному и этичному ведению бизнеса.

Кодекс адаптирован для использования во всех операционных дочерних компаниях Группы. Все сотрудники знакомятся с Кодексом при трудоустройстве в компанию и проходят регулярное обучение.

МТС поддерживает общественные инициативы по борьбе с коррупцией — компания присоединилась к Антикоррупционной хартии российского бизнеса

Любое заинтересованное лицо может направить информацию о нарушениях Кодекса на Единую горячую линию Группы МТС, которая администрируется независимым поставщиком услуг, что обеспечивает полную регистрацию и учет всех обращений и их последующее квалифицированное и своевременное рассмотрение. В 2021 году получено 90 сообщений о потенциальных нарушениях Кодекса делового поведения и этики МТС, из них 40 случаев были подтверждены. Наибольшее число нарушений от доли сотрудников вертикали пришлось на Ритейл (0,12 %). В Телекоме и Финтехе было зафиксировано 0,7 % и 0,2 % нарушений, соответственно.

В случае выявления нарушений Кодекса в МТС проводятся проверки и расследования, в результате которых изучаются все обстоятельства произошедшего, а ответственные за нарушения привлекаются к ответственности. Для предупреждения аналогичных инцидентов в будущем компания оперативно разрабатывает и внедряет корректирующие и профилактические решения и рекомендации.

С 2019 года в МТС действует система независимого комплаенс-мониторинга для совершенствования антикоррупционной программы, это наблюдение в настоящий момент продлено до сентября¹ 2023 года, чтобы мы могли при содействии внешней экспертизы внедрить еще больше улучшений в программы деловой этики и антикоррупционного комплаенс.

¹ В марте 2014 года ПАО «МТС» получило запрос на предоставление информации от Комиссии по ценным бумагам и биржам США и Департамента юстиции США относительно расследования деятельности бывшей дочерней компании в Узбекистане. В феврале 2019 года Группа МТС достигла урегулирования с Министерством юстиции США (U. S. Department of Justice (DOJ)) и Комиссией по ценным бумагам и биржам США (Securities and Exchange Commission (SEC)) в отношении раскрытого ранее расследования деятельности бывшего дочернего предприятия Группы в Узбекистане. Группа согласилась с выпущенным Комиссией по ценным бумагам и биржам США запретительным приказом («Приказ»). Окружной суд Южного округа Нью-Йорка США одобрил соглашение об отсрочке преследования («Соглашение»), заключенное Группой, и соглашение о признании вины, заключенное дочерней компанией Группы в Узбекистане. Согласно условиям соглашений с Министерством юстиции США, мы согласились выплатить США штраф в размере 850 млн долларов США (59,1 млрд рублей по состоянию на 31 декабря 2018 года), а также на введение независимого наблюдения (мониторинг) за соблюдением их требований. Согласно условиям Соглашения и Приказа, мониторинг должен был первоначально вестись на протяжении трех лет со дня его установления; срок мониторинга мог быть уменьшен либо продлен в зависимости от определенных обстоятельств. Тем не менее с учетом ряда факторов, включая пандемию COVID-19, мы согласились с Комиссией по ценным бумагам и биржам США и Министерством юстиции США продлить срок Соглашения и мониторинг на 1 год, чтобы предоставить (i) Группе достаточно времени для внедрения необходимых улучшений в некоторые важные элементы программы деловой этики и антикоррупционного комплаенс, (ii) возможность завершить проверку мероприятий Группы, включая внедрение рекомендаций мониторинга и оценку устойчивости предпринимаемых Группой мер. В связи с этим срок независимого комплаенс-мониторинга продлится до сентября 2023 года.

Предотвращение конфликта интересов

GRI 2-15

Чтобы уменьшить риски принятия решений под влиянием личных интересов, связей сотрудников или членов органов управления, а также определить требования к их поведению, мы разработали Политику «Управление конфликтом интересов».

Все сотрудники знакомятся с Политикой при приеме на работу и заполняют специальную форму «Раскрытие сведений о конфликте интересов».

Каждая ситуация рассматривается и урегулируется отдельно по мере возникновения конфликта. Компания ожидает, что сотрудники, занимающие руководящие должности, будут подавать пример законопослушного и этичного поведения и активно поддерживать соблюдение требований комплаенс-документов Группы. Ежегодно проводится сертификация руководителей, в том числе оценка того, насколько хорошо они знают положения локальных нормативных актов по комплаенс. Начиная с 2021 года, обязательная процедура анкетирования, которую члены органов управления МТС проходят два раза в год, дополнена разделом в части конфликтов интересов. Это соответствует лучшим практикам корпоративного управления и гарантирует прозрачность.

В течение 2021 года было выявлено 15 случаев конфликта интересов в органах управления, 1 случай потребовал урегулирования, рассмотрено 265 ситуаций, возникших на уровне младшего и среднего менеджмента. Проведена проверка и дана экспертная оценка на предмет наличия конфликтов интересов сотрудников (без учета представителей менеджмента) 467 ситуациям, где в 102 случаях конфликт интересов не подтвердился, а в 365 — был урегулирован.



Комплаенс
и деловая этика
mts.ru



Свидетельство
о присоединении
к Антикоррупционной
хартии российского
бизнеса static.ssl.mts.ru

Антимонопольный комплаенс

16

Мы внимательно следим за изменением антимонопольного законодательства и развитием правоприменительной практики. Объектом внимания антимонопольной комплаенс-программы является установление прозрачных тарифов и ценообразования, открытое взаимодействие с контрагентами, партнерами и другими компаниями отрасли, а также этическое маркетинговое продвижение сервисов и продуктов экосистемы.

В 2021 году компания провела масштабную оценку антимонопольных рисков в дочерних обществах, по результатам которой мы провели дополнительное обязательное углубленное антимонопольное обучение.

Внешний аудит эффективности антимонопольной комплаенс системы МТС подтвердил высокий уровень ее развития

Инсайд-комплаенс

В компании действует система мер, процедур и процессов для предотвращения нарушений законодательства об использовании инсайдерской информации, распространение которой способно оказать существенное влияние на цены финансовых инструментов. Локальные нормативные акты МТС определяют перечень сведений, относимых к инсайдерской информации, порядок доступа к ней, правила охраны ее конфиденциальности и меры контроля за соблюдением требований законодательства об использовании инсайдерской информации. Это позволяет обеспечить справедливое ценообразование на финансовые инструменты, защитить права и имущественные интересы акционеров МТС, укрепить доверие инвесторов и пресечь злоупотребления в виде неправомерного использования инсайдерской информации и (или) манипулирования рынком.



Список нормативных документов МТС в области противодействия неправомерному использованию инсайдерской информации см. в «Приложении»

Противодействие легализации (отмыванию) денежных средств, полученных преступным путем, финансированию терроризма

Для исполнения требований Федерального закона «О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма» в МТС действует одноименная комплаенс-программа:

- при совершении клиентами МТС подозрительных или необычных операций по лицевым счетам осуществляется проверка по перечням Росфинмониторинга, по базе недействительных паспортов и на основе собственных антифрод-систем;
- ежедневно контролируется расторжение договоров с возвратом аванса и остатка по счетам;
- ежедневно все абоненты МТС проверяются на предмет вхождения в перечни Росфинмониторинга.

МТС Банк также системно проводит мероприятия по пресечению сомнительных финансовых операций:

- отсекает с помощью скоринга открытие счетов / оказание услуг клиентам, имеющим негативную историю расчетного обслуживания;
- проводит тщательную проверку достоверности сведений, предоставленных клиентами;
- на единой платформе для сотрудников финансового мониторинга выявляет сомнительные операции с помощью скриптов поведенческого анализа (автоматизированная аналитическая система SAS AML).

Обучение сотрудников по вопросам комплаенс

GRI 205-2

Для обучения требованиям антикоррупционных политик и процедур в МТС используется система тренингов. Каждый работник проходит обязательные курсы по Кодексу делового поведения и этики, соблюдению антикоррупционного законодательства и по управлению конфликтом интересов при приеме на работу, а также в период работы в компании — согласно утвержденному календарю.

Количество сотрудников Группы МТС, прошедших обучение антикоррупционным процедурам, чел.

	2019	2020	2021
Всего	54 355	28 487	50 089
Руководители высшего звена	36	146	76
Руководители среднего звена	826	296	1 320
Руководители младшего звена	4 165	2 619	5 814
Специалисты	49 328	25 426	42 879

Количество сотрудников Группы МТС, прошедших обновленные электронные курсы МТС, чел.

	2019	2020	2021
Курс по Кодексу делового поведения и этики	14 000	10 000	26 703
Курс по антикоррупционному комплаенс	12 000	13 000	20 131

Осенью 2021 года в Группе МТС был проведен опрос по оценке комплаенс-культуры при поддержке независимого международного агентства. Результаты опроса показали высокий уровень понимания комплаенс-контролей, а также восприятия сотрудниками комплаенс-культуры в Группе в целом

Управление интеллектуальной собственностью (IP-комплаенс)

TC-SI-000.A

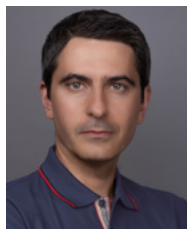
Для выявления, предупреждения и минимизации рисков в данной сфере в МТС действует Система управления рисками в области интеллектуальной собственности. Она предотвращает нарушения прав МТС и третьих лиц на интеллектуальную собственность в Группе. Программу «IP-комплаенс» («Система управления рисками в области интеллектуальной собственности») курирует Отдел управления интеллектуальной собственностью.

Чтобы внедрить комплаенс-программу в бизнес-процессы Группы, в 2021 году мы разработали и утвердили новую редакцию Политики «Управление интеллектуальной собственностью» в Группе МТС. Это позволило масштабировать культуру уважения интеллектуальной собственности по всему периметру Группы.

В 2021 году комплаенс-программа «Система управления рисками в области интеллектуальной собственности» сертифицирована по стандарту ISO 19300

Поскольку Политика закрепляет порядок оформления произведений, созданных сотрудниками в процессе выполнения своих служебных обязанностей, в 2021 году с ними были заключены дополнительные соглашения к трудовому договору, регулирующие положения об интеллектуальных правах.

66



МТС как экосистема цифровых сервисов создает инновационные продукты и решения, в которых используются собственные и чужие объекты интеллектуальной собственности. Именно поэтому МТС как ответственной компании крайне важно эффективно управлять правовыми рисками, возникающими в сфере интеллектуальной собственности. Мы системно внедряем новые подходы и программы по защите объектов интеллектуальной собственности, а также устанавливаем четкие внутрикорпоративные правила и методики для уважительного отношения к принадлежащей другим лицам интеллектуальной собственности.

Алексей Барсегян

член Правления — вице-президент МТС по корпоративным и правовым вопросам



МТС осознает, что интеллектуальная собственность является одним из самых ценных активов компании



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

Ключевые объекты интеллектуальной собственности МТС



Программное обеспечение (ПО)



Контент (креативные материалы)



Товарные знаки



Патенты



МТС стала лауреатом премии в области интеллектуальной собственности IP Russia Awards 2021 в номинации «Лучшая стратегия защиты ИТ». Юристы Блока по корпоративным и правовым вопросам МТС одерживают победу в этом конкурсе третий год подряд.

С учетом трансформации МТС в ИТ-компанию, увеличения количества программного обеспечения и внешних факторов, таких как появление новых решений и сервисов, рост числа патентов и усложнение объектов ИС, появилась необходимость формирования правовой стратегии защиты ИТ-активов Группы. С целью внедрения риск-ориентированного подхода при создании инновационных продуктов команда МТС реализовала проект правовой защиты ИТ-активов компании.

Так, в ходе проекта, который длился несколько лет, был разработан, оцифрован и внедрен процесс оформления служебного программного обеспечения, были разработаны критерии регистрации программного обеспечения и объектов патентного права. Также для выявления рисков при заимствовании кода в ИТ-продуктах было проанализировано большое количество программного обеспечения с открытым исходным кодом (Open Source Software), распространяемого на основании открытых лицензий.

Единая горячая линия

GRI 2-26

Для того чтобы своевременно выявлять потенциальные нарушения и оперативно реагировать на них, в компании действует Единая горячая линия (ЕГЛ). По ней можно обратиться на условиях анонимности — все добросовестные заявители защищены от любых форм преследования и дискриминации за переданную информацию. В ЕГЛ регистрируются все обращения, далее они своевременно проходят квалифицированное рассмотрение в соответствии с установленным протоколом.

В 2021 году было зарегистрировано 1295 обращений на горячую линию, в том числе 165 — от сотрудников Группы. По сравнению с предыдущим периодом количество обращений сократилось на 29 %. Так же, как и в 2020 году, наибольшее число обращений касалось трудовых вопросов (51%), соблюдения требований законодательства (19%), а также вопросов этики и комплаенса.

Мы оперативно реагируем на все поступившие сообщения и гарантируем их независимое и всестороннее рассмотрение

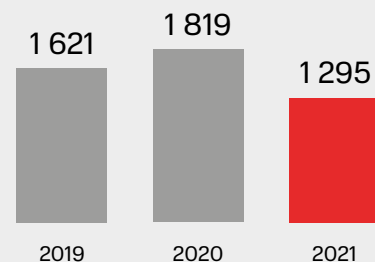
Чтобы сотрудники знали, каким образом они могут сообщить о предполагаемых / готовящихся / совершенных нарушениях, они регулярно получают информацию о работе горячей линии через корпоративные рассылки и публикации на портале «Пульс».

В 2021 году в течение рабочих часов телефонную линию начал обслуживать оператор, в остальные часы заявителям доступен автоответчик. Электронная форма Единой горячей линии доступна на 21 языке, включая русский, и обслуживается независимым провайдером.



Адрес почтового ящика **external.hotline.mts@b1.ru**
Форма обратной связи **hotline-mts.b1.ru**
Единый номер **8 800 234 44 18**

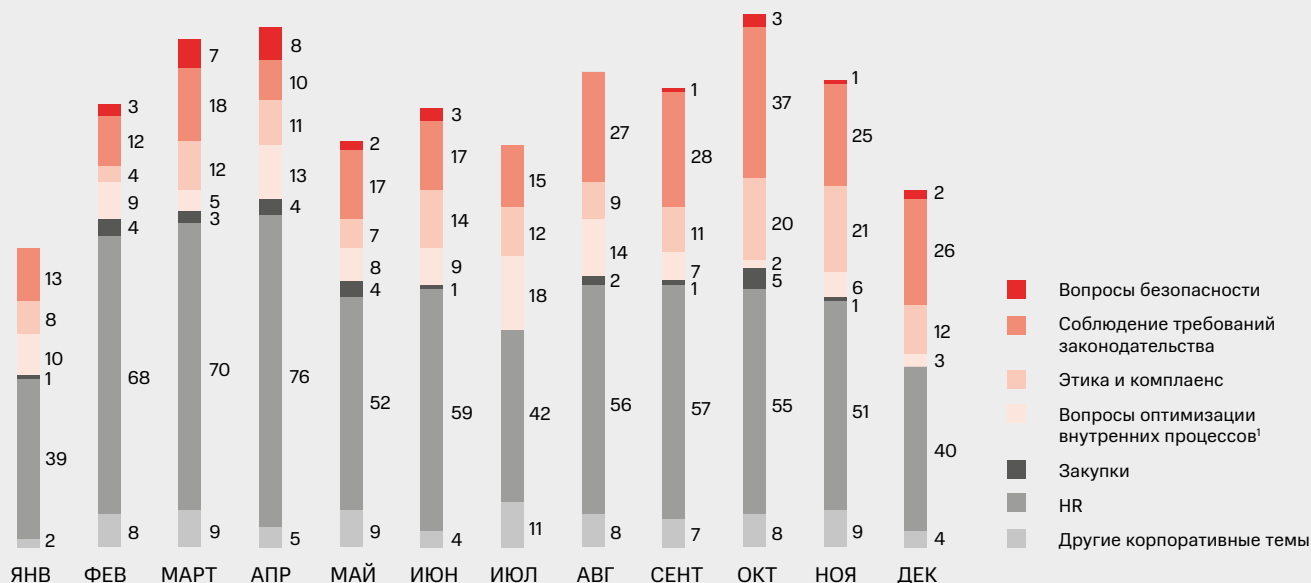
Количество обращений, поступивших на Единую горячую линию, ед.



Тематика обращений, поступивших на горячую линию в 2021 году, %



Количество обращений на Единую горячую линию, поступивших за 12 месяцев 2021 года



¹ В октябре 2021 года изменен список тем, обращения по которым регистрируются в рамках работы Единой горячей линии: добавлена тема «Вопросы оптимизации внутренних процессов», исключена тема «Качество услуг и обслуживания». Обращения по вопросам качества услуг и обслуживания направляются на обработку в профильные подразделения Группы МТС.

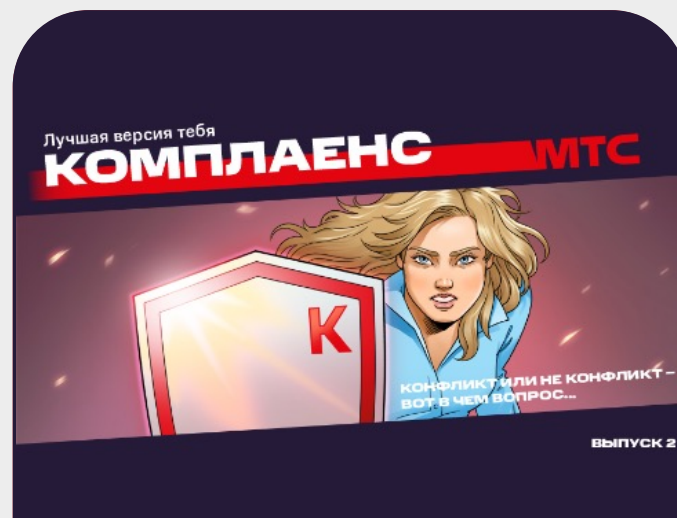
Комплаенс-информирование сотрудников

Бизнес и работа по принципам этики и комплаенс требует не только постоянной практики и поддержки на всех уровнях компании, но открытого обсуждения с заинтересованными сторонами. Поэтому в 2021 году МТС внедрила единые стандарты размещения комплаенс-информации на внешнем и внутренних ресурсах, а также продолжила развивать внутренние каналы для продвижения соответствующих стандартов.

Мы широко объявили о перезапуске Кодекса делового поведения и этики в 2021 году — запустили специальную интерактивную платформу, которая помогла познакомить сотрудников Группы с обновленным документом.

Также в течение 2021 года мы информировали сотрудников через:

- > образовательные посты и информационные материалы на корпоративном портале «Пульс» — всего 64;
- > интерактивные баннеры на портале «Пульс», скринсейверы на виртуальных столах сотрудников по комплаенс-тематике;
- > созданные и размещенные памятки по основным антикоррупционным политикам и комплаенс-контролям.



В 2021 году мы в седьмой раз отметили ежегодный День этики и комплаенс под девизом «Курс на этическое лидерство». Вице-президент по деловой этике и комплаенс МТС, а также руководители дочерних обществ еще раз напомнили о ценностях деловой этики и комплаенс — это одна из наших практик «тон сверху». Мы также провели онлайн-игру «Кубок комплаенс» среди сотрудников Группы и выпустили комикс «Комплаенс. Лучшая версия тебя. Конфликт или не конфликт — вот в чем вопрос»

#Вместе мы каждый день создаем возможности и среду для того, чтобы поступать правильно было легко

Активное вовлечение топ-менеджмента («тон сверху») положительно влияет на комплаенс-культуру Группы. Обращения руководителей высшего звена включены в информационные сообщения внутренних коммуникаций о необходимости прохождения обязательных электронных курсов и их старте, об изменении или внедрении новых комплаенс-политик и процедур, о проведении независимой оценки комплаенс-культуры, а также в сообщения о мероприятиях и активностях в Международный день борьбы с коррупцией и корпоративный День этики.

Мы также продолжили практику транслирования этического ведения бизнеса от лица руководителей среднего звена — «тон посередине» и провели:

- > свыше 400 мероприятий при участии более 57,3 тыс. сотрудников в ПАО «МТС»;
- > порядка 700 мероприятий при участии более 137,8 тыс. сотрудников ДО Группы.

В 2022 году мы продолжим совершенствовать комплаенс-культуру и, помимо пролонгации перечисленных выше мероприятий, планируем усилить автоматизацию комплаенс-процессов во всей Группе.

“

Исследования подтверждают, что наибольшее влияние на сотрудника оказывает его непосредственный руководитель. Он может показать пример того, как быть во всем истинным этическим лидером, поддерживающим общекорпоративный дух. Именно поэтому роль менеджера — то, что мы называем «тон посередине», — особенно важна.



Евгения Озерова

начальник комплаенс-отдела нормативного регулирования, обучения и коммуникаций МТС

ЗРЕЛОСТЬ СИСТЕМЫ ВНУТРЕННЕГО КОНТРОЛЯ

Система внутреннего контроля (СВК) Группы МТС представляет собой совокупность взаимосвязанных компонентов, структура которых соответствует общепринятой методологии COSO Internal Control — Integrated Framework 2013.



Политика «Внутренний контроль и аудит»
mts.ru



Список нормативных документов МТС, касающихся внутреннего контроля, см. в разделе «Приложения»

В соответствии с моделью COSO в компании формируется контрольная среда, действует система оценки рисков, внедряются контрольные процедуры и оценивается эффективность их исполнения, осуществляется мониторинг изменений организационной структуры и бизнес-процессов.

Департамент систем внутреннего контроля (ДСВК) входит в состав Блока финансов и выполняет следующие функции:

- Четкая риск-ориентированная фиксация контрольных точек бизнеса через формализацию КП
- Актуализация и внедрение процессов и контролей СВК
- Сопровождение внешнего аудита при оценке эффективности СВК
- Методологическая экспертная поддержка МТС и ДО в создании эффективной СВК
- Оценка эффективности и сертификация СВК
- Проектная деятельность, в том числе SOD-проекты

66

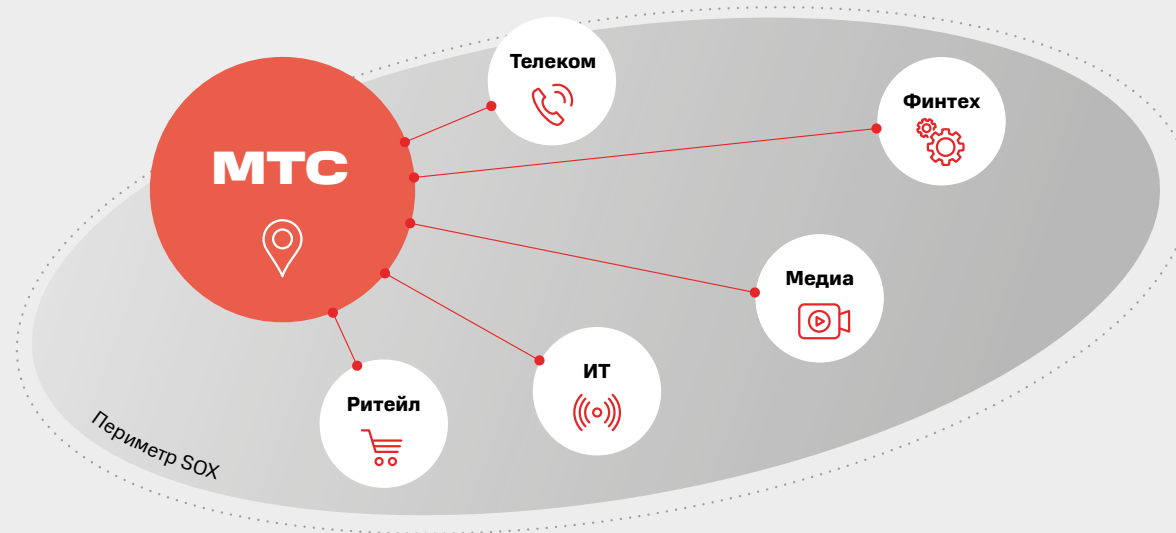


В 2021 году Блок внутреннего аудита МТС успешно прошел внешнюю независимую оценку — деятельность подразделения признана соответствующей Международным профессиональным стандартам внутреннего аудита и Кодексу этики международного Института внутренних аудиторов, что подтверждает приверженность МТС высоким стандартам прозрачного ведения бизнеса.

Наталья Михеева

директор МТС по внутреннему аудиту

Система внутреннего контроля в компаниях Группы



Департамент систем внутреннего контроля ежегодно оценивает надежность и эффективность системы внутреннего контроля за формированием финансовой отчетности, сертифицирует ее по Группе МТС и получает независимое заключение внешнего аудитора.

Структурным подразделением, которое осуществляет внутреннюю аудиторскую деятельность, является Блок внутреннего аудита. Внутренний аудит является функцией, независимой от менеджмента компании и предоставляющей Совету директоров / Комитету по аудиту Совета директоров независимые и объективные гарантии и консультации, направленные на повышение эффективности систем внутреннего контроля, управления рисками и корпоративного управления. Принцип независимости внутреннего аудита обеспечивается путем разграничения функциональной и административной подотчетности. Внутренний аудит функционально подотчетен Совету директоров, административно — президенту компании.

В 2021 году проведен аудит благотворительной и спонсорской деятельности Группы за предыдущий период. По его результатам даны рекомендации в части централизованного контроля проектов не прямой рекламы и спонсорства Группы. Эффективность соответствующих бизнес-процессов и контроль за ними признаны достаточными и не имеющими существенных недостатков.

По итогам внутреннего тестирования контроля, проведенной сертификации процессов и заключения внешнего аудита система внутреннего контроля за формированием отчетности Группы МТС также признана эффективной и без существенных недостатков.

Система внутреннего контроля ПАО «МТС» соответствует требованиям законодательного акта Sarbanes-Oxley Act (США), обязательного для участников Нью-Йоркской фондовой биржи

Комитет по аудиту при Совете директоров положительно оценил результаты деятельности в 2021 году:

- Блока внутреннего аудита, а также рассмотрел и одобрил стратегию и план аудитов на 2022 год, а также ключевые показатели эффективности;
- Департамента систем внутреннего контроля Блока финансов, а также рассмотрел и одобрил планы развития системы внутреннего контроля на 2022 год.

УПРАВЛЕНИЕ НАЛОГАМИ

GRI 201-4, 207-1, 207-2, 207-3, 207-4

Своевременность и полноту выполнения налоговых обязательств компаний Группы перед государством обеспечивает Департамент налогового администрирования Корпоративного центра.

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.

Сумма выплаченного (возмещенного) налога на прибыль Группы МТС, тыс. руб.

	2019	2020	2021
Россия	21 631 142	14 365 928	16 967 371
Армения	445 967	475 274	576 661
Беларусь	9 151	8 560	8 651
Компании специального назначения (SPV) зарубежные	320 133	343 249	-58 724 ¹
Всего ²	22 406 393	15 193 011	17 493 959

¹ Сумма налога, возмещенного налоговой инспекцией.

² Исключая Украину.

Департамент разрабатывает и актуализирует локальные нормативные акты налогообложения, которые распространяются на все компании Группы с учетом особенностей их бизнеса. Иностранные компании Группы самостоятельно интерпретируют налоговое законодательство тех стран, где они работают. Группа разработала внутренний Регламент «Управление налоговыми рисками и активами» для выявления и определения налоговых рисков, которые подлежат раскрытию налоговым органам. Подробнее в разделе [«Ключевые факторы риска»](#) в Годовом отчете ПАО «МТС» за 2021 год.

Управление налоговой функцией также включает выполнение следующих задач:

- > выработка оптимальной методологии;
- > администрирование налоговых обязательств компаний Группы;
- > управление рисками и налоговыми активами с целью недопущения нарушений действующего налогового, валютного, таможенного законодательства, а также для своевременной реализации налогового актива;
- > эффективное применение информационных технологий для подготовки отчетности и оперативного взаимодействия с контролирующими органами;
- > организация и сопровождение обжалования решений контролирующих органов, взаимодействие с аудиторами и консультантами, мониторинг законодательства по вопросам, находящимся в ведении департамента.

Мы ведем открытый диалог с контролирующими органами: МТС стала первым в России участником налогового мониторинга — расширенного информационного взаимодействия с налоговыми органами. Контроль финансово-хозяйственных операций МТС ведется в режиме реального времени, что позволяет компании оперативно решать спорные вопросы, избавиться от проверок, снизить пени и штрафы и сократить документооборот. Крупнейшие налогоплательщики в рамках Группы МТС ежеквартально предоставляют в налоговые органы прогнозы налоговых платежей, аналитические записки с расшифровками по формированию налоговых обязательств.



В 2021 году Группа МТС возместила из бюджета 199,6 млн руб. за счет применения льгот по налогу на прибыль и налогу на имущество

ИНФОРМАЦИОННАЯ БЕЗОПАСНОСТЬ

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

Система управления информационной безопасностью Группы МТС — это совокупность взаимосвязанных процессов для комплексной защиты интересов компании в информационной сфере.



Список нормативных документов МТС в области обеспечения информационной безопасности см. в разделе «Приложения»

Сотрудники блока безопасности обеспечивают защиту интересов компании по различным направлениям: информационная и экономическая безопасность, а также безопасность объектов и сотрудников. Управление системой информационной безопасности осуществляет Департамент по информационной безопасности МТС, который контролирует соблюдение требований законодательства в области защиты персональных данных и информационной безопасности, выявляет и расследует инциденты, обеспечивает безопасность ИТ-инфраструктуры и сервисов компании.

Обеспечение информационной безопасности осуществляется в соответствии с законодательством РФ, приказами и методическими рекомендациями Федеральной службы по техническому и экспортному контролю и Федеральной службы безопасности, а также с нормативными документами компании.

Система управления информационной безопасностью обеспечивает:

- > защиту собственной инфраструктуры и информационно-коммуникационных технологий;
- > защиту конечных пользователей и их устройств;
- > защиту критической информационной инфраструктуры.

В соответствии с Положением о режиме безопасности информации в компании установлен режим коммерческой тайны. Допуск сотрудников к сведениям конфиденциального характера осуществляется исключительно для выполнения своих трудовых обязанностей, закрепленных в должностной инструкции. Безосновательный и не связанный с трудовой функцией допуск работника к конфиденциальной информации в МТС запрещен.

Организация разработки и реализации мер по защите сведений конфиденциального характера возложена на Департамент информационной безопасности Блока безопасности Корпоративного центра Группы МТС. В филиалах и дочерних обществах вышеперечисленные функции выполняют службы безопасности или специально назначенные лица. В компании также действует Центр оперативного мониторинга (Security Operations Center, SOC), который в круглосуточном режиме 24 / 7 обеспечивает

защиту инфраструктуры, а также данных и решений корпоративных клиентов, развернутых на сервисах МТС.

Мы ведем системную работу по развитию системы безопасности объектов критической информационной инфраструктуры (ОКИИ) ПАО «МТС». Актуализированы сведения об ОКИИ и их составе. Разработаны основные локальные нормативные акты и соответствующие прикладные материалы для практической реализации требований законодательства о безопасности критической информационной инфраструктуры. Для всех подразделений Группы, задействованных в обеспечении безопасности ОКИИ, разработаны планы на случай введения уровней опасности компьютерных атак на такие объекты.

МТС — лицензиат ФСТЭК и ФСБ России по технической и криптографической защите конфиденциальной информации и мониторингу событий информационной безопасности.

В 2021 году Департамент информационной безопасности сопровождал процесс цифровой трансформации Группы МТС и всех вовлеченных в него подразделений в части организации обработки и защиты персональных данных, а также обеспечения безопасности информации ограниченного доступа. Системный подход к реализации поставленных задач позволил обеспечить:

- > кроссфункциональную эффективность;
- > непрерывность и слаженность взаимодействия;
- > квалифицированную консультационную поддержку;
- > совершенствование процессов защиты информации;
- > развитие компетенций сотрудников.

В 2021 году все плановые мероприятия по обеспечению комплексной безопасности выполнены, в том числе обеспечена непрерывность функционирования средств защиты информации и ее криптографической защиты.

В отчетном периоде мы усилили нашу систему информационной безопасности:

- > внедрили систему шифрования дисков и съемных носителей MS BitLocker;
- > разработали матрицу доступов и создание единой корпоративной системы управления уровнем доступа;
- > внедрили единую систему бесшовной аутентификации (SSO) работников группы компаний МТС;
- > модернизировали систему удостоверяющих центров ПАО «МТС»;
- > выполнили лицензионные требования в части эксплуатации СКЗИ, технической защиты конфиденциальной информации и мониторинга ИБ средств и систем информатизации;
- > создали системы безопасности значимых ОКИИ ПАО «МТС».

По результатам надзорного аудита 2021 года Британский институт стандартов (British Standards Institution) подтвердил соответствие Системы менеджмента информационной безопасности МТС международному стандарту ISO/IEC 27001:2013 INFORMATION TECHNOLOGY — SECURITY TECHNIQUES — INFORMATION SECURITY MANAGEMENT SYSTEMS — REQUIREMENTS и продлил действие Сертификата соответствия № IS719403 на 2022 год. В отчетном периоде также успешно пройдена ежегодная сертификация на соответствие законодательному акту SOX-404. Замечания к контролю ИБ отсутствуют

Для инфраструктурных изменений и оцифровки функционала информационной безопасности в экосистеме МТС:

- > создан и функционирует сервис «Архитектура ИБ»;
- > создан и функционирует сервис «Безопасный код»;
- > подразделения информационной безопасности переведены на сервисную модель работы с продуктовыми командами.

Для достижения системных и комплексных изменений процессов цифровой трансформации, в которые вовлечены подразделения информационной безопасности, мы определили основные внутренние приоритеты:

- > непрерывная вовлеченность сотрудников ИБ в жизненный цикл продукта, начиная с идеи;
- > активное взаимодействие продуктовых команд и ИБ;
- > взаимное доверие с продуктовыми командами.

Мы провели существенную работу по изменению внутренних стандартов и политик, которая позволила не только исполнить новые требования законодательства, но и упростить работу сотрудников с документацией. Для обеспечения взаимного доверия и прозрачности работы Департамент информационной безопасности на постоянной основе реализует комплекс мер по повышению осведомленности сотрудников МТС в вопросах обработки персональных данных и защиты конфиденциальной информации.

Таким образом, в Группе МТС используются единые подходы к обеспечению информационной безопасности. Локальные нормативные акты по информационной безопасности разрабатываются Департаментом информационной безопасности Блока безопасности Корпоративного центра Группы МТС и адаптируются в дочерних обществах. Контроль за адаптацией локальных нормативных актов осуществляет Департамент информационной безопасности.



Организационно мы систематически проверяем выполнение требований по ИБ



Технически мы мониторим утечки информации ограниченного доступа в режиме 24 / 7

ОТВЕТСТВЕННАЯ ЦЕПОЧКА ПОСТАВОК

8 9 GRI 2-6, 204-1, 308-1, 308-2, 414-1, 414-2



[Кодекс делового поведения контрагента](#)



[Правила закупок МТС](#)

МТС выстраивает отношения с контрагентами на принципах добросовестности, честности и прозрачности. Основным документ, определяющий закупочную деятельность в компании, — «Правила закупок МТС» — разработан в соответствии с законодательством РФ. Всего Группа на закупочной деятельности применяет более 20 локальных нормативных актов — политик, стандартов и регламентов. Системная регламентация закупочной деятельности позволяет эффективно использовать денежные средства, соответствовать стандартам прозрачности процессов, а также исключать возможные риски, сопровождающие данную деятельность.

Равный доступ к закупочным процедурам реализуется через предоставление равных конкурентных возможностей и единых правил для всех участников процедуры закупки до начала ее проведения.

В 2021 году в Блоке по управлению закупками прошла реорганизация, в результате которой были созданы пять новых подразделений: три центра закупок по категориям, Центр развития закупок и Центр автоматизации закупочной деятельности



Список нормативных документов МТС по взаимодействию с контрагентами см. в разделе «Приложения»

- Своими товарами и услугами Группу МТС обеспечивают около 20 тыс. уникальных поставщиков
- Сумма закупок ПАО «МТС» в 2021 году составила 139,3 млрд рублей
- Сумма закупок Группы в 2021 году составила 253,4 млрд рублей
- 43 % товаров и услуг в ПАО «МГТС» поставляют предприятия малого и среднего бизнеса
- В зависимости от направления бизнеса, доля местных поставщиков в закупках МТС составляет 95–98 %



100 % закупочных процедур компания проводит в электронном виде

tenders.mts.ru

Модуль ИТ-системы Oracle Sourcing позволяет нам полностью автоматизировать процесс выбора поставщика, включая проведение электронных торгов на собственной электронной торговой площадке. При этом в 2021 году мы продолжили активно упрощать и оцифровывать механизмы закупки, чтобы в итоге сократить срок вывода новых продуктов на рынок (time-to-market) и быстрее предоставлять услуги, решения и сервисы нашим клиентам.

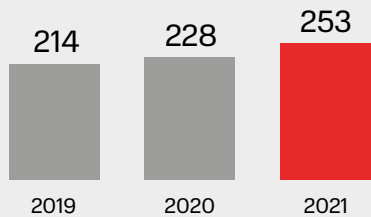
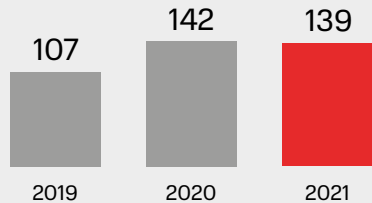
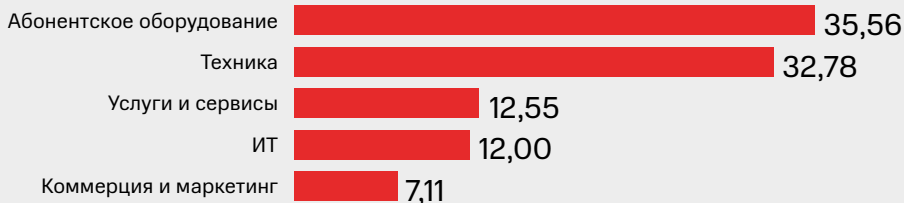
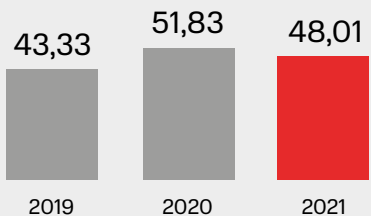
- Утвержден процесс «Внедрение инноваций», в рамках которого упрощена закупочная функция
- Разработан и внедрен новый процесс мелких закупок по бизнес-карте с последующим предоставлением авансового отчета
- Утвержден специальный способ закупок под доходные договоры в случае, когда продукция поставляется от поставщика напрямую финальному клиенту
- Реализован комплекс мер по консолидации закупочных процедур и увеличению доли закупок по рамочным договорам
- Упрощено внутригрупповое взаимодействие в Группе МТС

Также МТС внедрила автоматизированную систему проверки контрагентов, участвующих в закупочных процедурах. Теперь для этого необходимо только:

- заполнить анкету контрагента;
- получить электронный ОВП (отчет о выборе победителя) для обеспечения прозрачности и цифрового следа по результатам закупочных процедур;
- выбрать факторинг для платежа;
- в утвержденное время получить оплату, так как мы ввели метод «Платежного дня».

Кроме того, в 2021 году был обновлен Кодекс делового поведения контрагента: лаконичный документ был распространен на все дочерние общества Группы. Кодекс содержит минимальные стандарты, соблюдение которых ожидается от контрагентов; помимо добросовестности и честности в документе мы также отметили значимость выполнения поставщиками требований законодательства об охране окружающей среды и соблюдения прав человека.



**Общий объем закупок
Группы МТС, млрд руб.****Общий объем закупок
ПАО «МТС» в России,
млрд руб.****Закупки по товарным категориям
в 2021 году по Группе МТС, %****Доля средних и малых предпринимателей
в закупках в ПАО «МГТС», %****Доля местных поставщиков в закупках,
в разбивке по направлениям бизнеса, %**

	2019	2020	2021
МТС	80,7	84,8	97,3
МГТС	98,9	99,1	97,8
Розничная сеть	99,0	99,9	97,6
Дочерние общества	91,0	93,0	94,9

Аудиты поставщиков JAC

GRI 403-7

МТС работает над улучшением результатов деятельности всех участников цепочки поставок для компаний сферы информационных и телекоммуникационных технологий, в том числе в качестве участника международной ассоциации телеком-операторов JAC (Joint Audit Cooperation). Наряду с другими участниками ассоциации Группа ежегодно организует аудиты поставщиков, привлекая для этого ведущие аудиторские компании. В процессе аудитов производится проверка по 5 направлениям:

- > условия труда;
- > здоровье и безопасность;
- > воздействие на окружающую среду;
- > этические нормы;
- > системы управления.

В качестве критериев оценки используются принципы корпоративной социальной ответственности JAC, которые базируются на международных стандартах (SA8000, ISO 14000 и др.). В среднем каждая компания — член JAC проводит 5 аудитов в год. Совместное проведение проверок позволяет членам ассоциации экономить финансовые и временные ресурсы, более эффективно взаимодействовать с поставщиками, вовремя выявлять слабые звенья в производстве, устранять недостатки и в конечном счете добиваться повышения устойчивости своих цепочек поставок.

По итогам каждого аудита поставщика формируется отчет об аудите и утверждается план корректирующих мероприятий, выполнение которого тщательно контролируется. Отчеты об аудитах, планы корректирующих мероприятий и информация о ходе их реализации хранятся в единой базе данных и доступны всем участникам JAC. Запланированные на 2021 год пять JAC-аудитов перенесены на следующий год в первую очередь из-за ограничений, связанных с пандемией, — всего в 2022 году планируется 10 аудитов, на момент выпуска Отчета проведено уже пять.

Около 1 900 партнеров и контрагентов
прошли очное и дистанционное обучение
по вопросам комплаенс в 2021 году

Выбор поставщиков, отвечающих требованиям JAC, способствует уменьшению любого вида негативного воздействия на окружающую среду, улучшению условий труда сотрудников и экономическому развитию.

Взаимодействие с поставщиками

В 2021 году для взаимодействия с контрагентами по вопросам о поставке производимой продукции и услуг, об условиях участия в тендерах и др. использовались следующие каналы связи:

- > external.hotline.mts@ru.ey.com (158 обращений);
- > suppliers@mts.ru (19 обращений).

Всего поступило 177 обращений, МТС ответила на все обращения.

**Тематика обращений, поступивших
на горячую линию по управлению
закупками в 2021 году, ед.**

ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С АКЦИОНЕРАМИ И ИНВЕСТОРАМИ

Высокий уровень нашей ответственности перед акционерами и инвесторами подтверждает прозрачная система раскрытия информации, построенная с учетом требований правил листинга Московской биржи и Нью-Йоркской фондовой биржи.



Список нормативных документов МТС в области взаимодействия с акционерами и инвесторами см. в разделе «Приложения»

Регулярная отчетность в области устойчивого развития Группы МТС, в том числе по ESG-аспектам, полностью отвечает растущему запросу со стороны инвесторов на информацию об особенностях управления, а также о результатах ее деятельности в социальной и экологической сфере. Это знание позволяет объективно оценить весь спектр рисков для принятия верного инвестиционного решения.

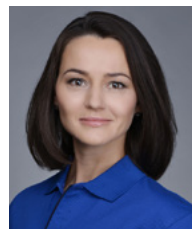
- В декабре 2021 года рейтинговое агентство «Эксперт РА» подтвердило рейтинг кредитоспособности МТС на уровне ruAAA в обзоре компании за 2021 год. Агентство отметило высокое качество организации риск-менеджмента, стратегического планирования и высокий уровень информационной прозрачности компании
- В январе 2022 года российское агентство НКР («Национальные Кредитные Рейтинги») подтвердило кредитный рейтинг МТС на уровне AAA.ru со стабильным прогнозом



Подробнее о системе корпоративного управления МТС см. в [Годовом отчете](#) ПАО «МТС» за 2021 год

МТС ведет постоянный прямой диалог с акционерами и инвесторами и уверена, что именно соблюдение принципа прозрачности обеспечивает доверительные отношения с этими заинтересованными сторонами.

66



Прошедший 2021 год стал для МТС еще одним знаковым годом в расширении нашего взаимодействия с инвестиционным сообществом в области устойчивого развития. Ведущие инвесторы все чаще ищут возможности для инвестирования в социально ответственные компании — и в 2021 году МТС улучшила свою узнаваемость в ключевых областях. МТС зарекомендовала себя как одна из ведущих российских компаний, вносящая свой вклад в социально-экономическое развитие страны.

Полина Угрюмова

директор МТС по связям с инвесторами

В 2021 году из-за ограничений на проведение публичных мероприятий, вызванных пандемией коронавируса, компания вела коммуникации с инвестиционным сообществом преимущественно в онлайн-формате.

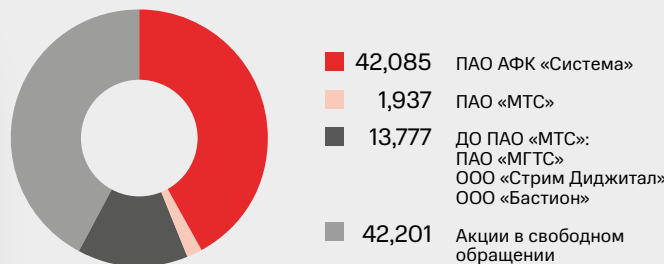
- 90 пресс-релизов и блог-постов, выпущенных IR-командой МТС
- 100 очных и онлайн-встреч с представителями ведущих институциональных фондов и инвестиционных банков
- 15 международных конференций с участием IR-команды МТС

Директор МТС по связям с инвесторами Полина Угрюмова заняла 1 место в секции «Связь и телекоммуникации» в рейтинге Ассоциации менеджеров и ИД «Коммерсантъ» «Топ-1000 российских менеджеров»

Структура акционерного капитала

Крупнейшим акционером МТС является ПАО АФК «Система», которое совместно со своими дочерними обществами по состоянию на 17 мая 2022 года¹ владело 42,085 % акций МТС. Другие крупные акционеры МТС (ПАО «МГТС», ООО «Стрим Диджитал» и ООО «Бастион») являются дочерними обществами МТС. Также МТС владеет 1,937 % собственных акций (казначейские акции). Таким образом, с учетом косвенного участия через подконтрольные компании эффективная доля ПАО АФК «Система» в МТС по состоянию на 17 мая 2022 года составляла менее 50 %. Бенефициарным владельцем ПАО АФК «Система» является Владимир Петрович Евтушенков.

Структура акционерного капитала ПАО «МТС» на 17.05.2022², %



¹ Дата предварительного утверждения Годового отчета ПАО «МТС» за 2021 год Советом директоров ПАО «МТС».

² Информация об акциях ПАО «МТС» и структуре акционерного капитала приведена также в Годовом отчете ПАО «МТС» за 2021 год в разделе «Капитал и ценные бумаги».

Дивидендная политика

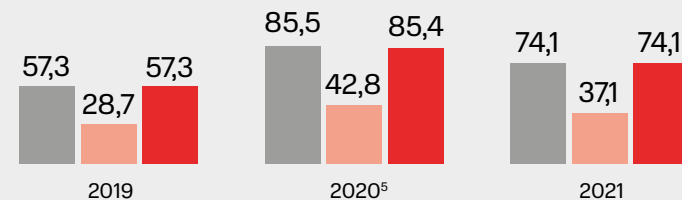
Высшим органом управления компании является общее собрание акционеров — в 2021 году состоялось одно годовое и два внеочередных общих собрания. На годовом общем собрании и внеочередном общем собрании акционеров в сентябре принято решение о распределении прибыли и выплате дивидендов по итогам 2020 года и за первое полугодие 2021 года. Согласно дивидендной политике МТС, целевой показатель дивидендной доходности составлял не менее 28 рублей на одну обыкновенную акцию (56 рублей на АДР)³ в течение каждого календарного года.

Дивиденды в 2021 году выплачивались два раза

В мае 2022 года Совет директоров МТС рекомендовал годовому общему собранию акционеров одобрить выплату дивидендов по итогам 2021 финансового года в размере 66,33 млрд рублей, или 33,85 рубля на одну обыкновенную акцию. Указанная сумма также включает дивиденды, которые будут выплачены по квазиказначейским акциям. Дата, на которую определяются имеющие право на получение дивидендов лица, — 12 июля 2022 года.

Предыдущая трехлетняя дивидендная политика компании завершилась в конце 2021 года. Принятие новой дивидендной политики на данный момент отложено.

Выплаченные ПАО «МТС» дивиденды⁴



- Выплаченные дивиденды, на одну американскую депозитарную расписку (АДР), руб.
- Выплаченные дивиденды, на одну обыкновенную акцию, руб.
- Выплаченные дивиденды, всего, млрд руб.



Актуальная структура акционерного капитала на сайте mts.ru



Полный текст дивидендной политики 2019–2021

³ Правительственная комиссия по контролю за осуществлением иностранных инвестиций в Российской Федерации удовлетворила ходатайство МТС сохранить программу американских депозитарных расписок (АДР) и разрешила продолжить обращение АДР компании за пределами России до 12 июля 2022 года.

⁴ Суммарные выплаченные дивиденды включают дивиденды, начисленные на квазиказначейские акции, принадлежащие дочерним компаниям ПАО «МТС».

⁵ Включая специальные дивиденды, выплаченные в 1 квартале 2020 года в размере 13,25 руб. на одну обыкновенную акцию (общая сумма 26,5 млрд руб.).



ОТКРЫТЫЙ ДИАЛОГ С ЗАИНТЕРЕСОВАННЫМИ СТОРОНАМИ

GRI 2–29

МТС стремится развивать взаимодействие и сотрудничество со всеми заинтересованными сторонами на основе принципов взаимоуважения, партнерства и честности. Компания ведет постоянный диалог со стейкхолдерами и нацелена на то, чтобы выявить потребности и ожидания каждого из них, соблюдая баланс интересов.

Придерживаясь принципов прозрачности, МТС развивает каналы взаимодействия, позволяющие оперативно и в полной мере получать необходимую информацию и в наибольшей степени отвечать разумным ожиданиям заинтересованных сторон.

Заинтересованные стороны группы МТС¹

Какие инструменты / механизмы взаимодействия и учета мнений используем	Что обсуждаем в разрезе УР	Ключевые результаты диалога в разрезе УР в 2021 году
Розничные клиенты (потребители)		
<ul style="list-style-type: none">> Прямые переговоры> Единая горячая линия> Бесплатный короткий номер контактного центра> Горячие линии и единые номера вертикалей и направлений Группы> Автоматические опросы по качеству предоставляемых услуг связи> Обзвон клиентов сотрудниками колл-центров МТС> Проведение оценки качества обслуживания методом «тайный покупатель»> Проведение аудитов процессов продаж и обслуживания в офисах розничной сети> Автоматизированный мониторинг времени ожидания в очереди в салонах-магазинах> Официальные аккаунты компании в соцсетях> Чаты на сайтах компании Группы	<ul style="list-style-type: none">• Качество продуктов и обслуживания• Ценообразование• Ответственное ведение бизнеса• Информационная безопасность и защита персональных данных• Неприкосновенность частной жизни потребителя	<ul style="list-style-type: none">• По состоянию на конец 2021 года доля населения России, которому доступны услуги мобильной связи ПАО «МТС», составляет около 97 %• На 88 % расширен охват цифровых продуктов метриками качества для комплексной оценки удовлетворенности клиентов• Проект по улучшению клиентского сервиса «Замкнутый контур» способствовал росту удовлетворенности клиентов в 2 раза• Только во втором полугодии 2021 года в 3,5 раза увеличился показатель удовлетворенности клиентов нашим официальным сайтом• Эффективность IVR (интерактивного голосового меню) выросла до 65 %• Система защиты персональных данных МТС обеспечивает 3 уровень защищенности в соответствии с требованиями законодательства РФ• Внешние аудиты подтвердили соответствие МТС Банка требованиям Банка России и международных платежных систем• Запуск нового финансового чат-бота MTS Bank Now

Какие инструменты / механизмы взаимодействия и учета мнений используем	Что обсуждаем в разрезе УР	Ключевые результаты диалога в разрезе УР в 2021 году
Корпоративные клиенты		
<ul style="list-style-type: none">> Прямые переговоры> Единая горячая линия> Бесплатный короткий номер контактного центра> Оценка уровня удовлетворенности по ключевым параметрам обслуживания> Официальные аккаунты компании в соцсетях для представителей бизнеса	<ul style="list-style-type: none">• Информационная безопасность и защита персональных данных• Качество продуктов и обслуживания• Ценообразование• Ответственное ведение бизнеса• Разработка и внедрение цифровых сервисов под нужды заказчика	<ul style="list-style-type: none">• Более 15 проектов корпоративных LTE / 5G сетей для ведущих российских компаний• Рост показателя IoT-соединений за 2021 год — более 30 %• Покрытие сетей интернета вещей (NB-IoT) в более чем 80 регионах РФ
Сотрудники		
<ul style="list-style-type: none">> Единая горячая линия> Внутрикorporативный портал «Пульс»> Корпоративные рассылки> Мобильное приложение «Мой МТС»> Сервис обратной связи «МТС Карма»> КСО-деятельность компании> Встречи и прямые линии с топ-менеджментом компании> Опрос вовлеченности по методике 360°> Цифровые профили сотрудников> Официальные HR-аккаунты компании в соцсетях	<ul style="list-style-type: none">• Оплата труда и социальный пакет• Обучение и развитие• Условия труда, система охраны труда, здоровье и безопасность на рабочем месте• Развитие отрасли• Реализация социальных и волонтерских инициатив	<ul style="list-style-type: none">• Средняя заработная плата в МТС на 27,7 % выше, чем в среднем по стране• Разработана программа долгосрочной мотивации акциями• Удовлетворенность сотрудников выросла и достигла 92 %• 363 тыс. образовательных человеко-курсов в год• Финансирование внутрикorporативных цифровых проектов MTS Startup Garage• Расходы на мероприятия по охране труда в Группе МТС в 2021 году возросли на 17 %• Отсутствует профзаболеваемость• Более 7,5 тыс. сотрудников МТС приняли участие в волонтерских инициативах МТС
Поставщики и партнеры		
<ul style="list-style-type: none">> Единая горячая линия> Бесплатный короткий номер контактного центра> Горячие линии и единые номера вертикалей и направлений Группы> Горячая линия Блока по управлению закупками suppliers@mts.ru> Совместное участие в отраслевых и экспертных конференциях / форумах и других деловых мероприятиях	<ul style="list-style-type: none">• Сотрудничество по реализации проектов цифровизации экономики и социально-культурной сферы регионов присутствия• Создание и внедрение комплекса качественных, удобных и понятных продуктов и услуг для разных категорий клиентов• Предложения о поставке продукции, оказании услуг, выполнении работ• Взаимодействие в рамках договоров• Участие в закупочных процедурах• Совершенствование закупочной деятельности, включая нормативную документацию	<ul style="list-style-type: none">• Обеспечены равные конкурентные возможности и единые правила для всех участников закупок• Обновлен Кодекс делового поведения контрагента МТС• Оптимизирована анкета контрагента, которую предоставляют участники закупочных процедур• Снижена степень участия подразделений экономической безопасности в закупочных процедурах• Развитие и продвижение электронной торговой площадки «МТС Торги»• > 1 000 партнеров экосистемы МТС• Показатель удовлетворенности МТС как бизнес-партнера (NSAT) вырос с 18 пп до 27 пп• 50 совместных проектов с крупными партнерами в рамках развития экосистемы• 9 из 10 готовы рекомендовать МТС в качестве партнера

¹ Перечень ключевых заинтересованных групп сформирован рабочей группой в рамках подготовки данного отчета.



Какие инструменты / механизмы взаимодействия и учета мнений используем	Что обсуждаем в разрезе УР	Ключевые результаты диалога в разрезе УР в 2021 году
Местные сообщества, НКО, общественные организации		
<ul style="list-style-type: none">➤ Единая горячая линия➤ Бесплатный короткий номер контактного центра➤ Горячие линии и единые номера вертикалей и направлений Группы➤ Грантовые конкурсы➤ Совместное участие в отраслевых и экспертных конференциях / форумах и других деловых мероприятиях➤ Неформальные встречи с лидерами общественного мнения➤ Партнерские проекты	<ul style="list-style-type: none">• Финансирование социальных и благотворительных проектов• Реализация проектов компании, имеющих высокое экологическое и / или социальное значение• Экологические инициативы Группы МТС• Программы в поддержку инклюзии• Взаимодействие с местными сообществами в регионах присутствия• Соблюдение прав человека• Развитие сетей связи и телекоммуникационной инфраструктуры	<ul style="list-style-type: none">• > 500 социальных мероприятий реализовано• Около 19,8 млн человек приняли участие в социальных проектах МТС• 60 столичных благотворительных организаций подключены к сервису МТС Банка по сбору благотворительных пожертвований на сайте mos.ru• Проекты помощи уязвимым слоям населения: сбор продуктовых наборов для малоимущих и комплектов для первоклассников из многодетных семей• Организация психологической помощи, в т. ч. через бесплатные горячие линии в регионах• > 1800 сообществ из регионов России получили помощь и продолжают сотрудничество с МТС• 6 000 волонтеров приняли участие в программе• Партнерство МТС Банка с Фондом поддержки слепоглухих «Со-единение» для запуска версии онлайн-игры «Жизнь на ощупь»• Реализован проект «НеИнтервью» — серия неформальных встреч топ-менеджеров МТС с яркими людьми в регионах

Органы власти

<ul style="list-style-type: none">➤ Совместное участие в отраслевых и экспертных конференциях / форумах и других деловых мероприятиях➤ Соглашения с региональными органами власти➤ Участие в экспертных советах и рабочих группах при органах власти по вопросам развития и функционирования телекоммуникационной отрасли➤ Горячие линии и единые номера вертикалей и направлений Группы➤ Участие в национальных проектах	<ul style="list-style-type: none">• Развитие цифровой экономики• Ликвидация цифрового неравенства• Использование больших данных для развития городов и управления системами ЖКХ• Совершенствование отраслевого законодательства	<ul style="list-style-type: none">• Соглашения о сотрудничестве в целях развития цифровой экономики подписаны с 20 субъектами РФ• В более чем 30 регионах России МТС является одним из ключевых партнеров органов власти по цифровизации отраслей экономики и социальной сферы• > 5 тыс. социально значимых объектов подключены к сети• МТС Банк организовал безопасную оплату государственных, муниципальных и коммерческих услуг на платформах городских порталов и МФЦ в 28 субъектах РФ• Подготовлен набор решений для государственных организаций с использованием геотаргетинга в интересах территорий присутствия
---	--	---

Какие инструменты / механизмы взаимодействия и учета мнений используем	Что обсуждаем в разрезе УР	Ключевые результаты диалога в разрезе УР в 2021 году
Акционеры и инвесторы		
<ul style="list-style-type: none">➤ Общие собрания акционеров ПАО «МТС» в очном формате➤ Видеотрансляция собраний акционеров➤ Система электронного голосования➤ Сервис для дистанционного обслуживания акционеров «Личный кабинет акционера «Реестр-Онлайн»➤ Предоставление информации по запросам акционеров и инвесторов➤ Рассылка информационных материалов➤ Раскрытие информации о ценных бумагах и иных финансовых инструментах на сайте ЗАО «AK&M» — агентства, аккредитованного Банком России➤ Раскрытие информации на корпоративном сайте в разделе «Инвесторам и акционерам»➤ Раскрытие информации по вопросам ESG в соответствии с лучшими международными практиками в том числе через нефинансовую отчетность➤ Групповые и индивидуальные встречи с аналитиками и инвесторами➤ Участие в российских и международных конференциях и роуд-шоу	<ul style="list-style-type: none">• Финансовые результаты деятельности Группы МТС• Стратегия развития• Выплата дивидендов• ESG-повестка• Информационная безопасность и защита данных• Ответственное ведение бизнеса• Качество продуктов и услуг• Корпоративная отчетность, включая отчетность в области устойчивого развития	<ul style="list-style-type: none">• Выплата дивидендов в размере 74,1 млрд рублей• Ответы на более чем 30 запросов от компаний-партнеров, рейтинговых агентств, представителей инвестиционного сообщества• > 90 пресс-релизов и блог-постов, выпущенных IR-командой МТС• > 100 очных и онлайн-встреч с представителями ведущих институциональных фондов и инвестиционных банков• Участие в 15 международных конференциях
Другие компании отрасли		
<ul style="list-style-type: none">➤ Участие в экспертных советах и рабочих группах при органах власти по вопросам развития и функционирования телекоммуникационной отрасли➤ Участие в бизнес-ассоциациях➤ Участие в отраслевых социальных инициативах➤ Совместное участие в отраслевых и экспертных конференциях / форумах и других деловых мероприятиях➤ Участие в национальных проектах➤ Участие в экспертных советах и рабочих группах при органах власти по вопросам развития и функционирования телекоммуникационной отрасли➤ Партнерские проекты	<ul style="list-style-type: none">• Коллективная защита интересов отрасли• Безопасный для пользователей, в том числе детей, интернет• Совместное использование объектов сетевой инфраструктуры• Ответственное ведение бизнеса• Цифровизация экономики• Развитие общества и территорий присутствия	<ul style="list-style-type: none">• Продвижение внедрения механизма инвестиционного налогового вычета для телеком-отрасли• Участие в работе 35 бизнес-ассоциаций, в том числе 14 отраслевых ассоциаций• МТС подписала Кодекс этики искусственного интеллекта• МТС выступила одним из основателей Альянса по защите детей в цифровой среде и присоединилась к хартии «Цифровая этика детства»• Совместный проект операторов по прокладке высокочастотного излучающего кабеля в метро



ОБ ОТЧЕТЕ

12 GRI 2-2, 2-3, 2-4, 2-5

Методология и принципы подготовки

100

Определение существенных тем

101

Контакты

102



МЕТОДОЛОГИЯ И ПРИНЦИПЫ ПОДГОТОВКИ

В Отчете об устойчивом развитии Группы МТС за 2021 год мы рассмотрели устойчивое развитие через призму новой ESG-стратегии в соответствии с лучшими мировыми практиками. Отчет фокусируется на основных событиях ESG-трансформации МТС, а также рассказывает о реализации различных социальных и экологических инициатив, развитии практик этичного ведения бизнеса и ответственного финансирования.

Выбранный подход к формированию контента позволяет последовательно и более масштабно раскрыть данные о вкладе Группы в устойчивое развитие, продемонстрировать прогресс по ключевым показателям, представить программы и инициативы за отчетный период и ближайшую перспективу. Отчет в том числе отражает проактивный вклад МТС в достижение ЦУР ООН, раскрывает взаимосвязь бизнеса и ESG-стратегии компании, а также ожидания и приоритеты заинтересованных сторон. Кроме того, нефинансовый отчет приобрел более четкий периметр и границы в разрезе основных бизнес-вертикалей: Телеком, Финтех, Медиа, Ритейл, а также ключевых бизнес-направлений Группы.

Отчет рассчитан на широкую аудиторию — в нем собраны существенные факты о бизнесе компании, описаны ключевые социальные и экологические инициативы, а также раскрыта ее деятельность в области устойчивого развития с использованием метрик, которые приняты профессиональным сообществом.

В Отчете за 2021 год МТС впервые раскрывает информацию с учетом трех международных документов по отчетности в области устойчивого развития:

- > стандартов Глобальной инициативы по отчетности (GRI 2021 г.);
- > рекомендаций специальной Рабочей группы по раскрытию информации о влиянии климатических факторов на деятельность компании (Task Force on Climate-related Financial Disclosures, TCFD);
- > отраслевых стандартов — Software & IT Services, Internet media & services, Telecommunication services — Совета по стандартам учета в области устойчивого развития (Sustainability Accounting Standards Board, SASB);
- > а также с учетом Базовых индикаторов результативности, разработанных Российским союзом промышленников и предпринимателей (РСПП) и в соответствии с лучшими отечественными и международными практиками.

Информация, опубликованная в настоящем Отчете, охватывает деятельность Публичного акционерного общества «Мобильные ТелеСистемы» и его дочерних компаний (Группа МТС) с 1 января по 31 декабря 2021 года (если иное не отмечено особо). Количественные данные представлены по состоянию на конец года.

Прогнозные заявления компании и ожидания от результатов основаны на данных бизнес-подразделений и ДО, имеющих на момент подготовки Отчета. Конечные результаты могут отличаться от заявленных из-за возникновения обстоятельств и рисков, неизвестных на момент планирования.

Количественные данные за предыдущие периоды, приведенные в отчете, могут отличаться от опубликованных ранее в связи с уточняющим пересчетом. Ряд показателей, например общий объем образованных и переданных отходов, не представляется возможным отобразить в динамике в связи с изменением методики учета, поэтому они показаны только за отчетный год.

Отчет был рассмотрен и одобрен Советом директоров МТС. Отчет опубликован на сайте компании на русском и английском языках.

Также в целях более полного соответствия рекомендациям общественного заверения отчета за предыдущий период (протокол заседания совета РСПП по нефинансовой отчетности от 28 июля 2021 г.) в Отчете МТС за 2021 год учтены следующие факторы:

- > обозначены количественные индикаторы прогресса и представлены результаты деятельности в контексте выполнения поставленных социальных и ESG-задач;
- > все основные показатели результативности раскрываются за период не менее трех лет с указанием, по возможности, прогнозных показателей результативности на последующий период;
- > отражены в конкретных измеримых показателях принятые индикаторы, демонстрирующие вклад компании в достижение Целей устойчивого развития ООН;
- > более полно представлен вклад дочерних обществ в достижение целей по каждому направлению УР;
- > описано положительное влияние сервисов, продуктов, услуг, социальных, благотворительных, экологических программ, а также иных инициатив устойчивого развития на конечных пользователей;
- > раскрыта информация о результатах проведения аудита поставщиков с учетом ESG-факторов;
- > раскрыта информация о социальных проектах Группы и их результатах;
- > раскрыта информация о результатах реагирования компании на конкретные запросы и предложения заинтересованных сторон, а также меры хеджирования по ключевым направлениям риск-менеджмента в рамках УР.

Границы отчетности

В Отчете предоставлены консолидированные данные о деятельности всех направлений экосистемы МТС в области устойчивого развития, финансовые и операционные показатели раскрыты по стандартам МСФО. Данные в части устойчивого развития (ESG) консолидируются по наиболее значимым дочерним обществам, зависимым компаниям и совместным предприятиям, оказывающим существенное социально-экономическое влияние на регионы присутствия.

Консолидированная финансовая отчетность включает отчетность компании, а также предприятий, операционную и финансовую деятельность которых компания контролирует. Перечень основных дочерних, ассоциированных и совместных предприятий компании, входящих в периметр финансовой отчетности, приведен в Годовом отчете за 2021 год.

ОПРЕДЕЛЕНИЕ СУЩЕСТВЕННЫХ ТЕМ

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

МТС стремится развивать взаимодействие и сотрудничество со всеми заинтересованными сторонами на основе принципов взаимоуважения, партнерства и честности. Компания ведет постоянный диалог с ними и нацелена на выявление потребностей и ожиданий каждой из них, соблюдая баланс интересов. Придерживаясь принципов прозрачности, МТС проводит точечный замер предпочтений основных аудиторий, заинтересованных в получении подробной информации о деятельности компании, направленной на устойчивое развитие.

В ходе опроса, проведенного в рамках подготовки данного Отчета, представители заинтересованных сторон оценили по степени важности (низкая, средняя и высокая) для раскрытия компанией 45 тем устойчивого развития. Респонденты определили важность раскрытия информации о воздействии компании на экономику, окружающую среду и общество, включая воздействие на права человека. Поскольку обновленный отраслевой стандарт GRI для телекоммуникационной индустрии пока не разработан, перечень тем был расширен за счет включения дополнительных вопросов, отражающих специфику деятельности компании. Вопросы управления существенными темами раскрыты в соответствующих тематических разделах Отчета.

В опросе приняли участие 1482 респондента, в том числе розничные пользователи продуктов и услуг Группы, представляющие различные профессиональные группы, — 1000 человек.

По результатам опроса 11 тем были определены в качестве приоритетных — в отчете этим темам уделено наибольшее внимание.

Приоритетные темы, отражающие существенное воздействие компании

1. Информационная безопасность и защита данных
2. Качество обслуживания, услуг и сервисов
3. Безопасность продуктов и услуг компании для потребителя
4. Оплата труда и социальные программы для сотрудников
5. Соблюдение прав человека
6. Занятость, создание рабочих мест в регионах присутствия
7. Условия труда, система охраны труда, здоровье и безопасность на рабочем месте
8. Развитие и внедрение инновационных технологий
9. Развитие сетей связи и телекоммуникационной инфраструктуры

10. Реализация проектов, имеющих высокое экологическое и / или социальное значение
11. Обучение и развитие сотрудников

Для розничных клиентов важны аспекты: «Условия и охрана труда, здоровья и безопасности на рабочем месте» и «Соблюдение поставщиками трудовых прав и прав человека».

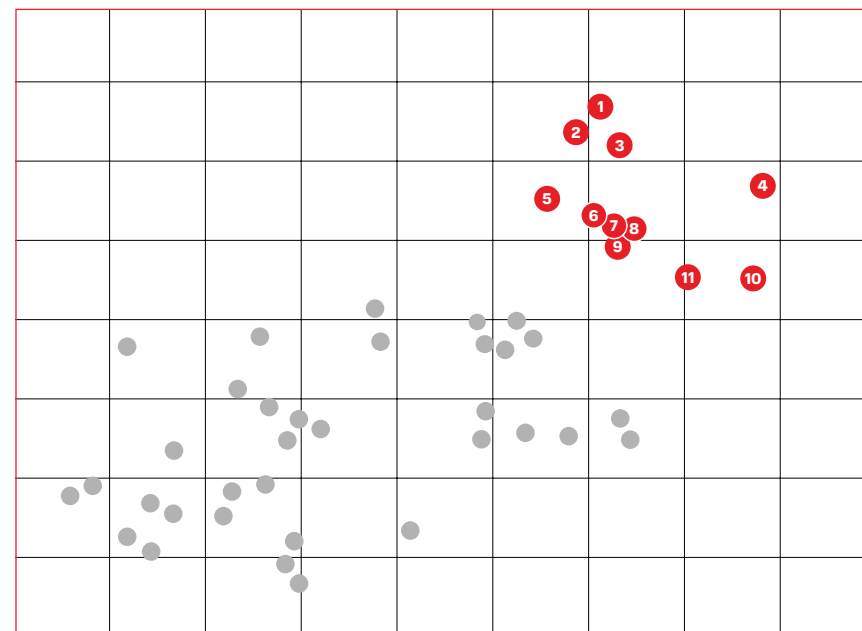
Среди приоритетных тем сотрудников МТС — «Условия и охраны труда», «Экологические инициативы Группы» и «Развитие экосистемы МТС».

Партнеры и корпоративные клиенты выделили в качестве важной тему «Программы для поддержки малого и среднего бизнеса».

Матрица существенности

Красным отмечены 11 из 45 тем, которые были определены в качестве приоритетных по результатам опроса заинтересованных сторон

Значимость воздействия на деятельность компании



Значимость экологического, экономического и социального воздействия компании



КОНТАКТЫ

Местонахождение ПАО «МТС»:

Российская Федерация, 1090147, г. Москва,
ул. Марксистская, д. 4
Тел.: 8 (495) 911-65-56, 8 (800) 250-08-90
E-mail: pr@mts.ru

Юрий Савельев
директор Центра ESG

Ольга Юркова
руководитель Центра благотворительных
и социальных программ



ПРИЛОЖЕНИЯ

Признание и награды	104
Членство в ассоциациях и организациях	105
Таблица соответствия инициатив компании ЦУР ООН	106
Указатель GRI и детализация индикаторов	120
Указатель SASB и детализация индикаторов	125
Указатель TCFD и детализация индикаторов	127
Глоссарий	128
Список нормативных документов в области устойчивого развития	130
Детализация благотворительных пожертвований Группы МТС	131

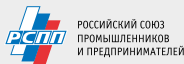


ПРИЗНАНИЕ И НАГРАДЫ



Организация
Объединенных
Наций

В 2021 году Организация Объединенных Наций (ООН) признала благотворительную программу МТС «Поколение М» по развитию творческого потенциала детей одной из лучших мировых практик устойчивого развития и включила проект в число мировых практик, признанных ООН передовыми для достижения Целей устойчивого развития.



РОССИЙСКИЙ СОЮЗ
ПРОМЫШЛЕННИКОВ
И ПРЕДПРИНИМАТЕЛЕЙ

Проект МТС по созданию туристических гидов по российским городам и национальным паркам занял первое место в номинации «Лучшая корпоративная программа социальных инвестиций в территориях в контексте устойчивого развития и стратегии бизнеса». Эта номинация была объявлена РСПП в рамках конкурса социальных проектов «Лидеры корпоративной благотворительности»



INTERNATIONAL COMMUNICATION AWARDS

Федеральная социально-просветительская программа МТС «Городские легенды» получила Гран-при международной премии PROBA Awards 2021 за самый креативный коммуникационный проект. Creative Grand Prix вручают компаниям и коммуникационным программам с яркой идеей и уникальным творческим решением, которые объединяют большое число участников и имеют значимый общественный резонанс. Проект «Городские легенды» также победил в номинации «Продвижение территорий», отмечая эффективные и оригинальные практики для достойного представления регионов и городов страны.



Президент МТС Вячеслав Николаев стал лауреатом премии Ассоциации коммуникационных агентств России (АКАР) «ТОП-менеджеры Национальной премии бизнес-коммуникаций» в специальной номинации «Устойчивый успех». Награда в номинации вручается за выстраивание в компании системы высокоэффективных коммуникаций с клиентами, партнерами и инвесторами.



МТС стала победителем в номинации «IoT-компания года в России» профессиональной премии в области IoT и смежных технологий IoT Awards 2021.



Проект МТС по поддержке предпринимательства «Знаем лично» получил национальную премию Рунета за развитие малого и среднего бизнеса в Рунете. «Знаем лично» — интерактивная карта России, с помощью которой предприниматели могут рассказать о себе новой аудитории, а клиенты — поддержать локальные заведения: кофейни, парикмахерские, несетевые кафе, автомастерские или салоны красоты. Размещение информации на карте бесплатное, бизнесмены могут оставить заявку на сайте, чтобы добавить свои контакты в онлайн-сервис.



Независимый директор в Совете директоров МТС Регина фон Флемминг стала победителем в XV национальной премии «Директор года» в номинации «Независимый директор». Премия отмечает достижения директоров российских компаний во внедрении высоких стандартов корпоративного управления.



Проект «День МТС в региональных ЦЗН Российской Федерации» признан «Лучшим социальным проектом»-2021 в номинации «Корпоративные проекты». Проект компании направлен на социализацию и трудоустройство граждан с инвалидностью. По итогам реализации программы социализировано более 400 граждан с инвалидностью и соискателей категории 40+ и 50+.



Комплексный проект «Лаборатория жизненного цикла МТС» отмечен специальным призом «Зеленой премии» в категории «Бренды». Премия организуется Российским экологическим оператором. Это оценка деятельности регионов, региональных операторов в сфере обращения с ТКО, а также брендов, деятелей культуры, общественных организаций, частных инициатив и образовательных учреждений в области формирования осознанного потребления и правильного обращения с отходами.



МТС победила в номинации «Лучший корпоративный клиентский опыт B2B. Телекоммуникационные услуги» с кейсом по улучшению CJM и EJM в период пандемии.



МТС заняла 11 место в рейтинге лучших работодателей России, составленном Группой компаний HeadHunter по итогам 2021 года.

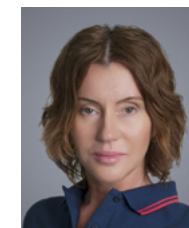


МТС получила «золотой» статус в общем рейтинге лучших работодателей России по версии журнала Forbes. Золото компания получила также в субрейтингах «Экология» и «Сотрудники и общество», а в субрейтинге «Корпоративное управление» — платиновый статус.



МТС выиграла премию Effie Awards Russia 2021 в номинации «Экосистемные бренды».

“



Мы в МТС искренне гордимся полученными в 2021 году наградами по направлениям, связанным с устойчивым развитием. Они свидетельствуют о высокой оценке эффективности наших социальных инвестиций профессиональным и экспертным сообществом. Это мотивирует двигаться дальше и достигать новых горизонтов.

Елена Кохановская

директор МТС по внешним коммуникациям и связям с общественностью



ЧЛЕНСТВО В АССОЦИАЦИЯХ И ОРГАНИЗАЦИЯХ

2-28

- > Ассоциация пользователей национальным радиочастотным ресурсом — НАЦИОНАЛЬНАЯ РАДИОАССОЦИАЦИЯ
- > Общественно-государственное объединение «Ассоциация документальной электросвязи»
- > Региональное содружество в области связи
- > Некоммерческое партнерство «Объединение Корпоративных Юристов»
- > Общероссийское объединение работодателей «Российский союз промышленников и предпринимателей»
- > Ассоциация субъектов национальной платежной системы «Национальная платежная ассоциация»
- > Некоммерческое партнерство содействия развитию медиакоммуникационной отрасли «Медиа-коммуникационный союз»
- > Ассоциация антимонопольных экспертов
- > GSM Association
- > Форум противодействия международному противоправному сетевому доступу (Forum for International Irregular Network Access)
- > Некоммерческое партнерство «РАСО — связи с общественностью»
- > Межрегиональная общественная организация «Ассоциация Менеджеров»
- > Некоммерческое партнерство «Содействие корпоративным медиа» (НП АКМР)
- > Ассоциация участников рынка интернет-индустрии «Лига безопасного интернета»
- > Калининградская Торгово-промышленная палата
- > Смоленская Торгово-промышленная палата
- > Вятская Торгово-промышленная палата
- > Торгово-промышленная палата Республики Башкортостан
- > Торгово-промышленная палата Республики Мордовия
- > Ассоциация автоматической идентификации «ЮНИСКАН / GS1 Russia»
- > Региональное объединение работодателей города федерального значения Москвы «Московская конфедерация промышленников и предпринимателей (работодателей)»
- > Союз «Российско-Германская Внешнеторговая палата»
- > Автономная некоммерческая организация «Цифровая экономика»
- > Ассоциация участников рынка больших данных
- > Кировский союз промышленников и предпринимателей (Региональное объединение работодателей)
- > Ассоциация совместных аудитов поставщиков (Joint Audit Cooperation)
- > Ассоциация грантодающих организаций «Форум Доноров»
- > Telecom Infra Project
- > Ассоциация организаций по развитию открытых сетей связи «Открытые сетевые технологии»
- > Общероссийское межотраслевое объединение работодателей — Союз строителей объектов связи и информационных технологий «СтройСвязьТелеком»
- > Межрегиональное отраслевое объединение работодателей «Союз проектировщиков инфокоммуникационных объектов «ПроектСвязьТелеком».
- > Ассоциация «Альянс в сфере искусственного интеллекта»
- > 5G Future Forum (5GFF)

Кроме того, ряд дочерних организаций входят в ассоциации, объединяющие участников соответствующих рынков



ТАБЛИЦА СООТВЕТСТВИЯ ИНИЦИАТИВ КОМПАНИИ ЦУР ООН

ЦУР и задачи	Проекты	Результаты в 2021 году
1 Ликвидация нищеты		
1.1 Сокращение доли мужчин, женщин и детей всех возрастов, живущих в нищете во всех ее проявлениях	<ul style="list-style-type: none">Помощь локальным и микросообществам	<ul style="list-style-type: none">Проект реализуется в 77 регионахБолее 1800 сообществ России получили помощь и продолжают сотрудничество с МТС6 000 волонтеров приняли участие в программеОколо 500 тыс. конечных благополучателейВ рамках проекта МТС собрал продуктовые и творческие наборы для малоимущих и наборы первоклассников для многодетных семей в рамках проектов «В школу с МТС», «Елки детям» и «Просто дари добро»
	<ul style="list-style-type: none">Пролонгация проектов, направленных на поддержку старшего поколения	<ul style="list-style-type: none">Волонтеры МТС организовали сбор необходимых вещей в рамках социальной акции «С любовью к бабушкам и дедушкам»В рамках Дня пожилого человека волонтеры МТС организовали дополнительный благотворительный сбор вещей первой необходимости для домов престарелых РоссииВ 7 регионах России в рамках Дня пожилого человека к жителям домов-интернатов для пожилых людей отправились участники волонтерского движения Группы МТС «Просто дари добро»: более 1100 одиноких пожилых людей получили от сотрудников поздравления в день пожилого человека, в том числе пожелания на открытках, которые нарисовали дети сотрудников в рамках внутрикорпоративного конкурса
1.2 Обеспечить, чтобы все мужчины и женщины, особенно малоимущие и уязвимые, имели равные права на экономические ресурсы, а также доступ к базовым услугам, владению и распоряжению землей и другими формами собственности, наследуемому имуществу, природным ресурсам, соответствующим новым технологиям и финансовым услугам, включая микрофинансирование	<ul style="list-style-type: none">Развитие сетей LTE	<ul style="list-style-type: none">В 2021 году было введено в эксплуатацию более 25,5 тыс. базовых станций 4G. Объемы строительства в 2021 году почти на 30 % превысили результаты предыдущего периода, а в Московском регионе прирост базовых станций этого стандарта в 2,7 раза опередил объемы 2020 года. В ключевых регионах сеть LTE выросла на 40 %
	<ul style="list-style-type: none">Предоставление МТС Банком «Семейной ипотеки» с господдержкой	<ul style="list-style-type: none">МТС Банк присоединился к льготной государственной программе «Семейная ипотека». Программа распространяется на приобретение квартиры в новостройке, а также в рамках рефинансирования ипотечных кредитов, взятых в других банках, при условии, что недвижимость приобретена у застройщика
2 Ликвидация голода		
2.1 Покончить с голодом и обеспечить всем, особенно малоимущим и уязвимым группам населения, включая младенцев, круглогодичный доступ к безопасной, питательной и достаточной пище	<ul style="list-style-type: none">Волонтерская благотворительная акция «Дари Еду с МТС Банком!»Кешбэк до 5 % при оплате картами за покупки в супермаркетах картами МТС Банка	<ul style="list-style-type: none">Волонтеры банка доставили более 2 000 горячих обедов представителям незащищенных слоев общества, в том числе людям, оказавшимся в трудной жизненной ситуацииМТС Банк перечислил 500 тыс. руб. благотворительного пожертвования в БФ «Дари еду» в рамках Международной инициативы «Щедрый вторник»



ЦУР и задачи

Проекты

Результаты в 2021 году

3

Хорошее здоровье и благополучие

3.4 Сокращение преждевременной смертности от неинфекционных заболеваний посредством профилактики и лечения и поддержания психического здоровья и благополучия

3.d Нарастивание потенциала в области раннего предупреждения, снижения рисков и регулирования рисков для здоровья

- Решения МТС для здравоохранения

- МТС совместно с ГК «Медси» продолжил развитие комплекса продуктов и услуг цифрового здравоохранения на базе мобильного приложения SmartMed — расширение в рамках сервиса возможностей телемедицины, записи на очный прием и безопасного хранения медицинской истории пациента
- МТС разработал и запустил модули «биржа врачей» и «маршрутизация», к которым подключено более 190 врачей РФ
- В течение всего 2021 года абоненты МТС, в том числе находящиеся за границей, сохраняли возможность бесплатного доступа к справочно-информационным и горячим линиям по борьбе с COVID-19
- В течение всего 2021 года абоненты МТС, в т.ч. находящиеся за границей, сохраняли возможность бесплатного доступа к справочно-информационным и горячим линиям по борьбе с COVID-19
- В Санкт-Петербурге МТС обеспечила работу горячей линии и прием входящих вызовов с целью информирования населения по COVID-19

- Решения по дистанционному мониторингу здоровья e-Health

- МТС 120 / 80 — бесплатное мобильное приложение для контроля за состоянием сердечно-сосудистой системы

- Программа добровольного медицинского страхования (ДМС) и страхование от несчастных случаев для сотрудников

- 889 млн руб. составили расходы Группы МТС на ДМС
- Более 16 000 рублей составили затраты по ДМС на одного сотрудника

- Программа психологической поддержки сотрудников и клиентов

- Мобильное приложение Beffo для поддержки психологического состояния сотрудников во время пандемии, с 2022 года приложение бесплатно доступно для всех пользователей
- МТС продолжила организацию психологической помощи с помощью бесплатных горячих линий в регионах
- В рамках проекта #ИнтернетБезБуллинга, который МТС реализует в Беларуси совместно с Детским фондом ООН (ЮНИСЕФ), популяризируется горячая телефонная линия для детей и подростков и онлайн-консультирование психологами на сайте kids.potogut.by

- Профилактические осмотры сотрудников МТС

- 1332 и 5163 сотрудников ПАО «МТС» прошли предварительных и периодических медицинских осмотров соответственно
- Работников, которые заняты на работах с вредными и (или) опасными условиями труда, компания бесплатно обеспечивает спецодеждой и средствами индивидуальной защиты. При поступлении на работу сотрудники таких специальностей проходят предварительные, а в дальнейшем периодические медицинские осмотры
- В ПАО «МГТС» организовано своевременное обеспечение сертифицированной спецодеждой, спецобувью и другими средствами индивидуальной защиты 3147 сотрудников, молоком и другими равноценными пищевыми продуктами — 472 сотрудника, смывающими и обезвреживающими средствами — 2426 сотрудников
- В 2022 году в рамках внутрикорпоративного проекта «Будь здоров с МТС» компания в партнерстве с ГК «МЕДСИ» запустила программу по комплексному обследованию здоровья сотрудников — чекап включает методы лабораторной, инструментальной и функциональной диагностики

- Профилактические мероприятия в связи с пандемией COVID-19

- Соблюдены нормативные предписания по вакцинации
- В течение всего 2021 года 30% сотрудников работали в удаленном режиме, в салонах и офисах Группы соблюдались рекомендации для снижения уровня заболеваемости и распространения COVID-19
- МТС Банк присоединился к реализуемой Корпорацией МСП и Банком России программе по льготному кредитованию субъектов малого и среднего бизнеса, наиболее пострадавших от коронавирусных ограничений

- Сервисы МТС для организации безопасных условий работы

- На базе технологических решений МТС работали сервисы SMS-информирования граждан об ограничительных мероприятиях и мерах по борьбе с распространением COVID-19, а также сервисы по генерации цифровых и SMS-пропусков для передвижения во время ограничительных и карантинных мероприятий
- МТС разработала и запустила решение по выявлению людей с повышенной температурой тела с использованием систем интеллектуального видеонаблюдения

- Программа поддержки здорового образа жизни для сотрудников

- Продолжение реализации совместного с ГК «Медси» внутрикорпоративного проекта «Будь здоров с МТС», который включает выездные лекции, семинары, вебинары и мастер-классы для сотрудников Группы, а также широкий перечень образовательных и информационных программ и материалов для повышения знаний о профилактике заболеваний, укреплении здоровья
- Более 2000 сотрудников — участников внутрикорпоративной программы «В движении» в 2021 году



ЦУР и задачи	Проекты	Результаты в 2021 году
3.4 3.d	<ul style="list-style-type: none">Реализация стратегия Группы МТС в области безопасности, здоровья и благополучия, основанная на концепции «Нулевого травматизма» (Vision Zero)	<ul style="list-style-type: none">178,3 млн рублей составили расходы на мероприятия по охране труда в Группе МТС в 202199 % рабочих мест характеризуются допустимыми условиями трудаКоэффициент тяжести несчастных случаев снизился на 45 % до 30,4 %С 2020 года отсутствуют случаи профессиональных заболеваний
	<ul style="list-style-type: none">Волонтерская акция «День донора»	<ul style="list-style-type: none">249 участников-волонтеров в 5 городах РФ115 литров крови собраноОрганизация волонтерской акции «Донорство костного мозга» силами сотрудников Нижнего Новгорода
	<ul style="list-style-type: none">Благотворительный проект «Поколение М»	<ul style="list-style-type: none">Участники проекта творческими активностями сгенерировали за время проведения проекта более 22 млн рублей, которые МТС направил на лечение тяжелобольных детей — в рамках программы в России создано масштабное благотворительное движение

4

Качественное образование

4.1	Бесплатное, равноправное и качественное начальное и среднее образование	<ul style="list-style-type: none">Благотворительный проект «Поколение М»	<ul style="list-style-type: none">Бесплатное дополнительное образование для детей и подростков 69 регионов РФ — образовательные курсы запущены по более чем 15 творческим направлениямЗанятия проводят 250 педагогов по разным творческим направлениям:30 млн просмотров курсов за время реализации программы
4.3	Равный доступ к недорогому и качественному профессионально-техническому и высшему образованию, в том числе университетскому	<ul style="list-style-type: none">Сотрудничество с высшими учебными заведениями в области подготовки кадров для сферы цифровых технологийСотрудничество с высшими учебными заведениями в области подготовки кадров для сферы культуры и медиа	<ul style="list-style-type: none">Запуск образовательных программ по ИТ-разработке для студентов и молодых специалистов в рамках соглашения о сотрудничестве МТС Банка и МФТИЗапуск магистерских онлайн-программ «Умный регион: устойчивое развитие в цифровой экономике» с УРФУСоглашение о стратегическом партнерстве по развитию цифрового образования с ЯГТУМагистерская программа «Цифровые технологии в бизнесе» совместно с МФТИ и Школой управления СКОЛКОВО, гранты от МТС 20 лучшим студентам, покрывающие 100 % стоимости обученияСоглашение об индустриальном партнерстве с «НИУ ВШЭ»Организация серии онлайн-прослушиваний для абитуриентов творческих вузов из регионов в ГИТИС в рамках проекта «Поколение М»10 студентов ГИТИСа получают именные стипендии МТС
4.4	Увеличение числа людей, обладающих востребованными навыками, в том числе профессионально-техническими, для трудоустройства и занятий предпринимательской деятельностью	<ul style="list-style-type: none">Обучение и практическая подготовка персонала в Корпоративном университете МТС	<ul style="list-style-type: none">1000 дистанционных курсов по 20 направлениямОбщее годовое количество часов обучения в 2021 году выросло на 60 %Внутреннее обучение прошли 3 803 сотрудникаОчное внешнее обучение прошли 4 768 человекаКоличество пройденных курсов Корпоративного университета — 289 097
		<ul style="list-style-type: none">Бесплатные образовательные курсы для ИТ-специалистов МТС.Тета	<ul style="list-style-type: none">Запуск цифровой школы МТС.Тета, которая включает 6 курсов для ИТ-специалистов4 проектные группы студентов «НИУ ВШЭ» ФКН реализовывали проекты по разработке аналитического хранилища для медиасервиса, по итогу защит студенты были трудоустроены в продуктовые команды МТС
		<ul style="list-style-type: none">Летняя школа МТС.Тета	<ul style="list-style-type: none">Запуск бесплатного двухмесячного интенсива для ИТ-специалистов «Летняя школа МТС.Тета» по трем направлениям
		<ul style="list-style-type: none">Корпоративная библиотека МТС	<ul style="list-style-type: none">12 185 читателей35 756 часов чтения
		<ul style="list-style-type: none">Привлечение талантливой молодежи через систему стажировок в МТС	<ul style="list-style-type: none">465 стажеров программы «МТС Интро»163 стажера программы «Старт с #Финтех»
		<ul style="list-style-type: none">Бесплатные вебинары и мастер-классы в поддержку малого и среднего бизнеса	<ul style="list-style-type: none">Проведение образовательных онлайн- и офлайн-мероприятий для бизнеса в регионах присутствияОткрытые лекции спикеров проекта «Гараж МТС» по развитию предпринимательского и продуктового мышленияВебинары и лекции спикеров МТС Банка для представителей бизнеса и самозанятых



ЦУР и задачи	Проекты	Результаты в 2021 году
4.4	<ul style="list-style-type: none">Интерактивный проект поддержки бизнеса «Знаем лично»	<ul style="list-style-type: none">В коммуникационных каналах проекта МТС публикует образовательный и помогающий контент для создания и развития бизнеса — охват порядка 4 млн пользователейВ онлайн-сообществах и социальных сетях проекта предприниматели могут общаться с друг другом для обмена опытом — суммарная аудитория составляет более 33 тыс. пользователей
	<ul style="list-style-type: none">Просветительская платформа МТС Медиа	<ul style="list-style-type: none">Более 17 млн просмотров познавательных материалов сайта и одноименного канала на «Яндекс.Дзен»
	<ul style="list-style-type: none">Бесплатные лекции и мастер-классы для студентов от МТС Банка	<ul style="list-style-type: none">МТС Банк совместно с БФ «Система» провел лекцию по профориентации для студентов старших курсов МГУЛекции по UX-дизайну в Летней психологической школе МГУ «Мастерская UX-исследований в киберпсихологии»
4.5 Ликвидация гендерного неравенства в сфере образования и обеспечение равного доступа к образованию и профессионально-технической подготовке уязвимых групп населения	<ul style="list-style-type: none">Волонтерские программы по обучению старшего поколения работе с компьютерами и мобильными устройствамиПросветительский проект МТС Банка «Финансовая грамотность — каждому!»	<ul style="list-style-type: none">Серия просветительских мероприятий для пожилых и маломобильных граждан, тех, кто проживает в удаленных уголках России или соблюдал «домашний режим»65 тем для изучения
	<ul style="list-style-type: none">Серия просветительских онлайн- и офлайн-инициатив Группы по повышению цифровой грамотности и работе с цифровыми устройствами	<ul style="list-style-type: none">Волонтеры МТС Банка провели урок финансовой грамотности для учеников Центра развития и поддержки глухих и слабослышащих детей и их родителей «Я понимаю» и рассказали о развитии цифрового банкинга и финтеха, о цифровой гигиене и основных правилах кибербезопасности. Лекция сопровождалась переводом на русский жестовый языкДоступный образовательный онлайн- и офлайн-контент для широкой аудитории, способствующий повышению финансовой грамотности и доступности финтех-знаний
	<ul style="list-style-type: none">Бесплатная онлайн-школа для старшего поколения #НаучиСвоихБлизких в Беларуси	<ul style="list-style-type: none">Охват активностей в социальных сетях в 2021 году составил 77 млн пользователей
	<ul style="list-style-type: none">Благотворительный проект МТС «Поколение М»	<ul style="list-style-type: none">Развитие проекта для повышения цифровой грамотности лиц старшего возрастаКурс состоит из 10 занятий с практическими заданиями и образовательными роликами, по итогам прохождения которого участник проходит онлайн-тест и получает онлайн-сертификат от МТСПроект создан на базе волонтерской инициативы компании «Планшет с нуля», в рамках которой с 2015 года обучение прошли тысячи пенсионеров
4.7 Развитие знаний и навыков у учащихся, необходимые для содействия устойчивому развитию, в том числе посредством обучения	<ul style="list-style-type: none">«День экологии с МТС»«Детям о планете»Корпоративный волонтерский кукольный театр	<ul style="list-style-type: none">Бесплатное дополнительное образование для детей и подростков 69 регионов РФ вне зависимости от социального статуса их родителей. Образовательные курсы доступны онлайн и офлайн по более чем 15 творческим направлениям
		<ul style="list-style-type: none">Более 3 000 участниковБолее 15 000 слушателей
		<ul style="list-style-type: none">В репертуаре театра МТС — 18 просветительских спектаклей для зрителей разных возрастовСвыше 50 представлений ежегодноПредставления театра проходят в том числе в детских домах, реабилитационных центрах, больницах, домах престарелых и других социальных учреждениях50 тыс. онлайн- и офлайн-зрителей в год150 актеров-кукольниковМТС ежегодно организует фестиваль волонтерских театров МТС «Кукла FEST», который собирает более 900 зрителей офлайн и более 15 тыс. онлайн со всей РоссииВ репертуаре спектакли на тему экологии и экопросвещения: «Приключения Эконешки», «Спасение планеты Земля»



ЦУР и задачи	Проекты	Результаты в 2021 году
4.7	<ul style="list-style-type: none">Просветительские и образовательные инициативы МТС Банка по финансовой грамотности	<ul style="list-style-type: none">Образовательный онлайн- и офлайн-контент в коммуникационных каналах банка, доступный для широкой аудитории и способствующий повышению финансовой грамотности и цифровых знанийРаздел на сайте банка с правилами безопасности при проведении финансовых операций, а также тест «Обмани мошенника»МТС Банк поддержал бесплатный всероссийский онлайн-чемпионат по финансовой грамотности для школьников, студентов и педагогов, в котором приняли участие более 7 000 командВ Международный день защиты детей банк запустил SMM-проект «Защитим детей от киберугроз вместе» — публикация обучающего контента в официальных аккаунтах банка в социальных сетях
	<ul style="list-style-type: none">Программы обучения безопасному поведению в Сети детей и подростков	<ul style="list-style-type: none">На «детской» странице сайта «Безопасность — это просто» размещен познавательный контент о цифровой гигиенеВолонтеры МТС ИТ проводит интерактивные лекции по цифровой гигиене Digital Kids Day для воспитанников детских домов и социальных учрежденийДля старшеклассников проведен «MobiКвиз» — интеллектуальная игра, в которой принимали участие школьники из всех регионов БеларусиНа официальном YouTube-канале компании МТС в Беларуси размещены материалы «Дети в интернете», где в роли учителей цифровой грамотности выступили популярные блогеры. Видеоролики набрали более 16 000 просмотров
	<ul style="list-style-type: none">Совместный проект МТС и Детского фонда ООН (ЮНИСЕФ) в Беларуси — #ИнтернетБезБуллинга	<ul style="list-style-type: none">Программа направлена на профилактику травли в интернете среди детей и подростков: созданы специальные обучающие ролики и тест-тренажерыПродвижение горячей линии для детей и подростков и других инструментов сайта поддержки пострадавших от буллинга — kids.pomogut.byМТС в Беларуси организовала фандрайзинговую кампанию — собранные средства направлены на обучение специалистов, работающих с пострадавшими от буллинга
	<ul style="list-style-type: none">Реализация программ экопросвещения	<ul style="list-style-type: none">Более 15 тыс. человек приняли участие в экопросветительских проектахБолее 500 экоуроков проведено в том числе силами волонтеров — сотрудников Группы МТС в более чем 300 образовательных и социальных учреждениях РоссииБолее 2 млн просмотров образовательного контента МТС на экологические темы

5 Гендерное равенство		
5.5	Всестороннее и реальное участие женщин и равные для них возможности для лидерства	
	<ul style="list-style-type: none">Участие женщин в управлении компанией	<ul style="list-style-type: none">На 31 декабря 2021 года в состав Совета директоров МТС входят две женщины, в состав Правления — также две женщиныЗаместитель председателя Совета директоров МТС Регина фон Флемминг стала победителем XV национальной премии «Директор года» в номинации «Независимый директор»В МТС Финтехе 60 % сотрудников — женщины, которые занимают почти половину (49 %) руководящих позиций, что на 6 % больше по сравнению с предыдущим годом
	<ul style="list-style-type: none">Программа «МТС — компания для всех»	<ul style="list-style-type: none">Ежегодная оценка в части соблюдения прав человека, принципов многообразия, равенства и инклюзивности во всех подразделениях Группы28 углубленных интервью сотрудников с особыми потребностями, результаты которых учтены в работе HR124 сотрудницы с инвалидностью трудоустроены в Группе МТС в 2021 году
	<ul style="list-style-type: none">Проект «Бизнес-акселератор «Леди 007»	<ul style="list-style-type: none">Двухмесячный образовательный курс и грантовая поддержка женщин-предпринимательниц в регионах РоссииОколо 1000 участниц акселератора в шести городах России
	<ul style="list-style-type: none">Комплаенс-программа «Соблюдение прав человека на рабочем месте»	<ul style="list-style-type: none">566 сотрудников Группы МТС прошли образовательный курс



ЦУР и задачи

Проекты

Результаты в 2021 году

7 Недорогостоящая и чистая энергия

7.1	Всеобщий доступ к недорогому, надежному и современному энергоснабжению	• Программа повышения энергоэффективности объектов МТС	• 4 263 700 кВт*ч экономии электроэнергии в 2021 году
		• Управление энергоэффективностью центров обработки данных	• Показатель PUE дата-центров МТС находится в пределах 1,41 — при среднем показателе дата-центров в мире ~1,59
		• Программа по внедрению энергосберегающих систем в селах Армении («Сеть экосел»)	• Использование в ЦОД МТС системы адиабатического охлаждения, что позволяет сократить потребление электроэнергии до 30 %
7.2	Увеличение доли энергии из возобновляемых источников в мировом энергетическом балансе	• Использование возобновляемых источников энергии	• Viva-MTS и Фонд охраны дикой природы и культурных ценностей (FPWC) в селах Армении внедряют энергосберегающую систему внешнего освещения
			• Обеспечение питания базовых станций от альтернативных источников энергии
			• Потребление электроэнергии из возобновляемых источников энергии в ПАО «МТС» в 2021 году составило 23 722 кВт*ч
			• Viva-MTS в 2021 году куплено 84 панели мощностью 450 Вт и 16 панелей мощностью 300 Вт. Всего в дочерней компании в Армении задействованы 469 панелей солнечной генерации

8 Достойная работа и экономический рост

8.3	Содействие производительной деятельности, созданию достойных рабочих мест, предпринимательству, творчеству и инновационной деятельности. Признание и развитие микро-, малых и средних предприятий, в том числе посредством предоставления им доступа к финансовым услугам	• Программа поддержки бизнеса и малого предпринимательства «Знаем лично»	• 41 город охвачен проектом
		• Внутрикorporативный акселератор «Гараж МТС»	• 2 800 точек малого бизнеса размещено на карте
		• Инвестиции в инновации и цифровые стартапы	• Участники представили 167 идей для реализации, 21 из которых отобрана для акселерации
			• 35 регионов — участников проекта
			• 31,8 млрд рублей составили в 2021 году затраты МТС на технологические инновации
			• 488 млн рублей составили инвестиции корпоративного венчурного фонда в стартапы на конец 2021 года
			• Проведены 2 набора в корпоративный акселератор «MTS StartUp Hub» в 2021 году, в рамках которых запущен 21 пилот, 13 проектов масштабированы
			• Три технологические лаборатории MTS StartUp Hub работают в Москве, Санкт-Петербурге и Нижнем Новгороде
			• 19 резидентов центров 5G МТС прошли программу инкубации
			• Инкубация новых технологий также проходит на площадке партнера МТС в Казахстане — Astana HUB
		• Поддержка инновационной деятельности вузов РФ	• МТС запустила образовательную программу по разработке устройств для сети интернета вещей NB-IoT в сотрудничестве с ведущими техническими вузами России — компания передала 77 стартовых наборов для разработки энергоэффективных IoT-решений
		• Проект «HeИнтервью»	• 8 серий в 2021 году — неформальные видеовстречи менеджмента МТС с известными представителями региона, в рамках которых участники обсуждают актуальные вопросы субъекта



ЦУР и задачи		Проекты	Результаты в 2021 году
8.3		<ul style="list-style-type: none">Программы помощи индивидуальным предпринимателям и малому бизнесу от МТС Банка	<ul style="list-style-type: none">Сервис «3 в 1» для торговых компаний с бесплатными онлайн-кассой и расчетно-кассовым обслуживанием, а также льготным эквайрингом за 1 %Клиенты расчетно-кассового обслуживания (РКО) МТС Банка из сегмента малого бизнеса, а также индивидуальные предприниматели получают начисления до 3 % на остаток средств на счетеЗапуск специального предложения — новые клиенты Группы МТС из числа индивидуальных предпринимателей и компаний сегмента малого бизнеса могут открыть расчетный счет с бесплатным обслуживанием по тарифу «Точный». Выбрав такой формат расчетно-кассового обслуживания (РКО), предприниматели могут направить сэкономленные средства на развитие бизнесаС мая 2021 года продлен операционный день в системах дистанционного банковского обслуживания (ДБО) малого бизнеса «Клиент-Банк» и «МТС Бизнес»Проведение акции для новых клиентов данного сегмента с общим призовым фондом в размере полутора миллионов рублей — «Дарим 1,5 миллиона рублей на развитие бизнеса» малого бизнеса
		<ul style="list-style-type: none">Присоединение МТС Банка к федеральному проекту «Содействие занятости»	<ul style="list-style-type: none">Проект объединяет 85 вузов страны и крупных работодателей из разных сфер для бесплатного обучения современным профессиям — в рамках партнерства МТС Банк принимает участие в разработке программ дистанционного обучения и повышения квалификации для сотрудников финтех-компанийВ 2021 году в рамках проекта около 170 тыс. граждан смогли получить новые знания, а с 2022 года переобучение ежегодно будут проходить не менее 115 тыс. человек
8.5	Занятость и достойная работа для всех женщин и мужчин, в том числе молодых людей и инвалидов, равная оплата за труд равной ценности	<ul style="list-style-type: none">Внутрикорпоративный проект «МТС — компания для всех»	<ul style="list-style-type: none">269 сотрудников с инвалидностью трудоустроены в Группе МТС в 2021 году
		<ul style="list-style-type: none">Поддержка волонтерского проекта РООИ «Перспектива — «Путь к карьере»	<ul style="list-style-type: none">Ежегодно МТС поддерживает конкурс «Путь к карьере» для выпускников и студентов с ограниченными возможностями здоровья с целью предоставления молодым специалистам с инвалидностью возможности трудоустройстваВ 2021 году представитель МТС вошел в состав экспертного жюри, а сотрудники МТС Банка провели интерактивную лекцию по финансовой грамотности для участников конкурсаБолее 550 кандидатов получили навыки современных форм трудоустройства и вошли в базу перспективных соискателей МТС
		<ul style="list-style-type: none">Поддержка проекта «Доступно всем»	<ul style="list-style-type: none">В рамках программы инклюзивного фестиваля «Доступная история» в Историческом музее и проекта «Дни МТС в Историческом музее» волонтеры МТС приняли участие в организации обучения глухих и слабослышащих экскурсоводов по основной экспозиции Исторического музея
		<ul style="list-style-type: none">Проведение «Дня МТС» в центрах занятости	<ul style="list-style-type: none">Бесплатные образовательные мероприятия для 250 соискателей в центре «Моя работа» в МосквеБолее 140 контактов соискателей попали в HR-базу Группы МТСМасштабирование проекта «Дни МТС» — мероприятие в 2021 году также прошло в Рязани, Нижнем Новгороде и Новосибирске
8.8	Защита трудовых прав и обеспечение надежных и безопасных условий работы	<ul style="list-style-type: none">Комплаенс-программа «Соблюдение прав человека на рабочем месте»	<ul style="list-style-type: none">566 сотрудников Группы МТС прошли образовательный онлайн курс «Права человека на рабочем месте»В 2021 году не отмечено ни одного случая дискриминации
		<ul style="list-style-type: none">Оценка условий труда	<ul style="list-style-type: none">38 363 рабочих мест прошли оценку условий труда99 % рабочих мест Группы МТС характеризуется допустимыми условиями труда
		<ul style="list-style-type: none">Работа с жалобами сотрудников	<ul style="list-style-type: none">894 жалобы на практику трудовых отношений были поданы через официальные механизмы подачиВсе жалобы были урегулированы



ЦУР и задачи	Проекты	Результаты в 2021 году
8.9 Устойчивый туризм, который способствует созданию рабочих мест, развитию местной культуры и производству местной продукции	• Использование Big Data для оценки туристического потенциала	• 36 регионов и городов используют экспертизу МТС по анализу туристического потоков
	• Проект «Городские легенды»	• Создание уникальных народных аудиогидов с фокусом на места и события, которые ценят и любят местные жители • Порядка 6,3 млн россиян вовлечены в реализацию программы • 45 городов получили уникальные народные гиды, в том числе 13 новых городов в 2021 году
	• Проект «Культурный код»	• По итогам 2021 года проект охватил 54 региона, в организации мероприятий проекта приняли участие 30 000 человек, в том числе 4 000 волонтеров

9 Индустриализация, инновации и инфраструктура

9.1 Качественная, надежная, устойчивая инфраструктура в целях поддержки экономического развития и благополучия людей, обеспечение недорогого и равноправного доступа для всех	• Развитие сетевой инфраструктуры	• 97 % населения России доступны услуги мобильной связи МТС • На конец года обеспечено покрытие сетью сотовой связи 98 % всей территории Республики Беларусь • МТС входит в тройку лидеров российского рынка ШПД. На конец 2021 года услугами МТС в этом сегменте пользовались 4,2 млн домохозяйств • К концу 2021 года на 61% сети МТС стали доступны тарифные планы со скоростью доступа в интернет до 1 Гб/с • В ноябре 2021 года состоялись успешные испытания первого в России телеком-решения 5G на основе Open RAN
	• Цифровые решения для развития территорий присутствия	• По состоянию на 2021 год МТС заключила соглашения о сотрудничестве по развитию цифровой экономики с 20 субъектами РФ, 9 из них компания подписала в отчетном периоде • В более чем 30 регионах России МТС является одним из ключевых партнеров органов власти по цифровизации отраслей экономики и социальной сферы • В 2021 году МТС запустила платформу по поиску коммерческих потерь в электросетях • Внедрение IoT-решения МТС «Цифровой водоканал» для сбора и анализа информации с датчиков давления и приборов учета систем водоснабжения: например, в Челябинской области благодаря сервису настроены корректные алгоритмы по оплате услуг поставщиков • Телеметрические технологии «Цифровая недвижимость» и «Умный дом» МТС позволяют компаниям и частным пользователям вести мониторинг различных инженерных систем, собирать показания с приборов учета, а также обеспечивают интеллектуальный доступ в здания и видеонаблюдение, надежный сбор и обработку данных, позволяют оптимизировать работу оборудования, контролировать потери воды и значительно уменьшить потребление электричества
	• Решения для развития цифровой экономики	• Заключены контракты в рамках нацпроекта «Цифровая экономика» на сумму 3,93 млрд рублей • МТС была выбрана в качестве исполнителя государственных контрактов на подключение к сети интернет социально значимых объектов в 7 субъектах РФ, а также в Москве и Санкт-Петербурге • МТС участвует в реализации федерального проекта «Нормативное регулирование цифровой среды», входящего в национальный проект «Цифровая экономика Российской Федерации» • 2021 году МТС приняла участие в работе межведомственной рабочей группы по координации мероприятий пилотного проекта по созданию Единого информационного ресурса о земле и недвижимости в четырех регионах РФ • МТС Банк организовал безопасную оплату государственных, муниципальных и коммерческих услуг на платформах городских порталов и МФЦ в 28 субъектах РФ
	• Цифровые решения для промышленности и других отраслей	• МТС создала в рамках государственной программы поддержки спроса на российскую радиоэлектронику Центр компетенций «Интернет вещей» при Общественном экспертном совете при аппарате Правительства РФ. МТС определена в качестве базовой компании Центра



ЦУР и задачи	Проекты	Результаты в 2021 году
9.3 Доступ мелких промышленных и прочих предприятий к финансовым услугам, в том числе к недорогим кредитам, усиление их интеграции в производственно-сбытовые цепочки и рынки	<ul style="list-style-type: none">Программы поддержки малого и среднего бизнеса МТС Банка	<ul style="list-style-type: none">МТС Банк присоединился к программе по льготному кредитованию субъектов бизнеса, наиболее пострадавших от коронавирусных ограничений, по ставке 8,5 %, реализуемой АО «Корпорация МСП» и Банком РоссииБанк запустил пилотный проект по предоставлению предодобренных предложений клиентам на основании их транзакционной активности — за четыре месяца пилота выдано 208 кредитов на сумму 338 млн рублейБанк по сравнению с предыдущим отчетным периодом обслуживает на 11 % больше клиентов сегмента малого бизнеса, в 2021 году МТС Банк оформил 27 тыс. клиентам корпоративные карты МТС Business, которые упрощают ведение бизнеса, а также позволяют получать скидки и специальные предложения от партнеров Группы, в том числе предприниматели — владельцы карты могут получить кешбэк до 50 тыс. рублей
9.5 Активизация научных исследований, наращивание технологического потенциала, в том числе путем стимулирования инновационной деятельности	<ul style="list-style-type: none">Инвестиции в инновации и цифровые стартапы	<ul style="list-style-type: none">31,8 млрд рублей составили в 2021 году затраты МТС на технологические инновации488 млн рублей составили инвестиции корпоративного венчурного фонда в стартапы на конец 2021 годаПроведены два набора в корпоративный акселератор «MTS StartUp Hub» в 2021 году, в рамках которых запущен 21 пилот, 13 проектов — масштабированыТри технологические лаборатории MTS StartUp Hub работают в Москве, Санкт-Петербурге и Нижнем Новгороде19 резидентов центров 5G МТС прошли программу инкубацииИнкубация новых технологий также проходит на площадке партнера МТС в Казахстане — Astana HUB
	<ul style="list-style-type: none">Поддержка инновационной деятельности вузов РФ	<ul style="list-style-type: none">МТС запустила образовательную программу по разработке устройств для сети интернета вещей NB-IoT в сотрудничестве с ведущими техническими вузами России — компания передала 77 стартовых наборов для разработки энергоэффективных IoT-решений
9.c Расширение доступа к информационно-коммуникационным технологиям и обеспечение всеобщего и недорогого доступа к сети интернет	<ul style="list-style-type: none">Цифровизации инфраструктуры населенных пунктов	<ul style="list-style-type: none">Капитальные затраты группы в 2021 году составили 111 млрд рублейБолее 5 000 социально значимых объектов РФ подключены к сети интернетБолее 47 городов в 2021 году охватила масштабная программа модернизации и строительства фиксированных сетей связиВ рамках развития сети LTE в Республике Беларусь в 2021 году запущено 1 009 новых базовых станций, в Армении — 399На конец 2021 года услугами ШПД МТС пользовались 4,2 млн домохозяйствОколо 40 млрд рублей инвестиций в модернизацию сети в Москве, увеличение на 35 % скорости мобильного интернета в Москве и Московской области

10

Сокращение неравенства

10.1 Рост доходов наименее обеспеченной части населения	<ul style="list-style-type: none">Раздел «Технологии для жизни» сайта МТС Медиа	<ul style="list-style-type: none">Публикация информационных материалов о льготах и выплатах для различных категорий населения и рекомендации по экономии средств: всего в 2021 году — более 17 млн просмотров познавательных материалов сайта и одноименного канала на «Яндекс.Дзен»
	<ul style="list-style-type: none">Просветительский проект МТС Банка «Финансовая грамотность — каждому!»	<ul style="list-style-type: none">Доступный образовательный онлайн- и офлайн-контент для широкой аудитории, способствующий повышению финансовой грамотности и доступности финтех-знаний
	<ul style="list-style-type: none">Серия просветительских онлайн- и офлайн-инициатив Группы по повышению цифровой грамотности и работе с цифровыми устройствами	<ul style="list-style-type: none">Охват активностей в социальных сетях в 2021 году составил 77 млн пользователей



ЦУР и задачи	Проекты	Результаты в 2021 году
10.2 Активное участие всех людей в социальной, экономической и политической жизни независимо от их возраста, пола, инвалидности и т. д.	• Доступность офисов МТС для маломобильных граждан	<ul style="list-style-type: none">В 2021 году были оборудованы 207 салонов связи МТС. Расходы на установку оборудования составили 53 млн рублейТакже оборудованы пандусами и доступны для маломобильного населения 29 офисов МТС Банка
	• Проекты в поддержку социально незащищенных слоев населения	<ul style="list-style-type: none">МТС Банк совместно с Фондом «Со-единение» запустил в поддержку слепоглухих специальную версию онлайн-игры «Жизнь на ощупь», охват инициативы составил 200 тыс. человекМТС приняла участие во всероссийской акции по поддержке людей с ограниченными возможностями «Добропоезд 2021»
	• Устранение цифрового неравенства	<ul style="list-style-type: none">Серия просветительских мероприятий для пожилых и маломобильных граждан, тех, кто проживает в удаленных уголках России или соблюдал «домашний режим», включающая 65 тем для изученияВолонтеры МТС Банка провели мастер-класс цифровой гигиене и основных правилах кибербезопасности для учеников Центра развития и поддержки глухих и слабослышащих детей и их родителей «Я понимаю», мероприятие сопровождалось переводом на русский жестовый языкБесплатная онлайн-школа повышения цифровой грамотности для старшего поколения #НаучиСвоихБлижних в Беларуси
	• Поддержка проекта «Доступно для всех»	<ul style="list-style-type: none">В рамках акции «Ночь музеев» и Инклюзивного фестиваля «Доступная история» при поддержке волонтеров МТС проведены мероприятия для глухих и слабослышащих, незрячих и слабовидящих, а также посетителей с особенностями интеллектуального развитияДля профессионального сообщества в рамках Инклюзивного фестиваля «Доступная история» в филиале Исторического музея в Туле была проведена конференция, посвященная организации инклюзивной среды в учреждениях культуры
	• Ежегодный фестиваль волонтерских театров МТС «Кукла FEST»	<ul style="list-style-type: none">Представления театра проходят в том числе в детских домах, реабилитационных центрах, больницах, домах престарелых и других социальных учреждениях
10.с Сокращение операционных затрат, связанных с переводом мигрантами денежных средств	• Проекты в поддержку трудоустройства социально незащищенных слоев населения	<ul style="list-style-type: none">Поддержка конкурса «Путь к карьере» для молодых специалистов с ограниченными возможностями здоровья: в 2021 году представитель МТС вошел в состав экспертного жюри, а волонтеры МТС Банка провели интерактивную лекцию по финансовой грамотности для участников конкурса. Более 550 кандидатов получили навыки современных форм трудоустройства и вошли в базу перспективных соискателей9 декабря 2021 года во флагманском центре «Моя работа» в Москве состоялся «День МТС» в рамках проекта «МТС — компания для всех», направленного на трудоустройство людей с инвалидностьюБесплатные образовательные мероприятия для 250 соискателей с инвалидностью были проведены в центре «Моя работа» в МосквеМасштабирование проекта «Дни МТС» — мероприятие в 2021 году также прошло в центрах занятости населения в Рязани, Нижнем Новгороде и Новосибирске
	• Сервисы МТС Банка	<ul style="list-style-type: none">Запуск бесплатных переводов в страны СНГ по номеру телефона с мгновенным зачислением средств в национальной валюте с банковской карты, электронного кошелька или мобильного лицевого счета абонента МТС в мобильном приложении МТС Банка, а также через сервис МТС ДеньгиЗапуск перевода средств в страны СНГ без комиссии с карты MTS CASHBACK



ЦУР и задачи	Проекты	Результаты в 2021 году
<div>11</div> Устойчивые города и населенные пункты		
11.2 Безопасные, недорогие, доступные и экологически устойчивые транспортные системы	<ul style="list-style-type: none">Организация мобильной связи на объектах транспортной инфраструктуры	<ul style="list-style-type: none">В Москве покрытие обеспечено на всех станциях метро и в большинстве тоннелей. Заменено оборудование на 112 станциях, обеспечено покрытие на 10 новых станцияхВ метро Санкт-Петербурга 72 станции на пяти линиях метро и 51 перегон покрыты основными стандартами мобильной связи
11.7 Доступ к безопасным, доступным и открытым для всех зеленым зонам и общественным местам, особенно для женщин и детей, пожилых людей и инвалидов	<ul style="list-style-type: none">Волонтерская акция МТС в приусадебном парке «Даровое»	<ul style="list-style-type: none">Посадка яблоневого сада и кустов крыжовника, уборка валежника в прилегающем лесном массиве
	<ul style="list-style-type: none">Проект «Городские легенды»	<ul style="list-style-type: none">48 онлайн-туров по городам России
	<ul style="list-style-type: none">Проект «Культурный код»	<ul style="list-style-type: none">Более 10 иллюстрированных путеводителей по культурным местам страны
	<ul style="list-style-type: none">Проект «Место силы»	<ul style="list-style-type: none">В рамках проекта МТС создает различные технологические продукты для развития экологического туризма и повышения доступности заповедников, природных и особо охраняемых территорийВ 2021 году создано 10 общественно полезных цифровых продуктов (VR-фильмы, аудиогиды, системы видеомониторинга с технологией ИИ, образовательные материалы с элементами дополненной реальности, интерактивные книги о заповедных территориях и др.), вовлечено 350 тыс. активных участников в 5 регионах России
<div>12</div> Ответственное потребление и производство		
12.5 Сокращение объема отходов, предотвращение их образования, переработка и повторное использование	<ul style="list-style-type: none">Комплексный экосистемный проект «Лаборатория жизненного цикла»	<ul style="list-style-type: none">В Группе организован отдельный сбор вторсырья, на переработку направлено:<ul style="list-style-type: none">— 177 т вторсырья, 650 кг пластиковых отходов и 82 т макулатуры— 6 т цветных и 63 т черных металлов передано на переработку— более 350 ед. списанной офисной деревянной мебели в нерабочем состоянии передано на переработку для производства вторичного ДСП
	<ul style="list-style-type: none">Программы по сбору и утилизации оборудования и отработанных элементов питания	<ul style="list-style-type: none">На переработку передано 3106 кг батареекВ рамках пилотного проекта в МТС Банке на утилизацию передано свыше 400 кг телефонов и другой мелкой электронной техники
	<ul style="list-style-type: none">Программы по сбору и переработке пластика	<ul style="list-style-type: none">МТС принимает активное участие в акции «Добрые крышечки» — в 2021 году собрано более 270 кг пластиковых крышек, что на 8 % больше, чем в прошлом отчетном периодеВ 2021 году МТС Банк присоединился к реализации экоблаготворительного проекта и организовал в головном офисе пункт сбораМТС Банк запустил рекламную кампанию «Будущее без пластика» и в 4,5 раза по сравнению с 2020 годом увеличил выдачу виртуальных банковских карт, что позволило сократить потребление пластика на 7,5 т
	<ul style="list-style-type: none">Повторное использование оборудования	<ul style="list-style-type: none">Свыше 800 тыс. единиц клиентского оборудования было отремонтировано и восстановлено для повторного использования за период реализации партнерского проекта SUPERWAVEВ розничной сети МТС организован трейд-ин — в отчетном периоде свыше 15 тыс. телефонов передано для ремонта или восстановления специализированным организациямНа онлайн-площадке «МТС Торги» б/у оборудование МТС продается обратно производителю или специализированным компаниям для повторного использования либо утилизации с извлечением ценных компонентов
	<ul style="list-style-type: none">Система электронного документооборота	<ul style="list-style-type: none">100 % закупочных процедур МТС проводятся в электронном виде через модуль ЭДО (при условии наличия у контрагента соответствующих ИТ-систем)в год экономится до 19,5 % бумаги, или около 500 тыс. листов



ЦУР и задачи	Проекты	Результаты в 2021 году
12.6 Устойчивые методы производства и отражение информации о рациональном использовании ресурсов в отчетах	<ul style="list-style-type: none">Публикация информации в рамках отчетности в области устойчивого развития	<ul style="list-style-type: none">Публикация Отчета об устойчивом развитии Группы МТС за 2021 годЕжегодное раскрытие информации на платформе CDP
12.8 Обеспечение людей информацией и сведениями об устойчивом развитии и образе жизни в гармонии с природой	<ul style="list-style-type: none">Проект «Место силы»Деловая игра EcoProfESG-просвещение и менторствоПрограммы экопросвещения	<ul style="list-style-type: none">Реализация интерактивного портала для онлайн-путешествий по национальному парку Зюраткуль (Южный Урал)Запуск образовательного онлайн-квиза для всей семьи для ознакомления с национальными парками и заповедниками России — у пользователей независимо от местонахождения появилась возможность виртуально прогуляться по живописным маршрутамECOpref — серия деловых игр, ориентированная на формирование у детей и молодежи ответственного мышленияВ рамках проекта проведен трехдневный интенсив для старшеклассников и студентовС 2018 года совместно с Effie Russia МТС реализует программу по продвижению 17 целей устойчивого развития ООН — программа популяризирует лучшие российские и международные кейсы, направленные на обеспечение устойчивого развития обществаСовместный с Effie форум «Бренды со смыслом: кого выберет потребитель завтра?», популяризирующий ESG-повестку среди представителей бизнеса, в 2021 году собрал более 50 тыс. просмотровВ конце октября 2021 года МТС провела ежегодную открытую конференцию МТС «Устойчивое развитие и ESG. Социальный аспект», к которой в формате онлайн-эфира подключились более 1600 зрителейЭкопросветительские мероприятия для сотрудников и населения регионов присутствия проводятся в онлайн- и офлайн-форматеВ 2021 году в проекте «День экологии с МТС» приняли участие более 3 000 человекПроект «ЭКОдень семьи с МТС» собрал более 400 участников
12.b Разработка и внедрение инструментов мониторинга влияния, оказываемого на устойчивое развитие устойчивым туризмом, который способствует созданию рабочих мест, развитию местной культуры и производству местной продукции	<ul style="list-style-type: none">Цифровые сервисы для развития внутреннего туризма	<ul style="list-style-type: none">В 2021 году в рамках проекта «Место силы» в заповедных территориях запущены фотоловушки, видеонаблюдение с технологией ИИ и другое ПО для мониторинга с целью развития внутреннего туризма и сохранения уникальных природных видов. Например, национальному парку в Приморском крае (ФГБУ «Земля леопарда») МТС предоставил программное обеспечение для автоматического распознавания животных на фотографиях. Ранее ученым приходилось вручную сортировать снимки, ежегодный объем которых составляет до 950 тыс. изображенийВ рамках проекта «Культурный код» МТС реализует инициативы для сохранения культурно-исторических ценностей и развития внутреннего туризма: например, для сохранения исчезающего фольклора эвенков — коренного народа Сибири и Дальнего Востока, создана книга эвенкийских сказок в печатном и аудиоформате

13	Борьба с изменением климата	
13.1	Сопrotивляемость и способность адаптироваться к опасным климатическим явлениям и стихийным бедствиям	<ul style="list-style-type: none">Программа углеродного менеджмента и оценки климатических рисковИнтернет вещей для решения экологических проблем
		<ul style="list-style-type: none">Создание ESG Комитета Совета директоров, а также Центра ESG, участвующих в создании и утверждении программ компании по углеродному менеджментуВыделение экологических, природно-климатических рисковСоздание сервисов, направленных на снижение «углеродного следа» клиентов, например, автономные станции контроля качества воздуха и решения на базе автотелематики, которые снижают простои техники на 10%, тем самым снижая выбросы CO2 в атмосферуУчастие в рабочей группе GSMA, участие в разработке отраслевых документов GSMA strategy paper on circular economy for network equipment и GSMA Scope 3 guidanceМТС предлагает спектр решений, направленных на снижение углеродного следа: среди них автономные станции контроля качества воздуха, решения на базе автотелематики, внедрение которых на заводском автопарке или в логистическом центре снижает простои техники до 10 % и соответственно способствует снижению выбросов CO₂ в атмосферуНа российской антарктической станции «Прогресс» МТС развернула сеть NB-IoT: подключенные к интернету вещей трекеры, мультисенсоры и датчики Арктического и антарктического научно-исследовательского института помогают исследовать движение ледников и снежного покрова, контролировать состояние снеговых взлетно-посадочных полос и микроклимат в жилых и рабочих помещениях



ЦУР и задачи	Проекты	Результаты в 2021 году
13.3 Просвещение, распространение информации и возможности по смягчению остроты и ослаблению последствий изменения климата, адаптации к ним и раннему предупреждению	<ul style="list-style-type: none">Экопросветительские проекты	<ul style="list-style-type: none">Пролонгация проекта «ЭКОкалькулятор МТС», где сотрудники могут посчитать свой экологический следПролонгация проекта «ECOchallenge с МТС», где сотрудники могут выполнить несложные задания и узнать, как снизить свой экологический след
15 Сохранение экосистем суши		
15.1 Сохранение, восстановление и рациональное использование наземных и внутренних пресноводных экосистем	<ul style="list-style-type: none">Проведение акции по компенсационным посадкам	<ul style="list-style-type: none">В 2021 году в пяти регионах, наиболее пострадавших от лесных пожаров, сотрудники филиалов МТС высадили 180 деревьев и кустарниковСотрудники филиала МТС в Калининграде провели акцию по укреплению береговой линии и дюн на территории национального парка «Куршская коса», а также экосубботник с посадками деревьев в городском парке им. Теодора КронаМТС поддержал мероприятие Сети Глобального Договора, приуроченное ко Дню Земли, — благоустройство территории Центрального ботанического сада в Минске. Активность прошла под эгидой Целей устойчивого развития «Сохранение экосистем суши» и «Партнерство в интересах устойчивого развития»
	<ul style="list-style-type: none">Федеральная программа цифровизации работы с отходами при поддержке Российского экологического общества	<ul style="list-style-type: none">Цифровое решение, которое позволяет регионам контролировать вывоз и утилизацию твердых коммунальных отходов
	<ul style="list-style-type: none">Участие сотрудников МТС в благотворительном забеге АФК «Система» #ЗаЛес	<ul style="list-style-type: none">В забеге приняли участие 756 сотрудников Группы — каждый километр, преодоленный участниками, конвертируется в деньги, которые благотворительный фонд «Система» направит на посадку лесов
16 Мир, правосудие и эффективные институты		
16.5 Значительное сокращение масштабов коррупции и взяточничества во всех их формах	<ul style="list-style-type: none">Программа «Антикоррупционный комплаенс и бизнес-этика»	<ul style="list-style-type: none">26 703 сотрудников Группы МТС прошли обучение антикоррупционным процедурамДля своевременного выявления нарушений и оперативного реагирования в компании действует анонимная Единая горячая линия: электронная форма доступна на 21 языкеВ рамках транслирования этичного ведения бизнеса от лица руководителей среднего звена — «тон посередине» в 2021 году проведено: более 400 мероприятий при участии более 57,3 тыс. сотрудников в ПАО «МТС», порядка 700 мероприятий ДО Группы при участии более 137,8 тыс. сотрудниковОсенью 2021 года в Группе МТС был проведен опрос по оценке комплаенс-культуры при поддержке ведущего независимого международного агентства. Результаты опроса показали высокий уровень понимания комплаенс-контролей, а также восприятия сотрудниками комплаенс-культуры в Группе в целом
17 Партнерство в интересах устойчивого развития		
17.16 Партнерство в интересах устойчивого развития, дополняемое партнерствами с участием многих заинтересованных сторон	<ul style="list-style-type: none">Членство в отраслевой организации GSM Association	<ul style="list-style-type: none">Участие МТС в разработке документа GSMA Scope 3 guidanceУчастие МТС в разработке отраслевого документа GSMA strategy paper on circular economy for network equipment
	<ul style="list-style-type: none">Грантовый конкурс Social Idea	<ul style="list-style-type: none">726 заявок из 11 стран по номинациям «Экология» и «Инклюзия» поступило на конкурс, что на 15 % больше, чем в предыдущем отчетном периоде322 проекта отобраны для участия в конкурсе, 32 команды вышли в финал19 прототипов продуктов разработано, из них два выбрано для развития, грантовую поддержку получили 4 проекта



ЦУР и задачи	Проекты	Результаты в 2021 году
17.16	<ul style="list-style-type: none">Конференция МТС «Устойчивое развитие и ESG. Социальный аспект»	<ul style="list-style-type: none">К онлайн-эфиру конференции подключились более 1600 зрителейВ обсуждении приняли участие 42 спикера, прямая трансляция доступна широкой аудитории
	<ul style="list-style-type: none">ESG-просвещение и менторство	<ul style="list-style-type: none">С 2018 года совместно с Effie Russia МТС реализует программу по продвижению 17 целей устойчивого развития ООН — программа популяризирует лучшие российские и международные кейсы, направленные на обеспечение устойчивого развития обществаСовместный с Effie форум «Бренды со смыслом: кого выберет потребитель завтра?», популяризирующий ESG-повестку среди представителей бизнеса, в 2021 году собрал более 50 тыс. просмотровВ конце октября 2021 года МТС провела ежегодную открытую конференцию МТС «Устойчивое развитие и ESG. Социальный аспект», к которой в формате онлайн-эфира подключились более 1600 зрителей
17.17	<ul style="list-style-type: none">Цифровые сервисы для развития внутреннего туризма	<ul style="list-style-type: none">В 2021 году в рамках проекта «Место силы» запущены VR-фильмы, аудиогиды, образовательные материалы с элементами дополненной реальности, интерактивные книги о заповедных территориях и др. — в реализацию данных проектов вовлечено 350 тыс. активных участников в 5 регионах РоссииВ рамках проекта «Городские ленеги» интерактивные экскурсии МТС запущены в 45 городах страны. В 2021 году интерактивные экскурсии запущены в 13 новых городахОдним из приоритетных направлений проекта «Культурный код» является цифровизация существующих объектов культурно-исторического наследия для доступного онлайн-изучения и посещения, в том числе при помощи VR-технологий — по итогам 2021 года проект охватил 54 региона, в организации мероприятий проекта приняли участие 30 000 человек, в том числе 4 000 волонтеров
	<ul style="list-style-type: none">Эффективное партнерство между государственными организациями, между государственным и частным сектором и между организациями гражданского общества с опорой на опыт и стратегии использования ресурсов партнеров	<ul style="list-style-type: none">Участие в федеральном проекте «Информационная инфраструктура», входящем в национальный проект «Цифровая экономика Российской Федерации»Заключены контракты в рамках нацпроекта «Цифровая экономика» на сумму 3,93 млрд рублей2021 году МТС приняла участие в работе межведомственной рабочей группы по координации мероприятий пилотного проекта по созданию Единого информационного ресурса о земле и недвижимости в 4 регионах РФМТС создала в рамках государственной программы поддержки спроса на российскую радиоэлектронику Центр компетенций «Интернет вещей» при Общественном экспертном совете при аппарате Правительства РФ. МТС определена в качестве базовой компании Центра
	<ul style="list-style-type: none">Партнерство, направленное на цифровизацию и социально-экономическое развитие регионов РФ	<ul style="list-style-type: none">В 42 регионах МТС — один из ключевых партнеров по развитию цифровой экономики и социокультурному сотрудничествуСоглашения о сотрудничестве по развитию цифровой экономики заключены с 20 субъектами РФ, 9 соглашений подписаны в 2021 годуПодключение к сети интернет социально значимых объектов в 7 субъектах РФ, а также в Москве и Санкт-ПетербургеМТС Банк организовал безопасную оплату государственных, муниципальных и коммерческих услуг на платформах городских порталов и МФЦ в 28 субъектах РФМТС Банк присоединился к программе по льготному кредитованию субъектов бизнеса, наиболее пострадавших от коронавирусных ограничений, по ставке 8,5%, реализуемой АО «Корпорация МСП» и Банком России
	<ul style="list-style-type: none">Решения для нерезидентов МТС Банка	<ul style="list-style-type: none">МТС Банк запустил бесплатные переводы в страны СНГ по номеру телефона с мгновенным зачислением средств в национальной валютеМТС Банк расширил сервис трансграничных переводов в страны СНГ — совершать переводы без комиссии можно через современные терминалы самообслуживания, в офисах банка и салонах связи



УКАЗАТЕЛЬ GRI И ДЕТАЛИЗАЦИЯ ИНДИКАТОРОВ

Показатель				Раздел отчета	Базовые индикаторы РСПП
1	Организация и ее практика отчетности				
2-1	Организационные данные	Organizational details	МТС сегодня: экосистема, бизнес, развитие с. 6		
2-2	Юридические лица, включенные в отчетность об устойчивом развитии организации	Entities included in the organization's sustainability reporting	Об отчете с. 99		
2-3	Отчетный период, периодичность и контактная информация	Reporting period, frequency and contact point	Об отчете с. 99		
2-4	Переформулирование информации	Restatements of information	Об отчете с. 99		
2-5	Внешнее заверение	External assurance	Об отчете с. 99		
2-6	Деятельность, цепочка создания стоимости и прочие деловые отношения	Activities, value chain and other business relationships	Группа МТС в 2021 г. Ответственная цепочка поставок с. 7, 94		
2-7	Сотрудники	Employees	Кадровый состав и создание рабочих мест с. 72	3.1.1	
2-8	Работники, не являющиеся сотрудниками	Workers who are not employees	Кадровый состав и создание рабочих мест с. 72		
2-9	Структура и состав органов корпоративного управления	Governance structure and composition	Совет директоров, Правление и президент с. 24 Раздел «Состав Совета директоров» Годового отчета ПАО «МТС» за 2021 г.	3.1.12	
2-10	Порядок выдвижения и отбора кандидатов в члены высшего органа корпоративного управления	Nomination and selection of the highest governance body	Раздел «Корпоративное управление» Годового отчета ПАО «МТС» за 2021 г.		
2-11	Председатель высшего органа корпоративного управления	Chair of the highest governance body	Раздел «Корпоративное управление» Годового отчета ПАО «МТС» за 2021 г.		



Существенная тема

Показатель		Раздел отчета		Базовые индикаторы РСПП
2-12	Роль высшего органа корпоративного управления в надзоре за управлением воздействиями	Role of the highest governance body in overseeing the management of impacts	Совет директоров, Правление и президент с. 24	
2-13	Делегирование ответственности за управление воздействиями	Delegation of responsibility for managing impacts	Совет директоров, Правление и президент с. 24	
2-14	Роль высшего органа корпоративного управления в подготовке отчетности в области устойчивого развития	Role of the highest governance body in sustainability reporting	Совет директоров, Правление и президент с. 24	
2-15	Конфликт интересов	Conflicts of interest	Предотвращение конфликта интересов с. 86	
2-16	Информирование о критически важных проблемах	Communication of critical concerns	Раздел «Корпоративное управление» Годового отчета ПАО «МТС» за 2021 г.	
2-17	Коллективное знание членов высшего органа корпоративного управления	Collective knowledge of the highest governance body	Раздел «Корпоративное управление» Годового отчета ПАО «МТС» за 2021 г.	
2-18	Оценка деятельности высшего органа корпоративного управления	Evaluation of the performance of the highest governance body	Раздел «Корпоративное управление» Годового отчета ПАО «МТС» за 2021 г.	
2-19	Политики вознаграждения	Remuneration policies	Раздел «Корпоративное управление» Годового отчета ПАО «МТС» за 2021 г.	
2-20	Порядок определения размера вознаграждения	Process to determine remuneration	Раздел «Корпоративное управление» Годового отчета ПАО «МТС» за 2021 г.	
2-21	Коэффициент годового общего вознаграждения	Annual total compensation ratio	Годовой отчет ПАО «МТС» за 2021 г. (частично)	
2-22	Заявление о стратегии устойчивого развития	Statement on sustainable development strategy	Обращение президента МТС Обращение председателя ESG-комитета с. 3, 4	



Показатель		Раздел отчета		Базовые индикаторы РСПП
2-23	Стратегические обязательства	Policy commitments	ESG-стратегия: фокусные темы с. 20	
2-24	Внедрение стратегических обязательств	Embedding policy commitments	Подход к деятельности в области устойчивого развития с. 19	
2-25	Процедуры устранения негативных воздействий	Processes to remediate negative impacts	Управление рисками в области устойчивого развития с. 26 Единая система комплаенс с. 85	
2-26	Способы получения консультативной помощи и выражения озабоченности	Mechanisms for seeking advice and raising concerns	Единая горячая линия с. 89	
2-27	Соблюдение законов и правил	Compliance with laws and regulations	Единая система комплаенс с. 85	
2-28	Членство в ассоциациях	Membership associations	Приложение «Членство в ассоциациях и организациях» с. 105	3.3.5
2-29	Подход к взаимодействию с заинтересованными сторонами	Approach to stakeholder engagement	Открытый диалог с заинтересованными сторонами с. 97 Взаимодействие с заинтересованными сторонами по экологическим вопросам с. 32	
2-30	Коллективные договоры	Collective bargaining agreements	Соблюдение прав человека с. 28	31.4
3-1	Процедура определения существенных тем	Process to determine material topics	Определение существенных тем с. 101	
3-2	Список существенных тем	List of material topics	Определение существенных тем с. 101	
3-3	Управление существенными темами	Management of material topics	Определение существенных тем с. 101	

Показатель		Раздел отчета		Базовые индикаторы РСПП
201-1	Созданная и распределенная прямая экономическая стоимость	Direct economic value generated and distributed	Частичное раскрытие — консолидированная финансовая отчетность ПАО «МТС» и дочерних предприятий:	1.2 1.3 1.4 1.6 1.7
201-2	Финансовые аспекты и прочие риски и возможности для деятельности организации, связанные с изменением климата	Financial implications and other risks and opportunities due to climate change	Ключевые климатические риски с. 34	
201-3	Обеспеченность обязательств организации, связанных с пенсионными планами с установленными льготами	Defined benefit plan obligations and other retirement plans	Корпоративное пенсионное обеспечение с. 76	1.8
201-4	Финансовая помощь, полученная от государства	Financial assistance received from government	Управление налогами с. 92	
202-1	Соотношения стандартной заработной платы начального уровня в сравнении с минимальной местной заработной платой в разбивке по полу	Ratios of standard entry level wage by gender compared to local minimum wage	Мотивация и вознаграждение (частично) с. 76	
202-2	Доля руководителей высшего ранга в существенных регионах деятельности организации, нанятых из числа представителей местного населения	Proportion of senior management hired from the local community	Новые сотрудники (частично) с. 73	
203-1	Инвестиции в инфраструктуру и безвозмездные услуги	Infrastructure investments and services supported	Ключевые ESG-показатели с. 16	
203-2	Существенные не прямые экономические воздействия	Significant indirect economic impacts	Ответственность перед обществом с. 49	
204-1	Доля расходов на местных поставщиков	Proportion of spending on local suppliers	Ответственная цепочка поставок с. 94	
205-1	Деятельность, прошедшая оценку рисков, связанных с коррупцией	Operations assessed for risks related to corruption	Противодействие коррупции с. 86	
205-2	Информирование о политиках и методах противодействия коррупции и обучение им	Communication and training about anti-corruption policies and procedures	Обучение сотрудников по вопросам комплаенс с. 87	
205-3	Подтвержденные случаи коррупции и предпринятые действия	Confirmed incidents of corruption and actions taken	Отсутствовали	



Показатель		Раздел отчета		Базовые индикаторы РСПП
206-1	Правовые действия в отношении организации в связи с препятствием конкуренции и нарушением антимонопольного законодательства	Legal actions for anti-competitive behavior, anti-trust, and monopoly practices	Отсутствовали	
207-1	Налоговая стратегия организации, подход к ее утверждению и пересмотру	Approach to tax	Управление налогами с. 92	
207-2	Налоговое управление, контроль и управление рисками	Tax governance, control, and risk management	Управление налогами с. 92	
207-3	Взаимодействие с заинтересованными сторонами и управление их запросами, связанными с налогообложением	Stakeholder engagement and management of concerns related to tax	Управление налогами с. 92	
207-4	Информация по налогам и другим связанным финансовым показателям (в разрезе налоговых юрисдикций)	Country-by-country reporting	Управление налогами с. 92	1.3
301-2	Материалы, представляющие собой переработанные или повторно используемые отходы	Recycled input materials used	Управление отходами с. 39	
301-3	Повторно использованная продукция и ее упаковка	Reclaimed products and their packaging materials	Управление отходами с. 39	
302-1	Потребление энергии внутри организации	Energy consumption within the organization	Энергоэффективность с. 36	2.2
302-4	Сокращение энергопотребления	Reduction of energy consumption	Энергоэффективность с. 36	
302-5	Снижение потребности в энергии продуктов и услуг	Reductions in energy requirements of products and services	Нерелевантно	
303-1	Обращение с водой как с ресурсом совместного пользования	Interactions with water as a shared resource	Потребление воды с. 39	
303-2	Управление воздействиями, связанными со сбросом воды	Management of water discharge-related impacts	Потребление воды с. 39	
303-3	Водозабор	Water withdrawal	Потребление воды с. 39	2.3
303-4	Сбросы воды	Water discharge	Потребление воды с. 39	
303-5	Общее водопотребление	Water consumption	Потребление воды с. 39	
304-1	Производственные площадки, находящиеся в собственности, в аренде или под управлением организации на охраняемых природных территориях и территориях с высокой ценностью биоразнообразия	Operational sites owned, leased, managed in, or adjacent to, protected areas and areas of high biodiversity value outside protected areas	Отсутствуют	

Показатель		Раздел отчета		Базовые индикаторы РСПП
304-2	Существенные воздействия деятельности, продукции и услуг на биоразнообразие	Significant impacts of activities, products, and services on biodiversity	Отсутствуют	
305-1	Прямые выбросы парниковых газов	Direct (Scope 1) GHG emissions	Ключевые климатические риски с. 34	2.5
305-2	Косвенные энергетические выбросы парниковых газов	Energy indirect (Scope 2) GHG emissions	Ключевые климатические риски с. 34	
305-3	Прочие косвенные выбросы парниковых газов	Other indirect (Scope 3) GHG emissions	CDP-отчетность, Ключевые климатические риски с. 34	
305-4	Интенсивность выбросов парниковых газов	GHG emissions intensity	Углеродный менеджмент (частично) с. 33	
305-5	Снижение выбросов парниковых газов	Reduction of GHG emissions	Ключевые климатические риски с. 34	
306-1	Образование отходов и связанные с ним существенные воздействия	Waste generation and significant waste-related impacts	Управление отходами с. 39	2.7
306-2	Управление существенными воздействиями образующихся отходов	Management of significant waste-related impacts	Управление отходами с. 39	2.8
306-3	Общий вес образующихся отходов	Waste generated	Управление отходами с. 39	
306-4	Отходы, не подлежащие утилизации	Waste diverted from disposal	Управление отходами с. 39	
306-5	Отходы, направленные на утилизацию	Waste directed to disposal	Управление отходами с. 39	
308-1	Новые поставщики, прошедшие оценку по экологическим критериям	New suppliers that were screened using environmental criteria	Ответственная цепочка поставок с. 94	
308-2	Отрицательное воздействие на окружающую среду в цепочке поставок и принятые меры	Negative environmental impacts in the supply chain and actions taken	Ответственная цепочка поставок с. 94	
401-1	Вновь нанятые сотрудники и текучесть кадров	New employee hires and employee turnover	Новые сотрудники с. 73	3.1.2
401-2	Льготы, предоставляемые сотрудникам, работающим на условиях полной занятости, которые не предоставляются сотрудникам, работающим на условиях временной или неполной занятости	Benefits provided to full-time employees that are not provided to temporary or part-time employees	Социальный пакет с. 76	



Показатель		Раздел отчета		Базовые индикаторы РСПП
401-3	Предоставление отпуска по уходу за ребенком	Parental leave	Инклюзия, разнообразие и равенство с. 71	
402-1	Минимальный период уведомления в отношении существенных изменений в деятельности организации	Minimum notice periods regarding operational changes	Не менее чем за два месяца до наступления критически важного события	
403-1	Система менеджмента охраны здоровья и безопасности труда	Occupational health and safety management system	Управление охраной труда с. 78	31.9
403-2	Идентификация опасности, оценка рисков и расследование инцидентов	Hazard identification, risk assessment, and incident investigation	Управление охраной труда с. 78	31.5
			См. также на сайте: Оценка условий труда — Москва	31.6
				31.7
				31.8
403-3	Функции служб гигиены труда	Occupational health services	Управление охраной труда с. 78	
403-4	Участие, консультирование и информирование работников по вопросам, связанным с безопасностью и охраной труда	Worker participation, consultation, and communication on occupational health and safety	Управление охраной труда с. 78	
403-5	Обучение работников в сфере охраны здоровья и безопасности труда	Worker training on occupational health and safety	Обучение по охране труда с. 80	
403-6	Укрепление здоровья сотрудников	Promotion of worker health	Здоровье сотрудников с. 79	
403-7	Предотвращение и смягчение воздействий на здоровье и безопасность труда, напрямую связанных с деловыми отношениями	Prevention and mitigation of occupational health and impacts directly linked by business relationships	Аудиты поставщиков IAC с. 95	
403-8	Количество и процентная доля сотрудников, охваченных системой менеджмента охраны здоровья и безопасности труда	Workers covered by an occupational health and safety management system	Управление охраной труда с. 78	
403-9	Производственный травматизм	Work-related injuries	Предупреждение травматизма с. 80	31.5
				31.6
				31.7
				31.8
403-10	Профессиональные заболевания	Work-related ill health	Здоровье сотрудников с. 79	

Показатель		Раздел отчета		Базовые индикаторы РСПП
404-1	Среднегодовое количество часов обучения на одного сотрудника	Average hours of training per year per employee	Обучение с. 75	31.10 31.11
404-2	Программы развития навыков и образования, в том числе с целью оказания поддержки при завершении карьеры	Programs for upgrading employee skills and transition assistance programs	Обучение с. 75	
404-3	Доля сотрудников, для которых проводятся периодические оценки результативности и развития карьеры	Percentage of employees receiving regular performance and career development reviews	Оценка индивидуальной эффективности с. 77	
405-1	Разнообразие органов корпоративного управления и сотрудников	Diversity of governance bodies and employees	Совет директоров, Правление и президент с. 24	
405-2	Отношение базового оклада мужчин и женщин	Ratio of basic salary and remuneration of women to men	Мотивация и вознаграждение с. 76	
406-1	Случаи дискриминации и предпринятые корректирующие действия	Incidents of discrimination and corrective actions taken	Соблюдение прав человека с. 28	3.2.2
407-1	Подразделения, в которых и поставщики, у которых право на использование свободы ассоциации и ведение коллективных переговоров может подвергаться риску	Operations and suppliers in which the right to freedom of association and collective bargaining may be at risk	Соблюдение прав человека с. 28	3.1.4
408-1	Подразделения, в которых и поставщики, у которых имеется риск использования детского труда	Operations and suppliers at significant risk for incidents of child labor	Соблюдение прав человека с. 28	
409-1	Подразделения, в которых и поставщики, у которых имеется риск использования принудительного или обязательного труда	Operations and suppliers at significant risk for incidents of forced or compulsory labor	Соблюдение прав человека с. 28	
410-1	Доля сотрудников службы безопасности, прошедших обучение политикам и процедурам в отношении прав человека	Security personnel trained in human rights policies or procedures	Соблюдение прав человека с. 28	
411-1	Случаи нарушения прав коренных народов	Incidents of violations involving rights of indigenous peoples	Отсутствовали	3.2.3
412-1	Подразделения, которые были предметом проверок в области соблюдения прав человека или оценки воздействия в связи с правами человека	Operations that have been subject to human rights reviews or impact assessments	Соблюдение прав человека с. 28	



Показатель		Раздел отчета		Базовые индикаторы РСПП
412-2	Обучение сотрудников политикам или процедурам в области прав человека	Employee training on human rights policies or procedures	Соблюдение прав человека с. 28	
412-3	Важные инвестиционные соглашения и контракты, которые включают положения о правах человека или которые прошли проверку на соблюдение прав человека	Significant investment agreements and contracts that include human rights clauses or that underwent human rights screening	Соблюдение прав человека с. 28	
413-1	Доля подразделений с реализованными программами взаимодействия с местными сообществами, программами оценки воздействия на местные сообщества и программами их развития	Operations with local community engagement, impact assessments, and development programs	Ответственность перед обществом с. 49	3.3.2
				3.3.3
413-2	Подразделения с существенным фактическим и потенциальным отрицательным воздействием на местные сообщества	Operations with significant actual and potential negative impacts on local communities	Отсутствовали	3.3.3
414-1	Процент новых поставщиков, прошедших оценку с использованием социальных критериев	New suppliers that were screened using social criteria	Ответственная цепочка поставок с. 94	
414-2	Отрицательные социальные воздействия в цепочке поставок и предпринятые действия	Negative social impacts in the supply chain and actions taken	Ответственная цепочка поставок с. 94	
415-1	Денежное выражение пожертвований организации на политические цели	Political contributions	Отсутствовали	
416-1	Оценка воздействия категорий продуктов и услуг на здоровье и безопасность	Assessment of the health and safety impacts of product and service categories	Развитие сетей LTE с. 49	
416-2	Общее количество случаев несоответствия нормативным требованиям и добровольным кодексам, касающимся воздействия продукции и услуг на здоровье и безопасность	Incidents of non-compliance concerning the health and safety impacts of products and services	Отсутствовали	
417-1	Требования к информации о продуктах и услугах и их маркировке	Requirements for product and service information and labeling	Просветительские проекты по повышению цифровой грамотности с. 64	

Показатель		Раздел отчета		Базовые индикаторы РСПП
417-2	Случаи несоответствия нормативным требованиям и добровольным кодексам, касающимся информации о продуктах и услугах и их маркировке	Incidents of non-compliance concerning product and service information and labeling	Отсутствовали	
417-3	Случаи несоответствия нормативным требованиям и добровольным кодексам, касающимся маркетинговых коммуникаций	Incidents of non-compliance concerning marketing communications	Отсутствовали	
418-1	Общее количество обоснованных жалоб, касающихся нарушения неприкосновенности частной жизни потребителя и утери данных о потребителях	Substantiated complaints concerning breaches of customer privacy and losses of customer data	Защита персональных данных с. 44	
Дополнительные темы по результатам оценки существенности				
Информационная безопасность и защита данных		Information security and data protection	Защита персональных данных Защита от киберугроз Информационная безопасность Группы	
Качество обслуживания, услуг и сервисов		Quality of service	Качество обслуживания клиентов	
Развитие и внедрение инновационных технологий		Development and implementation of innovative technologies	Инновации как драйвер социального прогресса МТС для развития цифровой экономики	3.3.1 3.3.4
Развитие сетей связи и телекоммуникационной инфраструктуры			Ключевые рынки в разрезе вертикалей МТС для развития территорий присутствия Развитие сетевой инфраструктуры	



УКАЗАТЕЛЬ SASB И ДЕТАЛИЗАЦИЯ ИНДИКАТОРОВ

SASB (Sustainability Accounting Standards Board) Internet Media & Services Telecommunication Services Software & IT Services

Код	Учетная метрика	Раздел отчета
TC-IM-130a.1	(1) Общее количество потребленной энергии	(1) Энергоэффективность
TC-TL-130a.1	(2) Процентная доля электроэнергии, получаемой от энергосетей	(2) Энергоэффективность
TC-SI-130a.1	(3) Процентная доля энергии, полученной из возобновляемых источников	(3) Энергоэффективность
TC-IM-130a.2	(1) Общее количество забираемой воды	(1) Потребление воды
TC-SI-130a.2	(2) Общий объем потребляемой воды, доля потребления в регионах с высоким или чрезвычайно высоким дефицитом воды	(2) Потребление воды
TC-IM-130a.3	Обсуждение интеграции экологических соображений в стратегическое планирование потребностей центров обработки данных	Энергоэффективность дата-центров
TC-IM-220a.1	Описание политик и практик, касающихся поведенческой рекламы и конфиденциальности пользователей	Информационная безопасность Группы
TC-TL-220a.1		Защита персональных данных
TC-SI-220a.1		
TC-IM-220a.2	Количество пользователей / клиентов, информация о которых используется во вторичных целях	Информационная безопасность Группы
TC-TL-220a.2		Защита персональных данных
TC-SI-220a.2		
TC-IM-220a.3	Общая сумма денежных убытков, возникших в результате судебных разбирательств, связанных с нарушением конфиденциальности пользователей / клиентов	Отсутствовали
TC-TL-220a.3		
TC-SI-220a.3		
TC-IM-220a.4	(1) Количество запросов от правоохранительных органов на предоставление информации о пользователях / клиентах	Нет данных
TC-TL-220a.4	(2) Количество пользователей, чья информация была запрошена	
TC-SI-220a.4	(3) Процент раскрытия информации	

Код	Учетная метрика	Раздел отчета
TC-IM-220a.5	Список стран, в которых основные продукты или услуги подлежат государственному мониторингу, блокировке, фильтрации контента или цензуре	Нет данных
TC-SI-220a.5		
TC-IM-220a.6	Количество правительственных запросов на удаление контента, процент выполнения запросов	Нет данных
TC-IM-230a.1	(1) Количество утечек данных	(1) Отсутствовали
TC-TL-230a.1	(2) Процент использования личной информации (PII)	(2) Нет данных
TC-SI-230a.1	(3) Количество пострадавших пользователей / клиентов ¹	(3) Отсутствовали
TC-IM-230a.2	Описание подхода к выявлению и устранению рисков безопасности данных, включая использование сторонних стандартов кибербезопасности	Защита от киберугроз
TC-TL-230a.2		Информационная безопасность Группы
TC-SI-230a.2		Защита персональных данных
		Антифрод
	Доля сотрудников, являющихся иностранными гражданами ²	
TC-IM-330a.1	Доля сотрудников, (1) являющихся иностранными гражданами	(1) Кадровый состав и создание рабочих мест
TC-SI-330a.1	(2) находящихся в офшорах ³	(2) Отсутствовали
TC-IM-330a.2	Вовлеченность сотрудников в процентах	Мотивация и вознаграждение
TC-SI-330a.2		Волонтерство

¹ Примечание TC-IM-230a.1, TC-TL-230a.1, TC-SI-230a.1 Раскрытие информации должно включать описание корректирующих действий, предпринятых в связи с утечкой данных. Disclosure shall include a description of corrective actions implemented in response to data breaches.

² Примечание к TC-IM-330a.1. Раскрытие информации должно включать описание потенциальных рисков, связанных с наймом иностранных граждан, и управленческого подхода к устранению этих рисков. Disclosure shall include a description of potential risks of recruiting foreign nationals and management approach to addressing these risks.

³ Примечание к TC-SI-330a.1. Раскрытие информации должно включать описание потенциальных рисков, связанных с наймом иностранных граждан и/или офшорных сотрудников, а также подход руководства к устранению этих рисков. Disclosure shall include a description of potential risks of recruiting foreign nationals and/or offshore employees, and management approach to addressing these risks.



Код	Учетная метрика	Раздел отчета
ТС-IM-330a.3 ТС-SI-330a.3	Процент представленности обоих полов и расовых / этнических групп (1) среди руководства (2) среди технического персонала и (3) среди всех остальных сотрудников	Кадровый состав и создание рабочих мест
ТС-TL-440a.1	(1) Материалы, извлеченные в рамках программ возврата, процент извлеченных материалов, которые были (2) повторно использованы (3) переработаны и утилизированы (4) захоронены	Ответственное ресурсопользование Управление отходами
ТС-IM-520a.1 ТС-TL-520a.1 ТС-SI-520a.1	Общая сумма денежных убытков, возникших в результате судебных разбирательств, связанных с регулированием антиконкурентного поведения ¹	Отсутствовали
ТС-TL-520a.2	Средняя фактическая устойчивая скорость загрузки (1) собственного и коммерческого контента и (2) несвязанного контента	Нет данных
ТС-TL-550a.1	(1) Средняя частота прерывания системы и (2) средняя продолжительность прерывания для клиента ²	Нет данных
ТС-SI-550a.1	Количество (1) проблем с производительностью и (2) перебоев в обслуживании (3) Общее время простоя клиентов	Нет данных
ТС-SI-550a.2	Описание рисков непрерывности бизнеса, связанных с перебоями в работе	Управления рисками в области устойчивого развития

Код	Учетная метрика	Раздел отчета
ТС-TL-550a.2	Обсуждение систем обеспечения бесперебойного обслуживания во время сбоев	Нет данных
ТС-IM-000.A	Показатель активности пользователей, определяемый предприятием	МТС сегодня: экосистема, бизнес, развитие МТС для развития территорий присутствия МТС для развития цифровой экономики
ТС-SI-000.A	(1) Количество лицензий или подписок (2) Процент облачных технологий	Управление интеллектуальной собственностью (IP-комплаенс) Лицензии МТС
ТС-IM-000.B ТС-SI-000.B	(1) Возможности обработки данны, (2) Доля аутсорсинга	Центр Big Data МТС
ТС-IM-000.C ТС-SI-000.C	(1) Объем хранилища данных (2) Доля аутсорсинга	Защита от киберугроз Этика развития технологий Инновации как драйвер социального прогресса
ТС-TL-000.A	Количество абонентов беспроводной связи	Группа МТС в 2021 г.
ТС-TL-000.B	Количество абонентов проводной связи	Группа МТС в 2021 г.
ТС-TL-000.C	Количество абонентов широкополосного доступа	Развитие фиксированных сетей
ТС-TL-000.D	Сетевой трафик	

¹ Примечание к ТС-TL-520a.1, ТС-IM-520a.1, ТС-SI-520a.1. Организация должна кратко описать особенности, специфику и любые корректирующие действия, предпринятые в связи с возникновением денежных потерь. The entity shall briefly describe the nature, context, and any corrective actions taken as a result of the monetary losses.

² Примечание к ТС-TL-550a.1. Раскрытие информации должно включать описание каждой существенной проблемы с производительностью или сбоев в обслуживании, а также любых корректирующих действий, предпринятых для предотвращения сбоев в будущем. Disclosure shall include a description of each significant performance issue or service disruption and any corrective actions taken to prevent future disruptions.



УКАЗАТЕЛЬ TCFD И ДЕТАЛИЗАЦИЯ ИНДИКАТОРОВ

Область раскрытия информации и рекомендуемое раскрытие информации	Место раскрытия / комментарий
Управление Раскрытие информации по вопросам управления в отношении климатических рисков и возможностей, связанных с климатом	
а. Роль Совета директоров в надзоре за климатическими рисками и возможностями	Система управления аспектами устойчивого развития Управление рисками в области устойчивого развития Управление экологическим воздействием Углеродный менеджмент
б. Роль менеджмента в оценке и управлении рисками и возможностями	Система управления аспектами устойчивого развития Управление рисками в области устойчивого развития Управление экологическим воздействием Углеродный менеджмент
Стратегия Фактическое и потенциальное воздействие климатических рисков и возможностей на бизнес, стратегию и финансовое планирование организации	
а. Климатические риски и возможности, которые организация определила на краткосрочный, среднесрочный и долгосрочный периоды	Управление экологическим воздействием Углеродный менеджмент Ключевые климатические риски
б. Воздействие климатических рисков и возможностей на бизнес организации, ее стратегию и финансовое планирование	Управление экологическим воздействием Углеродный менеджмент Ключевые климатические риски
с. Устойчивость стратегии организации с учетом разных климатических сценариев, включая сценарий изменения климата на 2 °С или ниже	Управление экологическим воздействием Углеродный менеджмент
Управление рисками Выявление, оценка и управление климатическими рисками	
а. Действующие в организации процессы для выявления и оценки климатических рисков	Управление рисками в области устойчивого развития Управление экологическим воздействием Углеродный менеджмент Ключевые климатические риски

Область раскрытия информации и рекомендуемое раскрытие информации	Место раскрытия / комментарий
б. Действующие в организации процессы для управления климатическими рисками	Управление рисками в области устойчивого развития Управление экологическим воздействием Углеродный менеджмент Ключевые климатические риски
с. Интеграция процессов выявления, оценки и управления климатическими рисками в общую систему управления рисками	Управление рисками в области устойчивого развития Управление экологическим воздействием Углеродный менеджмент Ключевые климатические риски
Метрики и целевые показатели	
Метрики и целевые показатели, используемые для оценки и управления соответствующими климатическим рисками и возможностями, в тех случаях, когда такая информация является существенной	
а. Метрики, используемые организацией для оценки рисков и возможностей, связанных с климатом, в соответствии с ее стратегией и процессом управления рисками	Управление экологическим воздействием Углеродный менеджмент
б. Объем выбросов парниковых газов и связанные с ними риски: область применения 1, область применения 2 и, при необходимости, область применения 3	Углеродный менеджмент CDP-отчетность
с. Целевые показатели, используемые организацией для управления климатическими рисками и возможностями, результаты достижения целевых показателей	В 2022 году планируется определить KPI по сокращению углеродного следа 2022 году МТС на основе анализа возможностей, которые открываются перед компанией в связи с процессами изменения климата, также планирует продолжить принимать комплекс мер по снижению углеродного следа с фокусом на консервативном плане по снижению выбросов парниковых газов и внедрении IoT для рынка



ГЛОССАРИЙ

2G, 3G, 4G и 5G — стандарты мобильной радиосвязи разного поколения, отличающиеся скоростью передачи данных.

Agile — одна из наиболее активно используемых гибких методологий интерактивного подхода к управлению проектами по разработке программного обеспечения.

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.

DE&I (Diversity, Equity & Inclusion, англ.) — многообразие, равенство и инклюзивность.

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.).

GR (Government Relations, англ.) — взаимодействие с органами государственной власти.

HR (Human Resources, англ.) — специализированная функция, нацеленная на управление наемным трудом — поиск, найм 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 с внешней средой

IPTV — новое поколение телевидения, технология передачи теле- и видеоконтента в сетях с использованием интернет-протокола (IP), используемая операторами цифрового кабельного телевидения.

IPO (Initial Public Offering, англ.) — процесс первичного размещения акций компании на фондовом рынке.

IR (Investor Relations, англ.) — связи с инвесторами; деятельность, находящаяся на пересечении финансов, коммуникационной политики, маркетинга и права, для коммуникации между компанией и ее инвесторами / акционерами.

KION — российская мультимедийная онлайн-платформа, созданная компанией МТС.

LTE — 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.

OTT (Over The Top, англ.) — технология предоставления цифрового контента от источника к получателю по неуправляемой сети интернет (по сетям сторонних операторов связи).

POS-кредитование (Point Of Sales, англ.) — вид потребительского кредита, выдаваемый непосредственно в торговых точках.

PR (Public Relations, англ.) — связи с общественностью, управление внешними коммуникациями.

Smart Home — «умный дом», автоматизированная система управления инженерными системами дома с помощью электронных и электронно-механических устройств.

SOD (Segregation Of Duties, англ.) — разграничение полномочий в информационных системах.

T2M (Time to Market, англ.) — время от начала от момента создания продукта до его поступления в продажу.

Tier I–III — система стандартов центров обработки данных по методике Uptime Institute, предназначенных для классификации коммерческих требований к их уровню надежности и производительности.

VAS (Value Added Services, англ.) — услуги и сервисы, которые предоставляются дополнительными платформами.

VR (Virtual Reality, англ.) — виртуальная реальность.

Автотелематика — комплекс устройств, который с помощью спутниковой связи в режиме реального времени собирает и передает данные об управлении автомобилем и его состоянии.

Акселератор — интенсивная образовательная программа для стартапов.

Буллинг — 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.

Вуз — высшее учебное заведение.

Геоаналитика — сбор и обработка большого массива информации о численности населения, плотности его распределения по заданной территории, а также о пешеходных и транспортных зонах, наличии коммерческих объектов и других параметрах, которые могут влиять на эффективность бизнеса.

ГИТИС — Российский институт театрального искусства.

Голосовой бот — программное обеспечение на основе искусственного интеллекта, способное совершать автоматические звонки и обрабатывать входящие вызовы, распознавать человеческую речь и действовать в соответствии с репликами собеседника.

Динамическое ценообразование — система гибкой адаптации цен к обстоятельствам рынка и к изменениям внутренних факторов компании в реальном времени.

ДО — дочерние общества.

ДЗК — дочерние зависимые компании.

ЕГЛ — Единая горячая линия

ИИ, искусственный интеллект — область информатики, которая занимается разработкой интеллектуальных компьютерных систем, способных имитировать человеческое поведение и выполнять творческие и интеллектуальные функции.

ИС — интеллектуальная собственность.



Инклюзивность — включение в общественные процессы социально незащищенных слоев населения, в том числе людей с ограниченными возможностями здоровья и старших возрастных групп.

Квиз (quiz, англ.) — интеллектуальная игра, командное соревнование на логику, сообразительность и смекалку.

Кешбэк (cashback, англ.) — возврат части расходов на оплату товаров и услуг.

Кодек — программа для преобразования для хранения, передачи или шифрования потока данных.

Кодек ESV (Enhanced Voice Services, англ.) — сверхширокополосный стандарт кодирования речевого звука, разработанный для VoLTE, со звуковой полосой пропускания до 20 кГц.

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.

Конвергентные продукты — комплексное цифровое решение, объединяющее несколько продуктов или услуг, например спутниковое телевидение и мобильный интернет.

Коучинг — метод консультирования и обучения, при котором личностный тренер (коуч) поддерживает и помогает в достижении профессиональных и личных целей.

Кредитный брокер — участник финансового рынка, выступающий посредником между банком и заемщиком.

КЦ — Корпоративный центр.

Лидогенерация — процесс привлечения и сбора контактных данных потенциальных клиентов.

Лонгрид (long read, англ.) — формат подачи текстового контента в интернете большого объема, подробно раскрывающий какую-либо тему.

МГУ — Московский государственный университет им. М. В. Ломоносова.

Митап (meetup, англ.) — неформальная встреча для обсуждения профессиональных вопросов и передачи знаний.

Московский регион — общее наименование Москвы и Московской области, которые, формально являясь различными субъектами Российской Федерации, имеют схожую во многом социально-экономическую сферу.

МФТИ — Московский физико-технический институт.

Облачные технологии — комплекс ИТ-технологий, которые позволяют хранить и обрабатывать информацию на удаленных серверах в сети интернет.

ОИС — объекты интеллектуальной собственности.

Паблик — публичная страница в социальных сетях.

ПГ — парниковые газы.

ПО — программное обеспечение.

Рефарминг — процедура смены используемой радиотехнологии на выделенных оператору связи радиочастотах.

Ритейл (retail, англ.) — розничная сеть для продажи продукции или услуги конечным потребителям.

СВК — система внутреннего контроля.

СКЗИ — средство криптографической защиты информации.

Скоринг (scoring, англ.) — технология оценки потенциальных заемщиков и принятия решения о выдаче кредитного продукта.

Социальные облигации — финансовый инструмент привлечения средств для реализации социально значимых проектов.

Стартап (startup, англ.) — недавно запущенный проект, компания или бизнес с короткой операционной историей.

Таргетированная реклама — онлайн-реклама, в которой используются методы настройки поиска в соответствии с заданными параметрами интересов и характеристик конкретной целевой аудитории.

Телематика — сбор и передача по беспроводной сети в режиме реального времени данных с устройства.

Трейд-ин (trade-in, англ.) — услуга по приему старого устройства с зачетом части его стоимости при покупке нового.

УРФУ — Уральский федеральный университет им. первого Президента России Б. Н. Ельцина.

Факторинг — комплекс финансовых услуг для производителей и поставщиков, ведущих торговую деятельность на условиях отсрочки платежа.

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.

ШПД — широкополосный или высокоскоростной доступ в интернет при использовании коммутируемого доступа с использованием модема и телефонной сети общего пользования.

ЭДО — система электронного юридически значимого документооборота между организациями.

Экосистема — набор продуктов и сервисов, объединенных вокруг одной компании.

ЯГТУ — Ярославский государственный технический университет.



СПИСОК НОРМАТИВНЫХ ДОКУМЕНТОВ В ОБЛАСТИ УСТОЙЧИВОГО РАЗВИТИЯ

Общие документы, определяющие ESG-деятельность МТС

- > Бизнес-стратегия Группы МТС CLV 2.0
- > Стратегия ESG
- > Стратегия в области устойчивого развития и корпоративной социальной ответственности до 2025 года
- > Кодекс делового поведения и этики
- > Политика «Многообразие, равенство и инклюзивность»
- > Политика «Интегрированное управление рисками»

Экологическая ответственность

- > Политика «Экологическая безопасность и охрана окружающей среды на объектах административного назначения»

Ответственность перед обществом

- > Сертификат на соответствие международному стандарту качества ISO 9001:2015
- > Сертификат на 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 не 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 ISO 45001:2018
- > Стандарт «Требования к проведению исследований несчастных случаев на производстве»
- > Стандарт «Требования к организации и проведению предварительных и периодических медицинских осмотров»

Бизнес-этика и комплаенс

- > Кодекс делового поведения и этики
- > Кодекс этики ПАО «МТС Банк»
- > Политика «Комплаенс-политика ПАО «МТС»
- > Политика «Соблюдение антикоррупционного законодательства»
- > Политика «Управление конфликтом интересов»
- > Политика «Управление конфликтом интересов». Приложение 1
- > Политика «Управление конфликтом интересов». Приложение 2
- > Политика «Управление конфликтом интересов». Приложение 3
- > Политика «Предотвращения конфликта интересов в ПАО «МТС-Банк»
- > Антимонопольная политика ПАО «МТС»
- > Антикоррупционная политика ПАО «МТС-Банк»
- > Правила закупок МТС
- > Кодекс делового поведения контрагента
- > Кодекс делового поведения контрагента ПАО «МТС-БАНК»
- > Политика «Подарки и деловое гостеприимство»
- > Памятка по подаркам и деловому гостеприимству
- > Сертификат соответствия ISO 19600:2014
- > Сертификат соответствия ISO 37001:2016
- > Свидетельство о присоединении к Антикоррупционной хартии российского бизнеса
- > Политика «О противодействии неправомерному использованию инсайдерской информации и манипулированию рынком»
- > Положении о принципах и процедурах, касающихся предотвращения сделок с использованием инсайдерской информации МТС
- > Политика «Управление интеллектуальной собственностью в Группе МТС»

Взаимодействие с аукционерами 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»

Информационная безопасность и защита персональных данных

- > Функциональная стратегия в области обеспечения корпоративной безопасности
- > Концепция обеспечения информационной

- безопасности АО «РТК»
- > Положение о режиме безопасности информации (конфиденциальности) АО «РТК»
- > Положение о режиме безопасности информации (конфиденциальности)
- > Политика «Информационная безопасность Группы МТС»
- > Политика «Обработка персональных данных в ПАО «МТС»
- > Политика «Обработка персональных данных в ООО «ЦТВ»
- > Политика в отношении обработки персональных данных ПАО «МТС-Банк»
- > Политика «Обеспечение безопасности персональных данных»
- > Политика «Требования по обеспечению информационной безопасности в ПАО «МТС»
- > Регламент «Организация делопроизводства с материальными носителями информации, составляющими коммерческую тайну и иную конфиденциальную информацию ПАО «МТС»
- > Стандарт «Требования по обеспечению безопасности объектов»
- > Типовая форма соглашения о конфиденциальности
- > Сертификат соответствия ISO 27000:2013

Корпоративное управление Группы МТС

- > Устав ПАО «МТС»
- > Положение об общем собрании акционеров 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»

Зрелость системы внутреннего контроля

- > Положение о системе внутреннего контроля
- > Политика «Внутренний контроль и аудит»
- > Стандарт «Методология тестирования и сертификации системы внутреннего контроля в соответствии с требованиями закона Sarbanes-Oxley, ст. 302, 404»
- > Стандарт «Методология развития эффективной системы внутреннего контроля для целей соответствия требованиям Закона Sarbanes-Oxley, ст. 302, 404»



ДЕТАЛИЗАЦИЯ БЛАГОТВОРИТЕЛЬНЫХ ПОЖЕРТВОВАНИЙ ГРУППЫ МТС

Направление помощи	Название проекта	Описание проекта	Сумма пожертвования, руб.	Период реализации проекта	Благополучатель	Финальные благополучатели, если применимо	Контрагенты, если применимо
Россия							
Лечение тяжелобольных детей	«Подари добро!»	Благотворительная программа МТС, направленная на помощь тяжелобольным детям. В рамках программы ежегодно средства, которые ранее направлялись на закупку сувенирной продукции, выделяются на благотворительную помощь через благотворительные фонды-партнеры	1 000 000,00	Декабрь 2021 г. — май 2022 г.	БФ «Созидание»	В рамках пожертвования оказана помощь в лечении 7 детям с тяжелыми заболеваниями	ООО «Центр реабилитации «Тоша и ко», ООО «Илан», ООО «Докмед»
			2 000 000,00	22 декабря 2021 г. — 4 марта 2022 г.	БФ «Подсолнух»	В рамках пожертвования оказана помощь в лечении 4 детям с тяжелыми заболеваниями	ООО «Илан»
			750 000,00	27 сентября — 23 ноября 2021 г.	БФ «Подсолнух»	В рамках пожертвования оказана помощь в лечении 5 детям с тяжелыми заболеваниями	ООО «Илан», ООО «ДИА-Фарм»
			1 500 000,00	30 апреля — 16 августа 2021 г.	БФ «Подсолнух»	В рамках пожертвования оказана помощь в лечении 6 детям с тяжелыми заболеваниями	ООО «Илан», АО «ФАРМИМЭКС»
			2 325 450,00	24 декабря 2021 г. — 28 марта 2022 г.	БФ «АиФ. Доброе сердце»	В рамках пожертвования оказана помощь в лечении 4 детям с тяжелыми заболеваниями	ООО «Центр реабилитации «Тоша и ко», ООО «МЕДПРИБОР ПРО», ООО «Международный институт функциональной реконструктивной микрохирургии», ООО «Исток Аудио Мед»
			750 000,00	24 сентября — 27 декабря 2021 г.	БФ «АиФ. Доброе сердце»	В рамках пожертвования оказана помощь в лечении 2 детям с тяжелыми заболеваниями	УФК по г. Москве (ФГАОВ ВО РНИМУ им. Н. И. Пирогова Минздрава России), ООО «С-Инструментс Медикал»
			1 500 000,00	30 апреля — 30 июля 2021 г.	БФ «АиФ. Доброе сердце»	В рамках пожертвования оказана помощь в лечении 2 детям с тяжелыми заболеваниями	Boston Children's Hospital, ООО «ЮМИКС»
			1 000 000,00	24 октября — 31 декабря 2021 г.	БФ Оксаны Федоровой	В рамках пожертвования оказана помощь в лечении 6 детям с тяжелыми заболеваниями	ООО «РОДНИК», ИП Тюрин Александр Юрьевич, ООО ДРЦ «Шаг вперед. Томск»
Поддержка культуры	«Романсиада»	Поддержка Международного конкурса молодых исполнителей русского романса «Романсиада». В ноябре 2021 г. направлено благотворительное пожертвование на организацию финала XXV Международного конкурса, проходившего в декабре 2021 г.	500 000,00	Декабрь 2021 г.	БФ сохранения искусства русского романса «Романсиада»	Широкая общественность	—
Поддержка культуры / образования	«Поколение М»	Поддержка проекта «Ночь в музее» в рамках онлайн-прогулки по выставке «Михаил Врубель» состоялась трансляция концерта композиторов и исполнителей Кирилла Рихтера и Константина Дорохова. Мировую премьеру произведений, посвященных Врублю и ключевому образу в его творчестве, сопровождал показ цифровой инсталляции, также посвященной художнику	2 174 550,00	29 октября — 3 ноября 2021 г.	«Фонд поддержки Третьяковской галереи»	—	ООО «АРТ ШТАБ», ООО «ПОЛИГРАФИЧЕСКИЙ КОМПЛЕКС»
Поддержка образования	Передача платформы Smart-Rus	В связи с закрытием пилотного проекта Smart-Rus он был передан в Российский университет дружбы народов (РУДН) для обучения иностранных граждан русскому языку	3 160 000,00 — оценка стоимости неисключительной лицензии на платформу Smart-Rus с учетом доменного имени smart-rus.com сроком на 25 лет 5 260 000,00 — оценка стоимости работ ООО «МТС Диджитал» по подготовке платформы для передачи, а также технические консультации по настройке платформы	Ноябрь 2021 г. — январь 2022 г.	Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования «Российский университет дружбы народов»	Студенты Российского университета дружбы народов (РУДН)	—
	Создание ИТ-классов	Передача неиспользуемой амортизированной офисной техники, мебели и других товарно-материальных ценностей по обращениям нуждающихся учреждений для создания ИТ-классов	0,00	В течение года	МБОУ СОШ №1 Муниципального района город Нeya и Нейский район (Костромская область), ГАПОУ «Пензенский колледж информационных и промышленных технологий (ИТ-колледж)»	Школьники и студенты	—
	Стипендии ВГИКа	Проект поддержки талантливых выдающихся студентов творческого вуза посредством назначения именных стипендий	1 200 000,00	Январь — август 2022 г.	ВГИК им. С. А. Герасимова	В рамках программы назначается стипендия 10 выдающимся студентам	—



Направление помощи	Название проекта	Описание проекта	Сумма пожертвования, руб.	Период реализации проекта	Благополучатель	Финальные благополучатели, если применимо	Контрагенты, если применимо
Поддержка образования	Доработка и техническая поддержка LMS-платформы образовательного проекта «Лифт в будущее»	Платформа предназначена для автоматизации бизнес-процессов образовательной программы БФ «Система» «Лифт в будущее». Платформа позволяет организовывать групповое и индивидуальное обучение при помощи заранее загруженных учебных материалов, а также посредством дистанционного формата с использованием сети интернет. Дополнительные доработки LMS-платформы для совершенствования и масштабирования проекта (разработка новых форматов обучения и тестирования, развитие алгоритма цифрового профиля участника, разработка отдельных лендингов для конкурсов / мероприятий внутри проекта, инструменты мониторинга и статистики и другие задачи), расширение возможностей профориентационного сервиса на платформе	16 400 000,00	Октябрь — сентябрь 2022 г.	БФ «Система»	—	Подрядчики по проекту: ООО «ИНТЕРНЕТ ШКОЛА», ООО «ЦЕНТР», ООО «ЦИФРОВЫЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ РЕШЕНИЯ», ООО «ТРАЕКТОРИЯ ТАЛАНТА», ИП Черкашин Владимир Николаевич; покрытие расходов на оплату ФОТ сотрудников, обеспечивающих реализацию проекта (26 сотрудников БФ «Система»). Подрядчики по административно-управленческим расходам: ООО «АКВА-ЛАЙТ», ПАО «МОБИЛЬНЫЕ ТЕЛЕСИСТЕМЫ», ООО «МОЙ ТЕЛЕКОМ», ООО «ТЦ КОМУС», СПАО «ИНГОССТРАХ», ООО «ТИП-ТОП», АО «БИЗНЕС НЬЮС МЕДИА», ООО «ЛУКОЙЛ-ЦЕНТРЕНЕФТЕПРОДУКТ», ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ УНИТАРНОЕ ПРЕДПРИЯТИЕ «ПОЧТА РОССИИ», ГКУ ГОРОДА МОСКВЫ «АДМИНИСТРАТОР МОСКОВСКОГО ПАРКОВОЧНОГО ПРОСТРАНСТВА», ООО «СЕВЕРО-ЗАПАДНАЯ КОНЦЕССИОННАЯ КОМПАНИЯ», ЗАО «Интерфакс», ООО «РИТМ ЖИЗНИ», ООО «ЭПКОД», ИП Савкова Людмила Николаевна, ООО «ДизайнКод», ООО «Джигрупп», ООО «Бегет», ООО «ДатаЛайн», ПАО «МТС-Банк», ЗАО «Аудит-Гарантия-М», ООО «КУРЬЕР-РЕГИОН СТОЛИЦА», ИП Хиврин Николай Семенович, ООО «КОМУС», ООО «ИНТЭЛСОНЛАЙН», ООО «ЯНДЕКСТАКСИ», ФГУП «ПОЧТА РОССИИ», ООО «Страна онлайн», ИП Черкашин Владимир Николаевич, ООО «Деловые линии», ООО «БАЛТИК БИЗНЕС МЕДИА», ООО «МЕДАЛОГИЯ», АО «РЕЕСТР-КОНСАЛТИНГ», ИП Антонов Алексей Юрьевич, ООО «ЦЕНТР ИНТЕЛЛЕКТУАЛЬНОЙ СОБСТВЕННОСТИ «СКОЛКОВО», ООО «ПЦ АР НЬЮС ПАРТНЕРС», ООО «ВАЛИДЕЙТА», ООО «РАЙТС», НОУ ДПО Московская Школа Управления «СКОЛКОВО», ИП Герасимов Анатолий Викторович, ФЕДЕРАЛЬНАЯ СЛУЖБА ПО ИНТЕЛЛЕКТУАЛЬНОЙ СОБСТВЕННОСТИ, АКЦИОНЕРНОЕ ОБЩЕСТВО «МОСКВА МЕДИА», АССОЦИАЦИЯ ГРАНТОДАЮЩИХ ОРГАНИЗАЦИЙ «ФОРУМ ДОНОРОВ», ООО «РЕСТОРАН», ООО «ПАНТЕОН», ИП ГОРДИЕНКО СЕРГЕЙ ЮРЬЕВИЧ, Фонд «РОСКОНГРЕСС», АВ «НИМИТ», ЗАО «ЭХО МОСКВЫ», ООО Консультационный Центр «ОЙСК», АНО ДПО Центр повышения квалификации «Поиск», ООО «Старт-XXI», ИП Ильин Денис Сергеевич, АО «РБК-ТВ», ИП Переробщиков Роман Викторович, ООО «Агентство смелых решений «Мы», ИП КУЛАКОВ РОМАН АНДРЕЕВИЧ, ООО «АЛТАЙ РЕЗОРТ», ООО «КОСМОС ОТЕЛЬ ГРУПП», ООО «Онега Палас», ООО «Золотое Кольцо — Подарки», ООО «ФЕСТИВАЛЬ ПОДАРКОВ», ИП Яценёва Зина Юрьевна, ООО «СИЗОНС ПРОДЖЕКТ», ГАУК г. Москвы «КУЛЬТУРНЫЙ ЦЕНТР ЗИЛ», ИП Малыгин Константин Аркашевич, ООО «Кор Систем», ООО «ЭКСПЕРТНЫЙ ЦЕНТР «ЯНДЕКС», ООО «НП «АСИ», ООО «АРХИВЫ. ДОКУМЕНТЫ И СЕРВИС», ПАО СК «РОСГОССТРАХ», ООО «Персонал-Консалт», ПАО «АЭРОФЛОТ», ООО «КЛИНИКА АРХИМЕД», ООО «ПРИНТ-ОТЕЛЬ», ООО «КЛИНИКА НОВЫХ МЕДИЦИНСКИХ ТЕХНОЛОГИЙ АРХИМЕД», ООО «ИНТЕРНЕТ ШКОЛА», ИП Никитина Екатерина Васильевна, ИП Тен Илья Ильич, ООО «КОММАНД-П», ООО «Комьюлан», ООО «Интернет Решения», ИП Горелый Николай Евгеньевич, ИП Селюкова Юлия Евгеньевна, ООО «ЭФ-КОНГРЕСС», ООО «ЛЕГИОН-МЕДИА», МО «Ассоциация менеджеров», АНО ВО «МОСКОВСКАЯ МЕЖДУНАРОДНАЯ ВЫСШАЯ ШКОЛА БИЗНЕСА «МИРБИС» (ИНСТИТУТ), ООО «ЕРАТ», ООО «ЛАБИРИНТУР», ООО «ЭПКОНС», ООО «ГУГЛ», ООО «ЯНДЕКС», ИП Земцов Валерий Алексеевич, ООО «АГЕНТСТВО ПО ПРОДВИЖЕНИЮ», ООО «СОЦИАЛЬНЫЕ ПРОЕКТЫ», ООО «КЛИК.РУ», ООО «ЮНИСЕНДЕР РУС», ООО «ВЕБ-АГЕНТСТВО ТЕКСТЕРА», ИП Синчук Мария Константиновна, ООО «ПРЕССВИД», ИП Зенцова Светлана Викторовна, ООО «МОЛЕКУЛА», ООО «МАНУФАКТУРА», ИП Маныч Ирина Сергеевна, АО «КОММЕРСАНТЪ», ООО «БизнесБас», ИП Сосновская Мария Константиновна, ООО «ЛАБОРАТОРИЯ РЕКЛАМЫ», ООО «ИНКЕРБЕРТС», ИП Веселова Ксения Александровна, АО «РБК-ТВ», ИП Чекалина Анна Александровна
Поддержка образования	«Лифт в будущее» в региональных образовательных учреждениях в 2022 году	В рамках образовательного проекта «Лифт в будущее» БФ «Система» планирует комплекс мероприятий, направленных на профориентацию и повышение мотивации молодежи РФ к трудовой деятельности: организация обучения, включая разработку концепции и образовательной программы, проведение региональных практических мастер-классов для школьников, оборудование профориентационных аудиторий в региональных образовательных учреждениях и организация обучения «Программирование на Python. Start» и «Программирование на Python.Pro»	50 315 000,00	Январь — декабрь 2022 г.	БФ «Система»	—	Подрядчики по проекту: ООО «АЛГОРИТМИКА», МБОУ «ШКОЛА № 31 ИМЕНИ ГЕРОЯ СОВЕТСКОГО СОЮЗА РИХАРДА ЗОРТЕ С УГЛУБЛЕННЫМ ИЗУЧЕНИЕМ ОТДЕЛЬНЫХ ПРЕДМЕТОВ» ГОРОДСКОГО ОКРУГА УФА РЕСПУБЛИКИ БАШКОРТОСТАН, ГБОУ РЕСПУБЛИКАНСКИЙ ИНЖЕНЕРНЫЙ ЛИЦЕЙ-ИНТЕРНАТ, ОГБОУ КАДЕТСКАЯ ШКОЛА-ИНТЕРНАТ «КОСТРОМСКОЙ ГОСУДАРЯ И ВЕЛИКОГО КНЯЗЯ МИХАИЛА ФЕДОРОВИЧА КАДЕТСКИЙ КОРПУС», МОУ ЛИЦЕЙ № 3 ГОРОДА ГАЛИЧА, ГБОУ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОСТОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ПУТЕЙ СООБЩЕНИЯ», ООО «ЛИЧНЫЙ ПОДХОД», ООО «ЛИОНИ», ИП Матов Андрей Романович, ИП Санников Илья Юрьевич, ИП Романова Елена Валерьевна, ИП Молчанов Анатолий Викторович, ИП Калинин Дмитрий Юрьевич, ИП Суханова Татьяна Сергеевна, ИП Щербак Евгений Викторович, ИП Лявутин Михаил Васильевич, ООО «КОР СИСТЕМС», ООО «Комьюлан», ООО «ДМ», ООО «ПК КОНСТАНТА», ООО «ДЕЛОВЫЕ ЛИНИИ», ИП Мелеших Арсений Иванович, ИП Тарусов Роман Вячеславович, ИП Гисина Анастасия Ильинична, ООО «Комьюлан», ООО «КОР СИСТЕМС», ООО «КОМУС», ООО «Школа ИКРА», ООО «БРЕНДИНГ ЛАБОРАТОРИЯ», ООО «АВЕНТИКА», ООО «КВР-ГРУПП», ООО «БИЗНЕС АКСЕЛЕРАТОР», ООО «Центр»
	Продвижение платформы и мероприятий проекта «Лифт в будущее»	БФ «Система» с целью привлечения потенциальных пользователей на интернет-платформу «Лифт в будущее» продолжает реализацию кампании по продвижению в сети интернет и СМИ платформы в первом полугодии 2022 г. с привлечением социальных сетей, медиа-партнерств, с использованием креативных кейсов, автоматических цепочек электронных рассылок пользователям платформы «Лифт в будущее» на специализированном сервисе и других инструментов	20 310 000,00	Январь — июнь 2022 г.	БФ «Система»	—	Подрядчики по проекту: ИП Горелый Николай Евгеньевич, ООО АГЕНТСТВО ПО ПРОДВИЖЕНИЮ, ИП Макарова Екатерина Игоревна, АО «КОММЕРСАНТЪ», ООО «Ред Лайн», ООО «МОЛЕКУЛА», ИП Зенцова Светлана Викторовна, ИП Курземек Валерий Владиславович, ООО «ЮНИСЕНДЕР РУС», ИП Косточкин Максим Юрьевич, ООО «ГУГЛ», ООО «ЯНДЕКС», ООО «Клик.ру», ООО «I», ООО «В Контакте»
	Наполнение образовательным контентом LMS-платформы проекта «Лифт в будущее» в 2022 году	Онлайн-платформа «Лифт в будущее» предоставляет школьникам и студентам по всей стране равный и бесплатный доступ к сервису профориентации, образовательным курсам и помогает найти первую работу. Программа отличается целенаправленной привязкой к практике и к работодателям: действующие специалисты российских компаний — партнеров проекта ведут курсы на платформе, рассказывают о своих профессиях, рекрутеры наблюдают за результатами участников, чтобы выявить лучших кандидатов, которые приглашаются стажировки и вакансии для молодых специалистов. Платформа регулярно пополняется новыми образовательными онлайн-курсами, подкастами, тестами по темам, актуальным для пользователей платформы «Лифт в будущее»	17 400 000,00	Январь — декабрь 2022 г.	БФ «Система»	—	Подрядчики по проекту: ООО «БОЛЬШИЕ ПРОЕКТЫ», ООО «СМЫСЛОТЕКА», ООО «ФАБЕР», ИП Матвеев Алексей Александрович, ООО «КИНОБРО ПРОДАКШН», ООО «ТРАЕКТОРИЯ ТАЛАНТА», ИП Пушкин Иван Вадимович, ИП РЫЛОВ ЕВГЕНИЙ ЮРЬЕВИЧ, ИП Синчук Мария Константиновна, ИП Кулаков Роман Андреевич, Елизаров Тимур Юрьевич (самозанятый), ООО «ПРО Систем», ООО «Цифровое образование», ООО «ЭВЕРБЛ», ИП Мосеева Татьяна Олеговна, ООО «Эспрессо», ООО «РИВЕЛТИ ГРУПП», ИП Булатов Ярослав Валерьевич, ИП Осипов Даниил Алексеевич, Хомчакшина Анна Александровна (самозанятая), Туляков Евгений Сергеевна (самозанятая), ООО «Техноматика», ООО «Легион Медиа», ИП Селюкова Ю. Е., ООО «ВЕРН», ИП Холодох Юрий Алексеевич
	Проведение офлайн- и онлайн- мероприятий для вузов /вузов, мероприятий с участием амбассадоров, стажеров и иных участников и партнеров проекта «Лифт в будущее» в 2022 году	Проведение офлайн- и онлайн-мероприятий для разных целевых аудиторий проекта «Лифт в будущее» (студенты, школьники, стажеры, работающая молодежь, волонтеры и другие участники проекта) с целью продвижения образовательных проектов программы «Лифт в будущее», расширения базы участников и освоения необходимых навыков конкретного трека развития (лидерство /предпринимательство, карьера, социум, экология и устойчивое развитие). В рамках каждого трека реализуется комплекс мероприятий гибридного формата, что позволяет дистанционно освоить необходимую информацию и на практике отработать полученные навыки	6 960 000,00	Январь — декабрь 2022 г.	БФ «Система»	—	Подрядчики по проекту: ИП КУЛАКОВ РОМАН АНДРЕЕВИЧ, ИП Синчук Мария Константиновна, ИП Тен Илья Ильич, ИП Маныч Ирина Сергеевна, ООО «РусСлаг», ООО «Тип-Топ», ООО «СУВЕНИРНАЯ КОМПАНИЯ «ОСОБЫЕ ПОДАРКИ», ИП Сосновская Мария Константиновна, ООО «БИЗНЕСБАС», ООО «Деловые линии», ООО «Пейпер Текстс», ООО «Марка Ю», ООО «КЛИНИКА НОВЫХ МЕДИЦИНСКИХ ТЕХНОЛОГИЙ АРХИМЕД», ООО «КОМУС», ИП Калыхан Виталий Юрьевич, ООО «Агентство смелых решений «Мы», ООО «АГЕНТСТВО ИНТЕЛ», ИП Ильин Денис Сергеевич, ООО «Корпоративные бизнес сувениры», ООО «ПРИНТ-СТУДИО», ООО «РАУТЛАЙН», ПАО «ГОСТИНИЧНЫЙ КОМПЛЕКС «КОСМОС»



Направление помощи	Название проекта	Описание проекта	Сумма пожертвования, руб.	Период реализации проекта	Благополучатель	Финальные благополучатели, если применимо	Контрагенты, если применимо
Поддержка социально незащищенных слоев населения	Поддержка ветеранов	Комплекс мероприятий, направленных на поддержку ветеранов и пожилых людей в социальных учреждениях Московской, Тверской, Рязанской, Владимирской областей	313 917,78	В течение года	АНО «Молодежный центр культуры и спорта «Единение»	ГБСУ СО МО «Клинский дом-интернат для престарелых и инвалидов», ГБУ «Ржевский дом — интернат для престарелых и инвалидов», ГБУ КЦСОН Лихославского района «Стационарное отделение д. Жерехово, ГБСУ РО «Михайловский дом-интернат общего типа для престарелых и инвалидов», ГБУСОВО «Пансионат пос. Садовый» (Дом-интернат для престарелых и инвалидов Пансионат поселка Садовый), ГБУСОВО «Вязниковский дом-интернат «Пансионат им. Е. П. Глинка»	ООО «Компания «Белочка», ООО «Спортстар», ООО «Басвей», ООО «АСТРА-ПАК»
	Поддержка ветеранов	Ежегодное праздничное мероприятие, посвященное поддержке ветеранов Великой Отечественной войны и Вооруженных Сил из 12 административных округов города Москвы, — большой праздничный концерт с участием лауреатов фестиваля ансамблей балльных танцев «Россия начинается с тебя»: творческого коллектива Государственного академического театра танца «Жель», детского коллектива «Юные Александровцы», Краснознаменного Государственного ансамбля песни и пляски имени А. Александрова, образцового хореографического ансамбля «Калинка», образцового хореографического ансамбля «Росинка»; выступление коллективов Первого Московского кадетского корпуса и др., чаепитие, вручение памятных сувениров ветеранам	300 000,00	Май 2021 г.	АНО «Молодежный центр культуры и спорта «Единение»	Ветераны ВОВ и вооруженных сил, ветераны связи, дети войны, труженики тыла, пожилые люди	АО «ВПК «НПО МАШИНОСТРОЕНИЯ» «ДК МПР», ООО «Компания «БЕЛОЧКА», ООО «СПОРТСТАР», ООО «АРТ-СНАБ», ИП Васильев В. Н., ООО «Басвей», ИП Волощенко Д. В., ИП Васильева Т. И.
	Федеральная волонтерская акция «В школу с МТС»	Организация и проведение комплекса мероприятий (подвижные игры, показа кукольных спектаклей) для воспитанников детских социальных учреждений Московской, Калининградской, Рязанской, Ульяновской, Кемеровской, Свердловской, Ростовской, Орловской, Челябинской, Тульской, Волгоградской, Смоленской, Новосибирской, Ярославской, Ивановской, Ленинградской, Самарской, Владимирской, Костромской, Липецкой областей, Республики Марий Эл, Республики Саха Якутия, Республики Хакасия, Республики Мордовия, Краснодарского, Ставропольского, Приморского края	1 300 000,00	1 сентября — 31 октября 2021 г.	БФ «Чистое небо»	ГБУСО КО «ЦЕНТР ПОМОЩИ ДЕТЯМ «НАШ ДОМ», ГКУ РО «Рижский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних», ОГКОУ «Центр психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи «Доверие», ГБУ РМЗ «Волжский центр для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей», МОКУ «Специальная (коррекционная) общеобразовательная школа-интернат № 34» ГО «г. Якутск», Муниципальное бюджетное учреждение, осуществляющее обучение, для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей «Детский дом № 2», МКУ «Детский дом «Остров надежды», МКОУ «Детский дом № 5 «Единство», ГАУ СО Свердловской области, «Центр социальной помощи семье и детям города Polevskogo», ГКУСО РО Шахтинский центр помощи детям № 3, КОУ ОО «Дмитровская общеобразовательная школа-интернат для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья», МБУ «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» Колыевского городского округа, ГБОУ Краснодарского края специальная (коррекционная) школа-интернат № 1 ст. Елизаветинской, МАУ «Молодежный центр», ГКУСО МО Рузский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Астарта», ГКУСО МО «Ногинский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних», Тучковская школа-интернат (коррекционная), ГУ Тульский областной центр реабилитации инвалидов, ГКУ СО «Волжский СРЦ», СОГБОУ «Починковская школа-интернат, МБУ Мошковского района Новосибирской области «Комплексный центр социального обслуживания населения», отделение социальной реабилитации несовершеннолетних, МОУ «Санаторная школа-интернат № 6», ОГКОУ Ивановский специальный (коррекционный) детский дом «Радуга»	ООО «ФК Юнион групп», ИП Турукин Иван Сергеевич
Поддержка социально незащищенных слоев населения						ГКУ Золотой Ключик Детский дом № 2 для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, ГБОУ РХ «Школа-интернат для детей с нарушениями слуха», АНО «Детский Хоспис», ГБОУ РМ «Краснослободская общеобразовательная школа-интернат», ГКОУ для детей-сирот г.о. Чапаевск, ГКОУ «Барско-городниченская специальная (коррекционная) общеобразовательная школа-интернат, ГКОУ школа-интернат Костромской области для детей с ТНР и детей с нарушениями Ода, КГКУ «Центр содействия семейному устройству г. Партизанск», МБОУ СОШ № 3 г. Усмани, МБОУ НОШ с. Ленино	
	Федеральная волонтерская акция «Елки детям»	Организация и проведение комплекса новогодних мероприятий (подвижные игры, квесты, творческие мастер-классы, показ кукольных спектаклей) для воспитанников детских социальных учреждений Алтайского, Пермского края, Кемеровской, Свердловской, Смоленской, Нижегородской, Новосибирской, Омской, Орловской, Липецкой, Сахалинской, Пензенской, Ленинградской, Московской областей, Ханты-Мансийского автономного округа	1 300 000,00	Декабрь 2021 г.	БФ «Чистое небо»	КГБУ «Топчихинский центр помощи детям», МБОУ Школа-интернат для детей сирот № 27, МКОУ Детский дом № 5, МКУ «Детский дом «Остров надежды», ГАУ «ЦПСИД г. Polevskogo», Смоленское ОГБОУ «Починковская школа-интернат», ГКОУ для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, «Богоявленский детский дом», МБУ Мошковского района Новосибирской области «Комплексный центр социального обслуживания населения», отделение социальной реабилитации несовершеннолетних, КОУ «Адаптивная школа-интернат № 19», КОУ ОО «Дмитровская общеобразовательная школа-интернат для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья», ГКУСО ПК «СРЦН» филиал «Доверие», ГКУСО ПК «СРЦН» филиал «Родник», отделение № 2 ГКУСО ПК ЦПД г. Перми, Средняя образовательная школа № 3, Начальная образовательная школа, средняя общеобразовательная школа, Сургутский районный центр социальной помощи семье и детям, АНО содействия социальной адаптации личности «Квартал Луи», ГКУСО МО «Ногинский СРЦН», Муниципальное автономное учреждение Рузского городского округа «Молодежный центр», ГКУСО МО «Рузский СРЦН «Астарта», ГБУ ЦССВ «Берег надежды», ГБУ ЦССВ «Берег надежды», ГБОУ ПО «Ефимовская коррекционная школа-интернат»	ИП Турукин Иван Сергеевич, ООО «Браслет-сервис», ООО «Комус», ООО «Цветное», ООО «ЭфПиВи», ООО «Солинг», самозанятая Сорокина Анастасия Вячеславовна, ООО «Кондитерская фабрика «Волшебница»
	Федеральный волонтерский проект «Память сквозь поколения»	Данный проект посвящен мероприятиям по инклюзии для людей с нарушением слуха и ветеранов. Для того чтобы объединить представителей разных эпох, позволить пожилым людям почувствовать себя нужными обществу и помочь социализации детей из социальных и реабилитационных центров, для ребят с инвалидностью (в том числе по слуху, зрению и с нарушением опорно-двигательного аппарата и т.д.) и детей без инвалидности был разработан проект «Память сквозь поколения». Проект включает проведение квеста и викторины, мастер-классов, показ фильма с сурдопереводом и субтитрами, командные тренинги, тренинги по обучению актерскому мастерству и технике речи и т.д.	1286 082,22	В течение года	АНО «Агентство культурной и научной дипломатии»	Ветераны ВОВ и вооруженных сил, ветераны связи, дети войны, труженики тыла, пожилые люди	ИП Севастьянов Дмитрий Петрович, ИП Лепеха Татьяна Ростиславовна
Федеральный волонтерский проект «Мир знаний с МТС»		Комплекс мероприятий для воспитанников детских социальных учреждений, в том числе для детей с нарушением слуха: проведение уроков в «виртуальном планетарии» из специально подобранного научно-популярного контента, уроков профориентации, прикладных мастер-классов, уроков безопасного интернета с использованием очков виртуальной реальности. Программа реализуется в городах Москва, Нижний Новгород, Саратов, Пенза, Псков, Киров, Пермь, Челябинск, Самара	662 924,52	До 31 июля 2022 г.	АНО Агентство культурной и научной дипломатии	Дети из социальных и реабилитационных центров, их подшевных детских домов, детей сотрудников и партнеров, ребята с инвалидностью по слуху и дети без инвалидности	—



Направление помощи	Название проекта	Описание проекта	Сумма пожертвования, руб.	Период реализации проекта	Благополучатель	Финальные благополучатели, если применимо	Контрагенты, если применимо
Поддержка социально незащищенных слоев населения	Волонтерский кукольный театр	Проект посвящен организации представлений кукольного театра для воспитанников (в том числе с инвалидностью) детских социальных учреждений РФ и его развитию, а также организации онлайн-фестиваля волонтерских театров кукол для воспитанников (в том числе с инвалидностью) детских социальных учреждений РФ	1 700 000,00	В течение года	АНО «Новое поколение» БФ «Чистое небо» АНО Центр развития театрального искусства «Продюсерофф», АНО социальных и благотворительных программ «Синяя птица»	Дети из социальных и реабилитационных центров, их подшевных детских домов, детей сотрудников и партнеров, ребята с инвалидностью по слуху и дети без инвалидности	ИП Роганов Алексей Дмитриевич, ИП Филатова Любовь Анатольевна, самозанятая Сорокина Анастасия Вячеславовна
	Организация работы корпоративного кукольного театра (Москва и регионы)	Комплекс мероприятий кукольного театра для воспитанников детских социальных учреждений, в том числе с инвалидностью. В программу включены показы образовательных спектаклей театра кукол «Маленький театр кукол» и проведение мастер-классов для сотрудников — актеров волонтерского театра кукол МТС «Мобильный театр сказок»	99 000,00	15 октября — 31 декабря 2021 г.	АНО «Агентство культурной и научной дипломатии»	МООО поддержки материнства и детства «Родная душа», Детский дом «Непоседы», МБОУ «Школа № 22» (дети из многодетных и малообеспеченных семей), Балашихинский реабилитационный центр «РОСИНКА», Средняя общеобразовательная школа № 12 с углубленным изучением отдельных предметов (дети из многодетных и семей малообеспеченных семей), Московский областной онкологический диспансер	ИП Севастьянов Дмитрий Петрович, ООО «Формула»
	Организация работы корпоративного кукольного театра (Ленинградская область, Санкт-Петербург)	Проект включает постановку детских спектаклей, направленных на социализацию и обучение детей из социальных и реабилитационных центров, ребят с инвалидностью (по слуху, зрению и с нарушением опорно-двигательного аппарата и т. д.) и детей без инвалидности в Ленинградской области и г. Санкт-Петербурге	200 000,00	До 31 декабря 2021 г.	АНО Центр развития театрального искусства «Продюсерофф»	Дети из социальных и реабилитационных центров, их подшевных детских домов, детей сотрудников и партнеров, ребята с инвалидностью по слуху и дети без инвалидности	ИП Шадрина Мария Александровна
	Образовательная программа для волонтеров Группы МТС «Цифровое волонтерство», Digital Buddy, «Наставники»	Организация и проведение комплекса просветительско-познавательных мероприятий с участием волонтеров для воспитанников Центра содействия семейному воспитанию «Берег надежды», Центра постинтернатной адаптации г. Москвы. В рамках программы также запланированы образовательные программы для цифровых волонтеров с целью дальнейшей поддержки воспитанников учреждений, которые испытывают трудности при использовании электронных сервисов	500 000,00	1 декабря 2021 г. — 31 мая 2022 г.	БФ помощи и развития творческого потенциала, социальной адаптации и реабилитации детей-сирот, инвалидов, детей из малообеспеченных и многодетных семей «Чистое небо»	ГБУ Центр содействия семейному воспитанию «Берег надежды» Департамента труда и социальной защиты г. Москвы, ГБУ «Центр социальной (постинтернатной) адаптации» Департамента труда и социальной защиты г. Москвы	—
	Проект «Мир на кончиках пальцев»	Обучение глухих и слабослышащих специалистов в Москве и Туле	400 000,00	До 30 июня 2022 г.	ФГБУК «Государственный исторический музей»	Люди с инвалидностью по слуху и зрению	—
	Поддержка проектов для людей с инвалидностью	Инклюзивная программа по поддержке проектов для людей с инвалидностью «Доступно для всех»	700 000,00	В течение года	ФГБУК «Государственный исторический музей»	Люди с инвалидностью по слуху и зрению	ООО «Комус», ООО «Грессио»
	Конкурс для молодых соискателей с инвалидностью «Путь к карьере»	Поддержка деятельности по интеграции людей с инвалидностью в бизнес и общество, создание безбарьерной среды, проведение семинаров, коуч-сессий и тренингов для молодых специалистов с инвалидностью; повышение уровня осведомленности общественности и бизнеса о вопросах инвалидности	600 000,00	До 31 декабря 2021 г.	РООИ «Перспектива»	Молодые специалисты и студенты с инвалидностью	РООИ «Перспектива»
Поддержка социально незащищенных слоев населения	Помощь сиротам и детям из мало-обеспеченных семей	В декабре 2021 года МТС Банк направил в адрес Благотворительного фонда «Здесь и сейчас» пожертвование в размере 100 000 рублей для реализации благотворительного проекта по помощи детям из малообеспеченных семей поселка Верхнелопанецкий Опочецкого р-на Республики Карелия. Проект включает оплату обучения двух детей и покупку новогодних подарков детям из малообеспеченных семей	100 000,00	Декабрь 2021 г.	БФ помощи детям-сиротам «Здесь и сейчас»	Для двоих детей было оплачено обучение, также были куплены подарки к Новому году для детей из малообеспеченных семей	—
	«Щедрый вторник»	МТС Банк запустил благотворительный проект совместно с БФ «Дари еду» в рамках глобальной инициативы «Щедрый вторник». В рамках проекта Банк направил пожертвование в размере 500 000 рублей в Фонд «Дари еду», на которые закуплено и доставлено более 2 000 готовых обедов, в первую очередь для пенсионеров, маломобильных людей и людей с инвалидностью	500 000,00	Декабрь 2021 г.	БФ «Дари еду»	Пенсионеры, маломобильные люди и граждане с инвалидностью	—
Экология	Федеральный волонтерский экологический проект «Детям о планете»	С 2014 года МТС реализует образовательные программы для детей, направленные на популяризацию бережного отношения к окружающей природной среде с использованием современных технологий. В 2021 году МТС приступила к разработке первого экокурока для детей старшего школьного возраста по тематике углеродного следа. Проведение экокурока МТС предполагается как в офлайн-, так и в онлайн-формате с возможностью дистанционного прохождения всех интерактивных заданий. Также были разработаны методические рекомендации по проведению экокуроков МТС для различных категорий слушателей (равнообразные классы, дети из социальных учреждений, дети с особенностями развития и др.) и подробных рекомендаций для учителей и волонтеров по теме экокурока	700 000,00	Декабрь 2021 г. — июнь 2023 г.	АНО ДПО «Экоцентр «Заповедники»	Дети старшего школьного возраста	—
	Экологические инициативы	В 2021 году впервые проведена новая федеральная экологическая акция с организацией посадок зеленых насаждений на территориях пяти регионов присутствия МТС с наиболее неблагоприятной экологической обстановкой (пострадавшие от крупных лесных пожаров, наличия загрязняющих производств и т. п.) силами волонтеров Экологического движения МТС, партнеров, членов их семей	1 000 000,00	Август — декабрь 2021 г.	Благотворительный просветительский фонд содействия сохранению природного и ассоциированного с природой культурного наследия «Заповедное посольство»		Субподрядчики по проекту: ИП Цивына Сергей Владимирович, КФХ Марченко Ксения Сергеевна, КФХ Аббасов Эмиль Закирович, КФХ Ермаков Михаил Викторович, ИП Князязкин Александр Николаевич, Карельский научный центр РАН, ФГАОУ ВО Северо-Восточный федеральный университет имени М. К. Аммосова, ООО «Волжский завод композиционных материалов», ООО «Леруа Мерлен», ООО «Леруа Мерлен Восток», ИП Алексеев Петр Спиридонович, ИП Кондратов Федор Алексеевич, ИП Павлов Дмитрий Александрович, ИП Кайро Ирина Николаевна, ИП Бугмырин Максим Сергеевич, ООО «РИМ», ИП Беляева Анастасия Витальевна

Армения

Защита окружающей среды	Охрана окружающей среды в Армении совместно с Фондом сохранения дикой природы и культурных ценностей	FRWC (известная как «Солнечный ребенок») намерена реализовать экологические инициативы: «Летний лагерь», расширение сети экоклубов «Солнечный ребенок», организация Дня Земли и Всемирного дня живописи, проект Третьего международного экологического фестиваля «Солнечного ребенка». Также проект включает экологические и образовательные мероприятия, проводимые МТС: — по экологическому просвещению — поддержка экотуристического объекта Рейнджер Кампус — поддержка центра перевоспитания и адаптации леопардов — лесовосстановление в Кавказском заповеднике дикой природы — развитие инфраструктуры Центра спасения дикой природы — поддержка эко-клубов «Солнечный ребенок» и «Летняя школа»	1 457 296	В течение года	FRWC	Широкая общественность	—
-------------------------	--	---	-----------	----------------	------	------------------------	---



Направление помощи	Название проекта	Описание проекта	Сумма пожертвования, руб.	Период реализации проекта	Благополучатель	Финальные благополучатели, если применимо	Контрагенты, если применимо
Поддержка культуры	НКО «Унисон»	Общественная организация «УНИСОН», сотрудничающая с камерным хором «Парос», является единственной, участники которой являются инвалидами. Хор имеет 18-летнюю историю деятельности с выступлениями в Ереване и в регионах Армении, а также в Ливане, Грузии, Англии, Ватикане и Франции. Цель проекта — популяризация армянской культуры	1457 296,00	В течение года	НКО «Унисон»	Участники хора	—
Поддержка образования	Поддержка премии «Global IT Award»	Проект «Global IT Awards» — это ежегодная награда Президента Республики Армения за выдающийся вклад в развитие глобальных информационных технологий. Премия стимулирует развитие информационных технологий в Армении с точки зрения международного ИТ-опыта и важна для позиционирования страны на карте мира с потенциалом для достижений в сфере высоких технологий	2 602 508,00	В течение ноября 2021 г.	Всеармянский фонд	Представители ИТ-сферы, общество	Microtech HayPost CISC Charles Restaurant Armenia Marriott Hotel
	«Фонд обучения»	Проект «Фонд обучения» — стипендиальная программа для 160 студентов, проживающих в социально неблагополучных условиях	73 858,00	В течение года	Университеты Армении	Студенты, проживающие в социально неблагополучных условиях	Университеты Армении
	Международная олимпиада по микроэлектронике	Международная олимпиада по микроэлектронике, основанная в 2006 году, направлена на поиск и мотивацию талантливых инженеров в возрасте до 30 лет. Олимпиада играет важную роль в образовании в области микроэлектроники и стимулирует развитие этой сферы в Армении и странах-участницах	597 470,00	В течение октября 2021 г.	Всеармянский фонд	Участники олимпиады	Ibis Hotel Sputnik Travel Agency
	Программа развития Стартап-академии Армении «Traction» и «Дом героев»	Программа «Traction» от «Armenia Startup Academy» — 10-недельная программа, основанная на наставничестве, призванная помочь компаниям, находящимся на стадии создания прототипа, ускорить свой рост и увеличить свои первые или последующие инвестиционные раунды. Программа реализуется фондом «Catalyst» и поддерживается проектом EU4Business «Развитие технологий для Армении», действующим в рамках инициативы Европейского Союза EU4Business и реализуемый немецкой компанией GIZ по сотрудничеству в целях развития. Также в этом году компания поддержала мероприятия Дома героя, где были организованы более пяти семинаров и мероприятий, направленных на укрепление базы знаний армянского технологического сообщества и обеспечение технологического совершенства с привлечением специалистов из Армении	1908 737/00	В течение года	Фонд развития высоких технологий и предпринимательства «Catalyst High-Tech and Entrepreneurship Development Foundation»	Представители ИТ-сферы, общество	—
	Лаборатории и рабочее пространство «Умных решений» в Национальном политехническом университете Армении	Совместно с UEICT, NPUA создана кафедра интеллектуальных решений в в Национальном политехническом университете Армении. Цель проекта — создать учебные лаборатории для всех курсов и разработать учебные планы для каждого курса. Кафедра будет иметь программы бакалавриата и магистратуры, проводить тренинги для преподавателей, профессоров и привлекать новых сотрудников. В рамках проекта планируется сотрудничество с другими университетами и ведущими компаниями отрасли	4 671 170,00	В течение года	UEICT	Представители ИТ-сферы, общество	Uniscop, Национальный политехнический университет Армении
Поддержка социально незащищенных слоев населения	Обучение помощников специалистов (воспитателей / специальных медсестер) и терапевтов /учителей и предоставление услуг дневного ухода в рамках паллиативной помощи детям с нарушениями развития	Центр дневного ухода за детьми с нарушениями развития создан матерями детей с особыми потребностями. Целью центра является улучшение качества жизни этих детей с помощью последовательного подхода, который включает физическое, психическое и оздоровительное лечение. Целью проекта является организация специальных тренингов и курсов, а также подготовка наставников и специалистов /учителей, которые в дальнейшем будут оказывать поддержку семьям с детьми с различными физическими и психическими расстройствами. Будущие тренеры пройдут курсы у ведущих специалистов армянских организаций и больниц. Благодаря этому проекту матери детей с особыми потребностями смогут вернуться к социальной жизни, а ребенок будет находиться под контролем специалистов. Проекты должны быть реализованы с помощью фонда Source	1458 455,00	В течение года	Фонд «Источник»	Помощь оказана 41 ребенку с ментальными и физическими нарушениями	—
	Поддержка детей совместно с аутизмом с фондом «Международный центр развития детей»	В рамках проекта МТС традиционно оплачивает занятия для детей с аутизмом, посещающих центр	2 187 682,00	В течение года	Фонд «Международный центр развития детей»	В рамках проекта была оказана помощь 80 детям дошкольного и школьного возраста с диагнозом синдром аутизма	—
	Мобильный ID (Bareg Baik с UNDP)	Проект Mobile ID / eHealth направлен на модернизацию и улучшение системы охраны материнства в Армении путем развития мобильного здравоохранения матери (mHealth) и его интеграции в существующую базу данных здравоохранения в качестве пилотного проекта. Программа «Электронное здоровье матери» ориентирована на беременных женщин, людей с проблемами бесплодия и родителей детей в возрасте до 6 лет. В рамках этого проекта предусмотрена синхронизация данных из нескольких доступных баз данных за счет использования технологии Mobile ID для надежной аутентификации	5 89 248,00	В течение года	UNDP	Семьи, дети и будущие мамы	—
	Помощь НКО «Поддержка раненых солдат и инвалидов войны»	Благотворительная общественная организация «Поддержка раненых солдат и военных инвалидов» поддерживает людей, получивших ранения при защите Родины. Цель работы НКО — помощь инвалидам войны в решении их социальных, образовательных, юридических проблемы и вопросов трудоустройства. Общественная организация в 2018 году создала бесплатный Реабилитационный центр Защитника Отечества, который действует для раненых солдат, военнослужащих с ограниченными возможностями и тех граждан Армении, у которых есть проблемы со здоровьем во время военной службы. Дети погибших солдат также могут получить бесплатное амбулаторное лечение. Поддержка Viva-MTS направлена на приобретение единиц ортезирования верхних и нижних конечностей (ортопедические устройства для рук и ног)	17 069 701,00	В течение года	НКО «Поддержка раненых солдат и инвалидов войны»	В рамках проекта оказана помощь 55 раненым солдатам	—



Направление помощи	Название проекта	Описание проекта	Сумма пожертвования, руб.	Период реализации проекта	Благополучатель	Финальные благополучатели, если применимо	Контрагенты, если применимо
Поддержка регионов	Поддержка нуждающихся семей в строительстве и ремонте домов	Поддержка неправительственной организации «Строительный Центр Фуллер в Армении» для покрытия расходов на достройку недостроенных домов, реконструкцию домов, включая реконструкцию кровли, установку систем канализации и отопления и другие ремонтные работы, а также на покупку квартир, ремонт и обеспечение упомянутых квартир. Семьи будут отобраны Семейным отборочным комитетом FCHA с одобрения правления FCHA	34 443 371,00	В течение года	«Строительный Центр Фуллер в Армении»	В рамках проекта была оказана помощь 87 семьям	—
	Поддержка локальных сообществ в регионах Армении	Проект представляет собой новый формат долгосрочного сотрудничества между Фондом сохранения дикой природы и культурных ценностей (FPWC) и Viva-MTS в области охраны окружающей среды и устойчивого использования природных ресурсов и направлен на снижение загрязнения за счет использования альтернативных источников энергии, в частности солнечных тепловых систем и светодиодных уличных фонарей. В 2021 году проект был реализован в ряде общин Арагатской, Армавирской, Лорийской, Тавушской, Гегаркуникской, Вайоц-Дзорской и Сюникской областей	16 790 219,00	В течение года	Фонд сохранения дикой природы и культурных ценностей (FPWC)	Жители общин Арагатской, Армавирской, Лорийской, Тавушской, Гегаркуникской, Вайоц-Дзорской и Сюникской областей	Energonaz LLC, Armsolar LLC, Nesko LLC, Mil Nar LLC, Rubinar LLC, Karen Gishyan Physical Entity, Hrashk aygi LLC, Komunal Service, Margar Karapetyan PE, Arp Trans LLC, Legara LLC, Proshaberdshin LLC, Araksya Zurabyan PE, Norik Hakobjanyan PE, Prapion LLC, Delta Express LLC
Чехия							
Лечение тяжелобольных детей	Благотворительная программа сотрудников NVision	Программа, мотивирующая сотрудников NVision CZ заниматься спортом на свежем воздухе с целью поддержки ребенка, страдающего детским церебральным параличом. За каждый километр, который сотрудник пробегает или проходит в рамках тренировок за отчетный период (представляя отчет об этой деятельности), компания перечисляла 5 крон на лечение ребенка	168 805,00	Весна — осень 2021 г.	Физическое лицо	В рамках проекта оказана помощь 1 тяжелобольному ребенку	—
Беларусь							
Поддержка социально незащищенных слоев населения	Помощь ГУ «Несвижский районный территориальный центр социального обслуживания населения»	Помощь «Несвижскому районному территориальному центру социального обслуживания населения»	1179 600,00	Октябрь 2020 г. — сентябрь 2021 г.	ГУ «Несвижский районный территориальный центр социального обслуживания населения»	—	—