2024
Ростелеком
годовой
отчет

Ростелеком

Содержание

01 5–19

Ростелеком сегодня

1.1 Ключевые показатели 5
1.2 Бизнес-модель 8
1.3 Инвестиционная привлекательность 9
1.4 Ростелеком для общества 10
1.5 Лидерство в технологиях и инновациях 11
1.6 Основные события 2024 года 16

02 20–153

Стратегический отчет

2.1 Обращение председателя совета директоров ПАО «Ростелеком» 21
2.2 Обращение президента ПАО «Ростелеком» 23
2.3 Стратегия на 2021–2025 годы 26
2.4 Наши приоритеты в области ESG 34
2.5 Описание отрасли и конкурентный анализ 36
2.6 Операционные результаты 56
2.7 Развитие инфраструктуры 121
2.8 Повышение операционной эффективности 126
2.9 Инвестиционная деятельность 130
2.10 Отчет об ESG 139
2.11 Финансовый обзор 149

03 154–201

Корпоративное управление

3.1 Структура корпоративного управления ПАО «Ростелеком» 155
3.2 Органы управления 164
3.3 Органы контроля 178
3.4 Система противодействия коррупции 180
3.5 Система управления рисками 186
3.6 Раскрытие информации 193
3.7 Ценные бумаги и взаимодействие с акционерами и инвесторами 194

04 202–208

Дополнительная информация

4.1 Консолидированная финансовая отчетность 203
4.2 Краткая история Ростелекома 204
4.3 Глоссарий 205
4.4 Контактная информация 208

Об Отчете

Годовой отчет за 2024 год (далее — Годовой отчет, Отчет) представлен ПАО «Ростелеком» (далее — Ростелеком, компания) и его дочерними компаниями (совместно далее — Группа компаний «Ростелеком», Группа «Ростелеком», Группа) на основе обобщенной консолидированной финансовой отчетности компании, подготовленной в соответствии с международными стандартами финансовой отчетности (МСФО) за год, закончившийся 31 декабря 2024 года.

Ростелеком как публичное акционерное общество, ценные бумаги которого имеют листинг на Московской бирже, придерживается принципа следования признанным стандартам корпоративного управления и раскрытия информации с учетом защиты собственных экономических интересов, соблюдения требований применимого законодательства и внутренних процедур по обеспечению конфиденциальности информации и нераспространению инсайдерской информации. Мы стремимся сохранять разумный баланс при публичном раскрытии информации о деятельности компании, обеспечивая доступность и удобство ее использования всеми заинтересованными сторонами. Годовой отчет ПАО «Ростелеком» предварительно утвержден советом директоров.

Заявление об ограничении ответственности

Настоящий Отчет содержит оценки и прогнозы в отношении будущих событий и (или) действий, перспектив развития отрасли экономики, в которой компания осуществляет основную деятельность, и результатов деятельности компании, ее планов, вероятности наступления определенных событий и совершения определенных действий.

Некоторые заявления, содержащиеся в настоящем Отчете, являются заявлениями, содержащими прогноз относительно будущих событий, которые отражают текущие взгляды менеджмента в отношении будущих событий. В заявлениях, содержащих прогноз относительно будущих событий, обычно используются слова и выражения, которые указывают на существование неопределенности и оценочный характер вероятности реализации событий и планов в будущем, а также достижения операционных и финансовых показателей, например «ожидаем», «планируем», «полагаем», «предполагаем», «намереваемся», «оцениваем», «прогнозируем», «верим», «является целью» и т. д.

Заявления, содержащие прогноз относительно будущих событий, включают в себя следующую информацию (но не ограничиваются ею):

- оценку будущих операционных и финансовых показателей компании, а также прогнозы относительно факторов, влияющих на текущую стоимость будущих денежных потоков
- планы компании по участию в уставных капиталах других организаций
- планы компании по строительству и модернизации сети, а также планируемые капиталовложения
- динамику спроса на услуги компании и планы компании по развитию существующих и новых услуг, а также в области ценообразования
- планы по совершенствованию практики корпоративного управления компании
- будущее положение компании на телекоммуникационном рынке и прогнозы развития рыночных сегментов, в которых работает компания
- экономические прогнозы и ожидаемые отраслевые тенденции
- возможные регуляторные изменения и оценку влияния тех или иных нормативных актов на деятельность компании
- оценку рисков, влияющих на финансово-хозяйственную деятельность компании, и планы по митигации рисков
- иные планы и прогнозы компании в отношении еще не произошедших событий

Заявления, содержащие прогноз относительно будущих событий, подвержены влиянию факторов риска, неопределенности, а также иных обстоятельств, вследствие которых действительные результаты в итоге могут не соответствовать заявленным. Данные риски, факторы неопределенности и иные обстоятельства включают в себя:

- риски, связанные с возможным изменением политических, экономических и социальных условий в России, а также мировых экономических условий, в том числе изменения процентных ставок, курсов валют, уровней инфляции и т. д.
- риски, относящиеся к области российского законодательства, а именно: правового регулирования и налогообложения, включая законы, положения, указы и постановления, регламентирующие отрасль информационных технологий и связи Российской Федерации и деятельность, связанную с выпуском и обращением ценных бумаг, а также валютный контроль в отношении российских компаний, включая официальное толкование подобных актов регулирующими органами
- риски, касающиеся деятельности компании, среди которых выделяются следующие: усиление конкурентной среды, возможность достижения запланированных результатов, уровней рентабельности и темпов роста; способность к формированию и удовлетворению спроса на услуги компании, включая их продвижение
- технологические изменения и риски, связанные с функционированием и развитием инфраструктуры связи, технологическими инновациями и конвергенцией технологий
- прочие риски и факторы неопределенности

Более детальный обзор данных факторов содержится в разделе «Система управления рисками» настоящего Отчета, а также иных публично раскрываемых документах компании. Большинство из указанных факторов находятся вне области контроля и прогнозирования со стороны компании. На заявления, содержащие прогноз относительно будущих событий, распространяется действие нормативных правовых актов, которые предусматривают освобождение от ответственности за совершаемые добросовестно действия.

Инвесторы не должны полностью полагаться на оценки, планы и прогнозы, приведенные в настоящем Отчете, так как фактические результаты деятельности компании в будущем могут отличаться от прогнозируемых результатов по многим причинам. Приобретение ценных бумаг компании связано с рисками, в том числе с описанными в настоящем Отчете. Компания не принимает на себя обязательств публично пересматривать данные прогнозы — ни с целью отразить события или обстоятельства, имевшие место после публикации Отчета, ни с целью указать на непредвиденные события, за исключением случаев, когда это требуется в соответствии с применимым законодательством.

01

Ростелеком сегодня

1.1 Ключевые показатели 5
1.2 Бизнес-модель 8
1.3 Инвестиционная привлекательность 9
1.4 Ростелеком для общества 10
1.5 Лидерство в технологиях и инновациях 11
1.6 Основные события 2024 года 16

5–19

1.1 Ключевые показатели

Ростелеком — крупнейший в России интегрированный провайдер цифровых услуг и решений, который присутствует во всех сегментах рынка. Деятельность компании охватывает миллионы домохозяйств, государственных и частных организаций.

Компания является ключевым участником приоритетной национальной программы «Цифровая экономика Российской Федерации» и реализует общефедеральные инфраструктурные, технологические и ИТ-проекты, открывая новые цифровые возможности для населения, бизнеса и государства.

Благодаря единому для всех регионов подходу и эффекту масштаба проекты Ростелекома имеют высокую надежность, отдачу и результативность. Для нас важно обеспечить цифровое равенство и доступную связь не только в городах, но и в самых отдаленных и малонаселенных пунктах.

Основные достижения в 2024 году

Группа компаний «Ростелеком» — это 65 региональных филиалов и более 250 дочерних и зависимых обществ (ДЗО), оказывающих услуги на всей территории России. 116,5 тыс. человек работали в Группе «Ростелеком» в 2024 году.

2024

779,9 млрд ₽
выручка
+10% год к году

302,5 млрд ₽
OIBDA
+7% год к году

181,1 млрд ₽
цифровая выручка
+16% год к году

48,9 млн
пользователей мобильной связи
+0,8 млн клиентов за год

13,0 млн
абонентов ШПД-оптики
+7% год к году

44,5 млн
активных клиентов видеосервиса Wink в OTT[1]-среде
+30% год к году

1,2 млн
установленных приложений «Ростелеком Ключ»
+0,4 млн установок за год

43 млн
домохозяйств охвачено оптикой

27 тыс.
стоек ЦОД
+6,0 тыс. стоек за год

83,1 Тбит/с
мощность магистральной сети

6,3 тыс.
комплексов фото- и видеофиксации нарушений правил дорожного движения
+0,4 тыс. комплексов за год

+51%
рост выручки кластера «Информационная безопасность»

+21%
рост выручки кластера «ЦОД и облачные услуги»

+32%
рост выручки от услуг видеонаблюдения и видеоаналитики

№1
на рынке ШПД[2] и IPTV в России[3]

№1
на рынке дата-центров в России[4]

№1
на рынке по числу точек доступа Wi-Fi[3]

[1] Over the Top (OTT) — доставка видеосигнала от провайдера контента на устройство пользователя по сетям передачи данных без прямого контакта с оператором связи.
[2] ШПД — широкополосный доступ в интернет.
[3] Источник: TMT-консалтинг.
[4] Источник: iKS-Consulting.

Показатель[1]	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	Изменение 2024/2023
Выручка, млрд руб.	320,2	475,8	546,9	580,0	627,1	707,8	779,9	10,2%
OIBDA, млрд руб.	100,9	170,7	194,1	218,8	251,4	283,2	302,5	6,8%
Свободный денежный поток, млрд руб.	14,8	30,3	22,7	32,5	45,2	56,8	40,3	–29,0%
Чистая прибыль, млрд руб.	15,0	21,9	25,4	31,8	35,2	42,3	24,1	–43,0%
CAPEX, млрд руб.	73,2	134,4	136,0	147,8	116,9	147,2	178,8	21,5%
Абоненты ШПД и VPN, млн	13,0	13,2	13,5	13,5	13,7	14,2	14,7	3,8%
Абоненты мобильной связи, млн	–	46,0	46,6	47,5	48,1	48,1	48,9	1,7%
Абоненты платного ТВ, млн	10,2	10,4	10,8	10,9	11,1	11,3	11,7	2,7%
Мощность магистральной сети, Тбит/с	20,3	41,6	52,6	63,4	66,7	73,1[2]	83,1	13,7%
Стойки ЦОД, тыс. шт.	5,9	11,5	13,2	13,7	15,0	21,0	27,0	28,6%
Количество сотрудников, тыс. человек	128,6	135,2	136,7	126,8	119,0	114,3	116,5	2,0%
Расходы по оплате труда, млрд руб.	69,8	85,0	98,6	99,5	111,2	130,8	149,0	13,9%
Инвестиции в обучение, млн руб.	496,0	575,4	442,5	479,0	456,0	490,0	544,0	11,0%
Внесение средств в негосударственные пенсионные фонды «Телеком-Союз» и «Альянс», млн руб.	756,7	1 020,0	1 392,0	1 191,4	1 260,3	1 263,6	1 313,7	4,0%
Затраты на повышение безопасности труда, млн руб.[3]	697,8	772,8	1 865,0	1 589,6	943,5	672,8	734,82	9,2%
Налог на прибыль, млн руб.	4 427,0	5 513,0	8 659,0	8 984,0	10 098,0	19 684,0	11 203,0	–43,1%
Прочие налоги, млн руб.	5 747	5 892	5 605	13 918	1 104	4 205	4 594,0	9,3%
Членские взносы, платежи профсоюзам, благотворительные программы, млн руб.	767,0	874,0	951,0	922,0	1 167,0	1 364,0	1 645,0	20,6%
Затраты на экологические программы, млн руб.	159,5	162,4	174,0	163,9	174,5	194,8	213,0	9,3%

[1] Данные представлены исходя из методологии, действовавшей на момент публикации показателей в соответствующих периодах.
[2] В 2023 году изменена методика расчета емкости магистральной сети, в связи с чем осуществлен ретроспективный перерасчет показателей за предыдущие периоды — 2019–2023 годы.
[3] Затраты ПАО «Ростелеком» без ДЗО.

1.2 Бизнес-модель

Ответственное отношение к ресурсам

Фокус на цифровых сервисах и ИТ-продуктах для миллионов домохозяйств, государственных и частных организаций

Взаимодействие и диалог

Капиталы (ресурсы) 1

Интеллектуальная собственность

>300
технологий и продуктов собственной разработки в Едином реестре ПО Минцифры РФ

23 %
доля цифровых сервисов в выручке

159,1 млрд ₽
нематериальные активы по МСФО[1]

Бренд и репутация

№1
в рейтинге крупнейших российских поставщиков услуг ЦОД и вендоров на российском рынке VDI и серверной виртуализации[2]

по NPS по мобильной связи среди крупных игроков

по узнаваемости в категориях ШПД и платного ТВ

Финансовый

178,8 млрд ₽
CAPEX

Производственный

83,1 Тбит/с
пропускная способность магистральной сети

27 тыс.
количество стойко-мест ЦОД

Природный

4 434,2 млн кВт·ч
совокупное потребление электрической и тепловой энергии

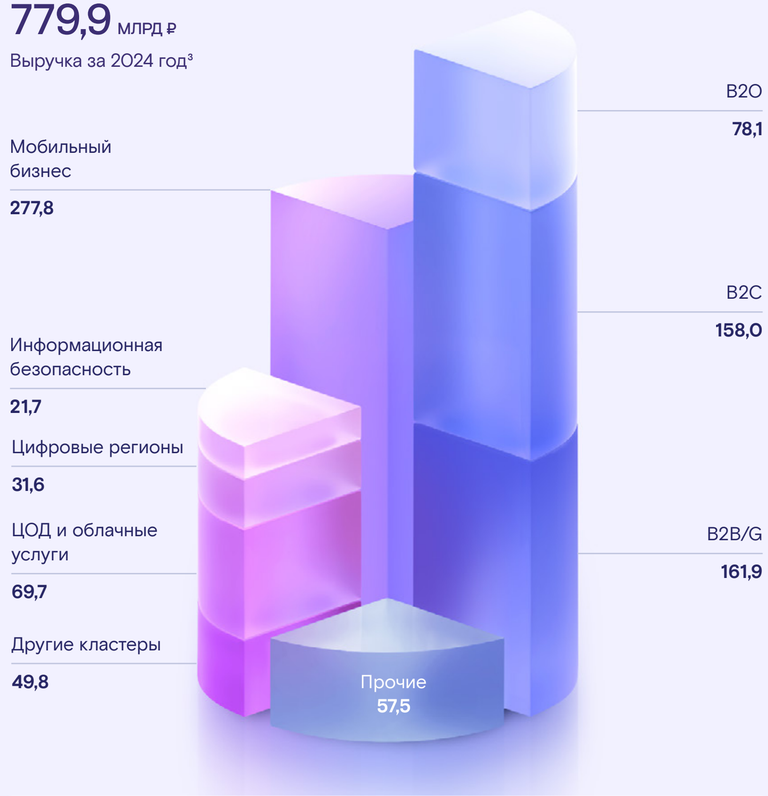
128,9 тыс. тонн
прямые выбросы парниковых газов (Scope 1)

Человеческий

116,5 тыс. человек
численность персонала

Лидерство на ключевых рынках 2

779,9 млрд ₽
Выручка за 2024 год[3]



Структура выручки по управленческим сегментам

Сегменты	398,0 млрд ₽	+13%
Цифровые кластеры	172,7 млрд ₽	+19%
Мобильный бизнес	277,8 млрд ₽	+11%
Прочие	57,5 млрд ₽	–3%

Созданная стоимость для стейкхолдеров 3

Акционеры

21,2 млрд ₽
общая сумма дивидендов 2023[4]

24,1 млрд ₽
чистая прибыль

Государство и общество

11,2 млрд ₽
налог на прибыль

Клиенты и потребители

Эффективные современные цифровые экосистемы, позволяющие решать широкий спектр задач

Рост доходов от
+ цифровых сервисов +16%
+ видеосервисов +14%
+ мобильной связи +12%

Сотрудники

198,7 млрд ₽
заработная плата, прочие выплаты и социальные отчисления

544 млн ₽
составили инвестиции в сотрудников

40 часов
среднее количество часов обучения на одного сотрудника

Поставщики и партнеры

601 млрд ₽
общий объем закупок

57 %
доля договоров, заключенных с субъектами МСП

100 %
зарегистрированные в Российской Федерации юридические лица

[1] Без учета гудвил.
[2] Источник: iKS-Consulting.
[3] С учетом элиминационных и прочих корректировок.
[4] Общая сумма дивидендов, объявленная и утвержденная за 2023 год. Выплаченная в 2024 году.

1.3

Инвестиционная привлекательность

Инвестиционная привлекательность компании базируется на устойчивом росте и цифровой трансформации бизнеса в сочетании со стабильными дивидендными выплатами.

Ростелеком ведет непрерывную работу по повышению внутренней эффективности и оптимизации инвестиционной программы с фокусом на проектах с максимальной отдачей на капитал.

Компания продолжает инвестировать в развитие критически важной сетевой инфраструктуры и отечественных цифровых технологий, чтобы обеспечивать пользователей качественной связью и интернетом, а также создавать решения, которые будут определять технологический суверенитет нашей страны в будущем.

Компания активно инвестирует в собственную и партнерскую разработку отечественного ПО и оборудования, востребованных как самой компанией, так и другими игроками рынка, оставаясь при этом в рамках стратегических ковенантов по масштабу инвестиций и долговой нагрузки. Приоритетными целями по-прежнему остаются расширение масштаба бизнеса и долгосрочный рост стоимости компании для акционеров.

Уникальная по масштабу современная инфраструктура

83,1 Тбит/с
пропускная способность магистральной сети

43 млн
домохозяйств пройдено оптикой
+1,4 млн год к году

27 тыс. ед.
количество стоек ЦОД

Лидирующая позиция на рынке

- Лидер рынка ШПД и IPTV в России[1]
  - ШПД B2C — 40%
  - ШПД B2B — 48%
  - Платное ТВ B2C — 40%
- № 1 среди российских игроков MSSP[2]
- Лидер рынка ЦОД в России с долей 31,6%[3]
- Доля рынка IaaS + PaaS — 16,9%[4]
- № 1 по NPS[5] в мобильном бизнесе
- Абонентская база мобильного бизнеса — 48,9 млн пользователей (+1,67%)

Сбалансированная дивидендная политика

В 2024 году общее собрание акционеров утвердило дивиденды за отчетный год в сумме 21,2 млрд рублей.

Выплачены дивиденды в размере 6,06 рубля на одну обыкновенную акцию и одну привилегированную акцию, что на 11% выше, чем в предыдущем году.

Высокий кредитный и ESG-рейтинг

AA+(RU) — АКРА

AAA.ru — НКР

№2 — НРА
в ESG-ренкинге «ИТ и телеком»

Технологическое лидерство и фокус на ИТ

- Первая в России облачная платформа «Облако КИИ» на отечественных программных и аппаратных решениях
- Первая в России полностью импортонезависимая экосистема для управления динамической ИТ-инфраструктурой
- Более 10 тыс. ИТ-специалистов и сотрудников внутреннего ИТ-кластера
- Более 300 технологий и ИТ-продуктов внесено в Единый реестр программного обеспечения Минцифры России
- 16 проектов нового общесистемного программного обеспечения (НОПО)

Потенциал повышения операционной эффективности

6,7 млн ₽
выручка на одного сотрудника
+8% год к году

9,5 млрд ₽
доходы от управления недвижимостью в 2024 году

–5%
сокращение площади портфеля недвижимости в результате реализации программы оптимизации
–0,3 млн м²

Высокий потенциал роста рынков присутствия

- ЦОД и XaaS
- Динамическая ИТ-инфраструктура
- Информационная безопасность
- Цифровые сервисы для B2B/G и B2C

[1] По доходам; источник: «ТМТ Консалтинг».
[2] Managed Security Service Provider (MSSP) — провайдер управляемых служб безопасности, предоставляющий организациям услуги по обеспечению ИБ.
[3] По количеству стоек; источник: iKS-Consulting, данные компании.
[4] Источник: iKS-Consulting, данные компании.
[5] Net Promoter Score (NPS) — индекс определения приверженности потребителей товару или компании (индекс готовности рекомендовать).

1.4 Ростелеком для общества

>110 млн
пользователей получают цифровые услуги на портале **«Госуслуги»**

13 тыс.
организаций используют принципы хартии «Цифровая этика детства» **Альянса по защите детей в цифровой среде**

>9 млн
человек воспользовались сервисом **дистанционного электронного голосования (ДЭГ)** на выборах Президента Российской Федерации 2024 года

460 млн ₽
инвестиции в **социально значимые инициативы**

3,4 млн
участников федеральной программы повышения качества жизни **«Цифровое равенство»**

>950
проектов реализовано в 2024 году

13 млн
клиентов пользуются высокоскоростным интернетом ШПД-оптика

>130 тыс.
камер в 85 регионах России обеспечивали контроль за проведением **Единого государственного экзамена**

1,8 млрд
отраженных кибератак за 2024 год

>20 тыс.
сел и деревень могут пользоваться голосовой связью и высокоскоростным мобильным интернетом благодаря проекту **«Устранение цифрового неравенства»**

1.5

Лидерство в технологиях и инновациях

Ростелеком выступает ключевым технологическим партнером в реализации приоритетного национального проекта «Экономика данных и цифровая трансформация государства», занимаясь разработкой цифровых государственных сервисов, развитием и эксплуатацией важнейших государственных информационных систем и платформ.

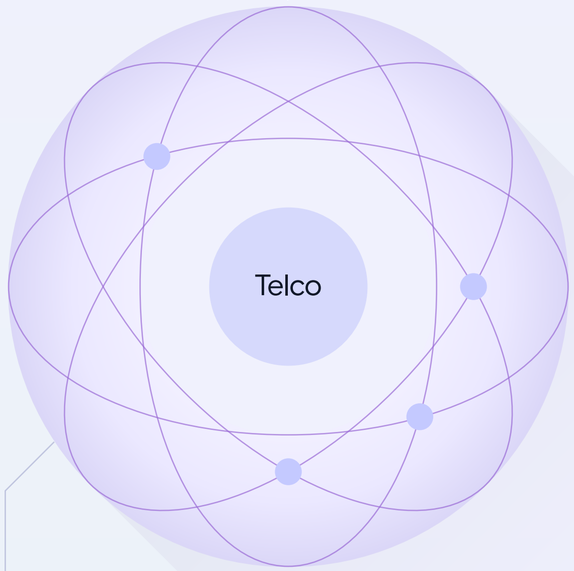
Компания — признанный лидер в таких областях, как кибербезопасность, дата-центры и облачные сервисы, а также цифровизация регионов, промышленности, агропромышленного комплекса, здравоохранения, образования и других сфер.

Компания последовательно работает над обеспечением технологического суверенитета, развивает собственное производство телеком-оборудования и разработку ПО, которые включены в отечественные реестры. Более 60 коммерческих ИТ-решений компании лидируют в своих рыночных сегментах.

Эволюция технологической платформы Ростелекома

Телеком-оператор

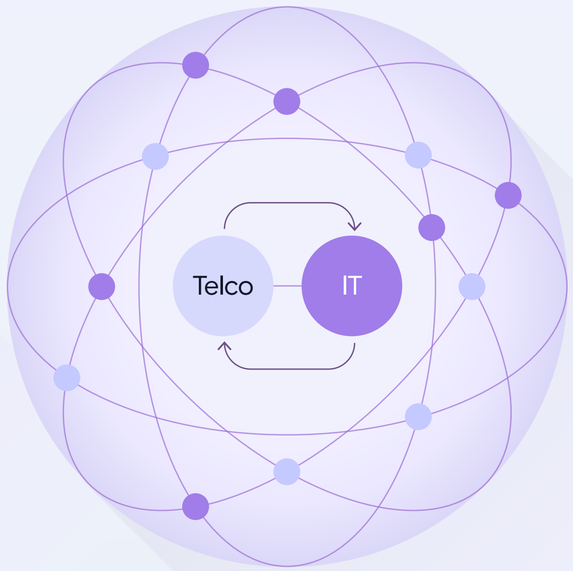
Телеком-услуги



- Классические ИТ оператора
- Ресурсно-процессная модель
- Вендорские ИТ-решения

ИТ-компания

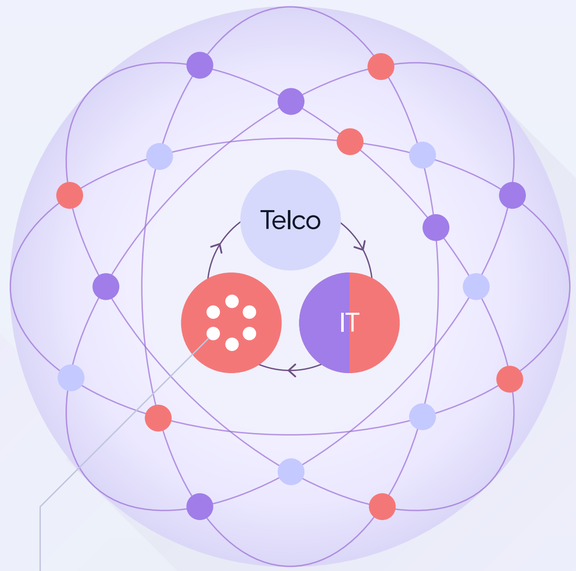
Собственные ИТ-продукты



- Способность самостоятельно создавать цифровые продукты
- Преимущественно собственная разработка

Цифровая компания

Собственные ИТ-продукты, транслируемые на внешний рынок



- Собственные ИТ в каждом цифровом кластере
- Интеграция ИТ-команд телекома, развитие цифровых продуктов и цифровых кластеров

Цифровой Ростелеком сегодня

23%

доля цифровой и ИТ-выручки в Группе компаний «Ростелеком»

№1

на рынке дата-центров[1]

№1

на рынке сервисов кибербезопасности[2]

№5

крупнейшая ИТ-компания и провайдер цифровых сервисов

>10 тыс.

ИТ-специалистов и сотрудников внутреннего ИТ-кластера

№2

на рынке инфраструктурных облачных сервисов (IaaS+PaaS)[1]

>75

дочерних компаний по разработке продуктов и сервисов ИТ, ЦТ, облачных технологий и данных были признаны лидерами в шести областях

- Цифровое правительство
- Цифровые регионы
- Цифровое здравоохранение
- Информационная безопасность
- Облачные вычисления и ЦОД
- Системное и отраслевое ПО

[1] Источник: iKS-Consulting.

[2] Источник: Б1.

Сегментно-кластерная модель

Клиентские сегменты

Базовые коммуникационные сервисы Ростелекома охватывают направления B2C, B2B/G и B2O, делая компанию уникальным игроком индустрии

Мобильная связь

T2 занимает третье место на рынке мобильной связи по количеству абонентов и безоговорочно лидирует в отрасли по индексу NPS, VfM[1], релевантности услуг

Новые цифровые кластеры

Развивая пять новых цифровых кластеров, компания последовательно внедряет инновации в важнейших стратегических направлениях

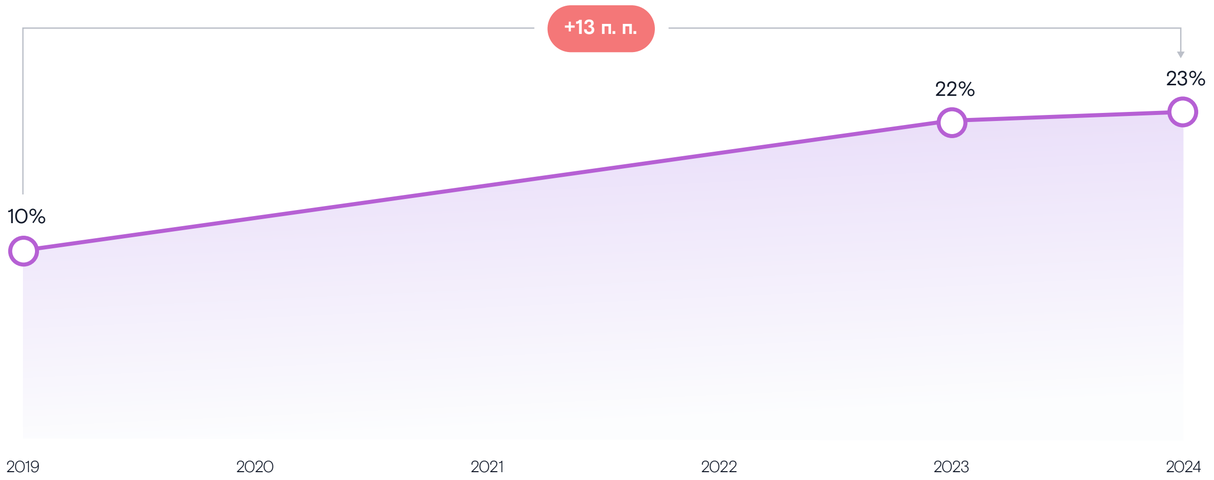
Стратегия компании предполагает выделение наиболее быстрорастущих частей бизнеса в отдельные кластеры. Опережающие темпы экономического роста новых бизнесов достигаются за счет развития отраслевых решений и новых цифровых продуктов.

Новые цифровые кластеры развиваются как самостоятельные бизнес-направления с собственной моделью управления, в то время как традиционные сегменты продолжают обеспечивать комплексное обслуживание клиентов, включая конвергентные услуги.

77%

23%

Динамика доли выручки от цифровых сервисов



>23%
вклад цифровой линейки сервисов в выручку компании в 2024 году

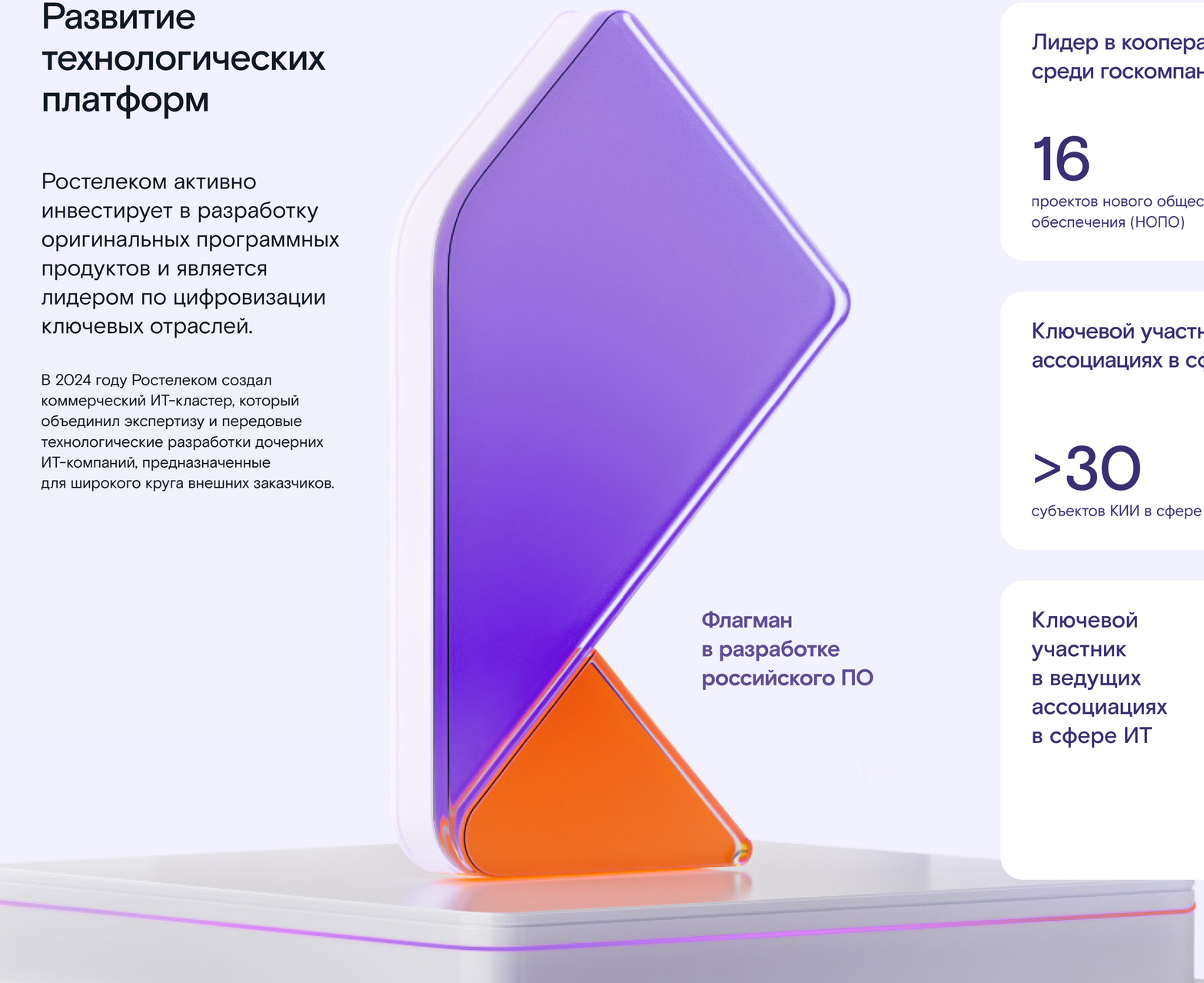
~200 млрд ₽
внушительная отметка масштаба цифрового бизнеса в абсолютном выражении

[1] Value for Money (VfM) — соотношение цены и качества.

Развитие технологических платформ

Ростелеком активно инвестирует в разработку оригинальных программных продуктов и является лидером по цифровизации ключевых отраслей.

В 2024 году Ростелеком создал коммерческий ИТ-кластер, который объединил экспертизу и передовые технологические разработки дочерних ИТ-компаний, предназначенные для широкого круга внешних заказчиков.



Флагман в разработке российского ПО

Лидер в кооперации в сфере ИКТ среди госкомпаний

16

проектов нового общесистемного программного обеспечения (НОПО)

Ключевой участник в ведущих ассоциациях в сфере ИТ

>30

субъектов КИИ в сфере связи

Лидер по созданию отечественных ИТ-решений

>300

технологий и продуктов собственной разработки в Едином реестре ПО Минцифры РФ

35

продуктов внесено в реестр в 2023-2024 годах

Ключевой участник в ведущих ассоциациях в сфере ИТ

РСПП
ИЦК МОБИЛЬНАЯ СВЯЗЬ
АКПО
ЭКОНОМИКА
ОТКРЫТЫЙ КОД

Цифровизация Ростелекома в цифрах

Доля операционных, производственных и управленческих бизнес-процессов, которые цифровизированы

>80%

Количество бизнес-процессов, замененных роботизированными сервисами

>200

Количество сервисов ИИ, внедренных на базе >1 тыс. моделей

>100

Доля электронного документооборота

90%

1.6 Основные события 2024 года

Рейтинги

AA+(RU)

Прогноз «стабильный»
АКРА, 14 мая 2024 года

AAA.ru

Прогноз «стабильный»
НРА, 30 мая 2024 года

AAA+

Высший класс Антикоррупционного рейтинга российского бизнеса
РСПП

RESG 1

Высший рейтинг нефинансовой отчетности
АК&М

Платиновый лидер

В рейтинге лучших работодателей России
Forbes

Назначения

Дмитрий Медведев
избран председателем совета директоров Ростелекома

Анна Трегубенкова
назначена старшим вице-президентом — финансовым директором Ростелекома с 11.07.2024; с 02.08.2024 — заместитель президента, председателя правления

Бизнес

Ростелеком

- № 1 на рынках базовых сервисов ШПД и платного ТВ[1]
- >1 млн видеокамер домашнего облачного видеонаблюдения
- Новая подписка «MiXX Вместе» с 16 цифровыми сервисами в пакете
- 30 млн обращений клиентов через голосовой и чат-бот
- Звонки и сообщения с мобильных телефонов через сеть Wi-Fi
- Новое облачное решение для гостиничного бизнеса «Цифровой отель»
- Новый сервис «Цифровой консультант» для индустрии ретейла
- Новая цифровая платформа «Е-контракт» для взаимодействия бизнеса с внештатными сотрудниками
- +11,5% доходы по проекту O2O[2]
- +4,6 тыс. км TEA NEXT

636 тыс.
домохозяйств охвачены услугами «Ростелеком Ключ»

[1] По данным «ТМТ Консалтинг».
[2] Оператор для операторов (O2O).

t2

- № 1 по NPS и в тройке лидеров по ключевым коммерческим показателям
- № 1 хост-оператор на рынке услуг MVNO (виртуальные операторы связи)
- Яркий ребрендинг со сменой названия
- Трансформация дистрибуции: расширение монобрендовой розницы, продажи в крупнейших федеральных сетях, ставка на онлайн
- Больше возможностей мультиподписки MiXX — новые партнеры, уникальные опции и сервисы
- Масштабный рефарминг: в 43 регионах частоты 2 100 МГц переведены на современный стандарт LTE
- Запуск первых 20 российских базовых станций «Булат» на коммерческой сети T2

48,9 млн
абонентов
+2% к 2023 году

Wink

- Второе место среди российских онлайн-кинотеатров[3]
- 28 новых оригинальных сериалов
- Новый музыкальный сервис «Wink Музыка» с 40 млн треков
- Запуск подписки «Wink Дети» для детей и родителей
- 39,5 млрд руб. выручки (+21% к 2023 году)

44,5 млн
уникальных устройств зафиксировано на платформе в течение года
+30% к 2023 году

[3] По количеству активных и платящих подписчиков, согласно данным аналитической компании GfK.

РТК-ЦОД

- № 1 на рынке коммерческих ЦОД в России с долей 31,6%[4]
- 19,8% — доля на рынке IaaS / 6,8% — доля на рынке PaaS[5]
- Запуск «Облака КИИ» — первого в России облака на отечественных программных и аппаратных решениях
- Новый сервис видео-конференц-связи на базе отечественного ПО MINT
- Запуск High Capacity[6] для размещения виртуальных машин и приложений
- Обновленный сервис BareMetal 2.0

>26 тыс.
стойко-мест
+25% к 2023 году

[4] По данным iKS-Consulting «Рынок коммерческих ЦОД в России 2024».
[5] В прогнозе учтены только вложения в существующие/известные государственные проекты.
[6] Кластер высокой производительности.

Бизнес

BASIS

- Первая в России полностью импортонезависимая экосистема для управления динамической ИТ-инфраструктурой
- № 1 на российском рынке VDI[1] и серверной виртуализации[2]
- Перевод Банка ВТБ на отечественную платформу виртуализации рабочих мест Basis Workplace
- Признание решений «Базиса» лучшими в сегментах виртуализации рабочих мест, серверной виртуализации, конвейеров разработки и средств облачной защиты[3]

>2 тыс.
улучшений в экосистеме виртуализации «Базис» за год

[1] Virtual Desktop Infrastructure (VDI) — инфраструктура виртуальных рабочих столов.
[2] По данным аналитических агентств «TMT Консалтинг» и iKS-Consulting.
[3] По данным отраслевого портала CNews.

СОЛАР

- № 1[4] среди российских игроков MSSP
- ~1 тыс. клиентов — ведущих российских компаний
- Обновление линейки флагманских продуктов «Солара»
- Запуск ПО ПАК Solar NGFW — программного межсетевого экрана для комплексной защиты корпоративной сети от сетевых атак и вредоносного ПО
- Запуск облачной платформы Solar Space для среднего и малого бизнеса
- Новый сервис оценки зрелости Security Operations Center (SOC) для крупных корпораций и госструктур с собственными центрами мониторинга ИБ
- Запуск программы SOLARSHIP для расширения географического присутствия
- Подтверждение соответствия ряда продуктов требованиям регуляторов и интересам импортозамещения

>900 тыс.
атак отражено для защиты форумов ПМЭФ-2024 и ВЭФ-2024

[4] По данным исследования iKS-Consulting «Структура рынка SOC/MSSP в России в 2023 году».

госуслуги

- 54 млн человек оформили онлайн-запись на прием к врачу
- Новые сервисы, в том числе:
  - прием заявлений на дистанционное электронное голосование и голосование на дому для маломобильных граждан на выборах Президента Российской Федерации
  - поддержка единого дня голосования на региональных выборах: «Мобильный избиратель», «Регистрация на дистанционное электронное голосование», «Личный кабинет избирателя»
  - подача заявления для получения материнского капитала в виде единовременной выплаты
  - электронная подача исков, жалоб, ходатайств и других обращений в суд
  - проведение общих собраний в садово-огороднических некоммерческих товариществах (СНТ)
- Новые разделы, в которых собраны все меры поддержки и сервисы для пострадавших жителей Белгородской и Курской областей

>110 млн
зарегистрированных пользователей

>727 млн
заявок на оказание услуг

- Видеонаблюдение за выборами Президента Российской Федерации
- Видеонаблюдение за проведением ЕГЭ
- Создание ЕГРН 2.0 для Росреестра
- Вторая очередь проекта «Социальное казначейство»
- Единый реестр застрахованных лиц для Фонда обязательного медицинского страхования (ФОМС)
- 438 тыс. (+46% к 2023 году) зарегистрированных трансплантатов в Федеральном регистре доноров костного мозга и гемопоэтических стволовых клеток
- ~10 тыс. новых камер городского интеллектуального видеонаблюдения (всего нарастающим итогом более 420 тыс. камер)
- ~400 новых комплексов фотовидеофиксации нарушений правил дорожного движения (всего нарастающим итогом 6,3 тыс. штук)
- 12 проектов по цифровизации инфраструктуры освещения в регионах

1,7 млрд
зарегистрированных электронных медицинских документов в Единой государственной информационной системе в сфере здравоохранения (ЕГИСЗ)
+60% к 2023 году

Партнерства 2024 года

Ростелеком присоединился к Альянсу в сфере искусственного интеллекта.

Ростелеком инвестировал в развитие цифровой платформы для ретейла Imredi.

Ростелеком и акселератор Indie Go запустили фонд поддержки независимых разработчиков Indie Go Start.

Подписано трехстороннее соглашение о сотрудничестве между Казначейством России, ООО «ВК Цифровые Технологии» и ПАО «Ростелеком».

Ростелеком и АЛРОСА запустили совместный проект цифровой трансформации на базе отечественных технологий.

Ростелеком в партнерстве с DIS Group начинают разработку продуктов в области управления корпоративными данными.

Ростелеком и корпорация «ХайТэк» договорились о долгосрочном партнерстве для развития экосистемы цифровой экономики.

Ростелеком и ЕВРАЗ запустили Private LTE на Качканарском месторождении.

Ростелеком и Государственный Эрмитаж запустили проект цифрового сотрудничества.

Ростелеком и РЖД подписали соглашение о сотрудничестве в области цифровой трансформации.

Ростелеком и Холдинг Т1 договорились о долгосрочном партнерстве в области разработки и развития перспективных продуктов в области ИИ.

Ростелеком, Fplus и РФПИ начали совместные разработки по созданию импортоопережающих ИТ-решений.

Ростелеком и Фонд развития венчурного инвестирования Москвы запустили совместный проект поддержки инвестиционной деятельности.

Ростелеком и BIOCAD приступили к созданию импортонезависимых программно-аппаратных комплексов для фармотрасли.

Ростелеком и НОТА запустили программы продвижения цифровых продуктов для бизнеса.

Ростелеком открыл «Онлайн-университет» для партнеров — операторов связи.

Ростелеком и корпорация «Хуамин» запустили совместные проекты в области информационно-коммуникационных технологий.

Ростелеком, ГУП «ТЭК СПб» и Fplus приступили к разработке импортонезависимых программно-аппаратных комплексов для компаний топливно-энергетического комплекса России.

Ростелеком и «Оптиковолоконные Системы» приступили к разработке передовых отечественных технологий оптических волокон.

Социально значимые инициативы

Ростелеком присоединился к федеральному проекту «Содействие занятости».

Ростелеком и «Российские студенческие отряды» подписали соглашение о расширении карьерных возможностей для молодежи.

Ростелеком и Томский государственный университет (ТГУ) подписали соглашение, нацеленное на снижение дефицита отечественных инженерных кадров.

02

Стратегический отчет

2.1	Обращение председателя совета директоров ПАО «Ростелеком»	21
2.2	Обращение президента ПАО «Ростелеком»	23
2.3	Стратегия на 2021–2025 годы	26
2.4	Наши приоритеты в области ESG	34
2.5	Описание отрасли и конкурентный анализ	36
2.6	Операционные результаты	56
2.7	Развитие инфраструктуры	121
2.8	Повышение операционной эффективности	126
2.9	Инвестиционная деятельность	130
2.10	Отчет об ESG	139
2.11	Финансовый обзор	149

20–153

Обращение председателя совета директоров ПАО «Ростелеком»

Дмитрий Медведев

председатель совета
директоров ПАО «Ростелеком»

Уважаемые акционеры!

В 2024 году коллектив ПАО «Ростелеком» проделал большую работу, добился значимых результатов. В разработке и достижении своих стратегических приоритетов компания руководствуется национальными целями развития, обозначенными Президентом России.

Сегодня Ростелеком вносит весомый вклад в реализацию важнейших государственных программ в цифровой сфере, обеспечение бесперебойной работы критически важной информационной инфраструктуры. Главной задачей компании в 2024 году стало укрепление лидерских позиций на ключевых рынках. Слаженные усилия эффективной управленческой команды позволили добиться роста выручки и других операционных и финансовых показателей.

В непростых внешних условиях Ростелеком сохранил финансовую устойчивость, продолжил инвестировать средства в проекты, направленные на цифровизацию различных отраслей экономики государства, бизнеса и социальной сферы.

Обращение председателя совета директоров ПАО «Ростелеком»

Компания демонстрирует уверенный рост во всех перспективных сегментах рынка. Это в том числе электронное правительство, мобильная связь, облачные сервисы, онлайн-кинотеатры, цифровизация регионов, цифровое здравоохранение.

За прошедший год Ростелеком укрепил свой статус безусловного лидера на рынке дата-центров. Создан коммерческий ИТ-кластер, постоянно совершенствуются цифровые сервисы для населения и бизнеса, расширяется их спектр. В то время как киберугрозы становятся все более масштабными и сложными, компания активно развивает кластер информационной безопасности.

Отдельно отмечу успехи компании в обеспечении технологического суверенитета России. В сжатые сроки был сформирован собственный производственный кластер, который наращивает выпуск широкой линейки телекоммуникационного оборудования. Важным событием стал коммерческий запуск на сети дочернего мобильного оператора Т2 первых 20 российских базовых станций компании «Булат». Оборудование такой сложности в нашей стране раньше не производилось.

Серьезных результатов Ростелеком достиг в создании импортонезависимых продуктов для ИТ-сферы. Сегодня их активно внедряют крупнейшие банки и компании страны вместо иностранного ПО, которое раньше считалось незаменимым. Необходимо и впредь продолжать разработку инновационных решений для государства, бизнеса и граждан, отдавая приоритет отечественному оборудованию и ПО, в том числе собственной разработки Ростелекома.

В 2025 году мы планируем достичь своей стратегической цели — успешной трансформации компании в крупнейшего российского провайдера цифровых услуг. В ближайшее время будут определены ключевые ориентиры развития компании до 2030 года. Наши усилия направлены на то, чтобы сохранить статус национального лидера в развитии и предоставлении цифровых услуг и решений, который работает с миллионами домохозяйств, государственными и частными организациями. Перспективная задача — максимально раскрыть потенциал Ростелекома для всех потребителей и в выбранных сегментах рынка.

Компания и впредь намерена выступать надежным партнером государства в реализации нового приоритетного национального проекта «Экономика данных и цифровая трансформация государства». Продолжится практическое осуществление планов, направленных на устранение цифрового неравенства, расширение технологической поддержки системы Госуслуг и государственных информационных систем.

Решение этих сложных и многоплановых задач требует особого вклада каждого сотрудника Ростелекома. Привлечению и подготовке высококлассных специалистов уделяется самое пристальное внимание. Такие программы будут продолжены и расширены.

Руководство компании приложит все усилия для того, чтобы обеспечить дальнейший рост бизнеса, активное внедрение инноваций, повышение акционерной стоимости ПАО «Ростелеком». Мы и дальше намерены неукоснительно выполнять свои обязательства перед акционерами, включая выплату дивидендов, и другими заинтересованными сторонами.

Хотел бы выразить всем партнерам компании «Ростелеком» искреннюю благодарность за поддержку и доверие. Высоко ценим ваше участие в совместной работе по укреплению технологического суверенитета России, цифровой трансформации всех сфер жизни страны.

Дмитрий Медведев

председатель совета
директоров ПАО «Ростелеком»

Обращение президента ПАО «Ростелеком»

Михаил Осеевский

президент и председатель правления ПАО «Ростелеком»

Уважаемые акционеры, коллеги, партнеры и клиенты!

2024 год стал важным этапом реализации пятилетней стратегии Ростелекома — компания с опережением достигла целевых финансовых и операционных показателей, обозначенных в ней.

Ключевые драйверы нашего развития — цифровые сервисы и инновационные продукты, востребованность которых активно растет благодаря цифровизации буквально всех отраслей экономики, социальной сферы и жизни человека.

В 2024 году произошли важные изменения в корпоративном управлении: совет директоров Ростелекома возглавил Дмитрий Анатольевич Медведев. Мы убеждены, что опыт и стратегическое видение нового председателя совета директоров зададут дополнительные векторы развития, открывающие перед компанией еще более амбициозные горизонты.

Обращение президента ПАО «Ростелеком»

Ростелеком успешно завершил отчетный год с двухзначными темпами роста выручки (+10% к 2023 году, до 779,9 млрд рублей) и увеличением операционной прибыли до амортизации (+7% к 2023 году, до 302,5 млрд рублей).

Вклад цифровой линейки сервисов в выручку компании превысил 23%, а масштаб цифрового бизнеса в абсолютном выражении приблизился к внушительному рубежу — 200 млрд рублей. Одним из ключевых достижений года стало обеспечение финансовой устойчивости и комфортного уровня долговой нагрузки.

В 2024 году Ростелеком создал коммерческий ИТ-кластер, объединивший компетенции и передовые разработки наших дочерних компаний для внешних заказчиков. Среди важных достижений стоит отметить запуск компанией РТК-ЦОД комплексного продукта «Облако КИИ» — первого и на данный момент единственного в России мультитенантного защищенного облака, работающего на отечественных программных и аппаратных решениях.

В 2024 году Ростелеком продолжил укреплять позиции безусловного лидера на рынке коммерческих дата-центров и облачных инфраструктурных сервисов. Мы существенно расширили собственную сеть центров обработки данных, чтобы удовлетворить растущий спрос со стороны корпоративных и государственных заказчиков, которые все чаще выбирают облачные решения профильного провайдера взамен создания собственных дата-центров. Таким образом, по итогам 2024 года количество стойко-мест в дата-центрах группы выросло почти на треть, до 27 тыс. Мы продолжаем фиксировать стремительно растущий спрос на облачные решения, в том числе в сфере VDI и серверной виртуализации.

Компания «Базис», наш разработчик и крупнейший игрок на российском рынке виртуализации, первой в стране представила полностью импортонезависимую экосистему решений для управления динамической ИТ-инфраструктурой мирового класса. На ее базе реализованы амбициозные проекты в банковской отрасли: в короткие сроки в инфраструктуре двух системообразующих российских банков иностранные решения были заменены на платформу виртуализации серверов Basis Dynamix и платформу виртуализации рабочих мест Basis Workplace.

Отдельно хочу отметить развитие нового цифрового бизнеса «Х.Технологии», с помощью которого проводятся стратегические исследования трендов на российском и международных рынках и формируются новые направления цифрового бизнеса с максимальным рыночным потенциалом. Подразделение ежегодно оценивает тысячи стартапов и технологических компаний, заключает партнерства, проводит сделки по слиянию и поглощению и запускает новые продукты. Основные направления — финансовые технологии, борьба с мошенничеством, электронная торговля, анализ больших данных, искусственный интеллект, рекламные и промышленные технологии, туристические сервисы и другие сферы. В 2024 году «Х.Технологии» запустили фонд Indie Go Start для поддержки российских разработчиков видеоигр. В рамках фонда подразделение инвестировало в развитие разработчика цифровой облачной платформы для контроля и развития розничных сетей и в инновационный цифровой сервис для привлечения клиентов в сфере розничной торговли и электронной коммерции на основе технологий искусственного интеллекта.

Ростелеком как технический партнер портала «Госуслуги» продолжает активно развивать и улучшать сервисы для граждан и бизнеса. Количество зарегистрированных пользователей уже превысило 110 млн, за год через портал было подано более 727 млн заявок. В 2024 году портфельная компания кластера «Х.Технологии» («Фаззи Лоджик Лабс», один из ведущих разработчиков систем противодействия мошенничеству) присоединилась к важному проекту по усилению безопасности на портале «Госуслуги». В условиях роста цифровизации и увеличения количества мошеннических схем защита пользователей стала особенно актуальной. Благодаря внедренным решениям удалось повысить эффективность распознавания новых угроз, улучшить модели выявления атак и ввести контроль за учетными записями без ухудшения удобства для пользователей. Это повысило уровень доверия граждан к порталу и стало важным шагом в реализации поручения Президента России по борьбе с цифровым мошенничеством.

Ростелеком остается ключевым технологическим партнером в реализации масштабных государственных проектов. Среди крупных проектов отчетного года — модернизация информационной системы ЕГРН 2.0 для Росреестра, а также развитие в рамках второй очереди проекта «Социальное казначейство», мощной универсальной платформы для предоставления мер социальной поддержки в проактивном формате.

Обращение президента ПАО «Ростелеком»

Ростелеком продолжает быть крупнейшим цифровым оператором услуг для дома и семьи.

В мобильном бизнесе в 2024 году состоялся яркий и масштабный ребрендинг Т2: компания сменила название на Т2, увеличила абонентскую базу до 49 млн пользователей, заняв третье место на российском рынке, и сохранила позиции лидера по качеству работы с клиентами (NPS). Компания также остается трендсеттером в разработке и выводе на рынок новых продуктов, включая развитие мультиподписки MiXX.

Продолжает быстрее рынка расти онлайн-кинотеатр Wink, который в 2024 году представил 28 оригинальных сериалов, самыми популярными из которых стали «Комбинация», «ГДР» и «Ландыши». Wink также запустил музыкальный сервис с 40 млн треков и гибкой системой персонализации прослушивания. Стабильно растет абонентская база ШПД и облачного домашнего видеонаблюдения, где мы реализовали уже более 1 млн видеокамер, сервисов «Умный дом», «Ключ» и «Лицей».

1 тыс. крупнейших корпораций страны доверяют Ростелекому обеспечение информационной безопасности: наша дочерняя компания «Солар» предлагает комплексные решения для надежной защиты данных и бизнес-процессов. В 2024 году мы запустили облачную платформу Solar Space для веб-ресурсов малого и среднего бизнеса, а также представили обновленный программно-аппаратный комплекс Solar NGFW. Ростелеком сыграл важную роль в обеспечении кибербезопасности ключевых событий страны. Так, центр Solar JSOC отразил более 570 кибератак на ресурсы Восточного экономического форума и около 200 тыс. попыток веб-атак на ИТ-инфраструктуру региональных выборов.

В 2024 году исполнилось 10 лет федеральному проекту устранения цифрового неравенства. За эти годы Группа компаний «Ростелеком» провела колоссальную работу по строительству масштабной цифровой инфраструктуры, введя в эксплуатацию несколько тысяч точек Wi-Fi и базовых станций, для чего построила свыше 100 тыс. км волоконно-оптических линий связи. Мы продолжаем прикладывать максимум усилий для того, чтобы люди даже на самых труднодоступных и удаленных территориях страны получили высокоскоростной доступ в интернет и качественную мобильную связь. Это не просто большой инфраструктурный, но и важнейший социальный проект для миллионов граждан нашей страны.

Ростелеком уже третий год подряд входит в группу «платиновых» работодателей страны по версии Forbes Russia и получает высокие оценки экспертов по важнейшим ESG-показателям. Наши сотрудники, их компетенции и лояльность компании — безусловная ценность для Ростелекома. Мы предлагаем нашей команде обучение в различных форматах, совершенствуем программы адаптации и признания и стремимся делать все, чтобы мотивировать наших сотрудников развивать свои навыки и достигать новых профессиональных вершин. Компания уделяет большое внимание и социальным проектам. Мы многое делаем для популяризации идеалов и практики волонтерства, а также стандартов здорового образа жизни.

Мы сохраняем традицию регулярных дивидендных выплат: по итогам 2023 года акционерам выплачено 6,06 рубля на акцию — на 11% больше, чем в предыдущем году.

Мы уверенно смотрим в будущее и планируем в наступившем году представить стратегические приоритеты развития компании до 2030 года. Компания выходит на горизонт следующего стратегического цикла в статусе лидера по цифровизации ключевых отраслей: от государственных сервисов, здравоохранения и образования до автомобилестроения, агро-промышленного комплекса и финансового сектора. У нас большие обоснованные амбиции на следующие пять лет. Впереди напряженная работа, и я убежден, что наша команда успешно справится со всеми вызовами и задачами.

Михаил Осеевский

президент и председатель правления ПАО «Ростелеком»

2.3

Стратегия на 2021–2025 годы

В 2021 году Ростелеком принял стратегию на 2021–2025 годы[1], сохранив фокус на трансформации в интегрированного провайдера цифровых сервисов и надежного партнера для населения, бизнеса и государства.

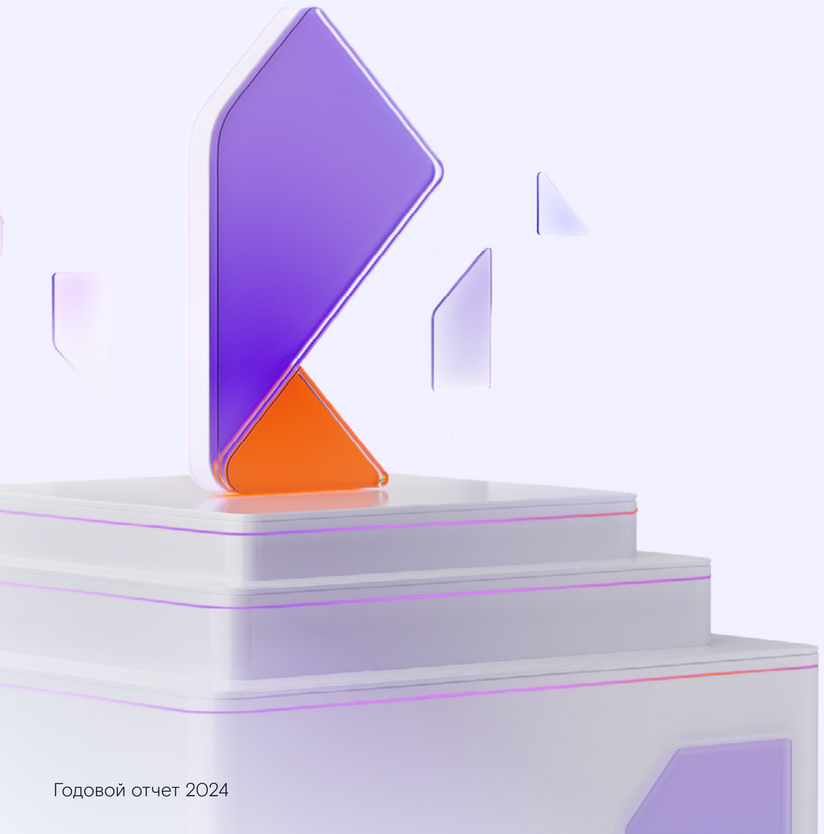
Благодаря сегментно-кластерной модели Ростелеком создает современную цифровую компанию, которая поддерживает лидерство в традиционных цифровых сервисах и развивает перспективные цифровые кластеры с уникальными командными компетенциями в разработке новых продуктов.

Стратегические цели Группы компаний «Ростелеком» на 2025 год

Выручка	700 МЛРД ₽
OIBDA	×1,5 РАЗА[2]
Чистая прибыль	×2 РАЗА[2]
CAPEX	На уровне 2020 года в абсолютном выражении
Чистый долг / OIBDA	<2,5

[1] Утверждена советом директоров 19 апреля 2021 года (Протокол от 20 апреля 2021 года № 9).
[2] По сравнению с 2020 г.

Амбиции Ростелекома — сохранение лидерской позиции в традиционном бизнесе и интенсивное развитие новых цифровых направлений самостоятельно либо в партнерстве с ведущими игроками рынка.



Кто?

Цифровой партнер

для населения, бизнеса и государства

Цифровая клиентоцентричная группа компаний

- Флагман, определяющий развитие рынка телеком-услуг в стране
- Игрок № 1 в выбранных новых направлениях бизнеса
- Трансформация организации с фокусом на клиенте, лидерстве по эффективности затрат
- Устойчивое финансовое развитие

Как?

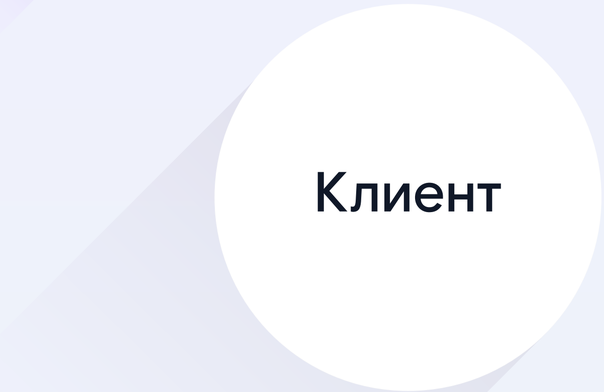
Люди

Цифровой каркас

- Сетевая инфраструктура и распределенная сеть ЦОД
- Новые решения: инфобезопасность и облачные сервисы
- Лидирующая роль в цифровизации государства
- Собственный ИТ-кластер

Ключевые приоритеты

Ростелеком видит свое развитие в качестве цифровой клиентоцентричной группы компаний, фундаментом которой являются человеческий капитал и передовые цифровые технологии по обработке и передаче информации[1].



1

«Умный» рост в традиционном бизнесе

повышение возврата на инвестиции и денежного потока

2

Опережающие темпы роста в новых бизнесах

достижение лидерских позиций

3

Сохранение и расширение роли ключевого партнера государства

в цифровизации общественно значимых сервисов и проектов

4

Рост эффективности в традиционном бизнесе

[1] Подробнее о целевых ориентирах новой стратегии читайте в Годовом отчете за 2021 год.

1

«Умный» рост в традиционном бизнесе, обеспечивающий повышение возврата на инвестиции и денежного потока

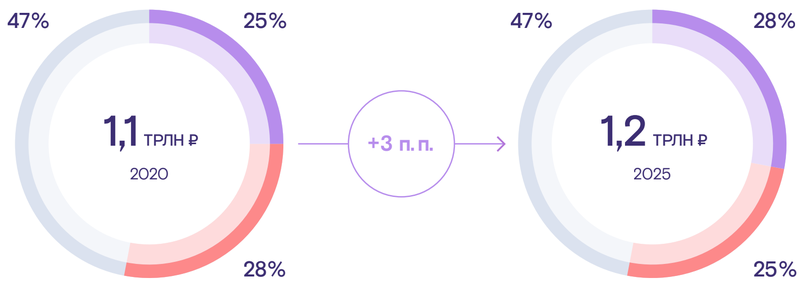
В соответствии со стратегией на 2021–2025 годы Ростелеком становится флагманом, определяющим развитие рынка[1] телекоммуникационных услуг в стране. Планируется, что компания станет крупнейшим по абонентской базе и выручке оператором традиционных телекоммуникационных услуг с ростом базы частных клиентов до более 100 млн и сохранением лидирующих позиций как партнера для бизнеса и государства.

Стратегия предусматривает развитие трех традиционных направлений в формате сегментов.

B2C

Сегмент включает традиционные услуги телефонии, ШПД, кабельное ТВ, IPTV

- Ростелеком
- Игрок 1
- Прочие



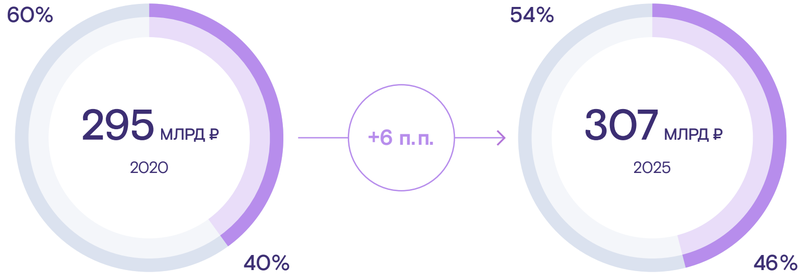
~4% CAGR выручки

>1% CAGR рынка

B2B/G

Сегмент включает традиционные услуги телефонии (включая ВАТС и IP), ШПД, VPN и аренду каналов, M2M

- Ростелеком
- Прочие



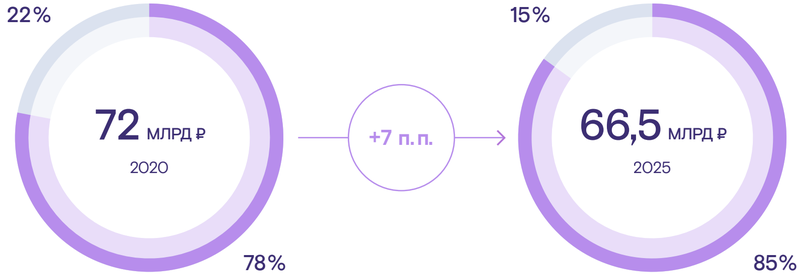
~4% CAGR выручки

>1% CAGR рынка

B2O

Сегмент включает присоединение и пропуск трафика, IP-транзит, VPN и аренду каналов, инфраструктурные услуги

- Ростелеком
- Прочие



Стабильный CAGR выручки

Небольшое снижение CAGR рынка

[1] Источники: прогнозы рынка «ТМТ Консалтинг», J'son, IKSmedia, отчетность операторов, данные компании.

2

Опережающие темпы роста в выбранных новых направлениях бизнеса — достижение лидерских позиций

Стратегия предусматривает развитие пяти новых направлений в формате кластеров

№ 1

Приоритетная задача Ростелекома — стать игроком № 1 на каждом из выбранных рынков

Ростелеком отказывается от строительства широкой экосистемы за собственный счет. Акцент в развитии новых цифровых бизнесов будет сделан на сфокусированном росте ограниченного набора направлений, смежных с ключевыми продуктами ИТ- и телеком-сфер.

Для развития новых направлений, помимо собственных ресурсов, планируется использовать механизмы венчурных проектов, партнерства и M&A.

3

Сохранение и расширение роли ключевого партнера государства в цифровизации общественно значимых сервисов и проектов

№1

Приоритетная задача Ростелекома — стать игроком № 1 на каждом из выбранных рынков

№1

в выбранных направлениях цифровизации государства

Цели
к 2025 году

Сохранение лидерства

Быть лидером

в выбранных направлениях цифровизации государства

в предоставлении традиционных услуг государственным заказчикам

Приоритеты

1. Быть оператором № 1 по всем традиционным услугам
2. Стать оператором мобильной связи № 1 для государственных заказчиков
3. Развивать проект электронного правительства и системы межведомственного взаимодействия
4. Достичь лидерства в предоставлении сервисов «Цифрового региона»
5. Содействовать в реализации проектов в области здравоохранения
6. Участвовать в национальном проекте «Цифровая экономика» и реализовывать задачи по предоставлению услуг связи (проект «Устранение цифрового неравенства», подключение социально значимых объектов к сети Интернет и др.)

4

Рост эффективности в традиционном бизнесе

Факторы роста эффективности в традиционном бизнесе

- Оптимизация затрат, в том числе связанных с организационной трансформацией (сокращение уровней управления)
- Изменение подхода к инвестированию
- Построение моделей развития и оптимизации «от клиента»
- Оптимизация портфеля активов, включая продажу недвижимости
- Сокращение доли затрат на персонал в выручке, в том числе за счет повышения производительности труда
- Пересмотр и упрощение ключевых бизнес-процессов

Цели

к 2025 году

2 п. п.
повышение рентабельности OIBDA за счет оптимизации прочих затрат

20%
целевая доля фонда оплаты труда в выручке

>40%
целевая рентабельность OIBDA

Приоритеты

1. Сокращение доли затрат на персонал в выручке, в том числе за счет повышения производительности труда

2. Оптимизация прочих непрямых затрат, в том числе:
   - затрат на материалы, ремонт и обслуживание
   - прочих операционных расходов

3. Повышение операционной эффективности:
   - сокращение количества уровней управления
   - оптимизация портфеля активов, включая продажу недвижимости
   - пересмотр и упрощение ключевых процессов через реализацию программы повышения операционной эффективности

Краткий отчет по результатам реализации стратегии

№	Приоритет	Цель на 2025 год	Результат 2024 года	Комментарий
1	«Умный» рост в традиционном бизнесе, обеспечивающий повышение возврата на инвестиции и денежного потока	>700 млрд руб.	779,9 млрд руб.	Стратегическая цель по выручке достигнута в 2023 году (707,8 млрд руб.). Компания продолжает демонстрировать опережающие темпы роста, несмотря на сложную макроэкономическую обстановку. Рост обеспечивается стабильным увеличением доходов от телеком-бизнеса и развитием цифровых услуг и сервисов
2	Опережающие темпы роста в выбранных новых направлениях бизнеса — достижение лидерских позиций	Стать игроком № 1 на каждом из выбранных рынков	Совокупный темп роста выручки в новых направлениях бизнеса составил 20%[1]	Ростелеком продолжает активно развивать бизнес в новых направлениях, демонстрируя темпы роста выше рынка либо в соответствии с рыночными
3	Сохранение и расширение роли ключевого партнера в цифровизации общественно значимых сервисов и проектов	Оставаться ключевым партнером государства в цифровизации	Реализованные проекты: расширение функционала портала «Госуслуги»; цифровизация здравоохранения; дистанционное электронное голосование	Компанией успешно реализованы важные проекты в области цифровизации государства
		Сохранять лидерство в выбранных направлениях цифровизации государства	Количество абонентов, подключенных по услугам ШПД-оптика + VPN в корпоративном и государственном сегментах, выросло до 1,2 млн абонентов	Компания укрепляет лидерство в предоставлении государству современных цифровых сервисов и решений
4	Рост эффективности в традиционном бизнесе	Увеличить OIBDA в 1,5 раза	Цель выполнена, OIBDA Группы выросла в 1,56 раза и составила 302,4 млрд руб.	Цель по увеличению OIBDA выполнена с опережением срока
		Рентабельность по OIBDA >40%	38,8%	Рентабельность по OIBDA находится под давлением, в том числе в связи с кратным повышением платы за частоты LTE
		Увеличить чистую прибыль в 2 раза	Ниже поставленной в 2021 году цели	Динамика чистой прибыли обусловлена, в том числе: 1. эффектом пересчета отложенных налоговых разниц в связи с повышением ставки налога на прибыль до 25% (до 5% для ИТ-компаний в составе группы) с 01.01.2025; 2. ростом финансовых расходов компании вследствие увеличения ключевой ставки и жесткой денежно-кредитной политики
		CAPEX в абсолютном выражении на уровне 2020 года (135,9 млрд руб.); CAPEX / выручка — 19%	CAPEX в абсолютном выражении — 178,6 млрд руб.; CAPEX / выручка — 22,9%	Прирост инвестиций в 2024 году связан с восстановлением инвестиционной активности после ее снижения в 2022–2023 годах, а также необходимостью дополнительных расходов на импортозамещение

[1] Рост выручки выбранных новых направлений бизнеса в 2024 году по сравнению с 2023 годом.

2.4 Наши приоритеты в области ESG

В рамках стратегии до 2025 года Ростелеком продолжает двигаться к заявленным ESG-целям, учитывая актуальность повестки в области устойчивого развития компании[1].

Ростелеком стремится вносить вклад в достижение Целей устойчивого развития (ЦУР) ООН, интегрируя их в управление компанией и учитывая при разработке проектов в области устойчивого развития.

E — Environmental

Окружающая среда

Приоритеты

- Эффективная система экологического контроля и менеджмента
- Повышение энергоэффективности
- Управление отходами
- Сокращение выбросов
- Ответственное потребление

Цель

- Снижение объемов потребления электроэнергии, кроме кластера ЦОД и облачных продуктов, на 15% к концу 2025 года
- Внедрение программ сбора и утилизации старых кабельных сетей, сетевого оборудования, абонентских устройств
- Внедрение концепции «зеленый офис» на всех офисных площадках компании к 2025 году

S — Social

Социальная ответственность

Приоритеты

- Обучение и развитие персонала
- Безопасные условия труда
- Поддержка сотрудников и повышение вовлеченности
- Благотворительность
- Цифровые сервисы для улучшения качества жизни

Цель

- Гендерное равенство: поддержание доли женщин в менеджменте и в целом по компании на уровне 40% к 2025 году
- Региональное равенство: децентрализация функций путем создания общекорпоративных центров компетенций в регионах и равных возможностей для карьерной миграции

G — Corporate governance

Корпоративное управление

Приоритеты

- Высокие стандарты корпоративного управления
- Справедливое вознаграждение
- Права акционеров
- Противодействие коррупции
- Высокие стандарты закупок

Цель

- Внедрение принципов ESG в закупочную деятельность к 2025 году
- Содействие продвижению и реализации ESG-принципов среди клиентов, включая разработку коммерческих продуктов и решений, позволяющих клиентам быть ESG-ответственными

[1] На корпоративном сайте ПАО «Ростелеком» функционирует раздел «Информация ESG», где представлены ключевые показатели, документы и политики в области ESG. В разделе также публикуются презентации и свод данных по ESG-факторам.

Приоритетные цели устойчивого развития для Ростелекома

1-й уровень приоритетности

Создание стойкой инфраструктуры, содействие всеохватной и устойчивой индустриализации и инновациям

Содействие поступательному, всеохватному и устойчивому экономическому росту, полной и производительной занятости и достойной работе для всех

Обеспечение всеохватного и справедливого качественного образования и поощрение возможности обучения на протяжении всей жизни для всех

Обеспечение открытости, безопасности, жизнестойкости и экологической устойчивости городов и населенных пунктов

Сокращение неравенства внутри стран и между ними

2-й уровень приоритетности

Укрепление средств осуществления и активизация работы в рамках Глобального партнерства в интересах устойчивого развития

Содействие построению миролюбивого и открытого общества в интересах устойчивого развития, обеспечение доступа к правосудию для всех и создание эффективных, подотчетных и основанных на широком участии учреждений на всех уровнях

Ответственное потребление и производство

Борьба с изменением климата

Сохранение экосистем суши

2.5 Описание отрасли и конкурентный анализ

Телеком-услуги для физических лиц (B2C)

По оценкам экспертов, концентрация людей в ключевых регионах и городах России будет расти опережающими темпами. Согласно данным Росстата, на фоне усиления миграции между регионами большая часть населения будет сосредоточена в нескольких крупных субъектах и городских агломерациях.

Ростелеком является единственным универсальным участником рынка, имеющим существенное присутствие во всех его сегментах: мобильной связи, ШПД, сегменте платного ТВ и фиксированной телефонии. При этом сегменты мобильной связи и фиксированной телефонии консолидированы между основными игроками. В то же время рынки ШПД и онлайн-кинотеатров фрагментированы, так как доля прочих игроков в них превышает 30%.

Ожидается, что объем коммуникационного рынка для частных пользователей в России до 2031 года будет расти со среднегодовым темпом на уровне около 4–5%. Основным драйвером останется рост рынка мобильной связи, главным образом за счет увеличения ARPU[1]. Высокими темпами также будет расти рынок видеосервисов, в основном за счет набора клиентской базы и консолидации рынка. Эксперты ожидают, что в целом абонентская база будет стабильна: сокращение в сегменте фиксированной телефонии и оптимизация СИМ-карт мобильной связи компенсируются ростом подписчиков платного ТВ и онлайн-кинотеатров.

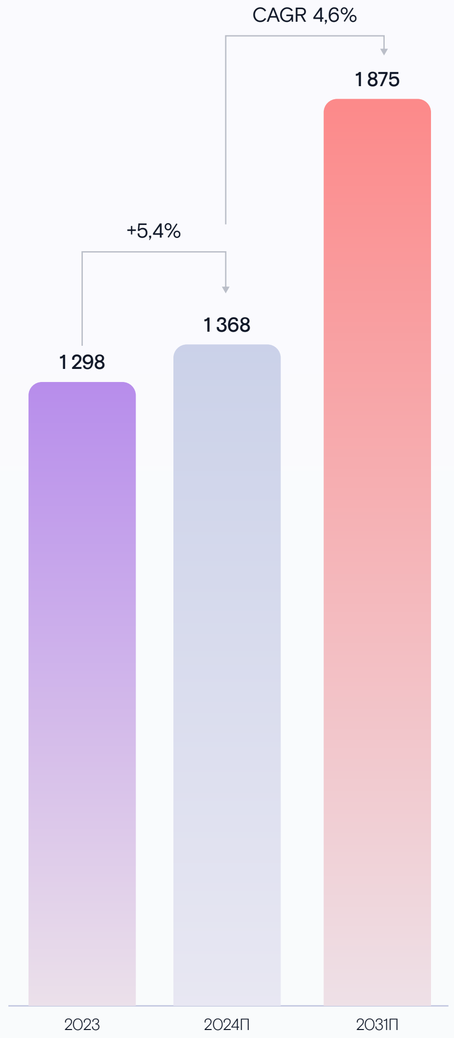
Рынок B2C в 2024 году / доли крупнейших игроков по выручке[2]

		Фиксированная связь			Онлайн-кинотеатры, новые продукты
	Мобильная связь	**ШПД**	**Платное ТВ**	**ОТА[3]**	**Видеосервисы (VoD/OTT[4])**
Млрд руб.	1 066	173,4	108,4	30,6	119,7[5]
Ключевые игроки в каждом сегменте	МТС (32%)	Ростелеком (40%)	Ростелеком (40%)	Ростелеком (68%)	«Кинопоиск» (33%)
	«МегаФон» (26%)	МТС (11%)	«Триколор» (14%)	МТС (25%)	«Иви» (16%)
	Ростелеком (22%)	«ЭР-Телеком» (11%)	«ЭР-Телеком» (11%)	Прочие (7%)	Ростелеком (14%)
	«ВымпелКом» (18%)	«ВымпелКом» (6%)	МТС (10%)		Okko (11%)
			«ВымпелКом» (3%)		
	Прочие (2%)	Прочие (32%)	Прочие (22%)		Прочие (26%)

[1] Average Revenue Per User (ARPU) — средний доход от каждого клиента.

[2] Источник: «ТМТ Консалтинг».
[3] ОТА — основной телефонный аппарат (фиксированная телефония).
[4] Video on Demand (VoD) — видео по запросу. Over the Top platform (OTT) — сервис или услуга, которая доставляет контент пользователю через интернет, но без привязки к устройству или провайдеру интернета.
[5] Без учета пересечений на операторском и неоператорском рынках.

Рынок B2C[1], млрд руб.

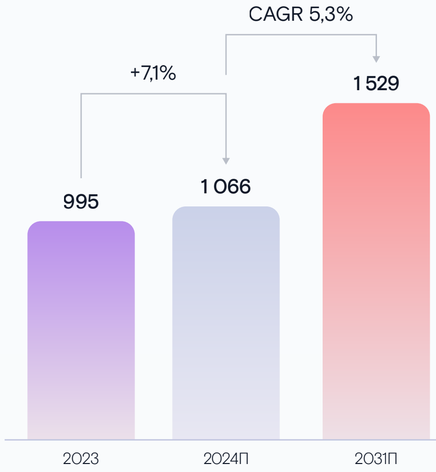


Рынок мобильной связи

Рост рынка в сегменте B2C в 2024 году обеспечен расширением продуктового портфеля и тарифной политикой операторов. В условиях насыщения рынка основные возможности роста выручки связаны с периодическим повышением стоимости основных мобильных услуг и наполнением предложения релевантными для клиента сервисами. В долгосрочной перспективе, исходя из опыта предыдущих лет, можно ожидать сохранения устойчивого роста рынка на уровне, близком к инфляции или превышающем ее.

Другими факторами развития рынка являются увеличение потребления мобильного интернета и рост популярности цифровых сервисов. Также продолжается восстановительный рост рынка роуминга, сдерживаемый ограниченной географией туристических поездок россиян, а также перетоком трафика в сети Wi-Fi.

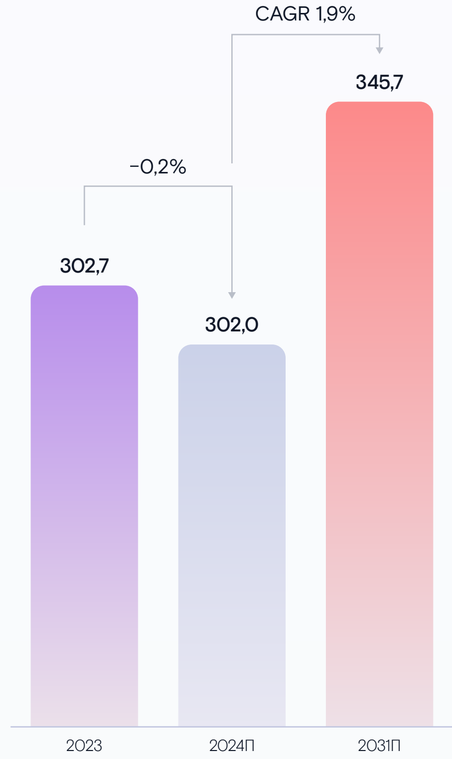
Рынок мобильной связи[1], млрд руб.



Рынок фиксированных услуг связи

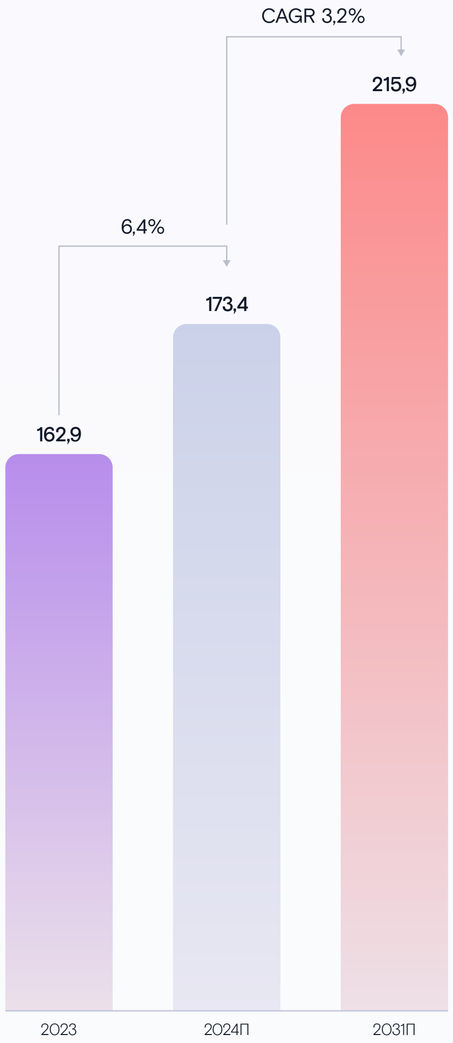
Рынок фиксированной связи[1], млрд руб.

Рынок фиксированных сервисов связи (ШПД, платное ТВ, фиксированная телефония) достиг насыщения по основной фиксированной услуге — ШПД, что замедляет его дальнейший рост.



[1] Источник: «ТМТ Консалтинг».

Рынок ШПД, млрд руб.



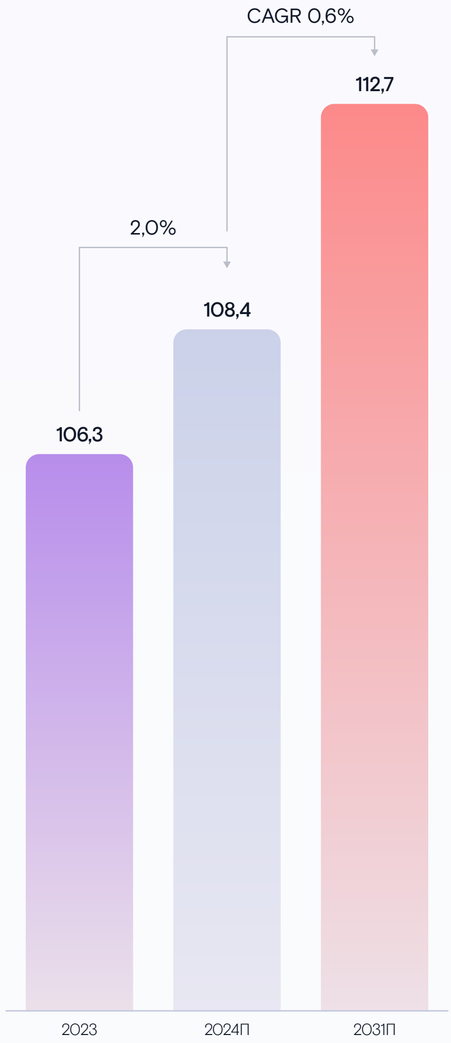
Положительные факторы:

- расширение охвата сетей за счет новостроек, пригородов крупных городов
- рост выручки за счет индексации тарифов
- сокращение оттока за счет роста проникновения FMC[1] и пакетных предложений
- рост количества предоставленных на рынке продуктов безопасности (подписки антивирусных продуктов, фильтрация небезопасного трафика, сервисы для проверки возможных утечек персональных данных, рекомендации по безопасному хранению данных в сети)
- государственные программы развития отрасли телекоммуникаций, подразумевающие увеличение охвата населения широкополосным доступом и гигабитным интернетом
- принятие закона о безвозмездном размещении сетей связи в многоквартирных домах (МКД) и установление Правил взаимодействия управляющего лица МКД и оператора связи при монтаже, эксплуатации и демонтаже сетей связи

Сдерживающие факторы:

- сокращение численности населения
- снижение покупательной способности
- миграция в мобильные сети

Рынок платного ТВ, млрд руб.



Положительные факторы:

- продолжающийся рост рынка ШПД и все большее распространение пакетных тарифных планов
- низкий отток в связи с невысокой стоимостью услуги
- рост выручки благодаря периодическому повышению тарифов (индексация тарифных планов как минимум на уровне инфляции)

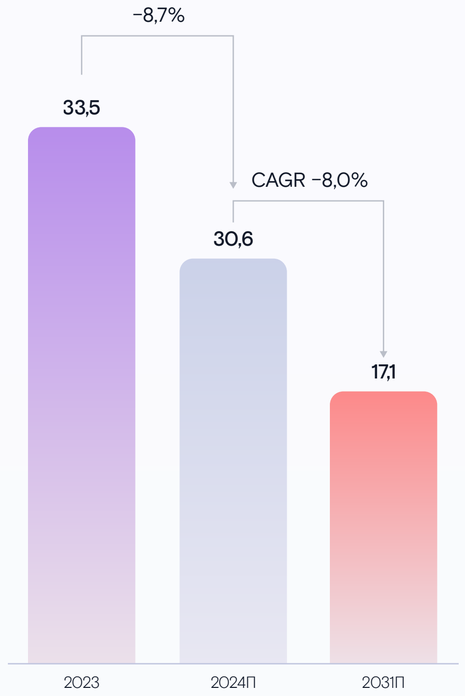
Сдерживающие факторы:

- рост конкуренции со стороны OTT-видеосервисов и бесплатного ТВ (приложения на Smart TV)
- рост уровня проникновения пакетов FMC среди абонентов ведет к снижению ARPU услуги платного ТВ и, соответственно, выручки

[1] Fixed Mobile Convergence (FMC) — технологическое решение объединяет фиксированную и мобильную связь без использования реальной офисной АТС для создания единой сети офисных и мобильных телефонов с общим планом коротких номеров.

Видеосервисы (VoD/OTT)

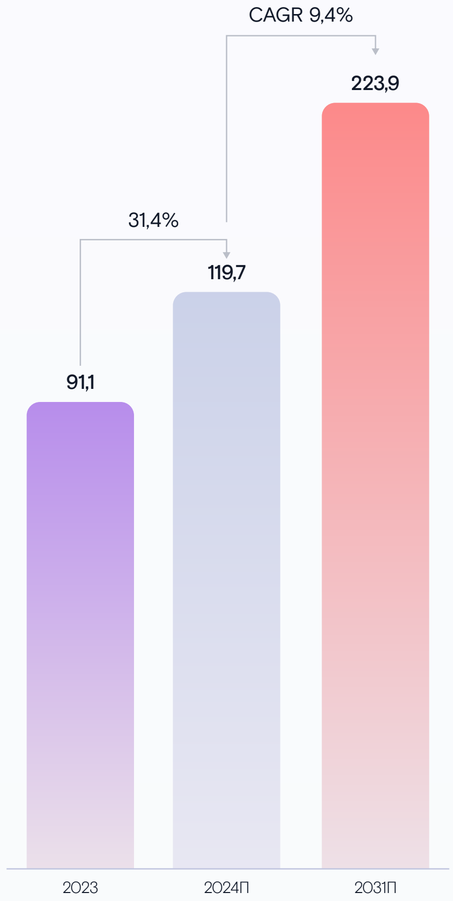
Рынок ОТА, млрд руб.



Сдерживающие факторы:

- усиливающееся проникновение в различные сферы общения и деятельности мессенджеров, социальных сетей, мобильной связи

Рынок видеосервисов[1], млрд руб.



Онлайн-кинотеатры — один из самых быстрорастущих телекоммуникационных рынков. Сегодня наиболее заметными участниками рынка онлайн-кинотеатров в России являются «Кинопоиск», «Иви», Okko и Wink (Ростелеком). Рынок онлайн-кинотеатров, согласно прогнозам, будет более консолидированным и не исчерпает свой потенциал на горизонте ближайших пяти лет. Проникновение OTT-подписок вырастет до 45%, и в долгосрочной перспективе активный рост рынка продолжится в связи с тем, что на более зрелых рынках уровень проникновения онлайн-кинотеатров значительно выше и составляет примерно 75%. Одними из главных драйверов роста будут положительная динамика проникновения Smart TV до 70% к 2031 году, спрос на оригинальный контент и включение в библиотеки контента новых зарубежных партнеров (турецких, азиатских, латиноамериканских производителей). Прогнозируется, что клиенты будут пользоваться двумя-тремя подписками на онлайн-кинотеатры, чтобы иметь возможность просматривать различный контент. На горизонте ближайших четырех-пяти лет будет нарастать тренд интеграции онлайн-кинотеатров с крупными экосистемами (банки, телеком-операторы, цифровые компании).

Положительные факторы:

- постоянное предложение онлайн-кинотеатрами кино- и сериальных новинок собственного производства (originals), рост качества originals
- растущий интерес пользователей к российскому кино- и сериальному контенту
- расширение библиотек за счет рейтингового контента турецких, азиатских, латиноамериканских производителей
- расширение операторами платного ТВ возможности подписок на партнерские видеосервисы
- дальнейшее развитие цифровых экосистем, увеличение числа пользователей мультисервисных подписок («Яндекс Плюс», «МТС Премиум» и др.), в состав которых входит доступ к онлайн-кинотеатрам
- повышение стоимости подписки
- рост среднего счета вследствие повышения спроса на дополнительные опции

Сдерживающие факторы:

- конкуренция со стороны пиратских видеосервисов и отсутствие новинок голливудских студий
- снижение ARPU из-за необходимости других игроков конкурировать с низкими ценами экосистем (в зависимости от выбранных стратегий экосистемных игроков, где онлайн-кинотеатры представлены преимущественно внутри мультиподписок)

[1] Источник: «ТМТ Консалтинг».

Телеком-услуги для бизнеса и государства (B2B/G)

Ожидается, что снижение доли традиционных услуг будет компенсировано новыми телеком-продуктами, которые быстро развиваются, но пока еще несопоставимы с традиционными услугами по размеру рынка в денежном эквиваленте.

Новые телеком-продукты

Многоканальный номер

Новая телефония

Wi-Fi

Видеонаблюдение

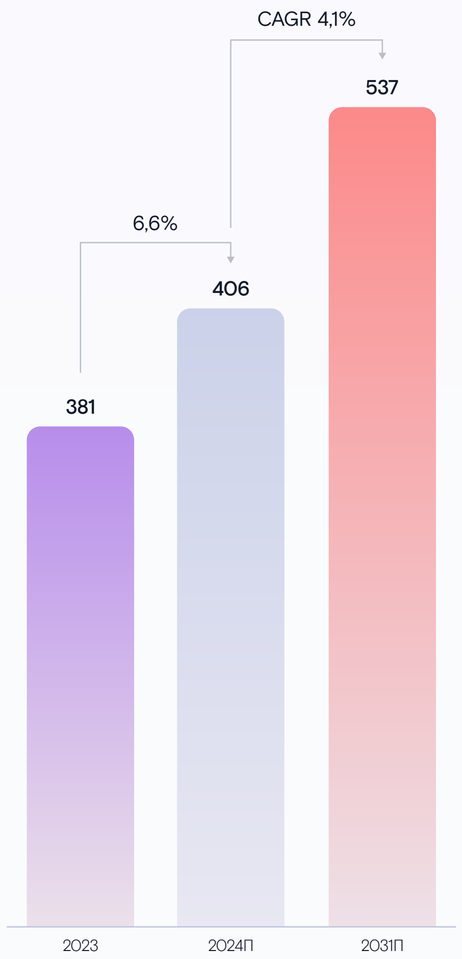
Телеком и смежные рынки B2B/G в 2024 году и доля крупнейших игроков по выручке[1]

	Традиционные услуги					Новые услуги			
	Мобильная связь	**ШПД**	**ОТА**	**VPN**	**Аренда каналов**	**Новая телефония**	**8 800**	**Wi-Fi**	**Облачное видеонаблюдение и облачная видеоаналитика**
Млрд руб.	185,0	66,3	44,8	49,6	9,2	28,6	9,7	4,8	7,6
Ключевые игроки в каждом сегменте	МТС (30%)	Ростелеком (48%)	Ростелеком (44%)	Ростелеком (68%)	Ростелеком (50%)	Ростелеком (41%)	Ростелеком (33%)	Ростелеком (41%)	
	«МегаФон» (28%)	«ЭР-Телеком» (10%)	МТС (13%)	«ВымпелКом» (9%)	ТТК (28%)	МТС (22%)	МТС (33%)	«ЭР-Телеком» (22%)	
	«ВымпелКом» (25%)	МТС (9%)	«ВымпелКом» (12%)	«МегаФон» (6%)	МТС (7%)	UISCom (8%)	«ВымпелКом» (15%)	«ВымпелКом» (12%)	
	Ростелеком (16%)	«ВымпелКом» (9%)	Прочие (31%)	«ЭР-Телеком» (4%)	«МегаФон» (6%)	«ВымпелКом» (6%)	«МегаФон» (15%)	Прочие (25%)	
					«ВымпелКом» (4%)	«МегаФон» (6%)	Прочие (4%)		Ростелеком (55%)
	Прочие (1%)	Прочие (24%)		МТС (3%)	Прочие (5%)	Прочие (17%)			
				Прочие (10%)					

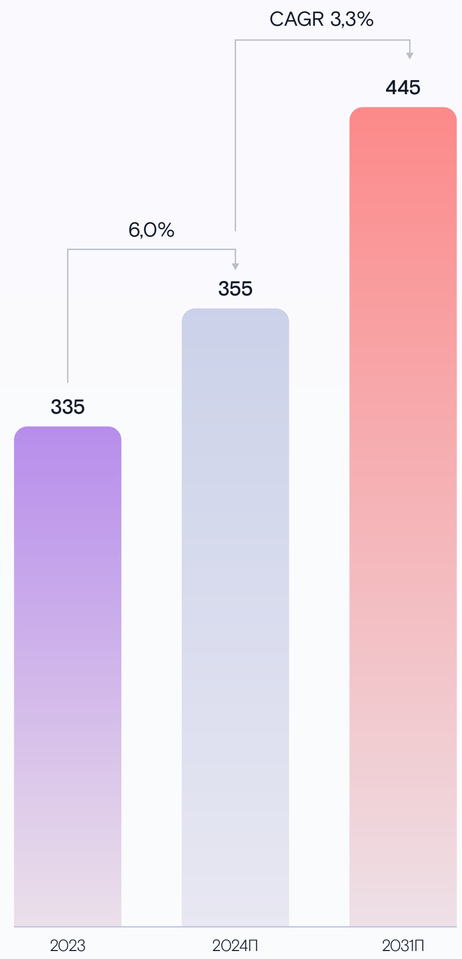
[1] Источник: «ТМТ Консалтинг».

Прогнозы развития отдельных продуктовых рынков

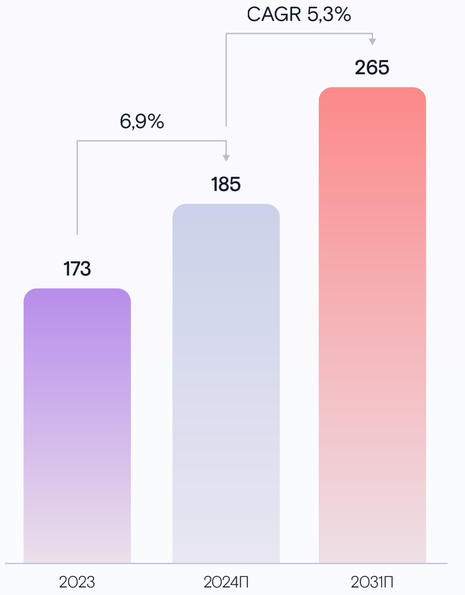
Телеком-рынок B2B/G в России[1], млрд руб.



Прогноз развития рынков традиционных услуг[1], млрд руб.



Прогноз развития рынка мобильной связи, млрд руб.

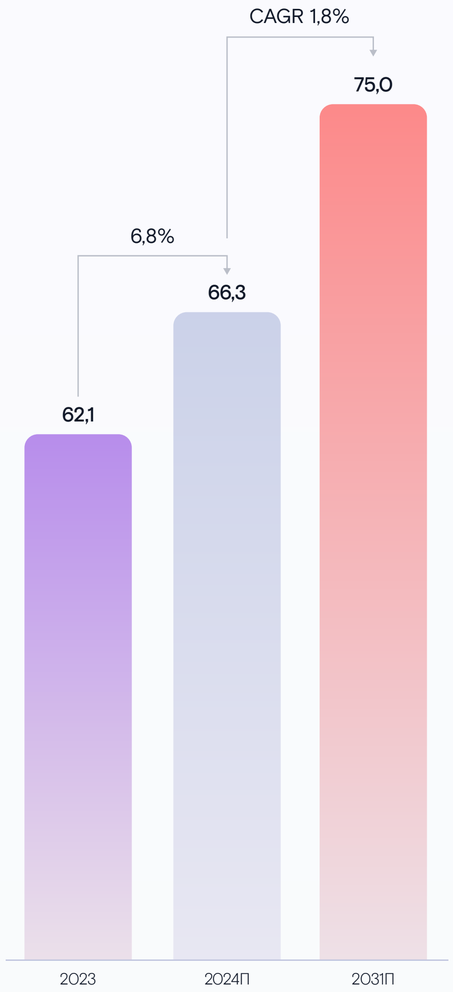


В значительной степени на выручку влияет увеличение доходов от основных услуг, что связано с ростом трафика передачи данных, тарифной политикой операторов, а также с расширением предложения по VAS-сервисам[2]. Еще одним фактором является рост сегмента A2P-рассылок[3].

Наблюдается динамичное развитие рынка M2M[4], который становится важным драйвером, хотя его вклад в динамику всего рынка мобильной связи все еще сравнительно небольшой.

[1] Источник: «ТМТ Консалтинг».
[2] Value-Added Services (VAS) — услуга с добавленной стоимостью.
[3] Application-to-Person (A2P) — автоматизированная технология отправки коммерческих СМС-сообщений из центральных баз данных мобильному пользователю по разным каналам связи.
[4] Machine-to-Machine (M2M) — межмашинное взаимодействие: технологии, которые позволяют машинам обмениваться информацией друг с другом или передавать ее в одностороннем порядке.

Прогноз развития рынка ШПД, млрд руб.



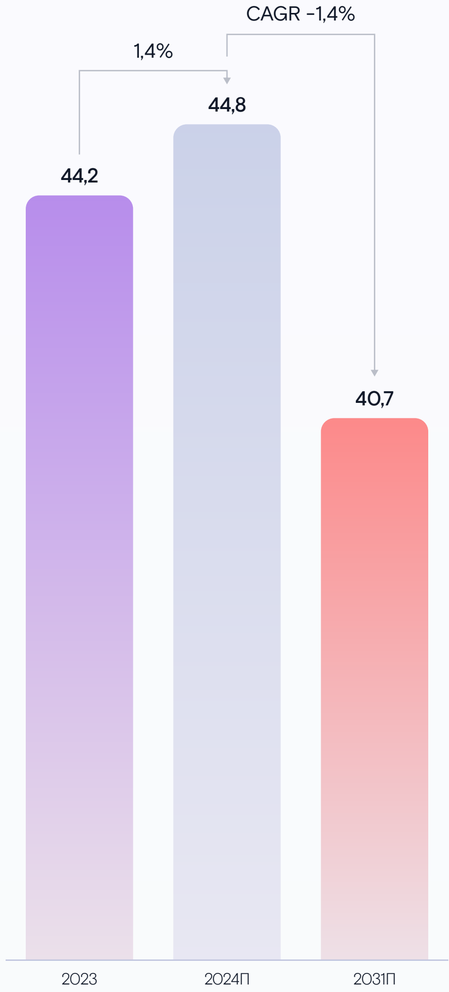
Положительные факторы:

- индексация тарифных планов (ТП) со стороны федеральных и локальных операторов связи для B2B- и B2G-клиентов
- активный рост числа юридических лиц в SMB-секторе[1]
- процесс заполнения бизнес-ниш, освободившихся с уходом международных компаний с рынка Российской Федерации
- возобновление строительства новых объектов, замороженных на 2022–2023 годы
- продолжение подключения новых точек и расширения имеющихся инфраструктур в рамках национального проекта «Цифровая экономика»

Сдерживающие факторы:

- стоимость установки и обслуживания инфраструктуры ШПД и VPN-решений может сдерживать развитие сегмента, особенно в части продаж небольшим и средним компаниям, на фоне жесткой денежно-кредитной политики, ограничения совокупного спроса и деловой активности
- конкуренция со стороны альтернативных технологий: использование мобильных решений (3G, 4G, 5G) и облачных сервисов может снизить спрос на традиционные ШПД и VPN

Прогноз развития рынка OTA, млрд руб.



Положительные факторы:

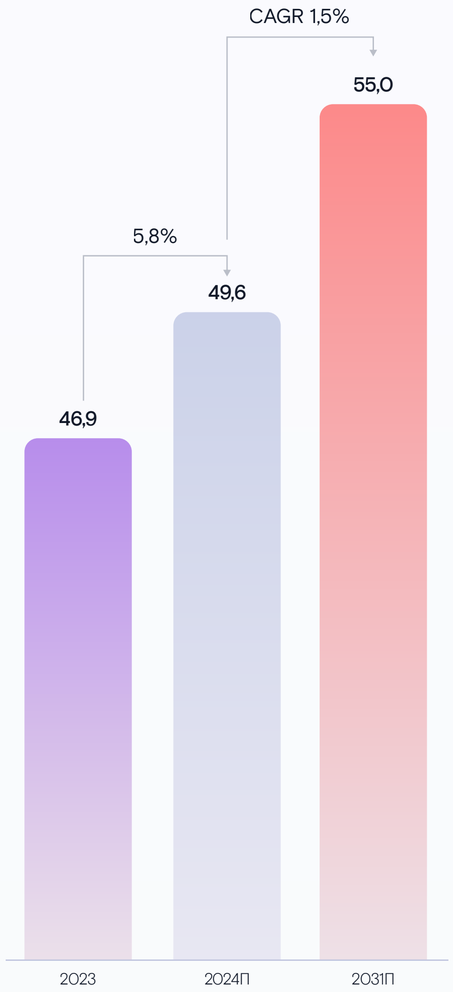
- повышение тарифов и развитие IP-телефонии

Сдерживающие факторы:

- использование корпоративных мессенджеров, ВКС[2], мобильной связи
- сокращение OTA ввиду подключения многоканальных номеров

[1] Small-Medium Business (SMB) — рыночный сегмент предприятий малого и среднего бизнеса.
[2] ВКС — видео-конференц-связь.

Прогноз развития рынка VPN, млрд руб.



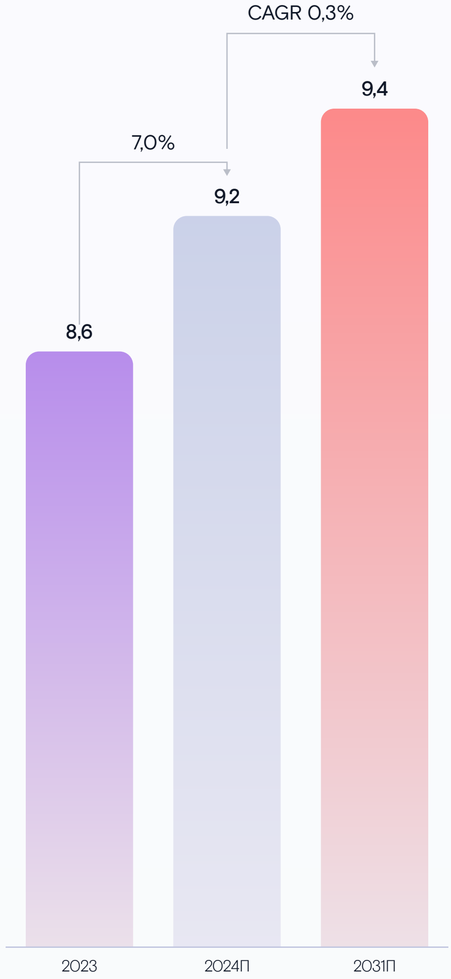
Положительные факторы:

- индексация ТП со стороны федеральных и локальных операторов связи для B2B- и B2G-клиентов
- возобновление строительства новых объектов, замороженных на 2022–2023 годы
- рост потребляемых емкостей в условиях цифровой трансформации всех отраслей бизнеса
- продолжение подключения новых точек и расширения имеющейся инфраструктуры в рамках национального проекта «Цифровая экономика»

Сдерживающие факторы:

- стоимость установки и обслуживания инфраструктуры ШПД и VPN-решений может сдерживать развитие сегмента, особенно в части продаж небольшим и средним компаниям, на фоне жесткой денежно-кредитной политики, ограничения совокупного спроса и деловой активности
- конкуренция со стороны альтернативных технологий: использование мобильных решений (3G, 4G, 5G) и облачных сервисов может снизить спрос на традиционные ШПД и VPN
- опасения по поводу безопасности данных и возможных кибератак может сдерживать спрос на использование виртуальных сетей

Прогноз развития рынка аренды каналов[1]**,** млрд руб.



Положительные факторы:

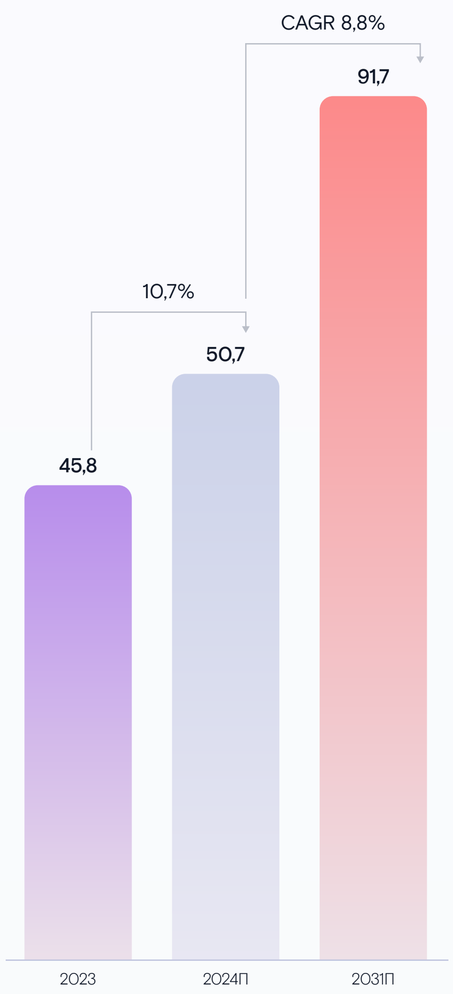
- индексация ТП со стороны федеральных и локальных операторов связи для B2B- и B2G-клиентов
- использование в качестве резервной услуги при построении инфраструктуры крупных и государственных предприятий

Сдерживающие факторы:

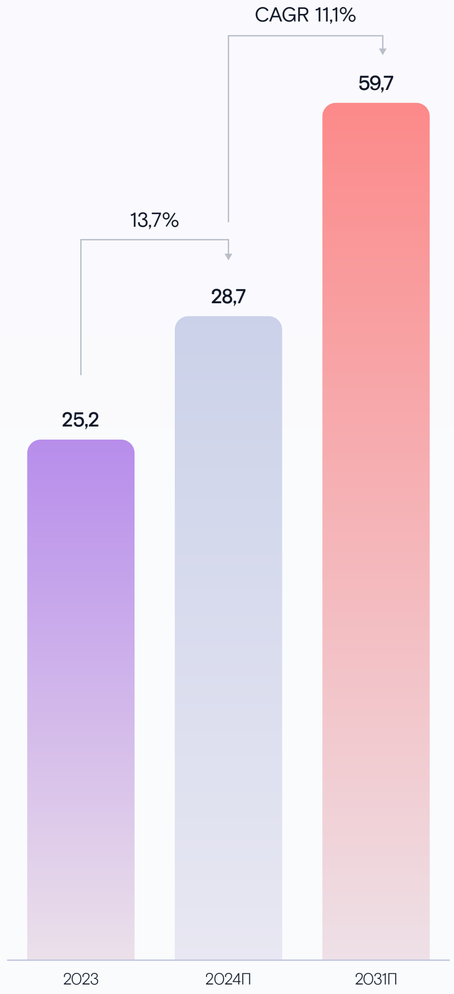
- миграция пользователей на смежные услуги передачи данных (VPN и ШПД)

[1] Источник: «ТМТ Консалтинг».

Прогноз развития новых рынков[1], млрд руб.



Прогноз развития рынка новой телефонии[1], млрд руб.



Положительные факторы:

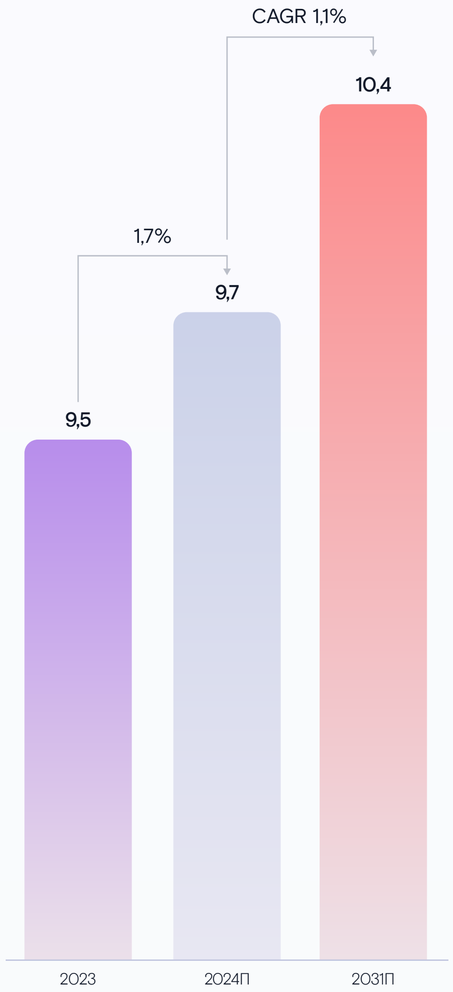
- процесс импортозамещения решений корпоративной телефонной связи — переход на отечественные сервисы ВАТС[2]
- внедрение решений по объединению ВАТС-оператора с имеющимися на стороне клиента различными АТС (УПАТС, ВАТС других провайдеров)
- тренд перехода от классической ВАТС к комплексной платформе коммуникации с клиентами — развитие аналитических инструментов, интеграций с различными бизнес-системами
- дополнительные коммуникационные сервисы на базе ВАТС
- автоматизация и роботизация коммуникаций с клиентами
- развитие речевых технологий и аналитических инструментов на базе искусственного интеллекта (ИИ)
- расширение географии предоставления услуги
- развитие рынка UC[3]

Сдерживающие факторы:

- сложная экономическая ситуация в стране, которая может повлиять на прирост количества компаний — клиентов ВАТС

[1] Источник: «ТМТ Консалтинг».
[2] ВАТС — виртуальная автоматизированная телефонная станция.
[3] Unified Communications (UC) — унифицированные коммуникации — это технология интеграции услуг реального времени, таких как мгновенные сообщения (чат), информация о присутствии и пр.

Прогноз развития рынка номеров 8-800[1], млрд руб.



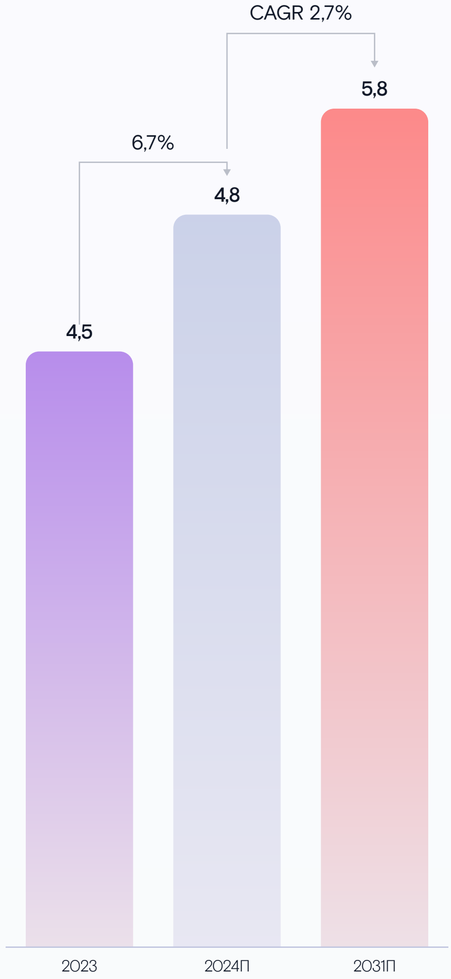
Положительные факторы:

- развитие услуги ВАТС, в рамках которой возможно подключение номеров 8-800, а также развитие новых инструментов на платформах

Сдерживающие факторы:

- экономические факторы, приводящие к снижению рекламных бюджетов
- уход из России крупных международных компаний
- развитие альтернативных каналов коммуникации с клиентами — мессенджеров, чат-ботов и т. п.

Прогноз развития рынка Wi-Fi[1], млрд руб.



Положительные факторы:

- рост тарифов на мобильную связь и интернет, который делает публичный доступ Wi-Fi привлекательной альтернативой для конечных пользователей
- распространение оплаты товаров и услуг через QR-код и систему быстрых платежей (СБП), а также использование покупателями приложений программ лояльности. Для обеспечения стабильного доступа к таким приложениям необходимо развертывание сетей Wi-Fi на территории торговых площадей (в том числе с плохим покрытием мобильной связи)
- цифровизация городской инфраструктуры и общественного транспорта
- рост проникновения услуги в социальную сферу
- развитие операторов в облачном сегменте рынка (на существующей инфраструктуре клиента)

Сдерживающие факторы:

- влияние международных санкций, сокращение перечня вендорского оборудования, которое можно использовать при реализации проектов, длительные сроки закупки оборудования

[1] Источник: «ТМТ Консалтинг».

Операторский рынок (B2O)

В последние годы российский рынок телекоммуникационных услуг фактически находился в стадии стабилизации. На общеотраслевом фоне отечественный сегмент межоператорских услуг, как указывают данные «ТМТ Консалтинг», iKS-Consulting и оценки Ростелекома, имеет тенденцию к умеренному росту. По консолидированной оценке, объем рынка составит 114,2 млрд рублей к 2030 году.

Лидерскую позицию по традиционным продуктам на рынке межоператорских услуг занимает Ростелеком с долей более 60%. Помимо этого, на рынке присутствуют несколько других заметных игроков («Транстелеком», «МегаФон», «ВымпелКом», МТС).

Совокупный рынок межоператорских услуг можно условно разделить на традиционные телекоммуникационные услуги (включая присоединение и пропуск трафика, IP-транзит, аренду каналов и VPN) и инфраструктурные.

К настоящему моменту на рынке сформировалось два значимых разнонаправленных тренда:

1

стагнация рынка традиционных межоператорских услуг

2

рост объема рынка инфраструктуры

Стагнация на рынке традиционных межоператорских услуг (среднегодовая динамика +0,5% в периоде 2023–2030 годов) обусловлена значительным снижением объема рынка присоединения и пропуска трафика, составлявшего в прошлые периоды практически половину объема рынка по традиционным услугам. В то же время выручка от IP-транзита, аренды каналов и VPN растет за счет увеличения потребляемого дата-трафика.

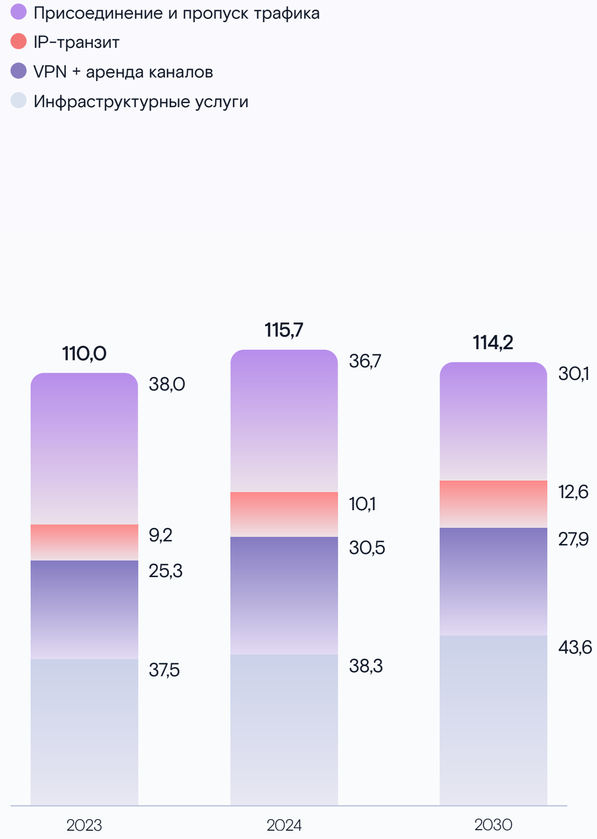
Рост выручки от инфраструктурных услуг и увеличение доли рынка будут возможны за счет роста доходов по проектам O2O и внедрения новых сервисов. Прогнозируемая динамика рынка инфраструктурных услуг на настоящий момент не предполагает массового внедрения технологии 5G и резкого расширения инфраструктуры и включает только ограниченный объем подготовительных действий.

Таким образом, можно говорить об изменении привычной структуры рынка межоператорских услуг. Наблюдается изменение структуры выручки сегмента B2O и замещение выпадающей выручки от услуги присоединения и пропуска трафика выручкой от остальных традиционных телекоммуникационных и инфраструктурных услуг.

114,2 МЛРД ₽

объем рынка к 2030 году

Прогноз развития рынка B2O по услугам[1], млрд руб.



[1] Источники: данные «ТМТ Консалтинг», J'son & Partners Consulting, iKS-Consulting, оценки Ростелекома.

Рынок дата-центров и облачных решений

2024 год стал для российских рынков коммерческих дата-центров и облачных решений еще одним годом активного роста и обновления отраслевых рекордов.

После нескольких лет относительного замедления темпов роста, пришедшихся на период пандемии, и последовавшего за ними 2022 года, в котором российская экономика столкнулась с беспрецедентными санкциями, рынки второй год подряд показывают одни из самых высоких темпов роста в ИТ-отрасли. Впечатляющая динамика частично объясняется эффектом завершения ряда проектов, приостановленных в 2022 году из-за проблем с поставками оборудования (в первую очередь это касается ввода новых дата-центров), но главным драйвером роста является активно развивающийся тренд на импортозамещение в ИТ-сфере, что дает мультипликативный эффект для российского рынка на фоне бурного роста цифровизации экономики и повседневной жизни в целом.

Дата-центры

Относительно невысокие темпы ввода новых мощностей ЦОД в течение нескольких предыдущих лет привели к ощутимому дефициту стойко-мест.

При этом уход традиционных вендоров инженерного оборудования и слом логистических цепочек в течение 2022 года угрожали продлить период ограниченного предложения, что первоначально вылилось в консервативные ожидания экспертов по темпам роста емкости ЦОД на ближайшие годы.

Однако на практике альтернативные решения в части оборудования, в том числе отечественного, и логистики были найдены достаточно быстро, что в условиях накопленного платежеспособного спроса позволило оперативно завершить ряд крупных проектов. Новые проекты ЦОД в России уже учитывают особенности поставок, закладываются наиболее универсальные решения без привязки к определенным вендорам, на время уходит практика моновендорских решений под ключ.

В результате общее число стойко-мест в коммерческих ЦОД в 2024 году, по оценкам аналитиков iKS-Consulting, выросло до 82,4 тыс. к концу 2024 года, что означает увеличение емкости более чем на 17% — уровень, близкий к максимальному темпу прироста за последние десять лет, достигнутому в 2023 году.

В целом эксперты iKS-Consulting наблюдают движение рынка коммерческих дата-центров к стадии зрелости, при этом можно отметить несколько важных трендов развития этого рынка:

1. рост объемов данных, цифровизация бизнеса и повседневной жизни
2. рост концентрации рынка и формирование группы лидеров
3. долгосрочные эффекты пандемии (внедрение удаленного управления, развитие автоматизации систем, новые практики организации персонала и рабочих мест)
4. рост интереса к рынку коммерческих ЦОД со стороны новых типов инвесторов (технопарки, девелоперские компании, предприятия промышленности и энергетики)
5. нехватка высококвалифицированного персонала и команд по строительству и управлению ЦОД

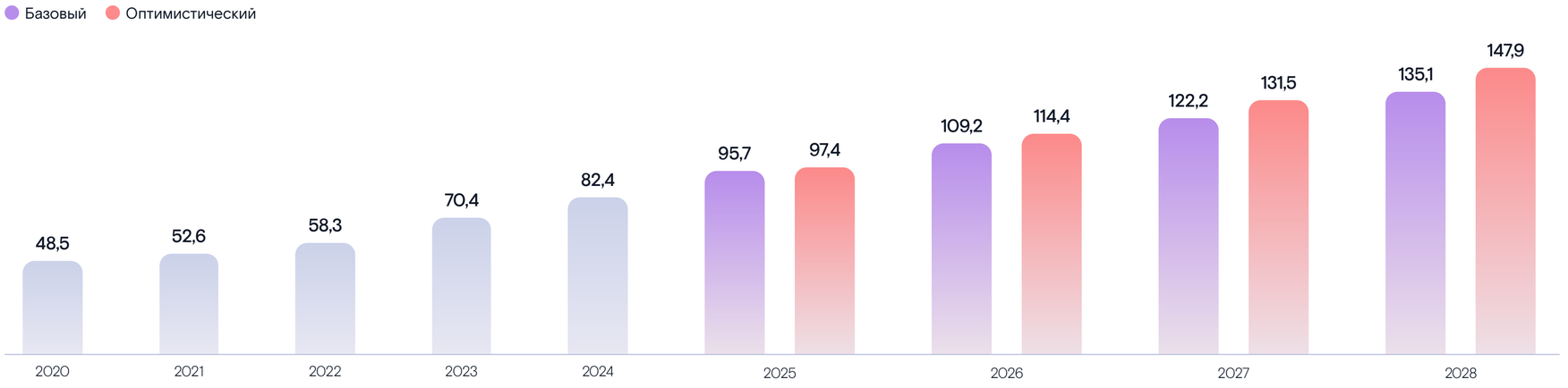
Дополнительную динамику развития рынка коммерческих ЦОД могут дать требования закона о КИИ (критической информационной инфраструктуре). Для большинства участников рынка требования к КИИ оказываются сложными для выполнения в сжатые сроки и затратными с точки зрения капитальных затрат, поэтому ожидается, что многие субъекты КИИ будут обращаться в аттестованные коммерческие ЦОД для размещения своих систем КИИ, чтобы удовлетворять всем требованиям регулятора.

Безусловным лидером по числу введенных в эксплуатацию стойко-мест по итогам 2024 года остается Ростелеком с долей около 33%, кратно превышающей доли других игроков рынка. По мнению аналитиков iKS-Consulting, рынок находится на рубеже, когда период дефицита качественных стойко-мест может смениться периодом избытка предложения и запустится новый цикл спада строительства, а далее — новый дефицит, или же рынок перейдет на следующую стадию развития с более высоким уровнем потребления, что позволит вводить новые стойко-места с уверенностью в их быстрой реализации.

По прогнозам iKS-Consulting, к 2028 году российский рынок коммерческих ЦОД может вырасти в 2,1 раза по сравнению с 2023 годом, достигнув 148 тыс. серверных стойко-мест, на фоне цифровизации экономики и роста спроса на услуги дата-центров в регионах. При этом в денежном выражении объем рынка может увеличиться в 2,8 раза, до 121 млрд руб., за счет ожидаемого роста ставок аренды площадей ЦОД под размещение серверов компаний.

В качестве базового сценария iKS-Consulting видит достаточно активный рост предложения со средним темпом увеличения числа стойко-мест на ближайшие три года на уровне 14–15% (CAGR). Вместе с тем такие факторы, как высокая стоимость привлечения финансирования, резкий рост валютной составляющей (при преобладании импортного оборудования в проектах) в инвестиционных затратах по итогам 2024 года, дефицит квалифицированного персонала и, как следствие, возросшие сроки окупаемости, могут значительно сократить объем фактического нового предложения.

Динамика рынка коммерческих ЦОД в России и прогноз (базовый и оптимистический сценарии), тыс. стойко-мест[1]

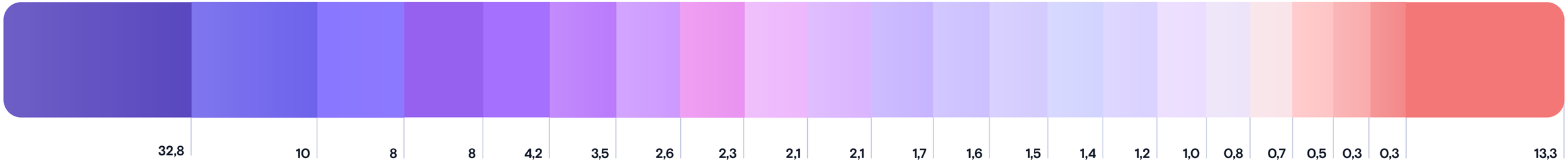


Доля Ростелекома по количеству стойко-мест к концу 2024 года

[1] Данные iKS-Consulting, 2024.

Доли топ-поставщиков по количеству введенных стойко-мест на конец 2024 года (оценка), %

Источник: iKS-Consulting, данные компании. Рассматриваются введенные стойко-места по проекту без учета мощности стоек. Без учета ЦОДа «КРОК»



- Ростелеком / РТК-ЦОД[1]
- IXcellerate
- Росатом
- DataPro
- Selectel
- МТС[2]
- 3data
- DataHouse (Филанко)
- OXYGEN
- Linx Datacenter
- Stack Telecom (M1)[2]
- ГК Key Point
- ТрастИнфо[2]
- DataSpace
- DS (N1)
- Гознак[2]
- ТТЦ «Останкино»
- Миран
- Телехаус «ТехноГород»
- IMAQLIQ
- Дата-Центр № 1
- Прочие

32,8%

оценочная доля Ростелекома на конец 2024 года

[1] Доля РТК-ЦОД — 31,6%, ПАО «Ростелеком» — 1,2%.
[2] Оценка iKS-Consulting.

Облачные решения

Динамика рынка облачных услуг в России в последние годы определялась прежде всего базовыми факторами развития этого сегмента — ростом уровня цифровизации бизнеса и спросом на аутсорсинг ИТ-инфраструктуры, что соответствует общемировым тенденциям развития отрасли. Растущее применение цифровых технологий — например, искусственного интеллекта, цифровых двойников, виртуальной реальности, блокчейна и др. — требует все больше вычислительных мощностей. Практически все отрасли переживают цифровую трансформацию и переводят свои производственные и бизнес-процессы в цифровой формат. Все больше компаний отдают предпочтение облачным сервисам специализированных провайдеров в связи с возможностью масштабирования вычислительных мощностей и снижения нагрузки на бизнес, а также в связи с отсутствием необходимости значительных капитальных вложений в собственную ИТ-инфраструктуру.

Вместе с тем эти универсальные тренды были усилены специфическими для России факторами: необходимостью решения вызовов, возникших вследствие санкционного давления, и связанным с этим курсом на импортозамещение ИТ-решений.

Как следствие, рынок инфраструктурных облачных сервисов, который охватывает IaaS- и PaaS-решения, вырос, по оценкам iKS-Consulting, в 2024 году на 36%, достигнув объема в 165,6 млрд рублей. Текущий темп роста оказался сопоставим с показателем 2023 года (36%), что отражает постепенное повышение уровня зрелости рынка и исчерпание эффекта «низкой базы».

При этом увеличение объема рынка в абсолютных показателях составило внушительные 44,1 млрд рублей, превысив абсолютный прирост 2023 года. Крупнейшими потребителями инфраструктурных облачных сервисов являются такие отрасли, как торговля, государственный сектор и финансовый сектор. На долю этих трех отраслей приходится в настоящее время 50% совокупного спроса для данного рынка.

По мнению аналитиков iKS-Consulting, ключевыми факторами бурного роста рынка облачных услуг являются:

- рост проникновения облачных услуг
- повышение доверия к облачным услугам со стороны крупного бизнеса
- миграция значительной доли пользователей от зарубежных провайдеров в российские облака
- политика оптимизации затрат на ИТ-инфраструктуру, проводимая многими компаниями
- комплекс государственных мер по защите национального рынка

Существенным драйвером роста в 2023–2024 годах стал спрос на инфраструктуру для ИИ. Прежде всего растет аренда серверов с графическими ускорителями (GPU), которые используются для построения нейросетей и создания моделей генеративного ИИ. При построении таких моделей требуются значительные ресурсы на этапе обучения модели, а далее, до момента следующего переобучения, потребность в ресурсах сокращается, поэтому аренда ИТ-инфраструктуры выглядит в этом случае рациональной. Практически нет сомнений, что «фактор ИИ» сохранит свое влияние в течение ближайших лет.

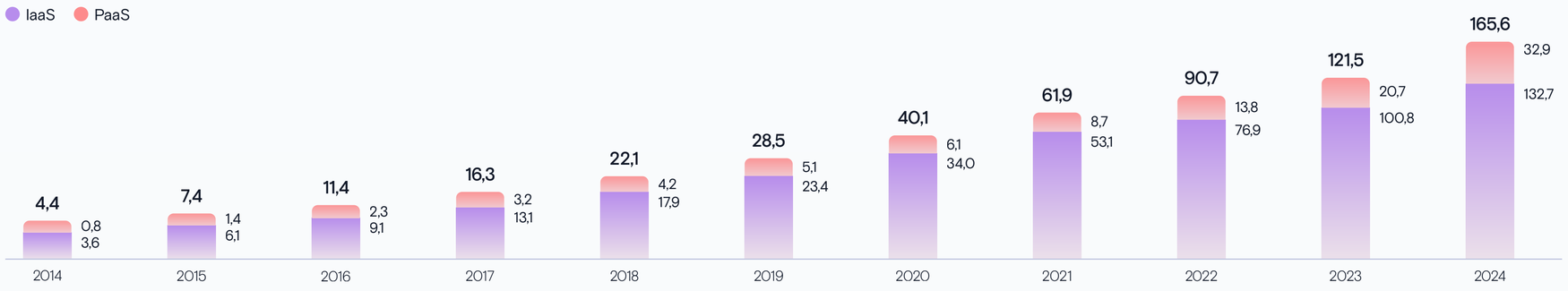
Дополнительным драйвером для дальнейшего роста облачных сервисов, так же как и для рынка коммерческих ЦОД, могут стать регуляторные требования в отношении значимых объектов КИИ. Использование решений «Облако КИИ» на принципах аутсорсинга в режиме «под ключ» видится как оптимальная стратегия для многих заказчиков, подпадающих под данные требования.

Весомым сегментом на российском рынке облачных услуг является B2G. Это связано, помимо прочего, с развитием государственных цифровых сервисов и планомерным переводом федеральных и региональных органов власти на единую облачную платформу. Данный проект, начавшийся еще в 2019 году в качестве эксперимента и реализованный при самом активном участии Ростелекома, в 2024 году был публично признан успешным с переводом «Гособлака» в рабочую эксплуатацию на постоянной основе.

Рассматривается ряд инициатив по стимулированию ведомств и государственных организаций к использованию облачных услуг, что выражается как в обязательствах по цифровой трансформации деятельности организаций, так и в ограничении на развитие собственной ИТ-инфраструктуры. Активное внедрение облачных услуг в сегменте B2G будет способствовать росту популярности облаков и в сегменте B2B, а также должно поддержать темпы роста облачного рынка на высоком уровне.

Рынок облачных инфраструктурных сервисов (IaaS и PaaS) в России, млрд руб.

Источник: iKS-Consulting



Рынок кибербезопасности

Информационная безопасность (ИБ) — один из самых быстрорастущих сегментов отрасли ИТ в России, в 2022–2024 годах среднегодовой темп роста рынка ИБ превышал динамику ИТ-рынка на 6 п. п.[1]

Во многих компаниях уже идет не только цифровая трансформация, но и трансформация функции ИБ. На фоне общей цифровизации экономики, растущего числа и сложности киберугроз, а также ужесточения регуляторных требований растет значимость не только защиты ИТ-ресурсов компаний и организация непрерывной деятельности всех клиентских систем, но и предоставление безопасных цифровых услуг и обеспечение защиты персональных данных. Высокий уровень ИБ становится конкурентным преимуществом для бизнеса и базовым условием доверия со стороны граждан к государственным сервисам.

Ключевые игроки рынка ИБ делают ставку на развитие собственных технологий, которые обеспечивают большую независимость и высокую прибыльность. Кроме того, российские технологии защиты имеют большой потенциал в сфере несырьевого экспорта.

Отмечается значительное увеличение предпринимательской активности в формате как рыночных, так и внутренних инициатив со стороны компаний, ранее не занимавшихся разработкой. Активность ИТ-компаний, количество которых в 10–20 раз превышает число ИБ-вендоров, может дать дополнительный рост спроса на продукты и сервисы в сфере ИБ.

Как глобальным, так и российским трендом является стремление заказчиков сократить количество поставщиков ИБ-решений и перейти к платформенным продуктам. Разработчики ИБ-решений, имеющие широкий портфель и платформенные решения или имеющие такую стратегию развития, потенциально будут обладать преимуществом на рынке уже через 2–3 года.

По данным исследования Б1, объем российского рынка кибербезопасности в 2024 году составляет 299 млрд рублей, что на 23% выше предыдущего года, в основном за счет продолжающейся программы по импортозамещению и растущего числа кибератак и их сложности.

Что касается структуры клиентов, то рынок ИБ Российской Федерации ориентирован преимущественно на сегмент B2B, защиту информационных систем, инфраструктуру региональных социальных структур и органов власти (83%), федеральные проекты и траты B2G (15%), тогда как на B2C-сегмент в 2023 году пришлось порядка 2%.

В 2024–2030 годах рынок ИБ может продолжить расти со среднегодовыми темпами (CGTR) на уровне 15%, опережающими рост как российского рынка ИТ, так и мирового рынка ИБ. К 2030 году рынок ИБ в России может увеличиться в 2,3 раза от уровня 2024 года — до 681 млрд рублей.

Ключевые тренды рынка киберугроз, влияющие на развитие ИБ в России, по данным «Солар»

1

Число DDoS-атак в 2023 году составляло 306 тыс., а в 2024 году выросло почти в два раза.

2

Наблюдается увеличение числа как целевых атак на крупные предприятия и государственные учреждения, так и массовых атак с использованием вредоносных программ.

3

До 50% случаев взлома в 2024 году было связано с атаками через подрядчиков.

4

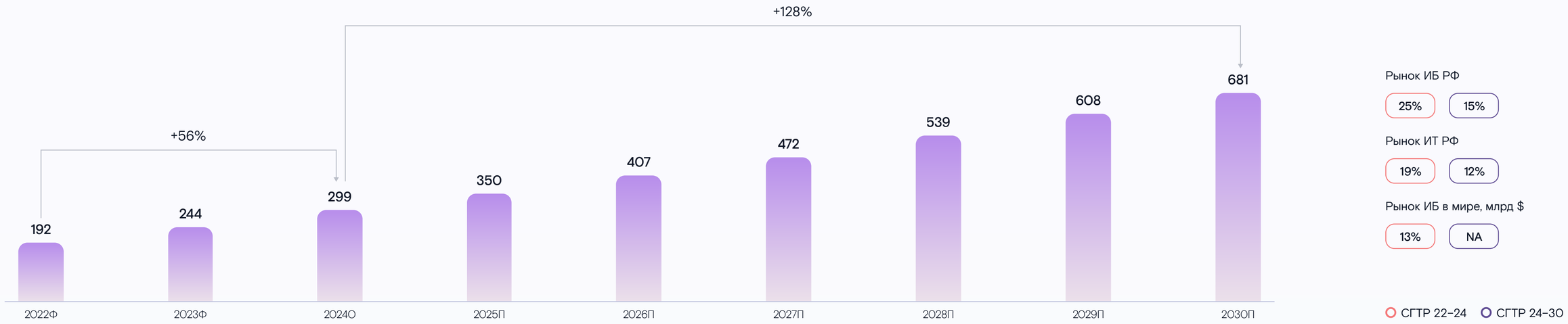
Более 70% пользователей озабочены безопасностью персональных данных, которые они передают компаниям.

5

30–40% объектов КИИ остаются неимпортозамещенными.

[1] Исследование Б1 «На защите цифровой экономики. Рынок информационной безопасности».

Прогноз российского рынка ИБ в деньгах поставщиков до 2030 года (на основе анализа Б1), млрд руб.



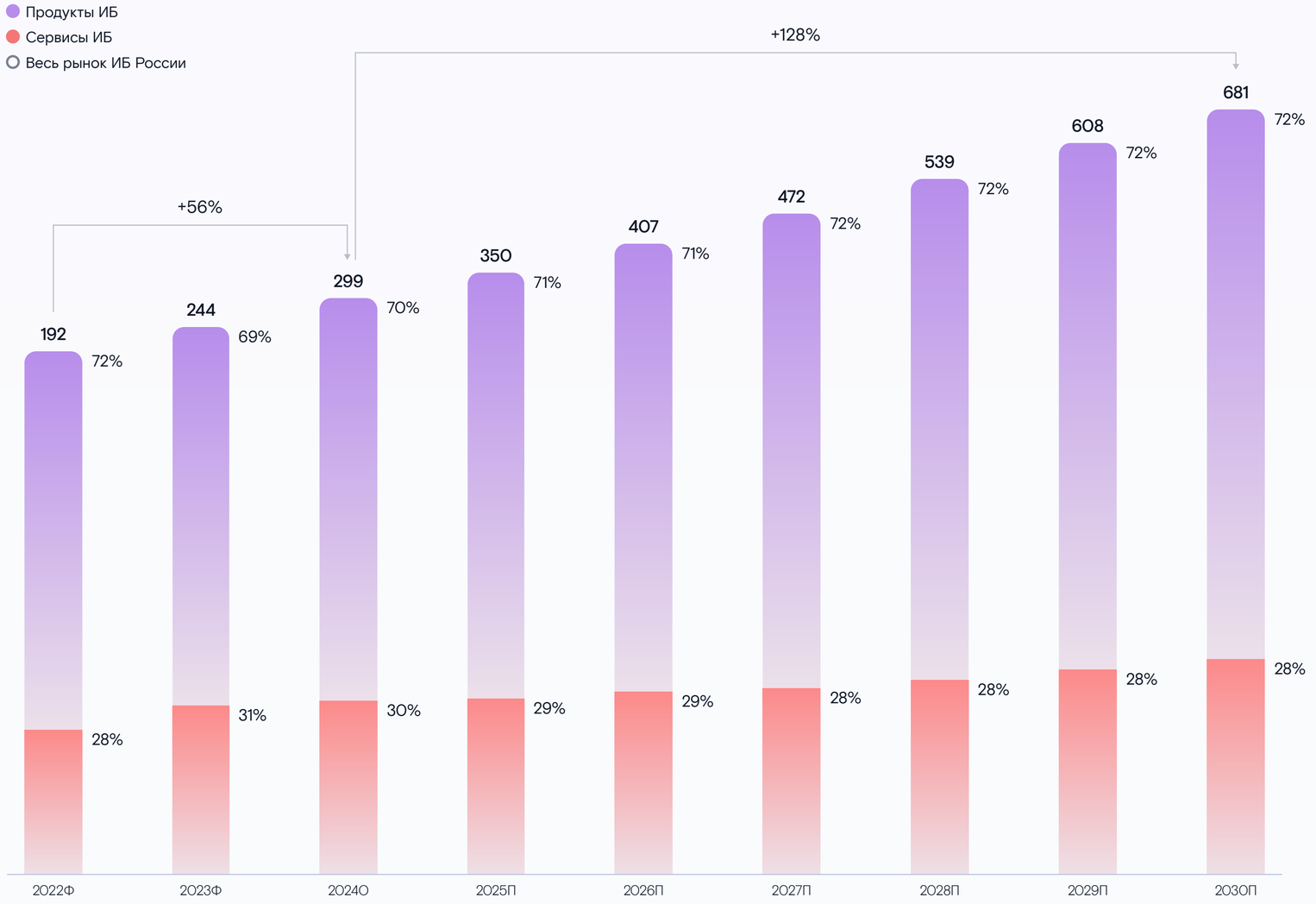
Динамика российского рынка ИБ носит более устойчивый характер относительно других сегментов ИТ-рынка из-за большей доли доходов, получаемой от подписных и рекуррентных моделей продаж решений и услуг, а также из-за меньшей дискретности спроса и наличия регуляторных требований.

Более того, критичность технологического суверенитета сферы ИБ для обеспечения устойчивого функционирования экономики и безопасности страны, а также зрелый уровень разработчиков и поставщиков услуг делают данное направление ИТ-рынка одним из самых устойчивых к возвращению и потенциальной конкуренции со стороны международных вендоров.

Среди основных драйверов роста рынка ИБ в России можно отметить несколько основных.

- Сохраняется высокий уровень киберугроз и растущая сложность атак с развитием ИИ.
- Потенциал проникновения в экономику в сравнении с международными бенчмарками (относительно ВВП).
- Активному приросту рынка в основном способствует сегмент B2B, в то время как сегмент федеральных органов исполнительной власти (ФОИВ) демонстрирует более плавный рост. Большую часть бюджета ФОИВ (75%) составляют траты на собственную безопасность. В 2024 году активно реализуются программы импортозамещения и дозакупки СЗИ, в дальнейшем повысится доля трат на национальные проекты.
- Продолжающаяся активная фаза импортозамещения предоставляет значительные возможности роста в таких сегментах, как сетевая информационная безопасность, защита облачных сред. Особенно важен этот вопрос для объектов КИИ, на которые приходится более 50% ВВП.
- По данным «Солар», порядка 70% компаний B2B декларируют, что импортозамещение завершено более чем наполовину, однако проникновение иностранных решений продолжает оставаться достаточно широким.
- Международный рынок ИБ, в частности рынок дружественных стран, многократно превышает рынок Российской Федерации. Это предоставляет существенные возможности роста для российских ИБ-игроков благодаря сформировавшейся экспертизе высокого уровня и независимости от технологий международных вендоров, особенно на рынках стран, для которых важны технологическая диверсификация и суверенитет.
- Развитие продуктов и услуг нового поколения, основанных на облачных технологиях и ИИ. Безусловным преимуществом будут обладать игроки, которые используют в своих решениях большие базы данных о методах и тактиках киберпреступников, что позволяет применять атакоцентричные технологии.
- Регуляторные изменения, а также безусловный тренд государства на технологический суверенитет в области кибербезопасности.
- Рост спроса со стороны СМБ- и B2C-клиентов в долгосрочной перспективе. Наблюдаются значительные изменения в паттерне цифрового поведения пользователей: 71% пользователей хочет понимать, как именно компании используют их персональные данные. В этой связи в сегменте B2C растет интерес к антиспам- и антифрод-технологиям, сервисам для проверки утечек персональных данных.

Прогноз российского рынка ИБ по сегментам (на основе анализа Б1), млрд руб.



	СГТР 22–24	СГТР 24–30
Весь рынок ИБ России	25%	15%
Продукты ИБ	24%	15%
Сервисы ИБ	29%	13%

Согласно исследованию Б1, в период до 2030 года будут активно развиваться оба ключевых сегмента рынка ИБ — вендорская разработка средств защиты информации (продукты ИБ) и рынок сервисов по защите информации (сервисы ИБ).

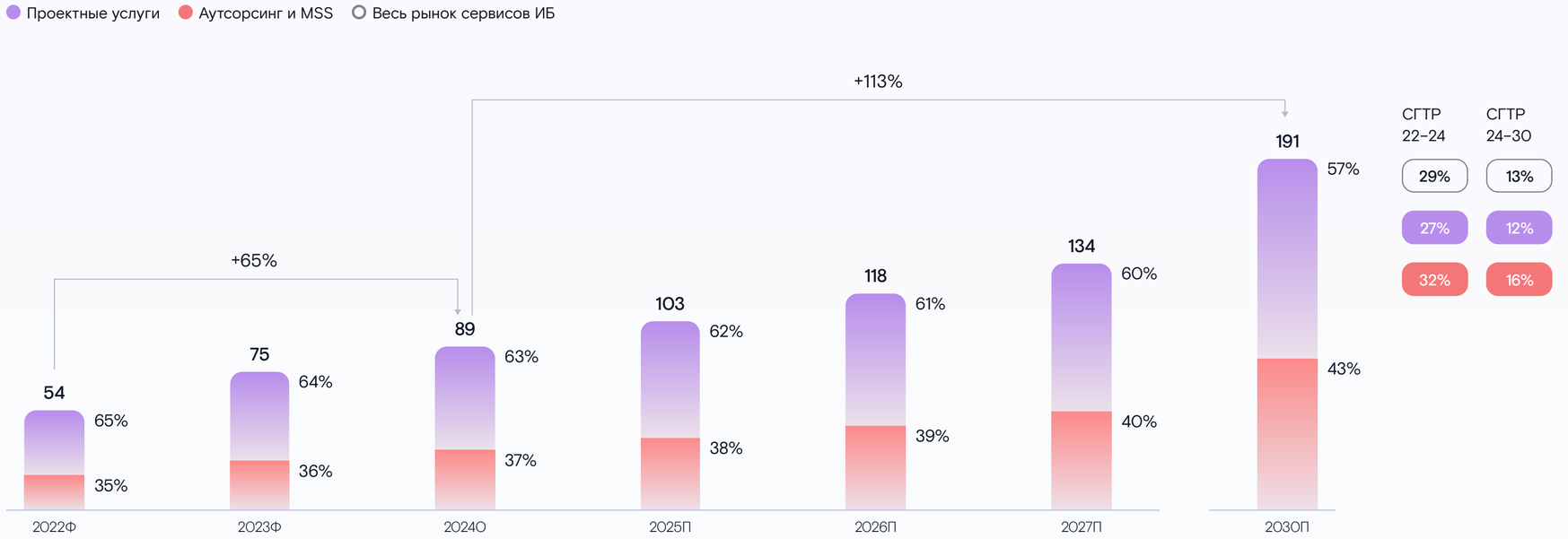
Ожидается, что наиболее быстрорастущими подсегментами рынка ИБ в 2024–2030 годах могут стать аутсорсинг и MSS[1] (как часть сервисов ИБ), а также продукты ИБ со среднегодовыми темпами роста 16% и 15% соответственно.

[1] Managed Security Services (MSS) — управляемые услуги ИБ.

Сервисы ИБ

Прогноз сегмента сервисов ИБ до 2030 года, млрд руб.

Источник: анализ Б1



Российский рынок ИБ характеризуется активным ростом сегмента MSS, что связано в том числе с расширением поля атак на компании и организации менее крупного размера, нехваткой и дороговизной ИБ-компетенций, необходимостью повышения оперативности реакции на инциденты информационной безопасности, а также с возможностями для заказчика по оптимизации операционных и капитальных затрат, обеспечению гарантий ИБ и гибкости в условиях оплаты.

Сегмент сервисов ИБ является достаточно фрагментированным, аналогично международному рынку. В дальнейшем можно ожидать консолидацию сегмента аутсорсинга и MSS за счет важности экономии от масштаба, накопления данных о киберугрозах и компетенций по их выявлению и реагированию на них для успешной работы подобных провайдеров.

Конкурентная среда сегмента сервисов ИБ в 2023 году

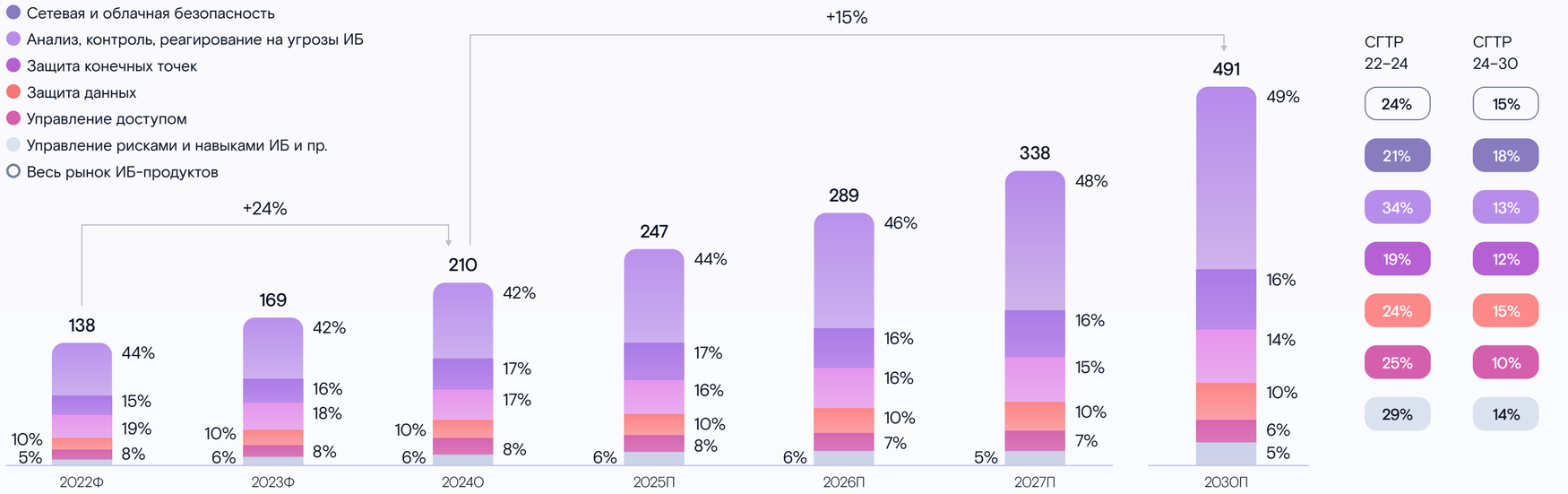
Источник: анализ Б1

В сегменте сервисов ИБ оперируют игроки, реализующие сервисы и поставки продуктов ИБ в рамках комплексных проектов в интересах групп компаний (BI.ZONE, «Газинформсервис»), производители продуктов ИБ, а также ИБ-компании, ориентированные на коммерческий сегмент рынка. Так, в коммерческом сегменте лидирующим игроком является ГК «Солар». В пятерку крупнейших игроков входят также «Инфосистемы Джет», Innostage, Angara Security, «Информзащита».

Продукты ИБ

Прогноз сегмента продуктов ИБ до 2030 года, млрд руб.

Источник: анализ Б1



	СГТР 22–24	СГТР 24–30
Сетевая и облачная безопасность	24%	15%
Анализ, контроль, реагирование на угрозы ИБ	21%	18%
Защита конечных точек	34%	13%
Защита данных	19%	12%
Управление доступом	24%	15%
Управление рисками и навыками ИБ и пр.	25%	10%
Весь рынок ИБ-продуктов	29%	14%

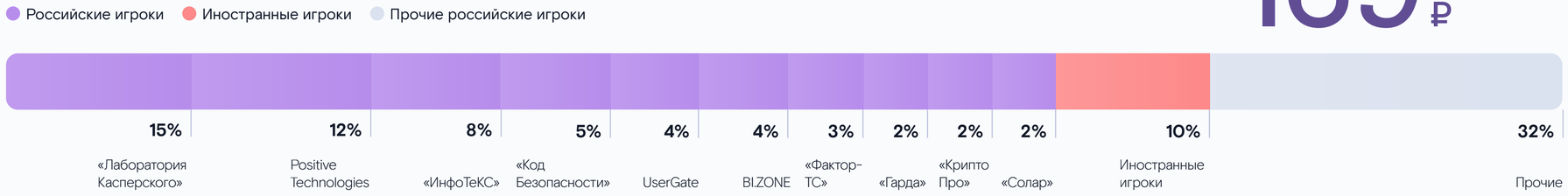
Среди продуктовых направлений наиболее динамично развивается домен сетевой и облачной безопасности (СГТР на 2024–2030 годы — 18%) благодаря тренду на переход в облачные инфраструктуры и необходимости их защиты, а также уходу международных игроков с рынка сетевой безопасности.

Сегмент продуктов ИБ характеризуется высокой конкуренцией и фрагментированностью, хотя и в меньшей степени, чем глобальные бенчмарки. В топ-10 игроков входят «Лаборатория Касперского», Positive Technologies, «ИнфоТеКС», «Код Безопасности», UserGate, BI.ZONE, «Гарда», «Фактор-ТС», «Солар», «КриптоПро». Эти игроки занимают совокупно 59% от общего объема сегмента продуктов ИБ, при этом общее число игроков превышает 180.

Конкурентная среда сегмента продуктов ИБ в 2023 году

Источник: анализ Б1

169 МЛРД ₽



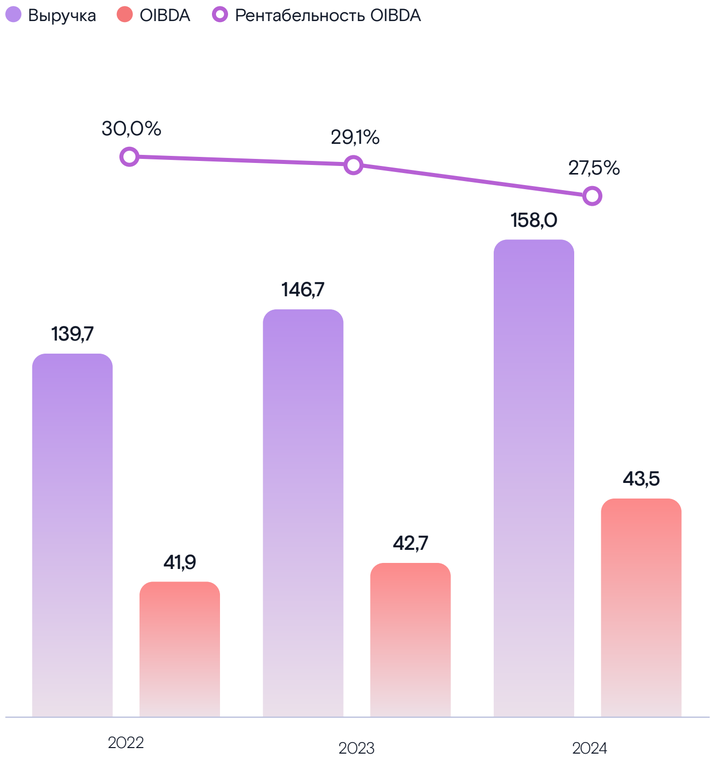
Доля ГК «Солар» в сегменте продуктов ИБ составляет 2%, при этом в отдельных доменах «Солар» занимает лидирующие позиции. Так, в домене «Защита данных» «Солар» удерживает значительную долю (~9%) благодаря своему флагманскому DLP-продукту[1] Solar Dozor, который занимает 12% рынка DLP-продуктов. В домене «Анализ, контроль и реагирование на угрозы ИБ» «Солар» лидирует в классе продуктов SAST и DAST[2] с долей около 18%.

[1] Data Loss Prevention (DLP) — предотвращение утечек информации.
[2] Static Application Security Testing (SAST) — статический анализ в процессе безопасной разработки приложений. Dynamic Application Security Testing (DAST) — динамический анализ в процессе безопасной разработки приложений.

2.6 Операционные результаты

Клиентские сегменты / Сегмент домохозяйств (B2C)

Ключевые финансовые показатели сегмента, млрд руб.[1]



Изменения на конец 2024 года

+7,7%
выручка

+1,7%
OIBDA

–1,6 п. п.
рентабельность OIBDA

B2C: стабильно высокий рост за счет развития цифровой инфраструктуры и продуктов для частных пользователей, а также совершенствования контентной стратегии

+7%
рост абонентов B2C ШПД-оптика

>1 млн
камер для домашнего видеонаблюдения

1,4 млн
домохозяйств охватили оптикой в 2024 году

+69%
рост продаж на маркетплейсах

+43%
рост выручки конвергента

+44%
рост выручки продукта «Ключ» Количество установленных приложений сервиса достигло 1,2 млн

WINK

Не только онлайн-кинотеатр

- Запустили «Wink Музыка» с 40 млн треков
- «Wink Дети» с образовательным контентом

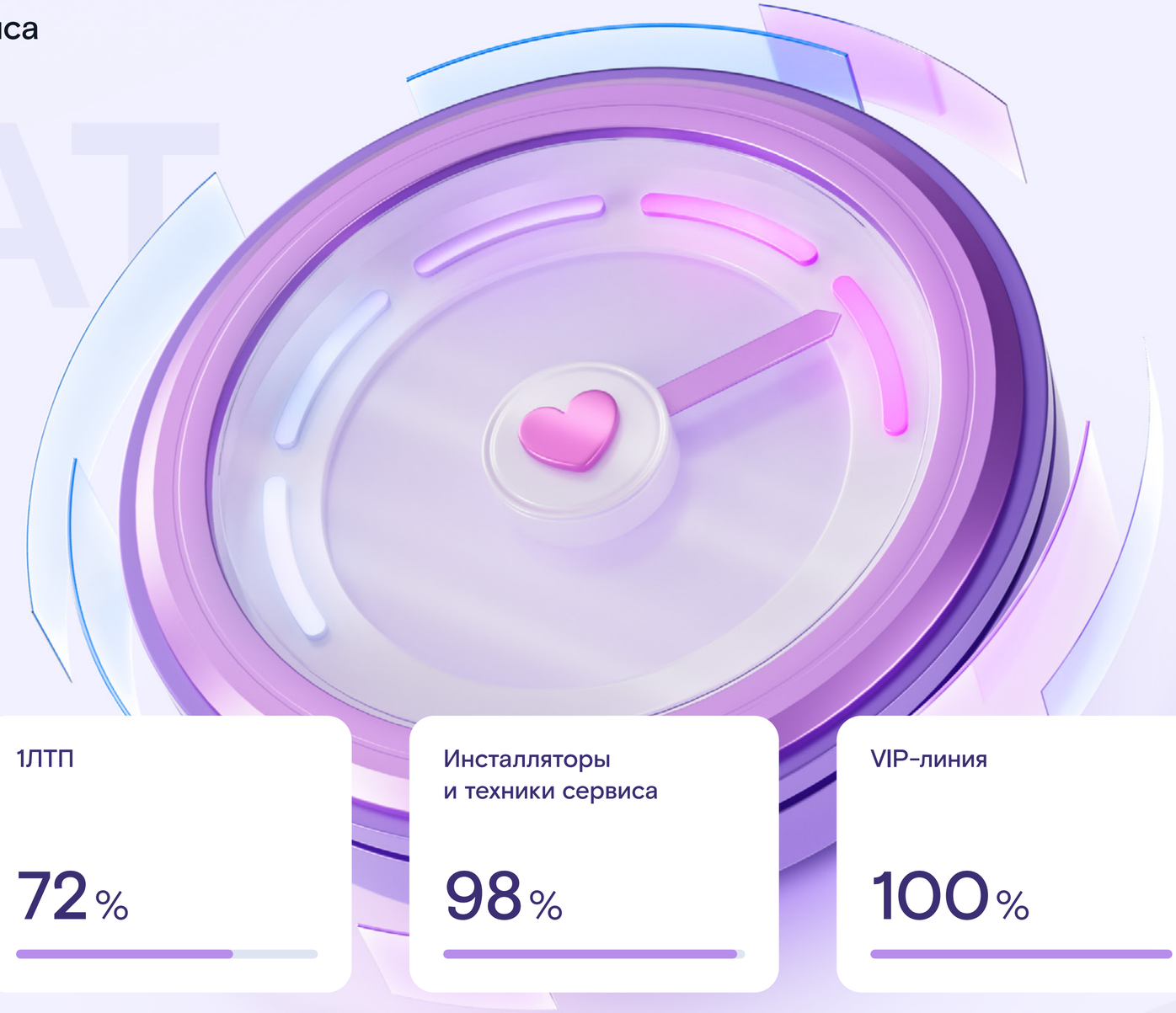
28
новых проектов originals в 2024 году

+21%
рост выручки Wink за 2024 год до 39,5 млрд руб.

№2
онлайн-кинотеатр в России

[1] Здесь и далее в Отчете в рамках сегментно-кластерной модели ключевые финансовые показатели кластеров и сегментов показываются на standalone-базе согласно управленческому учету, приближенному к стандартам МСФО. Аудированные данные по сегменту/кластеру могут отличаться в результате аудиторских корректировок. Здесь и далее в Отчете, если не указано иное, приводятся показатели за или на конец отчетного периода, а показатели прироста указываются год к году.

Развитие клиентского сервиса



>550 тыс.

клиентских инцидентов было обнаружено предиктивной системой мониторинга сети и устранено до обращения клиента в службу технической поддержки

Качество клиентского сервиса CSAT[1] по подразделениям

2ЛТП[2]	1ЛТП	Инсталляторы и техники сервиса	VIP-линия	Чат-бот
96%	72%	98%	100%	85%

[1] Customer Satisfaction Score (CSAT) — индекс удовлетворенности клиентов. Метрика отражает долю положительных отзывов клиентов о продукте или услуге, сервисе, рекламе.

[2] Номера линий технической поддержки.

В 2024 году Ростелеком продолжил работать над повышением эффективности клиентского обслуживания, продемонстрировав хорошие результаты по ряду ключевых направлений.

- Общий уровень автоматизации в голосовом канале — 55% за 2024 год, на уровне лучших практик телеком-рынка.
- Прирост по объему обработанных голосовым ботом обращений — 2,5 раза год к году (до 2,6 млн обращений) через оптимизацию работы текущих сценариев и внедрение новых, что обеспечило экономию до 170 млн рублей. Ежегодно голосовой бот и чат-бот отрабатывают свыше 30 млн обращений клиентов.
- Повышена оперативность информирования клиентов в экстренных случаях с использованием технологии Text-to-Speech[1], что позволило сократить время на размещение роликов для клиентов с 30 до 2 мин.
- Снижено время предоставления ответа по претензиям для клиентов на 40% благодаря внедрению скрипт-менеджера.
- Производительность по отложенным операциям увеличена на 18%.
- Проведен рефакторинг сквозных процессов по работе с претензиями, в результате удалось повысить долю решенных обращений клиентов в одно касание на 1ЛТП, сократить нагрузку направления обработки претензий на 42% (440 тыс. претензий), а также повысить скорость предоставления ответа на 40%.
- Успешно реализован проект по дополнительным продажам услуг для клиентов при смене адреса подключения услуг.
- Более 25 тыс. улучшений были внедрены в 2024 году за счет запуска новых интерактивных скриптов и актуализированной версии системы управления знаниями.
- С учетом возможностей единого контакт-центра и скрипт-менеджера обеспечена централизация обслуживания клиентов по продукту «Ростелеком Ключ», объединение и централизация обслуживания по продуктам «Моно-MVNO» и «Конвергент», что позволило сократить долю трансферов по продуктам для клиентов на 13%, или на 30 тыс. в год.
- Внедрено единое окно обслуживания для оператора в чате, которое интегрировано в интерфейс CRM B2C, что позволило сократить среднее время обслуживания клиентов в чате на 11 сек.
- Реализовано информирование клиентов в социальной сети и мессенджере VK. В среднем в месяц клиентам успешно доставляется более 2 млн сообщений. Оптимизированы тексты массовых нотификаций для клиентов.
- Расширен контроль качества обслуживания всех служб, контактирующих с клиентами.
- Улучшен инструмент автоматического контроля диалогов, что позволило дополнительно снизить затраты на первой линии технической поддержки на 2%.
- Разработан и внедрен новый мобильный личный кабинет клиента, отвечающий современным требованиям пользователей, его проникновение достигло 46%.
- В личном кабинете Ростелекома на странице результатов оплаты добавлен партнерский баннер, который дает клиентам возможность выбрать и получить скидку у партнеров.
- Реализован быстрый и удобный сервис оплаты в личном кабинете — SberPay, что позволило сократить затраты на прием платежей.
- Запущен успешный проект по оплате услуг Ростелекома цифровым рублем. За время пилота проведено уже более 1 тыс. платежей.

Одним из наиболее заметных направлений в области клиентского сервиса в 2024 году оставался проект «Переезд», обеспечивающий абоненту при переезде бесшовное сохранение привычного набора домашних телеком-услуг. 173 тыс. пользователей воспользовались сервисом в отчетном году. Продолжает работу цифровой канал подачи заявки на «Онлайн-переезд». Чтобы воспользоваться сервисом, абоненту достаточно оформить заявку на странице продукта, после чего сотрудники компании свяжутся с ним и помогут организовать перевод интернета, IPTV и домашнего телефона на новый адрес. Количество пользователей в канале в 2024 году составило 48 тыс.

Клиентская база в сегменте B2C, млн абонентов	**2022**	**2023**	**2024**	**Изменение,** %
Сервисы на базе оптических технологий				
ШПД-оптика	10,3	11,0	11,8	7,2
IPTV	6,6	7,0	7,4	6,1
Традиционные сервисы				
Местная телефонная связь	8,9	7,8	6,8	–12,6
ШПД × DSL	2,2	1,9	1,6	–16,1
Кабельное ТВ	4,3	4,3	4,1	–2,9

ARPU базовых услуг в сегменте B2C, руб.	**2022**	**2023**	**2024**	**Изменение,** %
Сервисы на базе оптических технологий				
ШПД-оптика	391	397	406	2,2
IPTV	304	314	326	3,9
Традиционные сервисы				
Местная телефонная связь	221	229	234	2,5
ШПД × DSL	475	477	483	1,2
Кабельное ТВ	193	200	202	0,9

[1] Text-to-Speech (TTS) — технология, которая генерирует речь на основе печатного текста.

Базовые сервисы коннективити

Якорные услуги ШПД и платного ТВ продолжают вносить значительный вклад в прирост выручки компании. Ростелеком наращивает доходы и абонентскую базу ШПД, несмотря на лидирующее положение на рынке и последовательное его насыщение.

В 2024 году темп роста выручки от ШПД по оптике почти в два раза опережал темпы роста в целом по рынку.

11,5 млн
абонентов платного ТВ

7,4 млн
абонентов IPTV
+6,1% к 2024 году

Устойчивый позитивный тренд роста доли рынка Ростелекома в ШПД-оптике сохраняется за счет нескольких факторов:

- ARPU Ростелекома выше конкурентов на 20%
- компания демонстрирует устойчивую динамику прироста абонентской базы год к году на уровне 7,2%, что является лучшей динамикой среди всех крупных конкурентов и выше среднерыночного уровня роста на 3,3%

Конвергент продолжает активное развитие:

- реализована подача заявления на перенос номера (MNP) дистанционным способом с использованием данных портала «Госуслуги», что упростило абонентам переход со своим номером в Ростелеком
- заявление на перенос номера от одного оператора к другому (MNP) теперь можно оформить на сайте Ростелекома или в личном кабинете с использованием данных портала «Госуслуги» через систему «Федеральный электронный договор»[1]. Реализована автоматическая регистрация и автоматическое прохождение в системах Ростелекома

По результатам проведенной работы выручка конвергента Ростелекома выросла на 43% относительно предыдущего года, а активная абонентская база — на 28%. Проникновение конвергентных услуг в абонентскую базу ШПД-оптики увеличилось на 2 п. п.

Услуги местной, внутризоновой, междугородной и международной связи остаются традиционными для Ростелекома. При этом в 2024 году наблюдалось снижение доходов от местной телефонной связи из-за оттока абонентов на фоне развития продуктов и технологий голосовой связи через интернет, что соответствует общемировому тренду.

Работа с клиентами на территориях КТО и ЧС

Для клиентов, пользующихся услугами Ростелекома в приграничных районах Курской и Белгородской областей, а также в Тверской области, оказавшихся в чрезвычайных жизненных обстоятельствах, были предложены льготные условия обслуживания:

- абонентам мобильной связи были добавлены бесплатные пакеты 500 минут и 20 Гб трафика
- всем абонентам и мобильной и фиксированной связи приостановлены все меры по сбору дебиторской задолженности; абоненты, попавшие в финансовую блокировку, были разблокированы
- сняты начисления за услуги связи
- на время ЧС прекращено излишнее СМС-информирование абонентов со стороны Ростелекома

Новые возможности для развития телеком-рынка

В 2024 году в интересах развития рынка связи и с учетом экспертизы Ростелекома были проработаны и приняты Федеральный закон от 6 апреля 2024 года № 67-ФЗ и постановление Правительства от 6 августа 2024 года № 1055 о безвозмездном размещении сетей связи в МКД и установлении Правил взаимодействия управляющего лица МКД и оператора связи при монтаже, эксплуатации и демонтаже сетей связи.

Принятие закона существенно отразится на телеком-отрасли — как на операторах связи, так и на потребителях услуг связи:

- операторы смогут беспрепятственно размещать сети связи в многоквартирном доме при поступлении заявки от собственника квартиры без необходимости проведения собрания собственников, чтобы получить возможность попадать в дома
- потребители услуг связи получат возможность выбирать оператора связи не только из тех, что уже представлены в их домах, что обеспечит доступ к качественным и конкурентным услугам связи

[1] Клиент может попасть на страницу Федерального электронного договора самостоятельно по ссылке в информационном материале компании при подключении услуг связи либо по СМС, полученному по заявке на подключение услуг связи.

Развитие новых продуктов

В 2024 году продолжилась работа над развитием новых продуктов. Была запущена подписка «MiXX Вместе», первый кластерный продукт B2C, включающий сервисы Ростелекома, дочерних компаний Т2, Wink, «Солар» и партнеров. За прошедший год подпиской воспользовалось более 110 тыс. клиентов.

В рамках стрима «Безопасность» были запущены следующие продукты:

- Безопасный интернет — фильтрация небезопасного трафика на фиксированной сети Ростелеком и мобильной сети Т2. Продукт разработан совместно с «Солар» (РТК ИБ). Сервис отсеивает более 95% потенциально вредоносного трафика; переход на страницу блокируется, на устройстве клиента отображается страница-заглушка с информацией о причинах блокировки перехода.
- Сервис «Утечки данных» — проверка возможных утечек персональных данных, а также предоставление рекомендаций по безопасному хранению данных в сети. Продукт разработан совместно с «Солар» (РТК ИБ). За 2024 год было совершено более 1 млн проверок.

Проект «Безопасность» является актуальным для всей страны. В рамках проекта клиентам Ростелекома доступны базовые сервисы продуктов безопасности по умолчанию и без взимания дополнительной платы.

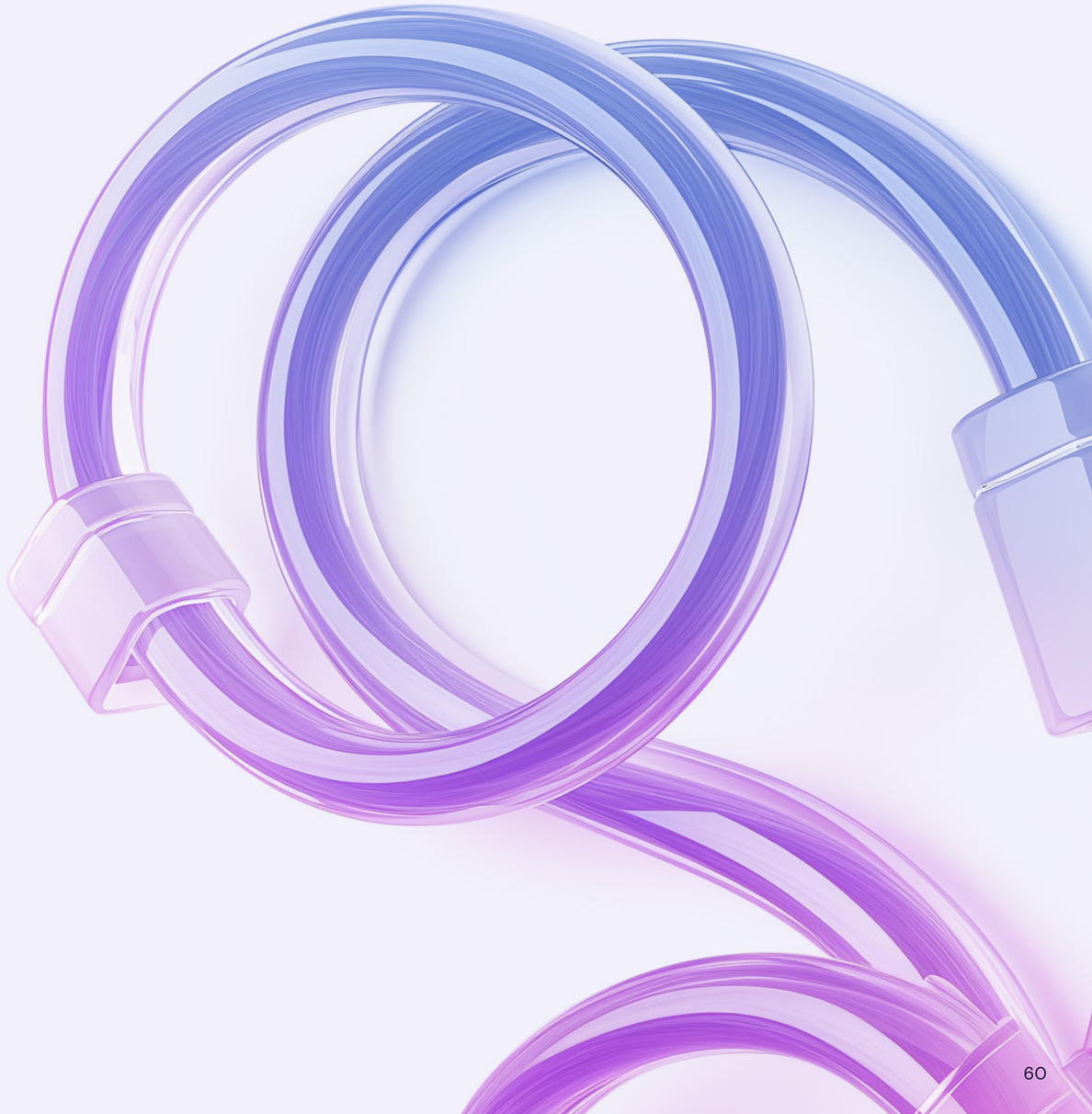
Импортозамещение абонентского оборудования в секторе радиоэлектронной продукции (РЭП)

Импортозамещение абонентского оборудования в секторе РЭП остается важной задачей для Ростелекома, особенно в условиях изменения геополитической ситуации и ограничений на импорт.

Динамика импортозамещения РЭП, %

	2022	2023	2024
Доля закупки российской продукции	3	56	89

По данным на 2022 год, в закупках РЭП наблюдалась серьезная зависимость от иностранных поставщиков. Однако благодаря инициативам компаний удалось значительно увеличить долю закупаемой российской продукции.



Развитие цифровых и перспективных продуктов

Видеосервис Wink

По данным аналитического агентства GfK, видеосервис Wink уверенно занимает вторую позицию среди онлайн-кинотеатров России по наличию платной подписки на сервис.

Консолидированная выручка видеосервиса за 2024 год достигла 39,5 млрд рублей, что на 21% больше показателя предыдущего года.

Высокое качество собственного контента и активный маркетинг стали основными драйверами прироста клиентской базы Wink. Платящая аудитория в OTT[1] выросла на 36%. Наибольшие темпы роста показала база Wink в подписке MiXX от Т2, где прирост составил 190%.

Наиболее яркими премьерами года среди оригинальных проектов Wink стали сериалы «ГДР», «Комбинация», «Неверные» и другие. Всего в 2024 году было выпущено 28 оригинальных проектов. В совокупности оригинальные сериалы собрали 168 млн просмотров.

Wink начал трансформацию продуктовой линейки и вышел за пределы рынка онлайн-кинотеатров. Запущено музыкальное приложение «Wink Музыка» с более чем 40 млн лицензионных треков. Для сегмента детей и родителей запущена подписка «Wink Дети», включающая в себя детский контент и развивающие детские приложения.

Умная колонка

Объем продаж умной колонки «Капсула» с голосовым ассистентом «Маруся», используемой для управления онлайн-кинотеатром Wink, в 2024 году вырос на 60% по количеству проданных штук и на 48% по выручке. Выручка от продаж умных колонок за 2024 год составила 486 млн рублей. Доля активаций навыков голосового управления Wink среди абонентов, купивших умную колонку в Ростелекоме, сохраняется на уровне выше 50%. В рамках партнерства с VK Ростелеком запустил новый продукт премиального сегмента — колонку «Капсула Про».

Игровые сервисы

Ростелеком продолжает расширять состав игровых сервисов: в декабре 2024 года на тарифный план «Игровой» была добавлена возможность получения бонусов в игре «Аллоды Онлайн». Также запущены две игровые подписки. Проведен ряд крупных внутриигровых турниров в игре «Мир танков» от «Леста Игры».

Т2 запустили для своих абонентов подписку «Блиц Анлим», предоставляющую игровые преимущества в игре Tanks Blitz и безлимитный мобильный трафик для этой игры.

При поддержке тарифа «Игровой» с 9 по 23 августа 2024 года прошел юбилейный XV Молодежный форум «Машук», организованный Росмолодежью и правительством Ставропольского края. Форум объединил 2,2 тыс. участников — профессионалов в педагогике, воспитании и просвещении со всех уголков страны, а также молодых активистов «Движения первых».

«Гарантия плюс»

В 2024 году была запущена услуга «Гарантия плюс расширенная»: сервис предлагает расширенный перечень гарантийных случаев, что позволяет клиентам заменить неисправное оборудование в ситуациях, на которые не распространяются гарантийные обязательства производителя.

Общее проникновение услуги по дополнительному гарантийному обслуживанию «Гарантия плюс» в базу пользователей услуги «Домашний интернет» составило 40%. Рост выручки от продажи услуги составил 12% год к году.

Антивирус

Компания предлагает широкую линейку антивирусных продуктов:

- антивирусы защищают устройства даже при отсутствии доступа в интернет
- родительский контроль осуществляет эффективную защиту и мониторинг мобильных устройств детей, а также помогает оградить ребенка от неподходящего контента в интернете и всегда оставаться на связи
- антиспам — надежная защита от мошенников и спама при звонках

Компания сохранила лидерские позиции по проникновению антивируса в базу пользователей услуги «Домашний интернет», рост к 2023 году составил 2%. Выручка от продажи услуги выросла на 16%.

[1] Over the Top (OTT) — технология позволяет просматривать телевидение от Ростелекома, пользуясь сетями как самого Ростелекома, так и любого другого интернет-провайдера.

Образовательный сервис «Лицей»

«Ростелеком Лицей» — образовательная онлайн-платформа Ростелекома с видеоуроками по всем предметам школьной программы и спецкурсами по развитию. Уроки разработаны ведущими преподавателями России. «Лицей» прошел экспертизу и получил положительную оценку научно-методического совета Агентства стратегических инициатив (АСИ) в партнерстве с Министерством просвещения Российской Федерации.

В ноябре 2024 года «Лицей» в сотрудничестве с партнером Ixora запустил подписку «Выпускник» для онлайн-подготовки школьников к ЕГЭ из любой точки России. Полная имитация экзамена с заполнением бланков позволит выпускнику адаптироваться к формату и уменьшит уровень стресса в день проведения самого экзамена. В подписке доступны актуальные варианты заданий по спецификации ЕГЭ 2025 года, разработанные Федеральным институтом педагогических измерений (ФИПИ). В течение 72 часов после выполнения заданий ученик получит результаты с ответами от действующих членов предметных комиссий ЕГЭ. Также в подписке доступны профориентационные тестирования и учебные материалы платформы «Ростелеком Лицей».

Облачное видеонаблюдение

Сервис «Облачное видеонаблюдение» является частью экосистемы сервисов «Умного дома».

Клиент может установить и активировать любое количество умных камер, получать оповещения при срабатывании встроенного датчика движения, смотреть и делать запись из любого места земного шара с помощью мобильного приложения или из личного кабинета.

Облачная платформа хранения и обработки видео позволяет записывать трансляции за период от 7 до 30 дней.

К июлю 2024 года было установлено более 1 млн камер домашнего наблюдения. Сервисы аналитики, мониторинга и хранения записей видеонаблюдения в облаке были востребованы абонентами: в 2024 году сервисная выручка показала прирост на 21% по сравнению с прошлым годом. Высокая лояльность клиентов к сервисам облачного видеонаблюдения подтверждается последовательным ростом доли платящих пользователей после выхода из периода включенного сервиса до 59% по итогам 2024 года, или на 2,3 п. п. год к году.

«Ростелеком Ключ»

«Ростелеком Ключ» — это удобный и многофункциональный сервис управления доступом в многоквартирный дом и энергоэффективностью, а также контроля безопасности территории жилого комплекса для жителей и управляющих компаний. Все услуги, входящие в состав «Ключа», имеют единые пользовательские интерфейсы.

>1,2 МЛН РАЗ

установили сервис «Ростелеком Ключ» на конец 2024 года

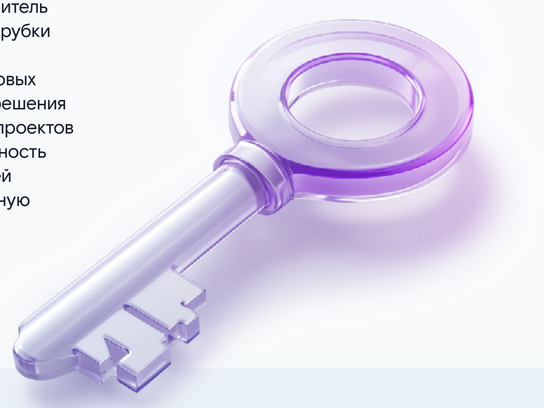
К концу 2024 года количество квартир в домах с подключенным сервисом «Ключ» превысило 636 тыс. В приложении «Ростелеком Ключ» появился раздел «Сервисы», где размещаются партнерские цифровые сервисы в сфере ЖКХ.

Команда «Ключа» разработала техническое решение на базе домофонии «Ростелеком Ключ», позволяющее информировать жителей о ЧС через громкоговоритель домофона и через домофонные трубки в квартирах. В течение 2024 года Ростелеком реализовал ряд тестовых внедрений своего технического решения в нескольких регионах. В рамках проектов также будет реализована возможность двусторонней видеосвязи жителей и экстренных служб через вызывную панель домофона.

На платформе «Ростелеком Ключ» запущен биллинг, что автоматизирует и упрощает процессы подключения и тарификации клиентов. В «Ключе» появилась техническая возможность предоставить скидку на подписку «Умный домофон» для клиентов ШПД Ростелекома[1], при этом тарификация осуществляется с привязанной карты пользователя в приложении. В дальнейшем это позволит предоставлять пакетные предложения сервисов «Ключ» и ШПД.

«Ростелеком Ключ» принял участие в премии Urban 2024 в области городской жилой недвижимости. Продукт стал победителем в номинации «Ключевое решение для жилого комплекса» и был отмечен наградой «За развитие и внедрение эффективных цифровых решений» федерального девелопера GloraX.

Более 47% жителей в домах с подключенным сервисом «Ключ» установили себе мобильное приложение «Ключ» и регулярно им пользуются. Команда «Ключа» работает над улучшением клиентского опыта, в результате чего NPS сервиса стабильно превышает 37%.



Планы на 2025 год

В 2025 году одним из приоритетных направлений развития компании в розничном сегменте останется активное продвижение конвергентных предложений для всей семьи, а также расширение продуктового предложения.

В 2025 году Ростелеком сохраняет цель удерживать позиции лидера рынка услуг ШПД с долей рынка не менее 40% по выручке и не менее 36% по абонентской базе.

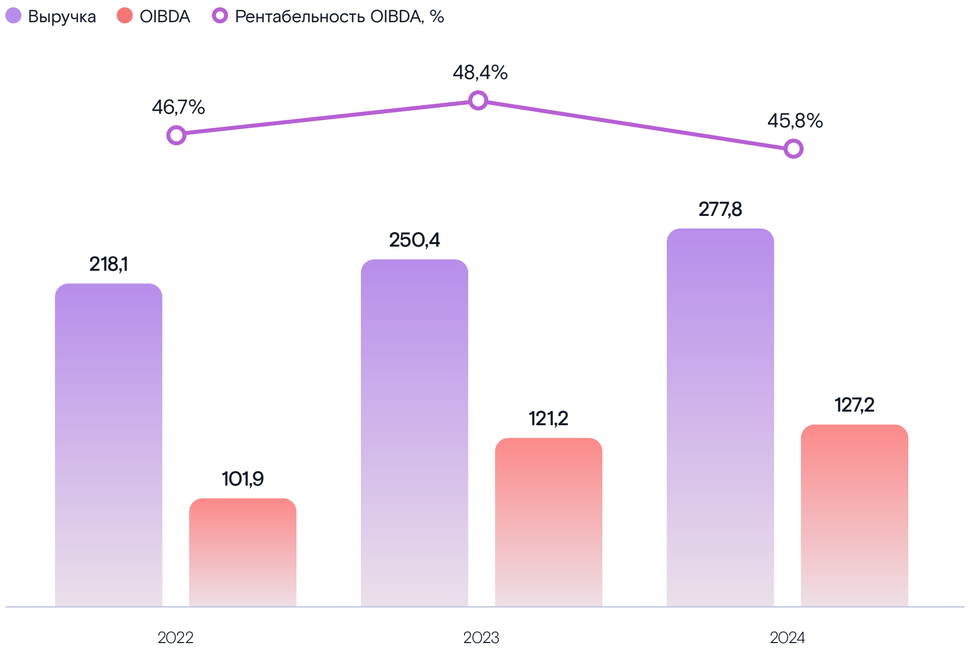
Планируется развитие текущего портфеля продуктов в рамках стрима «Безопасность», а также запуск новых сервисов.

Кроме того, продолжится реализация проектов в рамках программы устранения цифрового неравенства: планируется увеличить присутствие базовых станций в пунктах с численностью населения от 100 до 500 жителей, что позволит нарастить количество абонентов мобильной связи. Помимо прочего, Ростелеком сосредоточит усилия на поэтапном замещении импортного абонентского оборудования на аналогичное оборудование отечественного производства.

[1] Для домов с включенным биллингом.

Результаты мобильного бизнеса

Ключевые финансовые показатели мобильного бизнеса, млрд руб.[1]



Изменения на конец 2024 года

+10,9%
выручка

+5,0%
OIBDA

–2,6 п. п.
рентабельность OIBDA

+0,8 млн
прирост абонентской базы мобильного бизнеса в 2024 году, 48,9 млн абонентов накопленным итогом

27%
сохранение лидерства по NPS

54%
доля обслуживания абонентов рынка MVNO

Мобильный бизнес укрепляет лидерские позиции и остается флагманом роста и эффективности

>48,9 млн
абонентская база мобильного бизнеса (+2% год к году)

+4,17%
рост числа активных пользователей мобильного интернета

+11%
рост ARPU

–1,8 п. п.
снижение показателя оттока до 25%

- Работодатель № 1[2] пятый год подряд
- Успешный ребрендинг: рекордные показатели по восприятию и здоровью бренда
- Абсолютный рекорд по приросту сети в истории Т2 (+36 тыс. базовых станций и >6 тыс. сайтов)
- Новогодняя рекламная кампания вошла в топ-3 среди всех отраслей
- Запущены уникальные для отрасли решения и продукты: обмен гигабайт на товары партнеров, эмодзи в названии сети
- Трансформация дистрибуции: расширение монобрендовой розницы, продажи в крупнейших федеральных сетях, ставка на онлайн

[1] Здесь и далее в Отчете в рамках сегменто-кластерной модели ключевые финансовые показатели кластеров и сегментов показываются на standalone-базе согласно управленческому учету, приближенному к стандартам МСФО. Аудированные данные по сегменту/кластеру могут отличаться в результате аудиторских корректировок. Здесь и далее в Отчете, если не указано иное, приводятся показатели за или на конец отчетного периода, а показатели прироста указываются год к году.

[2] Среди мобильных операторов, согласно исследованию HeadHunter.

Основные бизнес-итоги

Основными приоритетами в 2024 году стали рост абонентской базы, развитие продуктовых предложений и улучшение клиентского опыта.

На протяжении всего года Т2 актуализировала тарифный портфель с учетом рыночных изменений и потребностей клиентов, поддерживала развитие платформы «Другие правила». Т2 продолжила предлагать абонентам наиболее релевантные услуги и цифровые сервисы, максимально используя технологические возможности для повышения качества клиентского сервиса.

Динамика рентабельности по OIBDA в мобильном бизнесе обусловлена повышением платы за использование частотного спектра.

Абоненты сервиса могут обменять гигабайты на интернет в роуминге, скидки на смартфоны и гаджеты, кофе и завтраки во «Вкусно — и точка», поездки на такси, топливо на заправках, безлимитный интернет-трафик и другие онлайн-сервисы

Ключевые достижения по направлениям развития мобильного бизнеса

Т2 запустила ряд инициатив в рамках развития продукта «Другие правила». В частности, абоненты сервиса могут:

- быть уверенными в неизменности цены навсегда при подключении со 2 декабря 2024 года по 31 января 2025 года тарифов открытой линейки
- пользоваться сервисами, входящими в подписки «Яндекс Плюс» и «Пакет», в рамках одной мультиподписки MiXX
- подключить сервис «Безлимит на кино» с неограниченным трафиком на популярные российские кинотеатры
- пользоваться безлимитным интернетом в выходные и праздники на тарифе «Хватит!»
- бесплатно пользоваться геосервисом 2ГИС и личным кабинетом, приложениями крупных российских банков даже при минусе на балансе до трех дней
- обменять не только минуты, но и гигабайты на интернет в роуминге, скидки на смартфоны и гаджеты, кофе и завтраки во «Вкусно — и точка», поездки на такси, топливо на заправках, безлимитный интернет-трафик и другие онлайн-сервисы

Абонентам в течение года предлагались скидки на оборудование и тарифы:

- скидка на видеокамеры и приставки Wink при подключении домашнего интернета
- акция для новых абонентов Т2 при подключении домашнего интернета: скидка на абонентскую плату
- «Выгодный комплект» — скидка на смартфоны, гаджеты Ростелекома, в том числе видеокамеры, при покупке в одном чеке с дополнительным продуктом
- обмен минут на скидку на смартфоны и гаджеты

Была предложена услуга «Wink + more.tv» — эксклюзивная услуга для пользователей домашнего интернета Т2

В рамках развития цифрового сервиса были предложены услуги:

- актуализация персональных данных и переоформление своего номера без посещения салона связи
- обновление мобильного приложения: клиент видит все номера, оформленные на него; может управлять скоростью своего домашнего интернета и видеть количество оплаченных месяцев по рассрочке; в разделе «Финансы» клиент может получить кредит наличными
- в разделе «Пропущенные вызовы» клиент может читать и слушать аудиозаписи, оставленные голосовому ассистенту

Core Live Subs (CLS)

В 2024 году Т2 сохранила фокус на повышении качества подключений, развивая ключевой сегмент — Core Live Subs (CLS).

Увеличение доли активных пользователей услуг по передаче данных в абонентской базе является основным драйвером роста мобильного бизнеса Ростелекома.

В 2024 году успешно реализована программа лояльности, что позволило добиться существенного увеличения ARPU, при этом доля абонентов, активно пользующихся СИМ-картой, достигла 65%.

Лучший NPS

В 2024 году Т2 сохранила лидерство по готовности рекомендовать оператора друзьям и близким: по итогам отчетного периода этот показатель составил 27%, что на 7 п. п. выше показателя ближайшего конкурента.

65%

доля абонентов, активно пользующихся СИМ-картой Т2

Подписка MiXX

Т2 уже больше двух лет развивает экосистему мультиподписок MiXX. За это время позиции MiXX на рынке подписок значительно укрепились. Так, по результатам исследования ВНТ 2024, подписка от Т2 занимает второе место в категории VfM[1] и третье место по показателю Consideration[2]. Уровень удовлетворенности сервисом среди клиентов (NPS) стабильно держится на высоком уровне и составляет 47%.

По итогам 2024 года выручка от подписки выросла более чем в два раза в сравнении с 2023 годом, а количество платящих пользователей увеличилось на 60%. Достичь этих показателей удалось во многом благодаря непрерывной работе над продуктом и запуском уникальных проектов в рамках подписки MiXX.

В начале 2024 года реализована OTT-подписка MiXX L. Она создана специально для конвергентных клиентов и MVNO-абонентов Ростелекома. В январе 2024 года были запущены абонементы на подписку MiXX S, а к февралю на их базе удалось реализовать механику дарения. В конце 2024 года состоялся запуск абонементов на MiXX Max. Ведется работа в направлении «Лучший офер в каждой категории». В апреле 2024 года в подписку MiXX были добавлены лучшие предложения в категориях «Шопинг» и «Кешбэк» — Ozon Premium и сервис «Пакет» от X5.

В августе 2024 года был запущен первый совместный продукт B2C-кластера — семейная подписка «MiXX Вместе», над запуском которой совместно работали Ростелеком, Wink и Т2. Подписка не только помогает оставаться на связи со своим ребенком, но и обеспечивает ему безопасность в интернете и предоставляет возможность получать развлекательный и образовательный контент.

Подписка послужила драйвером для неабонентов и за шесть месяцев позволила увеличить их базу в восемь раз. По результатам исследования агентства Aventica, «MiXX Вместе» занимает первое место в категории «Лучший клиентский путь среди аналогичных семейных подписок».

Помимо кластерных запусков, 2024 год принес значимые стратегические партнерства в рамках линейки подписок MiXX. Банк ВТБ поддержал запуск подписки «MiXX Вместе» скидкой 50% на год при оплате подписки детской картой. А в декабре 2024 года состоялся уникальный для рынка запуск первого финансового продукта в основной линейке MiXX — вклада MiXX. Благодаря этому офферу пользователи MiXX могут открыть вклад на три месяца с повышенной ставкой 24,5% годовых.

В стремлении закрыть еще больше потребностей пользователей в сентябре 2024 года подписку MiXX дополнил «Яндекс Плюс» с соответствующим набором сервисов. Специально к премьере сериала «Комбинация» от Wink Т2 предложила исключительную возможность для подписчиков MiXX — смотреть каждую серию на три дня раньше.

Т2 и MiXX продолжают развивать игровое направление через подписку MiXX Play. В 2024 году был обновлен каталог игр совместно с партнером ФМК. Теперь пользователям доступно более 500 позиций. Также был переработан интерфейс и улучшен пользовательский путь. Благодаря всем этим изменениям выручка MiXX Play в 2024 году выросла более чем в три раза. Преимуществом подписки MiXX остается механика конструктора: пользователь может выбрать сервисы, которые соответствуют его интересам и образу жизни.

MiXX

Укрепление позиций в сегменте мульти-сервисных подписок

Запущен первый кластерный продукт B2C — семейная подписка **«MiXX Вместе»**, включающая сервисы Ростелекома, дочерних компаний Т2, Wink, «Солар» и семи партнеров

Обновили линейку **MiXX**, расширив список медийных партнерств

+60%
рост платящей базы

+140%
рост выручки

Новые партнеры

Постоянно расширяли список сервисов в составе подписок, в результате чего создали уникальные и комплексные продуктовые предложения

3
онлайн-кинотеатра в одной подписке **Wink, «Кинопоиск», PREMIER**

22
партнера

×7
рост базы абонентов других операторов

[1] Value for Money (VfM) — оптимальное сочетание цены и качества.
[2] Consideration — вовлеченность; показатель позволяет оценить, насколько предложения бренда могут удовлетворить потребности клиента.

Уникальные продукты для мировой телеком-отрасли

В рамках платформы «Другие правила» Т2 продолжила предлагать абонентам инновационные и не имеющие аналогов продукты. В 2024 году Т2 вывела предложение по заморозке цен на новый уровень и зафиксировала стоимость тарифов открытой линейки навсегда, защищая своих абонентов от повышения стоимости на весь период пользования выбранным тарифным планом.

Кибербезопасность — важное направление развития компании и всего кластера B2C. Т2 совместно с компанией «Солар» запустили новый продукт — бесплатный отчет по итогам проверки на утечку персональных данных и рекомендации от экспертов.

Также Т2 продолжила совершенствовать услугу «Антиспам для звонков». Эта функция уже была доступна всем абонентам, у которых установлено мобильное приложение «Мой Т2». Услуга бесплатна для абонентов и позволяет во время входящего звонка с помощью мобильного приложения «Мой Т2» отображать информацию о вызывающем абоненте, даже если номера нет в контактах.

В 2024 году Т2 расширила возможность оставаться на связи для клиентов, даже если тариф не оплачен. Мы добавили возможность бесплатно пользоваться навигацией и банковскими приложениями. Таким образом, клиенты не останутся без доступа к важным сервисам и экстренной связи даже в непростых ситуациях.

Т2 в кратчайшие сроки внедрила технологию VoLTE. За три месяца Т2 запустила услугу в 69 регионах. К середине декабря 2024 года голосовой трафик в сети LTE достиг 55%. Оператору важно обеспечивать качество и доступность услуг связи не только на территории Российской Федерации, но и за границей. Т2 открыла возможность пользоваться безлимитным интернетом в одной из выбранных стран без дополнительной оплаты.

Т2 учла растущие потребности клиентов в игровом направлении и первой среди операторов в России запустила коллаборацию с игрой Tanks Blitz. К концу 2024 года опцией воспользовалось более 10 тыс. абонентов Т2.

Т2 оперативно реагирует на мировые тренды, обеспечивая актуальность своих предложений. Запущена своя игра по мотивам Hamster Kombat для тех, кому нравится «тапать» по экрану и получать гигабайты. Т2 первой на мировом рынке добавила эмодзи к названию сети на экраны смартфонов абонентов.

Также в преддверии новогодних праздников Т2 запустила уникальный тариф «Хватит!». В новом тарифе клиентам предложена возможность без ограничений пользоваться мобильным интернетом по субботам, воскресеньям, а также в праздничные дни.

В фокусе внимания по-прежнему остаются уникальные продукты Т2. Расширены возможности обмена минут, и теперь можно менять еще одну «валюту» — неизрасходованные гигабайты тарифа — на услуги Т2 и привлекательные предложения партнеров. Обмен также доступен абонентам других операторов, которые пользуются подпиской MiXX.

269

малых населенных пунктов с населением 500 — 2 тыс. человек обеспечены широкополосным доступом к сети Интернет

Техническое развитие

Ключевые направления улучшения сетевой инфраструктуры Т2:

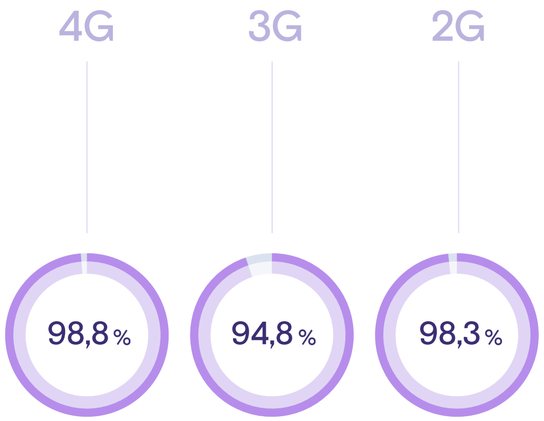
- продолжилось строительство сети в Ставропольском крае: завершены строительно-монтажные работы на 894 сайтах. 500 сайтов со смонтированным оборудованием полностью готовы к запуску в эфир
- обеспечены широкополосным доступом к сети Интернет 269 малых населенных пунктов с населением 500 — 2 тыс. человек
- построено 854 сайта в малых населенных пунктах с населением 100–500 человек в рамках проекта по устранению цифрового неравенства (УЦН)
- в рамках заключенного договора со всеми операторами связи по предоставлению услуги RAN Sharing на объектах УЦН выполнено более чем 4,5 тыс. включений
- начато внедрение оборудования RAN производства «Булат» в периметре планов по проекту УЦН 2.0, а также внедрение комплексного решения PS Core «Протей»
- совместно с ГК «Автодор» продолжено строительство сети связи для улучшения покрытия на участках автодорог М-4, М-11 и М-12
- стартовал пилотный проект с ОАО «РЖД» по улучшению покрытия сети связи на скоростных электропоездах «Ласточка» следованием Москва — Белгород
- в Московском регионе с помощью базовых станций обеспечены покрытием сетью Т2 более 50 новых объектов, в том числе комплекс зданий ММДЦ «Москва-Сити»

Повышение качества технического сервиса

Для выполнения ключевой цели по сохранению уровня сервиса для клиентов в условиях роста трафика Т2 провела расширение существующих базовых станций и центральных узлов, опеспечив требуемый уровень доступности элементов сети связи. В 2024 году продолжалась реализация таких проектов, как устранение цифрового неравенства, развитие сети связи в малых населенных пунктах и улучшение покрытия в регионах присутствия. Также продолжено строительство сети связи в Ставропольском крае. В 2024 году Т2 построила более 6 тыс. сайтов и более 36 тыс. базовых станций, тем самым увеличив общее число базовых станций всех технологий на 14,5%.

Регионами самого активного строительства стали Москва и Московская область, Санкт-Петербург и Ленинградская область, Краснодарский край, Самара. При этом в Москве и Московской области Т2 продолжает лидировать по темпам строительства на рынке, а в Краснодарском крае общее число базовых станций выросло на 40%. Количество базовых станций LTE увеличилось на 51%.

Доля покрытия сетями Т2 в регионах присутствия по итогам 2024 года, % жителей



Приоритетные инвестиции в развитие сетей связи

В течение года Т2 работала над развитием сетей связи по следующим направлениям:

- Т2 продолжила развитие сети связи во вновь застраиваемых территориях, что значительно улучшило показатели по скоростям и покрытию LTE Т2 в регионах присутствия.
- В 2024 году Т2 продолжила реализацию проекта по точечному улучшению покрытия сетью связи. Данный вид строительства обладает наибольшей скоростью окупаемости инвестиций, так как направлен на покрытие сетью связи территорий, на которых полностью отсутствует мобильная связь. Это позволяет в короткие сроки получить экономически оправданный трафик и быстро окупить инвестиции.
- Ранее Т2 обеспечила покрытием все действующие станции и перегоны в Московском метрополитене. К моменту открытия новой Троицкой линии в 2024 году все станции, перегоны и эскалаторные группы также были обеспечены покрытием, что позволило абонентам пользоваться интернетом и голосовой связью.
- В рамках Всемирного фестиваля молодежи в 2024 году на федеральной территории «Сириус» совместно с Ростелекомом Т2 выступила партнером и обеспечила все объекты связью и необходимой емкостью.
- В рамках подписанного меморандума между ООО «Т2 Мобайл» и ПАО «Ростелеком» стартовали проекты по организации сети pLTE для заказчиков АО «ЕВРАЗ КГОК» и ООО «СК „РУСВЬЕТПЕТРО“».

>4,5 тыс.

включений выполнено в рамках заключенного договора со всеми операторами связи по предоставлению услуги RAN Sharing[1] на объектах УЦН

Увеличение емкости мобильной сети связи (повышение качества оказываемых услуг)

Рост передачи пакетного трафика в 2024 году составил 18,7%, что потребовало от компании максимально задействовать доступный частотный ресурс. Так, в результате проведенных работ по расчистке спектра 2 300 МГц в Московском регионе удалось расширить доступный частотный ресурс на 35–50%. Также в 43 регионах был успешно реализован проект по расширению полосы LTE 2100, что привело к более эффективному использованию спектра и позволило увеличить пользовательскую скорость на 30–50%.

Пакетная коммутационная платформа (передача данных)

В 2024 году осуществлен запуск нового пакетного ядра в макрорегионе Сибирь, позволившего обеспечить рост трафика абонентов B2C. Продолжается настройка аналогичного ядра для абонентов B2C макрорегиона Москва. Кроме того, начата реализация проекта по созданию мобильного комплекса ядра сети для использования в чрезвычайных обстоятельствах, в частности в результате потенциальных действий диверсионного характера.

18,7%

рост передачи пакетного трафика

Импортозамещение

В 2024 году подписан форвардный контракт с компанией НТР на разработку и поставку оборудования РРЛ[2] E-Band. В 2025 году ожидаются первые внедрения оборудования производства Eltex и РРЛ НТР на сети компании.

Т2 совместно с Московским институтом электроники и математики имени А. Н. Тихонова реализовала мастерскую для подготовки технических специалистов телеком-отрасли. Были сформированы стипендиальная программа и индивидуальный план развития для качественной подготовки студентов к будущей работе в компании. Повышение качества обучения ИТ-специалистов в вузах обозначено регулятором как одна из десяти приоритетных задач телеком-отрасли.

Во время обучения студенты будут работать над различными кейсами, в том числе связанными с анализом данных о состоянии телекоммуникационного оборудования при развертывании, отладке и поддержании работоспособности сетей мобильной связи. Учащиеся также займутся визуализацией метрик для оценки качественных характеристик покрытия сетей.

Также в 2024 году начата модернизация узлов сети сигнализации. Выполнен монтаж и интеграция узлов STP отечественного производителя «Протей» на всей сети, выполнена миграция трафика в трех макрорегионах. В 2025 году вся сеть сигнализации будет переведена на STP отечественного производителя.

Макрорегиональные узлы голосовой коммутации

В рамках обновления макрорегиональных узлов голосовой коммутации было произведено переключение на новый программно-аппаратный комплекс макрорегионов Волга и Урал. В 2024 году было проведено расширение макрорегиональных узлов коммутации в макрорегионах Москва, Санкт-Петербург, Ростов и Новосибирск для возможности включения услуги VoLTE.

Т2 получил самое современное оборудование голосовой коммутации, что позволило подключить услугу VoLTE для абонентов Т2 во всех регионах в кратчайшие сроки. За три месяца была развернута услуга в 69 регионах Российской Федерации, в 22 из них — с применением оборудования российского производства. В сети 4G уже обслуживается около 55% голосового трафика Т2.

Башенная компания

Завершен трехлетний проект по передаче антенно-мачтовых сооружений (АМС) со стороны Ростелекома ООО «Пилар». Внешняя выручка ООО «Пилар» выросла на 55,7% в 2024 году[3]. Внедрен процесс приемки новых АМС с выездом подрядчиков по техническому обслуживанию, а также введена в промышленную эксплуатацию информационная система TIM. С учетом находящихся в эксплуатации у Т2 АМС, принадлежащих Ростелекому, общий портфель АМС в управлении Группы составляет более 26 тыс. Суммарный портфель Группы делит вторую позицию на рынке башенных активов.

[1] RAN Sharing — совместное использование инфраструктуры сотовой связи одновременно несколькими операторами сотовой связи.
[2] Радиорелейная связь (РРЛ) — вид радиосвязи, образующийся в результате работы цепочки принимающих и передающих радиостанций.
[3] За исключением выручки ГК «Ростелеком».

Развитие розничной сети

1 Ребрендинг

В рамках ребрендинга за три месяца было полностью обновлено более 3,2 тыс. монобрендовых салонов. Ни один крупный ретейлер в России не проводил таких масштабных изменений в такие короткие сроки. Изменения получилось внедрить благодаря слаженной работе сотрудников, качественному планированию проектной команды и оснащению розницы большим количеством цифровых рекламных экранов.

Немаловажным фактором внедрения изменений стало беспрецедентное мероприятие Power Night, когда более 1,7 тыс. сотрудников всех подразделений и регионов в ночь с 3 на 4 сентября вышли на работу для замены ключевых бренд-поверхностей в рознице.

Успешности ребрендинга способствовали механики геймификации и открытой коммуникации, внедренные подразделением торгового маркетинга. В партнерской рознице также удалось перевыполнить ожидания от внедрения изменений. За три месяца 2024 года было обновлено более 100 тыс. точек продаж для локальных и федеральных каналов в ключевых городах России.

2 Развитие нового формата розницы

Т2 открыла салоны связи в новом формате metro store у выходов станций Московского метрополитена. В метро уже функционируют 20 торговых точек. Открытие салонов связи Т2 у выходов станций означает максимальное приближение к клиенту и сокращение показателя time-to-market для тех, кто хочет подключить услуги связи или приобрести гаджеты и аксессуары для смартфонов.

3 Проект по внедрению Федерального закона № 303-ФЗ по мигрантам

В компании утверждены три схемы продаж для иностранных граждан и лиц без гражданства (ИГ и ЛБГ), соответствующие рекомендациям Министерства цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации:

- целевой сценарий с использованием биометрических терминалов в рознице, с использованием рекомендованного ПО и типового решения по информационной безопасности (ТИБ)
- схема с использованием личного кабинета юридического лица на портале «Госуслуги» и оформлением машиночитаемой доверенности на продавцов
- схема с использованием личного кабинета ИГ и ЛБГ на портале «Госуслуги». С 29 декабря 2024 года возможность подключения другим способом в компании закрыта

Сотрудники всех подразделений, участвующих в сопровождении клиентов при подключении, обучены утвержденным схемам.

В отчетном году проведены тендерные процедуры по закупке ПО, ТИБ и оборудования для реализации целевой схемы подключения ИГ и ЛБГ с участием Ростелекома. Реализована возможность проверки количества номеров всех операторов у абонента через КСИМ[1] и подготовлена ИТ-инфраструктура для возможности подключения ИГ и ЛБГ с января 2025 года.

4 Собственная розница: запуск первой торговой точки

8 ноября 2024 года Т2 открыла первую торговую точку под собственным управлением. Салон открылся в Москве в ТЦ «Азовский».

Запуск пилота по открытию собственной розницы компании — это в первую очередь необходимая мера для тестирования соответствия систем и бизнес-процессов Т2 новым законодательным инициативам в части требований к сбору, хранению и защите персональных данных и подключению абонентов. Также мы планируем подтвердить коммерческую гипотезу о рентабельности собственной розницы и технические гипотезы о необходимом составе оборудования рабочего места продавца и требуемым доработками ИТ-систем.

Франчайзинговая модель ведения бизнеса остается основной формой организации розничной сети компании Т2.

На мотивационном портале T2Rally запущены новые механики соревнований между сотрудниками, региональными и макрорегиональными командами. Целевая аудитория проекта составила почти 1 тыс. участников.

5 Развитие локальных каналов

Все 84 тыс. торговых точек локального канала продаж общим объемом переведены в цифровой формат в целях исполнения Федерального закона № 303-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон „О связи“». Развитие дистрибуции СИМ-карт с саморегистрацией дало прирост продаж более чем на 240 тыс. подключений, или на 120% год к году.

Была запущена выдача заказов, оформленных в интернет-магазине Т2 в приложении AppSeller, в двух сценариях: самовывоз и доставка. Запуск функционала в AppSeller и тарифа «Хватит!» позволили нарастить активации в период после запуска сервиса. В локальной доставке рост составил 152%, в самовывозе — 153%.

Развивались продажи фиксированных услуг в локальной дистрибуции: количество подключений выросло на 190%, до 5 911 подключений. Также было достигнуто увеличение продаж с помощью развития проекта «Мобильные офисы» (8 014 GI). В рамках программы УЦН было организовано 562 выезда в населенные пункты (21 161 GI).

Развивался проект «Sales-Академия Т2», в рамках которого опытные сотрудники дирекции продаж передают свои знания коллегам. Проведено более 800 тренингов, вебинаров, бизнес-игр, семинаров и мастер-классов для более чем 1 тыс. сотрудников. В процессе обучения сотрудники предлагают и реализуют механики, направленные на рост коммерческих показателей в регионах. Проект позволяет выявлять и масштабировать лучшие практики, адаптировать новых сотрудников, оптимизировать затраты на услуги обучения, повышать вовлеченность персонала.

[1] Государственная система мониторинга исполнения операторами связи своих обязанностей при оказании услуг.

6 Развитие федерального канала

Ростелеком

Проведен пилот с входящим и исходящим телемаркетингом Ростелекома, в ходе которого клиентам, отказавшимся от стандартного перечня фокусных продуктов Ростелекома, предлагали подключиться к сети Т2.

В 2024 году в сети партнера АО «Почта России» были проведены две федеральные акции, что позволило сохранить объем и долю в продажах, несмотря на снижение трафика в сети. В декабре были запущены продажи в сети ретейлера «Связь.ON». СИМ-карты Т2 уже доступны в мультицентрах «Связь.ON» в 55 регионах. Федеральные и региональные активности в сети партнера «Хорошая связь» позволили нарастить продажи на 40% и привлечь дополнительно более 5 тыс. новых абонентов.

В 2024 году на маркетплейсах активно расширялась ассортиментная линейка. Стартовали продажи ключевого партнера в рамках работы на маркетплейсах OZON, «Мегамаркет» и «Магнит Маркет». Увеличена доля продаж из личного кабинета и количественное предложение доступных устройств для бандлирования[1] в корзине «СИМ-карта в корзине за 1 рубль».

В течение 2024 года в сегменте FMCG были запущены продажи в 13 новых сетях, включая крупные федеральные сети «Ашан», «Лента», «Линия», OBI:

- запущен проект in-out с сетью «Чижик»
- расширена география присутствия в сети «Пятерочка» на восемь новых регионов
- расширена дистрибуция АЗС «Лукойл» на всю географию присутствия сети
- заключен контракт на продажи СИМ-карт в сети «Монетка»

Так, прирост дистрибуции составил более 100%, GI направления вырос в 2,5 раза относительно 2023 года.

СБЕР БАНК

Проведен пилот в двух регионах (Ярославль и Санкт-Петербург), в ходе которого клиенты в офисах Сбера получили возможность подключиться к сети Т2.

М.ВИДЕО ЭЛЬДОРАДО

Запущена виртуальная бренд-зона Т2 на веб-сайтах. Стартовали продажи СИМ с саморегистрацией в рознице. Запущена продажа пакетов гигабайтов и MiXX в рознице и на сайтах.

DNS

Запущена продажа универсальных СИМ в сети.

В 2024 году мы полностью перешли на безбумажный процесс подключения абонентов, что позволило сократить до нуля задержку между активацией СИМ и внесением данных абонента в биллинг.

[1] Bundle (пакет) — комплект, состоящий из нескольких товаров, продаваемых как единое целое по специальной цене.

Работа с абонентским оборудованием и продажи абонентских устройств

В 2024 году продажи группы смартфонов и мобильных телефонов в штучном выражении снизились на 15,9%, в денежном — на 5,7%. Продажи замедлились со второго полугодия 2024 года в связи с ростом курса и ключевой ставки.

Простые мобильные телефоны все еще пользуются низким, но стабильным спросом у покупателей. Однако количество абонентов Т2, использующих такие устройства, неуклонно сокращается.

Основной рост абонентской базы в части мобильных устройств происходит за счет пользователей LTE-смартфонов. Это обусловлено прежде всего стимулирующими активностями игроков рынка. Выстроенное в предыдущие годы прямое взаимодействие с лидерами отрасли и активная работа с амбициозными и растущими брендами из Китая позволили компании в 2024 году обеспечить товарам спрос.

Продажи смартфонов конечным клиентам в рамках акционных механик в монобрендовой розничной сети Т2 составляют более 30% от проданных в 2024 году смартфонов. Две трети продаж в рамках акций принесли Т2 новых качественных абонентов.

В результате прямого взаимодействия с вендорами стало возможным наладить новейшие сетевые функции в абонентском оборудовании до их коммерческого запуска и гарантировать корректную работу технологии VoLTE, а также поддержать работу eCИМ в новых выходящих на рынок устройствах. Проникновение этих технологий среди абонентов продолжает расти год к году. Хотя проникновение VoLTE среди пользовательских смартфонов приближается к своему максимуму, их количество у пользователей выросло на 12% за прошедший год. За то же время проникновение устройств с поддержкой технологии eCИМ среди клиентов компании выросло на 39%.

Развитие систем идентификации и саморегистрации обусловливает дальнейшее развитие новых технологий на базе СИМ-карт, в том числе в области виртуальных решений.

35%
рост количества активаций eCИМ в сети Т2 в 2024 году. Новые подключения составили большую часть — 60%.

Большие данные: новые платформенные решения и выход на рынок AdTech

В прошедшем году общий рост выручки от бизнеса монетизации превысил 30%. Ключевыми событиями 2024 года для рекламного направления стали запуск собственной CPA[1]-платформы и сделка на рынке AdTech. Оба события стали продолжением стратегического вектора по развитию операторского рекламного бизнеса. Платформенное решение для работы с рынком CPA-оферов позволило нарастить эффект от взаимодействия с существующими вертикалями и выйти на тестирование новых вертикалей, работа с которыми раньше велась только по схеме CPM[2]. Выход на рынок AdTech за счет M&A позволил превратить накопленные ранее активы и инструменты работы с аудиторными сегментами в заметного игрока на рынке диджитал-рекламы.

Развитие антифрод-продуктов ускорилось благодаря технологическому прогрессу команды и активной борьбе с мошенничеством, в которую были вовлечены крупнейшие банки, Банк России и Минцифры. Благодаря готовности банков к инновациям и быстрому внедрению новых решений Т2 запустила несколько ключевых продуктов: систему детекции аномалий с интеграцией в антифрод-решения банков, высоконагруженную API-платформу и новые API-методы для обработки запросов. Разработанная в 2023 году модель скоринга угроз социальной инженерии успешно внедрена в нескольких банках и ежедневно защищает десятки клиентов от финансовых потерь.

Также были расширены классические PD-модели для банков: добавлены BNPL-скоринг, прогнозирование вероятности банкротства и оценка дохода. Активное взаимодействие с финансовой отраслью привело к широкой презентации обновленного портфеля продуктов «Big Data для финансового рынка» на Finopolis и партнерским анонсам. Т2 также стала соорганизатором конференции ScorFest для банков и МФО.

В сфере аналитических решений для туризма и государственного управления фокус был сделан на уменьшении анализируемых территорий без потери качества прогнозов. Это позволило вывести геоплатформу в новую нишу МСБ и запустить партнерское решение на крупнейших классифайдах Российской Федерации.

Технологическое развитие компании сосредоточилось на импортозамещении систем визуализации, хранении и обработки данных, развитии MLOps, рекомендательных систем и внедрении AI-решений.

[1] Cost Per Action (CPA) — показатель «стоимость за действие»; определяет, сколько стоило привлечение одного пользователя, совершившего целевое действие на сайте.
[2] Cost Per Mille (CPM) — стоимость 1 тыс. показов рекламы на странице или сайте.
[3] Mobile Virtual Network Operator (MVNO) — виртуальный оператор мобильной связи.

MVNO

MVNO-направление[3] в России активно развивается и становится заметным сегментом телекоммуникационного рынка. По итогам 2024 года на сети Т2 работают 25 виртуальных операторов с общей абонентской базой 12,8 млн абонентов. Наиболее динамично развивающимся сегментом MVNO являются банковские виртуальные операторы. В партнерстве с Т2 сейчас работают все существующие на рынке банковские операторы: «Т-Мобайл», «Сбер Мобайл», «ВТБ Мобайл», «ГПБ Мобайл».

Большинство абонентов MVNO — частные пользователи, на этой аудитории сосредоточена работа большинства крупных игроков этого рынка.

Одним из крупнейших игроков рынка MVNO остается Ростелеком, обслуживающий порядка 30% абонентов виртуальных операторов на сети Т2. Будучи крупнейшим оператором фиксированной связи, Ростелеком предлагает мобильные услуги собственным клиентам и партнерам, а также новым заказчикам. Рыночный сегмент MVNO для государственных корпораций с потребностью создания закрытой сети, безопасного контура, проектов по отраслевым стандартам заказчика эволюционно развивается. Эти проекты ведутся совместно с Ростелекомом на основе подписанного меморандума о взаимодействиях.

Т2 упростила сценарий запуска MVNO. Т2 обеспечивает легкий вход для партнеров с учетом изменений в законодательстве и минимизации затрат. Настроенный биллинг помогает легко запустить собственного оператора и воспользоваться уникальными продуктовыми решениями Т2: несгораемыми остатками, обменами, возможностью делиться гигабайтами.

В 2024 году продолжилось развитие направления дополнительных услуг и сервисов:

Wink «Яровая» «Антифрод» MiXX домашний интернет от Ростелекома

Сервис и диджитал

Развитие клиентского сервиса и цифровых каналов в 2024 году

В 2024 году Т2 продолжила лидировать среди операторов мобильной связи по удовлетворенности качеством обслуживания, делая акцент на цифровых каналах и удобстве клиентов. Важными факторами развития направления в отчетном периоде стали:

- рост цифрового самообслуживания — показатель SelfCare (доля операций, совершенных клиентами самостоятельно) достиг 87,1%, увеличившись на 2 п. п. по сравнению с прошлым годом
- расширение функциональности личного кабинета — проникновение сервиса среди клиентов выросло на 9,9 п. п., что подтверждает востребованность цифровых каналов
- новые возможности — теперь клиенты могут оформлять заявку на переоформление номера через личный кабинет без необходимости посещения офиса
- интерактивные проекты для вовлечения клиентов — игровой механизм «Гигапанда» позволил пользователям зарабатывать дополнительные гигабайты, привлекая почти 0,5 млн участников

Новые инструменты лояльности

В 2024 году Т2 внедрила новые инструменты клиентской лояльности. Клиентам, испытывающим длительные технические проблемы со связью, теперь можно подключить срочную скидку на абонентскую плату. Также появился инструмент восстановления сгоревших пакетов минут и трафика в случаях, когда произошло несвоевременное списание абонентской платы. Были пересмотрены доступные компенсационные пакеты минут, гигабайтов и СМС. Клиентская удовлетворенность в диалогах, где применялись новые инструменты лояльности, неизменно была выше средних значений CSAT.

Рост и сохранение абонентской базы

В 2024 году дистанционный сервис способствовал росту притока клиентов, которые хотят перейти в Т2 от других операторов, в 1,5 раза относительно 2023 года. Этого удалось достичь благодаря сопровождению клиентов на входящей линии и внедрению комбинированного обзвона «робот + человек».

Значимый рост также зафиксирован в привлечении базы через дистанционный канал. Благодаря реализации новых проектов, способствующих росту абонентской базы, число привлеченных клиентов в канале выросло на 41% по сравнению с 2023 годом. Проекты по дополнительной мотивации, сегментации трафика и автоматизации привлечения значительно повысили эффективность продаж.

Развитие роботизации

В 2024 году запущен голосовой ассистент в меню поддержки на входящей линии для клиентов — это новый сервисный бот с использованием технологий ИИ, синтеза и распознавания речи. Клиент может получить консультацию по тарифам и услугам компании, управлять номером и решать простые вопросы по поводу сервисов компании. В 2025 году Т2 планирует расширение применения технологии на всю Россию.

В июне 2024 года реализовано важное обновление в клиентском чат-боте. Безымянный виртуальный помощник получил имя Миа, чтобы сделать образ чат-бота более дружелюбным и привлекательным для клиентов. Т2 работает над автоматизацией процессов обслуживания. Так, стартовало внедрение диалоговой системы для специалистов первой линии с автоматизированными сценариями решения проблем клиентов. Создание маркеров предиктивной диагностики, которые помогают сотрудникам быстро идентифицировать причину обращения клиента и предпринять необходимые действия для решения вопросов, позволило сократить среднее время диалога на 30 секунд.

Цифровизация офлайн-сервисов

Т2 активно внедряет цифровые решения и в розничной сети: электронная подпись (ПЭП) стала применяться не только для сервисных операций, но и для новых подключений, что позволило сократить бумажный документооборот на 46%. В рамках оптимизации сервисных процессов клиенты получили возможность заменять СИМ-карты и переоформлять номера в любом регионе без привязки к месту регистрации. Отмечался рост удовлетворенности сервисом: CSAT розничного канала достиг 93,94% благодаря постоянному контролю качества обслуживания и улучшению клиентского опыта.

Развитие дистанционных каналов обслуживания

В канале дистанционных продаж и сервиса в 2024 году приоритетными задачами были рост клиентской удовлетворенности во всех каналах, рост эффективности сохранения базы и рост клиентоориентированной экологичной роботизации. Комплексная работа по этим направлениям дала результат: CSAT в голосовом канале составил 92,8% в 2024 году.

В 2024 году была запущена новая для рынка функциональность — войсы в чате поддержки мобильного приложения[1]. Клиенты активно используют и хорошо оценивают новый формат общения с поддержкой: удовлетворенность в чатах, где клиенты используют войсы, выше на 4 п. п. относительно чатов с текстовыми сообщениями. Обновления затронули также и сферу работы с письменными претензиями: в 2024 году отправка ответов на письменные претензии переведена в электронный формат. Это сократило время полного цикла отправки в 10 раз, при этом клиент получает письмо с ответом в два раза быстрее или моментально через портал «Госуслуги» в электронном формате.

Борьба с мошенничеством

Отдельное внимание Т2 уделяет сфере противодействия мошенничеству. В частности, в конце 2024 года состоялся запуск выделенной входящей линии по работе с мошенничеством в дистанционном сервисе. На момент запуска уже реализованы:

- приоритетная отдельная кнопка в чат-боте «Звонили мошенники»
- рекомендации по обращениям со взломом личного кабинета Т2 и «Госуслуг»
- сбор мошеннических номеров на блокировку
- активное продвижение клиентам услуги «Антиспам»

За период работы линии поступило более 6 тыс. обращений. Уровень клиентской удовлетворенности в голосовом канале составляет 95%, в цифровом канале — 96%.

Помимо этого, реализован ряд доработок для повышения уровня безопасности клиентов. В частности, была внедрена двухфакторная идентификация в личном кабинете Т2: у клиентов появилась возможность добавить дополнительную ступень защиты через подтверждение кодом на e-mail. В процесс смены формата СИМ на eСИМ в личном кабинете клиента была добавлена проверка запроса с номера, по которому проводится операция. А в процесс замены СИМ-карты внедрен запрет на входящие СМС после операции на 24 часа для снижения рисков финансового мошенничества.

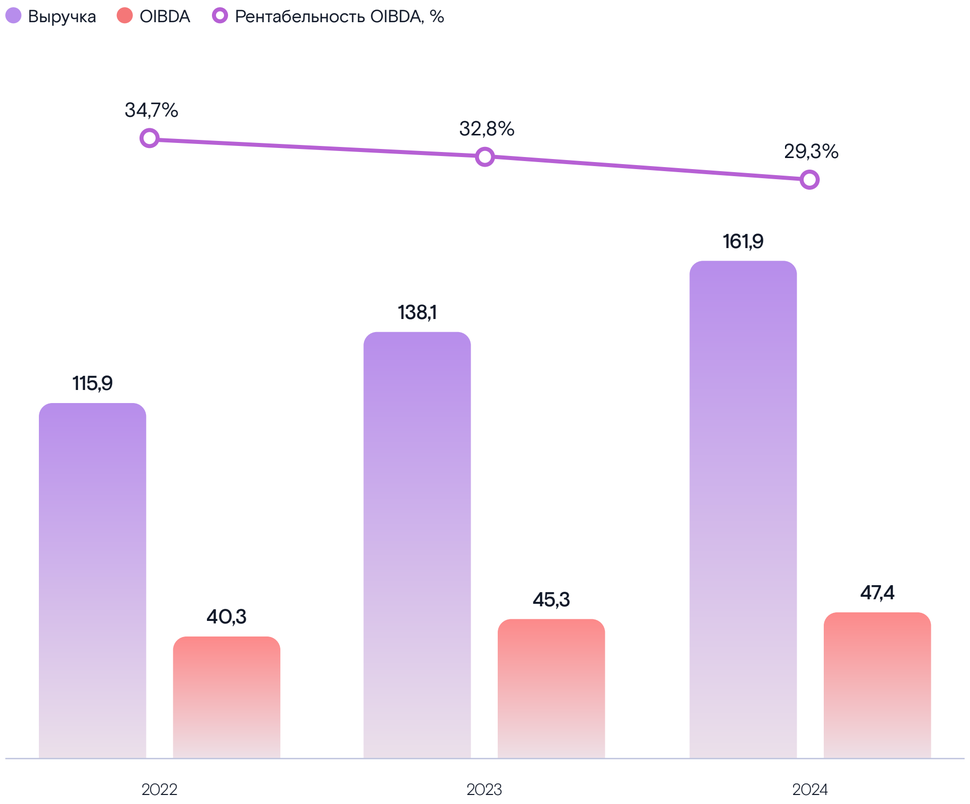
96%

уровень клиентской удовлетворенности в цифровом канале, в голосовом канале — 95%.

[1] Voice message — функция позволяет записать голосовое сообщение в чате со специалистом поддержки.

Сегмент корпоративных и государственных клиентов B2B/G

Ключевые финансовые показатели, млрд руб.[1]



Изменения на конец 2024 года

+17,2%
выручка

+4,4%
OIBDA

–3,5 п. п.
рентабельность OIBDA

Сильные результаты сегмента B2B/G за счет услуг коннективити, новых цифровых услуг и проектов, релизуемых для всех групп клиентов: B2G, B2E, крупных региональных клиентов и МСП

+9%
рост выручки от ШПД и VPN за 2024 год

+9%
рост выручки от Wi-Fi за 2024 год

+16%
рост выручки от мобильной связи за 2024 год

×3
рост выручки в 2024 году от BATC, в том числе благодаря M&A

+32%
рост выручки в 2024 году от видеонаблюдения и видеоаналитики

65%
доля core-бизнеса и цифровых услуг[2] в выручке сегмента по итогам 2024 года

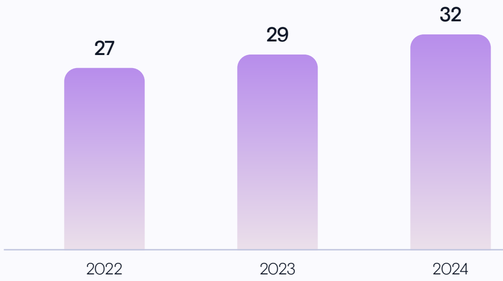
[1] Здесь и далее в Отчете в рамках сегменто-кластерной модели ключевые финансовые показатели кластеров и сегментов показываются на standalone-базе согласно управленческому учету, приближенному к стандартам МСФО. Аудированные данные по сегменту/кластеру могут отличаться в результате аудиторских корректировок. Здесь и далее в Отчете, если не указано иное, приводятся показатели за отчетный период или на конец отчетного периода, а показатели прироста указываются год к году.

[2] Под core-бизнесом и цифровыми услугами сегмента понимаются все услуги, кроме ОТА, ШПД на меди, кабельного ТВ, радиоточки и передачи телеграмм.

Услуги коннективити

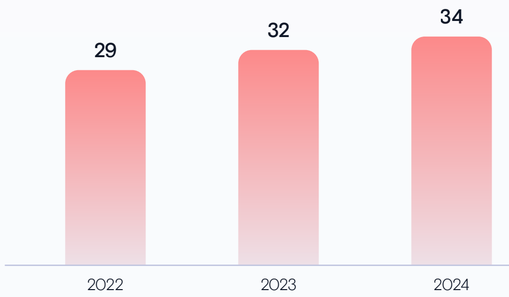
Клиентская база в корпоративном и государственном сегментах, млн абонентов	**2022**	**2023**	**2024**	**Изменение 2024/2023, %**
Сервисы на базе оптических технологий				
B2B/G: ШПД-оптика	0,7	0,7	0,8	4,8
B2B/G: ШПД-оптика + VPN	1,1	1,1	1,2	5,1
Виртуальная АТС	0,2	0,3	1,3	367,9
Традиционные сервисы				
Местная фиксированная связь B2B/G	2,5	2,4	2,2	–5,9
B2B/G: ШПД × DSL	0,1	0,1	0,1	–12,8
ARPU в корпоративном и государственном сегментах, руб.				
Сервисы на базе оптических технологий				
B2B/G: ШПД-оптика	2 876	3 083	3 335	8,2
B2B/G: ШПД-оптика + VPN	4 121	4 371	4 579	4,7
Виртуальная АТС	843	934	832	–10,9
Традиционные сервисы				
Местная фиксированная связь B2B/G	575	583	595	2,1
B2B/G: ШПД × DSL	1 472	1 698	1 729	1,8

Развитие якорных услуг, млрд руб.



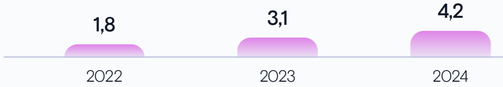
Выручка от фиксированного интернета

+10,3%



Динамика выручки от VPN

+6,3%

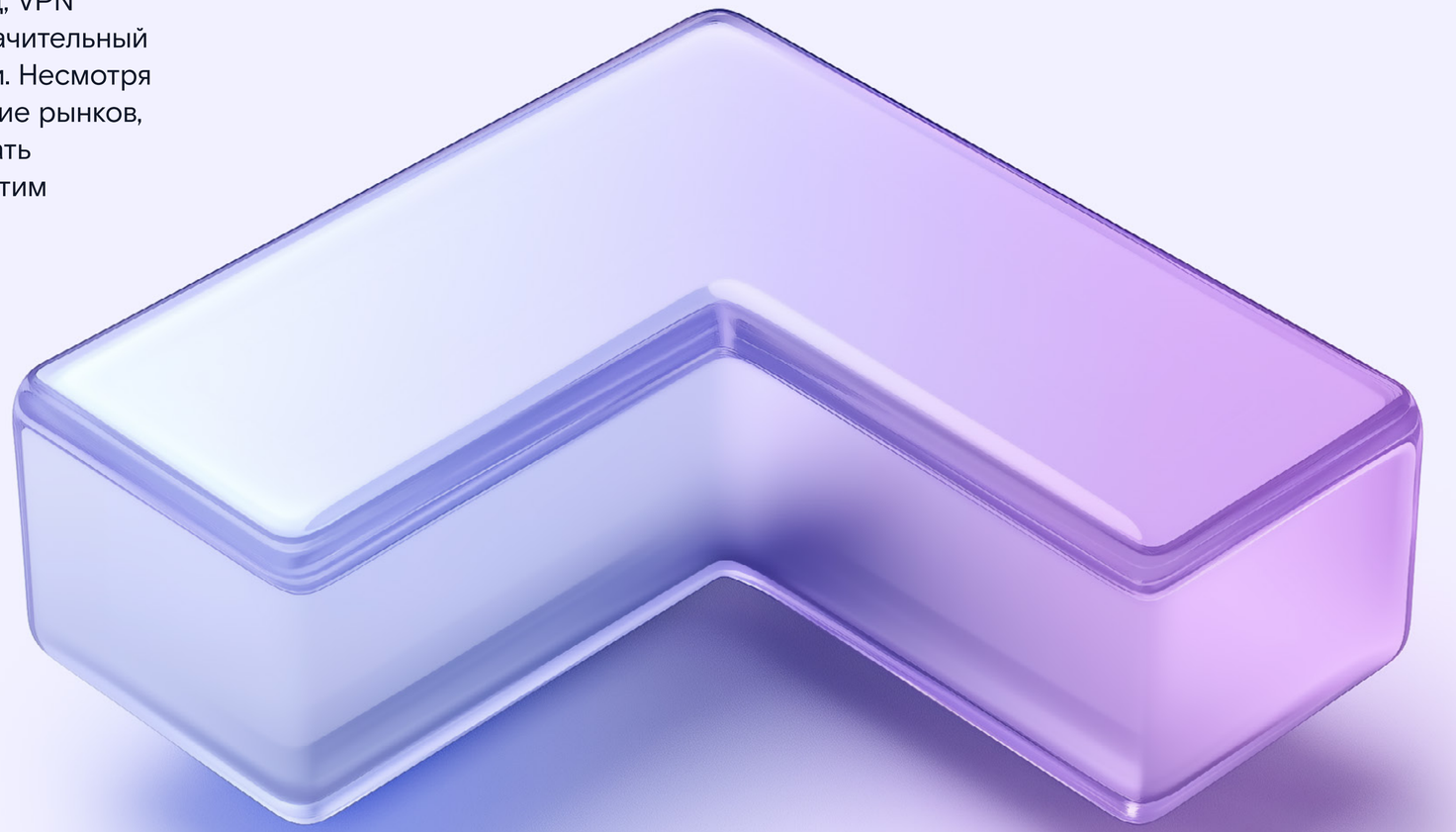


Динамика выручки от продукта «Видеонаблюдение»

+35,5%

Базовые сервисы коннективити

Якорные услуги, такие как ШПД, VPN и видеонаблюдение, вносят значительный вклад в рост выручки компании. Несмотря на последовательное насыщение рынков, Ростелекому удается наращивать клиентскую базу и доходы по этим направлениям.



Количество абонентов, подключенных в 2024 году по услугам «ШПД-оптика + VPN», в корпоративном и государственном сегментах выросло до 1,2 млн — на 5% по сравнению с результатами 2023 года. Показатель ARPU увеличился на 5% и составил 4 579 рублей.

Увеличение количества абонентов сегмента B2B/G, подключенных по услугам «ШПД-оптика + VPN», связано с растущим спросом со стороны государства и частного сектора на более современные технологии интернет-доступа.

Новые решения позволили государственным заказчикам более эффективно реализовать собственные проекты, требующие расширения зоны покрытия интернет-доступа, скорости предоставления услуги и подключения к сети оператора различных удаленных областей России.

1,2 млн абонентов, подключенных в 2024 году

Развитие линейки сервисов коннективити

Wi-Fi

В 2024 году линейка продуктов и сервисов Wi-Fi от Ростелекома развивалась сразу в нескольких направлениях.

Voice over Wi-Fi

Для клиентов, пользующихся услугой Wi-Fi, реализована возможность активации специальной функции Voice over Wi-Fi (VoWiFi), которая позволяет осуществлять доставку СМС и звонков до пользователей сети Wi-Fi клиента в процессе авторизации в ней не через сеть мобильного оператора, а через интернет. Такая возможность доступна для всех пользователей, мобильные операторы которых поддерживают технологию Wi-Fi Calling, или «Звонки по Wi-Fi».

Новые функциональные возможности частично решают проблему пользователей сети Wi-Fi Ростелекома с невозможностью авторизации в сети по номеру телефона на объектах с плохим или отсутствующим покрытием мобильной сети.

МУС «Интервал»

Услуга МУС «Интервал» — передвижной комплекс (мобильный узел связи) со встроенным модулем Wi-Fi для предоставления доступа в интернет клиентам, решающим производственные задачи в отдаленных локациях с отсутствием покрытия мобильной связью до 30–50 км от ближайшей базовой станции. Наибольший спрос на услугу наблюдается в сегменте специализированных пользователей, включая МЧС, МВД и Росгвардию.

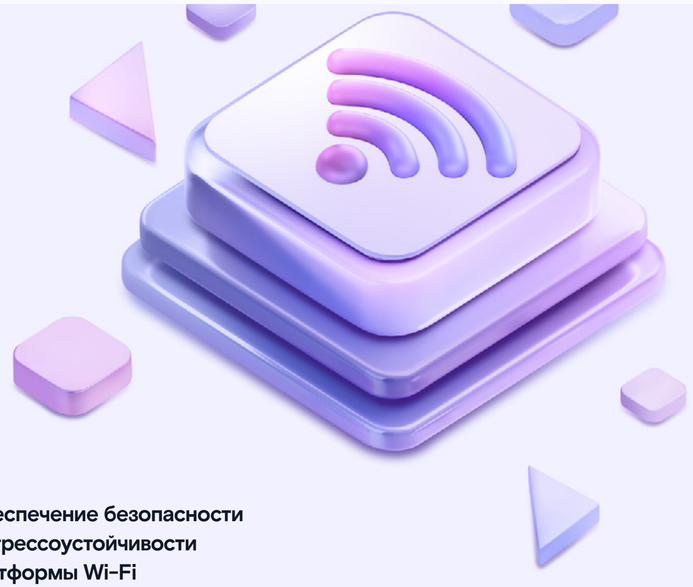
«Премиум-доступ»

Сервис «Премиум-доступ» дает возможность монетизации доступа в интернет на базе публичной сети Wi-Fi, организованной на объекте клиентов за счет пользователей данной сети.

Основная целевая аудитория — гостиницы, отели, хостелы, общежития, общественные пространства.

Новые способы авторизации

Для повышения клиентского опыта реализовано несколько новых способов авторизации пользователей в публичной сети Wi-Fi: авторизация через «Бейдж ID», авторизация через «Альфа ID» в отделениях Альфа-Банка и других локациях Ростелекома, авторизация по номеру комнаты в гостиницах.



Обеспечение безопасности и стрессоустойчивости платформы Wi-Fi

- Импортозамещение операционной системы SoftWLC с Ubuntu на Astra Linux
- Импортозамещение программного обеспечения — переход на RedOS, PHP 8.1
- 90% компонентов платформы переведены в Docker
- Переход на новый сервис PDP[1] для безопасности персональных данных пользователя при идентификации через портал «Госуслуги», ваучеры, «Бейдж ID»
- Новый сервис PDP переведен за межсетевой экран в соответствии с требованиями информационной безопасности

Видеонаблюдение

В рамках развития продуктов видеонаблюдения в 2024 году активное внимание уделялось разработке модуля интеграции с маркетплейсами, обеспечивающего автоматизацию контроля качества работы пунктов выдачи заказов. Также продолжилась разработка программного продукта с записью изображения экрана любого ПК и передачей трансляции в личный кабинет пользователя облачного сервиса.

В Армении запущены в продажу услуги видеонаблюдения по схеме White Label. Продолжается процесс опытно-коммерческого присоединения к платформе видеонаблюдения по схеме White Label региональных операторов связи, заинтересованных в оказании услуги видеонаблюдения.

[1] Personal Data Processing (PDP) — сервер обработки персональных данных. Используется при идентификации пользователей на различных платформах, в частности через портал «Госуслуги».

Видеоаналитика

Результатом развития видеоаналитики в 2024 году стало расширение списков детекторов[1], интегрированных в облачную платформу видеонаблюдения B2B. Заключены новые рамочные договоры, расширен список партнеров, интегрированных в облачную платформу видеонаблюдения B2B.

Виртуальная АТС

В 2024 году Ростелеком усилил лидерские позиции на российском рынке цифровых коммуникаций, в том числе был реализован ряд ключевых доработок.

«Телеком API» — единый SIP-транк

Сервис позволяет обеспечить единую точку подключения оборудования клиентов к платформе «Виртуальная АТС» разных регионов Российской Федерации с едиными параметрами авторизации и применением единого тарифного плана для звонков.

Приложения для ПК и мобильных устройств

В 2024 году Ростелеком разработал отдельную версию приложения под российскую операционную систему, с помощью которой клиенты могут совершать и принимать звонки, управлять ключевыми настройками виртуальной АТС.

Разработаны новые версии мобильных приложений: добавлены возможности авторизации в приложении по QR-коду из личного кабинета услуги, управления настройками услуги для администратора клиента, произведены доработки в части пользовательского опыта, оптимизирована работа приложений.

Аналитика речи ВАТС

В 2024 году был существенно обновлен сервис «Аналитика речи»: добавлены новые графики настройки, позволяющие находить наиболее часто встречающиеся фразы в отобранных записях. Также новый релиз сервиса позволяет получать уведомления о событиях на электронную почту или через телеграм-бот.

Используя инструменты аналитики речи, компании могут повысить качество обслуживания и увеличить продажи. Например, можно фиксировать упоминания конкурентов в диалогах или выявлять слова-триггеры, чтобы повышать эффективность телемаркетинга. Кроме того, аналитика помогает оценивать уровень лояльности потребителей (NPS).

Голосовые помощники в ВАТС

В рамках развития «Виртуальной АТС» добавлены функции голосовых помощников на базе искусственного интеллекта.

Голосовые помощники обеспечивают синтез речи, распознавание ответа голосом, работу конструктора сценариев диалогов, подготовку отраслевых скриптов для автоматизации исходящих кампаний, загрузку списка и задания на исходящий обзвон, отчет по окончании кампании для оценки результатов. Сервис предусматривает возможность выбора сценариев в зависимости от сфер бизнеса.

Платформа коммуникаций для бизнеса

Ростелеком продолжил развитие решения по организации цифровых коммуникаций «РТ-Коннект», которое может быть развернуто на собственной инфраструктуре и в периметре заказчика. При этом новое решение Ростелекома, как и облачный сервис ВАТС, отвечает запросам бизнеса на внедрение импортозамещающих технологий. Это полностью российская разработка, включенная в реестр отечественного ПО и способная обеспечить бесшовный переход с решений зарубежных вендоров.

Услуги видео-конференц-связи

В личном кабинете «Виртуальной АТС» реализована возможность подключения услуги Web-ВКС клиентом самостоятельно, без подписания дополнительных соглашений, с выставлением единого счета, что позволит получать полный набор сервисов унифицированных коммуникаций.

[1] Модули обнаружения.

Инновационные продукты и сервисы

«Цифровой отель»

Ростелеком запустил облачное решение для гостиничного бизнеса — систему «Цифровой отель».

Это платформа для интеграции и централизованного управления данными отеля, позволяющая предоставить гостям более персонализированный и высококачественный сервис.

PMS-система[1] «Цифровой отель» обеспечивает централизованное и безопасное хранение персональных данных гостей, информации о бронированиях, заселении и выселении, оцифровывает рутинные операции, управляет чеками и счетами, а также позволяет создавать разнообразные и точные отчеты на основе фактических данных о работе отеля для принятия обоснованных решений. Решение поможет автоматизировать ключевые процессы управления бизнесом любого масштаба: от небольшого семейного отеля до крупной сети. Пилотной площадкой для внедрения системы «Цифровой отель» стал петербургский отель UNO, где протестированы все функциональные возможности решения.

Телевидение для бизнеса

Ростелеком запустил первый в стране онлайн-кинотеатр для бизнес-клиентов. Это решение интегрируется в услугу «Телевидение для бизнеса», что позволяет предоставлять мгновенный доступ к разнообразным фильмам и сериалам.

Онлайн-кинотеатр подойдет для отелей, пансионатов и гостиниц, также он удобен для компаний, которые хотят предложить сотрудникам доступ к качественному контенту в офисах и зонах ожидания.

Кинотеатр предлагает лицензированный контент, простое подключение, широкий выбор и гибкие тарифы, а также интуитивно понятный интерфейс. Сервис призван укрепить позиции Ростелекома на рынке B2B-услуг.

[1] Property Management System (PMS) — система управления недвижимостью.

Крупные проекты

Виртуальная АТС

В течение года компания работала с широким кругом заказчиков над масштабными проектами. В частности, Ростелеком реализовал для крупного федерального заказчика ГК «ТНС энерго» комплексное решение, включающее в себя: услуги контакт-центра с применением технологий искусственного интеллекта для автоматизации входящих обращений на региональные горячие линии.

Реализовано решение для организации коммуникаций у одного из ключевых заказчиков — ПАО «Банк ВТБ» — в 17 филиалах; на 2025 год запланировано расширение использования решения еще на 74 филиала по стране. Реализован проект по поставке оборудования и лицензий для организации «Горячей линии 122» на новых территориях. Запущен чат-бот для АО СК «РСХБ-Страхование» в целях автоматизации входящих обращений клиентов компании.

Контроль за проведением публичных выборов

При проведении выборов Президента Российской Федерации компания обеспечила высокое качество видеонаблюдения за ходом голосования и подсчета голосов. Трансляция велась из более чем 43 тыс. избирательных комиссий на специальный служебный портал «Наш выбор онлайн» (sp.nashvybor.online) с первого дня голосования до завершения избирательных действий. Также была обеспечена трансляция изображений в центры общественного наблюдения за выборами в 89 субъектах. В течение трех дней, отведенных на голосование, IP-камеры ПАО «Ростелеком» в круглосуточном режиме записывали происходящее на избирательных участках.

Контроль за проведением ЕГЭ

При проведении единого государственного экзамена было реализовано видеонаблюдение в 67 665 аудиториях на 6 069 объектах. При этом было зарегистрировано 132 887 камер в 85 субъектах Российской Федерации и 77 пунктах проведения экзаменов, расположенных в 54 странах мира. Для выявления нарушений порядка проведения экзаменов задействована искусственная нейронная сеть, а для хранения видеозаписей — центры обработки данных, географически распределенные по территории России и оснащенные новейшими системами защиты от хакерских атак. За период проведения экзаменов специалисты Ростелекома отразили более 100 DDoS-атак.

Цифровые решения для строительства

В рамках Петербургского международного экономического форума GloraX и Ростелеком подписали соглашение о стратегическом партнерстве. Компании будут сотрудничать в области цифровых решений для строительства, управления недвижимостью и ее эксплуатации, а также тестировать новые технологии.

В рамках проекта построены ВОЛС для объекта с проектированием и наладкой слаботочных систем. Также на объект были подключены услуги Wi-Fi, ВАТС, ШПД, в перспективе рассматривается введение услуги «Умные экраны». Впервые была произведена реутилизация интернета и мультикаста с одного порта и комплексная автоматизация апарт-отеля с подключением PMS-системы «Цифровой отель».

Видеонаблюдение

Ростелеком подключил к облачной платформе видеонаблюдения более 14 тыс. камер пунктов выдачи заказов различных маркетплейсов. Владельцы подобных объектов часто сталкиваются с мошенничеством и конфликтными ситуациями, особенно в периоды акций и распродаж. Видеонаблюдение помогает предотвратить инциденты и минимизировать риск финансовых потерь. Для компании Т2 реализован проект по подключению более 2,5 тыс. камер в салонах связи.

Wi-Fi

Ростелеком укрепляет образ опытного организатора инфраструктуры Wi-Fi и сервисов для крупных мероприятий.

В течение года компания выступила партнером широкого круга знаковых мероприятий:

«Игры Будущего» Казань

«Территория смыслов» в Сенеже Московская область

«Яндекс-Rekonfa-2024» Москва

Восточный экономический форум Владивосток

Форум «Машук» Пятигорск

Озон «ComeOn Forum» Москва

«Спасская башня» на Красной площади Москва

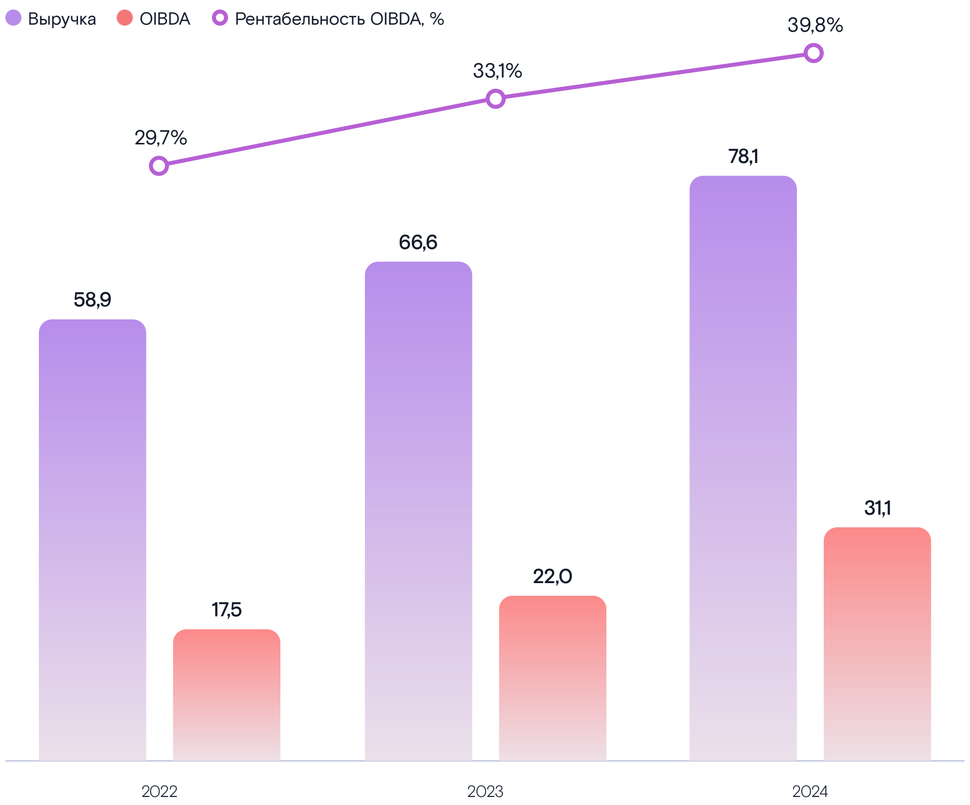
Фестиваль будущего «Портал 2030–2050» в «Сколково» Москва

Видеоаналитика

Ростелеком совместно с Федеральной таможенной службой России реализовал мониторинг многосторонних автомобильных пунктов пропуска для оперативного контроля и предотвращения нарушения при перемещении товаров и транспортных средств. В рамках проекта налажено получение информации о номерах государственных регистрационных знаков и типах транспортных средств, организована фиксация количества ТС, пересекающих границу Российской Федерации. Стала возможной «сцепка» переднего и заднего регистрационного знаков для прицепов и полуприцепов. Решение работает на всей территории России.

Операторский сегмент (B2O)

Ключевые финансовые показатели сегмента, млрд руб.[1]



Изменения на конец 2024 года[2]

+17,2%
выручка

+41,2%
OIBDA

+6,7 п. п.
рентабельность OIBDA

B2O: стабильный спрос на операторские услуги и расширение бизнеса сегмента

Заключены контракты на предоставление канальной мощности и транзита трафика с рядом российских и международных операторов.

В рамках строительства TEA NEXT завершено строительство первых двух этапов трассы на участках Москва — Санкт-Петербург и Торжок — Идрица — граница РФ/Латвия протяженностью 1 370 км, а также построено 3 250 км из 6 314 км ВОЛС в направлении Торжок — Кяхта (граница РФ/Монголия).

11,5%
рост выручки по проекту «Инфраструктурный оператор» за 2024 год до 3,5 млрд руб.

[1] Здесь и далее в отчете в рамках сегменто-кластерной модели ключевые финансовые показатели кластеров и сегментов показываются на standalone-базе согласно управленческому учету, приближенному к стандартам МСФО. Аудированные данные по сегменту/кластеру могут отличаться в результате аудиторских корректировок. Здесь и далее в отчете, если не указано иное, приводятся показатели за отчетный период или на конец отчетного периода, а показатели прироста указываются год к году.

[2] Значительная динамика показателей сегмента в 2024 году обусловлена изменением методологии учета в 2024 году отдельных договоров в пользу сегмента при сохранении прежней методологии в 2023 году.

Ключевые показатели проекта «Инфраструктурный оператор для операторов»

«Инфраструктурный оператор для операторов» (О2О) — один из ключевых проектов Ростелекома, который направлен на предоставление услуг по развитию и обслуживанию инфраструктуры сторонних телеком-операторов. В условиях экономии операторов связи на техническом обслуживании собственной инфраструктуры акцент проекта сместился на строительство и модернизацию.

3,5 млрд ₽

Выручка О2О

+11,5%, изменение 2024/2023

5,3 тыс.

Количество построенных и модернизированных базовых станций

+57%, изменение 2024/2023

Совокупный среднегодовой темп роста выручки с момента запуска проекта (2017 год)

+36,6%, изменение 2024/2023

1,4 тыс. км

Объем построенных волоконно-оптических линий связи (ВОЛС)

+5%, изменение 2024/2023

Развитие транзитных магистральных каналов

В 2024 году компания продолжила укреплять сотрудничество с национальными и международными операторами связи, разрабатывая эффективные модели взаимодействия для предоставления услуг абонентам Ростелекома и клиентам операторов, подключенных к сети компании.

Ростелеком обеспечивает подключение к своей магистральной инфраструктуре сетей операторов связи во всех регионах на местном, зоновом, междугородном и международном уровнях. Это позволяет предоставлять клиентам Ростелекома и присоединенных операторов — от частных пользователей до крупных корпораций — доступ к услугам связи в любом населенном пункте страны, что способствует формированию единой национальной телекоммуникационной сети.

Компания предлагает услуги операторского класса, основанные на использовании ресурсов собственной транспортной сети и IP-протокола. В их число входят: предоставление выделенных каналов, организация виртуальных частных сетей (VPN), передача интернет-трафика и другие решения.

Международные инфраструктурные проекты

В 2024 году Ростелеком успешно реализовал несколько крупных международных инфраструктурных проектов, направленных на расширение пропускной способности и улучшение качества предоставляемых услуг.

Увеличение пропускной способности

5 × 100 Гбит/с

Модернизирована магистраль Москва — Волжское — граница России и Казахстана

6 × 100 Гбит/с

Модернизирована магистраль Москва — Дербент — граница России и Азербайджана для расширения стыка с сетью Delta Telecom[1]

5 × 100 Гбит/с

Модернизирована транспортная сеть TEA NEXT на участках Москва — Санкт-Петербург и Москва — Торжок — Идрица с продлением до границы России и Латвии, а также построено 3 250 км из 6 314 км ВОЛС в направлении Торжок — Кяхта (граница России и Монголии)

12 × 100 Гбит/с

Построен новый пограничный переход Владикавказ — Верхний Ларс — Грузия для организации транзитных каналов и услуг IP-транзита для клиентов Кавказского и Ближневосточного регионов

Одним из ключевых достижений стало увеличение пропускной способности на магистрали Москва — Волжское — граница России и Казахстана, что позволило усилить стык с сетью Jusan Mobile. Была расширена магистраль Москва — Дербент — граница России и Азербайджана для улучшения взаимодействия с сетью Delta Telecom.

Построен новый пограничный переход Владикавказ — Верхний Ларс — Грузия; модернизированы транспортные сети Ростелекома от Владикавказа до Москвы. Это позволило организовать транзитные каналы и услуги IP-транзита для клиентов Кавказского и Ближневосточного регионов.

Помимо этого, была проведена модернизация транспортной сети Ростелекома на волокнах проекта TEA NEXT на участках Москва — Санкт-Петербург и Москва — Торжок — Идрица с продлением до границы Российской Федерации и Латвии.

Эти меры не только укрепили международные связи компании, но и обеспечили высокую надежность и скорость передачи данных для клиентов, включая операторов связи и корпоративных заказчиков. Реализация этих проектов подчеркивает стратегическую роль Ростелекома в развитии телекоммуникационной инфраструктуры как в России, так и за ее пределами.

[1] Delta Telecom является ведущим оператором в Азербайджане, с 2000 года успешно работающим на рынке телекоммуникаций и информационных технологий; подробнее — по ссылке: www.delta-telecom.net/ru.

Расширение сотрудничества с национальными и иностранными партнерами

Ростелеком последовательно расширяет и укрепляет сотрудничество с национальными и иностранными партнерами.

В рамках сотрудничества с национальными операторами связи в 2024 году компания:

Организовала каналы связи:

- Якутск — Вилюйск — Мирный суммарной емкостью 10 Гбит/с
- 22 канала суммарной пропускной способностью более 1 Гбит/с на территории ХМАО, ЯНАО, Башкортостана, Саратовской и Оренбургской областей
- 17 каналов в малых населенных пунктах Якутии суммарной емкостью 850 Мбит/с
- по проекту «Аренда спектра» на направлениях Барнаул — Челябинск, Волгоград — Самара, Улан-Удэ — Иркутск, Екатеринбург — Нижний Новгород; суммарная пропускная способность — более 400 Гбит/с
- 11 каналов общей емкостью 1,4 тыс. Гбит/с в Кемерове, Улан-Удэ, Красноярске, Новокузнецке, Иркутске, Омске, Кирове, Казани, Самаре, Архангельске, Ижевске

Организовала расширение действующих присоединений:

- на двух площадках в Москве на 800 Гбит/с и 1 160 Гбит/с до суммарной емкости 4 тыс. Гбит/с и 4,4 тыс. Гбит/с
- в Екатеринбурге, Красноярске, Хабаровске на 250 Гбит/с до суммарной емкости 1,5 тыс. Гбит/с

Реализовала проекты:

- модернизации опорной сети на направлениях Якутск — Хабаровск 100 G (10 × 10 G) и Якутск — Ленск 80 G (8 × 10 G)
- модернизации опорной сети в направлении Москва — Екатеринбург емкостью 100 Гбит/с
- расширения магистральной и региональной сети и подключения новых региональных операторов в Краснодарском крае общим объемом 800 Гбит/с
- создания двух пилотных ЦОД в Санкт-Петербурге на 120 стоек
- оцифровки процесса оказания услуги ТО/АВР[1] для повышения качества и скорости проработки заявок на обслуживание объектов операторов связи; получена возможность управления и мониторинга процесса оказания услуги на любом ее этапе
- запущена программа проактивного строительства для реализации 5,2 тыс. Гбит/с портовой емкости для контент-провайдеров и 2 020 Гбит/с новой магистральной емкости для региональных операторов
- по итогам конкурсов и аукционов с АО «ГЛОНАСС» заключены договоры на предоставление услуг сети передачи данных на период с 1 января 2025 года по 31 октября 2030 года

В части сотрудничества с международными операторами в 2024 году Ростелеком также добился значительных результатов:

- на условиях долгосрочной аренды были предоставлены каналы ТЕА операторам China Telecom, China Unicom из Китая
- организованы магистральные каналы ТЕА для операторов PCCW и Europeer из Гонконга
- организован IP-транзит для операторов: «Белтелеком» (Беларусь), «Таджиктелеком» (Таджикистан), Telegraph42 (Германия), TIC (Иран), Netstar (Сингапур), Zenlayer (Гонконг), Kaopu Cloud (Гонконг), «Альфа-Телеком» (Киргизия), Gemnet (Монголия), АГТС (Туркменистан), Elcat (Кыргызстан)
- предоставлены сервисы L2 VPN[2], IPL[3], Colo[4], а также магистральные каналы и IP-транзит для таких компаний, как «Кыргызтелеком», Akamai, BSO, TATA, Colt, China Unicom, China Telecom, China Mobile, Citic, Europeer (Гонконг), «Белтелеком», «Телеком Сербия», PCCW (Гонконг), Kaopu Cloud (Гонконг), MCI (USA), AT&T, ETECSA
- пролонгированы контракты с операторами из более чем 20 стран, включая Сингапур, Данию, Ирландию, Монголию, Китай, Индию, Иран, ОАЭ, США, Японию и страны СНГ

Эти достижения подчеркивают лидирующую роль Ростелекома в развитии телекоммуникационной инфраструктуры как в России, так и за ее пределами.

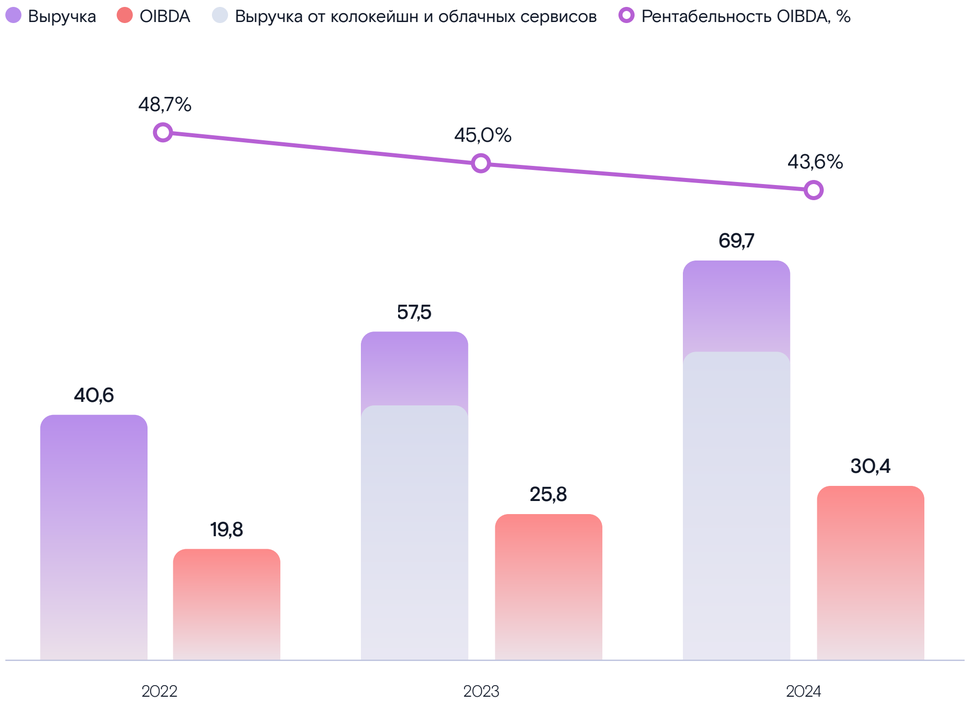
[1] Технического обслуживания / аварийно-восстановительного ремонта.
[2] Организацией физической линии, или канала второго уровня, L2, принято называть услугу предоставления провайдером выделенного кабеля (медного или оптоволоконного) либо радиоканала между офисами и теми площадками, где развернуто оборудование дата-центров.
[3] International Private Line (IPL), также известная как IPLC (International Private Leased Line, международная частная выделенная линия), чистый канал или IBS (International Bandwidth Service, международная служба пропускной способности). IPLC соединяет основные национальные и международные организации прямым каналом с их глобальными офисами для сквозного подключения.
[4] Colo, или Colocation — услуга по размещению клиентского оборудования в ЦОД хостинг-провайдера и подключение его к высокоскоростным каналам связи.

Новые цифровые кластеры

В 2024 году компания продолжила активно развивать цифровые кластеры и разрабатывать современные цифровые решения, направленные на оптимизацию операционных моделей бизнеса и государственных услуг.

Кластер «ЦОД и облачные услуги»

Ключевые финансовые показатели кластера, млрд руб.[1]



Изменения на конец 2024 года

+21,3%
выручка

+17,5%
OIBDA

+18,5%
выручка от колокейшн и облачных сервисов

РТК-ЦОД, лидер на рынке, продолжил наращивать парк ЦОД и развивать продукты

РТК-ЦОД BASIS

6,0 тыс.
стоек[2] введено в 2024 году, итого с накопленным итогом >26 тыс. стоек. Ведется активное строительство ЦОД в регионах с запуском в 2025 году

- Облако КИИ — уникальное решение на полностью ипортозамещенном стеке
- Мобильный ЦОД
- Экосистема решений «Базис»[5] для управления динамической ИТ-инфраструктурой
- ИТ-инфраструктура: два крупных банка перешли на полностью российское решение от «Базис»

№1
по количеству стойко-мест с долей 31,6%[3]

№2
на рынке IaaS + PaaS с долей 16,9%[3]

№1
на рынке VDI и серверной виртуализации с долей 36%[4]

[1] Здесь и далее в Отчете в рамках сегменто-кластерной модели ключевые финансовые показатели кластеров и сегментов показываются на standalone-базе согласно управленческому учету, приближенному к стандартам МСФО. Аудированные данные по сегменту/кластеру могут отличаться в результате аудиторских корректировок. Здесь и далее в Отчете, если не указано иное, приводятся показатели за отчетный период или на конец отчетного периода, а показатели прироста указываются год к году.
[2] С учетом пересчета 4 тыс. стоек 6 кВт в стандартные 5 кВт.
[3] Источник: iKS-Consulting.
[4] Источник: «TMT Consulting».
[5] «Базис» — один из ведущих российских вендоров инфраструктурного ПО, входящий в состав РТК-ЦОД.

Сеть дата-центров

Ростелеком в лице кластера РТК-ЦОД остается безусловным лидером рынка коммерческих дата-центров. Прирост емкости собственных дата-центров в 2024 году составил около 30%, или более 6 тыс. стойко-мест. Введены в эксплуатацию 1,0 тыс. стоек на площадке ЦОД «Москва-5» и 0,2 тыс. стоек на площадке ЦОД «Екатеринбург». В августе 2024 года «РТК-ЦОД» приобрел ЦОД «Медведково-2» на 4,8 тыс. стоек (5 кВт) при общей подведенной мощности 36 МВт, площадь которого составляет 24 тыс. м². Общее количество стоек по Группе «Ростелеком» возросло до 27 тыс., в том числе по РТК-ЦОД — до 26 тыс., что более чем в три раза превышает оснащенность ближайшего конкурента.

31,6%

доля РТК-ЦОД на рынке

26 тыс.

стоек РТК-ЦОД на конец 2024 года

РТК-ЦОД в рейтингах

№1

в рейтинге крупнейших российских поставщиков услуг центров обработки данных по версии iKS-Consulting по количеству стойко-мест с долей 31,6%

№2

в рейтинге крупнейших российских поставщиков услуг ЦОД и провайдеров инфраструктурных облачных сервисов (IaaS + PaaS) по версии аналитического агентства iKS-Consulting с долей рынка IaaS + PaaS 16,9% (предварительная оценка доли рынка инфраструктурных облачных сервисов по итогам 2024 года), в том числе доля IaaS — 19,8%, доля PaaS — 6,77%)

№1

в рейтинге крупнейших российских поставщиков услуг центров обработки данных России по версии CNews Analytics

№1

в рейтинге «Ключевые коммерческие дата-центры в России и СНГ 2024» ComNews Vision

Расширение технических возможностей парка ЦОД осуществляется за счет строительства новых площадок в Екатеринбурге, Нижнем Новгороде, Санкт-Петербурге, Хабаровске. В высокой степени готовности находится третья очередь ЦОД «Удомля» (820 стоек), третья очередь ЦОД «Екатеринбург» (214 стоек) и ЦОД в Нижнем Новгороде (407 стоек). Строительство этих объектов планируется завершить до конца 2025 года с вводом стоек в коммерческую эксплуатацию.

В кластере дата-центров «Остаповский» запущены 4-я и 5-я очереди объемом 1 024 стойки. Теперь ЦОД полностью введен в эксплуатацию и вмещает 2 048 стоек. В августе 2024 года приобретена площадка ЦОД «Медведково-2» емкостью 4 тыс. стойко-мест. Предварительная бронь стоек составляет 100%, идет процесс заключения контрактов с клиентами.

Площадки РТК-ЦОД в Москве, Санкт-Петербурге и Новосибирске, где базируется «Публичное облако», получили новые аттестаты соответствия законодательным требованиям о защите информации.

Облачный бизнес

В 2024 году кластер РТК-ЦОД продолжал активно развивать продуктовый портфель облачных сервисов.

«Публичное облако 2.0»

«Публичное облако 2.0» — современная облачная платформа с широким набором сервисов для размещения цифровых систем, хранения и обработки данных. Продукт предлагает удобные решения IaaS (инфраструктура как услуга), PaaS (платформа как услуга) и SaaS (программное обеспечение как услуга), а также поддерживает работу с большими данными (Big Data), инновационные сервисы GPUaaS[1] и многое другое.

Специалисты «Публичного облака 2.0» постоянно развивают функционал автоматизации процессов. Например, система оркестрации и автопровиженинга платформы позволяет создавать, настраивать сервисы и управлять ими в несколько кликов, сокращая время развертывания приложений до нескольких минут. Это делает платформу удобной как для крупных компаний, так и для быстрорастущих стартапов.

На начало 2025 года в «Публичном облаке 2.0» были запущены 25 новых сервисов, а общее количество облачных продуктов достигло 50 — от виртуальной инфраструктуры до офисных приложений и решений в области информационной безопасности.

Среди новых сервисов такие востребованные на рынке решения, как:

- видео-конференц-связь на базе 100% российской платформы
- High Capacity (кластер высокой производительности) для размещения виртуальных машин и приложений, которые ежедневно обрабатывают большие массивы данных
- обновленные выделенные серверы без виртуализации BareMetal 2.0 с поддержкой карт GPU для работы с графикой, 3D-моделированием, рендерингом, интенсивными вычислительными задачами
- создание инфраструктуры виртуальных рабочих столов (VDI) на базе решения российского разработчика инфраструктурного ПО «Базис»
- DevOps-конвейер Basis Digital Energy для организации полного цикла разработки, тестирования и сопровождения информационных систем
- премиум-поддержка и др.

Существенно расширилась география «Публичного облака»: команда продукта запустила новые площадки во Владивостоке, Москве («Боровая-2») и Екатеринбурге. На Дальнем Востоке «Публичное облако» развернуто на базе действующего дата-центра уровня Tier III и соответствует требованиям безопасности и надежности хранения и обработки данных. На сегодняшний день сервисы «Публичного облака» доступны во всех регионах присутствия Группы «Ростелеком». В 2024 году была также развернута первая инсталляция «Публичного облака» в Армении.

Компания развивала и улучшала цифровой путь клиента: более 1 тыс. клиентов получили новые возможности по заказу услуг и управлению ими в режиме онлайн с высоким уровнем автоматизации. Проделанная работа была высоко оценена рынком и экспертным сообществом: «Публичное облако 2.0» стало лауреатом ряда престижных отраслевых премий, среди которых «Премия Рунета», премия «Время инноваций», Digital Leaders Awards и др.

«Облако КИИ»

В 2024 году РТК-ЦОД вывел на рынок «Облако КИИ» — первое на рынке облако для размещения значимых объектов КИИ до второй категории включительно, что подтверждается полученным аттестатом соответствия требованиям ФСТЭК. Также облако аттестовано для размещения государственных информационных систем первого класса и обработки персональных данных первого уровня защищенности.

Сервис построен на базе передовых отечественных решений и позволяет организациям, которым необходимо привести свою инфраструктуру в соответствие со всеми актуальными требованиями регуляторов в сфере КИИ, сделать это с минимальными затратами времени и финансовых ресурсов. По итогам года в «Облаке КИИ» уже размещены ресурсы трех первых заказчиков. Продукт был высоко оценен профессиональным сообществом и получил ряд престижных наград — CNews Awards, ComNews Awards, национальную премию «Приоритет» и др.

[1] Graphics Processing Unit as a Service (GPUaaS) — графический процессор повышенной мощности, используется в облачных вычислениях.

Государственная единая облачная платформа (ГЕОП)

В рамках программы ГЕОП в 2024 году были достигнуты следующие результаты:

- окончание эксперимента по ГЕОП и переход в промышленную эксплуатацию
- перевод инфраструктуры Росстата и Минэкономразвития на оборудование отечественных производителей
- модернизация ПАК СФР[1] в частном облаке
- строительство и предоставление инфраструктуры для расширения ФГИС ЕГРН[2] (расширение среды Test и Prod)
- расширение инфраструктуры ФГИС ЕЦП НСПД[3] (расширение среды Test и Prod, строительство резервного ЦОД)
- предоставление инфраструктуры Геопортала НСПД для стран СНГ

«Гособлако»

Государственная единая облачная платформа («Гособлако») позволяет органам государственной власти и государственным учреждениям оперативно размещать информационные системы с максимально эффективным использованием вычислительных ресурсов. К «Гособлаку» уже присоединились Министерство здравоохранения, Росреестр, Росархив, Росимущество, Минцифры, Ростехнадзор, Рослесхоз, ФМБА и другие федеральные органы государственной власти.

С учетом накопленного компанией опыта работы с ИТ-оборудованием отечественных производителей удалось достичь стабильности модернизированных информационных систем, близкой к 100%.

Признана «Облачной платформой года в госсекторе» по версии TAdviser IT Prize

[1] Программно-аппаратный комплекс Социального фонда России.
[2] Федеральная государственная информационная система ведения Единого государственного реестра недвижимости (Росреестр).
[3] Федеральная государственная информационная система «Единая цифровая платформа „Национальная система пространственных данных“».

Кластер «Информационная безопасность»

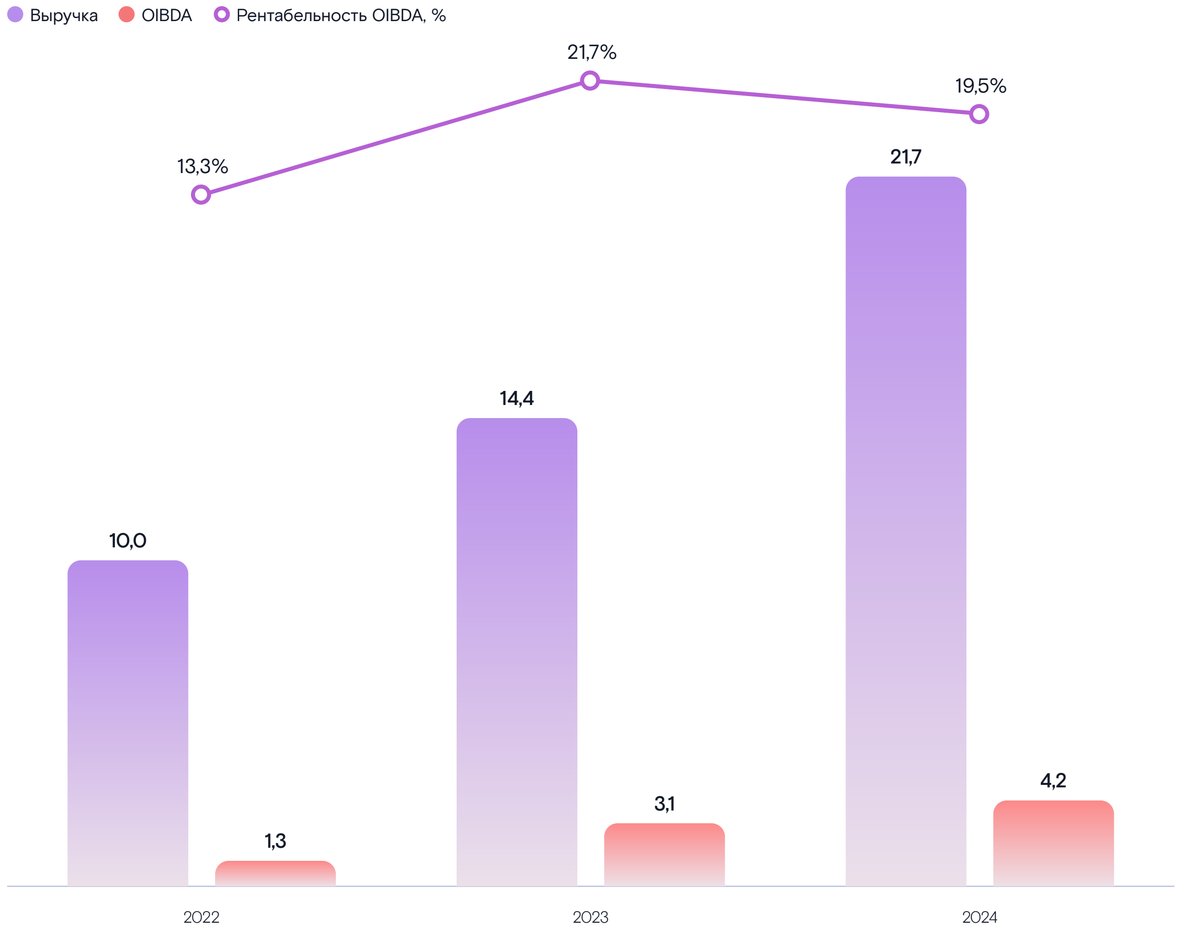
Развитие дочерней компании «Солар», на основе которой сформирован кластер информационной безопасности Ростелекома, сфокусировано на двух ключевых направлениях: предоставление сервисов в сфере кибербезопасности, а также разработка и реализация собственных технологий и продуктов.

Компания является ведущим провайдером комплексной кибербезопасности и обеспечивает защиту около 1 тыс. крупнейших российских предприятий и организаций, работающих в стратегически важных секторах экономики, включая критически важный портал «Госуслуги». В активе компании — флагманские сервисы крупнейшего в России коммерческого центра борьбы с кибератаками, интегрированная система управления информационной безопасностью и собственный портфель технологических решений. Дополнительные векторы деятельности включают обучение специалистов навыкам противодействия киберугрозам, анализ и расследование произошедших инцидентов, а также повышение цифровой грамотности населения.

В 2024 году «Солар» запустила партнерскую программу SOLARSHIP, направленную на расширение географического присутствия и доступности решений компании в регионах. На данный момент у компании около 250 партнеров. В рамках программы был организован систематизированный процесс обучения и сертификации партнеров по продуктам компании.

«Солар» активно участвует в формировании отраслевых стандартов и консолидации усилий всех участников рынка, включая вендоров, конечных пользователей и регуляторов. Компания инициировала проект по разработке национального стандарта «Защита информации от утечки из программной среды информационных и автоматизированных систем. Общие положения». Росстандарт утвердил национальный стандарт для систем автоматизированного управления учетными записями и правами доступа.

Ключевые финансовые показатели кластера, млрд руб.[1]



Изменения на конец 2024 года

+51%
выручка

+36%
OIBDA

–2,2 п. п.
рентабельность OIBDA

[1] Данные по «Солар». Прирост указан за 2024 год к 2023 году, за исключением случаев, где указано иное, в рамках сегментно-кластерной модели. Данные показываются на standalone-базе согласно управленческому учету, приближенному к стандартам МСФО.

Рост выручки кластера ИБ («Солар») в 1,5 раза со значительным опережением рынка[1]

Общий объем инвестиций в развитие кластера в 2023–2025 годах составляет 22 млрд рублей. Средства направляются на разработку собственных технологий и укрепление рыночных позиций через стратегические поглощения и интеграцию перспективных технологических решений.

+51%

рост выручки на фоне увеличения спроса на сервисы и комплексные проекты в сфере ИБ

+36%

рост OIBDA вместе с активным ростом выручки и инвестициями в расширение продуктового портфеля

~1 тыс.

клиентов — крупнейших российских компаний

×1,7

рост выручки от сервисов ИБ за 2024 год

22 млрд ₽

Общий объем инвестиций в развитие кластера в 2023–2025 годах

×2

рост выручки от мониторинга JSOC за 2024 год

топ-15[2]

среди мировых MSSP
Managed Security Service Providers

[1] Динамика центра ИБ — по данным Б1

[2] По данным iKS-Consulting.

Флагманские продукты кибербезопасности

Продукты и сервисы кластера объединены по направлениям экспертной компетенции и охватывают все потребности заказчиков в сфере кибербезопасности.

Основой этих решений являются атакоцентричные технологии — разработка базируется на аналитике, полученной в результате исследования реальных случаев атак на защищаемые объекты. Благодаря сочетанию глубоких компетенций вендора и сервис-провайдера компания постоянно расширяет свой портфель новыми средствами защиты и планирует существенно масштабировать его в течение следующих трех лет.

Продукты, запущенные в 2024 году

1

ПАК Solar NGFW

Программный межсетевой экран нового поколения, представляющий собой многофункциональное решение для комплексной защиты корпоративных сетей от сетевых атак и вредоносного ПО. Аппаратные платформы Solar NGFW включают три модели в одноюнитовом исполнении, отличающиеся высокой производительностью и функциональностью для задач сегментации сети, защиты периметра и выполнения программ импортозамещения. Проведено более 500 демонстраций продукта, 153 пилотных тестирования с клиентами по всей стране и отгружено 100 устройств. Устройства зарегистрированы в реестре российского ПО и сертифицированы ФСТЭК России[1] к МЭ[2] и СОВ[3], что подтверждает их соответствие высоким стандартам безопасности.

2

Solar Space

Облачная платформа, разработанная для защиты сайтов малого и среднего бизнеса от кибератак таких видов, как: DDoS-атаки, веб-атаки и спам-боты. Платформа работает в формате ежемесячной подписки, что обеспечивает удобство внедрения и масштабирования защитных мер.

Функциональные компоненты платформы включают:

- Web AntiDDoS — защиту от DDoS-атак для обеспечения бесперебойной работы сайтов
- Web AntiBot — блокировку вредоносных ботов от атак на сайты и сбора данных
- WAF Lite — облегченную версию веб-аппликационного фаервола (WAF) для предотвращения попыток взлома и подмены контента на веб-сайтах и в приложениях

3

Compromise Assessment

Услуга по выявлению несанкционированного присутствия атакующих в сетевой инфраструктуре организации. Позволяет обнаружить атаки на ранних стадиях и предотвратить серьезные последствия для бизнеса. Compromise Assessment включает комплексный анализ инфраструктуры для выявления текущих и прошлых компрометаций, исследование затронутых систем и вредоносного ПО.

По результатам исследования эксперты Solar 4RAYS формируют план мероприятий по устранению уязвимостей и готовят рекомендации по усилению информационной безопасности, что обеспечивает всестороннюю защиту инфраструктуры организации.

4

Портал самооценки зрелости SOC

Первый в России портал самооценки зрелости SOC (центра мониторинга и реагирования на кибератаки). С его помощью крупный бизнес и другие компании, имеющие свой SOC, смогут оперативно выявлять точки роста и направления развития на основе методики экспертов «Солара», разработанной с учетом многолетнего опыта внедрения SOC для крупнейших российских организаций и госорганов.

[1] Федеральная служба по техническому и экспортному контролю.
[2] Межсетевой экран.
[3] Системы обнаружения вторжений.

Продукты, запущенные в 2024 году

5

ГОСТ TLS

Сервис защищенного доступа к веб-ресурсам обеспечивает безопасное соединение пользователя с сайтом за счет сертифицированных СКЗИ (средств криптографической защиты информации).

Сервис совместим с отечественными и зарубежными алгоритмами, что позволяет сохранять безопасность данных даже при отзыве сертификатов зарубежными удостоверяющими центрами.

6

«MiXX Вместе»

Детская подписка для родителей дошкольников и школьников младших и средних классов «MiXX Вместе» создана на базе сервиса MiXX от Т2 и объединяет 16 цифровых сервисов, обеспечивающих безопасную интернет-среду на мобильных и домашних устройствах, и развивающие приложения для детей. Технологии «Солара» позволяют фильтровать контент в домашней и мобильной сети. Это защищает всю семью от угроз в сети, от фишинга и мошеннических сайтов.

7

Сервис проверки на утечки персональных данных

Клиенты Т2 могут получить возможность бесплатно проверять утечки своих персональных данных через сервис Solar AURA от «Солар». Для получения отчета достаточно зайти в личный кабинет на сайте или в приложении «Мой Т2». Сервис мгновенно анализирует информацию о возможных утечках контактных данных и паролей, предоставляя детальный отчет с указанием даты компрометации и источников утечки.

В 2024 году компания продолжила активно оптимизировать существующие решения. Продуктовая команда Solar NGFW выпустила три релиза, разработала 373 новые функции, проработала свыше 300 технических заданий и спецификаций от клиентов, а также адаптировала более 800 сигнатур от Solar 4RAYS под ландшафт российских угроз. Программно-аппаратный комплекс «Межсетевой экран Solar», представляющий собой сертифицированную версию Solar NGFW, успешно прошел все необходимые испытания. Система получила подтверждение соответствия строгим требованиям безопасности по профилю защиты типа «А» для межсетевых экранов и по профилю защиты сетевых систем обнаружения вторжений четвертого класса, означающий, что Solar NGFW может использоваться для защиты значимых объектов КИИ.

Платформа для мониторинга внешних цифровых угроз Solar AURA включена в единый реестр российских программ для ЭВМ и баз данных. Поручением Минцифры России программный комплекс, разработанный экспертами «Солар», добавлен в класс ПО для обнаружения угроз и расследования сетевых инцидентов. Внесение в реестр облегчает организациям выбор конкретного решения в рамках импортозамещения.

«Солар» выпустила новую версию решения для контроля безопасности приложений Solar appScreener. Ключевые доработки этой версии связаны с качественными изменениями в модуле для анализа сторонних компонентов SCA, снижением ложных срабатываний и интеграцией с решениями класса ASOC.

В отчетном году «Солар» обновила версию программного комплекса кибертренировок Solar CyberMir. Новая версия получила переработанный интерфейс и улучшенный функционал личного кабинета, позволяющий настраивать индивидуальные тренировочные треки для специалистов blue team[1]. Эффективность обучения достигает 30–40% роста навыков за один интенсивный цикл. Платформа сертифицирована ФСТЭК России по четвертому уровню доверия.

Более глубокая интеграция Solar inRights с российской ERP-платформой 1С является ключевым направлением развития продукта в версии 3.6. В данном релизе были учтены рыночные требования к интеграции с 1С и прикладными программами для бухгалтерского учета, кадрового учета, управления производством и другими бизнес-процессами.

[1] Blue team — команда защиты информационной безопасности.

Solar DAG 1.3, решение для управления доступом к неструктурированным данным, расширило возможности для бесшовной интеграции платформы с ИТ-инфраструктурой, работающей на операционных системах Linux и Microsoft Windows. «Солар» также подтвердила совместимость Solar DAG с операционной системой РЕД ОС 7.3. Это облегчает интеграцию DAG- или DCAP-платформы в рамках проектов по импортозамещению в компаниях, где уже используются российские операционные системы.

«Солар» выпустила обновленную версию Solar webProxy 4.2, которая получила сертификат ФСТЭК России по требованиям к межсетевым экранам типа «Б» четвертого класса защиты. Это позволяет использовать продукт в госорганизациях с высокими требованиями к классу защиты конфиденциальной информации и объектах КИИ высоких категорий значимости.

Новая версия DLP-системы Solar Dozor 8.0 оснащена модулем расследования инцидентов Dozor Detective и универсальным плеером 4D, объединяющим в одном окне все перехваченные данные и события, связанные с нарушениями. В этой версии появилась возможность автоматической транскрипции речи в текст на более чем 50 языках. Агентная часть Solar Dozor претерпела значительное обновление, включая внедрение нового механизма перехвата сообщений и файлов в мессенджерах Telegram и WhatsApp, устойчивого к изменениям протоколов. Solar Dozor успешно прошел оценку соответствия требованиям ФСТЭК России, что позволило использовать систему в ИСПДн, ГИС, ЗО КИИ, АСУ ТП первого класса защищенности и информационных системах общего пользования второго класса.

ГОСТ VPN получил аттестат соответствия высшему, первому уровню защищенности персональных данных (УЗ-1) и первому классу защищенности государственных информационных систем (К1). Это значительно упростит выполнение требований законодательства в сфере защиты данных и ускорит аттестацию собственных информационных систем заказчиков. Сервис обеспечивает защиту передаваемой информации по открытым каналам связи, гарантируя конфиденциальность и целостность данных.

Solar SafeInspect теперь соответствует требованиям сертификации ФСТЭК России, благодаря чему система может применяться для защиты значимых объектов критической информационной инфраструктуры (ЗО КИИ), государственных информационных систем (ГИС) и автоматизированных систем управления технологическими процессами (АСУ ТП), а также для обеспечения безопасности персональных данных (ИСПДн).

Защита критической инфраструктуры и крупных событий

В 2024 году был выполнен ряд крупных проектов, направленных на обеспечение безопасности ключевых мероприятий и инфраструктур ведущих российских компаний, а также государственных органов власти.

30%[1]

Доля рынка сервисного направления ГК «Солар» среди российских MSSP[2]

В рамках организации выборов Президента Российской Федерации в период с 15 по 17 марта 2024 года Центр противодействия кибератакам Solar JSOC выявил и заблокировал около 700 тыс. кибератак различной сложности. С середины февраля была организована усиленная круглосуточная эшелонированная защита ключевых инфраструктур, а также работа оперативного штаба в режиме 24/7. В процессе было задействовано более 2,5 тыс. специалистов, работающих в разных часовых поясах — от Москвы до Дальнего Востока.

Solar JSOC обеспечил киберзащиту ресурсов ПМЭФ-2024, а также успешно отразил массированные DDoS-атаки на более чем 300 компаний-клиентов. Все атаки были нейтрализованы, работоспособность ресурсов форума не пострадала. Перед началом форума злоумышленники проводили пробные атаки, а в ходе мероприятия были зафиксированы атаки мощностью 200 тыс. запросов в секунду, что вдвое превышает показатели ПМЭФ-2023.

Solar JSOC также защитил ресурсы Восточного экономического форума (ВЭФ). В 2024 году хакеры предприняли более 570 попыток разведки веб-ресурсов ВЭФ, тогда как в 2023 году таких попыток было около 100. Пик атак пришелся на 4 сентября — накануне пленарной дискуссии с участием Президента Российской Федерации Владимира Путина.

«Солар» обеспечила защиту в рамках Единого дня голосования. С 6 по 8 сентября было выявлено и отражено порядка 200 тыс. попыток веб-атак на инфраструктуру выборов. Наиболее часто атакам подвергались ресурсы Центризбиркома, а пик атак пришелся на последний день голосования — 8 сентября.

Эксперты платформы облачной киберзащиты Solar Space успешно отразили мощные DDoS-атаки на сайт отборочного этапа VIII Кубка CTF (Capture The Flag) — одного из крупнейших в России соревнований по спортивному хакингу для школьников, студентов и молодых специалистов. Злоумышленники использовали разнообразные тактики и методы, но команда Solar Space нейтрализовала атаку, задействовавшую 20 тыс. устройств, и заблокировала активность ботов, что позволило провести соревнования без сбоев.

Wildberries совместно с Solar AURA за полгода выявили и заблокировали почти 800 фишинговых ресурсов, имитирующих сайт маркетплейса. В первой половине 2024 года с помощью сервиса мониторинга внешних цифровых угроз Solar AURA было обнаружено и заблокировано 794 фейковых сайта, что превышает показатели за весь 2023 год. Минимальное время от обнаружения до блокировки составило менее двух минут.

Эксперты центра исследования киберугроз Solar 4RAYS выявили деятельность прогосударственной высокопрофессиональной группы Shedding Zmiy, которая занимается шпионажем за российскими организациями с 2022 года. Группа провела десятки кибератак на госсектор, промышленность, телекоммуникации и другие отрасли, используя скомпрометированные данные для последующих атак и публикации в открытом доступе.

[1] Источник: iKS-Consulting.
[2] Managed Security Service Providers (MSSP) — внешняя компания (провайдер), которой делегировано управление средствами защиты информации.

«Киберполигон»

Одним из ключевых направлений деятельности кластера «Информационная безопасность» является обучение специалистов в области информационной безопасности на программно-техническом комплексе «Киберполигон», построенном на платформе Solar CyberMir для практической отработки навыков защиты от киберугроз. Платформа регулярно используется для проведения крупных отраслевых соревнований.

В 2024 году в рамках конференции ЦИПР-2024 прошел финал III Международного киберчемпионата по информационной безопасности. В отборочном этапе приняли участие 40 команд: 16 из России и 24 из других стран, включая Алжир, Армению, Бангладеш, Беларусь, Боливию, Вьетнам, Египет, Йемен, Казахстан, Кубу, Лаос, Малайзию, Мали, Мьянму, Оман, Пакистан, Туркменистан и Эфиопию. Одновременно в турнире соревновались около 200 специалистов. В финал вышли пять команд из России, одна из Туркменистана и одна из Мьянмы. Соревнования были направлены на укрепление сотрудничества в борьбе с хакерами и развитие международного сообщества специалистов по информационной безопасности. Мероприятие организовано при поддержке Минцифры России. По итогам чемпионата власти Вьетнама и Таиланда обратились к ГК «Солар» с предложением провести киберучения. В октябре 2024 года компания выступила технологическим партнером международного киберчемпионата в Таиланде, который прошел на базе университета King Mongkut's University of Technology Thonburi (входит в топ-10 вузов страны) в рамках долгосрочного сотрудничества российской компании с лидерами ИБ-отрасли в Азиатско-Тихоокеанском регионе.

В ноябре 2024 года на платформе состоялась третья кибербитва в рамках SOC Forum. Победителями стали команды киберзащитников из российского нефтегазового сектора, силовых структур и белорусского оператора связи. Всего в соревнованиях участвовали 40 команд ИБ-специалистов из государственных организаций, финтех-сервисов, ИТ-подразделений маркетплейсов, промышленных, логистических, лизинговых и энергетических компаний, банков, нефтегазовых и ИБ-компаний.

С 2023 года на киберполигоне «Солар» прошли обучение более 250 специалистов по информационной безопасности из 130 компаний и организаций Беларуси. В 2024 году «Солар» подписала соглашение с Оперативно-аналитическим центром при Президенте Республики Беларусь (ОАЦ) о запуске программы подготовки кадров в сфере кибербезопасности. Партнерами программы стали подведомственный ОАЦ «Национальный центр обмена трафиком» (НЦОТ) и международный центр образования ROZUM.

Социальные проекты

Всероссийская программа кибергигиены реализуется совместными усилиями Минцифры России, компании «Солар» и СПбГУТ в рамках федерального проекта «Информационная безопасность» национальной программы «Цифровая экономика Российской Федерации».

При поддержке Ростелекома на портале «Госуслуги» функционирует раздел «Кибербезопасность».

>3,9 млн
человек посетили раздел с момента запуска в 2022 году

>17 млн
пользователей охвачено информационной кампанией

>1 млн
детей увидели специальные ролики в мобильных играх

Соблюдение простых правил безопасности в интернете помогает избежать большинства атак и снизить риск финансовых потерь. В разделе доступны статьи и советы по защите от угроз — от взлома аккаунтов до мошенничества. Материалы открыты для всех пользователей портала.

Информационная кампания затронула несколько наиболее актуальных тем, связанных с безопасным поведением в интернете: создание надежных паролей, утечки персональных данных и способы их защиты, телефонное мошенничество, безопасное использование мессенджеров, а также фишинг.

В течение 2023/2024 учебного года в государственных и муниципальных образовательных учреждениях было зафиксировано более 5 млрд интернет-запросов в неделю, осуществляемых через единую сеть передачи данных (ЕСПД). Около 10% этих запросов приходилось на ресурсы, содержащие опасный контент.

Запросы на запрещенные ресурсы отправлялись как самими учащимися школ, колледжей, техникумов и других учреждений общего и среднего профессионального образования, так и мобильными приложениями, установленными на их личные устройства или учебные компьютеры. Фильтрация ресурсов осуществляется с использованием собственного категоризатора веб-ресурсов «Солар», а также проверок по десяткам тысяч ключевых слов.

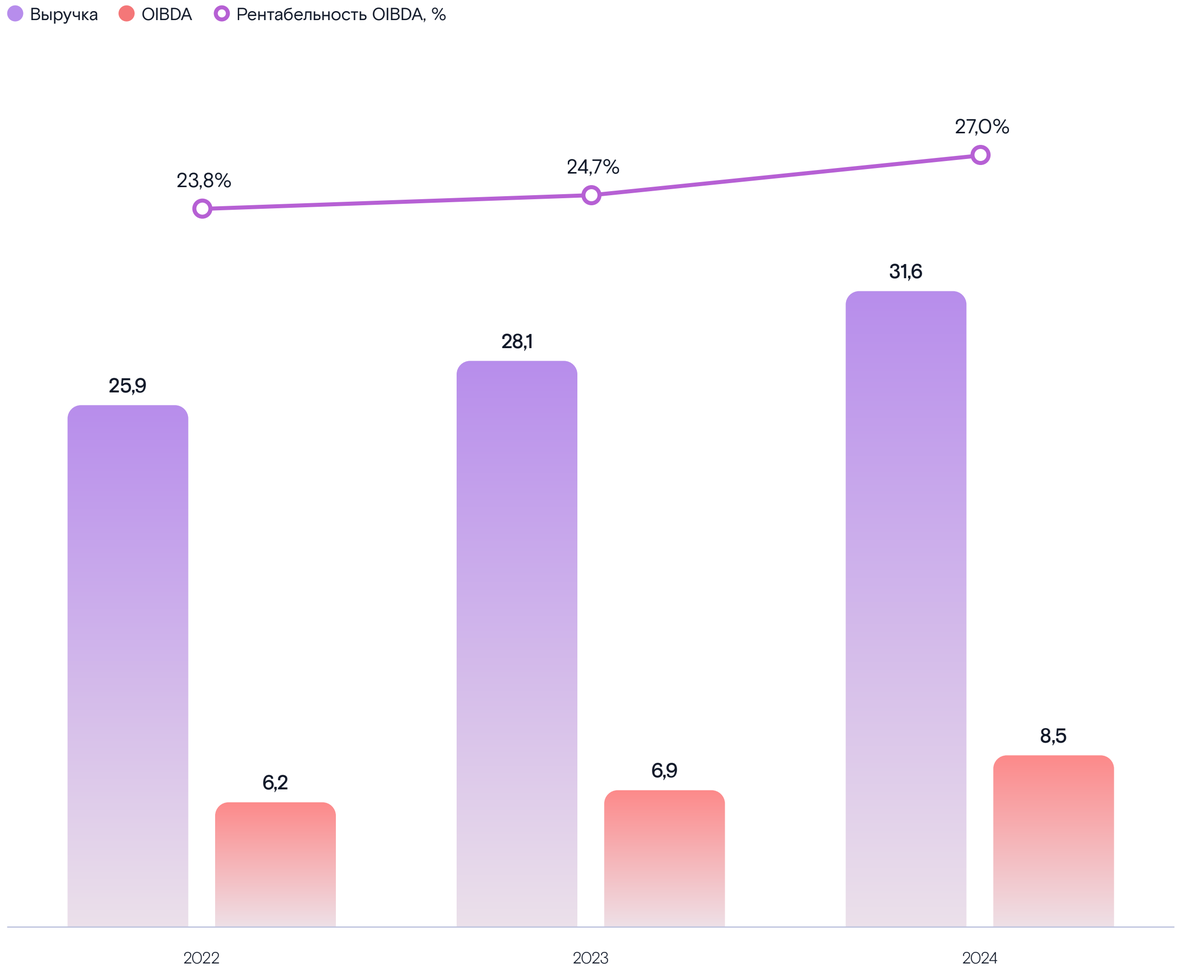
Единая сеть передачи данных (ЕСПДн), созданная Ростелекомом, обеспечивает защищенный доступ к образовательным и интернет-ресурсам с использованием автоматического сквозного шифрования данных. Контроль доступа пользователей и приложений к сайтам осуществляется с помощью шлюза веб-безопасности Solar webProxy, который обеспечивает защиту от зараженных и фишинговых сайтов, а также блокирует утечки данных через веб-канал.

Кластер «Цифровые регионы»

В 2024 году компания активно развивала основные продуктовые направления в области цифровых решений в регионах страны, в том числе усилив позиции в цифровизации отраслей энергетики и ЖКХ.

31,6 +12,2% МЛРД ₽
выручка кластера

Ключевые финансовые показатели кластера, млрд руб.[1]



Изменения на конец 2024 года

+12,2%
выручка

+22,7%
OIBDA

+1,9 п. п.
рентабельность OIBDA

[1] Здесь и далее в Отчете в рамках сегменто-кластерной модели ключевые финансовые показатели кластеров и сегментов показываются на standalone-базе согласно управленческому учету, приближенному к стандартам МСФО. Аудированные данные по сегменту/кластеру могут отличаться в результате аудиторских корректировок. Здесь и далее в Отчете, если не указано иное, приводятся показатели за отчетный период или на конец отчетного периода, а показатели прироста указываются год к году.

В 2024 году кластер, кроме основных направлений, занимался развитием новых продуктов.

1. Транспортная безопасность
2. Архитектурно-художественное освещение объектов городской инфраструктуры
3. Автоматизация процесса управления насосами в рамках модернизации системы оборотного водоснабжения
4. Обследование технического состояния многоквартирных домов
5. Автоматизированная система мониторинга и анализа открытых данных

Цифровые регионы: устойчивый спрос на комплексные цифровые решения и развитие новых направлений

~10 тыс.
камер городского видеонаблюдения подключено в 2024 году
>420 тыс. итого в 30 регионах

12
проектов реализовано в рамках модернизации инфраструктуры освещения

12
постов весогабаритного контроля установлено в рамках проекта «Безопасные дороги» в 2024 году
>200 тыс. итого в 43 регионах

>34 тыс.
интеллектуальных приборов учета устанавливается по крупному контракту
>500 тыс. итого в 38 регионах

384
комплекса фото- и видеофиксации установлено в 2024 году по проекту «Безопасный город»
6,3 тыс. итого в 66 регионах

2
контракта цифровой котельной

Новые продукты в активной проработке

Видеонаблюдение

30

общее количество субъектов Российской Федерации, в которых кластер «Цифровые регионы» получил выручку по направлению «Видеонаблюдение»

При этом в 21 из них внедрена собственная платформа видеонаблюдения Ростелекома на базе ПО «Нетрис».

В отчетном году компания реализовала ряд масштабных проектов по направлению «Видеонаблюдение». В частности, стартовал крупный проект в Ростовской области.

Реализован проект в Находке в Приморском крае, где было установлено почти 900 видеокамер. Расширена собственная сеть видеонаблюдения в трех субъектах Российской Федерации: Тюменской, Нижегородской областях и ЯНАО, где суммарно было установлено более 1,3 тыс. камер. Кроме того, к платформе видеонаблюдения «Нетрис» подключено 4,5 тыс. камер заказчиков. Наиболее крупные заказчики находятся в Пермском крае, Мурманской области и Республике Коми.

Расширение системы городского видеонаблюдения в Москве

В Москве функционируют более 360 тыс. камер, из которых более 109 тыс. работают в рамках системы распознавания лиц и использования алгоритмов машинного зрения, помогающих силовым структурам поддерживать правопорядок, а городским службам — следить за качеством городской среды в мегаполисе.

Расследование 70% преступлений не обходится без использования городской системы видеонаблюдения, разработанной Ростелекомом. Это позволило раскрыть более 10 тыс. преступлений, а также зафиксировать и устранить более 490 тыс. нарушений в сфере благоустройства города.

Расширение системы городского видеонаблюдения в Санкт-Петербурге

В 2024 году Ростелеком продолжил работу по масштабированию системы видеонаблюдения в Санкт-Петербурге. Компания не только устанавливает камеры видеонаблюдения, но и обслуживает их, а также предоставляет услугу по бесперебойной трансляции видеоизображений в центр обработки и хранения данных. В 2024 году в Санкт-Петербурге установлено около 3 тыс. камер, а также организована передача видеопотоков с новых видеодомофонов (более 1,5 тыс. шт.) стороннему оператору связи.

Проекты фото- и видеофиксации нарушений ПДД и весогабаритного контроля

В 2024 году Ростелеком расширил свое присутствие на рынке фото- и видеофиксации нарушений правил дорожного движения до 66 регионов России. Было установлено 384 новых комплекса, а их общее количество по состоянию на конец года превысило 6,3 тыс.

Реализован значимый проект в Пермском крае: установлено 103 комплекса фото- и видеофиксации на линейных участках дорог, на перекрестках и на участках с контролем остановки и стоянки транспортных средств в неположенных местах.

Кроме того, кластер в 2024 году впервые реализовывал проект по направлению фото- и видеофиксации в Краснодарском крае, установив 129 комплексов.

Услуга весогабаритного контроля стала доступна в 43 регионах России. В 2024 году общее количество постов превысило 200: было построено 12 новых постов, в том числе три автоматических поста весогабаритного контроля в Воронежской области, по два — в Республике Адыгея, ЯНАО, Кировской области, Брянской области и один — в Курганской области.

Интеллектуальные транспортные системы

В 2024 году проекты по развертыванию интеллектуальных транспортных систем были реализованы в четырех регионах Российской Федерации. Продолжилась поэтапная реализация новых инструментальных подсистем и функций в девяти регионах, где работы стартовали в предыдущих периодах. К концу 2024 года системы функционировали в 26 регионах страны. В проектах применены новые программно-технические решения, работающие на платформе пространственных данных. Установленное оборудование использует алгоритмы искусственного интеллекта.

В проектах по созданию, модернизации и развитию интеллектуальных систем, как правило, используются детекторы транспорта собственной разработки. Детектор транспорта имеет функционал по распознаванию, подсчету количества и типов транспортных средств, а также распознаванию государственных регистрационных знаков. В детектор внедрена ситуационная аналитика по идентификации дорожных происшествий: ДТП, оставленный предмет, возгорание на дороге. Работа устройства основана на алгоритмах нейросетей. В 2024 году было установлено около 450 таких детекторов.

Энергоэффективность

~500 тыс.

приборов интеллектуальной системы учета электроэнергии подключено всего на конец 2024 года

в 38 регионах России

В 2024 году компания заключила контракт на установку более 34 тыс. интеллектуальных приборов учета и создание интеллектуальной системы учета электроэнергии и удаленного сбора данных электроэнергии для нужд ПАО «Россети Урал». По итогам отчетного года компания установила 3,7 тыс. интеллектуальных приборов учета в Тамбовской области.

Ростелеком также продолжает развивать новые для себя направления в области энергоэффективности. В рамках развития нового продуктового направления «Цифровая котельная» заключены два контракта на установку блочно-модульных котельных в Республике Башкортостан и Челябинской области. Завершены первые два этапа по реконструкции системы водоснабжения в Свердловской области. Реализован проект реконструкции системы оборотного водоснабжения для завода ЭЛ 6 в Новочеркасске.

Группа проектов «Умное освещение»

В 2024 году продолжилась реализация проектов модернизации инфраструктуры наружного освещения муниципальных образований с использованием технологий цифровых двойников для управления инфраструктурой освещения на этапе эксплуатации.

В 2024 году в состав кластера «Цифровые регионы» вошло новое ДЗО ГК «Руссмарт». Компания является разработчиком платформы интеллектуального управления освещением и цифровых двойников, производит шкафы и модули управления освещением и работает как интегратор комплексных проектов по модернизации освещения. В 2024 году завершено шесть проектов, начатых в 2023 году, и реализовано шесть новых проектов по уличному освещению, включая три проекта по модернизации в рамках энергосервисного контракта.

В рамках развития перспективных продуктовых направлений в 2024 году в Архангельской области создан прототип цифрового двойника города с различными слоями, включая теплосети и электросети, на основе данных из открытых источников. Созданный прототип позволяет рассчитывать и отображать на карте нехватку муниципальных объектов, таких как школы и детские сады. Рассматриваются запросы на создание цифрового двойника от других субъектов Российской Федерации.

АПК «Безопасный город», система-112, экомониторинг

В 2024 году Ростелеком продолжил использовать мультивендорный подход при внедрении аппаратно-программного комплекса «Безопасный город» (АПК БГ) для расширения своего присутствия в регионах.

В отчетном году завершено комплексное внедрение АПК БГ на основе партнерских решений в Чувашской Республике и Красноярском крае, а также проектирование системы АПК БГ в «Сириусе». Стартовал проект внедрения АПК БГ с применением решения партнера в Томской области.

В 2024 году Ростелеком модернизировал систему-112 в Тамбовской, Московской и Новосибирской областях, Ставропольском крае, в том числе с использованием отечественного оборудования.

Точкой дальнейшего роста является инициированный МЧС России в 2023 году проект по созданию Государственной информационной системы «Централизованная система сбора информации систем-112», которая впоследствии эволюционирует в Единую систему информационного обеспечения сил общественной безопасности, правопорядка и безопасности среды жизнедеятельности населения Российской Федерации. Развитие системы также создаст предпосылки для развития региональных систем-112.

В течение года также велась работа в части систем экологического мониторинга. В 2024 году Ростелеком развивал государственную информационную систему в сфере охраны окружающей среды и природопользования «Экологический паспорт территории Санкт-Петербурга».

С 1 января 2024 года Министерство экономического развития в полной мере собирает и анализирует отчеты о выбросах парниковых газов, строит аналитические панели, дашборды. Достоверность данных проверяется в партнерстве с Росприроднадзором.

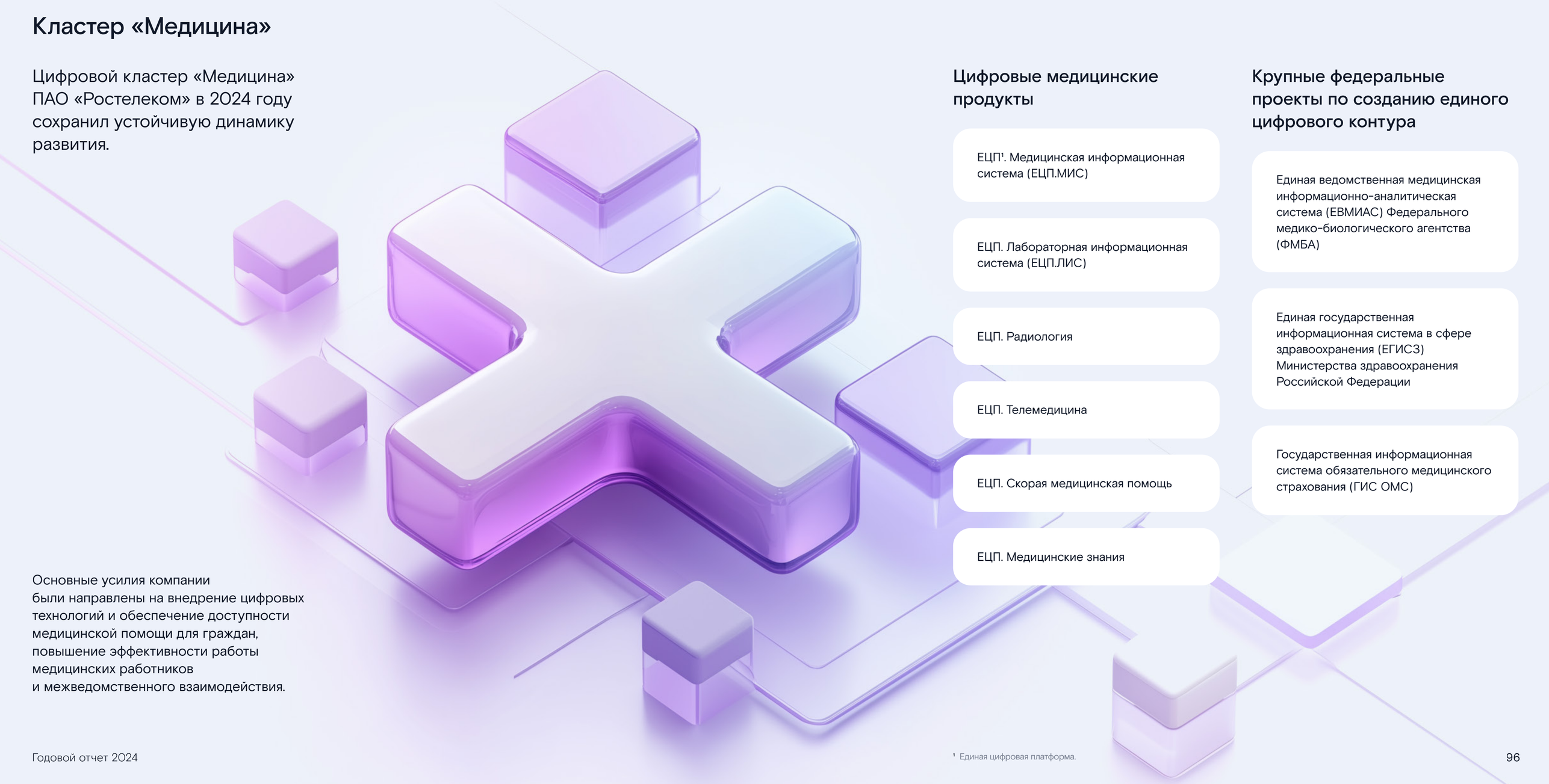
Развитие региональных информационных систем в сфере ЖКХ

Совместно с правительством Санкт-Петербурга во втором полугодии 2023 года начаты работы по созданию региональной государственной информационной системы ЖКХ Санкт-Петербурга. В 2024 году завершена первая очередь проекта.

В 2024 году кластер «Цифровые регионы» реализовал новое решение в рамках перспективного проекта по обследованию технического состояния многоквартирных домов, расположенных на территории Нижегородской области. В рамках проекта расходы фонда капитального строительства оптимизируются и распределяются между объектами.

Кластер «Медицина»

Цифровой кластер «Медицина» ПАО «Ростелеком» в 2024 году сохранил устойчивую динамику развития.



Цифровые медицинские продукты

- ЕЦП[1]. Медицинская информационная система (ЕЦП.МИС)
- ЕЦП. Лабораторная информационная система (ЕЦП.ЛИС)
- ЕЦП. Радиология
- ЕЦП. Телемедицина
- ЕЦП. Скорая медицинская помощь
- ЕЦП. Медицинские знания

Крупные федеральные проекты по созданию единого цифрового контура

- Единая ведомственная медицинская информационно-аналитическая система (ЕВМИАС) Федерального медико-биологического агентства (ФМБА)
- Единая государственная информационная система в сфере здравоохранения (ЕГИСЗ) Министерства здравоохранения Российской Федерации
- Государственная информационная система обязательного медицинского страхования (ГИС ОМС)

Основные усилия компании были направлены на внедрение цифровых технологий и обеспечение доступности медицинской помощи для граждан, повышение эффективности работы медицинских работников и межведомственного взаимодействия.

[1] Единая цифровая платформа.

Цифровизация системы здравоохранения

В 2024 году Ростелеком сохранил лидерскую позицию на рынке цифровых сервисов в сфере здравоохранения России. Продукты Ростелекома по направлению «Медицина» представлены в 49 регионах страны и включают медицинскую и лабораторную информационные системы, единую радиологическую информационную систему, центральный архив медицинских изображений, комплексную информационную систему скорой медицинской помощи, а также платформу телемедицинских консультаций и дистанционного мониторинга больных с хроническими неинфекционными заболеваниями, продукт персонализированной доставки контента и непрерывного обучения медицинских работников.

Ростелеком завершил формирование цифрового кластера «Медицина» на базе одной из дочерних компаний — «Цифромед». В состав кластера, помимо пяти продуктовых компаний, входят три производственных совместных предприятия. Создание сильного производственного кластера позволило существенно снизить объем субподрядных работ в федеральных проектах и увеличить долю работ, выполняемую собственными силами.

В рамках развития бизнеса направления «Экспорт» и «B2B-продажи» выведены в отдельный кластер «Здоровье».

Федеральный сегмент

В 2024 году разработаны 27 клиентских путей домена «Здравоохранение» для граждан, врачей, организаторов здравоохранения и госслужащих. Разработанные в 2023 году клиентские пути легли в основу доработок подсистем ЕГИСЗ 2024 года.

Также по результатам 2024 года 19 регионов Ростелекома продемонстрировали устойчивый рост в рейтинге цифровой зрелости, из них пять регионов показали рост более чем на 30 позиций. В топ-50 рейтинга цифровой зрелости вошли 23 региона — на пять больше, чем в прошлом году. В 2024 году продолжилось активное развитие государственной информационной системы обязательного медицинского страхования (ГИС ОМС).

Создан и внедрен Федеральный единый регистр застрахованных лиц (ФЕРЗЛ) Фонда обязательного медицинского страхования (ФОМС), являющийся мастер-системой субъектов ОМС и служащий средством идентификации застрахованного гражданина на всей территории России.

На портале «Госуслуги» за 2024 год более 21 млн россиян получили медицинский цифровой полис ОМС, из них более 3 млн полисов выдано жителям новых территорий.

Компания продолжила работу по переводу системы здравоохранения на электронный документооборот. За 2024 год в Реестре электронных медицинских документов (РЭМД) ЕГИСЗ зарегистрировано 1,7 млрд электронных медицинских документов, что на 60% больше, чем в 2023 году. В результате граждане могут получить медицинские документы в электронном виде в личном кабинете на портале «Госуслуги». За 2024 год на портале было загружено более 17 млн документов.

По состоянию на конец 2024 года гражданам было доступно 20 наиболее популярных и социально значимых документов.

В 2024 году был расширен перечень электронных услуг в сфере здравоохранения для медицинских работников. На портале «Госуслуги» появилась возможность получения выписки со сведениями об аккредитации специалиста для иностранных граждан и для лиц с высшим немедицинским образованием, а также для подачи заявления о допуске к первичной и первичной специализированной аккредитации специалиста.

Количество успешных записей на прием к врачу через портал «Госуслуги» за 2024 год выросло с 43 млн до 54 млн человек. Проведена работа по оптимизации электронного межведомственного информационного взаимодействия Министерства здравоохранения Российской Федерации с другими ведомствами.

В отчетном году было реализовано обновление технологического стека сервиса «Медицинские документы», запущен сервис «Утрата близкого», а также подготовлен запуск сервиса «Рождение». Кроме того, были оптимизированы процессы хранения сведений о регистрации в РЭМД и доработаны принципы управления форматно-логическим контролем при процессе регистрации СЭМД.

Внедрены системы мониторинга и управления инфраструктурными проектами в рамках федеральных проектов и программ в сфере здравоохранения:

- внесение данных по мероприятиям федеральных проектов и программ здравоохранения, включая отслеживание истории изменений, контроль выполнения федеральных проектов и программ
- интеграция с федеральными реестрами медицинских организаций и работников в части получения цифровых досье медицинских организаций и передачи сведений об их участии в федеральных проектах и программах
- интеграция с геопорталом, разработанным на базе геоаналитической платформы «РусГИС», в части визуализации на карте информации по ходу выполнения мероприятий федеральных проектов и программ
- интеграция с подсистемой BI для передачи данных для аналитических дашбордов для принятия управленческих решений

Проведены работы по импортозамещению операционных систем и баз данных по следующим компонентам и подсистемам:

- Федеральный реестр документов, содержащий сведения о результатах медицинского освидетельствования на наличие медицинских противопоказаний к владению оружием
- Федеральный реестр медицинских свидетельств о рождении
- Федеральный реестр нормативно-справочной информации в сфере здравоохранения (ФНСИ)
- компонент «Международная статистическая классификация болезней и проблем, связанных со здоровьем, одиннадцатого пересмотра» ФНСИ (далее — МКБ-11)

В 2024 году выполнены работы по развитию компонентов «Реестр нормативно-справочной информации в сфере здравоохранения» (РНСИ), МКБ-11 и созданию компонента «Система автоматизированного управления данными на основе единой модели данных» (САУД) подсистемы РНСИ.

Развивались интеграционные подсистемы и подсистема обезличивания персональных данных. Выполнены работы по развитию подсистем «Федеральный реестр медицинских и фармацевтических организаций», «Федеральный реестр медицинских и фармацевтических работников» и «Круг добра».

Развивалась подсистема автоматизированного сбора информации о показателях системы здравоохранения из различных источников и представления отчетности подсистемы «Федеральный реестр медицинских организаций» (ФРМО), геоинформационной подсистемы ЕГИСЗ.

Пользователям стали доступны следующие функции:

- модули «Проекты», «Аналитика», «Лист согласования», «Организации», «Справочники», «Отчеты», «Администрирование», «Помощь»
- внесение уполномоченным сотрудником РОИВ данных о мероприятиях, проводимых в рамках программы модернизации первичного звена здравоохранения региона
- раздел «Программы модернизации», включающий в себя блок «Мероприятия», с автоматической проверкой полноты и корректности данных, вводимых уполномоченными сотрудниками медицинских организаций, РОИВ
- выгрузка паспорта региона, а также утверждения ЭЦП уполномоченного сотрудника РОИВ
- формирование и выгрузка в формате файла Microsoft Excel уполномоченными сотрудниками РОИВ, Министерства здравоохранения Российской Федерации отчетов на основании данных, в том числе отчетов по отчетным формам электронного бюджета, указанным в соглашении о выделении субсидии
- формирование дашбордов
- интеграция, обеспечивающая регулярный автоматический импорт сведений о медицинских организациях
- учет дополнительных сведений о медицинских организациях, доработанные интеграционные профили для передачи и приема необходимого объема сведений в КМУИП[1]

[1] Компонент мониторинга и управления инфраструктурными проектами.

Региональный сегмент

Медицинская и лабораторная информационные системы

Информационная система ЕЦП.МИС формирует единое информационное пространство в регионе и позволяет региональным заказчикам выполнить поручение Президента Российской Федерации В. В. Путина по переходу на единую региональную систему. В 2024 году на ЕЦП.МИС перешла Республика Мордовия, и география присутствия расширилась до 29 субъектов Российской Федерации.

В 2024 году завершился федеральный проект «Создание единого цифрового контура в здравоохранении на основе ЕГИСЗ». В том числе налажено взаимодействие с 24 федеральными сервисами. По итогам 2024 года из ЕЦП.МИС отправляется 101 тип структурированных электронных медицинских документов в ЕГИСЗ. Еще две услуги разработаны на технологии витрины данных — запись на медицинское освидетельствование и загрузка данных об участках.

В 2024 году реализована техническая интеграция с ГИС ОМС. Сервис позволяет формировать структурированные электронные финансовые документы (СЭФД) для централизованного приема и оплаты в ФФОМС услуг, оказанных по ОМС. Отвечая на потребности рынка, компания модернизировала и провела тестирование ЕЦП.МИС на совместимость с отечественными продуктами — операционной системой от «Ред Софт» и СУБД Postgres Pro Certified. Сегодня наши заказчики имеют возможность эксплуатировать системы на основе ЕЦП.МИС с условием полного соответствия требованиям Указа Президента Российской Федерации № 166.

Продолжается развитие программ, направленных на улучшение цифровых навыков у пользователей систем. На образовательном портале Министерства здравоохранения Российской Федерации размещено 14 интерактивных образовательных модулей по базовой функциональности ЕЦП.МИС, проведено 20 вебинаров и четыре вводных курса по работе с системой. За 2024 год участие в образовательных программах приняли более 17 тыс. пользователей.

В 2024 году было организовано восемь региональных конференций и «ЕЦП.Форум» в Ямало-Ненецком автономном округе для медицинского сообщества и представителей региональных органов управления здравоохранением с охватом порядка 2 тыс. участников. Цель мероприятий — объединить экспертов, создать коммуникационную площадку для обсуждения целей, задач и решений в области цифровой трансформации отрасли, тиражирование лучших практик.

Совместно с регионами-заказчиками была определена концепция развития медицинской информационной системы на 2025 год. Акцент сделан на клиентских сервисах, межведомственном взаимодействии, решении прикладных задач медицинского сообщества, а также улучшении UX/UI-системы.

Лабораторная информационная система ЕЦП.ЛИС функционирует в 20 регионах, в ней работает более 16 тыс. лаборантов, ежегодно регистрируется более 120 млн исследований. В 2024 году завершены работы по подключению 740 единиц лабораторного оборудования с опережением графика в 13 регионах.

Единая радиологическая информационная система

В 2024 году расширена география присутствия продуктовой линейки в Кировской области и принято участие в разработке схемы взаимодействия ЕРИС/ЦАМИ с платформой «МосМедИИ». Также был выпущен новый модуль интеграционного взаимодействия с платформой «МосМедИИ», который является выделенным модулем ЕРИС и служит для обмена информацией с программным обеспечением на базе технологий искусственного интеллекта.

К платформе «МосМедИИ» подключено 36 регионов. Подписан Договор о партнерстве с Медицинской ассоциацией врачей и центров рассеянного склероза и других нейроиммунологических заболеваний (МАВРС) с целью развития цифровых технологий в области неврологии и разработки специального модуля ЕРИС. Представлена технология искусственного интеллекта для медицины на Международной выставке-форуме «Россия».

48

количество регионов страны, в которых представлена Единая радиологическая информационная система (ЕРИС)

Медицинские знания

В 2024 году был создан новый компонент продукта «ЕЦП. Медицинские знания», использующий отечественные генеративные нейросети (большие языковые модели) и позволяющий пользователям обращаться к интеллектуальному помощнику в процессе работы над материалами клинических рекомендаций и кратких руководств системы. Компонент позволяет пользователям выявлять ключевые тезисы статьи, взаимодействовать со статьей в режиме диалога, переформулировать отдельные разделы.

Продолжены работы по переводу системы на технологии платформы «ГосТех» — модернизированный механизм аутентификации системы удовлетворяет требованиям платформы. Проведен успешный запуск сервиса на отечественной операционной системе.

Стартовали работы по созданию базы данных «Библиотека здоровья АЛГОМ», адресованной пациентам и предназначенной для профилактики и улучшения качества их активной жизни. В 2024 году подготовлены материалы, связанные с более чем 150 диагнозами.

>150

диагнозов освещено в материалах, подготовленных в 2024 году

Телемедицина

Расширение географии государственных контрактов

В 2024 году подключены три новых региона по государственным контрактам:

- Новгородская область
- Владимирская область
- Республика Крым

15 РЕГИОНОВ

присутствия в рамках государственных контрактов

Участие в федеральном проекте «Персональные медицинские помощники»

в направлении по артериальной гипертензии и сахарному диабету:

- Иркутская область
- Рязанская область — новый регион
- ФМБА (Федеральное медико-биологическое агентство)

Все ключевые показатели по проекту были успешно выполнены.

Разработка модуля дистанционного наблюдения для пациентов с ХОБЛ

Совместно с НМИЦ пульмонологии (Сеченовский университет) завершена разработка модуля дистанционного наблюдения за пациентами с хронической обструктивной болезнью легких. Запущено многоцентровое клиническое исследование, цель которого — доказать эффективность данной системы и включить ее в клинические рекомендации.

Проект дистанционного наблюдения состояния здоровья беременных

Совместно с Банком ВТБ расширен перечень направлений экспериментально-правового режима по персональным медицинским помощникам на мониторинг беременных. Проект охватывает пять регионов. В ближайшее время планируется запуск еще в семи регионах.

Расширение продуктовой линейки

В 2024 году компания представила новую версию платформы телемедицины и дистанционного наблюдения v2, включающую сервис по обструктивным, онкологическим заболеваниям и сервис по беременности.

Цифровая зрелость

Необходимо отметить, что регионы, использующие цифровые медицинские продукты кластера «Медицина» ПАО «Ростелеком», в том числе те, где представлена единая ЕЦП.МИС, на протяжении более чем двух лет показывают существенный рост в рейтинге Минцифры России по цифровой трансформации здравоохранения.

Количество регионов, занимающих позиции в топ-30 рейтинга, за два года увеличилось с 5 до 15. Вместе с тем количество отстающих регионов за тот же период уменьшилось с 14 до 3.

По значительному росту в рейтинге за два года можно отметить такие регионы, как:

- Владимирская область (+54 позиции)
- Республика Коми (+53 позиции)
- Республика Марий Эл (+51 позиция)

В целом 24 региона улучшили свои позиции в рейтинге, при этом 10 регионов на более чем 30 пунктов за два года.

Ведомственный сегмент

Совместно с ФМБА России продолжается развитие и эксплуатация Федерального регистра доноров костного мозга и гемопоэтических стволовых клеток. В 2024 году в рамках развития регистра реализованы новые аналитические отчеты, расширен функционал автоматизированных рабочих мест системы, реализована интеграция с Единой базой данных по осуществлению мероприятий, связанных с обеспечением безопасности донорской крови и ее компонентов. За 2024 год регистр пополнился на 138 тыс. доноров, 90 тыс. из которых подали заявку через портал «Госуслуги». На конец года регистр насчитывал 438 тыс. человек.

Обеспечено внедрение Единой ведомственной медицинской информационно-аналитической системы ФМБА России в Многопрофильном медицинском центре ЮОМЦ ФМБА России в городе Мариуполе. Благодаря проделанной работе центр стал первой медицинской организацией на территории новых регионов, где стала доступна запись к врачу на портале «Госуслуги».

331 ТЫС. ЗАПИСЕЙ

количество записей на прием к врачу через портал «Госуслуги» за 2024 год возросло в 3,5 раза

Планы кластера на 2025 год

В 2025 году Ростелеком продолжит реализацию проектов по цифровизации здравоохранения, разрабатывая продукты как для федеральных ведомств, так и для пациентов на «Госуслугах».

В федеральном сегменте продолжится формирование комплексной программы по развитию экосистемы государственных информационных систем федерального и регионального уровней в единой функциональной и технологической архитектуре платформы «ГосТех» на период до 2030 года, развитие сервисов на платформе «ГосТех» для ФФОМС и ФМБА России.

Особое внимание будет уделяться развитию новых сервисов, в том числе на платформе «ГосТех». Продолжится разработка интеграционных сервисов для взаимодействия с ГИС ОМС, которые позволят медицинским организациям направлять отчетность напрямую в ФФОМС, минуя территориальные фонды.

В региональном сегменте в 2025 году Ростелеком нацелен на укрепление позиций ключевого партнера по эксплуатации и развитию региональных государственных информационных медицинских систем путем повышения качества продуктов и выполнения показателей федерального проекта.

Кластер «Государственные цифровые услуги и сервисы»

ПРАВИТЕЛЬСТВО РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Электронное правительство

В рамках развития цифровых государственных услуг Ростелеком реализует работы по развитию и эксплуатации инфраструктуры электронного правительства (ИЭП)[1], предоставляющей гражданам и организациям доступ к государственным услугам в электронном виде. В 2024 году государственные услуги в электронном виде стали еще более востребованными.

[1] В соответствии с распоряжениями Правительства Российской Федерации с 2009 года Ростелеком является единственным исполнителем осуществляемых Минцифры России закупок товаров, работ и услуг, необходимых для развития и эксплуатации ИЭП.

Информационные системы ИЭП

- Единый портал государственных и муниципальных услуг (портал «Госуслуги»)
- Система межведомственного электронного взаимодействия
- Единая система идентификации и аутентификации

Динамика ключевых показателей портала «Госуслуги»

Посещений портала «Госуслуги»	Подано заявок на оказание услуг	Зарегистрировано пользователей
+14%	+46%	+3%
2 266 млн	727 млн	>110 млн

Избирательные сервисы

Выборы Президента Российской Федерации 2024 года

29 января — 11 марта на портале «Госуслуги» были запущены сервисы для приема заявлений на участие в дистанционном электронном голосовании (ДЭГ) и на голосование на дому для маломобильных граждан на выборах Президента Российской Федерации 2024 года. Этими сервисами воспользовались почти 9 млн человек (4,9 млн человек подали заявления на дистанционное голосование, 3,7 млн человек выбрали удобный избирательный участок).

В рамках Единого дня голосования (выборы разных уровней 6–8 сентября 2024 года) были реализованы сервисы:

- «Мобильный избиратель». Сервис давал возможность выбрать удобный участок для голосования в пределах избирательного округа. В рамках сервиса было подано 280 тыс. заявлений. Сервис был доступен в 50 субъектах Российской Федерации.
- Регистрация на ДЭГ. Сервис обеспечивал возможность подать заявление для участия в голосовании онлайн на федеральной платформе ДЭГ. Всего было подано более 800 тыс. заявлений.
- Личный кабинет избирателя. Сервис позволял избирателям узнать, какие выборы проходили в регионе, кто в них участвовал, сколько способов голосования было доступно.

Сервисы портала «Я в России»

«Я в России» — единый онлайн-портал на базе портала «Госуслуги» для жителей новых регионов. Он позволяет ознакомиться с инструкциями для разных жизненных ситуаций и получить онлайн-услуги. В 2024 году на портале опубликованы инструкции, описывающие порядок получения услуг загса и справки МВД о месте жительства, записи ребенка в детский сад, школу, а также информация о действиях в других жизненных ситуациях.

Сервисы помощи гражданам Российской Федерации, пострадавшим при чрезвычайных ситуациях

Меры поддержки жителей Белгородской области

Запущен раздел, в котором собраны все меры поддержки и сервисы для жителей Белгородской области. Пострадавшие могут сообщить о своих потребностях в товарах первой необходимости, а также оставить заявку на помощь с транспортом или жильем. На странице можно оформить выплаты: пострадавшим при ЧС, при утрате имущества, за вред здоровью, а также членам семьи погибшего при ЧС.

Помощь жителям Курской области

Запущены сервисы оформления выплат жителям Курской области, пострадавшим в ходе чрезвычайной ситуации: выплата пострадавшим при ЧС, выплата при утрате имущества, выплата за вред здоровью, выплата членам семьи погибшего при ЧС. Для жителей области, вынужденно покинувших свои дома, запущен сервис оформления единовременной выплаты в 10 тыс. рублей. Помимо сервисов оформления выплат, в разделе доступны сервисы: сбор информации о потребности в товарах первой необходимости (а также транспорте или жилье), поиск родных, учет выехавших, а также сообщения о готовности к выезду.

Образовательные сервисы

Запись в первый класс

Запущен сервис, позволяющий заранее заполнить черновик заявления на зачисление ребенка в первый класс. Большинство школ открыли запись в первый класс 1 апреля. На 2 апреля родители и опекуны первоклассников отправили через портал «Госуслуги» 500 тыс. заявлений в школы. Более 70% из них поданы на основе заранее подготовленных черновиков, которые можно было отправить уже в первые секунды после начала записи. За две волны подачи заявлений на запись ребенка в первый класс было зачислено 780 тыс. детей, подан 1 млн заявлений на запись в первый класс.

Договор целевого обучения

Для абитуриентов, поступающих в вуз или колледж, реализована возможность подачи заявки на целевое обучение. Целевое обучение позволяет студентам получить от будущих работодателей финансовую поддержку во время обучения, а затем трудоустроиться в данные организации после выпуска. В июле на портале были размещены предложения почти 9 тыс. работодателей о целевом обучении в вузах. Абитуриенты подали на них 150 тыс. заявок.

Итоги ЕГЭ в электронном виде

За время выпускных экзаменов в школах итоги ЕГЭ загрузили на портале 3,18 млн раз. В пики активности количество запросов доходило до 2,2 тыс. в минуту.

Поступление в вуз онлайн

В 2024 году абитуриенты подали на портале свыше 1,6 млн заявлений в более чем 1 тыс. вузов. Это 60% от общего числа заявлений на поступление. Сервисом воспользовались более 600 тыс. человек. На пике портал обрабатывал до 16 тыс. заявок в час. Все они были переданы в вузы в среднем в течение 30 минут.

Электронный студенческий билет

В мобильном приложении и на портале «Госуслуги» запущены электронные версии документов студента. Электронные студенческие билеты и зачетные книжки можно загрузить в разделе «Образование». Предъявить студенческий билет можно, показав QR-код на экране мобильного приложения. Сервисом могут воспользоваться более 640 тыс. студентов из 76 вузов. Количество подключенных вузов будет увеличено.

Новые сервисы

- Раздел для ветеранов специальной военной операции (СВО), где ветераны СВО, а также члены семей погибших героев могут узнать о доступных им мерах социальной поддержки.
- Сервис подачи заявления для получения материнского капитала в виде единовременной выплаты (при условии, что на счету материнского капитала осталось до 10 тыс. рублей).
- Сервисы для подачи заявлений на отсрочку от срочной службы в рамках весеннего (22 января — 6 февраля) и осеннего (24 июля — 6 августа) призывов для ИТ-специалистов.
- Сервис «Электронная подача документов в суд», позволяющий подать онлайн иски, жалобы, ходатайства и другие обращения в суд.
- Сервис по отзыву сертификата квалифицированной электронной подписи.
- Сервис для проведения общих собраний в садово-огороднических некоммерческих товариществах (СНТ).
- Функционал предъявления удостоверения многодетной семьи. Удостоверение можно загрузить в разделе «Документы».
- Сервис подачи онлайн-заявления и получения в электронном виде справки об участии в СВО. Сервис помогает получить справку об участии в СВО — для участников СВО, а также справку о статусе участника СВО — для членов семьи участников СВО.
- Механизм регистрации владельцев каналов и страниц в социальных сетях, имеющих более 10 тыс. подписчиков. За первые две недели работы сервиса владельцы каналов и страниц в социальных сетях подали через портал «Госуслуги» более 20 тыс. заявлений о регистрации. По результатам их рассмотрения более 5 тыс. страниц было включено Роскомнадзором в специальный перечень.
- Сервис, позволяющий спланировать и осуществить переезд в другой регион. С помощью сервиса можно подать заявление на регистрацию по месту жительства, переоформить полис обязательного медицинского страхования (ОМС), прикрепиться к поликлинике, записать детей в школу и детский сад, переоформить пенсии и социальные выплаты, встать на воинский учет.
- Новая версия Робота Макса, использующая для ответов на вопросы две российские большие языковые модели на конкурентной основе (режим beta-тестирования). В новой версии Робот Макс может давать более точные ответы, отвечать на сложные вопросы, учитывать ситуацию пользователя, создавать пошаговые инструкции под конкретные запросы, учитывать контекст (теперь диалог больше похож на живое общение), а также использовать для ответа не только диалоговые навыки, но и контент из описания услуг. Для ответа используется доверенная база знаний «Госуслуг». Специальный доработанный поисковый механизм отбирает наиболее подходящие варианты ответов. Нейросеть принимает решение о возможности сгенерировать нужный контент из предложенного: извлекает часть информации или, наоборот, объединяет ее для более полного ответа. При обработке вопроса нейросеть следует специальным настройкам — промптам, в которых описано, как она должна себя вести.

Цели на 2025 год

В 2025 году планируется дальнейшее развитие сервисов и архитектуры портала «Госуслуги.ру», а также мобильных приложений семейства «Госуслуги».

Будет осуществлен запуск новых и доработка текущих сервисов, направленных на предоставление населению государственных услуг в электронном виде.

Ключевыми направлениями станут персонализация сервисов, увеличение числа покрываемых жизненных ситуаций и проактивное информирование пользователей.

Новые сервисы позволят своевременно напоминать о важных сроках и обязательствах, упрощать оформление документов, а также ускорять коммуникацию с государственными органами.

Для граждан будут реализованы механизмы защиты от финансовых рисков, сервисы доступа к юридической помощи и оформления налоговых льгот онлайн.

Для бизнеса будут разработаны инструменты, улучшающие взаимодействие с государственными органами.

Также в 2025 году продолжится развитие архитектуры цифрового ассистента «Робот Макс», что позволит расширить применение ИИ-инструментов в общении с пользователями портала.

Социальный фонд России

«Социальное казначейство»

В 2024 году завершился очередной запланированный этап развития Единой цифровой платформы (ЕЦП) в социальной сфере «Социальное казначейство». В опытную эксплуатацию введена вторая очередь проекта. В результате социальный блок правительства получил мощную универсальную платформу, позволяющую реализовывать принципы клиентоцентричности государства и повышать адресность и эффективность мер социальной поддержки.

С 1 июля 2024 года в России начал функционировать Единый реестр многодетных семей, который упрощает получение социальной поддержки. На момент запуска в реестр внесены сведения о более чем 2,25 млн многодетных семей из 89 регионов России. В 2024 году завершена разработка второй очереди платформы, реализован поэтапный перевод оказания мер социальной поддержки граждан в объеме функциональности первой очереди на новую платформу. На сегодняшний день через «Социальное казначейство» выдано более 1 млн СНИЛС, а более 35 тыс. семей получили единое пособие на детей.

Отдельно стоит подчеркнуть максимально возможное импортозамещение как используемого ПО, так и элементов ИТ-инфраструктуры при создании платформы «Социальное казначейство».
В рамках работ по развитию ЕЦП в социальной сфере в 2024 году были внедрены централизованная подсистема нормативно-справочной информации (НСИ) и хранилище электронных документов. Также проведены масштабная миграция, очистка и нормализация данных из всех информационных систем, включая Пенсионный фонд и Фонд социального страхования. В процессе было задействовано более 600 источников информации из 29 информационных систем — всего около 2 петабайт данных.

ФГИС ЕИИС «Соцстрах»

Были проведены работы по развитию и поддержке ФГИС ЕИИС «Соцстрах» для автоматизации деятельности Социального фонда России (СФР) в области социального страхования и обеспечения льготников. Клиентами СФР ежегодно являются 55 млн получателей социальных пособий и льготников. Также 4,5 млн юридических лиц зарегистрированы как страхователи и взаимодействуют с фондом. Более 1 млн электронных листов нетрудоспособности выдается в неделю, а сумма выплат, обрабатывающихся в системе ежегодно, превысила 1 трлн рублей.

Результаты работы ЕЦП в социальной сфере в цифрах:

80 млн
внешних пользователей

5 петабайт
хранимых и обрабатываемых файлов

10 тыс.
транзакций система обрабатывает в секунду

−80%
количество документов для получения услуг

80 тыс.
внутренних пользователей (сотрудников)

700 млн
транзакций в год проходит через систему

90%
полностью дистанционных услуг доступны для получения в режиме 24/7

−50%
сроки их предоставления

Росреестр

«Национальная система пространственных данных»

По заказу Росреестра ведется работа по созданию Единой цифровой платформы «Национальная система пространственных данных» (ЕЦП НСПД), консолидирующей все пространственные данные о земле и недвижимости в едином пространстве. Система является единым источником пространственных данных и обеспечивает возможность принятия управленческих решений и оказания клиентоцентричных услуг для людей, бизнеса, профессиональных участников рынка.

Завершена опытная эксплуатация первой очереди ЕЦП НСПД. Обеспечена высокая пользовательская активность, на уровне 80%, в четырех субъектах Российской Федерации — участниках опытной эксплуатации первой очереди. Утверждена 31 дорожная карта в пилотных субъектах Российской Федерации, заключено 54 соглашения и протокола об информационном взаимодействии по 31 субъекту Российской Федерации.

Подписано 28 соглашений об информационном взаимодействии с федеральными и отраслевыми организациями, в том числе с 13 ФОИВ и ГК «Роскосмос». В системе сформировано более 2 тыс. слоев пространственных данных и интегрированы данные из 20 федеральных и 54 региональных информационных систем. В опытной эксплуатации второй очереди ЕЦП НСПД участвуют более 300 пользователей Росреестра, Роскадастра, РОИВ и ОМС.

53 РЕГИОНА
полностью интегрируют свои пространственные данные в новую систему к 2025 году

Единый государственный реестр недвижимости

Ведется работа по модернизации Федеральной государственной информационной системы «Единый государственный реестр недвижимости» (ЕГРН), автоматизирующей деятельность центрального аппарата Росреестра и его управлений (ЕГРН 2.0). Проект предусматривает повышение уровня информационной безопасности, доступность ЕГРН 2.0 на уровне 99,9%, передачу большого объема передаваемой информации потребителям в режиме онлайн.

Для потребителей данных Росреестра реализована витрина данных для предоставления сведений ЕГРН в формате пакетных выгрузок для последующей передачи в федеральные органы исполнительной власти. На сегодняшний день заключены соглашения с семью ФОИВ[1].

На витрину было загружено около 4 млрд реестровых записей и более 5 тыс. атрибутов, описывающих объекты недвижимости. Любой гражданин может бесплатно получить выписку и информацию о своей недвижимости из ЕГРН онлайн через портал «Госуслуги» менее чем за две секунды.

185,6 МЛН
выписок заказано в ЕГРН за 2024 год

По итогам реализации проекта в 2024 году достигнуты следующие результаты:

- Реализован компонент статистической, аналитической и оперативной отчетности для сотрудников Росреестра и Роскадастра
- Сокращен срок предоставления услуги по государственному кадастровому учету
- Сокращен срок предоставления услуги по государственной регистрации прав
- Повышено качество данных Росреестра, что привело к снижению доли приостановлений и отказов в регистрации прав
- Существенно снижены сроки внесения изменений в систему при необходимости развития функционала и при изменении законодательства
- Услуги выведены на ЕПГУ и полностью переведены в электронный вид с 2025 года

[1] Федеральные органы исполнительной власти.

Роструд

«Работа России»

В 2024 году были продолжены работы по развитию ЕЦП «Работа России», многофункциональной экосистемы рынка труда, состоящей из 16 подсистем, направленных на содействие занятости населения на всей территории Российской Федерации.

В 2024 году запущена функция приема на целевое обучение и трудоустройства выпускников. Сегодня ЕЦП «Работа России» — это единая для всей страны база вакансий и резюме, интернет-портал «Работа России», единая процессная система по оказанию всех государственных услуг в сфере занятости в электронном виде, комплексная система сервисов для трудоустройства граждан и подбора сотрудников, комплексная уникальная система мониторинга по рынку труда и образования.

По состоянию на конец 2024 года в ЕЦП:

18,6 млн
пользователей зарегистрировано

>1,1 млн
личных кабинетов работодателей

1,7 млн
рабочих мест

8,7 млн
резюме

~250 тыс.
пользователей насчитывается в системе ежедневно

Министерство здравоохранения Российской Федерации

Единая государственная информационная система в сфере здравоохранения

В 2024 году развивался реестр нормативно-справочной информации Единой государственной информационной системы в сфере здравоохранения.

Обеспечено ведение, хранение и распространение структурированной и достоверной нормативно-справочной информации для подсистем ЕГИСЗ и медицинских информационных систем, а также ее публикация на портале НСИ. В результате более 400 млн записей ведется в 1,8 тыс. справочниках реестра нормативно-справочной информации. До 10 тыс. пользователей могут одновременно работать на портале, около 5 тыс. медицинских информационных систем являются потребителями НСИ.

Задачи на 2025 год

На 2025 год запланирован ряд проектов:

Реализация третьей функциональной очереди «Социального казначейства» и Федеральной государственной информационной системы «Единый государственный реестр недвижимости» для Социального фонда России и Росреестра соответственно

Развитие Единой цифровой платформы «Национальная система пространственных данных» (подключение новых регионов, развитие государственной кадастровой оценки, создание новых сервисов для граждан и сотрудников органов власти)

Для Роструда запланировано развитие Единой цифровой платформы «Работа России»

[1] Федеральные органы исполнительной власти.

Коммерческий ИТ-кластер

В 2024 году Ростелеком сделал значительные шаги в развитии технологий и цифровизации, основным из которых стало создание коммерческого ИТ-кластера.

Он объединил многолетний опыт и передовые разработки ИТ-блока Ростелекома и дочерних ИТ-компаний. В результате компания предложила рынку более 60 готовых ИТ-продуктов на российском стеке технологий для решения любых задач в сфере ИТ.

BASIS

Компания «Базис», которая предоставляет решения для управления динамической ИТ-инфраструктурой организации, в 2024 году выполнила ряд сложных технологических проектов и укрепила лидерство в своей нише.

По данным независимых аналитических агентств «ТМТ Консалтинг» и iKS-Consulting, «Базис» стал крупнейшим разработчиком платформ виртуализации в России с 36%-ной долей рынка, что в два раза превышает показатель ближайшего конкурента.
В 2024 году компания реализовала масштабный проект импортозамещения для ВТБ: на российское решение перешли 65 тыс. сотрудников банка. Также компания развернула высокопроизводительное ПО для виртуализации в Газпромбанке. Помимо этого, «Базис» внедрил свои инновационные решения в инфраструктуру Т2 и государственных информационных систем «ГосТех».

Проекты «Базис» по итогам 2024 года завоевали 13 профессиональных наград, среди которых «Национальная премия в сфере информационных технологий TAdviser IT», «Ведомости Импульс», а также первое место в рейтинге платформ виртуализации от CNews.

№1
на рынке виртуализации в России

bercut

В 2024 году «Беркут», российский разработчик отраслевых IT-решений, продемонстрировал устойчивый рост и расширил портфель клиентов.

Один из значимых итогов года — внедрение конвергентной биллинговой системы IN@Voice в компании «Таттелеком». Проект победил в номинации «Лучшее кросс-платформенное решение для обслуживания телекоммуникационных абонентов» в 2024 году по версии ComNews Awards.

Также компания «Беркут» расширила стратегическое партнерство с крупнейшим оператором Т2, а ее гибридная интеграционная платформа HIP Bercut (ESB) вошла в топ-5 лучших российских платформ для интеграции данных и приложений по версии TAdviser.

Топ-5
лучших российских платформ для интеграции данных и приложений
платформа HIP Bercut (ESB) по версии TAdviser

РТК-ЦОД

Команда «Публичного облака» РТК-ЦОД продолжила развивать продуктовый портфель облачных сервисов.

На начало 2025 года в составе продуктовой линейки «Публичное облако» компания запустила 25 новых сервисов, таких как, например, BareMetal 2.0 с GPU-картами для работы с графикой, 3D-моделирование, рендеринг, интенсивные вычислительные задачи. Общее количество облачных продуктов достигло 50.

На рынок вышел продукт «Облако КИИ» — первое облако для размещения значимых объектов критической информационной инфраструктуры. В этом облаке компания совместно с Университетом ИТМО успешно разместила критически значимую инфраструктуру государственной информационной системы «Современная цифровая образовательная среда» (ГИС СЦОС). Кроме того, в 2024 году команда «Публичного облака» развернула независимую платформу Ovio для коммерческих клиентов за пределами Российской Федерации — в Армении.

Проекты компании были высоко оценены профессиональным сообществом и завоевали 10 наград, среди которых победы в «Премии Рунета», Digital Leaders Awards и CNews Awards.

50
общее количество облачных продуктов компании

РТК ИТ Плюс

«РТК ИТ Плюс» обогатила свой портфель, выпустив на рынок инновационные решения в рамках ИТ-экосистемы «Лукоморье».

Компания успешно внедрила свою программную платформу ESMP для управления сервисами в крупных компаниях. В Россельхозбанке благодаря продукту автоматизировали более 500 ИТ-услуг, которыми пользуются свыше 30 тыс. сотрудников. В банке «Авангард» платформой ESMP по итогам 2024 года пользуются свыше 4 тыс. сотрудников, а в команде технической поддержки проекта трудится 50 специалистов. В «Деметра-Холдинг» системой пользуются 2 тыс. пользователей, 100 исполнителей, а также более 20 подрядчиков.

«Акола» предлагает low-code и no-code решения, которые востребованы у крупных заказчиков. Например, Ростелеком с ее помощью заменил MS SharePoint и получил возможность самостоятельно разрабатывать корпоративные порталы. Телеком-оператор Т2 также создает новые продукты с использованием платформы «Акола».

«РТК ИТ Плюс» внедряет систему управления проектами «Яга» в компании «Ростелеком» для 4 тыс. пользователей, а также в Т2. Технический центр Интернет (ТЦИ) успешно провел миграцию с Jira на «Ягу», обеспечив плавный переход и сохранение функционала. Эти внедрения являются важными шагами в цифровой трансформации компаний, оптимизируют их внутренние процессы.

«РТК ИТ Плюс» удостоилась пяти наград по итогам 2024 года, в том числе TAdviser IT Prize и ComNews Awards за продукт ESMP и «ИТ-лидер» за систему «Яга».

TData

Компания TData, разработчик решений для хранения данных и аналитики, в 2024 году успешно реализовала ряд проектов.

Благодаря внедрению инструмента документирования данных RT.DataGovernance компания «ЕВРАЗ» оптимизировала управление данными, ускорила разработку производственных показателей вдвое и снизила финансовые затраты. Крупнейший оператор Т2 запустил Data Sharing Platform (DSP) на решениях TData, что позволило внедрить единые политики управления данными в Группе компаний «Ростелеком». Эта платформа обеспечивает безопасность и упорядочение процессов обмена информацией между юридическими лицами.

Также TData заменила Cloudera Hadoop на единый портал управления данными для Т2. ИТ-холдинг Fplus на базе системы управления базами данных RT.Warehouse завершил внедрение аналитического хранилища данных. Для Группы компаний «Ростелеком» TData осуществила миграцию хранилища с Arenadata и реализовала глоссарий, каталог данных и портал Data Office. Решение TData также использует аэропорт Шереметьево для интеграции критичных данных, обеспечивая надежность и отказоустойчивость.

Успешные проекты принесли TData победы в премиях CNews Awards 2024, TAdviser IT Prize 2024 и «Приоритет — 2024».

РТК-СОФТ

Компания «РТК Софт Лабс», центр разработки информационных цифровых продуктов Ростелекома в сфере государственных услуг, медицинских и фискальных сервисов и банковской отрасли, в 2024 году реализовала несколько значимых проектов.

В рамках проекта СМиО УУС (системы мониторинга и обслуживания услуг управления системами) она разработала модуль для изменения СКД ID (система ключевых данных идентификаторов), что снизило трудозатраты на операцию благодаря исключению разработчиков из процесса. Провела пилотный перенос данных на систему управления базами данных Pangolin, что подтверждает возможность импортозамещения. Для геоаналитической платформы «РусГИС» компания реализовала модификацию системы, которая позволяет мониторить изменения территорий в реальном времени на основе данных со спутников и беспилотных летательных аппаратов.

Совместно с Минцифры реализован сервис по предоставлению пользователям портала «Госуслуги» возможности просматривать информацию о страховых полисах ОСАГО. Запущен сервис обмена данными о страхователях совместно с Национальной страховой информационной системой (НСИС) и Социальным фондом России (СФР).

Для автоматизированного рабочего места (АРМ) «Биометрия» компания улучшила ПО для работы на планшетах и добавила функции идентификации иностранных граждан. Также разработаны решения для обеспечения информационной безопасности и подтверждения возраста по биометрии в МФЦ.

Таким образом, компании коммерческого кластера Ростелекома в 2024 году продемонстрировали значительные достижения в области разработки и внедрения передовых отечественных ИТ-решений, реализации крупных проектов импортозамещения, активного развития собственных продуктовых линеек и экосистем. Продукты и проекты коммерческого кластера в 2024 году были отмечены более чем 30 наградами, что подчеркивает высокое качество предоставляемых ИТ-решений и услуг, а также их соответствие современным требованиям рынка.

Эти результаты подтверждают высокий инновационный потенциал ИТ-кластера Ростелекома и его ведущую роль в обеспечении технологического суверенитета России.

>30

наград получили продукты и проекты коммерческого ИТ-кластера в 2024 году

ИТ-блок

В 2024 году ИТ-блок продолжил реализацию стратегии трансформации Ростелекома в цифровую компанию.

В рамках этого процесса Ростелеком создает более гибкую и эффективную инфраструктуру, которая позволяет быстро адаптироваться к меняющимся потребностям рынка. В Группе работает более 15 тыс. ИТ-специалистов. Автоматизацией ИТ-ландшафта головной компании занимаются около 8 тыс. сотрудников. На данный момент около 80% операционных, производственных и управленческих функций уже цифровизированы, а 90% всего документооборота ведется в электронном формате.

Искусственный интеллект и роботизация процессов

Достижения ИТ-команды охватывают многочисленные сферы. По направлению искусственного интеллекта (ИИ) и роботизации процессов ИТ-блоку удалось достичь существенного прогресса.

Более 100 инструментов, сформированных на базе более 1 тыс. ИИ-моделей, вносят значительный вклад в решение бизнес-задач; в более чем 200 корпоративных процессах компании задействованы роботизированные сервисы. За год роботами было обработано более 260 тыс. внутренних обращений сотрудников. В октябре разработчики Ростелекома внедрили первого робота на базе ИИ-технологий. Он помогает эффективно маршрутизировать заявки пользователей с некорректно выбранной услугой или неточно определенной темой, повышая результативность и качество отработки запросов.

В прошлом году в ИТ-блоке Ростелеком также запустил в эксплуатацию ИИ-сервис «Василиса», представляющий собой «второго пилота» специалистов производственных ИТ-функций в области написания кода, технической документации, тестирования и другого функционала.

Команда планомерно работает над максимизацией синергии искусственного и естественного интеллекта. В общей сложности в эксплуатации ИТ-систем уже трудятся более 100 роботов собственной разработки. В прошлом году они взяли на себя задачи трудоемкостью более чем на 1 тыс. человеко-дней в месяц. В общей сложности ИТ-команда реализовала около 300 проектов в области автоматизации.

К достижениям 2024 года относится внесение 60 новых ИТ-продуктов в Единый реестр отечественного ПО Минцифры Российской Федерации. Это и отраслевые решения, и универсальные разработки с широкой сферой применения, включая такие решения, как система мониторинга неисправностей и управления производительностью сетей связи «Филин», интеллектуальный помощник разработчика «Василиса», корпоративная информационная платформа «Омнибот», единый личный кабинет абонента, программный продукт EVA, интегрированная платформа для создания приложений «Акола», система для управления проектами и задачами «Яга» и другие ИТ-продукты.

>100
роботов собственной разработки трудятся в эксплуатации ИТ-систем

~300
проектов реализовала ИТ-команда в области автоматизации

ИТ для бизнеса

В 2024 году Ростелеком закрепил свою роль как ИТ-компании и провайдера цифровых продуктов и сервисов путем создания коммерческого ИТ-кластера, ключевая задача которого — коммерциализация внутренних разработок на внешнем рынке и поддержка цифровой трансформации клиентов и партнеров Ростелекома.

CRM B2C

Среди значимых внедрений 2024 года — интеграция CRM B2C, системы комплексной автоматизации процессов обслуживания абонентов массового сегмента. Платформа позволила оптимизировать издержки, повысить эффективность внутренних подразделений компании, а также способствовала качественному улучшению обслуживания абонентов: среднее время на клиента снизилось на 12%. Система CRM B2C внедрена во всех филиалах Ростелекома, кроме филиалов на территории региона «Центр» и города Москвы.

ИТ в массовом сегменте

Для клиентов массового сегмента в 2024 году запустили новый мобильный личный кабинет (МЛК). В интересах корпоративного и государственного бизнес-сегментов в прошлом году было завершено внедрение сервисного CRM («Сибирь» и «Дальний Восток») и системы Product Inventory — ключевых систем автоматизации процессов поддержки и обслуживания клиентов B2B, сбора и хранения всех данных о продуктах и клиентских контрактах для реализации омниканального взаимодействия с клиентом.

ИИ-помощники и ассистенты

2024 год был знаковым для флагманского продукта «Нейрошлюз» — платформы ИИ-сервисов, которая предоставляет сотрудникам доступ к передовым инструментам искусственного интеллекта для ежедневной работы.

Разработан ряд комплексных решений: умный поиск, который позволяет быстро искать информацию в документах, пересказ и протоколирование онлайн-встреч, а также конвейер нейросетей для интеллектуальной разработки. Основным направлением развития «Нейрошлюза» стало создание ИИ-помощников и конструкторов, которые сочетают различные нейронные сети для решения конкретных прикладных вопросов. В целом ИИ-помощники сэкономили до 30% времени сотрудников, уходящего на выполнение рутинных задач, освободив их для работы над креативными проектами.

ИИ-ассистент разработчика «Василиса» также стал доступен в составе «Нейрошлюза». Внедрение «Василисы» стало еще одним шагом на пути к переходу Ростелекома на отечественный конвейер наряду с переводом команд на собственную систему управления проектами и задачами «Яга», вводом в эксплуатацию безопасного репозитория библиотек и компонент «Феникс».

В рамках развития экосистемы развлекательных сервисов Wink активно внедряются ИИ-технологии в работу сервиса. В частности, за прошлый год более четверти клиентских обращений решалось в роботизированном чат-боте и AutoFAQ.

30%

времени сотрудников, уходящего на выполнение рутинных задач, сэкономили ИИ-помощники

2024 год стал периодом экстенсивного роста, создания новых направлений и продуктов.

Внутренняя синергия и экспертиза ИТ-команды дали возможность запускать инновационные проекты, способствующие устойчивому развитию, а также достижению значительных результатов в цифровизации бизнеса. Именно благодаря высококвалифицированным профессионалам Ростелеком задает рыночные тренды, является лидером внутренней ИТ-разработки и двигателем индустрии.

ИТ-победы 2024 года демонстрируют успешную реализацию стратегии цифровой трансформации и программ импортозамещения: все продукты Ростелекома были созданы на базе отечественного стека технологий для обеспечения полной технологической независимости и безопасности ИТ-ландшафта страны.

Приоритетные проекты программы «Цифровая экономика»

Стратегическим приоритетом Ростелекома является участие в реализации крупных инфраструктурных проектов, которые направлены на создание условий для поступательного развития цифровой экономики России. Компания со всей ответственностью подходит к реализации проектов, имеющих первостепенное значение для всей страны. Каждый из таких проектов качественно меняет жизнь миллионов жителей страны и становится значимым этапом в формировании цифрового пространства.

В 2024 году Ростелеком продолжил реализацию проектов в рамках национальной программы «Цифровая экономика Российской Федерации», утвержденной Правительством Российской Федерации в 2018 году. В частности, значительные усилия компании были направлены на выполнение работ в рамках федеральных проектов «Информационная инфраструктура» и «Обеспечение доступа в интернет за счет развития спутниковой связи».

1. Устранение цифрового неравенства
2. Единая биометрическая система
3. Центр компетенций федерального проекта «Информационная инфраструктура»
4. Современные и перспективные сети мобильной связи

Устранение цифрового неравенства

ПАО «Ростелеком» является оператором универсальных услуг связи, которые должны быть доступны максимально возможному количеству граждан страны вне зависимости от места проживания. Таким образом компания устраняет цифровое неравенство между городами и малыми сельскими поселениями.

В проект «Устранение цифрового неравенства» (УЦН), в соответствии с Федеральным законом «О связи», включены следующие виды универсальных услуг связи:

1. Услуги подвижной радиотелефонной связи
2. Услуги по передаче данных и предоставлению доступа к интернету с использованием точек доступа
3. Услуги телефонной связи с использованием таксофонов

Этапы развития проекта УЦН

1

2014 — 2021

- Строительство точек доступа Wi-Fi в населенных пунктах, где проживает от 250 до 500 человек. Первая такая точка появилась 17 февраля 2015 года в деревне Михайловское Судиславского района Костромской области.
- Строительство ВОЛС позволило предоставить доступ к сетям высокоскоростного интернета жителям удаленных территорий, а также социально значимым объектам, включая школы и медицинские учреждения.

14 тыс.
сел и деревень

>122 тыс.
новых ВОЛС

2

УЦН 2.0

2021 — 2025

- Расширен состав населенных пунктов — участников проекта, в него включены села и деревни, в которых проживает от 100 до 500 человек.
- Начато строительство на селе базовых станций (БС) мобильной связи стандартов GSM/LTE, которые должны обеспечить качественную голосовую связь и быстрый мобильный интернет. Базовые станции подключаются к сети преимущественно по ВОЛС. Первая базовая станция вышла в эфир 19 марта 2021 года в деревне Редкое Называевского района Омской области.

>5,5 тыс.
деревень и сел могут пользоваться голосовой связью и высокоскоростным мобильным интернетом

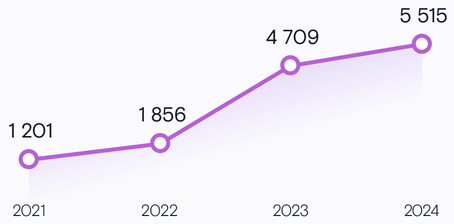
В 2024 году ПАО «Ростелеком» начало оказывать универсальные услуги подвижной радиотелефонной связи в 806 населенных пунктах, выполнив своевременно и в полном объеме обязательства по договору с Минцифры России.

При этом на конец 2024 года общее количество населенных пунктов, в которых стали доступны такие услуги в результате реализации проекта, составило 5 515. Расстояние между самой западной и самой восточной точками проекта составило 6 589 км, а между северной и южной — 3 569 км.

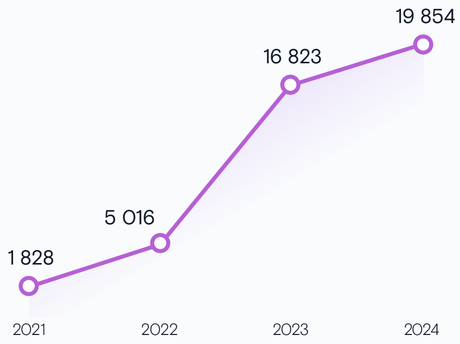
Универсальные услуги по передаче данных и предоставлению доступа к интернету в 2024 году предоставлялись с использованием 11 661 точки доступа, которые подключены к сети связи, посторенной в рамках первого этапа проекта, с помощью 94 тыс. км ВОЛС.

Универсальные услуги телефонной связи оказывались в 2024 году с использованием 17 384 таксофонов. Все виды соединений, за исключением международной связи, по решению компании предоставляются пользователям бесплатно.

Количество населенных пунктов, в которых установлены базовые станции по проекту УЦН 2.0, шт.



ВОЛС по проекту УЦН 2.0, накопительным итогом, км



Единая биометрическая система

Благодаря комплексному обновлению законодательства, в основе которого лежит Федеральный закон № 572-ФЗ, Единая биометрическая система (ЕБС) становится ключевым элементом цифровых государственных и коммерческих услуг. Биометрия вошла в топ-5 прорывных технологий 2024 года[1].

Ранее биометрические данные были распределены между разными коммерческими системами, теперь они надежно защищены государством. Граждане, прошедшие регистрацию в Единой биометрической системе, могут управлять своими биометрическими данными, отзывать разрешения на их обработку или удалять биометрический образец, используя сервисы портала «Госуслуги». По итогам 2024 года количество пользователей ЕБС приблизилось к 3 млн человек.

Биометрия выступает в качестве альтернативы проездных документов, паспорта и других физических носителей информации. При этом регистрация в Единой биометрической системе является полностью добровольным решением гражданина. Для тех, кто еще не использует преимущества биометрических сервисов, обеспечивается равноправный доступ ко всем необходимым сервисам по традиционным протоколам.

К концу 2024 года 16 организаций, среди которых ПАО «Ростелеком», ПАО «Совкомбанк», АО «Гознак» и Министерство цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации, получили аккредитацию для работы с Единой биометрической системой.

В 2024 году на базе Единой биометрической системы появились новые сервисы, охватывающие различные сферы жизни.

[1] По данным ВЦИОМ.

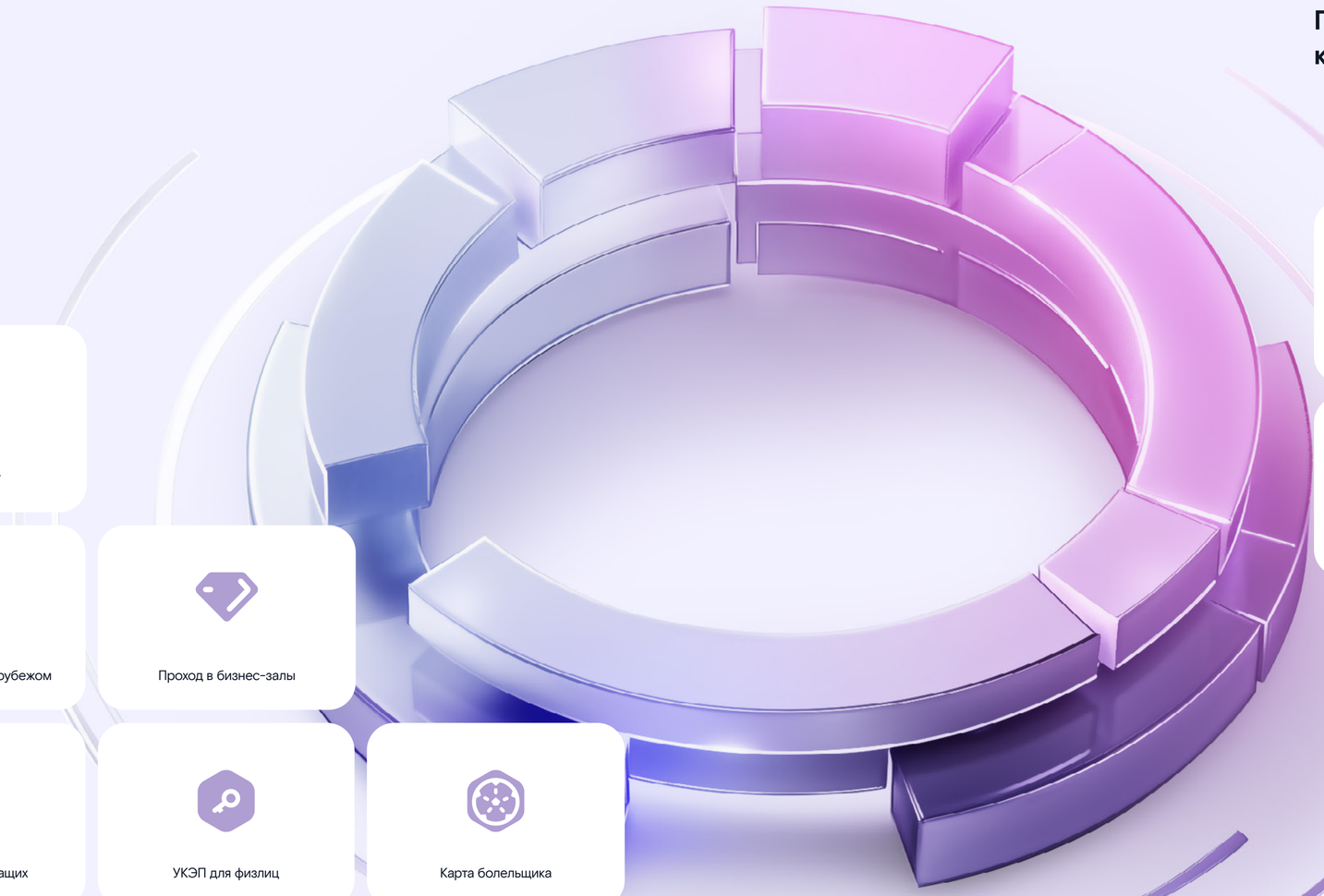
×6 РАЗ
выросло количество регистраций в Единой биометрической системе

>2 МЛН РАЗ
скачали приложение «Госуслуги Биометрия»

11
новых биометрических сервисов было реализовано в 2024 году

41%
уровень доверия граждан к ЕБС
+14 п. п.[1]

Реализованные сервисы



- Старт бизнеса онлайн
- Обслуживание в МФЦ
- Биоэквайринг
- Проезд в метро
- Получение пенсии за рубежом
- Проход в бизнес-залы
- УКЭП для юрлиц
- УКЭП для госслужащих
- УКЭП для физлиц
- Карта болельщика
- Банковские услуги для физлиц
- Банковские услуги для юрлиц
- Вход на «Госуслуги»
- Оформление eСИМ
- БиоСКУД
- СИМ-карты для иностранцев

Готовятся к запуску

- Проезд в метро (НСК, СПб)
- Заселение в гостиницы
- Подтверждение возраста
- Выплата возмещений по вкладам
- Посадка на поезд

Подробнее о сервисах

1

Биоэквайринг

Сервис поддерживает оплату покупок с помощью банковского аккаунта, привязанного к биометрическим данным. Широкое распространение получают оплата взглядом и встроенные финансы (Embedded Finance). Внедрено два решения межбанковского биоэквайринга для оплаты по биометрии, доступных клиентам различных банков.

2

Оплата проезда в метро

Система позволяет гражданам проходить через турникеты в метро, просто взглянув на камеру. После успешного запуска в Москве подобные сервисы начали работать в Казани, Нижнем Новгороде, Екатеринбурге и Самаре.

3

Обслуживание в МФЦ

Введен сервис обслуживания в МФЦ без предъявления паспорта, который основан на использовании ЕБС. Сервис доступен в Ленинградской, Липецкой и Челябинской областях. В 2025 году планируется масштабировать положительный опыт применения биометрии в центрах «Мои документы».

4

Услуги «Старт бизнеса онлайн»

Совместно с Федеральной налоговой службой Российской Федерации запущен биометрический сервис «Старт бизнеса онлайн», который объединяет услуги, предоставляемые Федеральной налоговой службой, с банковскими услугами и позволяет направлять документы для открытия счета онлайн.

5

Дистанционное банковское обслуживание для юридических лиц

Банки получили возможность подтверждать полномочия представителей юридических лиц с помощью современных технологий биометрической идентификации. Это позволяет юридическим лицам открывать счета и управлять ими дистанционно.

6

УКЭП для юридических лиц

Представители юридических лиц могут дистанционно оформить квалифицированную электронную подпись с использованием биометрических технологий через личный кабинет на сайте Федеральной налоговой службы.

7

УКЭП для государственных и муниципальных служащих

Государственные и муниципальные служащие могут дистанционно оформить электронную подпись с использованием биометрических технологий через портал «Госуслуги» на сайте Федерального казначейства. Новый сервис позволил ускорить получение или замену электронной подписи, а также снизить нагрузку на подведомственные удостоверяющие центры Федерального казначейства.

8

Пенсия за рубежом

Создан новый сервис на портале «Госуслуги», позволяющий россиянам, проживающим за границей, дистанционно подтверждать свое право на пенсию с помощью биометрии. Ранее это можно было сделать только через российское консульство или отправку комплекта документов в Социальный фонд России.

9

Бизнес-залы в аэропортах

Вместе с ООО «Майлонэйр» и АО «НСПК» был запущен инновационный сервис, который предоставляет пассажирам доступ в бизнес-залы аэропортов с помощью биометрии. Эта технология сокращает время обслуживания и делает путешествия комфортнее.

10

СИМ-карты для иностранных граждан

Иностранные граждане теперь могут активировать СИМ-карту, подтвердив свою личность с помощью биометрии. Этот сервис был реализован в рамках исполнения Федерального закона № 303-ФЗ «О связи» от 8 августа 2024 года.

Центр компетенций федерального проекта «Информационная инфраструктура»

В 2024 году в работе центра компетенций федерального проекта «Информационная инфраструктура» принимали участие сотрудники компании и более 150 привлеченных экспертов из крупнейших операторов связи, банков и операторов дата-центров, а также представители федеральных органов исполнительной власти и государственных корпораций. В 2024 году центр компетенций совместно с членами тематических рабочих групп «Сети связи», «Центры обработки данных» и «Цифровые платформы» рассмотрел 27 запросов на изменение паспортов федеральных проектов «Информационная инфраструктура» и «Обеспечение доступа в интернет за счет развития спутниковой связи».

Эксперты центра компетенций проработали вопросы инвестиционной активности операторов связи с учетом позиции бизнеса, предложения по развитию сетей связи и формированию «гигабитного сообщества» в Российской Федерации, приняли участие в работе по разработке поправок в нормативные правовые акты в интересах операторов связи, в том числе Федеральный закон «О связи», а также в формировании основных положений национального проекта «Экономика данных и цифровая трансформация государства».

Современные и перспективные сети мобильной связи

Дорожная карта развития высокотехнологичного направления «Современные и перспективные сети мобильной связи» на период до 2030 года (дорожная карта СПСМС) предусматривает разработку отечественного телекоммуникационного оборудования и его внедрение, а также реализацию научно-исследовательских и опытно-конструкторских работ по проектированию перспективных сетей мобильной связи. В 2024 году проведено тестирование и начато внедрение разрабатываемого в рамках дорожной карты СПСМС телекоммуникационного оборудования. Также Ростелеком продолжает активно участвовать в реализации дорожной карты СПСМС как ключевой заказчик с имеющимися форвардными контрактами на поставку конкурентоспособного отечественного телекоммуникационного оборудования.

В соответствии с поручением Председателя Правительства Российской Федерации М. В. Мишустина от 16 июня 2022 года № ММ-П10-10127 были сформированы индустриальные центры компетенций (ИЦК) с целью объединения компаний — лидеров цифровой трансформации для последующего отбора и реализации проектов импортозамещения. Рассмотренные и одобренные ИЦК «Мобильная связь» проекты включены в дорожную карту СПСМС.

Проекты ИЦК «Мобильная связь»

Проект «Подсистема базовых станций стандарта GSM/LTE/NR (5G) для сетей связи общего пользования» ООО «КНС Групп» реализуется с использованием российской ЭКБ[1]. В 2024 году были успешно проведены лабораторные испытания оборудования гражданского назначения, включая прототипы базовых станций стандартов GSM, LTE, его последующих модификаций и 5G/IMT-2020, для сетей связи общего пользования. В первой половине 2025 года ПАО «Ростелеком» планирует провести дальнейшие тесты разработанного оборудования для оценки его производительности и готовности к внедрению.

Проект «Базовая станция мобильной связи стандартов 2G/GSM + 4G/LTE для малых населенных пунктов и корпоративных сетей связи» реализуется совместно с дочерней компанией ООО «Булат». За отчетный период успешно завершен этап полевых испытаний опытного образца первой отечественной базовой станции стандартов GSM/LTE-1800. Испытания подтвердили соответствие уровней передачи сигнала расчетным, продемонстрировали требуемое качество мобильного голосового соединения и доступность услуг передачи данных телекоммуникационной сети, сопоставимые с решениями мировых лидеров отрасли. В феврале 2025 года Ростелеком завершил перевод в коммерческую эксплуатацию первых 20 БС стандартов GSM/LTE-1800, которые прошли успешные полевые испытания на сегменте технологической инфраструктуры Ростелекома в Нижегородской области.

Практические результаты с применением целевой аппаратной платформы и программного обеспечения показали, что оборудование готово к использованию на сети, в том числе для реализации федеральных задач, например в проекте устранения цифрового неравенства, а также обслуживания на сети коммерческих операторов мобильной связи. Созданная базовая станция внесена в Единый реестр российской радиоэлектронной продукции (ЕРРРП), начата ее интеграция в сеть оператора связи для предоставления коммерческих услуг.

Ростелеком совместно с ООО «НТЦ Протей» приступил к реализации финального этапа проекта «Ядро мобильной сети связи». В 2024 году создан минимальный продукт для применения в составе инфраструктуры телефонной сети общего пользования и разработана электронная документация продуктов. В рамках проекта осуществлена доработка основного функционала и проведены пилотные внедрения для всех компонентов решения «Ядра мобильной сети 4G» для его использования на сети оператора мобильной связи, а также завершено финальное тестирование продукта.

В 2024 году Ростелеком подготовил предложения к отчету «Белая книга» по развитию высокотехнологичного направления «Современные и перспективные сети мобильной связи». Также актуализирован паспорт дорожной карты СПСМС в части финансирования и сроков реализации мероприятий.

Направление «Общесистемное и прикладное программное обеспечение»

Направление объединяет ряд проектов, отобранных в рамках деятельности центров компетенций по развитию российского общесистемного и прикладного программного обеспечения, необходимого для замещения используемых в настоящее время зарубежных аналогов. На текущий момент по направлению реализуется 14 проектов Ростелекома, из них для 11 проектов предоставлены заемные средства по программе льготного кредитования.

В 2024 году проекты получили финансовую и экспертную поддержку для доработки и обновления функций, улучшающих качество сервиса. В числе общих результатов по обновлению технического функционала по всем проектам отдельное внимание уделено пользовательским предпочтениям.

Направление «Новые коммуникационные интернет-технологии»

Направление объединяет коммуникационные и развлекательные сервисы и технологии и нацелено на улучшение потребительского опыта при их использовании. В приоритетные задачи входит развитие поисково-рекомендательных технологий, технологий интеллектуальной генерации и адаптации контента, технологий распознавания сгенерированного контента, технологий CDN. В рамках направления оказывается системная финансовая и нефинансовая поддержка проектам на конкурсной основе.

[1] ЭКБ — электронно-компонентная база.

Проект «Яга»

Система управления проектами, задачами и знаниями для B2B- и B2G-рынков «Яга» разработана для замещения ушедших с российского рынка компаний Jira и Confluence. Бизнес-модель «Яги» зависит от конкретного заказчика — продукт может быть настроен под разные сценарии. Система не ограничивает пользователя в используемой методологии и предоставляет возможность настраивать проекты.

«Яга» обеспечивает полный жизненный цикл создания ИТ-продуктов — от идеи до выхода на рынок. Одной из ключевых особенностей «Яги» является ее универсальность: она может быть использована как ИТ-командами, так и бизнес-подразделениями, владельцами продуктов, руководителями проектов в различных областях. Решение полностью закрывает потребности Ростелекома в автоматизации управления проектами при создании новых ИТ-продуктов и работе над существующими.

За прошедший год проведено более 60 демонстраций продукта внешним компаниям, дочерним и зависимым обществам и подразделениям Ростелекома. Около 30% проектов перенесены в «Ягу» из Jira, выполнены доработки «Яги» для повышения удобства пользователя и стабилизации системы по всему базовому функционалу, также переработана ролевая модель «Яги», реализовано 185 историй на доработку. Принято участие в 15 внешних мероприятиях, заключены договоры на развертывание продукта с тремя внешними компаниями и тремя дочерними и зависимыми обществами Ростелекома.

Ростелеком включил систему «Яга», состоящую на текущий момент из «Яга. Модуль задачи» и «Яга. Модуль статьи», в Реестр отечественного программного обеспечения Минцифры России.

Проект «Графический редактор „Спектр“»

В 2024 году продукт «Графический редактор „Спектр“» был включен в реестр НОПО[1] в качестве отечественного графического редактора, реализован MVP[2] продукта. Продукт запущен в эксплуатацию.

[1] Реестр нового общесистемного программного обеспечения, которое должно заместить зарубежные аналоги.
[2] Minimum Viable Product (MVP) — минимально жизнеспособный продукт, начальная версия с минимальным функционалом, которого достаточно для решения базовой задачи.

Проект «Умный дом»

Проект «Умный дом» обеспечивает безопасность и автоматизацию управления домом. Пользователь может дистанционно контролировать встроенные системы датчиков, переключать режимы дома и просматривать события. В проекте реализованы инструменты управления IoT-устройствами[3] по протоколу Z-Wave[4]. Технологии IoT получили широкое распространение в городской среде. В Москве и других российских мегаполисах растет число проектов, связанных с внедрением технологий умного города.

Проект включен в Реестр отечественного программного обеспечения Минцифры России.

[3] Internet of Things (IoT) — интернет вещей.
[4] Z-Wave — беспроводной протокол связи для домашней автоматизации.
[5] Progressive Web App (PWA) — прогрессивное веб-приложение; технология в веб-разработке, которая визуально и функционально трансформирует сайт в приложение.

Проект «Ростелеком Ключ»

«Ростелеком Ключ» — это экосистема сервисов умного многоквартирного дома. Система позволяет жителям или управляющей компании контролировать безопасность территории жилого комплекса, управлять доступом и энергоэффективностью. Все услуги, входящие в состав «Ключа», имеют единые пользовательские интерфейсы. В решении используются технологии компьютерного зрения для распознавания лиц входящих в дом людей с помощью домофона и автоматического открытия дверей, а также технология WebRTC для организации видеозвонка с домофона на мобильное устройство пользователя.

Важным этапом в развитии решения стала реализация валидации подключаемых счетчиков с помощью редактируемых справочников приборов учета ресурсов и оборудования. Функционал позволяет упорядочить информацию об оборудовании на платформе и однозначно определить для каждого устройства протокол получения данных.

«Ростелеком Ключ» развивает собственный биллинг, в том числе прием денег на расчетный счет домофонной компании. Ключевой функционал мобильного приложения на базе технологии PWA[5] позволяет избегать потери интерфейса пользователей при блокировке AppStore и Google Play, так как PWA работает в браузере любого смартфона. Встроенное решение по телеметрии дает возможность переходить от сбора показаний к комплексному сервису по обеспечению учета ресурсов.

Проект включен в Реестр отечественного программного обеспечения Минцифры России.

Новые коммуникационные интернет-технологии

Ростелеком на регулярной основе проводит исследования трендов в области новых коммуникационных интернет-технологий (НКИТ) для выявления перспективных направлений потребительских предпочтений и определения потенциально возможных областей применения технических решений[1].

Представители Ростелекома ежегодно оказывают экспертную поддержку при проведении конкурсного отбора на акселерацию проектов Фонда развития интернет-инициатив при поддержке Минцифры России. В 2024 году представители Ростелекома оценили более 350 проектов. За 2024 год успешно проведены три акселерационные программы, в результате которых 62 компании НКИТ прошли акселерацию.

В отчетном году Ростелеком уделил большое внимание работе по внедрению инновационных решений стартапов, представив более 40 проектов по направлению НКИТ для потенциального внедрения. По итогам 2024 года решения четырех проектов были пропилотированы или интегрированы в рамках компании или ее дочерних и зависимых обществ.

[1] Развитие новых коммуникационных интернет-технологий в России и в мире в 2023 году.

Проект «СИП»

Система инвестиционного планирования (СИП) — это импортонезависимое решение для создания, согласования и хранения данных, обеспечивающее повышение производительности типовых операций по разработке, согласованию технико-экономического обоснования инвестиционных проектов, проектов с государственным участием, а также сокращение издержек за счет уменьшения сроков и повышения автоматизации бизнес-процессов.

Применение системы позволяет сократить трудозатраты на проведение расчетов и прогнозирование инвестиционной деятельности компании, синхронизировать бизнес-стратегии компании с последующей инвестиционной деятельностью, распределять лимиты денежных средств и вести учет их освоения по бизнес-направлениям.

Проект включен в Реестр отечественного программного обеспечения Минцифры России.

ОС «Аврора»

В декабре 2023 года была представлена новая версия операционной системы «Аврора» — версия 5.0. Интерфейс операционной системы был кардинально изменен с целью облегчения использования по сравнению с популярными зарубежными ОС. Для планшетов был разработан собственный интерфейс, принципиально отличный от интерфейса для смартфонов. Также было сделано множество изменений, повышающих удобство использования устройств, в том числе введена новая система жестов. К существующему браузеру на базе движка Gecko был разработан второй браузер — на базе Chromium.

Компания «Открытая мобильная платформа» занимается разработкой и продвижением российской мобильной операционной системы «Аврора» и решений, которые позволяют строить доверенную мобильную среду в государственных организациях и финансовых компаниях, предъявляющих повышенные требования к защите чувствительной информации, удобству работы и совместимости с корпоративными сервисами.

На сегодняшний день «Аврора» является единственной суверенной российской альтернативой мобильных ОС, таких как Android и iOS. Ее используют крупные отечественные компании, среди которых есть такие лидеры своих сегментов, как Ростелеком и ВТБ, а также государственные органы, такие как Государственная Дума и Совет Федерации. В экосистеме приложений присутствуют все классы ПО, необходимого для ежедневного решения бизнес-задач.

На ней представлены комплексы офисного программного обеспечения «Мой Офис» и «Р7 — Документы», VPN-клиенты ведущих российских производителей «Код Безопасности», «КриптоПро» и «ИнфоТеКС», антивирус, приложения систем документооборота. На платформе есть телеграм-клиент «Тавро», а также решения для видео-конференц-связи. Разработку приложений для «Авроры» можно осуществлять с помощью свободно распространяемого «Аврора SDK», внесенного в Реестр отечественного программного обеспечения Минцифры России. В 2024 году на платформу «Аврора» перешел крупнейший национальный магазин приложений RuStore, что стало дополнительным стимулом развития экосистемы вокруг «Авроры». Также была представлена концепция «Аврора+» — программы по расширению использования ОС «Аврора» за пределами смартфонов и планшетов. В ходе активного развития ОС «Аврора» был накоплен большой опыт технологий, которые востребованы для других типов устройств. Представлен прототип платежного терминала на ОС «Аврора», совместно с АвтоВАЗом планируется создание прикладной системы управления цифровыми сервисами отечественного автомобиля.

С помощью «Аврора SDK» можно самостоятельно создавать приложения для всех классов устройств. Смартфоны и планшеты на ОС «Аврора» сегодня активно закупаются крупными корпорациями, использующими устройства для работы с гражданами. На операционную систему «Аврора» начали переводить рабочие устройства сотрудников АО «ФПК» (ОАО «РЖД») и авиакомпания «Аэрофлот».

2.7 Развитие инфраструктуры

Сетевая инфраструктура

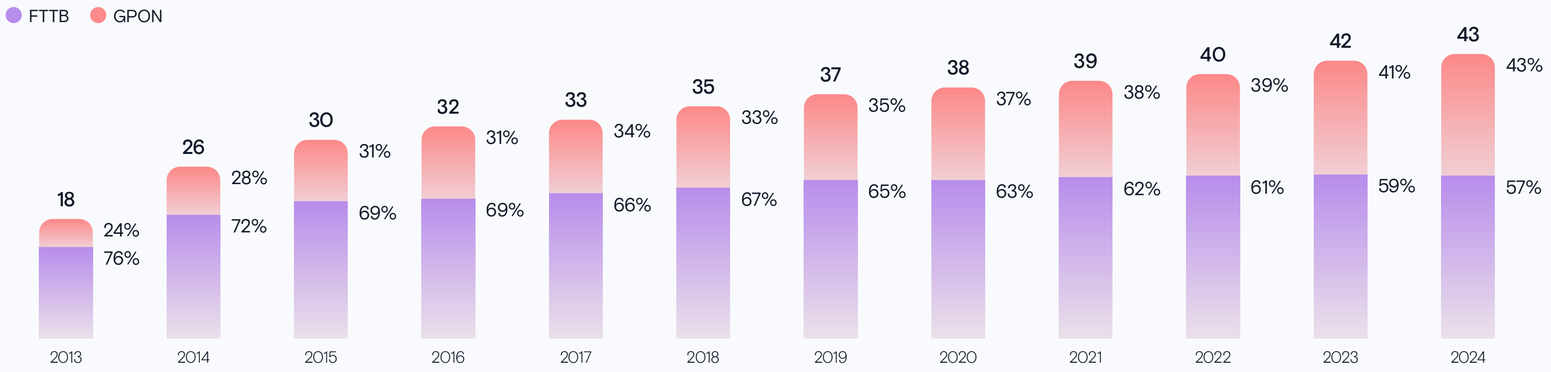
Сети доступа

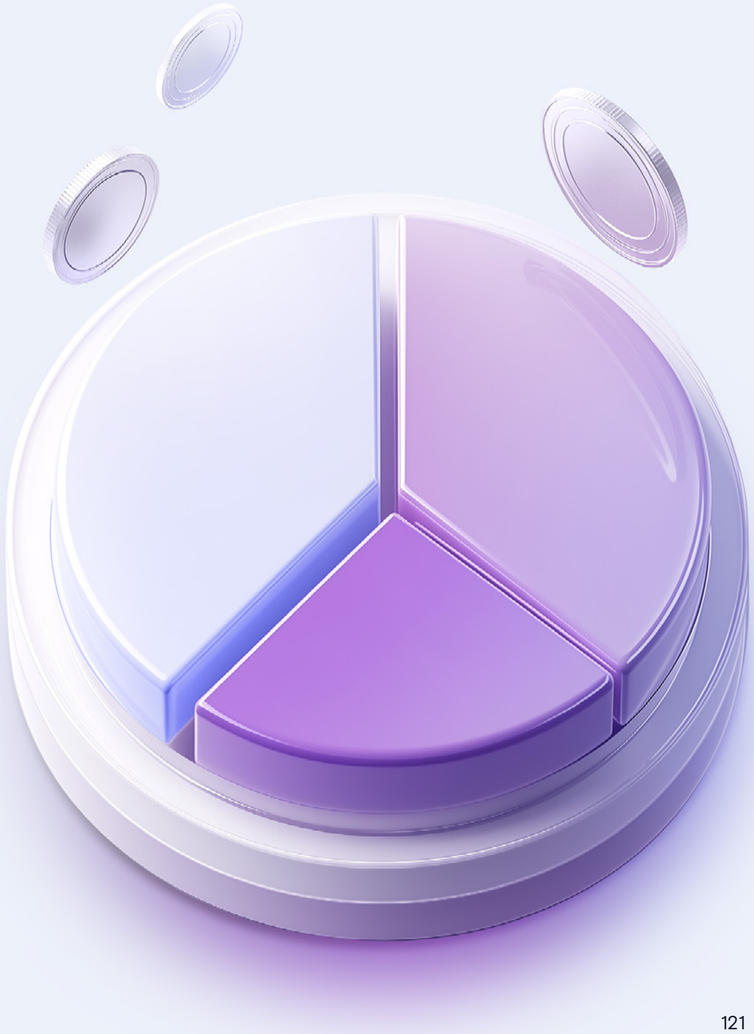
В 2024 году Ростелеком продолжил обновление сетей доступа на основе передовых оптических технологий связи.

В рамках организационно-технических работ было проложено 12,8 тыс. км высокоскоростных оптических линий. За год к оптоволоконным сетям подключено 1,38 млн многоквартирных домов и частных домохозяйств. К концу 2024 года общий охват сетями высокоскоростного доступа в интернет достиг 43 млн домохозяйств. В 2025 году запланировано дальнейшее расширение покрытия еще на 0,25 млн домохозяйств.

Динамика охвата домохозяйств, млн единиц

Динамика распределения по технологиям доступа среди домохозяйств, млн единиц





Сеть передачи данных

В 2024 году компания продолжила расширять емкость сети IP/MPLS. Этому способствовали работы по модернизации опорных сетей, в том числе:

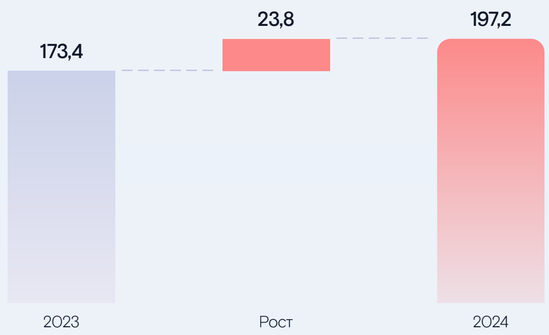
51
направление на магистральной сети

468
направлений на региональной сети

2
магистральных маршрутизатора (CR) в Токио и Гонконге

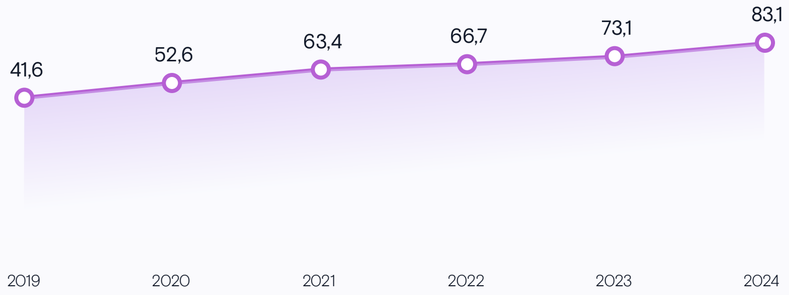
68
магистральных маршрутизаторов (CR/RGR) в 32 регионах Российской Федерации

Изменение суммарной пропускной способности регионального и магистрального сегментов сети передачи данных, Тбит/с



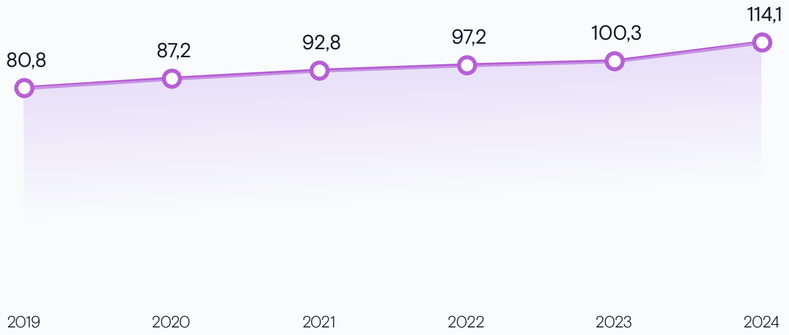
Динамика прироста емкости магистральной сети IP/MPLS, Тбит/с[1]

83,1 ТБИТ/С
пропускная способность магистрального сегмента увеличилась на 10 Тбит/с за прошедший год



Динамика прироста емкости региональной сети IP/MPLS, Тбит/с

114,1 ТБИТ/С
пропускная способность регионального сегмента увеличилась на 13,8 Тбит/с за прошедший год



[1] В 2023 году изменена методика расчета емкости магистральной сети, в связи с чем осуществлен ретроспективный перерасчет показателей за предыдущие периоды.

ТрансЕврАзийская волоконно-оптическая линия связи (TEA NEXT)

В 2024 году Ростелеком продолжил реализацию проекта нового поколения TEA NEXT («Новая ТрансЕврАзийская волоконно-оптическая линия связи»), направленного на расширение международных услуг транзита трафика на территории Российской Федерации.

TEA NEXT предусматривает строительство новых кабельных линий от границы России с Латвией до границы России с Китаем и Монголией. Емкость волоконно-оптического кабеля — 96 волокон, в том числе категории G.654C/E, с возможностью передачи данных по каждой паре волокон со скоростью до 19,2 Тбит/с. Запланировано построить 7,7 тыс. км волоконно-оптических линий связи. В 2024 году введен в эксплуатацию участок Москва — Санкт-Петербург.

Также активно идет строительство на участке Торжок — Кяхта на границе с Монголией, где уже проложено 3,3 тыс. км ВОЛС. Выполнены кабельные переходы больших рек, в том числе Волги, Вятки, Енисея, Томи. На данном участке в проекте используются отечественные оптические волокна категории G.654E.

Центры управления и мониторинга сети

Ростелеком запустил в Новосибирске современный центр управления и мониторинга сетей ЦУМС «Восток», который объединил 28 региональных площадок. Новый центр обеспечит круглосуточное управление оборудованием сети в Сибири, на Урале и Дальнем Востоке.

28 региональных площадок

1 центр управления и мониторинга сетей

Открытие ЦУМС «Восток» стало завершающим этапом проекта по созданию современной модели управления сетевой инфраструктурой, аналогов которой в России нет. Центр будет синхронизирован с запущенным в 2023 году ЦУМС «Запад» — этот комплекс будет гарантировать высокую надежность связи для всей страны.

Ожидается, что скорость реагирования на сетевые инциденты возрастет в несколько раз и большинство технических сбоев будут устраняться незаметно для клиентов за счет оперативной переконфигурации сети с переключением трафика на резервное оборудование.

ЦУМС «Восток» и ЦУМС «Запад» станут взаиморезервирующими объектами. При необходимости каждый из них сможет обеспечить мониторинг всей сети Ростелекома в 49 тыс. населенных пунктов 89 субъектов Российской Федерации. В общей сложности в их зону ответственности входит контроль порядка 200 тыс. км линий связи, в том числе 8,4 тыс. км подводных ВОЛС, 5 тыс. серверов, 2,6 тыс. каналов IPTV, около 1 млн единиц сетевого оборудования и почти 8 млн единиц оборудования клиентов.

Мобильная сеть

В 2024 году компания продолжила работу в рамках контрактов на поставку отечественного оборудования для ядра сети и базовых станций. Проведено тестирование промежуточных версий программного обеспечения, а также начато внедрение отечественных базовых станций на коммерческой сети. Коммерческий трафик в пяти населенных пунктах Нижегородской области переведен на отечественные базовые станции стандарта GSM/LTE-1800 производства компании «Булат»[1].

Построено более 6 тыс. сайтов и более 36 тыс. базовых станций. Количество базовых станций увеличилось на 14,5%. В 2024 году активное строительство сетей мобильной связи велось в Москве, Московской, Ленинградской, Самарской областях и Краснодарском крае. В Московском регионе компания продолжает лидировать по темпам развития сети. Отдельно стоит отметить установку 15 базовых станций на новых станциях и перегонах Петербургского и Московского метрополитенов.

В рамках проекта УЦН[2] построено более 5,5 тыс. мобильных базовых станций и 20 тыс. км ВОЛС. В соответствии с условиями государственного контракта обеспечена возможность совместного использования новой сетевой инфраструктуры с российскими операторами мобильной связи.

Подводные кабели

В 2024 году Ростелеком продолжил развивать компетенции по обслуживанию и ремонту подводных волоконно-оптических линий связи с применением неспециализированных судов отечественных подрядных организаций. Такой подход позволяет Ростелекому исключить зависимость от иностранных партнеров и сократить время ремонта линий связи.

Так, в августе Ростелеком завершил работы по ремонту поврежденного магистрального подводного кабеля на участке Петропавловск-Камчатский — Анадырь в акватории Берингова моря. Работы по ремонту кабеля были успешно проведены в запланированные сроки и с надлежащим качеством, несмотря на сложные гидро- и метеоусловия.

Кроме того, в феврале и августе ПАО «Ростелеком» совместно с компанией KDDI Corporation (Япония) выполнил ремонт основного и резервного кабелей подводной линии связи Россия — Япония, поврежденных в результате землетрясения в акватории Японского моря. Ремонт был выполнен японским специализированным кабельным судном в рамках международного соглашения.

Спутниковая связь

Ростелеком является ведущим поставщиком спутниковых услуг связи в труднодоступных населенных пунктах на территории России. Компания предоставляет телекоммуникационные услуги через 13 спутниковых аппаратов и 16 центральных земных станций. Спутниковая связь активно используется для предоставления сервисов SenSat, Hotspot, морской VSAT, также в рамках федеральных проектов УЦН, ЕСПД[3] и прочих. Помимо этого, спутниковая сеть также выполняет функцию резервирования наземной инфраструктуры.

Прекращение поставок иностранными производителями спутникового оборудования стимулировало создание замещающих отечественных решений. В рамках программы технологической независимости Ростелеком ведет разработку широкого спектра отечественного оборудования для наземных спутниковых сетей, включая модемы спутниковой связи, центральные наземные станции, приемо-передающее оборудование. В 2024 году в серийное производство были запущены антенны и передатчики, а также модемы по топологии «точка-точка».

Сети телевизионного обмена

В отчетном году в ходе развития сети телевизионного обмена зарезервированы линии связи до 47 объектов ФГУП «РТРС», построено 67 линий ВОЛС и организовано дополнительно 187 каналов связи по различным технологиям.

На сети Ростелекома проведено 759 разовых трансляций, включая трансляции матчей КХЛ, а также трансляции федеральных ТВ-операторов из различных городов России.

В 2024 году проведена масштабная модернизация платформы Wink. Введены в эксплуатацию 65 новых серверов и обновлена инфраструктура mCDN, что дало суммарный прирост емкости более 900 Гб/с.

[1] Оборудование базовых станций «Булат» внесено в Единый реестр радиоэлектронной продукции Российской Федерации.
[2] Проект «Устранение цифрового неравенства».
[3] Единая сеть передачи данных.

Оптимальное использование недвижимости

Ростелеком проводит системную работу по модернизации инфраструктуры последней мили и замене медных сетей на оптические в рамках программы «МОСТ».

Это позволило значительно сократить затраты на обслуживание сетевой инфраструктуры.

Результаты в 2024

131
проект завершен

564
телекоммуникационных узла доступа установлено

15
блок-контейнеров установлено

~350 тыс.
переключений телефонных портов на VoIP выполнено

Производство оборудования

Учитывая значительный спрос на развитие отечественных решений в сфере сетевой инфраструктуры, Ростелеком принял решение о создании собственного производственного кластера, который позволит не только удовлетворить внутренние потребности компании в сетевом оборудовании, но и предложить импортозамещенные решения для других участников российского телекоммуникационного рынка.

1

В 2024 году производственный кластер разработал новую линейку коммутаторов уровня ЦОД[1]

2

Запущено массовое производство абонентских устройств GPON и FTTB-роутеров, видеокамер, а также оборудования для инфраструктуры, включая GPON OLT и телекоммуникационные шкафы

3

Началась разработка IP/MPLS-маршрутизаторов и оборудования DWDM

Ростелеком наладил серийное производство базовых станций на мощностях дочерней компании «Булат», которые получили статус телекоммуникационного оборудования российского происхождения.

Полевые испытания с применением целевой аппаратной платформы и программного обеспечения показали, что оборудование готово к использованию на сети, в том числе для реализации федеральных задач, например, в проекте устранения цифрового неравенства, а также обслуживания на сети коммерческих операторов мобильной связи.

[1] Зарегистрированы в реестре радиоэлектронной продукции.

2.8 Повышение операционной эффективности

ПАО «Ростелеком» последовательно работает над повышением операционной эффективности, используя производственную систему компании и оптимизацию портфеля недвижимости как ключевые инструменты достижения стратегических целей.

Производственная система Ростелекома

В течение отчетного года продолжилась работа в двух федеральных проектах повышения эффективности производственной системы компании: «Разработка гибких бизнес-процессов B2O» и «Эволюция сервисной функции 3К». Также стартовали проекты «Реинжиниринг процесса управления ресурсами ГПХ» и «Клиентоцентричность CJM процесса продаж и подключения клиентов к конвергентной услуге».

1,3 МЛРД ₽

общий экономический эффект от реализованных решений, локальных инициатив и реинжиниринга бизнес-процессов

Ключевые показатели программы развития производственной системы Ростелекома (ПСР)

Обучение и развитие[1]

40 ТЫС.
сотрудников компании прошли базовое обучение ПСР

>7,5 ТЫС.
специалистов и менеджеров обучились инструментам ПСР

>1,5 ТЫС.
участников ПСР-проектов сертифицированы на уровень знания технологии ПСР

Портал обмена лучшими практиками

81 РЕШЕНИЕ
опубликовано на портале за 2024 год

127 РАЗ
опубликованные решения были тиражированы и применены на практике

Портал идей

599 ИДЕЙ
сотрудники подали за 2024 год

137 ИДЕЙ
реализовано, 23 из них — с экономическим эффектом более 106 млн рублей

23 %
доля реализованных идей на конец 2024 года

[1] Накопительным итогом.

Эволюция сервисной функции ЗК[1]

Проект направлен на перенастройку и стандартизацию работы сервис-менеджеров с фокусом на обслуживание внешнего клиента. В 2024 году проект был тиражирован на все территории Урала и Сибири.

В результате проведенной работы:

- внедрена контрольная среда для управления задачами, выполняемыми сервисной функцией в рамках процессов поддержки продаж и обслуживания
- выстроен контроль сроков выполнения, мониторинг нагрузки на сотрудников, проведена оценка объема фактически выполняемых сервис-менеджерами работ, организован доступ к истории проработки задач
- разделен и зафиксирован функционал между продажами и сервисом
- организован прозрачный процесс взаимодействия сервис-менеджеров и менеджеров по продажам
- выстроен унифицированный и системный подход к решению операционных задач сервис-менеджеров
- организована программа обучения
- разработаны операционные показатели сервиса, включая сроки исполнения и нормативы по количеству обрабатываемых запросов
- создана модель расчета численности, основанная на данных нормирования

В результате внедрения новых инструментов ожидается сокращение времени на обработку обращений клиентов, повышение производительности сервис-менеджеров и сохранение NPS на текущем уровне. По результатам проекта в IV квартале 2024 года время обработки заданий сократилось на 7% по Уралу, на 2% по Сибири.

Проект «Реинжиниринг процесса управления ресурсами ГПХ[2]»

В ходе проекта по созданию управляемого прозрачного эффективного клиентоориентированного и стандартизированного процесса управления ресурсами ГПХ в отчетном году получены следующие результаты:

- 80% массовых ГПХ администрирует ОЦО[3]
- с 30 до 9 дней вот средний срок заключения договоров ГПХ
- 98% документов ГПХ подписываются в безбумажной форме
- отсутствуют штрафы в Фонд социального страхования Российской Федерации

Значительное сокращение времени на заключение договоров позволяет быстрее привлекать новых агентов и снижает риски их оттока. Внедрение правил планирования бюджета и численности ГПХ устраняет избыточные резервы и количество неактивных договоров.

Централизация процесса управления и стандартизация форм договоров позволили минимизировать риски переквалификации ГПХ в трудовые отношения. Разработанные мультиформатные каналы обращений и сервис единой заявки на доступы в ИТ-системы улучшили коммуникацию и доступность необходимых ресурсов.

Разработка гибких бизнес-процессов B2O

В 2024 году внедрен упрощенный бизнес-процесс для заказов сегмента B2O по услугам передачи данных со скоростью до 300 Мбит/с. Переход с сервиса Port[4] на сервис LM РТК[5] позволил ускорить процесс проработки технической возможности предоставления услуг по 46% заказов с 7,6 до 5,5 дня, а 22% заказов прошли этап проработки за один рабочий день.

×3 РАЗА

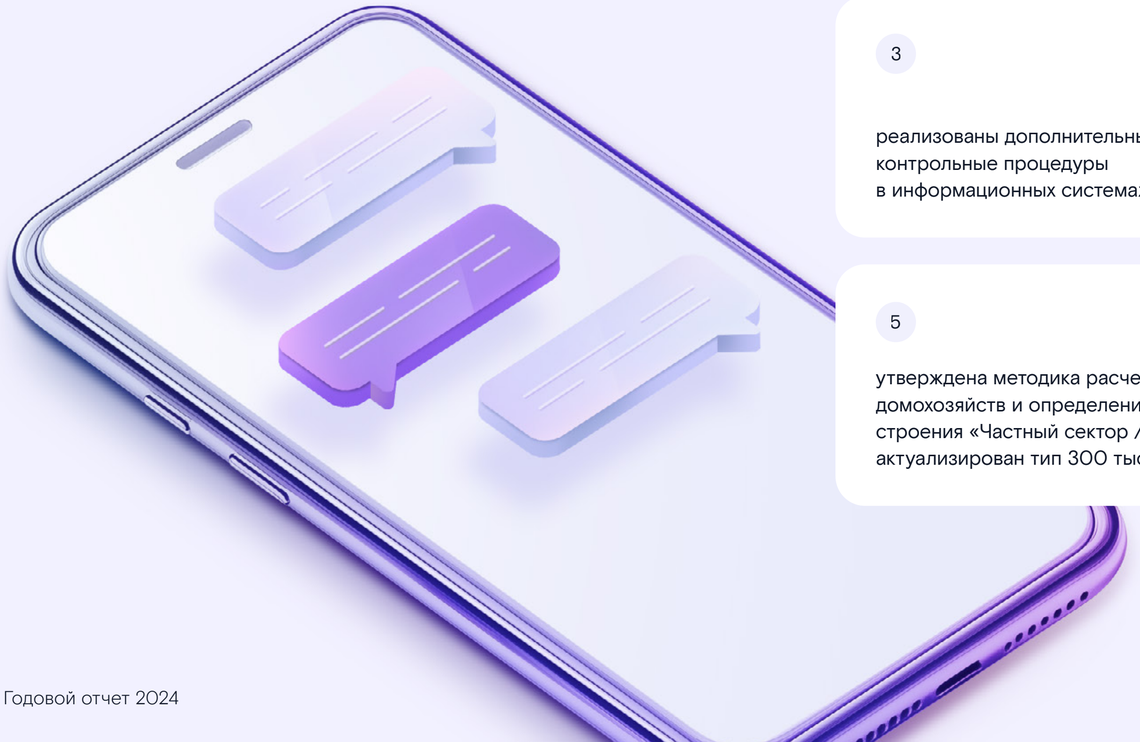
сократился средний срок заключения договоров ГПХ

[1] Крупные корпоративные клиенты.
[2] ГПХ — договоры гражданско-правового характера.
[3] ОЦО — общий центр обслуживания.
[4] Условное наименование Сервиса проработки и выделения порта на сети ПАО «Ростелеком».
[5] Last Mile ПАО «Ростелеком» — условное наименование Сервиса проработки и продления услуги от порта на сети ПАО «Ростелеком» до точки присоединения с оборудованием клиента, осуществленное на ресурсах ПАО «Ростелеком».

Клиентоцентричность CJM процесса продаж и подключения клиентов к конвергентной услуге

Реализация проекта важна для компании и развития конвергентного пакетного предложения, так как это флагманский продукт и основной инструмент сохранения и дальнейшего роста доли рынка в сегменте B2C.

В начале реализации проекта была проведена диагностика на основе исследования реальных клиентских кейсов.



Для решения выявленных проблем разработан комплекс мероприятий, среди которых:

1. внедрена ИС Welcome — Onboarding[1]; до 50% новых клиентов пользуются Onboarding
2. проведено дополнительное обучение выездных сотрудников, скорректированы скрипты
3. реализованы дополнительные контрольные процедуры в информационных системах
4. внедрены сквозные КПЭ[2] для всех участников бизнес-процесса — от продающих до сервисных подразделений
5. утверждена методика расчета домохозяйств и определения типа строения «Частный сектор / МКД»; актуализирован тип 300 тыс. адресов

Комплексный подход и реинжиниринг бизнес-процессов с ориентацией на улучшение клиентского пути позволяют клиенту получить полную и корректную информацию о продукте, сроках и условиях подключения КПП, качественный и своевременный сервис.

Конвертация абонентов КПП[3] на 12% выше конвертации заявок ШПД[4]. NPS[5] новых клиентов конвергентной услуги показал рост на два пункта. При этом клиенты конвергентной услуги стабильно демонстрирует больший уровень лояльности, чем другие новые клиенты.

В ходе проекта производится доработка действующих информационных систем. Запущены новые бизнес-процессы: подключение клиента по ранее проложенной линии, допродажи в ЕЦМ[6] техническим специалистом в момент инсталляции, удаленное подписание электронного договора на услуги связи для клиентов конвергентной услуги.

Также для сотрудников компании повысилась прозрачность взаимодействия в процессе продаж и подключений. Снизились трудозатраты за счет внедрения цифрового сервиса для вспомогательных операций.

[1] Приветственная страница в едином личном кабинете, доступная после оформления заявки на подключение.
[2] Ключевые показатели эффективности.
[3] Конвергентное пакетное предложение.
[4] Широкополосный доступ в интернет.
[5] Индекс определения приверженности потребителей товару или компании/бренду, используется для оценки готовности к повторным покупкам.
[6] Единый цифровой монтажник, автоматизированное рабочее место монтажника.

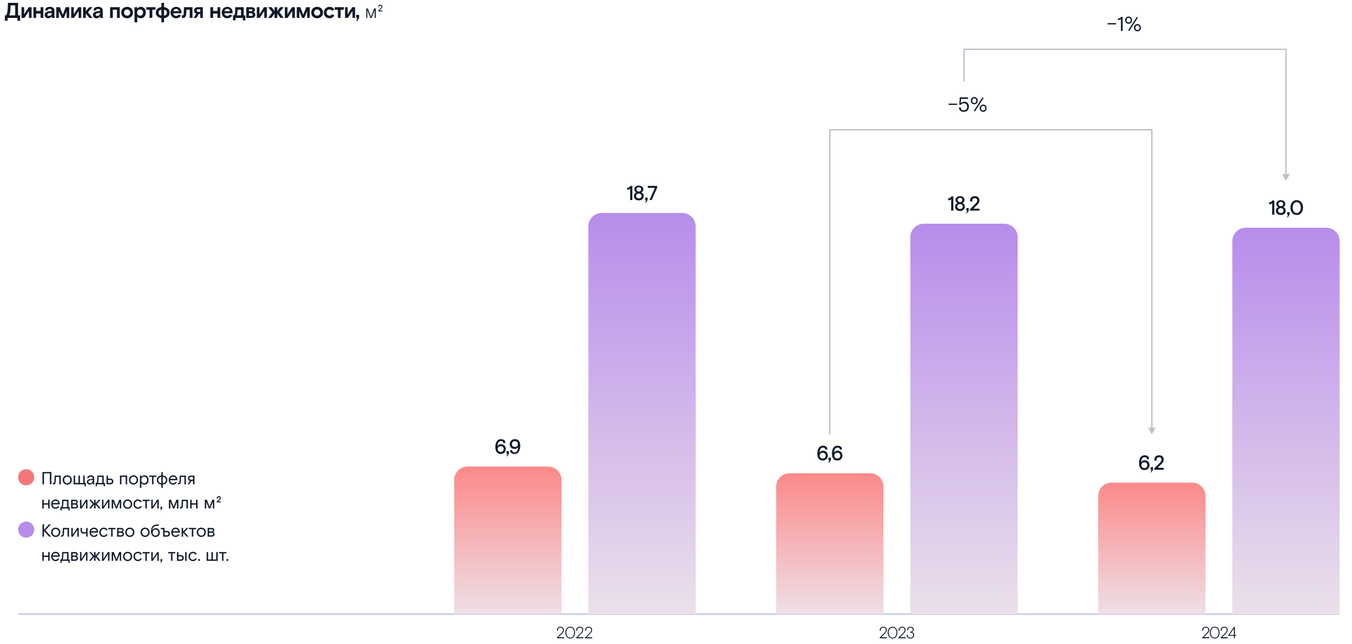
Управление портфелем недвижимости

В течение отчетного года Ростелеком продолжил реализацию мер по оптимизации портфеля недвижимости, направленных на увеличение прибыли и поддержание сбалансированного уровня владения недвижимым имуществом.

5%

сокращение площади портфеля недвижимости в 2024 году
0,3 млн м²

Динамика портфеля недвижимости, м²



Доход от продажи крупных объектов недвижимости в 2024 году

Нижний Новгород, ул. Большая Покровская, д. 56

0,6 МЛРД ₽

Санкт-Петербург, ул. Достоевского, д. 15А

0,4 МЛРД ₽

Доходы от управления недвижимостью, млрд руб.

	2022	2023	2024	Изменение 2024/2023, %
Итого	8,5	10,1	9,5	−5,4
Продажа	5,1	6,8	6,1	−10,4
Аренда	3,4	3,2	3,4	4,9

2.9

Инвестиционная деятельность

Ростелеком в своей инвестиционной деятельности постепенно переходит на модель роста, которая требует меньше капитальных вложений в традиционные направления бизнеса. При этом основное внимание уделяется увеличению инвестиций в те продукты и услуги, которые демонстрируют наиболее высокие темпы роста.

На фоне жесткой денежно-кредитной политики компания стремится к оптимизации инвестиционной программы с фокусом на проектах с максимальной отдачей на капитал и рост бизнеса. Реализация ряда проектов будет перенесена на более поздний срок, но Ростелеком продолжит инвестировать в критически важную сетевую инфраструктуру и технологии.

Основные направления инвестиционной деятельности компании, % от совокупного размера капиталовложений

№	Направления инвестиций	2022	2023	2024	2025[1] (план)	Наиболее значимые проекты
1	Сетевая инфраструктура (магистральные и региональные сегменты сети)	16	13	12	13	Расширение и модернизация мультисервисных сетей IP/MPLS, а также транспортных систем DWDM
2	Сетевая инфраструктура мобильной сети	15	20	25	22	Развитие и модернизация мобильных сетей связи, повышение качества и номенклатуры услуг, выполнение регуляторных требований, развитие ИТ-инфраструктуры, биллинга и монобрендового канала продаж
3	ИТ-инфраструктура	10	9	10	11	Развитие и внедрение информационных технологий, замена ИТ-оборудования
4	Прочее (комплаенс и другое)	11	13	10	13	Выполнение требований законодательства, развитие социально значимых услуг (биометрия, доверенная мобильная среда и другое)
5	B2C (SAC[2], инсталляции и другое)	18	18	18	17	Развитие услуг, повышение уровня обслуживания, строительство сетей связи для домохозяйств
6	B2B/G (последняя миля и другое)	11	8	7	6	Развитие услуг, повышение уровня обслуживания, строительство сетей связи для бизнеса и государственных структур
7	B2O (сетевое оборудование под проекты)	2	3	2	1	Развитие услуг, дооборудование магистральной сети
8	Цифровые кластеры	13	16	16	17	ЦОД и облачные услуги, отраслевые сервисы, электронные сервисы для госорганов, кибербезопасность
Средства, инвестированные и запланированные к инвестированию в основной капитал (CAPEX), с учетом государственных программ (по отчету «Движение денежных средств»), млн руб.		116 881	147 840	178 798	148 000 — 156 000	

[1] В декабре 2024 года совет директоров Ростелекома утвердил бюджет компании на 2025 год, в рамках которого была одобрена инвестиционная программа (протокол № 3 от 20 декабря 2024 года).
[2] Subscriber Acquisition Costs (SAC) — затраты на привлечение абонентов.

Модернизация и расширение существующей сетевой инфраструктуры

Информация по направлениям развития сетей связи представлена в разделе «Сетевая инфраструктура».

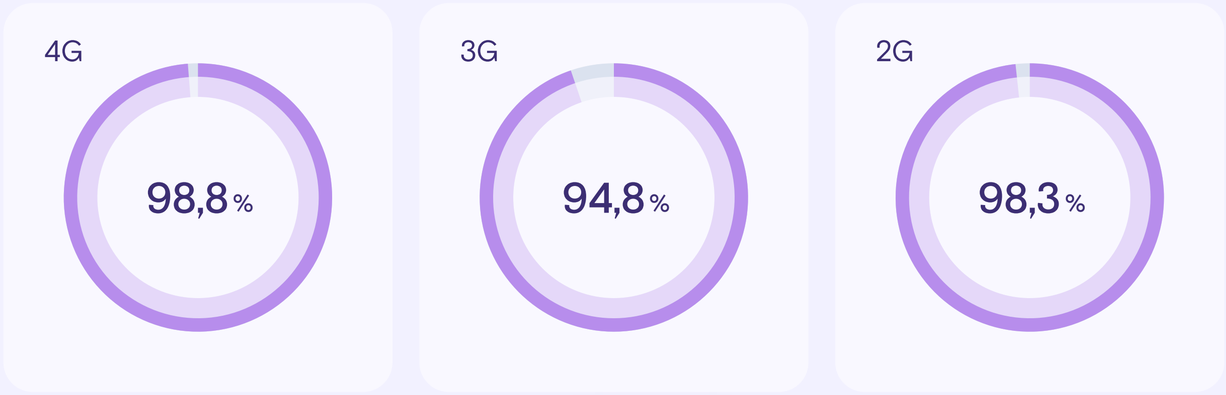
Развитие мобильного бизнеса

В 2024 году компания Т2 продолжила активное развитие своей сети связи, уделяя особое внимание улучшению качества обслуживания клиентов. Благодаря масштабным инвестициям в инфраструктуру было построено более 6 тыс. сайтов и более 36 тыс. базовых станций.

Основные усилия оператора были направлены на расширение покрытия в малых населенных пунктах. В рамках программы устранения цифрового неравенства в 2024 году было построено 854 сайта в малых населенных пунктах с населением от 100 до 500 человек.

Проведена модернизация сети в Москве, Московской области, Санкт-Петербурге, Ленинградской области, Краснодарском крае, Самаре и создана инфраструктура для запуска сети в Ставропольском крае. В результате этих усилий Т2 стала лидером по темпам строительства в Москве и Московской области.

Доля населения Российской Федерации, обеспеченная покрытием сетей мобильной связи Т2, %



14,5%

рост количества базовых станций в 2024 году

Развитие ИТ-инфраструктуры

Инвестиционная деятельность по развитию ИТ-инфраструктуры реализуется в рамках программы импортозамещения, направленной на активное использование отечественного программного обеспечения, разработку новых технологий и укрепление цифровой независимости страны.

В 2024 году Ростелеком успешно интегрировал ряд своих продуктов и решений в Единый реестр российских программ для электронных вычислительных машин и баз данных Минцифры России.

Внутренний ИТ

Среди ключевых продуктов, разработанных на базе ИТ-кластера Ростелекома:

«Поток»

Автоматизированная система управления бизнес-процессами, позволяющая моделировать любой бизнес-процесс, интегрировать его с существующими ИТ-продуктами и автоматизировать исполнение.

ЕИССД

Система сервиса дистрибуции — федеральная система для работы дилеров и партнеров Ростелекома, в которой осуществляются новые продажи услуг компании.

ЕЛК

Федеральный личный кабинет абонентов — физических лиц. Система самообслуживания, в которой клиенты могут управлять своими услугами, счетами, оплачивать услуги, работать с бонусной программой и многое другое.

«Акола»

Платформа для разработки и исполнения веб-приложений, веб-порталов, веб-сайтов с использованием искусственного интеллекта. Позволяет создавать произвольную структуру данных, реализовывать бизнес-логику и пользовательские интерфейсы любой сложности. Создание портала, сайта, приложения осуществляется без программирования.

СУИТ-К

Система управления ИТ-кластером, позволяющая интегрировать в единую модель управления бизнесом ключевые компоненты деятельности ИТ-компании. СУИТ-К охватывает все ключевые этапы ИТ-проекта, включая наем сотрудников, управление ресурсами и финансами, контроль выполнения проектов, управление рисками и изменениями, управление коммуникациями, а также автоматизацию процесса создания консолидированной отчетности.

«Яга»

Система управления проектами «Яга» включает: рабочий стол пользователя, ролевую модель для проектных пространств, улучшенный функционал ключевых представлений задач, навигацию, фильтрацию, уведомления и панель администратора, модифицированный редактор статей с расширенными возможностями форматирования и поддержкой синтаксиса кода.

Интеллектуальный помощник разработчика «Василиса»

Программное решение, которое помогает разработчикам в полноценном жизненном цикле разработки — от написания кода до его тестирования и отладки. Решение предоставляет множество функций, использующих алгоритмы ИИ, которые упрощают процесс разработки.

EVA

Платформа для быстрого создания и развертывания приложений, автоматизирующих бизнес-процессы, с полнофункциональным пользовательским интерфейсом. Приложения реализуются через декларативное описание функционала в базе метаданных с использованием административного пользовательского интерфейса с низким уровнем кодирования.

ФИЛИН

Система мониторинга неисправностей и управления производительностью сетей связи, программно-аппаратное решение, которое предназначено для автоматизации бизнес-процессов оперативно-технического управления сетей связи, проактивного мониторинга сетей связи, контроля за состоянием и доступностью сетей связи.

Коммерческий ИТ-кластер

Одним из ключевых событий 2024 года стало создание коммерческого ИТ-кластера в Ростелекоме, объединившего экспертизу и передовые разработки дочерних ИТ-компаний. За отчетный период кластер представил рынку более 60 готовых ИТ-решений, охватывающих различные аспекты цифровизации и оптимизации бизнес-процессов. Вендоры, входящие в состав коммерческого ИТ-кластера, достигли выдающихся успехов на российском ИТ-рынке.

В 2024 году компания «Базис» стала крупнейшим российским разработчиком платформ виртуализации с долей рынка 36%[1]. Продукты компании заняли лидирующие позиции в рейтингах ведущих отраслевых СМИ CNews и TAdviser в сегментах серверной виртуализации, виртуализации рабочих мест, средств облачной защиты и конвейеров разработки. «Базис» успешно реализовал ряд крупных проектов импортозамещения иностранных программных продуктов, в том числе в инфраструктуре крупных банков.

Компания «Беркут» внедрила конвергентную биллинговую систему IN@Voice для крупнейшего оператора связи Татарстана «Таттелеком» и заключила стратегическое партнерское соглашение с оператором связи Т2 на разработку и внедрение продуктов PCRF[2] и SON[3].

«РТК ИТ Плюс» внедрила отечественную ITSM-систему ESMP в банках РСХБ и «Авангард», а также в крупнейшем инфраструктурном холдинге «Деметра-Холдинг». Кроме того, «РТК ИТ Плюс» развернула собственную систему управления проектами «Яга» в контуре Ростелекома и начала внедрение в других компаниях, включая «Авито Тех» и Т2. Еще один продукт компании, low-code и no-code платформа «Акола», активно применяется в Ростелекоме и Т2 для создания внутрикорпоративных порталов.

Компании TData и «РТК Софт Лабс» с направлениями СМиО УУС[4], РусГИС[5] и ЕБС[6] продолжают развивать и модернизировать отечественные системы и сервисы. Их успехи в импортозамещении и развитии отечественного программного рынка подтверждают устойчивый рост и перспективы российской ИТ-индустрии.

[1] По данным «ТМТ Консалтинг».
[2] Компонент ядра сети в телекоммуникационных сетях, играющий центральную роль в определении правил политики качества и обеспечении грамотного применения тарификации для данных пользователей в режиме реального времени.
[3] Self-organizing network (SON) — решение для автоматической настройки сетей операторов сотовой связи.
[4] Система мониторинга и отчетности универсальных услуг связи.
[5] Единое информационное пространство геоданных на базе геоинформационных систем (ГИС).
[6] Единая биометрическая система.
[7] Единая автоматизированная система расчетов.

Отдельные значимые проекты

Проект «Декомпозиция CRM B2C»

В результате создания новой CRM-системы с использованием скрипт-менеджера для сегмента B2C были достигнуты следующие ключевые результаты:

- реализован функционал для формирования и работы с клиентской базой
- создана целевая отчетность по данным CRM B2C в центральном хранилище данных (ЦХД)
- проведен переход на собственное решение вместо иностранного ПО Amdocs CRM 8.1 для сегмента B2C
- повышена стабильность решения в рамках обслуживания клиентов сегмента B2C

Проект «Система инвестиционного планирования»

Система позволила создать единый источник полной сквозной информации по инвестиционным проектам для среднего и крупного бизнеса. Она дает возможность оптимизировать работу со стратегией и инвестиционным планом компании на всех этапах, а также формировать прогнозные оценки, повышающие управляемость и продуктивность принимаемых решений.

Система внесена в реестр отечественного ПО.

В 2024 году продолжено развитие возможностей системы, разработаны и отлажены интеграционные потоки с внутренними системами ПАО «Ростелеком», расширен набор функций и отчетности для пользователей. Планирование всех инвестиционных проектов переведено в новую систему.

Проект «Программа „Базис“»

Проект расширил возможности сервисного CRM и CRM B2B. Также завершено внедрение уникального автоматизированного процесса «Сложные инсталляции» для сохранения потенциальных абонентов.

В 2024 году проводились работы по повышению стабильности и гибкости CRM-системы, улучшено качество обслуживания клиентов. Помимо этого, были доработаны системы «Техноград» и «Аргус», создана подсистема единой передачи данных. Система «Гермес» переведена на асинхронную валидацию запроса submitOrder. Все эти мероприятия способствовали повышению эффективности работы с клиентами и оптимизации процессов в сервисном CRM.

Переход на Java версии 17 позволил повысить уровень безопасности и стабильность приложений. Также был осуществлен переход на Yandex Browser, что привело к улучшению производительности и безопасности работы с веб-ресурсами. Проведена интеграция модуля управляющего измерительного комплекса (МУИК-ЕАСР) на целевое решение ЕАСР[7].

Произведена замена одностороннего документооборота печатных средств (ODPS) на DocumentEngine. Это позволило ускорить процесс выгрузки расчетно-платежных документов (РПД) в 5–10 раз, что, в свою очередь, значительно улучшило быстродействие всей системы.

Проекты по поддержке стартапов и инноваций, комплаенс

Стратегия Ростелекома по поддержке стартапов и инноваций в 2024 году охватывает пять направлений.

Все эти проекты направлены на ускорение пилотирования, принятие решений о внедрении изменений, что способствует развитию и успеху стартапов в Ростелекоме.

«Витрина стартапов»

Онлайн-платформа для централизованного отслеживания стартапов. Она обеспечивает быстрый поиск проектов, автоматизацию отчетности и управление проектами. В 2024 году проведено линейное развитие системы, расширен перечень данных в аналитическом отчете, установлена отметка о подписании NDA.

«Технологическая песочница»

Специализированная среда для тестирования, пилотирования и адаптации новых технологических решений. В 2024 году проведено пилотирование 223 проектов, реализовано восемь самостоятельных и 13 совместных проектов с «Инновационной лабораторией». Интегрированы решения Robot Mia и Tools.

Реализация требований «пакета Яровой» и СОРМ[1]

В 2024 году было завершено внедрение технических средств СОРМ на всех голосовых коммутаторах Т2, отвечающих требованиям закона «О противодействии терроризму». Использование отечественного ПО составило 93,32% от общих инвестиций в программное обеспечение, что способствовало развитию национальной ИТ-индустрии.

«Инвестиционный конвейер» для «Х.Технологии»

Проектный офис, обеспечивающий эффективную систему поиска, отбора и реализации сделок M&A и создания совместных предприятий для «Х.Технологии».

«Инновационная лаборатория Ростелекома»

Единая платформа для работы со стартапами, внутренними проектами и гипотезами продуктовых офисов Ростелекома. В 2024 году в лабораторию поступило 36 запросов на проведение пилотов, из которых 15 было успешно проведено, шесть находилось на стадии проведения, пять на стадии подготовки. Были внедрены интеграция с ВКонтакте, новые инструменты анализа аудитории для ретаргетинга рекламных кампаний, UI/UX-аудит и др. В ближайшие годы запланировано проведение не менее 16 пилотов различных гипотез и активное участие лаборатории в новом проекте бизнес-акселератора «Х.Технологии», направленном на создание новых продуктовых и маркетинговых гипотез для ранее приобретенных активов, а также на поиск синергий с сегментами и активами РТК.

В 2024 году компания наладила связи с более чем 500 отелями высокой категории, подписала контракты с более чем 10 туристическими менеджмент-компаниями и приступила к реализации проекта «Ростелеком Travel Tech» (RTT) — платформы бронирования отелей, ориентированной на корпоративных и государственных клиентов. В 2025 году планируется расширить количество подключенных отелей и клиентов, включая госструктуры, а также внедрить новые технологии для автоматизации документооборота и улучшения обслуживания.

Ожидается подключение более 1,5 тыс. новых отелей и создание более 40 дополнительных сервисов. Параллельно реализуются: проект «Кортеос», направленный на создание системы автоматизации делового туризма, развитие B2B-билетной платформы экосистемы Ростелекома и повышение эффективности процессов — документооборота, управления расходами, электронного подписания документов и анализа данных. Для «Кортеос» запланировано завершение пилотной фазы Corteos + КЭДО с «Магнитом» и BIOCAD, а также выпуск нового продукта Corteos + Reports для бенчмаркинга и внутренней аналитики. Также развивается продукт Corteos + OBT (онлайн-бронирование) с целью расширения функционала и количества предоставляемых услуг.

В рамках проекта «Фаззи» (Fuzzy) в 2024 году завершилось тестирование новых продуктов: антифрод в рекламе, криптокомплаенс, антифрод с телеком-атрибуцией. Подписано соглашение с НСПК о создании единого сквозного идентификатора пользовательских устройств. Развиваются продажи в странах СНГ, включая Узбекистан, Беларусь, Казахстан.

В 2024 году завершен проект «Биржа дебиторской задолженности», он позволяет верифицированным поставщикам быстро получать финансирование в виде факторинга или динамического дисконтирования в конкурентном мультибанковском формате.

[1] Система оперативно-розыскных мероприятий.

Развитие сервисов B2C

Wink

В 2024 году были модернизированы платформы IPTV и OTT, что позволило расширить видеосервис Wink и внедрить новые продукты, такие как музыка, игры для больших экранов, детские игры. Компания запустила 86 новых серверов для платформы Wink и 24 сервера для системы аналитики и разработки технологий рекомендаций и искусственного интеллекта.

Мощность инфраструктуры доставки контента mCDN значительно увеличена: добавлено около 900 Гб/с, а общая пиковая пропускная способность видеосервиса превысила 3,7 Тб/с.

Голосовой бот

В 2024 году Ростелеком продолжил развитие в IVR голосового бота, чтобы увеличить долю клиентов, решающих вопросы самостоятельно через голосовой канал. За год бот обработал 2 563 616 запросов по самым популярным тематикам: техподдержка интернета, ТВ и домашнего телефона, подключение добровольной блокировки, обещанного платежа, консультации по балансу и списаниям, замена и возврат оборудования и другие.

Внедрение и развитие отечественной системы управления целевыми маркетинговыми коммуникациями

В 2024 году в рамках стратегии перехода на отечественное ПО компания продолжила инвестировать в развитие системы управления целевыми маркетинговыми коммуникациями. Ключевые особенности и преимущества разрабатываемой системы включают:

- масштабируемость системы под возрастающую нагрузку с помощью виртуальных серверов
- единую архитектуру, позволяющую использовать решения между B2C и B2B
- возможность автоматизировать отправку коммуникаций
- простую настройку данных сотрудниками, без навыков разработчика
- поддержку омниканальности
- быструю интеграцию новых каналов
- интеграцию решений искусственного интеллекта для формирования целевых аудиторий

Стрим «Безопасность»

В 2024 году стартовал проект по запуску сервисов «Безопасность». Совместно с дочерними компаниями «Солар» и Т2 были запущены два сервиса:

- «Безопасный интернет» — автоматическая фильтрация небезопасного контента на уровне сети
- «Проверка на возможные утечки персональных данных» — возможность проверить по e-mail абонента Ростелекома возможные утечки персональных данных пользователя на скомпрометированных ресурсах

Запуск осуществлен в формате MVP[1] для выявления и устранения уязвимостей до вывода в 2025 году таких сервисов, как standalone[2]-решения для пользователя, с отдельной монетизацией.

Подписка MiXX

Запущена подписка «MiXX Вместе» — это первый кластерный продукт B2C, включающий сервисы Ростелекома, дочерних компаний Т2, Wink, «Солар» и партнеров. Подписка доступна для подключения как абонентам единого B2C-кластера — услуги Ростелекома и Т2, так и абонентам других операторов. Родитель, подключающий подписку, может собрать группу до пяти участников — взрослых и детей. Сервисы в составе подписки будут доступны всем участникам.

Курьерская доставка

В 2024 году Ростелеком запустил курьерскую доставку СИМ-карт для действующих абонентов, объединив их в пакетные конвергентные предложения с оборудованием. Внедрен авансовый платеж за доставляемое оборудование. Это решение позволит доставлять цифровое и абонентское оборудование по всей России, привлекать новых клиентов, повышать долю конвергентных продуктов среди пользователей фиксированной связи и расширять зону доставки, включая малые населенные пункты.

[1] Minimum Viable Product (MVP) — минимально жизнеспособный продукт, обладающий минимальными, но достаточными для удовлетворения первых потребителей функциями.
[2] Standalone — самостоятельный, автономный.

Развитие сервисов B2B/G

Развитие продуктов для корпоративных и государственных заказчиков

В 2024 году Ростелеком реализовал ряд проектов, направленных на развитие информационной безопасности, цифровизацию и автоматизацию процессов в различных секторах экономики.

Для ГУП «ТЭК СПб» разработан пакет основных средств защиты информации (СЗИ) на базе платформы Security Vision. Был настроен сбор и мониторинг критичных событий информационной безопасности комплексного проекта по поставке программно-аппаратных комплексов, что обеспечило защиту инфраструктуры предприятия.

В 2024 году компания обеспечила безопасность Всемирного фестиваля молодежи на федеральной территории «Сириус» с помощью системы умного видеонаблюдения, защищенной связи и интернета для организаторов и участников со всего мира. Использование отечественного оборудования и обновленной инфраструктуры, созданной для Олимпиады-2014, позволило гарантировать надежную связь на 20 площадках фестиваля.

Для участников Единой государственной автоматизированной информационной системы учета объема производства и оборота этилового спирта, алкогольной и спиртосодержащей продукции (ЕГАИС) Ростелеком предоставил защищенный доступ через закрытые каналы связи, что повысило безопасность и доступность системы, минимизировав риски остановок бизнеса.

Менее чем за год в инфраструктуру ПАО «Сбербанк» выведено в промышленную эксплуатацию решение «Ростелеком. Сервис печати». В 2024 году отгружена первая партия лицензий для подключения печатающих устройств.

В 2024 году завершены разработка и внедрение нового технологического ИТ-ядра системы самообслуживания личного кабинета юридических лиц. Это повысило удобство для клиентов и увеличило долю успешно решаемых запросов до 25%.

В рамках развития CRM для крупного бизнеса был разработан и внедрен модуль для продаж отраслевых и интеграционных решений. Единое окно для сбора проектной информации обеспечило кросс-функциональное взаимодействие подразделений компании и повысило скорость принятия решений.

В 2024 году была запущена информационная система «Навигатор контрактов», которая стала единым инструментом учета и ведения госконтрактов. Система повысила качество процессов управления контрактами и обеспечила прозрачность исполнения процедур. В системе участвует 100% пользователей соответствующих подразделений компании.

В отчетном году Ростелеком перешел на собственную платформу ЭДО для взаимодействия с государственными органами и юридическими лицами, используя сервисы «Е-контракт» и «Ре-контракт». Это позволило увеличить долю электронных документов с клиентами среднего и малого бизнеса и государственными контрактами выше 50%.

В рамках развития услуги «Виртуальная АТС» была повышена стабильность платформы, проведено импортозамещение компонентов на отечественные операционные системы и базы данных, добавлены новые функции, а география услуги расширена до 730 городов России. Проект автоматизации роботизированного обзвона (МСП B2B) позволил увеличить конверсию в продажу в пять раз.

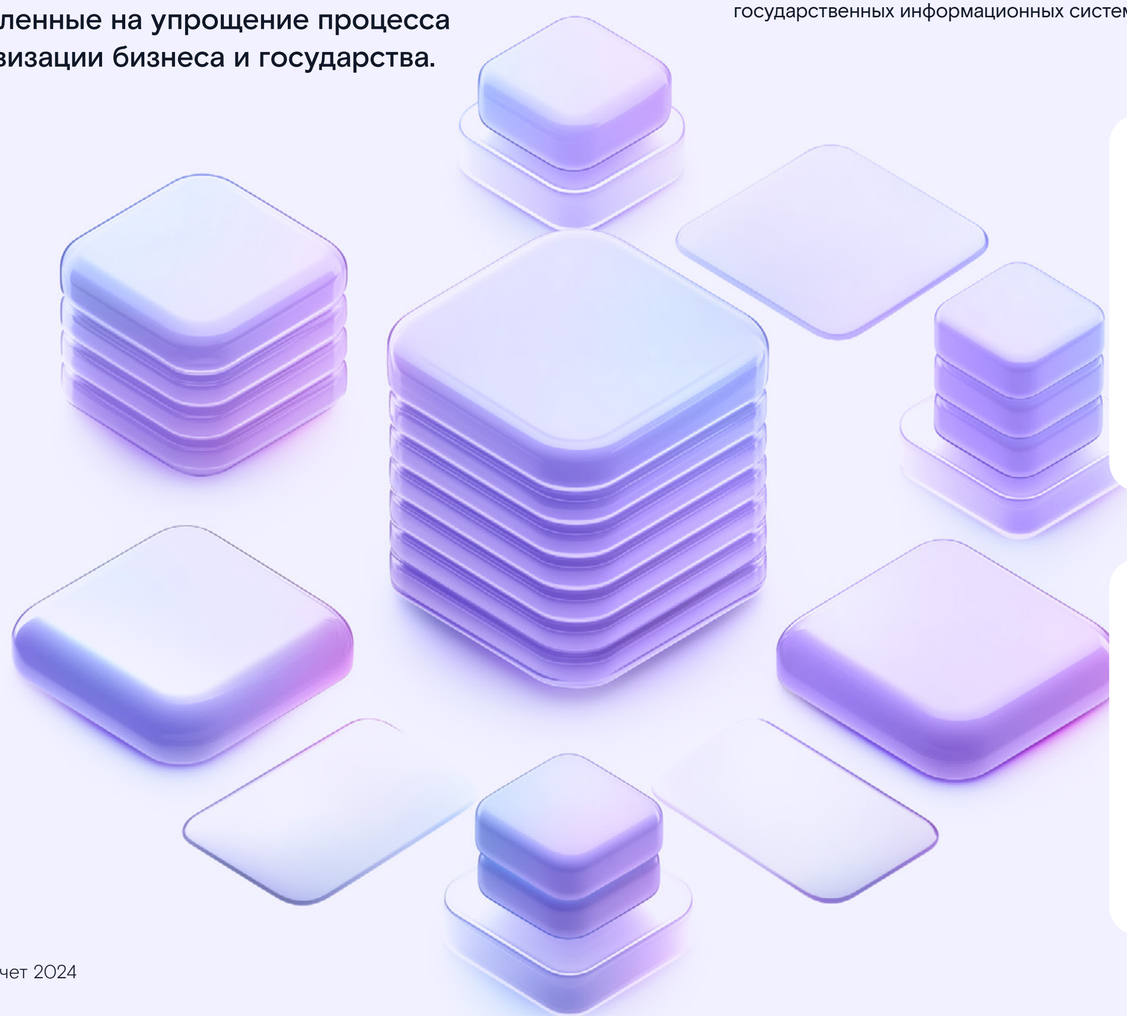
При проведении выборов Президента Российской Федерации в 2024 году было организовано видеонаблюдение, трансляция и хранение данных в 89 субъектах России. Также реализовано видеонаблюдение при проведении Единого государственного экзамена для повышения объективности оценки качества образования. Видеонаблюдение установлено в 67 665 аудиториях на 6 069 объектах с использованием 132 887 камер в 85 субъектах Российской Федерации и 77 пунктах проведения экзаменов в 54 странах мира. В проекте использовались искусственные нейронные сети и мощности центра обработки данных ПАО «Ростелеком».

Развитие сервисов B2O

В рамках развития международных операторских услуг на территории России в 2024 году Ростелеком приступил к реализации проекта ТЕА нового поколения (NEXT), предусматривающего строительство новых кабельных линий от границы Россия — Латвия до границ Россия — Китай и Россия — Монголия.

Развитие цифровых кластеров

В 2024 году компания продолжила активно развивать цифровые кластеры и внедрять передовые технологии, направленные на упрощение процесса цифровизации бизнеса и государства.



ЦОД и облачные услуги

В 2024 году были реализованы проекты по созданию облачной вычислительной инфраструктуры, которая решает задачи цифровизации государственного управления.

Эти проекты позволили оптимизировать бюджетные расходы, повысить устойчивость и безопасность функционирования государственных информационных систем и ресурсов.

ГЕОП, «Гособлако»

Государственная единая облачная платформа (ГЕОП, «Гособлако») была признана «Облачной платформой года в госсекторе» по версии TAdviser IT Prize. Платформа предоставляет унифицированные облачные услуги для федеральных органов власти, включая Министерство здравоохранения, Росреестр, Минцифры, Росархив, Росимущество, Рослесхоз, ФМБА и другие федеральные органы государственной власти.

«ЕГРН1.0_2024_аукцион» и «ЕГРН1.0_2024–2025_конкурс»

В соответствии с условиями государственного контракта реализованы проекты с Росреестром («ЕГРН1.0_2024_аукцион» и «ЕГРН1.0_2024–2025_конкурс»), призванные удовлетворить растущие потребности государственного заказчика в информационных ресурсах и обеспечить бесперебойное функционирование Единого государственного реестра недвижимости.

«Публичное облако»

В течение 2024 года в целях успешного развития проекта «Публичное облако» группой запущены продажи коммуникационного сервиса Communigate, развернуты кластерные версии облачных баз данных (PostgreSQL, MySQL, Clickhouse, MongoDB, Redis, RabbitMQ), обновлены выделенные серверы BareMetal 2.0, запущен сервис видео-конференц-связи на базе ПО MINT и др.

География «Публичного облака» значительно расширена: новые площадки запущены во Владивостоке, Москве (Боровая-2), Екатеринбурге, а в августе проект начал коммерческую эксплуатацию в Армении. Всего по состоянию на начало 2025 года было запущено 25 новых сервисов.

На сегодняшний день «Публичное облако» предлагает более 50 востребованных облачных сервисов, включая виртуальную инфраструктуру, офисные приложения и решения в области информационной безопасности. Сервисы доступны во всех регионах присутствия группы «Ростелеком».

Группа продолжила наращивать парк ЦОД.

В 2024 году введены в эксплуатацию 1 024 стойки в ЦОД «Москва-V» и 214 стоек в ЦОД «Екатеринбург». Приобретен ЦОД «Медведково 2» на 4 тыс. стоек (суммарной ИТ-мощностью 24 МВт).

Информационная безопасность

Проекты внутренней программы

Ростелеком уделяет особое внимание повышению уровня кибербезопасности и защиты критической инфраструктуры, развитию информационной безопасности в продуктах сегментов бизнеса, покрытию технического долга по защите технической и ИТ-инфраструктуры, выполнению планов и показателей импортозамещения.

Модернизация системы двухфакторной аутентификации и электронной подписи для ПАО «Ростелеком»

Система двухфакторной аутентификации используется при подключении пользователей к ресурсам компании из сети Интернет. Разработанный портал самообслуживания позволяет пользователям самостоятельно выпускать, перевыпускать и отзывать генераторы одноразовых паролей. В результате создана катастрофоустойчивая система, значительно повысившая уровень защиты периметра инфраструктуры Ростелекома.

Обеспечение информационной безопасности объектов КИИ

Ростелеком уделяет особое внимание повышению уровня кибербезопасности и защиты критической информационной инфраструктуры. В 2024 году были проведены работы по оценке защищенности объектов критической информационной инфраструктуры, проведены работы по повышению их защищенности.

Проектирование и внедрение anti-DDoS для внутренних ресурсов ПАО «Ростелеком»

В рамках проекта модернизации комплекса противодействия DDoS-атакам в короткие сроки был спроектирован и введен в эксплуатацию новый, более мощный и гибкий в стратегиях защиты комплекс. Он позволяет нейтрализовать самые сложные и массированные атаки, обеспечивая доступность защищаемых интернет-ресурсов.

Модернизация системы безопасного доступа в интернет

В рамках проекта было спроектировано и внедрено отечественное решение, предоставляющее безопасный доступ в сеть Интернет для всей компании. Было принято решение о реализации пилотного проекта в корпоративном центре и последующего масштабирования на остальные филиалы Ростелекома. Внедренное решение позволило компании гибко разграничить доступ сотрудников к веб-ресурсам, защитить от веб-угроз и блокировать утечки конфиденциальной информации через веб-канал.

Продление ПО для удаленного доступа и защита периметра Дальневосточного филиала

В рамках проекта были решены две крупные задачи: развернута новая система удаленного доступа с переносом пользователей, политик и интерфейсов на новые устройства, а также подключение новой системы к обновленным шлюзам, при этом старая система стала резервной. Это обеспечило безопасный доступ к внутренним информационным системам из интернета, повысило отказоустойчивость и централизованное управление политиками и лицензиями МСЭ[1]. Во второй очереди проекта была проведена замена устаревших МСЭ в Дальневосточном филиале на новые вместе с внедрением централизованной системы доступа в сеть Интернет.

[1] МСЭ — межсетевой экран.

2.10 Отчет об ESG

Индексы и рейтинги

Ростелеком входит в состав Индекса устойчивого развития

группа А
по индексу «Вектор устойчивого развития»

группа B+
по индексу «Ответственность и открытость»

AAA+
в Антикоррупционном рейтинге российского бизнеса. Компания удостоена специальной награды РСПП «Национальный лидер антикоррупционного комплаенса»

61-е место
в ESG-ренкинге российских компаний[1]

RESG 1
в рейтинге отчетности в области устойчивого развития (ESG) — высший уровень раскрытия нефинансовой информации в публичных отчетах организации

Победитель ежегодного всероссийского конкурса для социально ответственного бизнеса «Лидеры корпоративной благотворительности»

группа А
«Лучшая практика»

10-е место
в ренкинге ESG-прозрачности российских компаний и банков

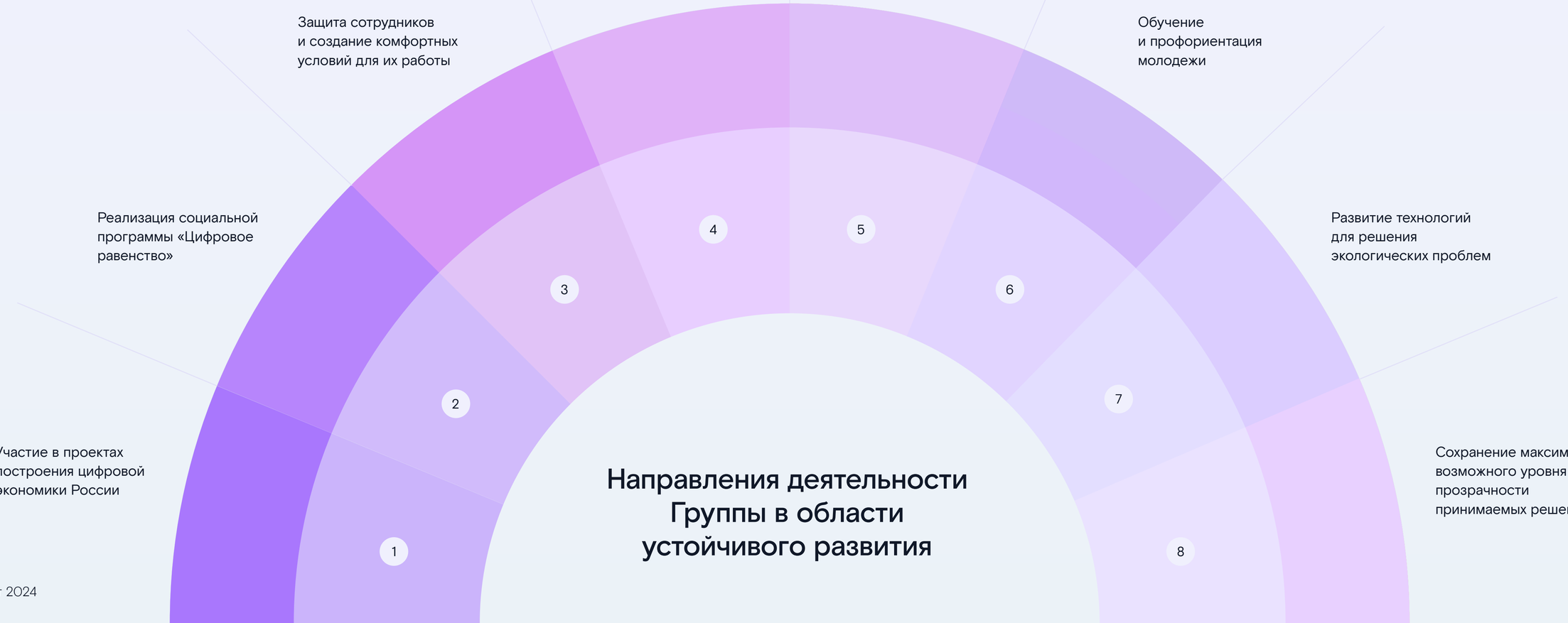
группа «Платина»
в рейтинге лучших работодателей России

[1] На декабрь 2024 года.

Принципы управления аспектами устойчивого развития

Высокие стандарты в области устойчивого развития и корпоративного управления занимают центральное место в стратегии и культуре развития Ростелекома, а также имеют ключевое значение для долгосрочного создания стоимости.

На корпоративном сайте ПАО «Ростелеком» функционирует раздел «Информация ESG», где представлены ключевые показатели, документы и политики в области ESG. В разделе также публикуются презентации и свод данных по ESG-факторам.



Приоритетные цели устойчивого развития

Ростелеком заботится о будущем общества — в этом компания видит свою главную социальную роль.

Компания выстраивает долгосрочные отношения с клиентами, сотрудниками, партнерами, инвесторами и волонтерами. Стратегия развития Ростелекома разработана с учетом достижения десяти приоритетных для компании Целей устойчивого развития ООН.

Приоритетные Цели устойчивого развития ООН для Ростелекома

1-й уровень приоритетности

Качественное образование

94%
сотрудников охвачено обучением

40 ЧАСОВ
обучения на сотрудника

Достойная работа и экономический рост

Кодекс деловой этики поставщика ПАО «Ростелеком» определяет ESG-критерии соответствия контрагентов по качеству продукции, охране окружающей среды, охране труда, защите прав сотрудников

1 358,9 ТЫС. ₽ В ГОД
средний доход сотрудника в 2024 году

Индустриализация, инновации и инфраструктура

Цифровизация государственных услуг: портал «Госуслуги», сервисы телемедицины, система видеонаблюдения за ЕГЭ

12,8 ТЫС. КМ
ВОЛС построено в рамках проекта по устранению цифрового неравенства

Уменьшение неравенства

Региональное равенство: децентрализация функций путем создания общекорпоративных центров компетенций в регионах и равных возможностей для карьерной миграции

Сформировано 78 центров компетенций с общей численностью 16 489 человек (с учетом филиала ОЦО ПАО «Ростелеком» — 10 883 человека)

39,7%
доля женщин среди сотрудников

31,9%
доля женщин среди менеджмента

Устойчивые города и населенные пункты

10 ТЫС.
новых камер установлено в 2024 году по проекту «Цифровые регионы / Умный город»

2-й уровень приоритетности

Ответственное потребление и производство

Объем удельного потребления электроэнергии на 1 Мбит/с мощности магистральной сети передачи данных снизился на 7,8% по отношению к 2023 году

Внедрена программа «Зеленый офис» на всех офисных площадках

4 457 ТОНН
отходов передано на переработку

Борьба с изменением климата

–6,8%
сокращение прямых выбросов ПГ в сравнении с 2023 годом

Сохранение экосистемы суши

+2,8%
рост инвестиций в проекты защиты окружающей среды

Мир, правосудие и эффективные институты

460 МЛН ₽
инвестиции в благотворительность

Партнерство в интересах устойчивого развития

>5 ТЫС.
сотрудников участвовали в волонтерстве в 2024 году

951
социальный проект

Инициативы в области устойчивого развития

Охрана окружающей среды

Ростелеком управляет экологическими воздействиями по трем направлениям:

1. Контроль собственного экологического воздействия
2. Создание цифровых решений по управлению воздействием на окружающую среду для третьих лиц
3. Продвижение культуры ответственного потребления в обществе

Управление экологической безопасностью и охраной окружающей среды

В Ростелекоме охрана окружающей среды и обеспечение экологической безопасности являются частью производственной безопасности Группы и охватывают все ДЗО Группы.

Управление вопросами охраны окружающей среды Ростелекома базируется на:

- Экологической политике
- Политике в области охраны труда, пожарной, промышленной и экологической безопасности

Система экологического менеджмента Ростелекома построена в соответствии с государственными нормативными требованиями и с учетом лучших международных практик на рынке телекоммуникационных услуг.

В 2024 году в компании был проведен внутренний аудит соответствия системы экологического менеджмента стандарту ГОСТ Р ИСО 14001-2016. Также ранее полученный сертификат соответствия сроком действия до 2025 года был подтвержден внешним независимым аудитором. В 2025 году планируется получение нового сертификата на следующие три года.

Производственный экологический контроль

Производственный экологический контроль вносит значительный вклад в обеспечение экологической безопасности в компании. Положение о производственном экологическом контроле определяет состав, структуру, организацию и порядок функционирования системы производственного экологического контроля. В отчетном году компания провела 372 внутренние проверки (260 выездных, 112 документарных), в ходе которых было проверено 749 производственных объектов, выявлено и устранено 1 346 несоответствий.

Ростелеком организует профильное обучение сотрудников, назначенных ответственными за обеспечение экологической безопасности. В 2024 году обучение прошло для 91 сотрудника.

Управление отходами

Ростелеком стремится снизить количество образуемых отходов и увеличить долю, передаваемую на переработку. Более 99% отходов компании — это малоопасные и почти неопасные отходы (классы IV и V). Компания передает специализированным организациям все отходы, содержащие полезные компоненты и пригодные к переработке и вторичному использованию. Отходы, обладающие опасными свойствами, передаются специализированным организациям на обезвреживание.

В 2024 году общая масса отходов Ростелекома составила 37 095 тонн, что на 6,8% меньше по сравнению с 2023 годом. В том числе масса отходов I класса опасности уменьшилась в 1,7 раза, а отходов II класса опасности — в 1,3 раза. Масса отходов, переданных на переработку (обезвреживание и утилизацию), снизилась на 16,9%; переданных на захоронение — на 5,2%.

Для сокращения использования бумаги Ростелеком реализует проект «Безбумажный офис», который предполагает полную цифровизацию рабочих процессов. Компания поставила перед собой цель максимально исключить бумажные документы, физические визы и подписания и сократить объем бумажных документов примерно в семь раз по сравнению с 2021 годом. В 2024 году компания закупила 266 тонн писчей бумаги, что на 25% меньше значения 2023 года — 354 тонны. Масса бумажных отходов составила 148 тонн, все они были переданы на вторичную переработку. В 2024 году потребление бумаги составило 50,8 млн листов, что на 24% ниже значения 2023 года.

Ростелеком придерживается принципов «Зеленого офиса»:

- использует автоматические датчики энерго- и водопотребления
- ведет раздельный сбор отходов
- применяет экологически безопасные расходные материалы
- использует электронный документооборот и видео-конференц-связь

Сотрудники

Управление персоналом

Ростелеком входит в число крупнейших работодателей России.

>116,5 тыс.

человек среднесписочная численность персонала Группы за 2024 год

Структура персонала Группы компаний «Ростелеком» на конец года, человек[1]

	2022	2023	2024
списочная численность персонала на конец периода с учетом сотрудников в декретном отпуске, без учета внутренних совместителей	122 985	123 156	125 348[2]
работников с частичной занятостью	10 974	12 475	16 409
временных работников (по срочному договору)	4 717	4 268	6 821
численность работников по контракту ГПХ[3]	43 638	39 219	32 013

В основе деятельности Группы лежат корпоративные ценности: технологичность, человечность, простота и развитие. Мы уважаем сотрудников и их права, соблюдаем требования трудового законодательства Российской Федерации и трудовые стандарты, которые закреплены в Международной хартии прав человека, Декларации об основополагающих принципах и правах в сфере труда и механизме ее реализации Международной организации труда и в других международных регламентах.

В 2024 году достижения Ростелекома в области управления персоналом были отмечены следующими премиями и наградами:

Гран-при «Хрустальная пирамида — 2024»

в номинации «Лучший руководитель по управлению талантами»

Гран-при «СМАРТ пирамида»

в номинации «Бизнес-тренер года» и «Бизнес-коуч года»

Согласно Долгосрочной программе развития на 2021–2025 годы одним из ключевых показателей эффективности является индекс производительности труда[4].

Группа предоставляет равные возможности разным социальным группам — женщинам и мужчинам, молодежи и людям с инвалидностью[1] — и обеспечивает равную оплату за труд равной ценности. Гендерный разрыв в среднем доходе составил 27,7%[1] в пользу мужчин. По количеству сотрудников женщины составили 31,9% среди менеджмента.

122%

индекс производительности труда в 2024 году[1]

149 млрд ₽

расходы Ростелекома на оплату труда в 2024 году[1]

+13,7% по сравнению с предыдущим годом

[1] Приведенные показатели включают в себя данные ПАО «Ростелеком» и наиболее значимых ДЗО Группы. По численности персонала этот периметр составляет 98 % от всей Группы.
[2] 116,5 тыс. человек — среднесписочная численность персонала в 2024 году.
[3] ГПХ — контракты гражданско-правового характера. Часть работников с контрактами ГПХ могут иметь трудовой договор, то есть входить в списочную численность.
[4] Рассчитывается в соответствии с Методикой расчета показателей производительности труда предприятия, отрасли, субъекта Российской Федерации (утверждена приказом Минэкономразвития России от 28 февраля 2018 года № 748).

Программы поддержки сотрудников

Ростелеком не только обеспечивает оптимальные условия труда, но и оказывает социальную поддержку сотрудникам. В компании внедрены следующие механизмы взаимодействия с персоналом:

Коллективный договор

Коллективный договор ПАО «Ростелеком» на 2024 год охватывает всех работников компании. Он предоставляет гарантии, льготы и компенсации всем сотрудникам, для которых работа в компании является основной, вне зависимости от формы их занятости. В договоре предусмотрены две группы льгот: базовые и «Кафетерии льгот».

Базовые льготы предоставляются сотрудникам при рождении ребенка, получении наград, предоставлении дополнительного оплачиваемого отпуска по семейным обстоятельствам и в других случаях. В базовый перечень социальных гарантий в 2024 году было добавлено право на один оплачиваемый нерабочий день в первый день начала занятий нового учебного года для родителей или опекунов первоклассников.

«Кафетерии льгот» — это набор социальных льгот и компенсации, из которого сотрудник сам выбирает льготы с учетом доступного ему денежного лимита, одинакового для всех сотрудников макрорегиона.

Корпоративная пенсионная программа

В 2024 году в корпоративной пенсионной программе участвовали 27 425 сотрудников Ростелекома (49% от числа, имеющих право участия). Отчисления по солидарным взносам составили 580 млн рублей. Кроме того, 22 641 сотрудник, выполнивший КПЭ по итогам 2023 года на 90% и выше, получил мотивационное поощрение на общую сумму 726,8 млн рублей.

Программа добровольного медицинского страхования

В рамках программы страхования сотрудник имеет право на амбулаторно-поликлиническое, стоматологическое и стационарное обслуживание, а также скорую медицинскую помощь и консультации по телемедицине.

Общая численность застрахованных по программе добровольного медицинского страхования в ПАО «Ростелеком» на конец 2024 года составила 75 030 человек, общая страховая сумма по договору добровольного медицинского страхования — 134,6 млрд рублей.

Жилищная программа

В рамках социальной поддержки в компании продолжает действовать «Жилищная программа», благодаря которой за 2024 год 783 сотрудника получили беспроцентные займы и компенсации ипотечных процентов по ранее выданным кредитам на общую сумму 311,4 млн рублей. За все время действия «Жилищной программы» 9 880 сотрудников получили помощь на сумму 2,99 млрд рублей.

Обучение и развитие персонала в ПАО «Ростелеком»

В Ростелекоме создана система для профессионального развития сотрудников: обучения, самореализации и карьерного роста. Мы помогаем каждому сотруднику с первого дня работы эффективно выполнять поставленные задачи, предлагаем комплексные программы профессионального и личного развития.

В 2024 году компания реализовала ряд федеральных проектов для различных аудиторий — от региональных топ-команд до технических специалистов на местах.

Онлайн-университет Ростелекома является ключевой площадкой обучения сотрудников. Сотрудникам доступно обучение по направлениям soft skills, hard skills, digital skills и «Общее обучение». В 2024 году в каталог платформы добавлено порядка 800 новых онлайн-курсов и программ — теперь сотрудникам доступно более 2 тыс. курсов.

Компания регулярно оценивает эффективность обучения сотрудников и анализирует объем и охват обучением сотрудников, вовлеченность в необязательное обучение в онлайн-университете, NPS программ обучения и практическую применимость, качество обучающих программ и работы тренеров, а также динамику бизнес-показателей участников обучения до и после прохождения программ. Индекс готовности рекомендовать программу обучения (NPS) для синхронных программ Федерального каталога в 2024 году составил 89.

544 млн ₽
инвестировано компанией в обучение

94%
сотрудников Ростелекома охвачены обучением в 2024 году

40 часов
среднее количество времени, затраченного на обучение одного сотрудника в 2024 году

7,1 тыс. ₽
затраты на обучение одного сотрудника

3 065 тыс. часов
общее количество часов обучения

Безопасные условия труда

Ростелеком уделяет первоочередное внимание безопасности сотрудников на рабочем месте. Компания инвестирует в развитие культуры безопасности, создавая максимально надежные и комфортные условия труда, а также развивает культуру личной ответственности за здоровье и безопасность при выполнении работ, проводит тренинги и внедряет передовые международные практики в области охраны труда. Компания планомерно внедряет принципы глобальной концепции «нулевого травматизма».

Департамент охраны труда корпоративного центра ПАО «Ростелеком» выполняет общую координацию деятельности системы управления охраной труда (СУОТ). Реализацией Политики в области охраны труда и промышленной безопасности в региональных филиалах и ДЗО занимаются отделы охраны труда, которые несут ответственность за соблюдение законодательных требований, профилактику травматизма и развитие культуры безопасности на местах.

Профилактика производственного травматизма

Ростелеком создает безопасные и комфортные условия труда. Компания ежегодно проводит необходимое обучение, медицинские осмотры, оценку рабочих мест и другие мероприятия, необходимые для безопасности сотрудников, занятых на работах с повышенной опасностью, включая монтаж, эксплуатацию и техническое обслуживание телекоммуникационных вышек и станции.

В 2024 году Ростелеком направил на закупку средств индивидуальной защиты 533,8 млн рублей.

Уровень производственного травматизма

В 2024 году произошло 37 страховых случаев. Из них 13 произошли в результате противоправных действий третьих лиц (ДТП, теракт, нарушение законодательства РФ и т. д.), которые не могли быть спрогнозированы и предупреждены ПАО «Ростелеком». Коэффициент частоты травматизма ПАО «Ростелеком» в 2024 году с учетом травматизма по причине противоправных действий третьих лиц составил 0,40.

При этом количество несчастных случаев, произошедших по причине падения с высоты, сократилось до 5. По сравнению с 2023 годом данный вид происшествий удалось сократить на 55% благодаря усилению контроля работ повышенной опасности, а также отказу от неэффективных СИЗ.

Коэффициент частоты травматизма в 2024 году без учета травм, произошедших по причине противоправных действий третьих лиц, остался на уровне 0,31.

ПАО «Ростелеком» провело расследование всех случаев травматизма сотрудников, в ходе расследований были выявлены причины происшествий, разработаны и внедрены корректирующие мероприятия. Руководители филиалов получили результаты расследований и приняли к сведению обязательность мероприятий по обеспечению безопасности. К внедренным мероприятиям отнесено:

- внедрение программы «ДелайКакЯ» для повышения осведомленности работников, осуществляющих работы повышенной опасности
- проведение программы «Жизненный цикл СИЗ» для повышения качества СИЗ и удовлетворенности работников поставляемыми СИЗ
- очная проверка практических навыков проведения работ повышенной опасности
- использование телеграм-каналов в структурных подразделениях для допуска к проведению работ повышенной опасности с мониторингом в режиме реального времени

Обучение по охране труда

Ростелеком повышает уровень знаний и навыков персонала в области охраны труда и производственной безопасности. Обучение по охране труда проходят сотрудники всех категорий.

В 2024 году обучение проводилось по 16 различным программам, продолжительностью в среднем 16 часов по каждой из программ. Общее количество пройденных обучающих курсов составило 41,6 тыс.

Сотрудники, занятые на работах по монтажу и обслуживанию вышек, кроме обязательного обучения по электробезопасности и безопасности при работах на высоте, изучили порядок оказания первой помощи, требования безопасности при работе в ограниченных и замкнутых пространствах, основные требования охраны труда и правила использования средств индивидуальной защиты.

Управление охраной труда в подрядных организациях

Для выполнения некоторых работ Ростелеком привлекает сторонние подрядные организации. Для представителей подрядных организации, а также командированных в ПАО «Ростелеком» сотрудников действуют:

- Инструкция о порядке допуска специалистов сторонних организации и командированного персонала ПАО «Ростелеком» для проведения работ на объектах ПАО «Ростелеком»;
- Методика проверки требовании охраны труда при допуске работников сторонних организации, командированного персонала ПАО «Ростелеком» для производства работ на объектах ПАО «Ростелеком».

До начала работ на объектах ПАО «Ростелеком» работники отделов охраны труда филиалов / руководители структурных подразделений региональных филиалов или назначенные ими ответственные на местах проводят вводный инструктаж работникам подрядных организаций.

Следование концепции «нулевого травматизма»

ПАО «Ростелеком» придерживается принципов глобальной концепции «нулевого травматизма», основанной на работе по трем направлениям: безопасности, гигиене труда и благополучию работников на всех уровнях производства.

В 2024 году компания продолжила осуществлять деятельность в соответствии с концепцией «нулевого травматизма» с фокусом на развитие лидерства в области охраны труда у руководителей и на безопасную организацию работ на объектах.

В дополнение к верхнеуровневым документам СУОТ в каждом региональном филиале был утвержден свой уникальный План по достижению нулевого травматизма. Руководители региональных филиалов совместно с представителями ДОТ КЦ проводят выездной контроль состояния охраны труда и эффективности ранее внедренных мероприятий.

В 2024 году департамент охраны труда провел более 2,5 тыс. проверок во всех 65 филиалах и выявил свыше 18,7 тыс. несоответствий. Основные нарушения связаны с неправильным ведением документации, содержанием рабочих мест и поверкой или испытаниями инструмента, приспособлений, оборудования. Топ-менеджмент проанализировал результаты проверок, по каждому из выявленных нарушении были разработаны корректирующие действия по их устранению и недопущению в будущем.

Общество

Ростелеком оказывает значительное влияние на социальную сферу. Группа реализует социальные проекты, способствует цифровому равенству и обеспечивает доступную связь в городах и самых отдаленных и малонаселенных муниципалитетах. Наши проекты отвечают комплексным социальным вызовам.

Интегрированная социальная программа «Цифровое равенство»

Программа в области устойчивого развития федерального масштаба, направленная на повышение качества жизни населения России, устранение цифровых барьеров и обеспечение доступности связи для социально незащищенных групп граждан.

В 2024 году проекты программы были нацелены на повышение компьютерной грамотности старшего поколения, сокращение цифрового разрыва в обществе и повышение интереса к ИТ молодого поколения как к области будущей профессиональной деятельности, дистанционное образование и социализацию детей, оставшихся без попечения родителей, поддержку социально значимого предпринимательства, а также на развитие безопасного интернет-пространства.

Проект «РОСТ»

Совместный проект с автономной некоммерческой организацией «РОСТ». Он направлен на развитие, образование, социализацию и трудоустройство воспитанников и выпускников детских домов и интернатов, а также детей, оставшихся без попечения родителей. В 2024 году Ростелеком обеспечил в рамках проекта доступ к качественному индивидуальному образованию через интернет для 465 воспитанников из 44 детских учреждений.

«Изучи интернет — управляй им!»

Совместный проект с Координационным центром доменов .ru/.рф. Главная цель — снижение цифрового разрыва в российском обществе путем повышения цифровой грамотности молодых пользователей и их интереса к ИТ-профессиям. Школьники и студенты могут стать опытными интернет-пользователями и получить навыки безопасного серфинга в сети. Проект организован в виде игрового портала: обучение происходит с помощью аркадных игр, головоломок, кроссвордов, пазлов и викторин. В 2024 году участниками онлайн-чемпионата стали 5,6 тыс. школьников и студентов до 18 лет.

«Азбука интернета»

Совместный проект с Социальным фондом России. В его рамках гражданам старшего поколения и людям с ограниченными возможностями предлагаются материалы и оснащение для обучения работе с компьютером, смартфоном и интернетом, а также основам кибербезопасности. Пройдя обучение, пенсионеры смогут не выходя из дома записываться к врачам, оплачивать услуги, организовывать поездку к родственникам или общаться с родными и друзьями. В 2024 году курс компьютерной грамотности по «Азбуке интернета» прошли 38 299 пенсионеров.

Альянс по защите детей в цифровой среде

В 2021 году Ростелеком стал одним из учредителей Альянса по защите детей в цифровой среде. Его миссия — развивать безопасное интернет-пространство для детей, в котором они смогут общаться, учиться и открывать для себя новые возможности и развлечения. Для развития механизмов саморегулирования и продвижения принципов социальной ответственности Альянс по защите детей в цифровой среде создал хартию «Цифровая этика детства». Документ содержит ценностные ориентиры и правила поведения, призванные объединить представителей общественности, государства, профессионального сообщества и скоординировать их усилия по обеспечению благоприятной и безопасной для детей цифровой среды. Свыше 13 тыс. организаций присоединились к хартии за все время.

Благотворительные проекты

Ростелеком создает и поддерживает экологические, образовательные, спортивные и культурные инициативы, направленные на благо жителей регионов присутствия.

Основными направлениями в 2024 году стали популяризация спорта, сбор средств для лечения детей с редкими заболеваниями, социальная адаптация воспитанников детских домов и поддержка корпоративных волонтерских проектов.

460 млн ₽
направлено на благотворительность

951
проект реализован

Ростелеком поощряет волонтерские инициативы сотрудников и проводит конкурс волонтерских проектов для отбора лучших из них. Методология конкурса позволяет отобрать приоритетные проекты, направленные на образование, здоровье, спорт, заботу, экологию и духовное наследие. Системность подхода позволяет отслеживать их эффективность и вносить корректирующие улучшения в динамике. Победители конкурса получают денежный грант на реализацию проектов. С 2018 по 2024 год в конкурсе приняли участие 735 сотрудников компании, было подано 242 заявки. Победителями стали 72 волонтерских проекта.

«Бегу и помогаю»

Всероссийский спортивно-благотворительный корпоративный проект. Основная цель — сбор средств для фонда «Линия жизни» на лечение детей с редкими заболеваниями. По условиям акции за каждые 100 тыс. км спортивной активности сотрудников-спортсменов Ростелеком конвертирует и перечисляет в фонд 1 млн рублей. За все время существования проекта было собрано 16 млн рублей на операции по эндопротезированию для детей.

«Полдень»

Образовательный проект для воспитанников детских домов. Ростелеком совместно с Фондом социального развития «Полдень» реализует в детских домах и интернатах интерактивную образовательную программу, направленную на начальную профориентацию и социальную адаптацию детей.

Также проводятся игровые образовательные программы: «Золотой век» (по школьным предметам), «Цифровое равенство», «Траектория жизни», «В переплет. Новая глава» и «Серьезный разговор».

Всего за 2013–2024 годы было организовано 951 образовательное мероприятие для более чем 500 воспитанников из 12 детских домов и разработано 15 игровых модулей.

В отчетном году Ростелеком запустил социальный проект «Потому что мы — семья» в поддержку Года семьи (2024). В рамках проекта обычные люди откровенно делились чувствами и рассказывали о реальных отношениях в семье. Их рассказы превратились в киноисповедования — уникальный формат мини-фильмов на стыке документальной журналистики и психологии. По итогам 2024 года проект был удостоен премий Eventiada и Sostav.ru.

Площадкой съемок киноисповедований стал кинозал Wink на территории выставки «Россия». Охват публикаций о проекте в интернете превысил 7 млн просмотров, а 56 киноисповедований увидели десятки тысяч зрителей.

Партнерами проекта стали:

1. Министерство цифрового развития, связи и массовых коммуникаций РФ
2. Национальный проект «Демография»
3. Международная выставка-форум «Россия»
4. «Почта России»

2.11 Финансовый обзор

Ростелеком успешно завершил 2024 год, показав двузначные темпы роста выручки и добившись увеличения операционной прибыли до амортизации. Основные драйверы роста компании — сервисы мобильной связи и цифровые инновационные продукты.

В 2024 году вклад цифровой линейки сервисов в выручку компании превысил 23%, а масштаб цифрового бизнеса в абсолютном выражении приблизился к внушительной отметке 200 млрд рублей. Это стало реальностью благодаря усилиям команды Ростелекома по цифровой трансформации с опережающим ростом в перспективных цифровых и ИТ-направлениях.

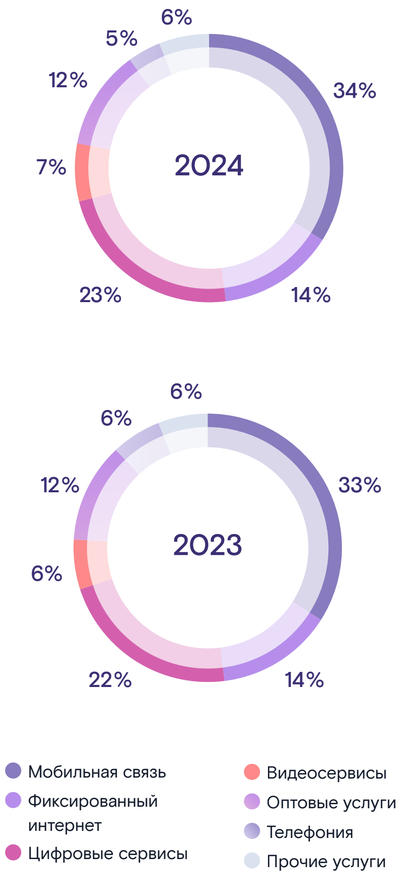
На динамику чистой прибыли 2024 года преимущественно повлиял рост расходов из-за необходимости рефинансировать долговой портфель, что приходилось делать по более высоким ставкам в условиях жесткой денежно-кредитной политики. На финансовом результате также сказался эффект пересчета отложенных налоговых платежей в связи с повышением с 1 января 2025 года ставки налога на прибыль. Компенсировать рост финансовых расходов мы планируем за счет внутренней эффективности, а также оптимизации инвестиционной программы с фокусом на проектах с максимальной отдачей на капитал и рост бизнеса. Реализация ряда проектов будет перенесена на более поздний срок, но мы продолжим инвестировать в критически важную сетевую инфраструктуру и технологии, чтобы обеспечивать пользователей качественной связью и интернетом, а также создавать и внедрять решения, которые не только развивают цифровое настоящее, но и определяют будущее нашей страны.

Структура выручки

По видам услуг, млн руб.

Показатель	2023	2024	Изменение 2024/2023
Мобильная связь	234 927	264 236	12%
Фиксированный интернет	101 987	108 409	6%
Цифровые сервисы	155 659	181 142	16%
Видеосервисы	45 667	51 919	14%
Оптовые услуги:	87 448	91 045	4%
• присоединение и пропуск трафика	18 327	18 179	(1%)
• VPN	39 009	37 539	(4%)
• аренда каналов	10 548	12 101	15%
• инфраструктурные сервисы и услуги	19 564	23 226	19%
Фиксированная телефония	42 149	39 195	(7%)
Прочие услуги	39 964	43 999	10%
Итого	707 801	779 945	10%

Структура выручки



По управленческим сегментам, млн руб.

Показатель	2023	2024	Изменение 2024/2023
Сегменты	351 412	397 956	13%
B2C[1]	146 659	158 014	8%
B2B/G[2]	138 139	161 891	17%
B2O[3]	66 614	78 051	17%
Цифровые кластеры	145 262	172 708	19%
ЦОД и облачные услуги[4]	57 455	69 670	21%
Цифровые регионы	28 145	31 565	12%
Информационная безопасность[5]	14 351	21 680	51%
Прочие	45 311	49 793	10%
Мобильный бизнес	250 403	277 776	11%
Прочие	59 033	57 464	(3%)
Элиминации и корректировки	(98 309)	(125 959)	–
Итого	707 801	779 945	10%

Выручка за 2024 год увеличилась на 10% по сравнению с 2023 годом и составила 779,9 млрд рублей, что обеспечено влиянием следующих факторов:

1

рост доходов от мобильной связи на 12%, связанный с ростом потребления мобильного интернета, активным проникновением пакетных предложений и переходом на новые настраиваемые тарифные планы

2

рост доходов от цифровых сервисов на 16%, связанный с продвижением услуг дата-центров и облачных сервисов, включая виртуальную телефонию, предоставлением сервисов информационной безопасности, развитием платформенных решений для предоставления социальных сервисов

3

рост доходов в сегменте услуг широкополосного доступа в интернет на 6% за счет увеличения количества клиентов, подключенных по оптическим сетям доступа, и роста ARPU

4

рост доходов от видеосервисов на 14%, связанный главным образом с активным развитием и расширением клиентской базы Wink.ru, который сочетает возможности IPTV и онлайн-кинотеатра; на динамику также повлияли особенности консолидации в 2023 году видеосервиса Wink и интерактивного ТВ после их выделения в отдельную бизнес-единицу для ускоренного развития на перспективном рынке онлайн-кинотеатров в партнерствах с другими игроками

Основной вклад в рост выручки в 2024 году обеспечили цифровые кластеры, мобильный бизнес, а также продвижение комплексных цифровых продуктов в сегменте B2B/G.

[1] Частные пользователи.
[2] Корпоративные клиенты и государственный сектор.
[3] Операторы.
[4] Данные РТК-ЦОД.
[5] Данные по группе компаний «Солар».

Динамика операционной прибыли

Структура операционных расходов, млн руб.

Показатель	2023	2024	Изменение 2024/2023
Расходы на персонал	(175 905)	(198 713)	13%
Амортизационные отчисления и убытки от обесценения внеоборотных активов	(157 478)	(172 267)	9%
Расходы по услугам операторов связи	(89 940)	(95 056)	6%
Материалы, ремонт и обслуживание, коммунальные услуги	(47 759)	(53 329)	12%
Прибыль от выбытия основных средств и нематериальных активов	8 463	7 406	(12%)
Убытки от обесценения финансовых активов, оцениваемых по амортизированной стоимости	(3 480)	(1 842)	(47%)
Прочие операционные доходы	28 741	27 980	(3%)
Прочие операционные расходы	(151 100)	(169 744)	12%
Итого	(588 458)	(655 565)	11%

За 2024 год операционные расходы выросли на 11% по сравнению с аналогичным периодом 2023 года и составили 654,8 млрд рублей.

На динамику оказали влияние следующие факторы:

1

13%-ный рост (на 22,8 млрд рублей) расходов на персонал, в том числе в связи с наращиванием численности в цифровых кластерах и индексацией вознаграждения сотрудникам

2

12%-ный рост (на 18,6 млрд рублей) прочих операционных расходов, в том числе обусловленный более высоким уровнем затрат по инфраструктурным проектам для крупных корпоративных и государственных заказчиков, сопровождающихся ростом соответствующих доходов, ростом расходов на маркетинг и продвижение, а также увеличением платы за частоты

3

9%-ный рост (на 14,8 млрд рублей) амортизационных отчислений и убытков от обесценения внеоборотных активов, в том числе в связи с вводом основных средств и нематериальных активов под новые проекты

4

12%-ный рост (на 5,6 млрд рублей) расходов на материалы, ремонт и обслуживание, коммунальные услуги, в том числе в связи с влиянием инфляционных факторов

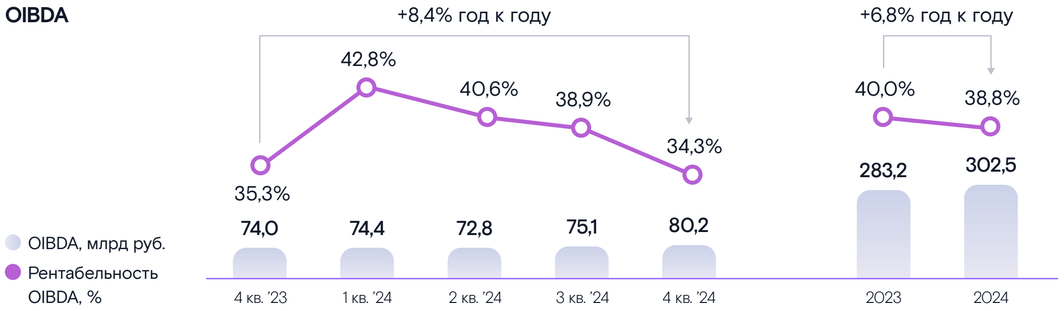
Структура OIBDA по сегментам и кластерам, млн руб.

Показатель	2023	2024	Изменение 2024/2023
Сегменты	110 091	121 912	11%
• B2C	42 736	43 463	2%
• B2B/G	45 339	47 355	4%
• B2O	22 016	31 094	41%
Цифровые кластеры	29 398	44 766	52%
• ЦОД и облачные услуги	25 834	30 362	18%
• Цифровые регионы	6 942	8 520	23%
• Информационная безопасность	3 114	4 232	36%
• Прочие	(6 492)	1 652	–
Мобильный бизнес	121 155	127 225	5%
Прочие	30 892	26 939	(13%)
• Элиминации и корректировки	(8 304)	(18 382)	–
Итого	283 232	302 460	7%

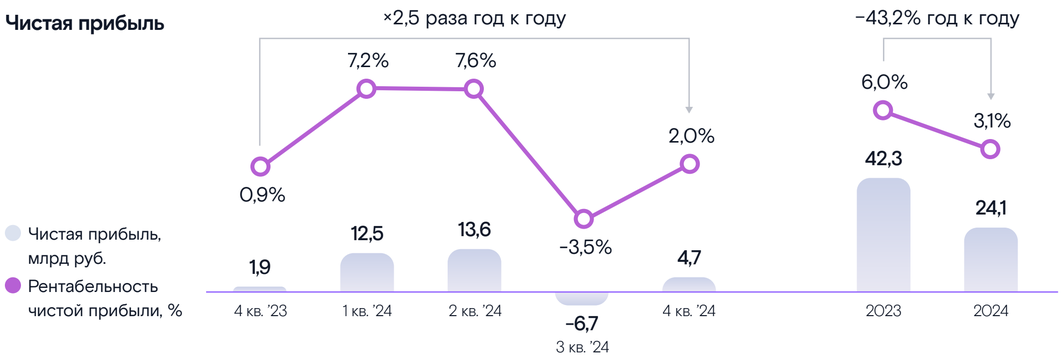
Показатель OIBDA за 2024 год увеличился на 7%, до 302,5 млрд рублей. На динамику OIBDA повлиял рост выручки, а также перечисленные факторы изменения операционных расходов. Рентабельность по OIBDA за 2024 год снизилась до 38,8% против 40,0% за аналогичный период прошлого года.

Операционная прибыль за 2024 год выросла на 4%, до 124,4 млрд рублей, по сравнению с аналогичным периодом прошлого года.

OIBDA



Чистая прибыль



Динамика чистой прибыли

Прибыль до налогообложения за 2024 год составила 35,3 млрд рублей против 62,0 млрд рублей за аналогичный период прошлого года. Динамика прибыли до налогообложения за 2024 год определялась изменением операционной прибыли, а также ростом финансовых расходов в связи с увеличением стоимости заимствования. Налог на прибыль за 2024 год снизился на 43%, до 11,2 млрд рублей.

Динамика налога на прибыль за 2024 год обусловлена более низким уровнем прибыли до налогообложения, уплатой налога на сверхприбыль в 2023 году, а также эффектом пересчета отложенных налоговых платежей в связи с повышением ставки налога на прибыль до 25% (до 5% для ИТ-компаний в составе группы) с 2025 года. Чистая прибыль за 2024 год составила 24,1 млрд рублей против 42,3 млрд рублей за 2023 год.

Денежный поток

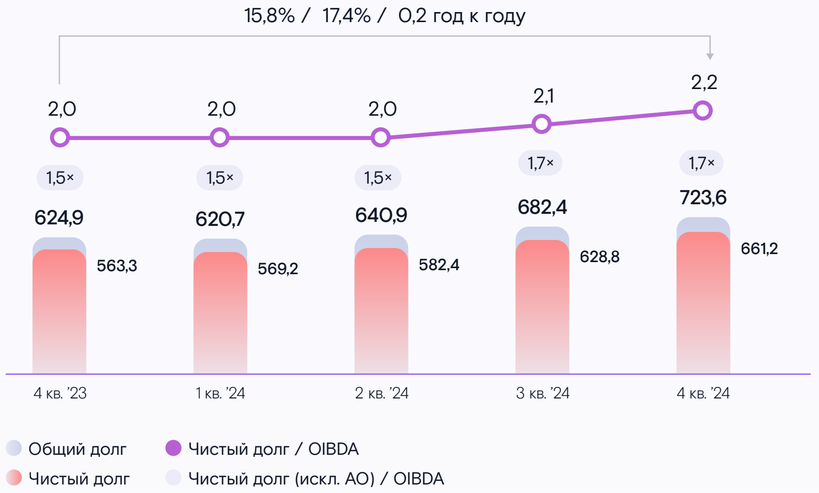
Чистый операционный денежный поток по итогам 2024 года вырос на 16%, до 199,5 млрд рублей. Изменение чистого операционного потока по итогам 2024 года обусловлено преимущественно положительным влиянием рабочего капитала, динамика которого определялась главным образом более высоким уровнем предоплаты по налогам в IV квартале 2023 года.

По итогам 2024 года денежный отток по инвестициям во внеоборотные активы вырос на 21%, до 178,8 млрд рублей (22,9% от выручки). Динамика капитальных вложений по итогам 2024 года отражает восстановление инвестиционной активности с учетом отложенных проектов 2022–2023 годов, а также фокуса на импортозамещении. Свободный денежный поток за 2024 год составил 40,3 млрд рублей против 56,8 млрд рублей за 2023 год. Динамику свободного денежного потока в 2024 году определили восстановление инвестиционной активности и рост процентных платежей в связи с ростом ключевой ставки.

Общий долг Группы компаний на 31 декабря 2024 года (с учетом АО) вырос на 16% к началу года, до 723,6 млрд рублей. 100% общего долга Группы компаний на указанную дату составляли рублевые обязательства.

Чистый долг Группы компаний на 31 декабря 2024 года составил 661,2 млрд рублей, увеличившись на 17% к началу года. Долговая нагрузка компании на 31 декабря 2024 года составила 2,2× по показателю «Чистый долг / OIBDA»[1]. Долговая нагрузка компании на 31 декабря 2024 года составила 1,7× по показателю «Чистый долг, исключая АО / OIBDA».

Общий и чистый долг[2]



Структура долга по типу обязательств

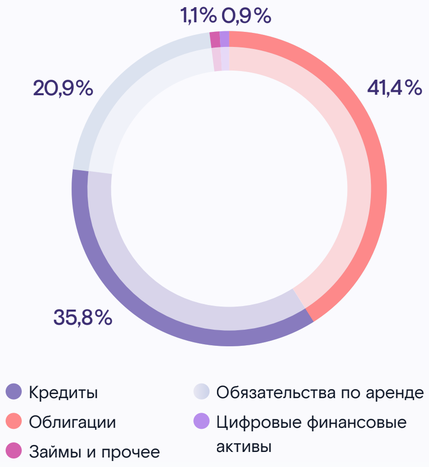
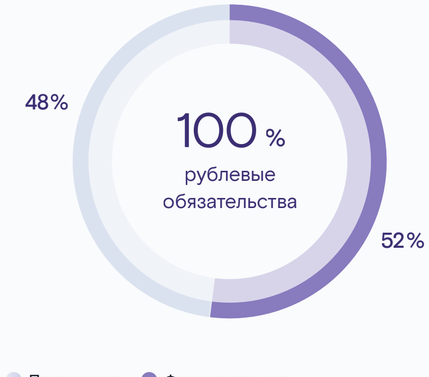


График погашения кредитов, займов и облигаций

Кредиты, займы и облигации по виду ставки



[1] OIBDA за последние 12 месяцев.

[2] АО — обязательства по аренде. Общий долг = долгосрочные и краткосрочные кредиты и займы + долгосрочные и краткосрочные обязательства по аренде. Чистый долг = общий долг – денежные средства и эквиваленты – прочие оборотные финансовые активы.

03

Корпоративное управление

3.1	Структура корпоративного управления ПАО «Ростелеком»	155
3.2	Органы управления	164
3.3	Органы контроля	178
3.4	Система противодействия коррупции	180
3.5	Система управления рисками	186
3.6	Раскрытие информации	193
3.7	Ценные бумаги и взаимодействие с акционерами и инвесторами	194

154–201

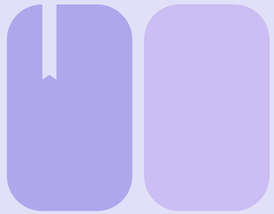
3.1

Структура корпоративного управления ПАО «Ростелеком»

Ростелеком использует трехуровневую модель корпоративного управления, соответствующую передовым международным и российским стандартам. Эта модель обеспечивает три линии защиты интересов акционеров, способствует эффективному использованию их инвестиций, а также позволяет выявлять и контролировать риски, которые могут быть труднодоступны для оценки инвесторами.

Система корпоративного управления Ростелекома обеспечивает ясное определение целей компании и способов их достижения, а также эффективный контроль за ее деятельностью со стороны акционеров.

Принципы



1. Баланс интересов акционеров, менеджмента и стейкхолдеров
2. Равное отношение ко всем акционерам и соблюдение их прав
3. Подотчетность совета директоров, президента и правления компании акционерам
4. Информационная и финансовая прозрачность

Приоритеты

1. Учет интересов стейкхолдеров и взаимодействие с ними
2. Соблюдение этических норм делового поведения
3. Своевременное и точное раскрытие информации
4. Корпоративная социальная ответственность

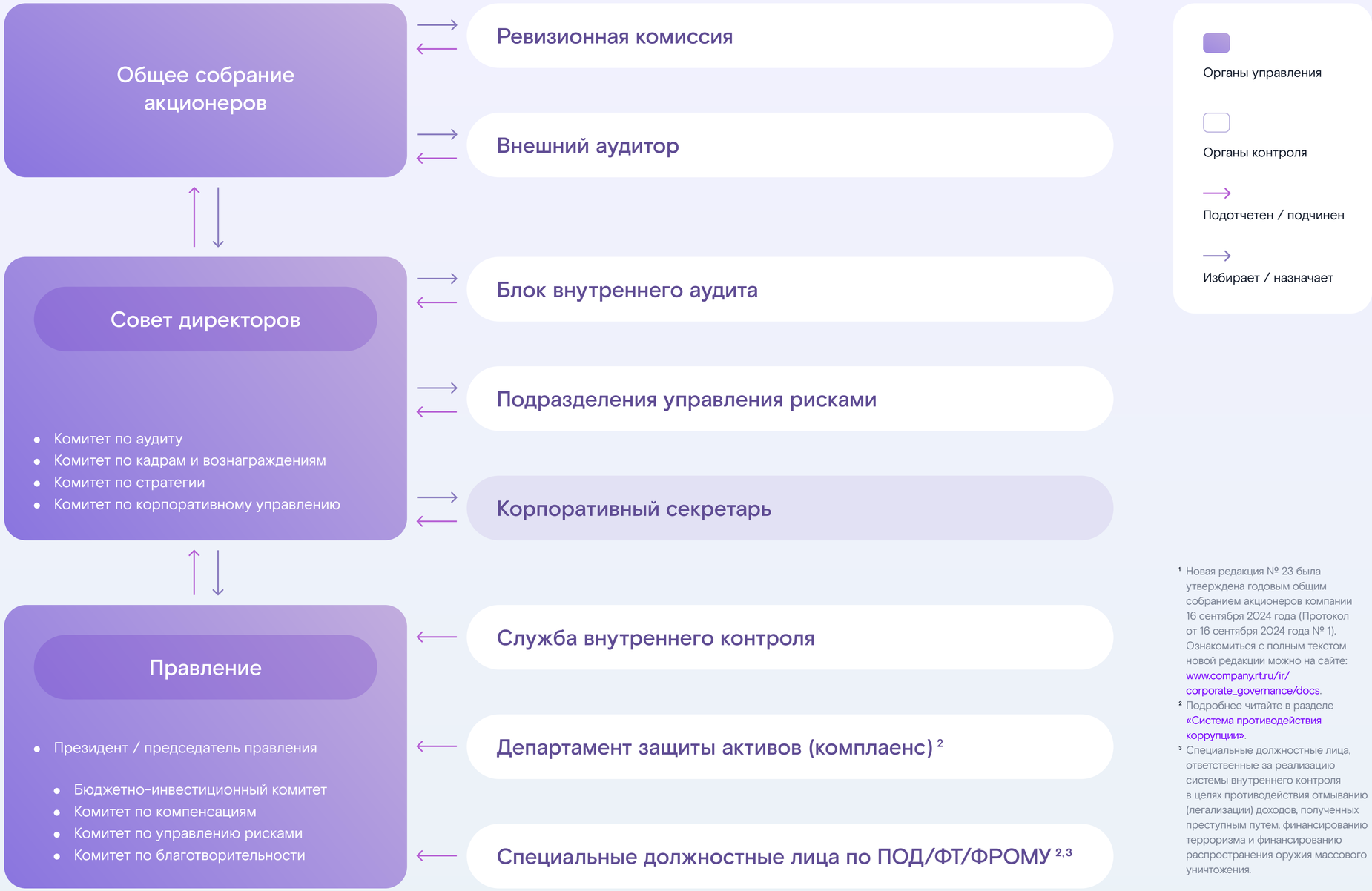
Направления развития

1. Постоянное повышение эффективности системы внутреннего контроля и аудита
2. Непрерывное улучшение практики корпоративного управления
3. Развитие электронных сервисов, позволяющих акционерам эффективно реализовывать свои права
4. Усовершенствование информационной системы, автоматизирующей работу правления и его комитетов

Структура корпоративного управления

В соответствии с Уставом[1] ПАО «Ростелеком» (далее — Устав) управление компанией осуществляют:

- общее собрание акционеров
- совет директоров (избирается общим собранием акционеров для стратегического руководства компанией)
- президент и правление (назначаются советом директоров для повседневного оперативного управления компанией)



[1] Новая редакция № 23 была утверждена годовым общим собранием акционеров компании 16 сентября 2024 года (Протокол от 16 сентября 2024 года № 1). Ознакомиться с полным текстом новой редакции можно на сайте: www.company.rt.ru/ir/corporate_governance/docs.

[2] Подробнее читайте в разделе «Система противодействия коррупции».

[3] Специальные должностные лица, ответственные за реализацию системы внутреннего контроля в целях противодействия отмыванию (легализации) доходов, полученных преступным путем, финансированию терроризма и финансированию распространения оружия массового уничтожения.

Основные политики

В ПАО «Ростелеком» действуют 26 политик и нормативных документов, регулирующих функционирование системы корпоративного управления. В 2024 году и в начале 2025 года были обновлены пять из них.

Основные политики ПАО «Ростелеком» в сфере корпоративного управления[1]

Название документа	Дата вступления в силу последней редакции
Устав	16 сентября 2024 года
Положение об общем собрании акционеров	30 июня 2022 года
Положение о ревизионной комиссии	30 июня 2022 года
Положение о совете директоров	30 июня 2022 года
Положение о комитете по стратегии совета директоров	6 августа 2020 года
Положение о комитете по аудиту совета директоров	6 августа 2020 года
Положение о комитете по кадрам и вознаграждениям совета директоров	6 августа 2020 года
Положение о комитете по корпоративному управлению совета директоров	6 августа 2020 года
Положение о президенте	30 июня 2022 года
Положение о правлении	30 июня 2022 года
Кодекс корпоративного управления	27 декабря 2007 года
Этический кодекс	13 июня 2023 года
Антикоррупционная политика	6 июня 2023 года

Название документа	Дата вступления в силу последней редакции
Политика в области внутреннего аудита	20 декабря 2024 года
Положение о внутреннем аудите	20 декабря 2024 года
Положение о получении, рассмотрении и хранении обращений, поступающих на горячую линию по соблюдению Этического кодекса	28 июня 2024 года
Политика управления рисками	25 июня 2021 года
Положение об интегрированной системе управления рисками	19 апреля 2022 года
Политика управления системой внутреннего контроля	23 сентября 2022 года
Процедура внедрения, поддержания и развития системы внутреннего контроля	30 января 2025 года
Экологическая политика	19 декабря 2022 года
Положение об информационной политике	30 сентября 2015 года
Дивидендная политика	19 апреля 2021 года
Положение об инсайдерской информации	31 января 2023 года
Положение о корпоративном секретаре и аппарате корпоративного секретаря	13 сентября 2019 года
Положение об устойчивом финансировании	15 июня 2021 года

[1] Ознакомиться с документами можно на сайте компании: www.company.rt.ru/ir/corporate_governance/docs.

Управление дочерними и зависимыми обществами

Группа «Ростелеком» включает ПАО «Ростелеком» и его дочерние и зависимые общества (ДЗО). В течение 2024 года в Группу входили 200 дочерних компаний, по состоянию на 31 декабря 2024 года — 196 дочерних компаний[1].

Компания рассматривает ДЗО как основную точку роста бизнеса. Для развития новых стратегических направлений Ростелеком создает цифровые кластеры, состоящие из нескольких ДЗО, сгруппированных по взаимосвязанным видам деятельности.

Ростелеком продолжил оптимизацию структуры владения активами и актуализацию корпоративных документов. Ростелеком взаимодействует с головной компанией кластера, которой делегируется взаимодействие с прочими компаниями бизнес-направления и управление ими. На уровне Ростелекома остается контрольно-ревизионная функция в отношении данных компаний.

5

кластеров, которые успешно функционировали в 2024 году

- «ЦОД и облачные услуги» 1
- «Информационная безопасность» 2
- «Цифровые регионы» 3
- «Государственные цифровые услуги и сервисы» 4
- «Цифровая медицина» 5

[1] См. примечание 11 к Годовой консолидированной финансовой отчетности ПАО «Ростелеком» и его дочерних организаций за 2024 год, составленной в соответствии с МСФО. С полным списком 265 ДЗО на 31 декабря 2024 года можно ознакомиться в Приложении № 5 «Информация обо всех формах участия ПАО „Ростелеком“ в коммерческих и некоммерческих организациях» к настоящему Годовому отчету: www.company.rt.ru/ir/agm/files/2024/Appendices_to_Annual_report_rus_abriged.zip.

Подходы к корпоративному управлению исходя из доли владения ДЗО

Миноритарная доля

Участие в общих собраниях акционеров, защита акционерных прав Ростелекома

Доля участия <50%

Управление в соответствии с заключенным корпоративным договором, обеспечивающим:

- выдвижение кандидатур на должности топ-менеджеров со стороны Ростелекома
- участие в работе совета директоров и контрольных органов
- аутсорсинг поддерживающих функций (по договоренности с партнером)

Доля участия >50%

Интеграция в систему корпоративного управления и культуру Ростелекома, включая:

- формирование единой модели корпоративного управления ДЗО
- назначение единоличных исполнительных органов и большинства представителей в коллегиальных органах управления и контроля ДЗО
- единую систему финансового планирования и казначейства
- аутсорсинг поддерживающих функций
- унифицированный подход к стандартам ведения бизнеса и основным регламентирующим документам

Принципы управления ДЗО

1

Пропорциональность и прозрачность

Инструменты управления должны соответствовать размерам и задачам ДЗО, быть однозначными и понятными для сотрудников.

2

Системность и комплексность

Инструментарий управления ДЗО должен позволять использовать системный анализ и синтез в каждом управленческом решении и охватывать все аспекты деятельности ДЗО. Взаимоотношения компаний Группы должны строиться на принципах взаимовыгодного сотрудничества.

3

Экономичность и эффективность

Нерентабельные ДЗО ликвидируются, или принимаются меры по повышению их эффективности. Инструменты управления должны легко встраиваться в существующие информационные системы. Информационные потоки должны отвечать принципам минимальной достаточности.

4

Соответствие законодательству

Инструменты управления и решения должны находиться в законодательном поле Российской Федерации или других стран, на территории которых ДЗО ведет свою деятельность. Особое внимание должно обращаться на соблюдение антикоррупционного законодательства.

5

Обратная связь

Благодаря обратной связи от ДЗО совершенствуются инструменты их управления и контроля.

6

Делегирование полномочий, централизация и децентрализация управленческих функций, ограничение полномочий руководителя ДЗО и ответственность за результаты

На руководителей ДЗО возлагаются полномочия и ответственность за деятельность организации. В учредительных документах ДЗО определяются лимиты сделок, сверх которых руководители обществ не имеют права самостоятельно заключать сделки, а также отчуждать и обременять имущество ДЗО.

7

Коллегиальность в выработке решений и единоначалие в управлении

Ростелеком участвует в назначении руководителей и членов советов директоров ДЗО. Подразделения компании оказывают аналитическую поддержку членам советов директоров ДЗО, избранным по предложению Ростелекома.

8

Формирование среды корпоративного взаимодействия

Разработка и внедрение методик и процедур, регламентирующих координацию информационного и материального потоков при взаимодействии с ДЗО.

9

Мотивация на выполнение поставленных целей и задач

Мотивация руководителей и сотрудников ДЗО должна быть основана на стимулировании к достижению поставленных перед ДЗО целей. Мотивация сотрудников Ростелекома, ответственных за ДЗО, должна учитывать достижение стратегических целей ДЗО.

10

Приоритет функций управления над структурой при создании ДЗО и приоритет структуры над функциями управления в действующих ДЗО

При создании или приобретении компаний Ростелеком максимально быстро внедряет системы управления ДЗО и контроля за ними. По мере формирования этих институтов проводятся оптимизационные мероприятия для всей системы управления и структуры ДЗО.

Участие совета директоров и правления Ростелекома в управлении ДЗО

Совет директоров Ростелекома определяет позицию компании:

- по вопросам участия и прекращения участия Ростелекома в других коммерческих организациях (за исключением случаев, когда прекращение участия происходит в результате ликвидации или реорганизации коммерческой организации по решению органа управления такой организации или суда)
- по вопросам изменения размера доли участия Ростелекома в коммерческой организации (за исключением случаев, когда данное изменение происходит в результате реорганизации коммерческой организации по решению органа управления такой организации или суда)
- при рассмотрении органами управления ДЗО (в случаях прямого участия Ростелекома в таких хозяйственных обществах) вопросов о приобретении ими акций (долей в уставном капитале) других хозяйственных обществ, в том числе при их учреждении, в случае если цена такой сделки составляет 15% и более балансовой стоимости активов ДЗО, определенной по данным его бухгалтерской (финансовой) отчетности на последнюю отчетную дату, за исключением случаев, когда цена такой сделки не превышает 0,5% балансовой стоимости активов ПАО «Ростелеком», определенной по данным его бухгалтерской (финансовой) отчетности на последнюю отчетную дату, или доля участия такого ДЗО в другом хозяйственном обществе не меняется
- при рассмотрении органами управления ДЗО вопросов о приобретении и об отчуждении ими акций Ростелекома

Правление Ростелекома определяет позицию компании:

- по вопросам принятия решений об изменении номинальной стоимости доли участия, количества акций или номинальной стоимости акций, принадлежащих Ростелекому в коммерческой организации, когда такое изменение происходит без изменения размера доли участия Ростелекома в коммерческой организации
- при голосовании по вопросам компетенции общих собраний участников коммерческих организаций, участником которых является Ростелеком, при решении вопросов, влекущих прекращение участия Ростелекома в таких организациях, изменении размера доли участия, номинальной стоимости доли участия, количества акций или номинальной стоимости акций, принадлежащих Ростелекому
- по вопросам, относящимся к компетенции общих собраний участников ДЗО (высших органов управления организаций иных организационно-правовых форм), единственным участником которых является Ростелеком

Формирование советов директоров ДЗО

Отбор кандидатов в члены советов директоров ДЗО основывается на принципах обеспечения совокупной компетенции, сбалансированности квалификации и опыта, преемственности состава, а также соблюдении требований законодательства.

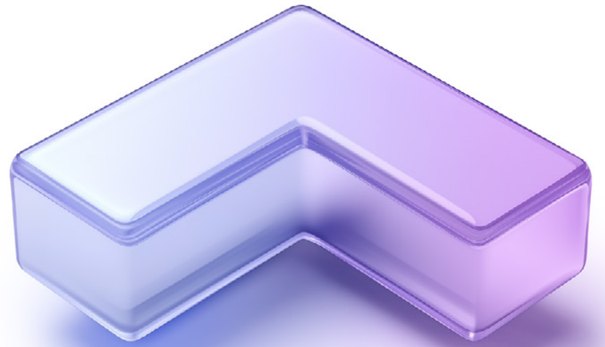
Ключевые улучшения в 2024 году

В 2024 году компания продолжила повышать качество обслуживания акционеров, обращающихся на горячую линию по номеру 8 800 100-16-66, путем усовершенствования скрипт-менеджера и платформы IVR[1] для быстрой обработки входящих звонков без участия операторов и эффективной маршрутизации вызовов внутри компании и АО «ВТБ Регистратор».

Рейтинг корпоративного управления

Рейтинг корпоративного управления Российского института директоров[2]

Планы по улучшению практики корпоративного управления



В 2025 году Ростелеком продолжит улучшать систему корпоративного управления. Компания планирует и дальше развивать цифровые сервисы и дистанционные каналы взаимодействия для акционеров. Это упростит акционерам реализацию их прав, при этом учитываются все применимые требования законодательства.

[1] Interactive Voice Response (IVR) — интерактивное голосовое меню.

[2] Рейтинг подтвержден в феврале 2022 года.

Соблюдение Кодекса корпоративного управления[1]

Раздел кодекса	Соблюдается			Частично соблюдается			Не соблюдается			Общее количество принципов в рамках каждого раздела кодекса
	2022	2023	2024	2022	2023	2024	2022	2023	2024	
Права акционеров и равенство условий для акционеров при осуществлении ими своих прав	13	13	13	–	–	–	–	–	–	13
Совет директоров	32	26	24	4	10	10	–	–	2	36
Корпоративный секретарь	1	1	1	–	–	–	1	1	1	2
Система вознаграждения членов совета директоров, исполнительных органов и иных ключевых руководящих сотрудников	9	9	9	1	1	1	–	–	–	10
Система управления рисками и внутреннего контроля	6	6	6	–	–	–	–	–	–	6
Раскрытие информации о компании, информационная политика компании	4	4	4	3	3	3	–	–	–	7
Существенные корпоративные действия	4	4	4	1	1	1	–	–	–	5
Итого	69	63	61	9	15	15	1	1	3	79

[1] На основе методологии, рекомендованной Банком России письмом от 27 декабря 2021 года № ИН-06-28/102. Подробнее читайте в Приложении № 1 «Отчет о соблюдении принципов и рекомендаций Кодекса корпоративного управления, рекомендованного к применению Банком России» к настоящему Годовому отчету: www.company.rt.ru/ir/agm/files/2024/Appendices_to_Annual_report_rus_abriged.zip.

3.2 Органы управления

Общее собрание акционеров

Общее собрание акционеров является высшим органом управления компании.
Его деятельность регулируется законами Российской Федерации, Уставом и Положением об общем собрании акционеров[1].

В 2024 году годовое общее собрание акционеров[2] Ростелекома состоялось 16 сентября, внеочередные собрания акционеров не проводились.

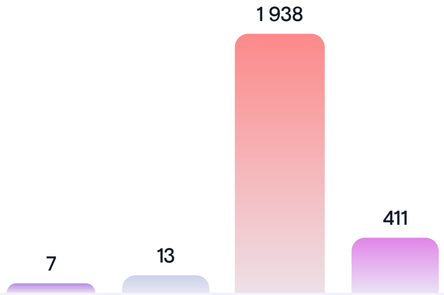
Помимо рассмотрения традиционных вопросов повестки годового общего собрания акционеров, таких как утверждение отчетности и решение о выплате дивидендов, собрание акционеров утвердило новую редакцию Устава.

Количество участников годовых собраний акционеров

- Бумажные бюллетени
- E-proxy voting (ISO — через депозитарий)
- Система электронного голосования АО «ВТБ Регистратор»[3]
- Система электронного голосования НКО АО НРД[4]

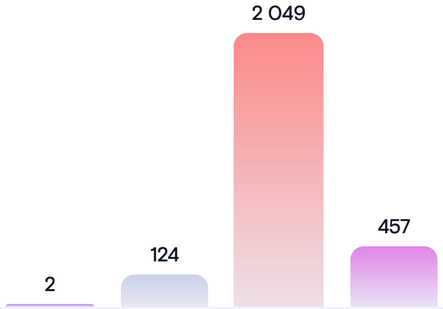
ГОСА 2022

2 369
ВСЕГО



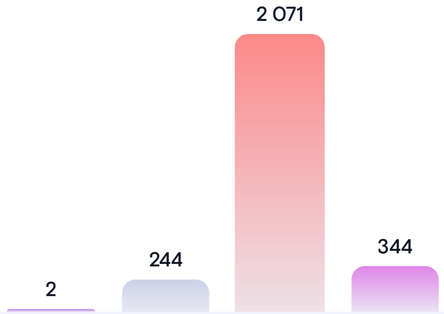
ГОСА 2023

2 632
ВСЕГО



ГОСА 2024

2 661
ВСЕГО



[1] Новая редакция № 12 была утверждена годовым общим собранием акционеров компании 30 июня 2022 года (Протокол от 1 июля 2022 года № 1). Ознакомиться с полным текстом новой редакции можно на сайте: www.company.rt.ru/ir/corporate_governance/docs.

[2] Отчет об итогах голосования от 16 сентября 2024 года: www.company.rt.ru/ir/agm/events/gosa/detail/2023.

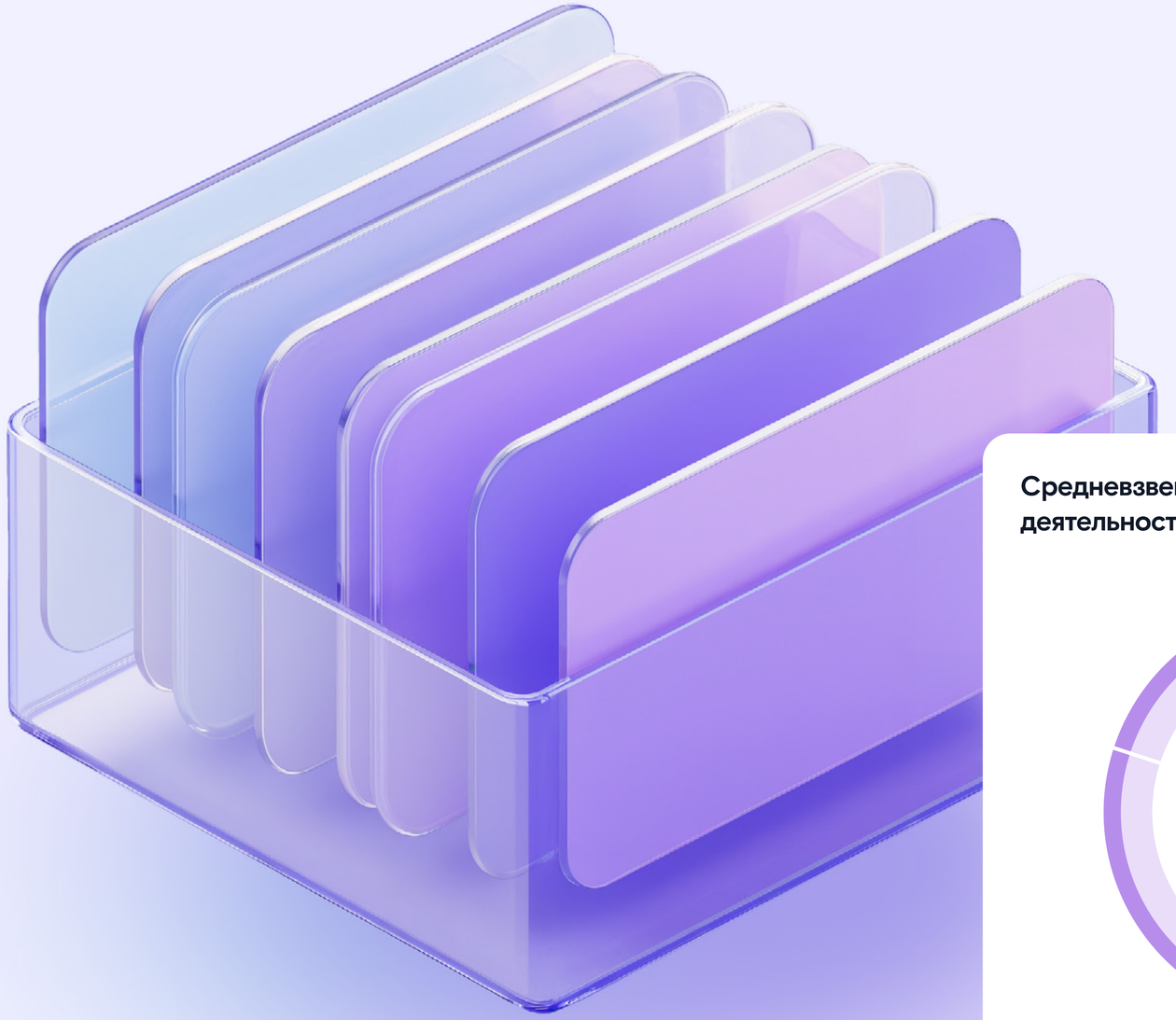
[3] pos.vtbreg.ru.

[4] www.e-vote.ru.

Совет директоров

Совет директоров — коллегиальный орган управления, отвечающий за вопросы стратегии развития и общего руководства деятельностью компании.

Полномочия совета директоров изложены в Уставе и Положении о совете директоров[1].

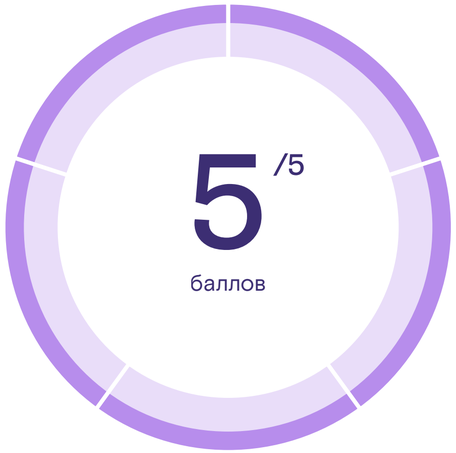


Оценка совета директоров[2]

В феврале — марте 2025 года независимый консультант АО «ВТБ Регистратор» провел оценку работы совета директоров в целом, а также оценку работы его комитетов и каждого члена, включая председателя. Средневзвешенная оценка деятельности совета составила 5 из 5 баллов. Консультант отметил сбалансированность его состава, а также высокое качество работы совета и его комитетов.

По итогам оценки было рекомендовано дополнительно сфокусироваться на вопросах импортозамещения и кибербезопасности, а также на системе управления рисками в целом.

Средневзвешенная оценка деятельности совета директоров



[1] Новая редакция № 17 была утверждена годовым общим собранием акционеров компании 30 июня 2022 года (Протокол от 1 июля 2022 года № 1). Ознакомиться с полным текстом новой редакции можно на сайте: www.company.rt.ru/ir/corporate_governance/docs.

[2] Подробнее об оценке совета директоров, действовавшего в 2023 и 2024 годах, читайте в Приложении № 2 «Органы управления и контроля» к настоящему Годовому отчету: www.company.rt.ru/ir/agm/files/2024/Appendices_to_Annual_report_rus_abriged.zip.

Введение в должность членов совета директоров

Система адаптации и программы введения в должность новых членов являются важным аспектом эффективной работы совета директоров.

В ходе процедур адаптации новые члены совета директоров ПАО «Ростелеком» знакомятся со всеми внутренними документами компании, регулирующими деятельность совета, и встречаются с членами правления и представителями внутреннего и внешнего аудита.

На первом заседании совета директоров президент рассказывает его новым членам о стратегии и бизнесе Ростелекома, а также о ключевых проектах, осуществленных компанией или запланированных ею на ближайший корпоративный год.

Требования к кандидатам в совет директоров

При подборе кандидатов в совет директоров Ростелеком руководствуется российскими и международными стандартами корпоративного управления. Компания формирует совет директоров так, чтобы он мог выносить объективные независимые суждения, своевременно и эффективно принимать необходимые корпоративные решения.

Кандидаты в совет директоров должны обладать безупречной деловой и личной репутацией, а также профессиональными компетенциями, необходимыми для эффективного принятия решений в совете директоров, и не должны вызывать сомнений в том, что будут действовать в интересах компании и ее акционеров.

Конфликт интересов является веским основанием сомневаться, что кандидат будет объективно и беспристрастно действовать в интересах компании, в связи с чем не рекомендуется номинирование в совет директоров лиц, являющихся участниками, занимающих должности в составе исполнительных органов или являющихся сотрудниками компаний, которые конкурируют с Ростелекомом.

Независимые директора благоприятно влияют на формирование объективных оценок при принятии решений советом директоров по всем вопросам, входящим в его компетенцию, обеспечивая тем самым соблюдение баланса интересов всех акционеров Ростелекома.

Ключевые задачи совета директоров

- Формирование и продвижение бизнес-задач и стратегических целей компании.
- Обеспечение полноты, надежности и объективности публичной информации о компании.
- Защита прав и законных интересов акционеров.

Ключевые принципы деятельности совета директоров

Принятие решений на основании достоверной информации о деятельности компании.

Обеспечение соблюдения компанией долгосрочных интересов акционеров и получение акционерами соответствующей информации о деятельности компании.

Достижение баланса интересов между различными группами акционеров и принятие максимально объективных и сбалансированных решений в интересах всех акционеров.

Трактовка любых двусмысленных пунктов правил, описанных в нормативных юридических и иных актах, в пользу расширения прав и законных интересов акционеров.

Состав совета директоров[1]

Средний стаж работы

6,4 года

Доля женщин

9,1%

Ежегодно избираются

11 директоров

Средний возраст[2]

54 года

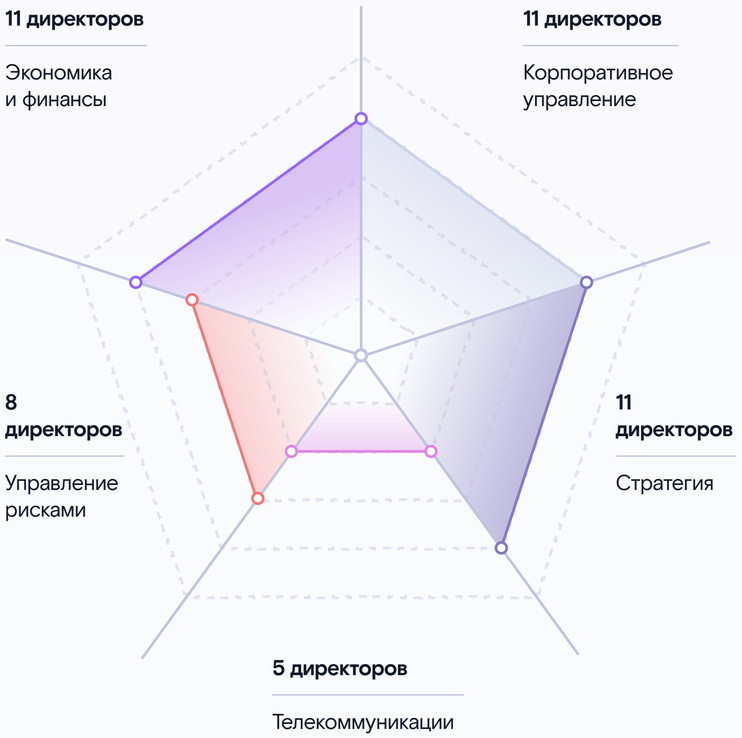
Возраст членов совета директоров

<50 лет
4 директора

50–60 лет
5 директоров

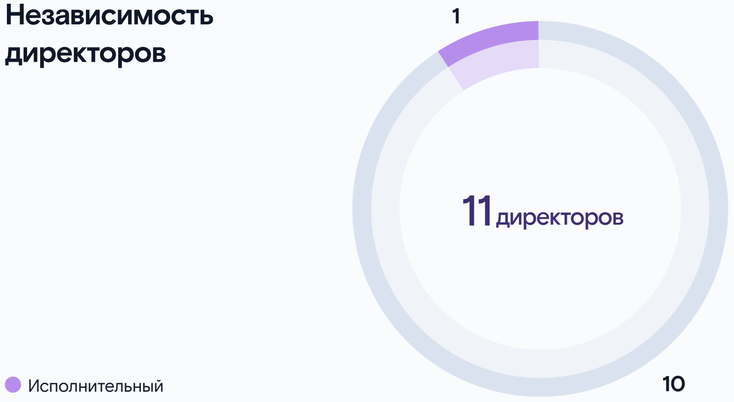
>60 лет
2 директора

Компетенции членов совета директоров[3]



Продолжительность работы в совете директоров

Независимость директоров



[1] Состав совета директоров указан по состоянию на 31 декабря 2024 года. Биографии всех директоров, входивших в совет в течение 2024 года, представлены в Приложении № 2 «Органы управления и контроля» к настоящему Годовому отчету: www.company.rt.ru/ir/agm/files/2024/Appendices_to_Annual_report_rus_abriged.zip.

[2] Средний возраст и стаж членов совета директоров указаны для состава, действовавшего на 31 декабря 2024 года.

[3] Состав совета директоров указан по состоянию на 31 декабря 2024 года.

Компетенции членов совета директоров[1]

Ответственность членов совета директоров застрахована на сумму 2,5 млрд рублей, для каждого независимого директора дополнительная страховая сумма составляет 92 млн рублей, совокупная дополнительная страховая сумма для независимых директоров — 460 млн рублей.

В 2024 году у членов совета директоров конфликта интересов выявлено не было.

Члены совета директоров ежеквартально заполняют анкеты, где указывают информацию обо всех факторах, которые могут повлечь конфликт интересов.

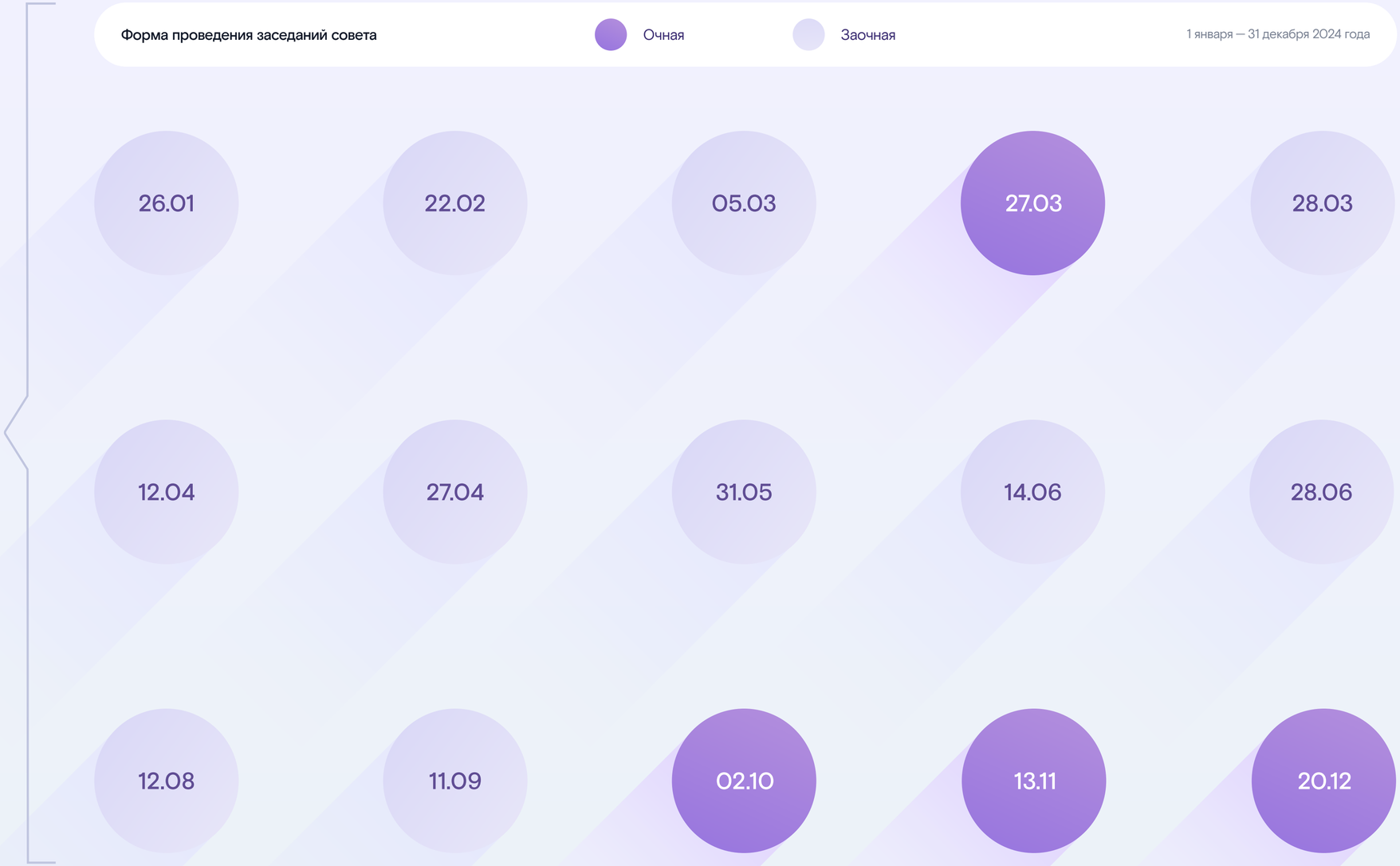
№	Роль в совете директоров	Комитет по аудиту	Комитет по стратегии	Комитет по кадрам и вознаграждениям	Комитет по корпоративному управлению
Директор 1		○	○	○	○
Директор 2		○	○	○	●
Директор 3		○	● Председатель	○	○
Директор 4		○	●	○	○
Директор 5	Председатель совета директоров	○	○	○	○
Директор 6		○	●	○	●
Директор 7		● Председатель	○	● Председатель	● Председатель
Директор 8		●	○	●	○
Директор 9		○	●	○	○
Директор 10	Заместитель председателя совета директоров	○	●	○	○
Директор 11		●	●	●	○

● Компетенции в комитете ○ Компетенции отсутствуют

[1] Состав совета директоров указан по состоянию на 31 декабря 2024 года.

Отчет о деятельности совета директоров и его комитетов[1] в 2024 году

15 заседаний совета директоров проведено



[1] Подробнее о вопросах, рассмотренных на заседаниях совета директоров и комитетов совета директоров, читайте в Приложении № 3 «Информация о заседаниях совета директоров и его комитетов» к настоящему Годовому отчету: www.company.rt.ru/ir/agm/files/2024/Appendices_to_Annual_report_rus_abriged.zip.

Присутствие членов совета директоров на заседаниях совета и его комитетов

	Совет директоров	Комитет по аудиту	Комитет по стратегии	Комитет по кадрам и вознаграждениям	Комитет по корпоративному управлению
Количество очных заседаний / заочных голосований	**4/11**	**0/9**	**1/1**	**1/0**	**0/1**
Директор 1	4(3)[1]/11				
Директор 2	4(1)/11				0/0
Директор 3	4/11		1/1		
Директор 4	4/11		1/1		
Директор 5[2]	3/0				
Директор 6	4/11		1/1		0/1
Директор 7	4/11	0/9		1/0	0/1
Директор 8	4/11	0/9		1/0	
Директор 9	4/11		1/0		
Директор 10[2]	3/0		1/0		
Директор 11	4(1)/11	0/9	1/1	1/0	
Директор 12[3]	1/11				
Директор 13[3]	0/11		0/1		

[1] В скобках указано количество очных заседаний, в которых член совета директоров принял участие посредством направления письменного мнения.

[2] Вошел в состав совета директоров 16 сентября 2024 года.

[3] Вышел из состава совета директоров 16 сентября 2024 года.

Вопросы, рассмотренные советом директоров

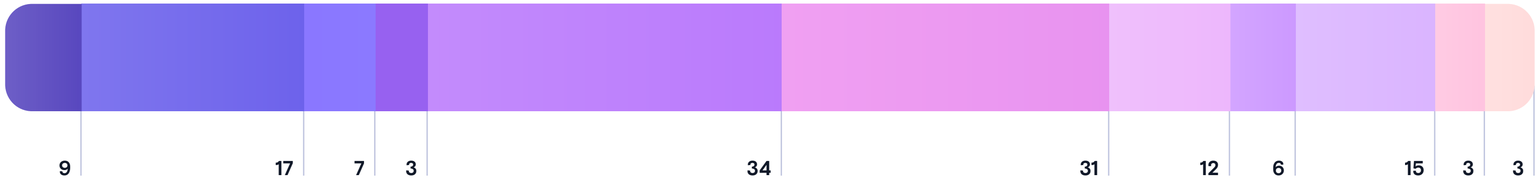
Основные результаты 2024 года

- Анализ необходимости корректировки ключевых документов (стратегия, программа цифровой трансформации) с учетом изменений макроэкономики и политической ситуации
- Утверждение обновленной системы ключевых показателей эффективности и функциональных показателей эффективности
- Поддержание высоких стандартов корпоративного управления
- Контроль за управлением ликвидностью для митигации рисков финансовой устойчивости

Планы на 2025 год

- Корректировка ключевых стратегических документов (стратегия, дивидендная политика)
- Корректировка ключевых корпоративных документов в рамках изменений применимого законодательства
- Постоянный мониторинг операционных и финансовых результатов в условиях напряженной ситуации на финансовых рынках и инфляционного давления

Рассмотренные вопросы



140 рассмотренных вопросов

- Аудит, управление рисками и внутренний контроль
- Вопросы общих собраний акционеров
- Организация работы совета директоров и комитетов
- Разное
- Согласие на совершение сделок с заинтересованностью
- Согласие на совершение сделок с уставными ограничениями
- Стратегия и развитие
- Управление непрофильными активами
- Управление персоналом
- Утверждение внутренних документов
- Ценные бумаги

Результаты деятельности комитетов совета директоров в 2024 году

Комитет по аудиту[1]

Комитет по аудиту рассматривает вопросы в следующих областях:

- бухгалтерская отчетность
- внутренний и внешний аудит
- противодействие недобросовестным действиям сотрудников компании и третьих лиц
- соблюдение Этического кодекса
- управление рисками

9 заседаний проведено в отчетном году в форме заочного голосования

28 вопросов рассмотрено

Комитет по кадрам и вознаграждениям[2]

Комитет по кадрам и вознаграждениям рассматривает вопросы в следующих областях:

- разработка, пересмотр и реализация Политики по вознаграждению
- оценка работы исполнительных органов компании и иных ключевых руководящих сотрудников
- условия досрочного расторжения трудовых договоров с членами исполнительных органов компании и иными ключевыми руководящими сотрудниками
- рекомендации совету директоров в отношении корпоративного секретаря
- раскрытие информации о политике и практике вознаграждения и о владении акциями менеджментом в годовом отчете
- компетенции и обязанности членов совета директоров, определение приоритетных направлений для усиления его состава и подбор новых кандидатов
- назначение и определение условий договоров членов правления, включая председателя правления

1 заседание проведено в отчетном году в очной форме

8 вопросов рассмотрено

Комитет по стратегии[3]

Комитет по стратегии рассматривает вопросы в следующих областях:

- стратегические цели и выполнение стратегии
- приоритетные направления и выполнение планов по ним
- распределение прибыли, включая дивиденды
- эффективность деятельности компании в долгосрочной перспективе
- взаимодействие с организациями, в которых участвует компания, включая вопрос о прекращении участия
- торговля ценными бумагами компании
- финансовая модель и модель оценки стоимости бизнеса
- реорганизация и ликвидация компании и подконтрольных организаций
- использование резервных и иных фондов
- крупные сделки и сделки с заинтересованностью

2 заседания проведено в отчетном году, из них 1 — очно

3 вопроса рассмотрено

Комитет по корпоративному управлению[4]

Комитет по корпоративному управлению рассматривает вопросы в следующих областях:

- подготовка и проведение годового и внеочередных общих собраний акционеров
- подходы к раскрытию информации, а также правила обращения с информацией, которая не является общедоступной
- подготовка поправок и утверждений новых версий документов, регулирующих деятельность органов управления компании
- урегулирование корпоративных конфликтов
- соответствие международным нормам и требованиям фондовых бирж
- утверждение регистратора компании и условий договора с ним

1 заседание проведено в отчетном году в форме заочного голосования

1 вопрос рассмотрен

[1] Новая редакция № 4 Положения о комитете по аудиту совета директоров ПАО «Ростелеком» утверждена советом директоров 6 августа 2020 года (Протокол от 6 августа 2020 года № 24). Ознакомиться с полным текстом документа можно на сайте: www.company.rt.ru/ir/corporate_governance/docs.
[2] Новая редакция № 4 Положения о комитете по кадрам и вознаграждениям совета директоров ПАО «Ростелеком» утверждена советом директоров 6 августа 2020 года (Протокол от 6 августа 2020 года № 24). Ознакомиться с полным текстом документа можно на сайте: www.company.rt.ru/ir/corporate_governance/docs.
[3] Новая редакция № 4 Положения о комитете по стратегии совета директоров ПАО «Ростелеком» утверждена советом директоров 6 августа 2020 года (Протокол от 6 августа 2020 года № 24). Ознакомиться с полным текстом документа можно на сайте: www.company.rt.ru/ir/corporate_governance/docs.
[4] Новая редакция № 5 Положения о комитете по корпоративному управлению совета директоров ПАО «Ростелеком» утверждена советом директоров 6 августа 2020 года (Протокол от 6 августа 2020 года № 24). Ознакомиться с полным текстом документа можно на сайте: www.company.rt.ru/ir/corporate_governance/docs.

Основные вопросы, рассмотренные комитетами в 2024 году

Комитет по аудиту

- Признание эффективным процесса проведения внешнего аудита годовой бухгалтерской отчетности по РСБУ и консолидированной отчетности по МСФО за 2023 год
- Обязательные коммуникации независимого аудитора и комитета по аудиту совета директоров
- Согласование выполнения аудитором неаудиторских услуг
- Отчеты о работе блока внутреннего аудита за 2023 год и первое полугодие 2024 года
- План работы блока внутреннего аудита на 2025 год
- Результаты работы по управлению существенными рисками в III и IV кварталах 2023 года и по итогам девяти месяцев 2024 года
- Программа по управлению рисками на 2024 и 2025 годы

Комитет по кадрам и вознаграждениям

- Порядок реализации Программы долгосрочной мотивации высшего руководства на 2023–2024 годы

Комитет по стратегии

- Рекомендации общему собранию акционеров по распределению чистой прибыли и определению размера дивидендов по результатам 2023 года
- Рекомендации совету директоров по утверждению бизнес-плана на 2025 год

Комитет по корпоративному управлению

- Информационное взаимодействие компании, акционеров, инвесторов и иных заинтересованных лиц и целесообразность пересмотра информационной политики Ростелекома

Корпоративный секретарь[1]

Корпоративный секретарь обеспечивает взаимодействие компании с акционерами и содействует органам управления компании в сфере корпоративного управления. Кандидатура корпоративного секретаря утверждается советом директоров. В своей деятельности корпоративный секретарь подотчетен совету директоров.

Президент и правление

Состав правления[2]

9 членов правления

Средний возраст членов правления

51,7 ГОДА

Средний стаж членов правления в Группе компаний «Ростелеком»

11,6 ГОДА

В 2024 году у членов правления конфликта интересов выявлено не было

[1] Подробнее о корпоративном секретаре читайте в Приложении № 2 «Органы управления и контроля» к настоящему Годовому отчету: www.company.rt.ru/ir/agm/files/2024/Appendices_to_Annual_report_rus_abriged.zip.

[2] В течение 2024 года состав правления не менялся. Информация представлена по состоянию на и за год, закончившийся 31 декабря 2024 года. Биографии членов правления представлены в Приложении № 2 «Органы управления и контроля» к настоящему Годовому отчету: www.company.rt.ru/ir/agm/files/2024/Appendices_to_Annual_report_rus_abriged.zip.

Отчет о деятельности правления

Основные вопросы, рассмотренные правлением

1

Операционная деятельность и повышение ее эффективности

- Отчеты о выполнении показателей бизнес-плана за 2024 год и разработка бизнес-плана на 2025 год
- Совершенствование корпоративной системы управления проектами
- Оптимизация закупочной деятельности в условиях импортозамещения
- Оптимизация взаимодействия с ДЗО
- Вопросы цифровой трансформации компании
- Контроль за реализацией ключевых проектов:
  - обеспечение видеонаблюдения и функционирования портала трансляции на выборах в России
  - цифровая трансформация органов государственного управления
  - развитие сервиса Wink
  - изменение структуры филиалов компании и оптимизация работы персонала в производственных вертикалях

2

Развитие компании

- Стратегия бизнес-сегментов и ключевых дочерних компаний
- Создание целевой ИТ-архитектуры и трансформация сетей связи
- Развитие цифровых сервисов в здравоохранении

4

Развитие стандартов корпоративного управления

- Разработка и утверждение Программы по управлению рисками

6

Социальная ответственность

- Вопросы благотворительности и спонсорской поддержки

3

Управление рисками

- Реализация Программы по управлению рисками

5

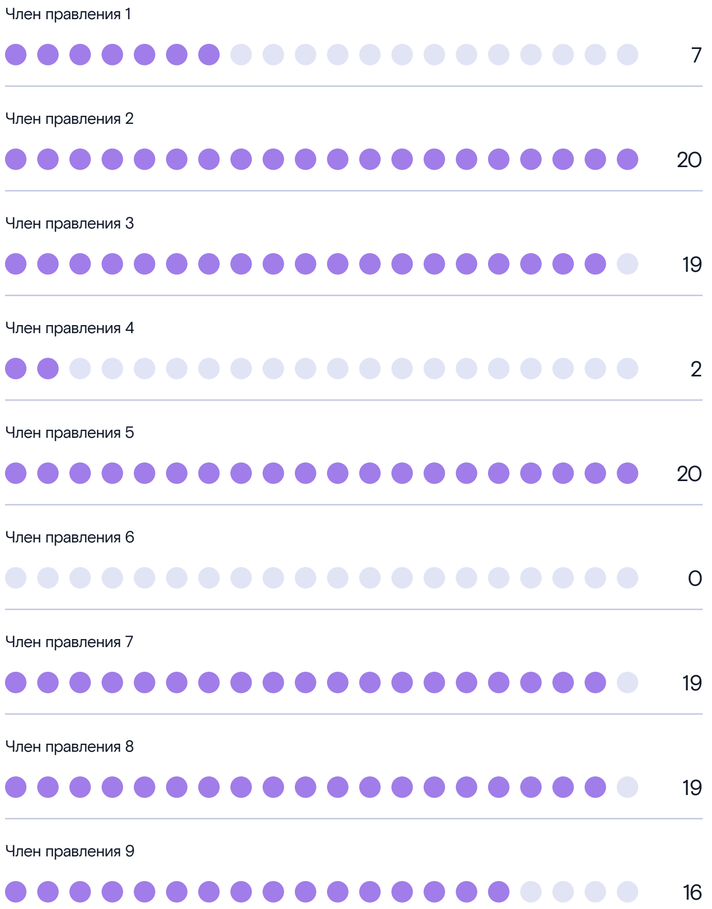
Подготовка материалов и вопросов, решения по которым принимаются советом директоров

- Предварительное рассмотрение сделок, в отношении которых имеется заинтересованность

20

заседаний правления было проведено в очной форме в 2024 году

Присутствие членов правления на заседаниях правления



Отчет о деятельности комитетов правления

Для повышения эффективности работы правления в компании действуют четыре комитета.

Бюджетно-инвестиционный комитет

Функции комитета

Бюджетно-инвестиционный комитет обеспечивает взаимосвязь и соответствие бюджетного и инвестиционного процессов, контроль за их исполнением, а также готовит предложения правлению по данным вопросам

31
заседание проведено в отчетном году
17 — очно

59
вопросов рассмотрено

Основные результаты 2024 года

- Проведены анализ и оценка инвестиционных проектов и программ компании, запланированных на 2024 и 2025 годы, и приняты решения о целесообразности их реализации
- Рассмотрены бюджеты структурных подразделений и филиалов компании на 2024 год в рамках подготовки проекта сводного бюджета компании на 2025 год
- Проведен мониторинг исполнения показателей инвестиционного плана на 2024 год

Планы на 2025 год

- Анализ и оценка инвестиционных проектов и программ компании
- Рассмотрение бюджетов структурных подразделений и филиалов компании в рамках подготовки проекта сводного бюджета компании
- Мониторинг исполнения показателей инвестиционного плана

Комитет по компенсациям

Комитет по компенсациям рассматривает вопросы в следующих областях:

- дополнительная численность и источники финансирования
- единовременное премирование сотрудников
- выделение средств на проведение планового оперативного лечения сотрудников
- изменение системы мотивации
- определение условий жилищной программы компании, негосударственного пенсионного фонда (НПФ)

20
заседаний проведено в отчетном году
13 — очно

57
вопросов рассмотрено

- Определены условия жилищной программы компании
- Приняты решения:
  - о премировании сотрудников
  - о дополнительной численности и источниках финансирования
  - о выделении средств на повышение заработных плат сотрудников
  - в рамках программ релокации и компенсации аренды жилья
- Утверждены резервы 2024 года

Рассмотреть следующие вопросы:

- изменение системы мотивации подразделений компании
- утверждение резервов 2025 года
- премирование сотрудников компании
- жилищная программа
- выделение дополнительной численности и фонда оплаты труда за счет источников финансирования
- выделение средств на проведение лечения сотрудников
- принятие решений в рамках программы релокации

Комитет по управлению рисками

Функции комитета

Комитет по управлению рисками координирует развитие системы управления рисками (СУР) и обеспечивает на всех уровнях эффективное управление рисками, направленное на взвешенное принятие бизнес-решений

4
заседания проведено в отчетном году
3 — очно

10
вопросов рассмотрено

Основные результаты 2024 года

- Утверждена Программа управления рисками
- Рассмотрены вопросы по управлению рисками, выносимые на рассмотрение президенту, правлению, совету директоров и комитету по аудиту совета директоров
- Выданы соответствующие поручения участникам СУР и утверждены мероприятия по управлению рисками
- Осуществлен регулярный контроль за применением процедур управления рисками с учетом всех типов рисков и всех уровней организационной структуры компании
- Проведен мониторинг исполнения мер реагирования и динамики ключевых индикаторов рисков

Планы на 2025 год

Совершенствование процессов управления рисками: выявление рисков, их оценка, выработка мероприятий по управлению рисками, контроль и мониторинг СУР

Комитет по благотворительности

Основными целями комитета по благотворительности являются рассмотрение обращений от физических или юридических лиц об оказании благотворительной помощи и выработка рекомендаций для принятия решения органами управления компании о расходовании средств на благотворительную помощь

14
заочных заседаний проведено в отчетном году

45
вопросов рассмотрено

Рекомендовано выделить 294 млн рублей в качестве пожертвований по следующим направлениям: образование, забота, духовное наследие, экология и спорт

Подготовка рекомендаций о размере пожертвований в 2025 году

3.3

Органы контроля[1]

Ревизионная комиссия

Основные функции

- Контроль за финансово-хозяйственной деятельностью в периоды между заседаниями общих собраний акционеров.

Основные результаты 2024 года

- В начале 2025 года проведена проверка финансово-хозяйственной деятельности компании за 2024 год методом сплошной и выборочной проверок отдельных операций, включая Годовой отчет и годовую бухгалтерскую (финансовую) отчетность[2].
- В течение 2024 года также были проведены проверки деятельности компании по следующим направлениям:
  - оценка эффективности финансово-хозяйственной деятельности, анализ системы вознаграждения, в том числе проверка исполнения КПЭ
  - соблюдение правовых актов при осуществлении финансово-хозяйственной деятельности по основным направлениям деятельности компании
  - анализ организации СВК, СУР и системы внутреннего аудита, исполнения бюджета и инвестиционного плана и эффективности распоряжения непрофильным имуществом компании и его отчуждения
  - анализ программы по управлению недвижимым имуществом, в том числе процедуры реализации и совершения сделок в 2024 году, эффективности управления долевыми вложениями
  - исполнение поручений Президента Российской Федерации и Правительства Российской Федерации и рекомендаций ревизионной комиссии по итогам проверки за 2023 год

Блок внутреннего аудита

Основные функции

- Проведение аудита на основе риск-ориентированного подхода и лучших практик.
- Независимое содействие в совершенствовании СУР, СВК и системы корпоративного управления.
- Обеспечение качества работы горячей линии по соблюдению Этического кодекса.

Основные результаты 2024 года

- План работы блока внутреннего аудита (БВА) выполнен своевременно и в полном объеме.
- Сформировано независимое мнение о надежности и эффективности процессов управления рисками и внутреннего контроля Ростелекома.
- Даны рекомендации по повышению эффективности управления рисками, внутреннего контроля и корпоративного управления, предоставлены независимые и объективные гарантии и консультации, направленные на совершенствование деятельности компании и содействие в достижении поставленных целей. БВА экспертно оценивает качественный и количественный (монетарный) эффект от внедрения рекомендаций исходя из получения дополнительных доходов и экономии расходов.
- БВА активно применяет передовые практики, в том числе дата-аналитику и цифровые методы обработки массива больших данных, процедуры непрерывного мониторинга с использованием дашбордов, внедряет новые технологии в процессы внутреннего аудита, участвует в стратегически важных корпоративных инициативах, предлагает новые решения и подходы к организации системы управления рисками и внутреннего контроля.
- В отдельных дочерних обществах оказаны консультационные услуги внутреннего аудита в целях повышения эффективности СВК и управления рисками с соблюдением независимости и объективности.

[1] Подробнее о работе органов контроля читайте в Приложении № 2 «Органы управления и контроля» к настоящему Годовому отчету: www.company.rt.ru/ir/agm/files/2024/Appendices_to_Annual_report_rus_abriged.zip.

[2] Ревизионная комиссия дала безусловное положительное заключение и подтвердила достоверность данных, содержащихся в Годовом отчете и годовой бухгалтерской (финансовой) отчетности ПАО «Ростелеком» по результатам 2024 года.

Подразделения управления рисками

Основные функции

- Построение, мониторинг функционирования и поддержание в рабочем состоянии СУР.

Основные результаты 2024 года

- Проведены работы в рамках мероприятий по улучшению процесса управления:
  - по санкционным рискам, в том числе подготовка визуализации операционных данных
  - непрерывности бизнеса в части внедрения кросс-функционального процесса
- Осуществлен мониторинг исполнения Программы управления рисками на 2024 год.
- Оказана методологическая поддержка ДЗО в рамках мониторинга программ управления рисками.
- Проведены работы по мероприятиям в рамках исполнения плана по результатам проверки «Оценка деятельности по управлению рисками и системы внутреннего контроля, корпоративного управления».
- Проведена работа с рисками проектов/программ в ИС «Феликс», было рассмотрено порядка 340 проектов/программ.
- Сформирован типовой реестр рисков проектов/программ.
- Сотрудники отдела управления рисками приняли участие в обучающих семинарах, в июле был пройден курс «Планирование затрат с учетом рисков», на котором были рассмотрены вопросы по риск-ориентированному управлению, подходы к определению и оценке существенности риска.
- Вышли подкасты для развития уровня вовлеченности и осведомленности, повышения культуры риск-менеджмента.

Служба внутреннего контроля

Основные функции

- Содействие руководству в построении эффективной системы внутреннего контроля.

Основные результаты 2024 года

- Выполнены работы по развитию СВК в ДЗО, в том числе осуществлен переход в режим налогового мониторинга девяти ДЗО.
- Проведено очное обучение для ДЗО по теме «Риски и внутренний контроль» в целях развития СВК.

Внешний аудит

Для независимой оценки достоверности финансовой отчетности компания ежегодно привлекает внешнего аудитора.

В 2024 году годовым общим собранием акционеров[1] на основании итогов закупочной процедуры ООО «Центр аудиторских технологий и решений — аудиторские услуги» (далее — аудиторская организация) было выбрано в качестве аудитора отчетности ПАО «Ростелеком» по РСБУ и МСФО на второе полугодие 2024 года и первое полугодие 2025 года. Вознаграждение за услуги по аудиту финансовой отчетности ПАО «Ростелеком» по РСБУ и МСФО за вышеуказанный период, включая сопутствующие услуги аудита, составит 97,9 млн рублей (с учетом НДС)[2].

Аудиторская организация подтвердила достоверность финансовой отчетности за 2024 год.

[1] Протокол № 1 от 16 сентября 2024 года.
[2] Подробная информация о вознаграждении аудитора и процедуре его избрания представлена в Приложении № 2 «Органы управления и контроля» к настоящему Отчету: www.company.rt.ru/ir/agm/files/2024/Appendices_to_Annual_report_rus_abriged.zip.
[3] Включая сопутствующие услуги аудита.

3.4

Система противодействия коррупции

GRI 2-27

Ростелеком следует принципам честности, открытости и добросовестности.

Компания и все ее сотрудники обязаны соблюдать нормы антикоррупционного законодательства и принципы этичного ведения бизнеса.

Основные документы, регулирующие антикоррупционные комплаенс-процедуры

- Антикоррупционная политика[1]
- Этический кодекс[2]
- Кодекс деловой этики поставщика
- Положение по управлению конфликтом интересов
- Положение о принятии и дарении подарков
- Положение о порядке оказания пожертвований и благотворительной помощи
- Положение о получении и обработке обращений, поступающих на каналы обратной связи

Процедуры по обеспечению соблюдения антикоррупционного законодательства закреплены в регламентах бизнес-процессов компании.

Аналогичные документы и комплаенс-процессы внедряются в ДЗО, где эффективная доля участия ПАО «Ростелеком» составляет более 50%.

Основные направления по противодействию коррупции ПАО «Ростелеком»:

- обучение сотрудников
- каналы обратной связи
- управление конфликтом интересов
- взаимодействие с ДЗО

[1] Подробнее об Антикоррупционной политике Ростелекома читайте на сайте компании: nocorruption.rt.ru/documents/company.
[2] Подробнее об Этическом кодексе Ростелекома читайте на сайте компании: nocorruption.rt.ru/documents/company.

Департамент защиты активов (комплаенс)

Основные функции

- Повышение корпоративной культуры по вопросам противодействия и профилактики коррупции, предотвращения хищений и конфликта интересов, соблюдения этических норм.
- Анализ и контроль деятельности компании и ее ДЗО по вопросам защиты активов.
- Обеспечение работы Линии доверия и Антикоррупционного портала.

Основные результаты

2024 года

- Ростелеком пятый год подряд занимает лидирующую позицию в национальном Антикоррупционном рейтинге российского бизнеса: эксперты РСПП присвоили компании наивысший класс рейтинга — ААА+[1].

- Ростелеком при поддержке Торгово-промышленной палаты Российской Федерации провел День открытых дверей для поставщиков в очном и дистанционном форматах с действующими и потенциальными поставщиками Ростелекома. На мероприятии были затронуты темы антикоррупционной деятельности и закупочных процедур компании. В Дне открытых дверей приняли участие более 200 деловых партнеров Ростелекома. Они смогли задать интересующие их вопросы и получить ответы от спикеров. Участники дали положительную оценку Дню открытых дверей, отметив, что такого рода мероприятия позволяют лучше понять требования и приоритеты Ростелекома при проведении закупочных процедур.
- Разработана и реализована комплаенс-программа компании на 2024 год.
- Проведены антикоррупционная экспертиза и согласование более 300 документов, в том числе внутренних нормативных документов (ВНД), договоров, соглашений и распорядительных документов.
- Более 17,1 тыс. онлайн-тренингов по комплаенс-тематике прошли сотрудники Ростелекома в 2024 году.
- Мы продолжили внедрять антикоррупционные программы в новых ДЗО Группы и консультировать те ДЗО, в которых антикоррупционная программа была внедрена ранее.

Планы

на 2025 год

1. Проведение антикоррупционной экспертизы ВНД, договоров, соглашений и распорядительных документов
2. Актуализация комплаенс-ВНД (по необходимости)
3. Доработка автоматизированной системы «Комплаенс-контроль»
4. Проверка деклараций о конфликте интересов сотрудников компании
5. Рассмотрение обращений, поступающих на каналы обратной связи
6. Проверка сделок M&A и сделок по созданию совместных предприятий
7. Проверка материалов об оказании благотворительной помощи
8. Регулярное обновление Антикоррупционного портала
9. Обучение сотрудников Ростелекома
10. Проведение комплаенс-мероприятий
11. Консультирование ДЗО по антикоррупционной тематике

[1] against-corruption.ru/rating/raiting-2024

Обучение сотрудников

Все сотрудники Ростелекома знакомятся с антикоррупционными политиками и процедурами при приеме на работу. В случае изменения антикоррупционных процедур обновленные документы рассылаются всем работникам, имеющим автоматизированное рабочее место.

13 тыс. комплаенс-брошюр было разослано в 2024 году в 65 филиалов Ростелекома по всей стране: работники знакомятся с этическими и антикоррупционными нормами в момент приема на работу.

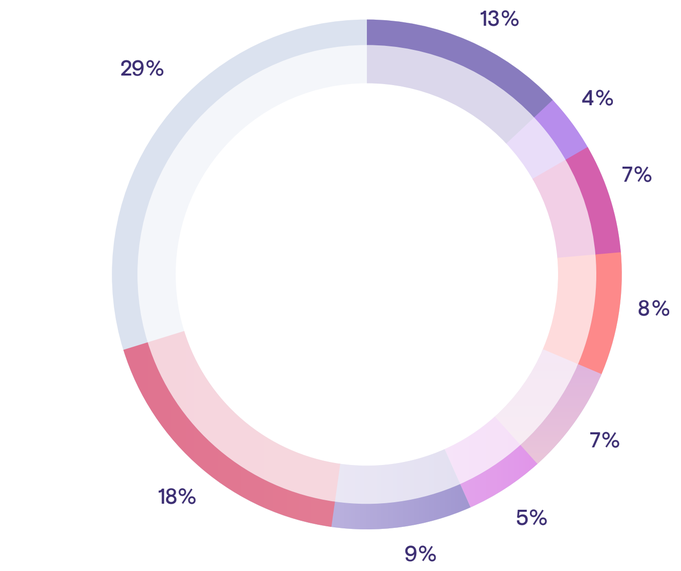
Ростелеком регулярно проводит антикоррупционное обучение персонала. Все новые штатные сотрудники с АРМ проходят обязательный вводный онлайн-курс по основным принципам Этического кодекса. В 2024 году его прошли 11,5 тыс. сотрудников.

Сотрудники на руководящих и коррупциоемких должностях, помимо курса «Этический кодекс», также проходят углубленный курс «Профилактика и предотвращение коррупции». В отчетном году 5,6 тыс. сотрудников прошли этот курс в онлайн-формате.

Каждое ДЗО Группы самостоятельно выстраивает процессы по антикоррупционному обучению своих сотрудников, опираясь на предоставленные компанией материалы. Для повышения эффективности антикоррупционной работы и снижения нагрузки на ответственных за профилактику и противодействие коррупции в ДЗО принято решение о присоединении ДЗО (при наличии технической возможности) к онлайн-университету Ростелекома и назначении в нем сотрудникам ДЗО курсов «Этический кодекс» и «Профилактика и предотвращение коррупции».

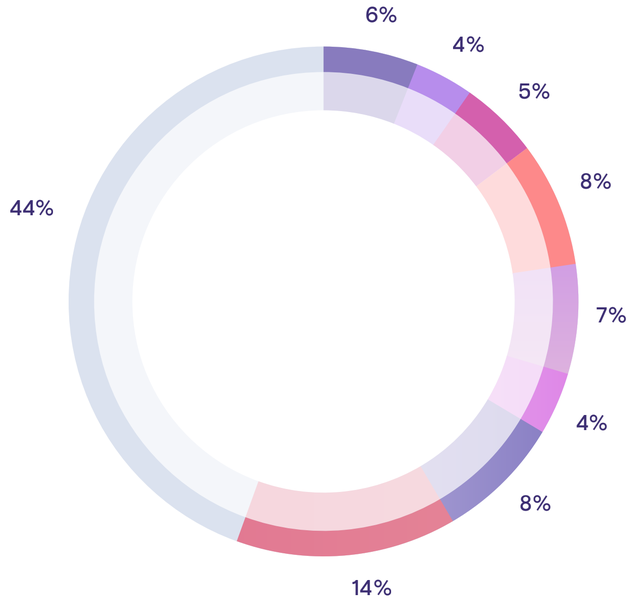
На данный момент 53 ДЗО уже подключились к онлайн-университету (28 ДЗО было подключено по итогам 2023 года).

Распределение сотрудников, прошедших онлайн-курс «Этический кодекс» в 2024 году, по подразделениям компании



Волга
Юг
Сибирь
Дальний Восток
Северо-Запад
Центр
Урал
ОЦО[1]
КЦ[1]

Распределение сотрудников, прошедших онлайн-курс «Профилактика и предотвращение коррупции» в 2024 году, по подразделениям компании



Волга
Юг
Сибирь
Дальний Восток
Северо-Запад
Центр
Урал
ОЦО[1]
КЦ[1]

[1] ОЦО — общий центр обслуживания. КЦ — корпоративный центр.

Управление конфликтом интересов

С 2018 года в Ростелекоме функционирует автоматизированная система по урегулированию конфликта интересов «Комплаенс-контроль». Сотрудники компании, у которых возник конфликт интересов, а также сотрудники, подверженные повышенному коррупционному риску, регулярно заполняют декларации в электронном виде. Система автоматически выбирает сотрудников, которые должны заполнить декларацию, и контролирует сроки заполнения, что позволяет исключить человеческий фактор при обязательном декларировании.

В 2024 году мы продолжили работу с риском незаполнения сотрудниками деклараций или наличия деловых партнеров, которые аффилированы с сотрудниками компании. Данный риск включен в Программу управления рисками ПАО «Ростелеком».

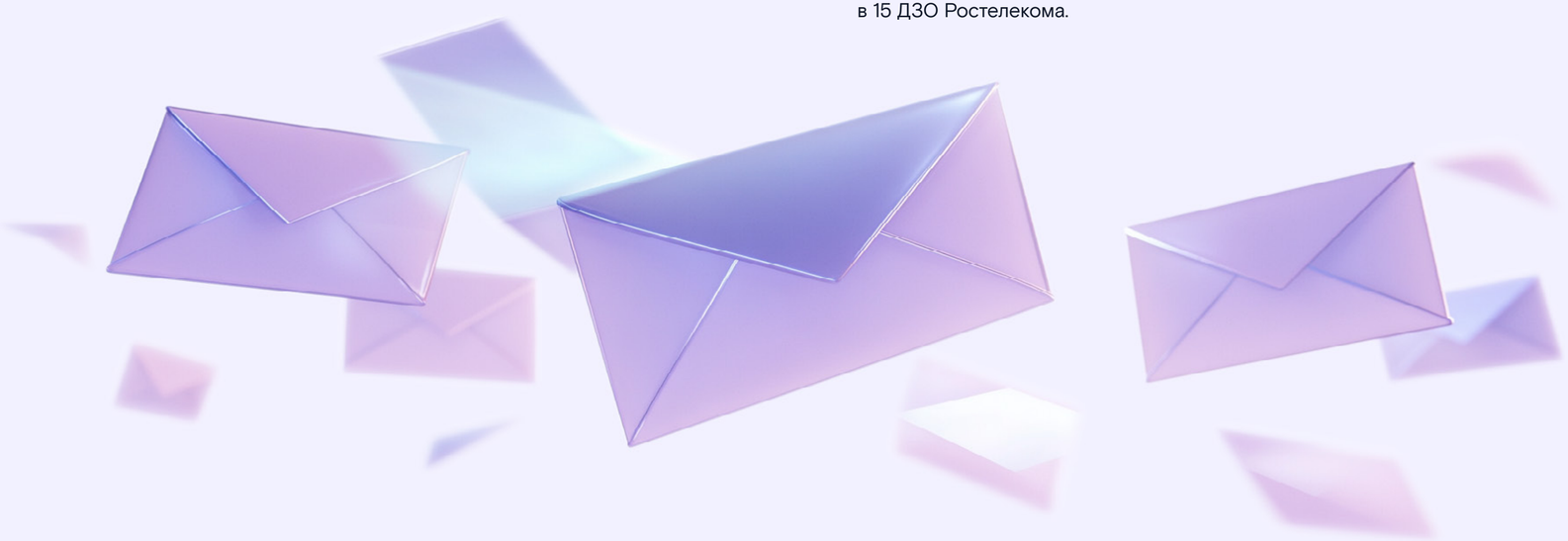
Выстраивание антикоррупционной работы в ДЗО ПАО «Ростелеком»

Работа по внедрению антикоррупционных программ в ДЗО ПАО «Ростелеком» началась в 2017 году. Антикоррупционная программа, подлежащая внедрению в ДЗО, включает в себя:

- адаптацию типовых антикоррупционных документов, разработанных компанией
- оценку коррупционных рисков
- внедрение контрольных процессов
- управление конфликтом интересов
- проведение антикоррупционного обучения
- работу с обращениями, поступающими по каналам обратной связи

В расходные договоры ДЗО также включается антикоррупционная контрактная оговорка. По ее условиям ДЗО имеет право расторгнуть договор с контрагентом в случае коррупционных нарушений.

В 2024 году антикоррупционные программы были внедрены в 15 ДЗО Ростелекома.



Взаимодействие с контрагентами

Компания стремится сотрудничать только с контрагентами, которые руководствуются принципами законности и соблюдают требования антикоррупционного законодательства. Для развития деловых отношений с контрагентами, поддерживающими Антикоррупционную политику Ростелекома и декларирующими неприятие коррупции, в компании действуют Кодекс деловой этики поставщика и антикоррупционная контрактная оговорка, позволяющая расторгнуть договор с контрагентом в случае коррупционных нарушений. Оговорка включается во все расходные договоры на сумму свыше 500 тыс. рублей.

Компания разработала интерактивный дистанционный курс для подрядчиков и поставщиков, где их информируют о требованиях антикоррупционного законодательства и этических нормах Ростелекома.

58

представителей наших партнеров и контрагентов прошли курс обучения на Антикоррупционном портале в 2024 году

Курс доступен на Антикоррупционном портале Ростелекома:

nocorruption.rt.ru/education

Каналы обратной связи

В соответствии с действующей стратегией освещения антикоррупционной деятельности в диджитал-формате компания развивает специализированный Антикоррупционный портал — nocorruption.rt.ru. На нем представлены внутренние документы, регулирующие антикоррупционную деятельность Ростелекома, предусмотрено прохождение комплаенс-тестов для сотрудников и поставщиков, размещены материалы на тему профилактики и противодействия коррупции, а также указаны все каналы связи для отправки сообщений о коррупционных нарушениях.

С 2020 года учет, обработка и рассмотрение обращений, поступающих на Линию доверия ПАО «Ростелеком» и Антикоррупционный портал, осуществляются автоматизированно в модуле «Обращения» системы «Комплаенс-контроль». Данная система подгружает обращения с каналов обратной связи, позволяет отслеживать сроки ответов заявителям и вовремя предоставлять им обратную связь, контролировать выполнение задач подразделениями, ответственными за рассмотрение обращений, и генерировать отчеты.

Для защиты анонимных заявителей на Антикоррупционном портале реализован функционал, позволяющий оставлять обращения без указания Ф. И. О. и адреса электронной почты. При этом заявители могут получить обратную связь по статусу или результатам обращения от сотрудников комплаенс-подразделения, используя ПИН-код, генерируемый системой при фиксации обращения.

Каналы обратной связи для сообщения о нарушениях Антикоррупционной политики и Этического кодекса

Антикоррупционный портал

nocorruption.rt.ru

Линия доверия

8 (800) 1-811-811

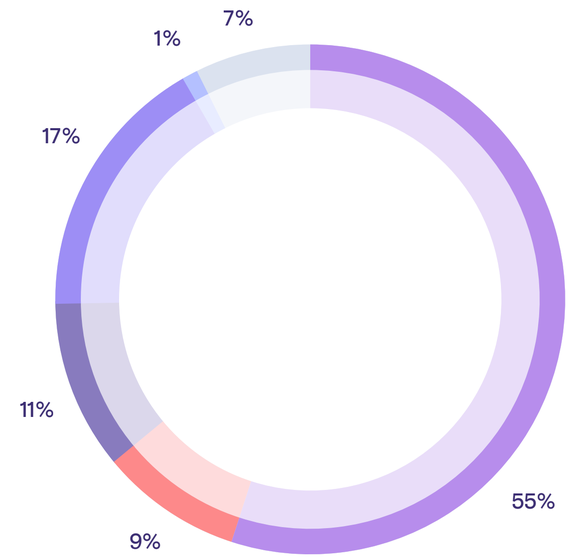
Горячая линия по соблюдению Этического кодекса

ethics@rt.ru

Компания гарантирует соблюдение конфиденциальности в отношении лица, уведомившего о факте коррупции.

Заявители, добросовестно сообщившие о нарушениях, обеспечиваются защитой компании от любых форм преследования или дискриминации.

Тематика обращений, полученных по Линии доверия и через Антикоррупционный портал в 2024 году



Совет по прозрачности деятельности

Ростелеком сотрудничает с государством и общественными организациями в сфере противодействия коррупции. В компании действует Совет по прозрачности деятельности. В него входят представители Минцифры России, Торгово-промышленной палаты Российской Федерации, электронных торговых площадок, средств массовой информации и антикоррупционных общественных организаций. В 2024 году совет провел два заседания: в июле и декабре. Совет рассмотрел вопросы реализации антикоррупционных мероприятий, прозрачности и открытости процессов закупочной деятельности компании.

Специальные должностные лица по ПОД/ФТ/ФРОМУ

Основные функции

Минимизация риска вовлечения компании в легализацию (отмывание) доходов, полученных преступным путем, и финансирование терроризма.

Основные результаты 2024 года

В 2024 году Росфинмониторинг и Роскомнадзор присвоили ПАО «Ростелеком» самый низкий, зеленый уровень риска вовлеченности в легализацию доходов, полученных преступным путем, и финансирование терроризма. Благодаря этой оценке Роскомнадзор не включил компанию в ежегодный план проверок, что существенно снизило риск штрафных санкций в 2025 году.

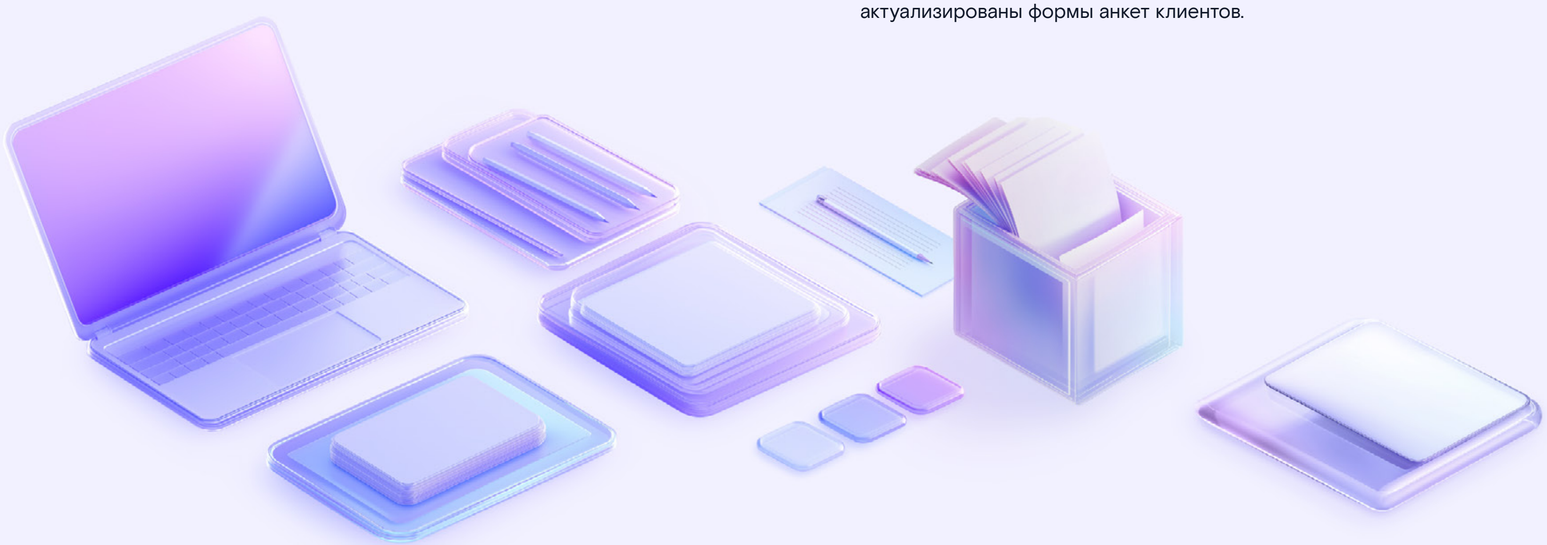
В течение 2024 года по направлению ПОД/ФТ/ФРОМУ мы приводили внутренние документы в соответствие с требованиями законодательства и принятой в компании целевой моделью управления.

Меры противодействия отмыванию преступных доходов, финансированию терроризма и распространению оружия массового уничтожения

В ПАО «Ростелеком» в полном объеме реализуется система внутреннего контроля в целях противодействия отмыванию (легализации) доходов, полученных преступным путем, финансированию терроризма и распространению оружия массового уничтожения.

В 2024 году внесены несущественные изменения в законодательство, направленные на совершенствование системы мер противодействия с учетом риск-ориентированного подхода, в связи с чем в ПАО «Ростелеком» проведены плановые и внеплановые инструктажи, внесены изменения в Правила внутреннего контроля.

В течение года проводились работы в информационных системах по автоматизации выявления клиентов, находящихся в списках Росфинмониторинга, по настройке расчета риска оценки, актуализированы формы анкет клиентов.



3.5

Система управления рисками

Ростелеком выстроил эффективную систему управления рисками, позволяющую руководству принимать оптимальные решения в условиях неопределенности и связанных с ней рисков, а также выявлять возможности, необходимые для достижения стратегических целей.

Управление рисками в Ростелекоме отвечает требованиям международных и российских регуляторов и соответствует уровню лучших практик. Для достижения этого мы регулярно актуализируем внутренние документы и повышаем квалификацию сотрудников.

СУР позволяет моделировать, оценивать и минимизировать риски. Основными направлениями развития системы являются дальнейшая автоматизация и цифровизация.

Уровень зрелости управления рисками

По результатам самооценки

2,91 /3

Возможность развития по следующим элементам СУР:

- обеспечение необходимых ресурсов для управления рисками (бюджет на управление рисками в соответствии с их уровнем)
- повышение уровня коммуникации и консультаций для поддержки структуры и содействия эффективному применению управления рисками
- развитие практики управления рисками и повышение уровня осведомленности ключевого персонала об управлении рисками

Управление рисками Ростелекома регламентируют следующие внутренние документы:

- Устав ПАО «Ростелеком»
- Политика управления рисками
- Положение о совете директоров
- Положение о комитете по аудиту совета директоров
- Положение об интегрированной системе управления рисками
- Положение о комитете по управлению рисками правления
- Процедура управления рисками

В основе СУР лежит система четких и измеримых целей, формулируемых советом директоров и руководством. Совет директоров ежегодно утверждает Программу управления рисками и организует ежеквартальный мониторинг ее реализации. Комитет по управлению рисками правления рассматривает ежеквартальные отчеты об управлении рисками и другие актуальные вопросы, а затем утверждает мероприятия по управлению рисками.

Программа управления рисками включает:

- имитационное моделирование диапазонов отклонений план-факта по статьям бизнес-плана
- перечень и возможные сценарии реализации стратегических рисков и рисков корпоративного уровня
- ключевые индикаторы стратегических рисков и рисков корпоративного уровня и их пороговые значения
- мероприятия по управлению стратегическими рисками и рисками корпоративного уровня

Внутренний аудит компании проводит независимую оценку эффективности СУР и результатов ее деятельности за предыдущий период не реже одного раза в год. В Ростелекоме утвержден целевой уровень зрелости СУР по модели автономной некоммерческой организации дополнительного профессионального образования «Институт стратегического анализа рисков управленческих решений» (АНО ДПО «ИСАР»).

В течение года мы поэтапно внедряли системы управления рисками и внутреннего контроля в ДЗО.

В апреле 2024 года состоялся круглый стол с ДЗО, на котором была оказана методологическая поддержка в рамках СУР.

Основными в 2024 году остались риски непрерывности бизнеса, кризиса комплектующих и импортозамещения, что связано с продолжением санкционной политики США и стран Европейского союза в отношении России и КНР.

Для управления рисками непрерывности мы утвердили:

- Политику по управлению непрерывностью деятельности[1]
- Регламент бизнес-процесса «П15.1. Управление непрерывностью деятельности»[2]

Также мы:

1. Сформировали реестр критичных бизнес-процессов
2. Приоритизировали продукты/сервисы по степени критичности в разрезе обеспечения непрерывности их функционирования, определили наиболее критичные
3. Сформировали реестр ключевых информационных систем, находящихся в зоне ответственности блока информационных технологий
4. Для топ-30 наиболее критичных ИТ-систем сформировали планы обеспечения непрерывности и восстановления деятельности

В 2025 году продолжится работа по формированию планов обеспечения непрерывности и восстановления деятельности.

В периметр работ будут включены ИТ-системы, находящиеся в зоне ответственности блока технической инфраструктуры.

В части кризиса комплектующих и импортозамещения компания фокусируется на обеспеченности основным технологическим оборудованием, запасах на «горячих» складах, параллельном импорте и исполнении закупочных квот. Все это позволяет нивелировать последствия санкционной политики.

В 2025 году компания планирует провести следующие мероприятия для развития СУР:

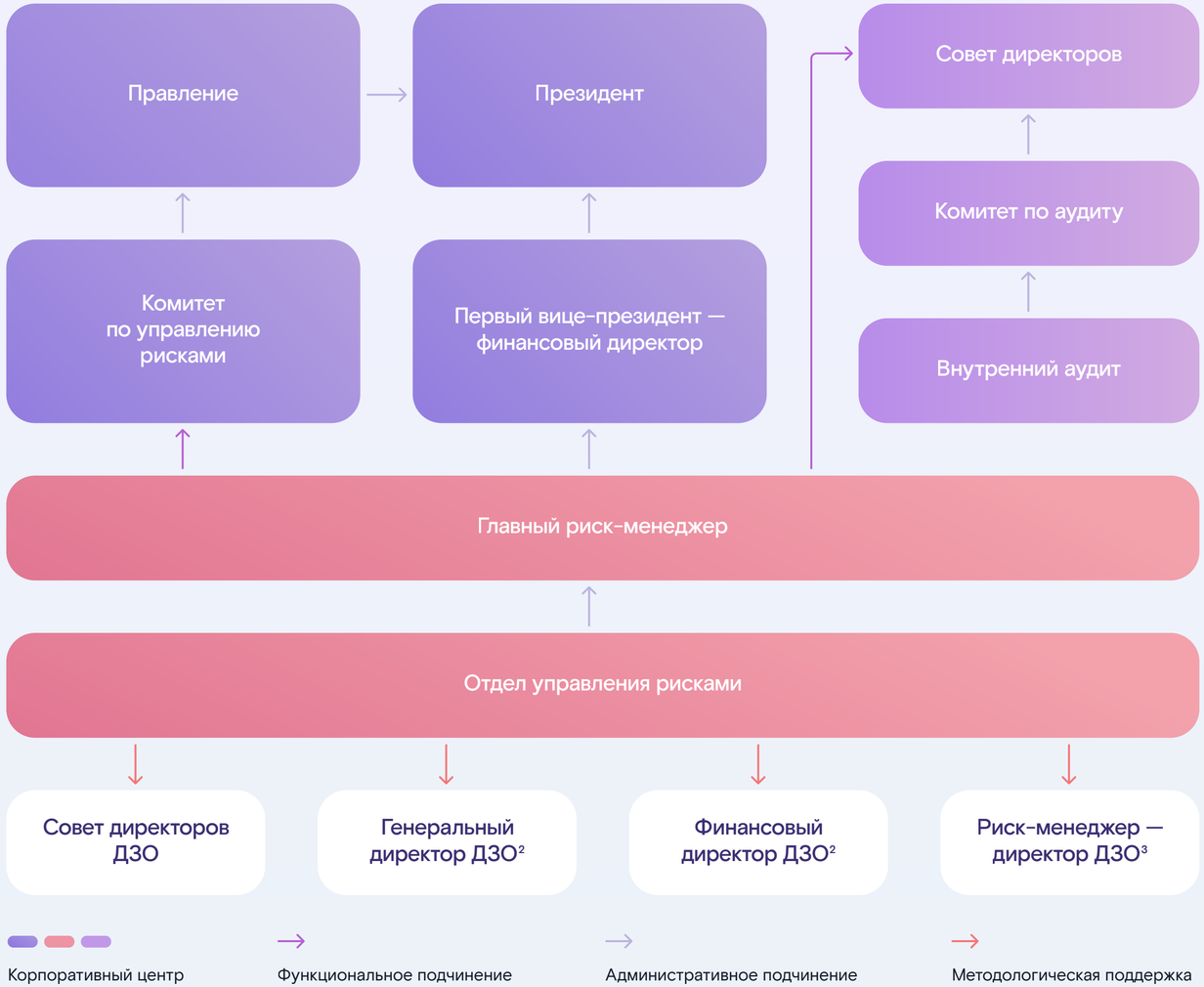
1. Улучшение соответствия российским и мировым стандартам
2. Повышение эффективности управления рисками и совершенствование способов интегрирования инструментов управления рисками в деятельность компании
3. Повышение качества процесса управления рисками путем регулярного проведения круглых столов с ДЗО и подразделениями Ростелекома
4. Расширение периметра внедрения СУР в ДЗО, определенных приказом президента компании
5. Повышение культуры и качества управления проектными рисками в информационной проектной системе на этапах идентификации, оценки и мониторинга реализации
6. Развитие и актуализация панели индикаторов рисков операционного уровня для владельцев ключевых рисков

[1] Приказ от 10 ноября 2023 года № 01/01/3173/23, редакция 1.
[2] Приказ от 27 ноября 2023 года № 01/01/3730/23, редакция 1.

Участники процесса управления рисками

Участник	Задачи и ответственность
Совет директоров	Определение принципов функционирования и направлений развития СУР, мониторинг эффективности управления рисками
Комитет по аудиту	Контроль за функционированием и выявление недостатков СУР, выработка рекомендаций совету директоров
Руководство компании	Управление наиболее значимыми рисками и регулярный мониторинг СУР
Подразделения внутреннего аудита и внутреннего контроля	Оценка эффективности СУР и выработка рекомендаций по ее совершенствованию
Главный риск-менеджер и подразделения управления рисками	Построение, мониторинг функционирования и поддержание в рабочем состоянии СУР
Подразделения и сотрудники компании	Управление рисками в рамках их функциональных обязанностей

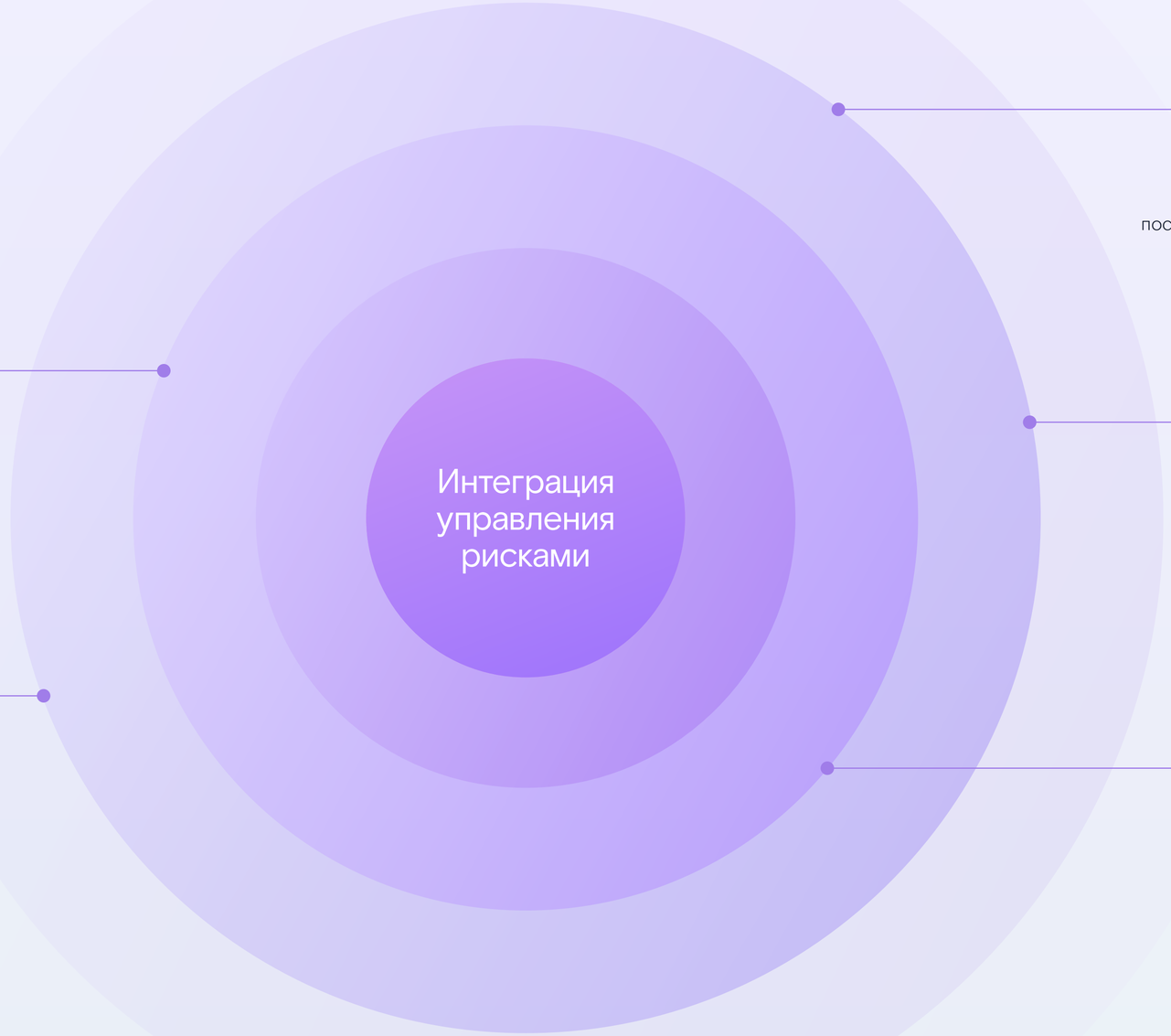
Схема взаимодействия участников системы управления рисками Группы «Ростелеком»[1]



[1] Руководство компании участвует в работе комитета по управлению рисками в качестве владельцев рисков и владельцев мер реагирования. В состав комитета входят 13 членов: президент, первые и старшие вице-президенты, вице-президенты, главный риск-менеджер и главный аудитор (без права голоса). Президент ПАО «Ростелеком» является председателем комитета.
[2] Может меняться в зависимости от организационной структуры ДЗО.
[3] Если применимо.

Интеграция управления рисками с кросс-функциональными процессами компании

Управление рисками связано со стратегическим планированием, бюджетированием, реализацией инвестиционных проектов и продуктов и прочими кросс-функциональными процессами компании.



Стратегическое планирование

При разработке стратегических планов проводятся выявление и анализ рисков, влияющих на достижение поставленных стратегических целей, и их имитационное моделирование.

Обучение

Для сотрудников, вовлеченных в управление рисками, регулярно проводятся программы по повышению квалификации. На странице онлайн-университета размещен обучающий курс «Основы риск-менеджмента», доступный всем сотрудникам Ростелекома.

Закупочные процедуры

Проработка и учет рисков при выборе поставщиков и подрядчиков с последующим мониторингом ключевых индикаторов на интерактивной панели дашборда.

Инвестиционное планирование проектов и продуктов

Анализ и учет проектных и продуктовых рисков, связанных с недостижением NPV[1] и других показателей, их имитационное моделирование с последующим формированием мероприятий по нивелированию рисков.

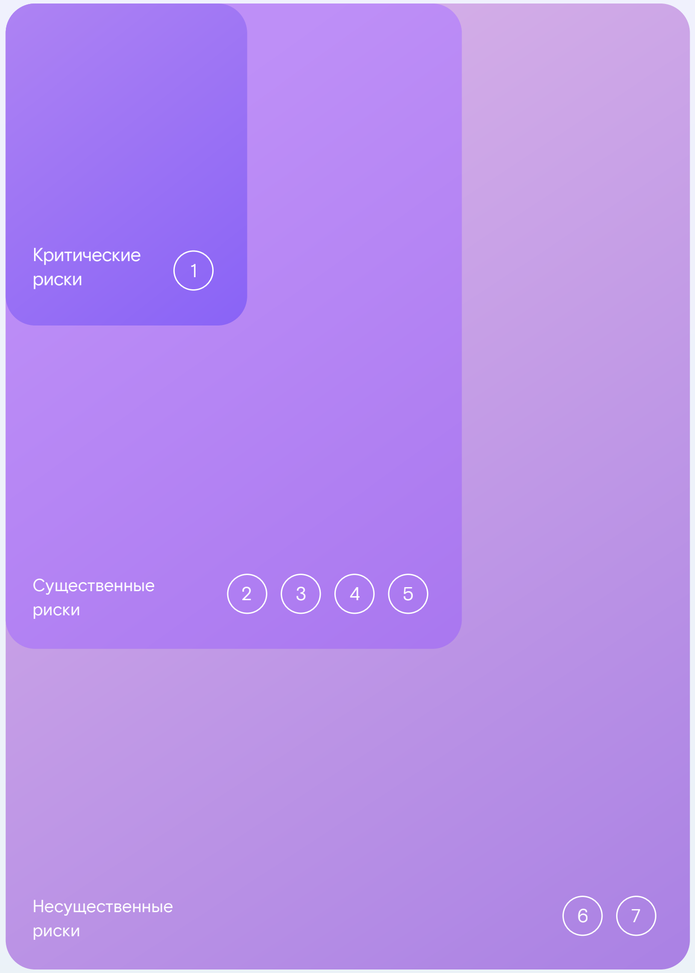
Бюджетирование

Анализ и учет рисков, связанных с недостижением основных финансовых КПЭ, и их имитационное моделирование.

[1] Чистая приведенная стоимость.

Риски Группы «Ростелеком»

Радар рисков



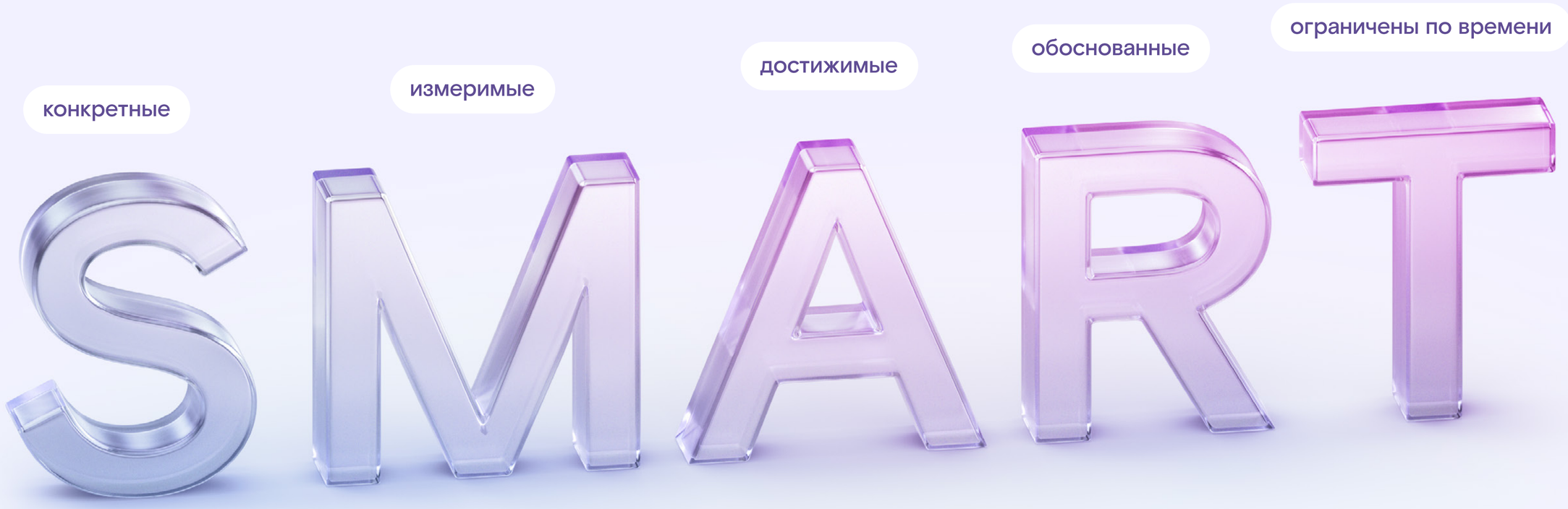
Карта рисков

		Источник	Меры
1	**Риски поставщиков/ подрядчиков**	Сбои в цепочках поставок, связанные с ограничительными мерами	Ростелеком совершенствует закупочные процедуры, проводит работу с поставщиками по расширению линейки интегрированного с сервисами компании оборудования, расширяет конкурентную среду, прорабатывает варианты параллельного импорта
2	**Технологические риски**	Перерыв в производстве из-за отказа ключевой инфраструктуры	В Ростелекоме утверждены необходимые политики и регламенты по управлению непрерывностью деятельности. Компания составляет реестр критичных бизнес-процессов, определяет, какие продукты и сервисы необходимы для их функционирования, и разрабатывает планы по обеспечению непрерывности и восстановлению деятельности
3	**Риски инфраструктуры в части ИБ**	Нарушение целостности, конфиденциальности и доступности активов/данных в защищаемых информационных системах в связи с увеличением доли атак на клиентов и ресурсы компании	Компания регулярно мониторит и контролирует наиболее слабые звенья системы защиты для устранения уязвимостей всех уровней и сохранения конфиденциальности информационных ресурсов
4	**Кадровые риски**	Нехватка ключевого квалифицированного персонала	Компания развивает программы для молодых специалистов, формирует кадровый резерв
5	**Риски правового обеспечения**	Возникновение ущерба деловой репутации вследствие нарушения условий заключенных договоров, несоблюдения законодательства Российской Федерации и применимого международного законодательства, внутренних документов, в результате применения санкций и (или) иных мер воздействия со стороны надзорных и контрольных органов, правовых ошибок при осуществлении деятельности, несовершенства правовой системы	Ростелеком регулярно отслеживает и учитывает в своей работе изменения в нормативных правовых актах
6	**Финансовые риски**	Изменение процентных ставок или валютного курса	Компания постоянно отслеживает конъюнктуру денежного рынка и при необходимости рефинансирует кредитные обязательства. Для снижения валютного риска Ростелеком придерживается политики преимущественного номинирования контрактов на поставки оборудования и услуг в национальной валюте
7	**Рыночные риски**	Изменение рыночной конъюнктуры, потеря конкурентного преимущества	Компания развивает и оптимизирует действующие продукты, услуги и сервисы, повышает лояльность клиентов (население, бизнес, государство). Это позволяет сохранять лидирующие позиции в конкурентном секторе

Мероприятия по управлению рисками

Комитет по управлению рисками Ростелекома рассматривает отдельные кейсы и утверждает мероприятия и меры реагирования. Главный риск-менеджер контролирует исполнение решений комитета.

Мероприятия разрабатываются в соответствии с характеристиками SMART. Меры реагирования подбираются по принципу экономической целесообразности: стоимость внедрения не должна превышать ожидаемое снижение ущерба от реализации риска.



Управление рисками устойчивого развития

Помимо работы с вышеуказанными рисками, Ростелеком учитывает риски устойчивого развития.

Риски охраны труда, промышленной безопасности и охраны окружающей среды

Для минимизации этих рисков в компании утверждена Политика в области охраны труда, пожарной, промышленной и экологической безопасности. Она определяет основные цели, принципы и направления деятельности по созданию безопасных условий труда, сохранению жизни и здоровья всех сотрудников компании, а также по обеспечению пожарной, промышленной и экологической безопасности. В онлайн-университете Ростелекома размещены обязательные обучающие курсы для руководителей и специалистов компании.

В 2024 году Ростелеком продолжил обеспечивать здоровье и безопасность сотрудников. Компания предоставляла персоналу средства индивидуальной защиты, регулярно проводила дезинфекцию производственных помещений, а также организовала условия для удаленной работы для большинства офисных сотрудников. Контроль за этими рисками осуществляется в рамках исполнения бизнес-плана компании.

Риски противодействия коррупции

Компания учитывает коррупционный риск в рамках риска нарушения законодательства, наложения штрафных санкций, финансовых и репутационных потерь. Ростелеком отслеживает индикаторы в части выявляемых аффилированных связей, прохождения антикоррупционных курсов и заполнения деклараций сотрудниками, занимающими позиции с повышенным коррупционным риском.

Риск нехватки квалифицированного персонала

В стратегии HR до 2025 года Ростелеком фокусируется на наращивании цифровых специалистов и цифровой грамотности. В 2024 году основным фактором риска остался возможный отток востребованных кадров из России. В программе управления рисками сохранился индикатор укомплектованности команды в целом, а также в части востребованной категории ИТ-специалистов.
В среднесрочной перспективе рынок кандидатов будет представлен носителями разных ценностей, поэтому в 2024 году оценивалась лояльность сотрудников к компании — индекс eNPS.

3.6 Раскрытие информации

В целях повышения инвестиционной привлекательности и ведения доверительного диалога с заинтересованными сторонами компания раскрывает информацию в соответствии с[1]:

- требованиями законодательства Российской Федерации
- требованиями постановлений Правительства Российской Федерации
- требованиями нормативных правовых актов Банка России
- Правилами листинга Московской биржи
- основными принципами раскрытия и предоставления информации публичными акционерными обществами, рекомендованными Кодексом корпоративного управления
- внутренними документами компании

Компания раскрывает информацию в сети Интернет на своем официальном сайте www.company.rt.ru и на сайте Центра раскрытия корпоративной информации «Интерфакс» rostelecom.e-disclosure.ru.

Совет директоров определяет правила и подходы к раскрытию информации о компании, которые фиксируются в Положении об информационной политике.

Основные задачи Положения об информационной политике

- Повышение уровня открытости и доверия
- Повышение уровня прозрачности
- Определение основных принципов раскрытия информации компанией

Основные принципы информационной политики

1. Регулярность, последовательность и оперативность предоставления информации
2. Доступность, объективность, полнота, достоверность и сравнимость раскрываемых сведений
3. Поддержание разумного баланса между открытостью компании и соблюдением ее коммерческих интересов
4. Равенство прав всех заинтересованных лиц на получение информации в соответствии с действующим законодательством, нормами и требованиями
5. Независимость представления информации от интересов отдельных лиц или их групп
6. Контроль за использованием инсайдерской информации
7. Обеспечение конфиденциальности информации, составляющей коммерческую или государственную тайну, в соответствии с внутренними документами компании

[1] В 2024 году компания раскрывала информацию не в полном объеме на основании постановления Правительства Российской Федерации от 4 июля 2023 года № 1102.

3.7 Ценные бумаги и взаимодействие с акционерами и инвесторами

Ценные бумаги

Акционеры[1]

496 143 акционера

494 584 физических лица

1 559 юридических лиц

Акции

Обыкновенные и привилегированные акции ПАО «Ростелеком» (тикеры RTKM и RTKMP) торгуются на Московской бирже в котировальном списке первого уровня и на Санкт-Петербургской бирже в некотировальной части списка.

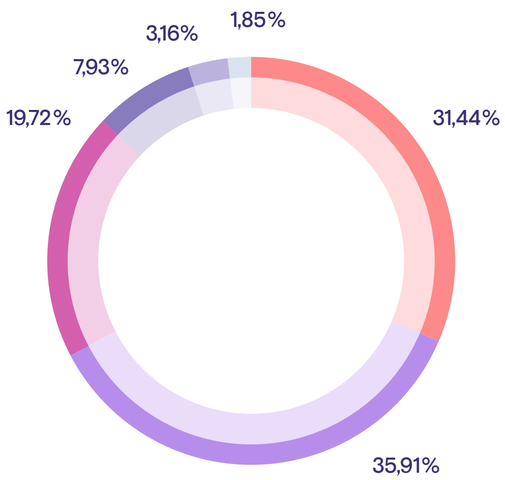
3 282 997 929 обыкновенные

209 565 147 привилегированные

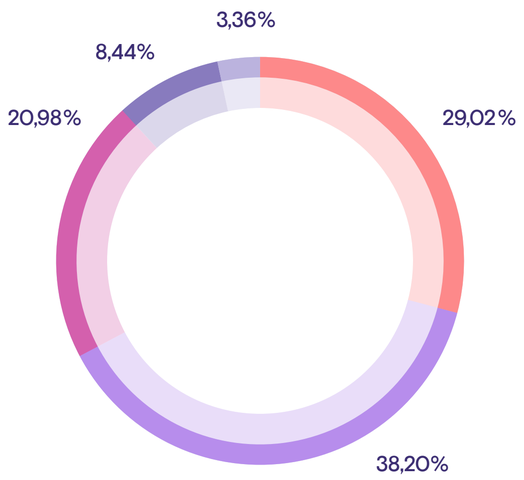
[1] С учетом раскрытия информации о владельцах акций, права на которые учитываются в номинальных держателях по состоянию на 31 декабря 2024 года.

Структура акционерного капитала на 31 декабря 2024 года

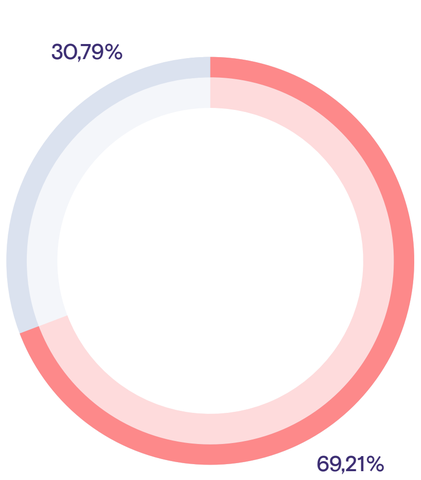
Доля в уставном капитале



Доля в обыкновенных акциях



Доля в привилегированных акциях



Акции в свободном обращении
Акционер 1
Акционер 2
Акционер 3
Акционер 4
Акционер 5

Динамика цен обыкновенных и привилегированных акций ПАО «Ростелеком», %

с 1 января 2024 года по 1 января 2025 года

Обыкновенные акции

Цена обыкновенной акции, % Индекс Московской биржи, %

Привилегированные акции

Цена привилегированной акции, % Индекс Московской биржи, %

Весной 2024 года акции компании достигли локальных пиков, вместе с этим во второй половине прошлого года ценные бумаги Ростелекома находились под давлением на фоне ухудшения общерыночных настроений и снижения аппетита инвесторов к риску вследствие ужесточения денежно-кредитной политики.

Облигации

Привлеченные средства были использованы для рефинансирования существующей задолженности и не отразились на долговой нагрузке компании.

В 2024 году компания активно присутствовала на публичных долговых рынках, так как размещение облигаций позволяло привлечь финансирование значительно дешевле, чем кредитование в банках.

В 2024 году Ростелеком разместил восемь выпусков биржевых облигаций:

Апрель

10 МЛРД ₽

сумма двухлетних биржевых облигаций со ставкой купона 14,4% годовых, установленной до конца периода обращения выпуска

Май

15 МЛРД ₽

сумма трехлетних биржевых облигаций со ставкой купона «ключевая ставка Банка России + 1,20% годовых», установленной до конца периода обращения выпуска

Июнь

10 МЛРД ₽

сумма трехлетних биржевых облигаций со ставкой купона «ключевая ставка Банка России + 1,15% годовых», установленной до конца периода обращения выпуска

Август

15 МЛРД ₽

сумма трехлетних биржевых облигаций со ставкой купона «ключевая ставка Банка России + 1,15% годовых», установленной до конца периода обращения выпуска

10 МЛРД ₽

сумма двухлетних биржевых облигаций со ставкой купона 19,25% годовых, установленной до конца периода обращения выпуска

Сентябрь

15 МЛРД ₽

сумма трехлетних биржевых облигаций со ставкой купона «ключевая ставка Банка России + 1,20% годовых», установленной до конца периода обращения выпуска

Октябрь

13,5 МЛРД ₽

сумма трехлетних биржевых облигаций со ставкой купона «ключевая ставка Банка России + 1,30% годовых», установленной до конца периода обращения выпуска

Ноябрь

20 МЛРД ₽

сумма однолетних биржевых облигаций со ставкой 23,00% годовых, установленной до конца периода обращения выпуска

288,98 МЛРД ₽

Совокупный объем находящихся в обращении облигаций по состоянию на 31 декабря 2024 года

что соответствует 50,01% долгового портфеля компании

Биржевые облигации, находящиеся в обращении по состоянию на 31 декабря 2024 года

Серия	Дата размещения	Объем эмиссии, руб.	Облигации, находящиеся в обращении, шт.	Дата погашения
БО-01	29 мая 2015 года	5 000 000 000	862 810	16 мая 2025 года
001P-01R	22 сентября 2016 года	15 000 000 000	15 000 000	10 сентября 2026 года
001P-02R	26 апреля 2017 года	10 000 000 000	1 209 262	14 апреля 2027 года
001P-03R	21 ноября 2017 года	10 000 000 000	10 000 000	9 ноября 2027 года
001P-04R	16 марта 2018 года	10 000 000 000	8 022 180	3 марта 2028 года
001P-05R	3 апреля 2019 года	15 000 000 000	380 973	21 марта 2029 года
001P-06R	9 декабря 2022 года	10 000 000 000	10 000 000	5 сентября 2025 года
002P-01R	5 декабря 2019 года	10 000 000 000	10 000 000	27 ноября 2025 года
002P-02R	19 февраля 2020 года	15 000 000 000	15 000 000	10 февраля 2027 года
002P-05R	14 октября 2020 года	10 000 000 000	10 000 000	8 октября 2025 года
002P-06R	23 июля 2021 года	15 000 000 000	15 000 000	17 июля 2026 года
002P-07R	13 мая 2022 года	5 000 000 000	5 000 000	8 мая 2026 года
002P-08R	15 июня 2022 года	15 000 000 000	15 000 000	11 июня 2025 года

Серия	Дата размещения	Объем эмиссии, руб.	Облигации, находящиеся в обращении, шт.	Дата погашения
002P-09R	4 августа 2022 года	15 000 000 000	15 000 000	29 января 2026 года
002P-10R	15 февраля 2023 года	10 000 000 000	10 000 000	11 февраля 2026 года
002P-11R	31 августа 2023 года	10 000 000 000	10 000 000	27 августа 2026 года
002P-12R	16 ноября 2023 года	15 000 000 000	15 000 000	13 ноября 2025 года
002P-13R	24 ноября 2023 года	15 000 000 000	15 000 000	20 февраля 2026 года
002P-14R	3 апреля 2024 года	10 000 000 000	10 000 000	1 апреля 2026 года
001P-07R	23 мая 2024 года	15 000 000 000	15 000 000	20 мая 2027 года
001P-08R	6 июня 2024 года	10 000 000 000	10 000 000	2 сентября 2027 года
001P-09R	7 августа 2024 года	15 000 000 000	15 000 000	4 августа 2027 года
001P-10R	16 августа 2024 года	10 000 000 000	10 000 000	14 августа 2026 года
001P-11R	16 сентября 2024 года	15 000 000 000	15 000 000	13 сентября 2027 года
001P-12R	28 октября 2024 года	13 500 000 000	13 500 000	21 апреля 2026 года
001P-13R	19 ноября 2024 года	20 000 000 000	20 000 000	14 ноября 2025 года

Цифровые финансовые активы

Цифровые финансовые активы (ЦФА) — это цифровые аналоги долговых расписок, облигаций и прав участия в капитале, оформленные через блокчейн.

Компания предполагает использовать ЦФА в тех сегментах долгового рынка, где традиционные инструменты недостаточно эффективны. Например, для привлечения финансирования срочностью до года первичные размещения традиционных облигаций отсутствуют, а ставки по банковским кредитам довольно высоки. Компания видит возможность удешевить финансирование за счет привлечения более широкого круга инвесторов и повысить скорость размещений за счет использования цифровых платформ.

В 2024 году компания выпускала краткосрочные ЦФА сроком до трех месяцев для снижения процентных издержек и оперативного использования благоприятной рыночной конъюнктуры.

Выпуск цифровых активов

Оператор информационной системы, в которой осуществляется выпуск ЦФА	**Объем,** руб.	**Ставка**	**Размещение**	**Погашение**
Оператор 1	96 328 000	16,10% / год	6 февраля 2024 года	27 февраля 2024 года
Оператор 1	1 000 000 000	16,50% / год	21 февраля 2024 года	22 марта 2024 года
Оператор 1	1 100 000 000	16,50% / год	25 марта 2024 года	24 апреля 2024 года
Оператор 2	750 000 000	16,75% / год	27 марта 2024 года	26 апреля 2024 года
Оператор 2	450 000 000	16,75% / год	29 марта 2024 года	27 апреля 2024 года
Оператор 1	1 000 000 000	16,50% / год	17 апреля 2024 года	17 мая 2024 года
Оператор 1	1 400 000 000	16,50% / год	24 апреля 2024 года	23 мая 2024 года
Оператор 1	1 300 000 000	16,50% / год	25 апреля 2024 года	3 июня 2024 года
Оператор 2	750 000 000	16,50% / год	26 апреля 2024 года	27 мая 2024 года
Оператор 1	431 996 000	16,50% / год	21 мая 2024 года	22 июля 2024 года
Оператор 1	332 725 000	16,60% / год	21 мая 2024 года	21 августа 2024 года
Оператор 3	1 000 000 000	16,60% / год	23 мая 2024 года	22 августа 2024 года
Оператор 1	400 000 000	16,40% / год	27 мая 2024 года	29 июля 2024 года
Оператор 2	750 000 000	16,50% / год	11 июня 2024 года	11 июля 2024 года
Оператор 1	1 000 000 000	22,00% / год	6 ноября 2024 года	6 декабря 2024 года
Оператор 1	900 000 000	22,00% / год	6 ноября 2024 года	6 декабря 2024 года
Оператор 1	500 000 000	22,00% / год	8 ноября 2024 года	9 декабря 2024 года
Оператор 2	300 000 000	Ключевая ставка Банка России + 2% / год	14 ноября 2024 года	12 февраля 2025 года
Оператор 2	1 050 000 000	Ключевая ставка Банка России + 2% / год	11 декабря 2024 года	11 марта 2025 года
Оператор 1	2 000 000 000	24,00% / год	27 декабря 2024 года	27 марта 2025 года
Оператор 1	1 000 000 000	24,00% / год	28 декабря 2024 года	28 марта 2025 года
Оператор 1	1 000 000 000	24,00% / год	28 декабря 2024 года	28 марта 2025 года
Оператор 1	1 000 000 000	24,00% / год	28 декабря 2024 года	28 марта 2025 года

Дивиденды

Годовое общее собрание акционеров 16 сентября 2024 года приняло решение о выплате дивидендов по результатам 2023 года. Дивиденды выплачивались за счет чистой прибыли, задолженность перед федеральным бюджетом отсутствует.

+11,3%

Общая сумма дивидендов

21,16 МЛРД ₽

Размер дивидендов по обыкновенным и привилегированным акциям

6,06 ₽ НА ОДНУ АКЦИЮ

Статус выплаты дивидендов

Дивиденды по итогам года	Размер дивиденда на одну обыкновенную/ привилегированную акцию, руб.	Всего начислено, тыс. руб.	Всего выплачено до 2024 года, тыс. руб.	Всего выплачено в течение 2024 года, тыс. руб.[2]	Всего выплачено на конец 2024 года	
					тыс. руб.	%
2023	6,06/6,06	21 163 348	–	20 884 212	20 884 212	98,68
2022	5,4465/5,4465	19 022 245	12 036 954	6 661 736	18 698 690	98,30
2021	4,56/4,56	15 926 088	15 630 645	5 297	15 635 942	98,18
2020[1]	5/5	17 462 815	17 359 424	1 082	17 360 506	99,41
2019[1]	5/5	17 462 815	17 362 499	–	17 362 499	99,43

[1] Выплаты прекращены.
[2] Соответствует разнице между выплатами и возвратами дивидендов, осуществленными в течение отчетного периода.

Кредитные рейтинги

В мае 2024 года Аналитическое кредитное рейтинговое агентство (АКРА) и ООО «Национальные Кредитные Рейтинги» (НКР) подтвердили рейтинг Ростелекома на уровне AA+(RU), прогноз «стабильный» и AAA.ru, прогноз «стабильный» соответственно.

Кредитные рейтинги ПАО «Ростелеком» на 31 декабря 2024 года

АКРА

AA+(RU)

прогноз «стабильный»
подтвержден 14 мая 2024 года

НКР

AAA.ru

прогноз «стабильный»
подтвержден 30 мая 2024 года

Взаимодействие с акционерами и инвесторами

Ростелеком стремится развивать устойчивые отношения с инвестиционным сообществом, своевременно предоставлять информацию о деятельности компании заинтересованным лицам и оперативно отвечать на запросы инвесторов и других целевых аудиторий.

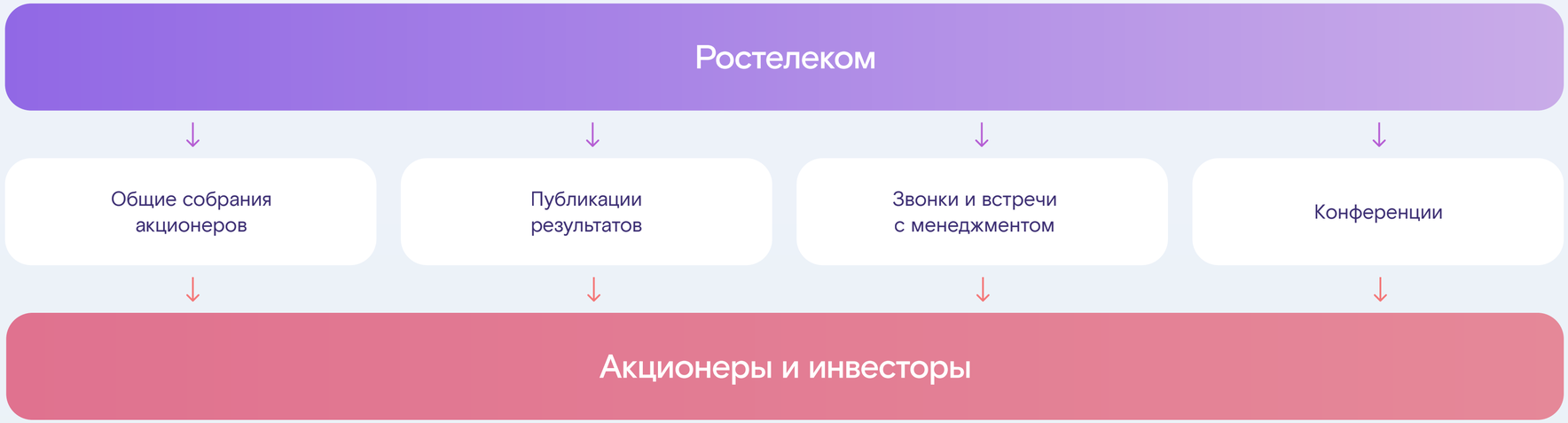
Представители Ростелекома находятся в диалоге с аналитиками инвестиционных банков, проводят встречи как с институциональными, так и с розничными акционерами.

В 2024 году IR-команда приняла участие в нескольких инвестиционных конференциях, а также провела таргетированные встречи с аналитиками брокерских компаний и инвестиционных банков, с рядом институциональных инвесторов и представителями сообществ розничных акционеров. Компания ежеквартально публиковала финансовые результаты и проводила конференции с представителями инвестиционного сообщества, на которых была организована сессия ответов менеджмента на вопросы аналитиков.

По итогам взаимодействия с аналитиками брокерских компаний было выпущено три отчета — от «Атон», «Эйлер Аналитические Технологии» и «Сбербанк КИБ» — с инициированием (возобновлением) покрытия акций Ростелекома.

Компания планирует продолжать проведение вебкастов по результатам деятельности, а также развивать практику регулярного взаимодействия с акционерами и инвесторами.

Основные инструменты взаимодействия с акционерами и инвесторами



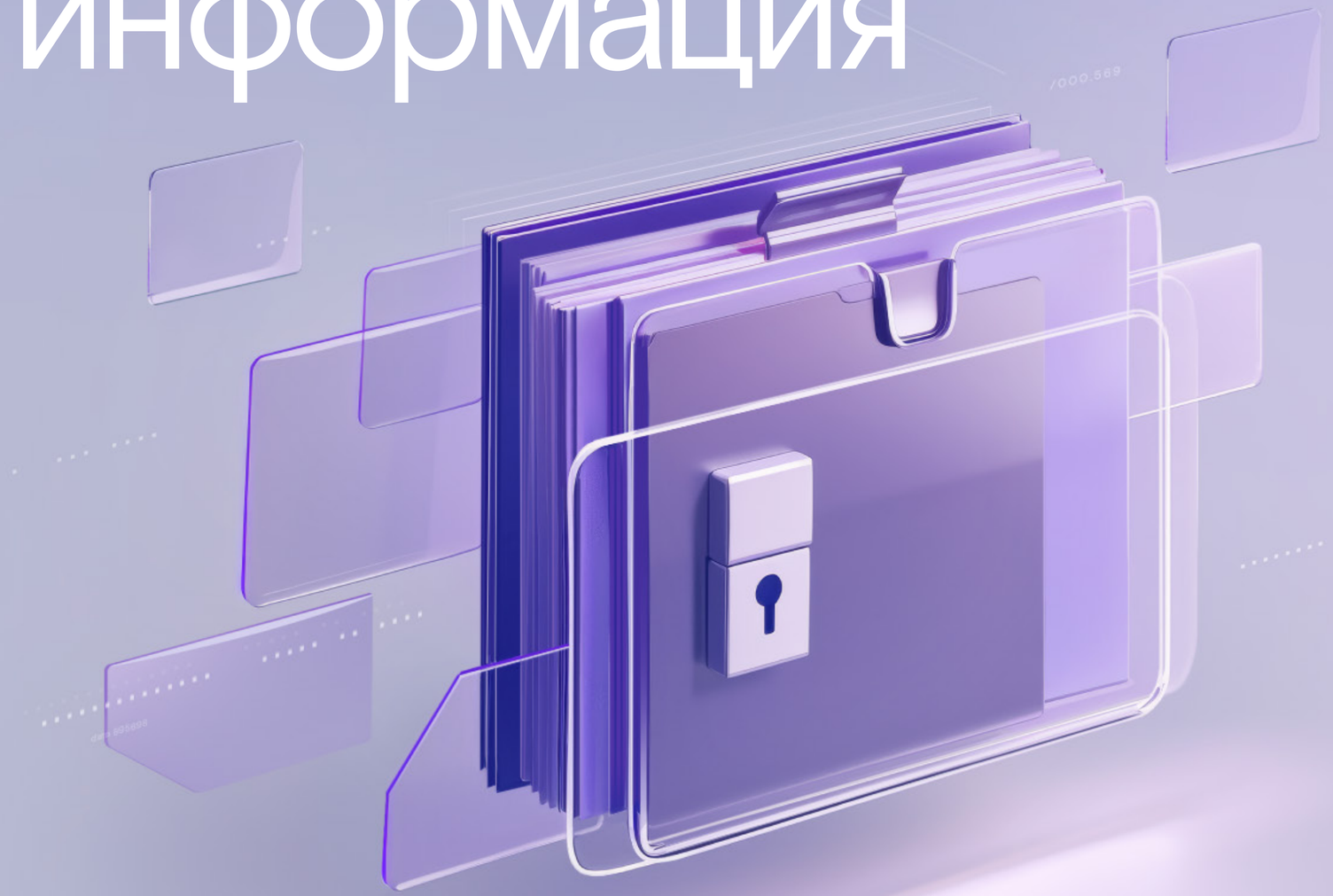
Основные задачи в области взаимодействия с инвестиционным сообществом

1. Продвижение инвестиционного кейса Ростелекома
2. Управление ожиданиями
3. Участие в анализе стратегических решений относительно развития компании с учетом влияния на капитализацию
4. Расширение и диверсификация базы инвесторов в акции Ростелекома с фокусом на инвесторах с долгосрочным периодом инвестирования
5. Снижение стоимости заимствований

04

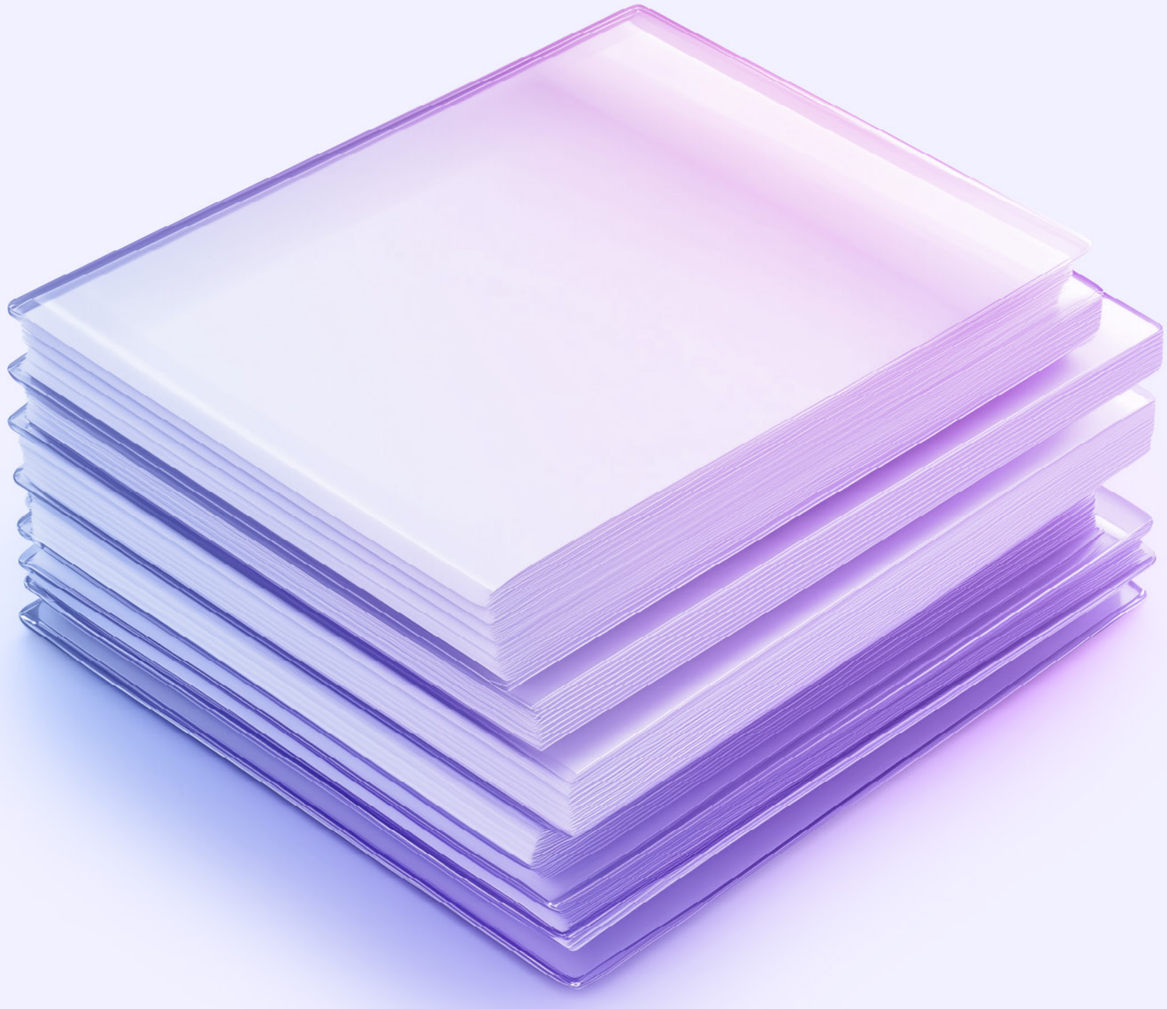
Дополнительная информация

4.1 Консолидированная финансовая отчетность 203
4.2 Краткая история Ростелекома 204
4.3 Глоссарий 205
4.4 Контактная информация 208



4.1 Консолидированная финансовая отчетность

Обобщенная консолидированная финансовая отчетность ПАО «Ростелеком» и его дочерних организаций за 2024 год доступна на корпоративном сайте компании[1].



[1] Годовая консолидированная финансовая отчетность не раскрывалась на основании Постановления Правительства Российской Федерации № 1102 от 04.07.2023.

4.2 Краткая история Ростелекома

1993

Официально зарегистрировано акционерное общество открытого типа «Ростелеком»

1995

Основана подконтрольная государству холдинговая компания «Связьинвест» для управления 85 региональными операторами связи

2002

Образованы семь межрегиональных компаний связи через объединение региональных телекоммуникационных операторов

2011

Завершен первый этап государственной реформы по объединению активов в области связи: межрегиональные компании связи присоединены к Ростелекому

2013

Завершен второй этап реорганизации Ростелекома: «Связьинвест» и 20 дочерних компаний объединились в Ростелеком, образовав единое юридическое лицо

2014

Создано совместное предприятие для развития мобильного направления

2018

Начата реализация новой стратегии Ростелекома до 2022 года, нацеленной на трансформацию в цифрового партнера для населения, бизнеса и государства

2020

Закрыта сделка по консолидации 100%-ной доли в дочернем операторе мобильной связи

2021

Ростелеком представил стратегию до 2025 года и дивидендную политику на 2021–2023 годы

2023

Старт собственного производства телекоммуникационного оборудования на основе отечественных технологий

[1] Годовая консолидированная финансовая отчетность не раскрывалась на основании Постановления Правительства Российской Федерации № 1102 от 04.07.2023.

4.3 Глоссарий

Абонент

Частное лицо или организация, имеющие действующий договор, которые пользовались какой-либо услугой в течение шести месяцев в соответствии с одним из следующих критериев: трафик, начисленная абонентская плата или платежи

АКРА

Аналитическое кредитное рейтинговое агентство

АПК

Аппаратно-программный комплекс

АТС

Автоматическая телефонная станция

ВАТС

Виртуальная АТС

ВГК

Весогабаритный контроль

ВИМИС

Вертикально интегрированная медицинская информационная система

ВОЛС

Волоконно-оптическая линия связи

ВОСА

Внеочередное общее собрание акционеров

ГОСА

Годовое общее собрание акционеров

ДЗО

Дочерние и зависимые общества

ДПР

Долгосрочная программа развития

ЕБС

Единая биометрическая система

ЕГИСЗ

Единая государственная информационная система в сфере здравоохранения

ЕПГУ

Единый портал государственных и муниципальных услуг

ЖКХ

Жилищно-коммунальное хозяйство

ИТ

Информационные технологии

ИЦК

Индустриальный центр компетенций

ИЭП

Инфраструктура электронного правительства

КИС ЕДЦ

Координационно-информационная система единого диспетчерского центра

КПЭ

Ключевые показатели эффективности

МСП

Малые и средние предприятия

МСФО

Международные стандарты финансовой отчетности

Облачные услуги

Модель обеспечения сетевого доступа по требованию к некоторому общему фонду конфигурируемых вычислительных ресурсов

ОТА

Основные телефонные аппараты

ПГ

Парниковые газы

Платное ТВ

ТВ-услуги на основе подписки, обеспечиваемые аналоговыми и цифровыми кабельными сетями, спутниковым ТВ, цифровым наземным и интернет-телевидением

ПОД/ФТ/ФРОМУ

Противодействие легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, финансированию терроризма и финансированию распространения оружия массового уничтожения

Последняя миля

Конечная часть сети связи, обеспечивающая связь розничным потребителям

ПСР

Производственная система Ростелекома

РСПП

Российский союз промышленников и предпринимателей

СБП

Система быстрых платежей

СУОТ

Система управления охраной труда

СУР

Система управления рисками

ТВО

Телевизионный обмен

ТЕА

Транзит Европа — Азия

«Умный дом»

Высокотехнологичная система, позволяющая объединить различные системы домашнего хозяйства под управлением искусственного интеллекта

УПАТС

Учрежденческо-производственная АТС

«Цифровая экономика»

Программа «Цифровая экономика Российской Федерации», утвержденная распоряжением Правительства Российской Федерации от 28 июля 2017 года

ЦОД/дата-центр

Центр обработки данных

ШПД

Широкополосный доступ в интернет

Эмитент

Организация или физическое лицо, которые выпускают ценные бумаги для развития и финансирования своей деятельности

4G

Поколение мобильной связи с повышенными требованиями. К четвертому поколению принято относить перспективные технологии, позволяющие осуществлять передачу данных со скоростью, превышающей 100 Мбит/с

5G

Поколение мобильной связи, которое сможет обеспечивать более высокую пропускную способность по сравнению с технологиями 4G. Это позволит обеспечить большую доступность мобильной связи, а также сверхнадежные масштабные системы коммуникации между устройствами, более короткое время задержки, скорость интернета 1–2 Гбит/с, меньший расход энергии батарей. Благоприятно скажется на развитии интернета вещей

A2P SMS (Application-to-Person SMS Messaging)

Обмен СМС-сообщениями между приложениями — действие по отправке мобильных сообщений из приложения на мобильный телефон пользователя

ARPU (Average Revenue Per Unit)

Средний доход, получаемый с одного абонента

B2C (Business-to-Consumer)

Оказание услуг физическим лицам

B2B (Business-to-Business)

Оказание услуг юридическим лицам

B2E (Business-to-Enterprises)

Оказание услуг крупнейшим корпорациям из числа топ-200 российского бизнеса

B2G (Business-to-Government)

Оказание услуг государственным заказчикам

B2O (Business-to-Operator)

Оказание услуг операторам связи

B2P (Business-to-Professional Consumers)

Оказание услуг малому и среднему бизнесу

Big Data (большие данные)

Обозначение структурированных и неструктурированных данных больших объемов и значительного многообразия, эффективно обрабатываемых горизонтально масштабируемыми программными инструментами

CAPEX (Capital Expenditures)

Капитальные затраты, расходы на приобретение или обновление необоротных активов

CAGR (Compound Average Growth Rate)

Среднегодовой темп прироста

CDN (Content Delivery Network)

Крупная распределенная система серверов, размещенных в нескольких дата-центрах в сети Интернет, предназначенная для предоставления контента с высокой надежностью и параметрами функционирования конечным пользователям

CRM (Customer Relationship Management)

Программное обеспечение для взаимодействия с клиентами

DBaaS (Database as a Service)

Облачный подход к хранению и управлению структурированными данными

DDoS (Distributed Denial of Service)

Распределенная атака типа «отказ в обслуживании». Сетевой ресурс выходит из строя в результате множества запросов к нему, отправленных из разных точек

DWDM (Dense Wavelength Division Multiplexing)

Технология уплотнения оптических каналов

EBITDA (Earnings Before Interest, Taxes, Depreciation and Amortization)

Аналитический показатель, равный объему прибыли до вычета расходов по выплате процентов, налогов, износа и начисленной амортизации. Также известен как доналоговая прибыль

eNPS (Employee Net Promoter Score)

Метод оценки, который позволяет организациям измерить лояльность сотрудников

ESG-факторы

Экологические и социальные факторы и практики в сфере корпоративного управления

FMC (Fixed Mobile Convergence)

Технологическое решение на стыке разных типов сетей связи (фиксированной и мобильной), которое позволяет создать единую сеть офисных и мобильных телефонов с общим планом короткой нумерации. Технология дает возможность созваниваться напрямую по коротким внутренним номерам сотрудникам из офисов в разных регионах страны или мира, в том числе без использования реальной офисной АТС

FCF (Free Cash Flow)

Свободный денежный поток

FTTB/FTTx (Fiber-to-Building)

Архитектура широкополосной сети, использующая оптическое волокно для предоставления всей или части местной линии, используемой для предоставления связи последней мили

GPON (Gigabyte Passive Optical Network)

Технология пассивных оптических сетей. Представляет собой экономичный способ обеспечить широкополосную передачу информации

IaaS (Infrastructure as a Service)

Одна из моделей обслуживания в облачных вычислениях, по которой потребителям предоставляются по подписке фундаментальные информационно-технологические ресурсы — виртуальные серверы с заданной вычислительной мощностью, операционной системой и доступом к сети

IoT (Internet of Things)

Сеть связанных через интернет объектов, способных собирать данные и обмениваться данными, поступающими со встроенных сервисов

IP/MPLS (Multiprotocol Label Switching)

Мультипротокольная коммутация по меткам — механизм, используемый на высокопроизводительных сетях связи, который позволяет пересылать данные с одного сетевого узла на соседний, исходя из коротких меток трассы, а не длинных сетевых адресов, исключая сложные поиски в таблицах маршрутизации

IPTV

Система, которая доставляет услуги ТВ, используя комплекс интернет-протоколов, по сети коммутации пакетов, такой как локальная сеть или интернет

NPS (Net Promoter Score)

Индекс определения приверженности потребителей товару или компании (индекс готовности рекомендовать), используется для оценки готовности к повторным покупкам

OIBDA (Operating Income Before Depreciation and Amortization)

Аналитический показатель, означающий операционный доход до вычета амортизации основных средств и нематериальных активов

OTT-сервис (Over the Top)

Доставка видеосигнала от провайдера контента на устройство пользователя по сетям передачи данных без прямого контакта с оператором связи

O2O (Operator-to-Operator)

Проект Ростелекома, «оператор для операторов», предусматривающий выход на рынок оказания услуг поддержки, эксплуатации и развития сетевой инфраструктуры других операторов

PaaS (Platform as a Service)

Модель предоставления облачных вычислений, при которой потребитель получает доступ к использованию информационно-технологических платформ

ROIC (Return on Invested Capital)

Коэффициент рентабельности инвестированного капитала

SaaS (Software as a Service)

Одна из форм облачных вычислений и модель обслуживания, при которой подписчикам предоставляется готовое прикладное программное обеспечение, полностью обслуживаемое провайдером

SIA (Social Impact Award)

Международная программа развития социального предпринимательства среди молодых бизнесменов

Smart TV

Технология интеграции интернета и цифровых интерактивных сервисов в современные телевизоры

TSR (Total Shareholder Return)

Совокупная акционерная доходность

VfM (Value for Money)

Соотношение цены и качества

VoD (Video on Demand)

«Видео по запросу» — это система, позволяющая клиентам выбирать и просматривать контент в любое удобное для них время. Технология IPTV часто используется для доставки VoD на телевизионные приемники и персональные компьютеры

VPN / IP VPN (Virtual Private Network)

Виртуальная частная сеть — позволяет расширить выделенную сеть по сети общего пользования, то есть интернету, что дает возможность компьютеру посылать и получать данные по совместно используемой сети или сети общего пользования, как если бы компьютер был напрямую подключен к частной сети, но пользуясь преимуществами функционала, политики безопасности и управления сетей общего пользования

Wi-Fi

Технология беспроводной локальной сети с устройствами

4.4 Контактная информация

Полное фирменное наименование

Публичное акционерное общество «Ростелеком» (Public Joint Stock Company “Rostelecom”)

Сокращенное наименование

ПАО «Ростелеком» (PJSC “Rostelecom”)

Номер и дата выдачи свидетельства о государственной регистрации

Данные о первичной государственной регистрации: свидетельство № 021.833 от 23 сентября 1993 года

Данные о регистрации юридического лица

Свидетельство о внесении записи в ЕГРЮЛ о юридическом лице, зарегистрированное до 1 июля 2002 года (ОГРН 1027700198767), серия 77 № 004891969 от 9 сентября 2002 года

Место нахождения

Российская Федерация, г. Санкт-Петербург

Адрес юридического лица

Российская Федерация, 191167, г. Санкт-Петербург, вн. тер. г. муниципальный округ Смольнинское, наб. Синопская, д. 14, литера А

Почтовый адрес

Российская Федерация, 115172, г. Москва, ул. Гончарная, д. 30

Основной вид деятельности

Код ОКВЭД 61.10 — деятельность в области электросвязи

Корпоративный центр

8 (800) 200-00-33 (звонок бесплатный),
+7 (499) 999-82-83
Факс: +7 (499) 999-82-22

Корпоративный секретарь

+7 (499) 999-82-83
rtkm@rt.ru

Сайт в сети Интернет

www.company.rt.ru

Департамент внешних коммуникаций и корпоративной социальной ответственности
+7 (499) 999-82-83
pr@rt.ru

Департамент по работе с инвесторами и устойчивому развитию бизнеса
+7 (499) 995-97-80
ir@rt.ru

Офис компании

Корпоративный центр
115172, г. Москва, ул. Гончарная, д. 30

Горячая линия для акционеров

8 (800) 100-16-66 (звонок бесплатный)

Департамент корпоративного управления

+7 (499) 995-98-40
rtkm@rt.ru