

## ВАЖНЫЕ СОБЫТИЯ ПОСЛЕ ОТЧЕТНОЙ ДАТЫ

### Корпоративные новости

- > **В феврале 2021 года** член Совета директоров МТС Регина фон Флемминг была признана лучшим независимым директором России в 2020 году в рамках ежегодной национальной премии страны «Директор года».

### Слияния и поглощения

- > **В январе 2021 года** Венчурный фонд МТС инвестировал 60 млн рублей в компанию Aigo — онлайн-сервис по оказанию бытовых услуг «по запросу». Инвестиции будут направлены на маркетинговые активности, доработку текущих сервисов и тестирование новых направлений. В результате сделки фонд получил в стартапе порядка 10%.

### Кредитный рейтинг

- > **В январе 2021 года** российское Национальное рейтинговое агентство присвоило МТС рейтинг AAA.ru со стабильным прогнозом — максимально возможную оценку кредитоспособности по шкале агентства, что отражает ряд положительных факторов, в том числе высокую операционную рентабельность Компании, низкий уровень заемного капитала, достаточную ликвидность и устойчивые лидерские позиции на российском рынке мобильной связи.

### Облигации и займы

- > **В январе 2021 года** Новый банк развития БРИКС предоставил МТС кредит на 300 млн долларов США для развития инфраструктуры связи и облачных сервисов. Кредитная линия предоставлена на семь лет и может быть использована в одной из трех валют: доллар США, евро или китайский юань. Заемные средства будут направлены на развитие инфраструктуры мобильной связи и установку вышек сотовой связи в малых населенных пунктах, а также на развертывание инфраструктуры облачных сервисов.
- > **В феврале 2021 года** МТС продолжила оптимизацию долгового портфеля, ранее срока выплатив несколько траншей на общую сумму 1,6 млрд рублей по трехлетнему кредитному соглашению с Cisco Capital, заключенному в феврале 2019 года.

### Партнерства

- > **В январе 2021 года** МТС и Vodafone Group объявили о продлении существующего стратегического партнерства компаний до 2023 года. Новое соглашение основывается на успешном опыте тесного сотрудничества в области закупок, маркетинга и развития сетей, которое продолжается с 2008 года. Стратегическое партнерство также предусматривает реализацию ряда совместных проектов, направленных на выявление новых возможностей для расширения бизнес-деятельности МТС, стимулирования технологических инноваций и укрепления позиций в потребительском и корпоративном сегментах.
- > **В январе 2021 года** МТС запустила партнерскую программу по поиску стартапов для сторонних компаний. Скауты центра инноваций и инвестиций MTS StartUp Hub отберут проекты, использующие преимущества технологии 5G, чтобы предложить их разработки корпорациям-партнерам. В программе могут принять участие проекты из сферы развлечений, медиа, Индустрии 4.0, электронного здравоохранения, а также сервисы AR/VR для бизнеса. Отобранные стартапы пройдут программу инкубации в Центре 5G МТС на ВДНХ, в рамках которой им будут доступны обучение, тестовые площадки, API и другие инструменты для разработки на базе инфраструктуры Компании.
- > **В феврале 2021 года** МТС и РУДН запустили онлайн-платформу для изучения русского языка как иностранного. Персональную программу занятий каждого ученика в приложениях и на сайте строит специальный алгоритм исходя из уровня знаний и целей обучения.
- > **В феврале 2021 года** МТС объявила о партнерстве киберспортивной команды Gambit Esports и футбольного клуба «Монако». В рамках сотрудничества будет создана новая команда под объединенным брендом AS Monaco Gambit (ASM.GMB).
- > **В феврале 2021 года** МТС сообщила о старте сотрудничества #CloudMTS с компанией «1С», одним из ведущих российских разработчиков программного обеспечения для бизнеса. Провайдер #CloudMTS запустил новое направление, которое займется хостингом клиентских систем «1С» в облаке, их комплексным сопровождением и индивидуальной настройкой.

## ВКЛАД МТС В БОРЬБУ С COVID-19 И ПОСЛЕДСТВИЯМИ ПАНДЕМИИ

### МАРТ 2020 ГОДА

#### Действия МТС для митигации бизнес-рисков

1. Помощь клиентам в решении проблем (более 25 новых продуктов)
  - › Бесплатные звонки на горячие линии и доступ на сайты (МИД России, Ростуризм, Минздрав России, Роспотребнадзор и др.).
  - › Гарантированный доступ клиентов к сервисам (бесплатные входящие вызовы при отрицательном балансе).
2. Доступ к развлечениям и сервисам по саморазвитию — продукты для клиентов, которые проводят время дома
  - › Выгодные пакеты экосистемных сервисов (конвергентные продукты в Москве в условиях карантина (первый месяц бесплатно), МТС ТВ, МТС Библиотека, МТС Музыка и другие цифровые сервисы без рекламы за один рубль).
  - › Обнуление трафика на популярные сервисы по саморазвитию и подборка полезных курсов.
3. Помощь бизнесу в решении актуальных проблем — льготы на сервисы для локального бизнеса
  - › Помощь и рекомендации для сохранения бизнеса (вебинары по организации удаленной работы, набор продуктов для развертывания удаленной работы).
4. Взаимодействие с внешними ресурсами
  - › Бесплатные звонки на горячие линии, доступ на сайты, информирование граждан об эпидемиологической ситуации; организация удаленного обучения для школ Москвы с помощью сервиса Smart University; бесплатный доступ граждан с домашних абонентских устройств (фиксированной связи) на социально значимые ресурсы в интернет.
5. Повышение доступности тарифов и сим-карт
  - › Дистрибуция в отделениях Почты России и аптеках, расширение дистрибуции в продуктовых магазинах, пунктах выдачи PickPoint в Москве и Санкт-Петербурге.
6. Управление нагрузкой в кол-центрах
  - › Часть сотрудников переведена на удаленный режим работы, проводится ежедневный мониторинг нагрузки и tNPS.

#### Мероприятия МТС по защите сотрудников

1. Охрана здоровья
  - › Запрещены все внутренние очные мероприятия и участие в очных внешних мероприятиях, ограничены командировки за границу и внутри России.
  - › Организован сбор информации о сотрудниках в зоне риска: имевших контакт с зараженными, прилетевших из-за границы и т. д.
  - › Введен особый режим уборки с использованием дезинфицирующих средств, размещены точки с дезинфицирующим раствором для обработки рук, закрыты все корпоративные столовые.
  - › Организовано централизованное снабжение медицинскими масками регионов с крупными центрами компетенций и обслуживания, офисов розничной сети и специалистов, осуществляющих подключение абонентов к фиксированной сети, в городах с населением свыше миллиона человек.
  - › Прорабатывается план консервации малочисленных офисов Москвы с последующим перераспределением дефицитных ресурсов.
  - › Крупнейшие офисы центров компетенций обеспечены приборами обеззараживания воздуха.
2. Дистанционная работа
  - › Большая часть сотрудников переведена на дистанционный режим работы.
  - › Информационные системы испытали значительный рост нагрузки и были расширены для обеспечения бесперебойной работы.
3. Коммуникации
  - › Организовано регулярное информирование сотрудников о принимаемых мерах: корпоративный портал, горячая линия и email-рассылка от лица руководителей Компании.

## АПРЕЛЬ 2020 ГОДА

### Действия МТС для митигации бизнес-рисков

1. **Забота о клиентах в условиях текущей ситуации**
  - > Доступ к домашней фиксированной связи при неоплаченном счете.
  - > Обеспечение доступа в сеть при нулевом и отрицательном балансе на период самоизоляции для абонентов старше 65 лет.
  - > Обеспечение бесплатной связи врачам, которые борются с коронавирусом.
2. **Адаптация и продвижение экосистемных продуктов МТС**
  - > Запуск нового конвергентного продукта в Москве: включение развлекательного сервиса IVI в безлимитную интернет-опцию.
  - > Обновление линейки конвергентных тарифов с месяцем бесплатного доступа для новых подключений.
  - > Развлекательные ТВ-пакеты клиентам (на 30 дней).
  - > Запуск VR-концертов звезд: «Чайф», The Hatters, Вячеслав Бутусов, «Чиж и Ко», Пелагея, «Несчастный случай» и др.
  - > Предоставление бесплатного доступа к онлайн-консультациям с врачами в приложении SmartMed и продвижение этого сервиса.
  - > Усиление продвижения дистанционных банковских сервисов (виртуальные кредитные карты, кешбэк на важные категории и рефинансирование ипотеки) в МТС Банке.
  - > Усиление продвижения продуктов в интернет-магазине МТС для роста доли онлайн-продаж.
  - > Предоставление в Москве повышенной скорости всей абонентской базе.
3. **Инициативы ФинТех**
  - > Продвижение сервисов дистанционной оплаты услуг ЖКХ, связи, кредитов и т. п. (МТС Банк).
  - > Продвижение дистанционного кредитования клиентов через виртуальные карты MTS Cashback Digital.
  - > Внедрена программа поддержки малого бизнеса.
  - > Продвижение кешбэка (в аптеках, на доставку из супермаркетов, доставку еды, на такси и каршеринг, книги и видео, онлайн-кинотеатры и электронные библиотеки).
4. **Активность в рознице — повышение доступности тарифов и сим-карт**
  - > Внесение на уровне Правительства Российской Федерации и локальных государственных органов салонов связи в список исключений, которым разрешено работать в нерабочие недели.
  - > Запуск онлайн-продаж сим-карт с саморегистрацией.
  - > Сотрудники закрытых салонов перепрофилируются для курьерской доставки заказов.

### Мероприятия МТС по защите сотрудников

1. **Охрана здоровья**
  - > Все офисы в Москве и регионах выполняют требования Роспотребнадзора по количеству уборок и термометрии, оснащенность средствами защиты (маски, антисептики и т. д.) значительно выросла по сравнению с предыдущими неделями.
2. **Дистанционная работа**
  - > Информационные системы расширены, надежность систем стабилизирована.
3. **Непрерывность деятельности и коммуникации**
  - > В дистанционном формате продолжают работу все бизнес-процессы (заседания комитетов, планерки, переговоры с партнерами и т. д.) с помощью аудио- и видеосвязи.
  - > В Департамент информационных технологий города Москвы подана информация на оформление пропусков для сотрудников, поддерживающих критичные бизнес-процессы. Пропускной режим введен с 15 апреля 2020 года.

## МАЙ 2020 ГОДА

## Действия МТС для митигации бизнес-рисков

1. Помощь клиентам в решении актуальных проблем
  - Полностью реализованы задачи, запланированные в начале апреля 2020 года: бесплатные звонки на горячие линии, доступ на сайты, гарантированный доступ клиентов к сервисам, рекомендации способов защиты от вирусов, обнуление трафика на популярные сервисы по саморазвитию, сайты горячей линии по коронавирусу, сайты с темой здравоохранения, увеличенный кредитный лимит для абонентов старше 65 лет и многое другое.
  - В условиях перевода части сотрудников контактного центра на удаленную работу доступность сервиса сохранилась на прежнем уровне.
2. Адаптация и продвижение телеком-продуктов МТС
  - Предложения для бизнеса:
    - Подготовлены и запущены новые продукты, в том числе «Защищенное VPN-соединение офиса и дома», «Фиксированная виртуальная АТС» для удаленной работы сотрудников, сервисы для борьбы с распространением коронавируса (геоаналитика, СМС-пропуск, 8800/кол-центры, связь и оборудование).
    - Запускается продукт «Дистанционное образование» на платформе Корпоративного университета МТС.
  - Предложения для абонентов:
    - Реализована единая страница со всеми оффертами МТС, предложениями партнеров и ценными предложениями для клиентов МТС.
    - Увеличение доли продаж онлайн.
3. Оптимизация работы во всех каналах продаж
  - Проведен запуск продаж комплектов саморегистрации с использованием мобильного приложения «МТС Абонент».
  - Организована дистрибуция сим-карт в партнерских магазинах, отделениях Почты России и пр.
  - Салоны продаж, в которых невозможна обычная розничная торговля, перепрофилированы в формат пунктов выдачи заказов.
  - Запущен сервис доставки сим-карт, и увеличена география доставки.
4. Маркетинговые инициативы в области клиентского опыта
  - VR-концерты МТС Live (Youth Rap, «Секрет», Uma2rman Дома, Noize MC и Гоша Куценко).
  - Карантинники на МТС ТВ («Мумий Тролль», «Обе две», Юлианна Караулова, МЫ, Uma2rman, LIZER, «Градусы», IOWA, Ромпреа, Гоша Куценко, Sirotkin и Дельфин).
  - МТС открыла доступ для врачей к мониторингу здоровья пациентов в системе «МТС 120/80»: <https://a.mts.ru/cardiopro>.
  - В приложении «МТС ТВ» 30 дней бесплатной подписки на сериалы «Амедиа».
  - МТС организовала бесплатную связь для медиков, задействованных в борьбе с коронавирусом (Москва, Татарстан, Киров, Иркутск, Пермь, Самара, Удмуртия, Алтайский край и Республика Алтай).
  - Продление основных социальных активностей МТС в период распространения коронавируса (пакет услуг #БУДЬДОМА за один рубль, доступ к ТВ-каналам и услугам связи без блокировок и т. д.).

## Мероприятия МТС по защите сотрудников

1. Охрана здоровья
  - Продолжается централизованное снабжение медицинскими масками сотрудников. Централизованная поставка масок выполнена с учетом введения перчаточно-масочного режима в регионах.
2. Непрерывность деятельности и коммуникации
  - В дистанционном формате продолжают работу все бизнес-процессы (заседания комитетов, планерки, переговоры с партнерами и т. д.) с помощью аудио- и видеосвязи.
  - В Департамент информационных технологий города Москвы подана информация на оформление пропусков для сотрудников, поддерживающих критичные бизнес-процессы.

