

GRI 102-2, 102-6, 103-1

НАШИ РЫНКИ

ПАО «МТС»¹ — ведущая компания в России и странах СНГ по предоставлению услуг мобильной и фиксированной связи, доступа в интернет, кабельного и спутникового ТВ-вещания, цифровых сервисов и мобильных приложений, финансовых услуг и сервисов электронной коммерции, а также конвергентных ИТ-решений в сфере системной интеграции,

интернета вещей, мониторинга, обработки данных и облачных вычислений. Предоставляя инновационные услуги и решения, МТС вносит существенный вклад в экономический рост и улучшение качества жизни десятков миллионов людей в странах присутствия.

КЛЮЧЕВЫЕ РЫНКИ ГРУППЫ МТС

Операционный сегмент	Крупнейшие компании-операторы, входящие в Группу МТС	Целевой рынок
МТС Телеком	МТС, ПАО «МГТС» (МГТС), ООО «Стрим» (Stream)	<ul style="list-style-type: none"> > Мобильная связь > Фиксированная связь > Широкополосный доступ в интернет > ТВ
МТС Ритейл	Розничная сеть МТС (АО «Русская телефонная компания» — АО «РТК»)	Розничная продажа цифровых услуг и оборудования (включая онлайн-магазин)
МТС Финансы	МТС Банк	<ul style="list-style-type: none"> > Банковские и финансовые услуги > Финансовые сервисы и приложения
МТС ИТ	МТС ИТ, ServiceHub	<ul style="list-style-type: none"> > Большие данные > Искусственный интеллект > OTT-приложения > Финтех-сервисы для автоматизации банковских процессов
МТС B2B Cloud & Digital	МТС, АО «Энвижн Груп», ООО «ИТ-ГРАД 1 Клауд», АО «НИС»	<ul style="list-style-type: none"> > Облачные сервисы > Интернет вещей > Промышленная автоматизация > «Умный город» > Системная интеграция > Дата-центры > Телемедицина > Онлайн-образование
МТС Медиа	МТС Медиа, ООО «Спутниковое ТВ»	<ul style="list-style-type: none"> > Гейминг > Онлайн-ТВ
МТС Э터테인먼트		<ul style="list-style-type: none"> > Билетный агрегатор (билетные сервисы Ticketland и «Пономиналу») > МТС Афиша > МТС Live Арена

¹ Подробную информацию об истории Группы МТС см. на корпоративном сайте Компании: <https://moskva.mts.ru/about/informaciya-o-mts/mts-v-rossii-i-v-mire/o-kompanii/informaciya-o-mts>.



МТС Телеком

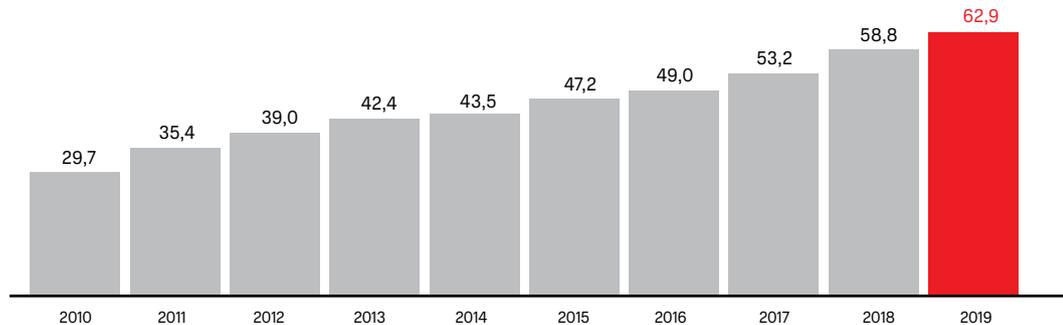
МОБИЛЬНЫЙ БИЗНЕС В РОССИИ

При значительном росте объема потребления мобильного трафика как в расчете на одного абонента, так и в суммарном выражении абоненты МТС сохранили уровень использования голосовых услуг, что позволило Компании стабилизировать показатель ARPU¹. Доля абонентов, обслуживаемых на пакетных тарифах, превысила 63% абонентской базы.

Общее число абонентов в России на конец 2019 года

79,1 млн
+1,4%
(86,9 млн по всей Группе)

Проникновение пользователей мобильного интернета (доля от ежемесячных активных пользователей, %)



Ориентируясь на мировой опыт развития цифровых услуг, МТС разрабатывает актуальные предложения для разных сегментов. В декабре 2019 года МТС впервые предложила клиентам сформировать свой тарифный план на основе алгоритмов искусственного интеллекта. В течение месяца искусственный интеллект анализирует стиль общения клиента и формирует персональный тариф, который будет учитывать его потребности и оптимизировать затраты на мобильную связь и интернет.

Внедрение тарифных планов (как персональных, так и ориентированных на определенные целевые группы) способствует повышению лояльности и эмоциональной привязанности клиента к бренду, а также улучшению клиентского опыта, что отражено в стратегических приоритетах Компании на 2020–2022 годы.

¹ <https://moskva.mts.ru/about/informaciya-o-mts/mts-v-rossii-i-v-mire/o-kompanii/informaciya-o-mts>

МОБИЛЬНЫЙ БИЗНЕС ЗА РУБЕЖОМ

Армения

ЗАО «МТС Армения» является дочерней компанией МТС. Под торговой маркой Viva-MTS компания предлагает услуги связи в стандартах GSM, UMTS и LTE, занимая 58% рынка.

Основным приоритетом МТС на рынке Республики Армения в 2019 году стало дальнейшее расширение линейки ориентированных на молодежный сегмент V&D-тарифов в дополнение к уже существующим. Спрос на тарифные планы возрос вследствие расширения LTE-сети (до 78% населения Армении). На конец 2019 года абонентская база увеличилась на 3,7% и составила 2,2 млн пользователей.

Беларусь

Покрытие сетью мобильной связи стандарта GSM на территории Республики Беларусь оператором СООО «Мобильные ТелеСистемы» (дочерней компанией ПАО «МТС») составляет 98%. Услуги связи доступны на всех станциях Минского метрополитена и вдоль основных автомагистралей республики. С целью увеличения скорости беспроводного широкополосного доступа в интернет и охвата территории республики услугами сотовой подвижной электросвязи в декабре 2019 года установлены 135 новых базовых станций и включены 222 базовые станции единой LTE-сети. На конец года абонентская база достигла 5,6 млн пользователей, из них 3,7 млн человек пользуются услугами передачи данных. В Беларуси МТС продолжает демонстрировать впечатляющий двузначный рост финансовых показателей, в частности выручки на 17,7% за полный 2019 год.

ФИКСИРОВАННАЯ СВЯЗЬ

Крупнейшим оператором фиксированной связи в Москве является МГТС (входит в Группу МТС). На конец 2019 года доля МГТС на массовом рынке широкополосного доступа в интернет в Москве выросла до 42%, а доля рынка платного ТВ — до 45,5%. Продолжился рост числа пользователей сетей GPON: количество абонентов на массовом и бизнес-рынках достигло 2,1 млн. Услуги фиксированной связи развиваются в основном за счет роста числа частных пользователей (в том числе за счет подключения нового жилого фонда), однако при проникновении в 60% на конец 2019 года рынок насыщен не только в крупных городах, но и в большинстве средних. Во многом

это обусловлено постепенным исчерпанием возможности роста за счет старого жилого фонда.

Основная стратегия на рынке фиксированного широкополосного доступа в интернет в условиях насыщения — это привлечение и удержание абонентов за счет развития пакетных предложений, увеличения скорости доступа и внедрения конвергентных услуг. МТС продолжает планомерно следовать стратегии улучшения качества своих фиксированных продуктов, модернизируя сети, запуская цифровые и интерактивные ТВ-услуги и расширяя пропускные способности магистральных каналов для роста скоростей у абонентов. Запуск конвергентных услуг, сочетающих возможности фиксированной и мобильной связи, — часть программы развития экосистемы МТС. В рамках новой стратегии МТС намерена значительно увеличить число конвергентных абонентов. Тарифный план «Весь МТС» ориентирован на реализацию этой стратегии и представляет собой пакет услуг трех телекоммуникационных направлений:



домашний интернет



ТВ



мобильная связь

B2G

В рамках национального проекта «Цифровая экономика Российской Федерации» МТС реализует проекты по подключению к фиксированному широкополосному доступу в интернет около 5 тыс. социально значимых объектов в девяти регионах России. Среди объектов — фельдшерские и фельдшерско-акушерские пункты, школы, профессиональные образовательные учреждения, органы государственной власти и местного самоуправления, пожарные части, участковые пункты полиции и подразделения Федеральной службы войск национальной гвардии Российской Федерации в Амурской, Калининградской, Кемеровской, Ленинградской, Тамбовской, Тверской и Ярославской областях, Москве и Санкт-Петербурге. Подключение к фиксированному интернету предоставляет социально значимым объектам доступ к экосистеме цифровых сервисов МТС, которые Компания готова предложить заказчикам в зависимости от их потребностей и задач.



МТС Ритейл

Розничная сеть МТС¹ остается основным каналом привлечения абонентов: через салоны МТС осуществляется более 40% продаж сим-карт. Собственная сеть МТС демонстрирует самые высокие показатели по количеству и качеству подключений сим-карт.

МТС остается крупнейшей непродовольственной розничной сетью в России: на конец 2019 года розничная сеть МТС включала 5 679 магазинов. В офисах Компании абоненты получают полный спектр услуг, предоставляемых оператором, включая широкополосный доступ в интернет и ТВ. Являясь точками контакта с экосистемой Компании, розничные салоны МТС позволяют увеличивать кросс-продажи.



МТС Финансы

МТС Банк обслуживает более 5 млн клиентов финансовых сервисов. Тесная интеграция финансового бизнеса с возможностями больших данных МТС — основное преимущество Компании на российском рынке. Дальнейшая консолидация будет

способствовать кратному расширению совместной экосистемы, включающей в себя единую «финансовую витрину» для банковских и небанковских продуктов и услуг.

Динамика развития потребительских сегментов, %

Сегмент	Доля
Розничный кредитный портфель	+67
Целевое потребительское кредитование (POS-кредитование)	+46
Нецелевое потребительское кредитование	+145
Банковские карты (кредитные карты, в том числе МТС Cashback)	+96
Ипотечное кредитование	+25
Вклады физических лиц	+44
Комиссионные и страховые продукты	+42
NFC-сервисы для бесконтактной оплаты (Apple Pay, Google Pay, Samsung Pay и MirPay)	+120
Private Banking (премиальное обслуживание), депозитный портфель	+20
Маржа портфеля ценных бумаг	+32
Рост среднедневного оборота	+51

Операции репо (по объему операций на Московской бирже)

Топ-50

Позиция МТС Банка по объему средств юридических лиц (в рейтинге российских банков)

39

¹ МТС через дочернее предприятие АО «Русская телефонная компания» (РТК) развивает в России сеть собственных монобрендовых салонов связи.

ПРОДУКТЫ ДЛЯ МАЛОГО БИЗНЕСА

За 2019 год МТС Банк значительно расширил продуктовую линейку для компаний сегмента малого бизнеса, ИП и самозанятых. Тем самым удалось привлечь на обслуживание более 21 тыс. новых клиентов (прирост составил 67%).

По отношению к 2018 году портфель работающих активов увеличился на 52%, чистый комиссионный доход вырос на 34%, а операционный доход — на 20%. Количество открытых в банке валютных счетов за 2019 год увеличилось в три раза, обороты по торговому эквайрингу выросли в 3,8 раза, а продажи кассового оборудования — в 2,5 раза.

Объем портфеля кредитования малого бизнеса увеличился на 48% по сравнению с прошлым годом, достигнув 1,84 млрд рублей. В рамках развития кредитования МТС Банк прошел отбор

российских кредитных организаций в качестве уполномоченных банков на получение субсидии из федерального бюджета на возмещение недополученных ими доходов по кредитам, выданным в 2019–2024 годах субъектам малого и среднего предпринимательства (МСП) по ставке программы льготного кредитования субъектов МСП, реализуемой Корпорацией МСП и Министерством экономического развития Российской Федерации.

Также в отчетный период гарантийный портфель банка составил 7,4 млрд рублей, продемонстрировав рост более чем в 16 раз, в том числе за счет оформления экспресс-гарантий и развития электронных гарантий. В 2019 году МТС Банк продолжил активную B2B-интеграцию с МТС: теперь клиенты могут открыть расчетный счет в салонах МТС без посещения отделения банка.



МТС ИТ

Сегмент ориентирован на разработку цифровых решений и проектирование сетей по запросам корпоративных клиентов. В рамках данного направления МТС разрабатывает собственные инновационные продукты в областях автоматизированного управления зданиями, информационной безопасности и управления финансами.

В 2019 году МТС продолжила развитие услуг для сегмента МСП. Так, в начале года Компания начала предоставлять онлайн-кассы в аренду. Данное решение ориентировано на предпринимателей, которые в силу вступления новых нормативов были обязаны перейти на онлайн-кассы до 1 июля 2019 г. Аренда кассы позволяет минимизировать единовременные затраты на кассовую технику и получить доступ к системе учета товара и круглосуточной технической поддержке.

Команда ServiceHub, входящая в Группу МТС, успешно реализует ИТ-проекты в области образования, государственного сектора, промышленности и телекоммуникаций. Сейчас компания-разработчик создает и внедряет финтех-решения для банков и других финансовых организаций. В 2019 году ServiceHub запустил новую финансовую площадку Goodfin. Данная платформа позволяет поставщикам финансовых продуктов получать стабильный поток заявок от клиентов и проводить полноценную коммуникацию с ними. По данным разработчика, сейчас аудитория Goodfin насчитывает 56 тыс. юридических лиц. Планируется, что только на рынке обеспечительных мер государственного заказа Goodfin займет от 60 до 75% клиентского спроса. Ведутся также переговоры со страховыми компаниями и микрофинансовыми организациями о подключении к платформе; в дальнейшем планируется представить на площадке широкий спектр финансовых и смежных продуктов, в том числе и от частных инвесторов.



МТС B2B Cloud & Digital

Основными драйверами роста данного сегмента являются облачные решения, большие данные, услуги интеллектуальных сетей связи и интернета вещей на основе машинного взаимодействия (M2M/IoT). В качестве наиболее активно развивающегося направления выступают облачные сервисы, выручка от которых увеличилась почти в четыре раза благодаря развитию облачного провайдера #CloudMTS на базе собственных дата-центров, а также активности на рынке слияний и поглощений — покупке облачного провайдера ООО «ИТ-ГРАД 1 Клауд».

Группа МТС начала строительство первых в России корпоративных беспроводных широкополосных LTE-сетей (Private LTE), которые в скором времени станут технологической базой для цифровизации крупного бизнеса. В строительстве Private LTE роль системного интегратора выполнил «Энвижн

Груп», а партнером выступила компания Ericsson — мировой лидер в сфере информационно-коммуникационных технологий. Сети Private LTE являются цифровой базой для внедрения спектра инновационных сервисов IoT, Industrial IoT и других, относящихся к «Индустрии 4.0», на предприятиях энергетики, химической промышленности и в других ключевых отраслях экономики, где критически важны повышенные требования безопасности и надежности.

Компания участвует в реализации программы АНО «Цифровая экономика», нацеленной на выстраивание устойчивой федеральной сети для интернета вещей, развитие умных городов, модернизацию производств, снижение цифрового неравенства и создание нормативной базы для поддержания и внедрения сквозных технологий.



МТС Медиа

Группа МТС развивает продуктовую линейку в сфере развлечений и медиа в качестве реализации стратегического направления — создания цифровой экосистемы Компании. МТС Медиа осуществляет контроль над бизнесами Группы МТС во всех средах сферы телевизионного вещания. Одним из приоритетных направлений

подразделения является развитие собственной мультимедийной платформы МТС ТВ, включая ее обеспечение уникальным контентом и продуктами и популяризацию с целью достижения лидерства на рынке медиа и воплощения лучшего пользовательского опыта.



МТС Э터테인먼트

Стратегия формирования экосистемы МТС предполагает развитие бизнеса в сфере развлечений. МТС Э터테인먼트 определяет стратегическое развитие активов в этом сегменте, координирует их взаимодействие и обеспечивает развитие синергий и экосистемных эффектов. Действующие проекты данного направления: билетные сервисы Ticketland и «Пономиналу», портал и приложение «МТС Афиша», проект MTS Live Arena и другие.

