

**РОЛЬФ**

# НА ШАГ ВПЕРЕДИ

ОТЧЁТ  
О РЕЗУЛЬТАТАХ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ  
АО «РОЛЬФ» ЗА 2024 ГОД



2



2

4

# ТОЧКА РАЗГОНА



## 1 О КОМПАНИИ

- 8 Компания сегодня
- 12 География деятельности
- 14 История Компании
- 15 Ключевые показатели 2024 года
- 18 Ценности РОЛЬФ
- 19 Бизнес-модель
- 21 Стратегические направления
- 22 Экосистема РОЛЬФ
- 24 Путь клиента

## 2 СТРАТЕГИЧЕСКИЙ ОТЧЁТ

- 26 Обзор рынка
- 33 Рыночное положение РОЛЬФ
- 40 РОЛЬФ 2.0

Крупнейший по выручке дилерский холдинг в рейтинге крупнейших автомобильных дилеров<sup>1</sup>



### ОБ ОТЧЁТЕ

- 2 Содержание
- 3 Об Отчёте
- 4 Ограничение ответственности
- 6 Обращение Генерального директора

## 3 ОБЗОР РЕЗУЛЬТАТОВ

- 56 Обзор операционных показателей
- 73 Обзор финансовых результатов (МСФО)
- 79 Клиентский сервис
- 84 Технологическое развитие

## 5 КОРПОРАТИВНОЕ УПРАВЛЕНИЕ

- 122 Структура Группы компаний
- 124 Система корпоративного управления
- 126 Органы управления
- 130 Менеджмент
- 136 Управление рисками и контроль
- 144 Противодействие коррупции

## 4 УСТОЙЧИВОЕ РАЗВИТИЕ

- 90 Принципы устойчивого развития
- 94 Взаимодействие с заинтересованными сторонами
- 97 Управление персоналом
- 106 Промышленная безопасность и охрана труда
- 111 Охрана окружающей среды
- 120 Цепочки поставок
- 121 Благотворительные и социальные проекты

## 6 АКЦИОНЕРАМ И ИНВЕСТОРАМ

- 146 Капитал, акции, дивиденды
- 150 Управление долговым портфелем
- 151 Взаимодействие с акционерами и инвесторами
- 152 Этика бизнеса и комплаенс
- 155 Контакты

# ОБ ОТЧЁТЕ

Настоящий Годовой отчёт АО «РОЛЬФ» за 2024 год (далее – Отчёт) подготовлен в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации, нормативными актами Банка России, а также с учётом рекомендаций Кодекса корпоративного управления Банка России и лучших практик в области корпоративного раскрытия информации.

При подготовке Отчёта была использована консолидированная финансовая отчётность акционерного общества «ПромАгроЛогистика» и его дочерних организаций (акционерное общество «Автомобильные Технологии», АО «РОЛЬФ», ООО «РОЛЬФ Эстейт Санкт-Петербург», ООО «РОЛЬФ МОТОРС», ООО «РОЛЬФ Тех», совместно именуемых Группа РОЛЬФ), подготовленная по МСФО за 2024 год, а именно данные Примечания 27 «Условные и договорные обязательства и Операционные риски», где приведён расчёт финансовых показателей, как если бы контроль над всеми перечисленными дочерними компаниями к акционерному обществу «ПромАгроЛогистика» перешёл 01.01.2024. Годовой отчёт АО «РОЛЬФ» за 2024 год адресован широкому кругу заинтересованных сторон и отражает основные результаты Группы в области стратегического и корпоративного управления, финансовой и операционной деятельности, а также деятельности по направлению устойчивого развития.

При подготовке Отчёта были учтены следующие нормативные документы:

- Федеральный закон от 26.12.1995 № 208-ФЗ «Об акционерных обществах»;
- Федеральный закон от 22.04.1996 № 39-ФЗ «О рынке ценных бумаг»;
- Положение Банка России от 27.03.2020 № 714-П «О раскрытии информации эмитентами эмиссионных ценных бумаг»;
- Кодекс корпоративного управления Банка России.

Годовой отчёт утверждён решением Совета директоров АО «РОЛЬФ» (протокол № 74/2025 от 30 мая 2025 года).

В тексте Отчёта могут встречаться незначительные погрешности, связанные с округлением расчётных показателей. Также из-за округления данные в Отчёте могут отличаться от ранее опубликованных.



Скачать  
PDF Отчёта

<sup>1</sup> Источник: «АвтоБизнесРевю» <https://abreview.ru>





# ОГРАНИЧЕНИЕ ОТВЕТСТВЕННОСТИ

Настоящий Годовой отчёт представляет собой обзор результатов деятельности АО «РОЛЬФ» за год, завершившийся 31 декабря 2024 года, и описание ключевых тенденций, способных оказать влияние на будущие результаты. В Отчёте могут содержаться заявления прогнозного характера, отражающие ожидания руководства Компании.

Вся информация, содержащаяся в Годовом отчёте, носит информативно-ознакомительный характер

Следует учитывать, что прогнозные заявления не основаны на исторических фактах и подвержены факторам неопределённости, связанным с будущими событиями и изменениями обстоятельств. Такие термины, как «намеревается», «ожидает», «планирует», «может», «будет» и аналогичные им, как правило, указывают на прогнозный характер заявлений. В связи с этим фактические результаты деятельности могут отличаться от текущих ожиданий, и пользователям не следует полагаться исключительно на сведения, представленные в настоящем Годовом отчёте.

Компания не гарантирует точности информации, полученной от третьих лиц и из источников, которые, по мнению Компании, являются надёжными. Такая информация может быть представлена в сокращённом или неполном виде. Компания не даёт никаких гарантий относительно того, что фактические результаты, масштабы или показатели её деятельности или отрасли, в которой Компания ведёт свою деятельность, будут соответствовать результатам, масштабам или показателям деятельности, явно выраженным или подразумеваемым в любых заявлениях прогнозного характера, содержащихся в настоящем Годовом отчёте или где-либо ещё. АО «РОЛЬФ» не несёт ответственности за любые убытки, которые могут возникнуть у какого-либо лица в связи с тем, что такое лицо полагалось на заявления прогнозного характера.

Настоящий Годовой отчёт не является предложением (в том числе офертой) о продаже или покупке,

а также приглашением делать предложения (в том числе оферты) о продаже или покупке облигаций или любых иных ценных бумаг какому-либо лицу ни в России, ни в каком-либо ином государстве. АО «РОЛЬФ» не предоставляет какие-либо заверения или гарантии, выраженные прямо или подразумеваемые. Получатели настоящего Годового отчёта не должны безоговорочно полагаться на его содержание или использовать его в качестве безоговорочного основания для принятия решений, заключения договоров, взятия на себя обязательств или совершения каких бы то ни было действий в отношении каких-либо предполагаемых сделок или в иных целях. Информация, содержащаяся в настоящем Годовом отчёте, не является инвестиционно-аналитическим продуктом, в том числе индивидуальной инвестиционной рекомендацией. Любое лицо, ознакомливавшееся с настоящим Отчётом, не должно воспринимать содержащуюся в нём информацию как адресованную лично ему индивидуальную рекомендацию по размещению, приобретению или иной сделке. Такая информация может не соответствовать инвестиционному профилю её получателя, не учитывать его личные предпочтения и ожидания, в том числе по уровню риска и/или доходности.

Потенциальному инвестору следует учитывать, что ни Компания, ни её консультанты и иные привлечённые исполнители, ни их аффилированные лица не оценивали приемлемость финансовых инструментов, упомянутых в настоящем Отчёте, лично для него, а также не предоставляли ему услуг

по общему или индивидуальному инвестиционному консультированию в отношении таких финансовых инструментов. Вся информация, содержащаяся в Годовом отчёте, носит информативно-ознакомительный характер и изложена в краткой форме для удобства читателей, и некоторые важные для окончательного принятия инвестиционного решения конкретного лица детали могут быть не отражены или отражены в сокращённом виде. Компания, её консультанты и иные привлечённые исполнители, а также их аффилированные лица не несут ответственности за неполноту, неточность и/или недостоверность информации, изложенной в Годовом отчёте, в том числе в связи с возникновением убытков, связанных с использованием представленной информации. Любое лицо, вниманию которого представлена изложенная в настоящем Отчёте информация, несёт ответственность за самостоятельное изучение и анализ такой информации. Компания не принимает какую-либо ответственность за какие-либо убытки, возникающие каким-либо образом, прямо или косвенно вследствие настоящего Отчёта или его содержания.

Любые суждения или мнения, представленные в настоящем Годовом отчёте, актуальны на момент его публикации. Прогнозные заявления подвержены риску и содержат неопределённость, при которых будущие события и реальные результаты могут существенно отличаться от ранее намеченных, ожидаемых или подразумеваемых в прогнозных заявлениях. Компания может не достичь или не реализовать свои планы, намерения и ожидания. Не может

быть никаких гарантий, что фактические результаты Компании не будут существенно отличаться от ожиданий, заложенных в таких прогнозных заявлениях.

Факторы, которые могут привести к фактическим результатам, существенно отличающимся от таких ожиданий, включают, но не ограничиваются следующими:

- восприятие Компании и её продуктов (услуг) на рынке;
- изменения на финансовом рынке как на внутри-государственном, так и на мировом уровне;
- изменения в применимом законодательстве и налоговом регулировании;
- рост уровня конкуренции со стороны других игроков на рынке России;
- способность успевать за быстрыми изменениями в научно-технической среде;
- способность сохранять преемственность процесса внедрения новых конкурентных продуктов и услуг, равно как и поддержка конкурентоспособности;
- способность привлекать новых клиентов.

Перечисленный выше список факторов не является исчерпывающим. Компания не принимает на себя обязательств по обновлению или пересмотру прогнозных заявлений в Годовом отчёте в связи с изменениями своих ожиданий или перемен в условиях или обстоятельствах, на которых основаны эти прогнозные заявления, за исключением случаев, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

# ОБРАЩЕНИЕ ГЕНЕРАЛЬНОГО ДИРЕКТОРА

## УВАЖАЕМЫЕ ИНВЕСТОРЫ, ПАРТНЁРЫ, КЛИЕНТЫ, КОЛЛЕГИ!

Прежде всего хочу отметить, что смена акционера никак не повлияла на операционную деятельность Компании. Наши ценности остались неизменны, что позволило сохранить корпоративную культуру и стратегическую направленность Компании.

В условиях изменений макроэкономической ситуации мы пересмотрели тактику ведения бизнеса. Фокус сместился с наращивания объёмов продаж новых автомобилей, маржинальность которых снизилась, на развитие сервисного обслуживания и других направлений экосистемы РОЛЬФ. Это позволило нам не только сохранить, но и улучшить финансовые показатели по сравнению с конкурентами. При этом, несмотря на снижение объёмов, мы сохранили экспертизу и готовы быстро нарастить продажи при изменении рыночной ситуации.

Мы продолжаем активно развивать направление по реализации автомобилей с пробегом, хотя и сократили объёмы закупок в регионах из-за экономической нецелесообразности. В то же время мы запустили новые бизнес-проекты, такие как «РОЛЬФ Автогарант» и «РОЛЬФ Комиссия», которые позволяют нам получать доход, не вкладывая собственные средства, и привлекать новых клиентов.

Несмотря на уход некоторых западных брендов, нам удалось сохранить партнёрские отношения с большинством производителей, включая ключевых игроков рынка. Мы также успешно расширили портфель брендов.

Особое внимание в 2024 году мы уделили развитию цифровых технологий и клиентского сервиса. Новая операционная система Flora, собственная разработка Компании, позволит нам оперативно реагировать на потребности клиентов и эффективно управлять

бизнес-процессами. Мы также активно развиваем мобильные сервисы, онлайн-продажи и собственную многофункциональную платформу, предлагая клиентам удобные и современные способы взаимодействия с Компанией.

Мы исходим из потребностей клиента, тщательно выбирая востребованные услуги и направления бизнеса. Лояльные клиенты – главный капитал Компании. Общий показатель CSAT (удовлетворённость клиентов качеством обслуживания) по Компании за 2024 год составил 4,9 из 5 возможных. Доверие к бренду РОЛЬФ остаётся нашим сильным конкурентным преимуществом.

Как и прежде, мы гордимся нашей командой профессионалов, нашим «золотым запасом». Мы инвестируем в обучение и развитие сотрудников, создавая условия для их профессионального роста. У нас действуют программа наставничества, Академия РОЛЬФ и система признания заслуг, включая ежегодную церемонию награждения лучших сотрудников. Текучесть кадров в Компании в целом невысока, мы стремимся удерживать ключевых сотрудников, обладающих уникальной экспертизой.



Доверие к бренду РОЛЬФ остаётся нашим сильным конкурентным преимуществом

Мы продолжаем активно взаимодействовать с нашими стейкхолдерами, включая производителей, банки, инвесторов и государство. Компания провела успешное размещение облигаций и планирует дальнейшее развитие на рынке капитала, включая выход на IPO. Открытость и прозрачность бизнеса – наш принцип работы.

Мы уверены, что выбранная стратегия, основанная на гибкости, оперативности и клиентоориентированности, позволит нам сохранить лидерство на рынке и обеспечить устойчивый рост Компании в долгосрочной перспективе. Мы осознаём свою ответственность перед обществом и государством и стремимся внести вклад в достижение национальных целей Российской Федерации, уделяя особое внимание вопросам устойчивого развития и экологической безопасности. Благодарю всех, кто внёс свой вклад в успех АО «РОЛЬФ» в 2024 году!

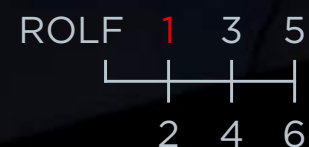
Светлана Виноградова  
Генеральный директор РОЛЬФ

”

2024 год стал для АО «РОЛЬФ» периодом значимых перемен и стратегических решений. Мы успешно адаптировались к динамично меняющейся рыночной среде, сохранив при этом устойчивость и финансовую стабильность.







# О КОМПАНИИ

- |    |                        |    |                               |    |                            |
|----|------------------------|----|-------------------------------|----|----------------------------|
| 8  | Компания сегодня       | 15 | Ключевые показатели 2024 года | 21 | Стратегические направления |
| 12 | География деятельности | 18 | Ценности РОЛЬФ                | 22 | Экосистема РОЛЬФ           |
| 14 | История Компании       | 19 | Бизнес-модель                 | 24 | Путь клиента               |

Более  
**30 лет**  
РОЛЬФ остаётся флагманом  
русского авторитейла

## КОМПАНИЯ СЕГОДНЯ



В 2024 году РОЛЬФ продемонстрировал способность адаптироваться к сложным рыночным условиям, успешно развивая новые направления бизнеса и оптимизируя операционные процессы. Компания сохранила устойчивость, сделав акцент на диверсификацию портфеля брендов, развитие цифровой экосистемы и повышение эффективности, что позволило достичь положительных результатов в условиях волатильности рынка.

### РЕЗУЛЬТАТЫ ГОДА

**25**

дилерских  
центров

**68**

шоурумов,  
в том числе  
17 премиальных

**36**

автомобильных брендов  
в портфеле, в том числе  
33 иностранных и 3 российских

**283,7** млрд **7,9** тыс.

рублей выручка по МСФО

сотрудников<sup>2</sup>

<sup>2</sup> Среднесписочная численность в течение 2024 года



Вызовы 2024 года и ответ РОЛЬФ

Риск	Характер воздействия
Изменение макроэкономической ситуации и рост стоимости кредитования	Оптимизация операционных расходов, увеличение оборачиваемости, отказ от высокозатратных направлений.
Высокая ключевая ставка и изменение клиентского поведения (снижение спроса на автокредиты)	Адаптация РОЛЬФ Финанс к новым условиям, снижение зависимости от классической модели продаж, требующей значительного рабочего капитала.
Ментальность партнёров, в том числе банков (акцент на объёмы продаж новых автомобилей как критерий финансовой устойчивости)	Изменение критериев эффективности, фокус на маржинальности и диверсификации направлений бизнеса (включая развитие бренд-платформы).
Снижение маржинальности продаж новых автомобилей	Расширение других направлений бизнеса (сервис, запчасти), снижение трудоёмких операций.
Изменения на рынке запчастей	Диверсификация поставок запчастей, работа с собственной торговой маркой РОСПАРТ и размещение заказов на различных заводах в России и Китае.

Рейтинги

Эксперт РА	рейтинг кредитоспособности	ruBBB+ с развивающимся прогнозом
Forbes	рейтинг лучших работодателей 2024 года	серебро
HeadHunter	рейтинг работодателей России	40-е место в топ-50



Важнейшие события 2024 года

СМЕНА СТРАТЕГИИ

- Развитие экосистемы РОЛЬФ
- Выход на федеральный уровень
- Выпуск облигаций и подготовка к IPO

БРЕНДЫ, ВОШЕДШИЕ В ПОРТФЕЛЬ КОМПАНИИ В 2024 ГОДУ

- Geely
- Belgee
- Knewstar
- Jetour
- Haval Pro
- Solaris

Открытие нового мультибрендового дилерского центра в Краснодаре (первый салон, запущенный по франчайзинговой модели)

Победитель в номинации «Организация сервиса» среди автомобильных холдингов в сегменте более 30 дилерских контрактов по итогам крупнейшей профессиональной премии в автоотрасли «Автодилер года 2024»

НАГРАДЫ И НОМИНАЦИИ

Топовые позиции в рейтинге дилерских холдингов «АвтоБизнесРевю» за 2024 год:

- 1-е место по показателю суммарной выручки;
- 1-е место по объёму продаж автомобилей с пробегом;
- 4-е место по объёму продаж новых автомобилей;
- 1-е место по выручке от послепродажного обслуживания;
- 1-е место по объёму выручки от реализации страховых и финансовых продуктов.



# ГЕОГРАФИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

РОЛЬФ остаётся одним из ключевых игроков на крупнейших автомобильных рынках России – в Москве и Санкт-Петербурге.

## МОСКВА

- 1

РОЛЬФ Алтуфьево  
Москва, Алтуфьевское шоссе, 31, к. 1
- 2

РОЛЬФ Волгоградский  
Москва, Остаповский проезд, вл. 4
- 3

РОЛЬФ Сити Москва,  
Ярославское шоссе, 31
- 4

Ауди Центр Север  
Москва, Ленинградское шоссе, 63Б
- 5

РОЛЬФ Химки  
Московская область, г. Химки, Ленинградское шоссе, вл. 21
- 6

РОЛЬФ Центр  
Москва, 2-й Магистральный тупик, 5А
- 7

РОЛЬФ Восток  
Москва, Рязанский проспект, 24, к. 3
- 8

Звезда столицы Варшавка  
Москва, Варшавское шоссе, 127
- 9

Звезда столицы Каширка  
Московская область, Ленинский район, п. Развилка, уч. 1-РО
- 10

РОЛЬФ Ясенево  
Москва, 40-й км МКАД, внешняя сторона, вл. 1, с. 2
- 11

РОЛЬФ Вешки  
Москва, 85-й км МКАД, внешняя сторона
- 12

Фольксваген Центр Север  
Москва, 85-й км МКАД, 2А, с. 1
- 13

РОЛЬФ Юг Москва,  
ул. Обручева, 27, к. 1
- 14

РОЛЬФ Дмитровка  
Москва, Дмитровское шоссе, 107-Д
- 15

РОЛЬФ Якиманка  
Москва, ул. Б. Якиманка, 26
- 16

РОЛЬФ Северо-Запад  
Москва, 71-й км МКАД, 16А, с. 2
- 17

РОЛЬФ Юго-Восток Москва,  
27-й км МКАД, вл. 9
- 18

РОЛЬФ Серпухов  
Московская область, городской округ Серпухов, деревня Борисово, 111

### Новые шоурумы, открытые в дилерских центрах Москвы:

- 1

РОЛЬФ Алтуфьево – ДЦ Geely, ДЦ Belgee, ДЦ Knewstar, ДЦ Solaris
- 7

РОЛЬФ Восток – ДЦ Geely, ДЦ Belgee, ДЦ Knewstar
- 10

РОЛЬФ Ясенево – ДЦ Belgee
- 13

РОЛЬФ Юг – ДЦ Haval pro
- 5

РОЛЬФ Химки – ДЦ Jaecoo, ДЦ Omoda
- 9

Звезда столицы Каширка – ДЦ Exeed
- 14

РОЛЬФ Дмитровка – ДЦ Chery
- 6

РОЛЬФ Центр – ДЦ Jetour

## САНКТ-ПЕТЕРБУРГ

- 1

РОЛЬФ Автопрайм  
Санкт-Петербург, Полюстровский проспект, 68А
- 2

РОЛЬФ Лахта  
Санкт-Петербург, ул. Савушкина, 103
- 3

РОЛЬФ Витебский  
Санкт-Петербург, Витебский проспект, 17, корп. 6Б
- 4

РОЛЬФ Октябрьская  
Санкт-Петербург, Октябрьская наб., 8
- 5

РОЛЬФ Пулково  
Санкт-Петербург, ул. Стартовая, 4А
- 6

РОЛЬФ Аэропорт  
Санкт-Петербург, Пулковское шоссе, 43, к. 1

### Лидеры 2024 года

	Москва	Санкт-Петербург
Лидеры по продажам новых автомобилей	РОЛЬФ Юг – 6 619 шт.	РОЛЬФ Лахта – 2 897 шт.
Лидеры по продажам автомобилей с пробегом (без учёта моллов)	РОЛЬФ Химки – 4 253 шт.	РОЛЬФ Витебский – 3 594 шт.

### Новые шоурумы, открытые в дилерских центрах Санкт-Петербурга:

- 4

РОЛЬФ Октябрьская – ДЦ Geely, ДЦ Belgee, ДЦ Knewstar, ДЦ Solaris

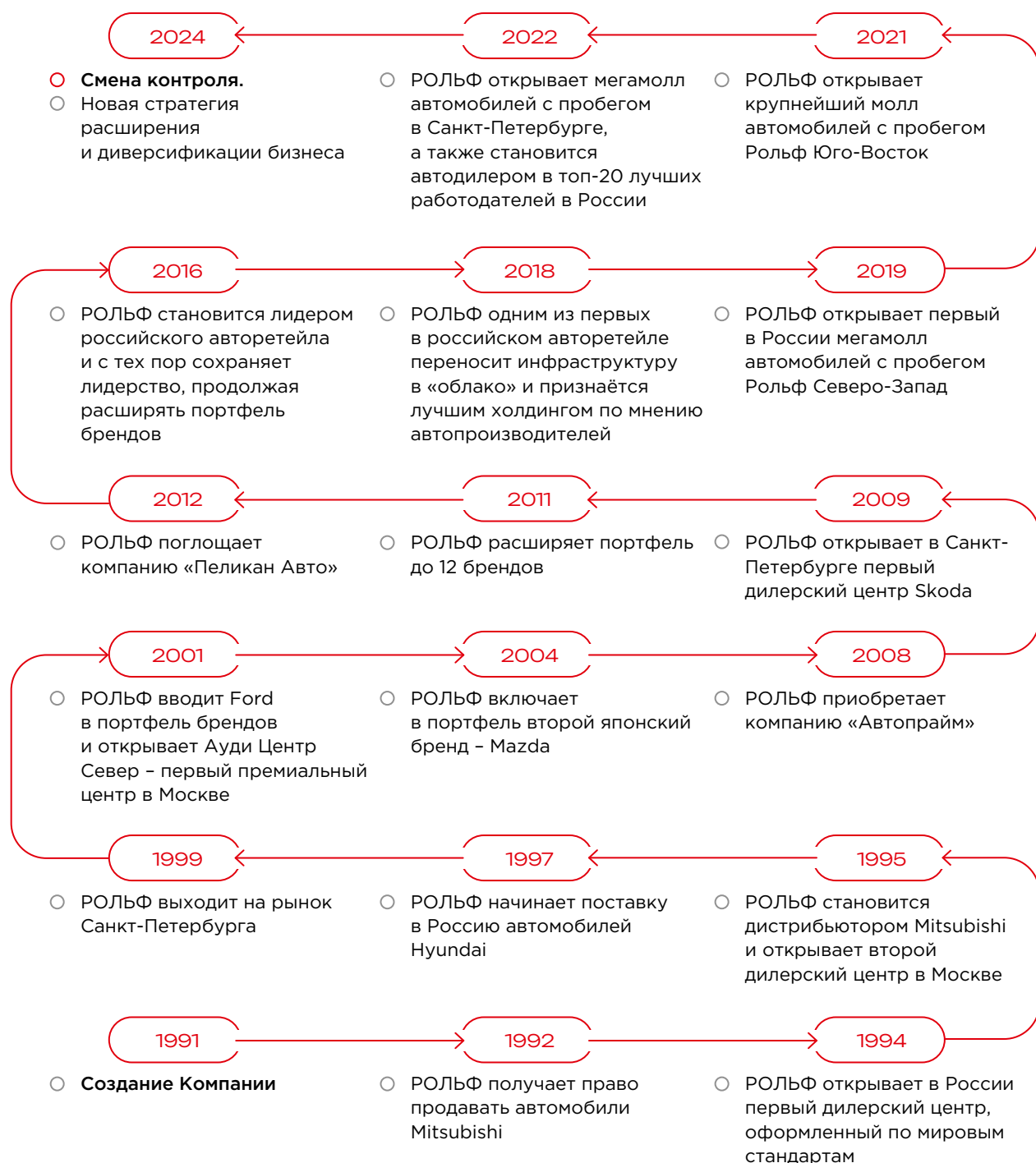
РОЛЬФ КРАСНОДАР

г. Краснодар, ул. Уральская, 98/11



# ИСТОРИЯ КОМПАНИИ

История РОЛЬФ, насчитывающая 34 года успешной деятельности с момента основания в 1991 году, ознаменована неуклонным стремлением к прозрачности ведения бизнеса, внедрению передовых инноваций и формированию эталонного уровня клиентского сервиса на российском автомобильном рынке.



# КЛЮЧЕВЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ 2024 ГОДА

## ОПЕРАЦИОННЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ

### Продажа новых автомобилей | тыс. шт.



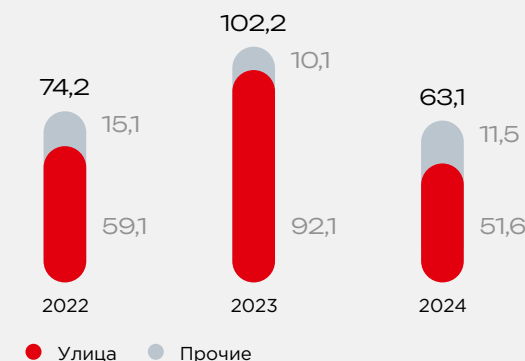
В 2024 году Компания расширила портфель брендов и открыла новые шоурумы, которые уже в первые месяцы работы заняли лидирующие места по продажам.

### Выручка от услуг страхования и кредитования на один автомобиль | тыс. руб.



Компания стабильно наращивает эффективность продаж финансовых и страховых услуг.

### Структура автомобилей с пробегом | тыс. шт.



В условиях повышения стоимости финансирования Компания приняла решение снизить объёмы выкупов и продажи автомобилей с пробегом «с улицы», нарастив эффективность продаж.

### Продажи сервисных услуг | тыс. нормо-часов



Направление сервисных услуг обеспечивает стабильный доход Компании, несмотря на изменение бренд-микса текущих продаж.





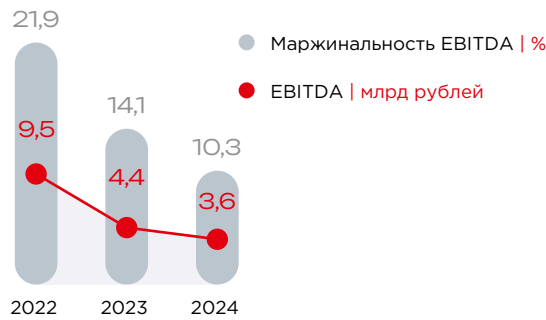
ФИНАНСОВЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ ПО МСФО

Выручка | млрд руб.



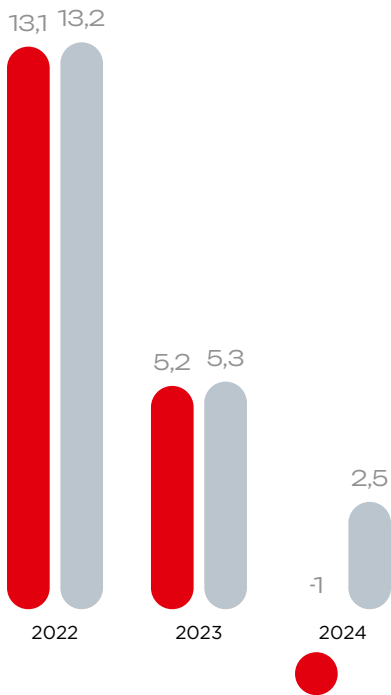
Небольшое снижение выручки обусловлено снижением продаж автомобилей с пробегом.

Маржинальность EBITDA | %



В 2022 году в связи с острым дефицитом автомобилей маржинальность EBITDA была нестандартно высокой. В 2024 году ситуация обратная, превышение предложения над спросом, и уровень EBITDA возвращается в обычные параметры для автобизнеса.

Чистая прибыль | млрд рублей



Несмотря на сложные рыночные условия, РОЛЬФ предпринял ряд мер для оптимизации финансовых показателей, включая снижение операционного долга с 28,8 млрд до 15,6 млрд рублей и удержание расходов по процентам на стабильном уровне, что позволило получить чистую прибыль в размере 2,5 млрд рублей по данным управленческого учёта. Однако в 2024 году из-за процентов по инвестиционному кредиту и расходов в связи с реструктуризацией чистая прибыль по МСФО отрицательна: -1,0 млрд рублей.

- Чистая прибыль по МСФО
- Чистая прибыль по данным управленческого учёта

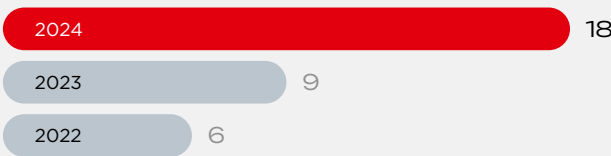
ПОКАЗАТЕЛИ УСТОЙЧИВОГО РАЗВИТИЯ

Доля женщин в менеджменте | %



В 2024 году РОЛЬФ демонстрирует сбалансированную структуру управления, доля женщин в менеджменте значительно превышает средние показатели по отрасли. Компания придерживается принципа нулевой терпимости к любой форме дискриминации и стремится к дальнейшему увеличению доли женщин в руководстве, подтверждая свою приверженность принципам равенства и инклюзивности.

Количество дилерских центров с зарядными устройствами для электротранспорта | шт.



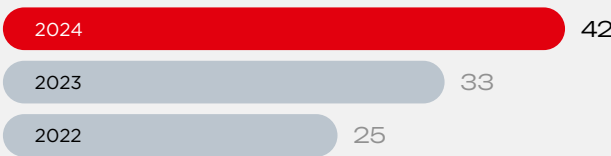
РОЛЬФ активно содействует снижению выбросов загрязняющих веществ, предлагая клиентам экологически чистые автомобили и развивая инфраструктуру для электротранспорта.

Потребление электроэнергии в дилерских центрах | МВт/ч



Общее снижение потребления электроэнергии свидетельствует об эффективности реализуемых РОЛЬФ мер по энергосбережению. Компания продолжит работу по оптимизации энергопотребления и внедрению современных энергоэффективных технологий.

Контрагенты, использующие ЭДО в процессе взаимодействия с Компанией | %



РОЛЬФ активно внедряет электронный документооборот (ЭДО) через платформу «Диадок» для оптимизации взаимодействия с партнёрами. Стратегия Компании в области закупок и партнёрства направлена на создание устойчивой и эффективной системы взаимодействия с поставщиками, что способствует долгосрочному развитию бизнеса.





# ЦЕННОСТИ РОЛЬФ

В 2024 году корпоративные ценности РОЛЬФ продолжали определять все операционные процессы и формировать бизнес-культуру Компании.

Команда РОЛЬФ стремилась к созданию атмосферы открытости и доверия, привлекая специалистов, разделяющих общие ценности, и создавая условия для их профессионального роста. Приоритетами оставались эффективная работа сотрудников и предоставление первоклассного сервиса клиентам.

## Наши ценности:

Лидерство	Мы конкуренты и сохраняем устойчивость в любой ситуации. Мы создаём атмосферу, позволяющую людям быть динамичными и лучшими.
Ответственность	Мы понимаем наши обязательства и соблюдаем их с максимальной отдачей. Мы действуем в интересах наших сотрудников, клиентов, партнёров и общества.
Репутация	Мы создаём позитивный имидж Компании на основе строгого следования принципам честности, уважения и доверия при взаимодействии с сотрудниками, клиентами, партнёрами и обществом.
Работа в команде	Мы работаем вместе на достижение общих целей и готовы поступиться личной выгодой для успеха и развития команды. Каждый несёт ответственность за результат команды и поддерживает других для достижения общего успеха.
Открытость	Мы рассказываем о наших делах, идеях и намерениях, а также о наших успехах и неудачах. Мы поощряем обратную связь и откликаемся на неё. Так мы достигаем взаимопонимания, развиваем себя и окружение.

В отчётном году Компания реализовала ряд инициатив, направленных на укрепление корпоративной культуры и повышение осведомлённости о ценностях.

# БИЗНЕС-МОДЕЛЬ

Бизнес-модель РОЛЬФ объединяет 4 основных сегмента бизнеса Компании:

- реализация новых автомобилей;
- реализация автомобилей с пробегом;
- сервис и продажа запасных частей;
- оказание финансовых и страховых услуг.

Благодаря диверсифицированной бизнес-модели, охватывающей полный жизненный цикл автомобиля, РОЛЬФ не только сохраняет лидерство на российском авторынке, но и обеспечивает устойчивую прибыльность в условиях любой рыночной конъюнктуры, максимально удовлетворяя потребности клиентов.

## Основная бизнес-модель

Продажа новых автомобилей	Продажа автомобилей с пробегом	Сервис	Финансовые и страховые услуги
<ul style="list-style-type: none"><li>Лучший опыт приобретения и владения автомобилем</li><li>Диверсифицированный портфель брендов в массовом и премиальном сегментах</li><li>Долгосрочное партнёрство с клиентом</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Рынок в 6 раз выше, чем в новых автомобилях</li><li>Расширение клиентской базы</li><li>Безопасность, прозрачность и надёжность сделок</li><li>Высокое качество проверки и подготовки автомобиля к сделке</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Инвестиции в высокотехнологичный сервис, лучшее оборудование и оснащение сервисных центров</li><li>Постоянное повышение квалификации технических специалистов</li><li>Первоклассное обслуживание на протяжении всего срока пользования автомобилем</li><li>Высокий репутационный капитал РОЛЬФ как провайдера качественного сервиса</li><li>Собственные технологии для удобства клиентов</li><li>Простота пользования услугами</li><li>Обслуживание автомобилей любых брендов</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Сотрудничество с лучшими финансовыми учреждениями</li><li>Широкий спектр прозрачных вариантов финансирования</li><li>Выгодные условия кредитования</li><li>Новейшие технологии для удобства клиентов и скорости предоставления услуг</li></ul>
Предложение широкого ассортимента новых автомобилей даже в условиях ограниченной доступности и существенного роста цен	Уникальная система покупки автомобилей с пробегом и наличие трёх больших моллов по продаже авто с пробегом обеспечивает клиентам максимальный выбор автомобилей в доступности	> 50 % клиентов возвращаются на сервис и сохраняют лояльность Компании на протяжении пяти лет. СТМ запасных частей позволяет заменить ряд дефицитных запасных частей и увеличить маржинальность направления	Уникальная программа Рольф Финанс позволяет обеспечить клиентам выгодные условия кредитования и страхования за счёт сотрудничества с ведущими компаниями и обеспечения большого объёма





## СТРАТЕГИЧЕСКИЕ НАПРАВЛЕНИЯ

В октябре 2024 года РОЛЬФ представил обновлённую бизнес-стратегию, ознаменовавшую новый этап развития Компании как многофункциональной экосистемы с акцентом на выход на федеральный уровень и подготовку к IPO.

Подробнее – в разделе РОЛЬФ 2.0, стр. 26



## ЗАПЧАСТИ РОСПАРТ

В 2024 году Компания официально представила собственную торговую марку запасных частей РОСПАРТ, что позволило закрыть основные потребности в запчастях для технического обслуживания и планового ремонта автомобилей разных моделей в нынешних рыночных условиях.

Вся продукция РОСПАРТ сертифицирована и прошла испытания согласно требуемым нормативам. На всю продукцию распространяется гарантия сроком на 12 месяцев. РОЛЬФ несёт полную ответственность за продукцию и её высокое качество.

### Преимущества

#### Доступные цены

- До 20% выгоднее оригинальных запасных частей

#### Сертификация и гарантия

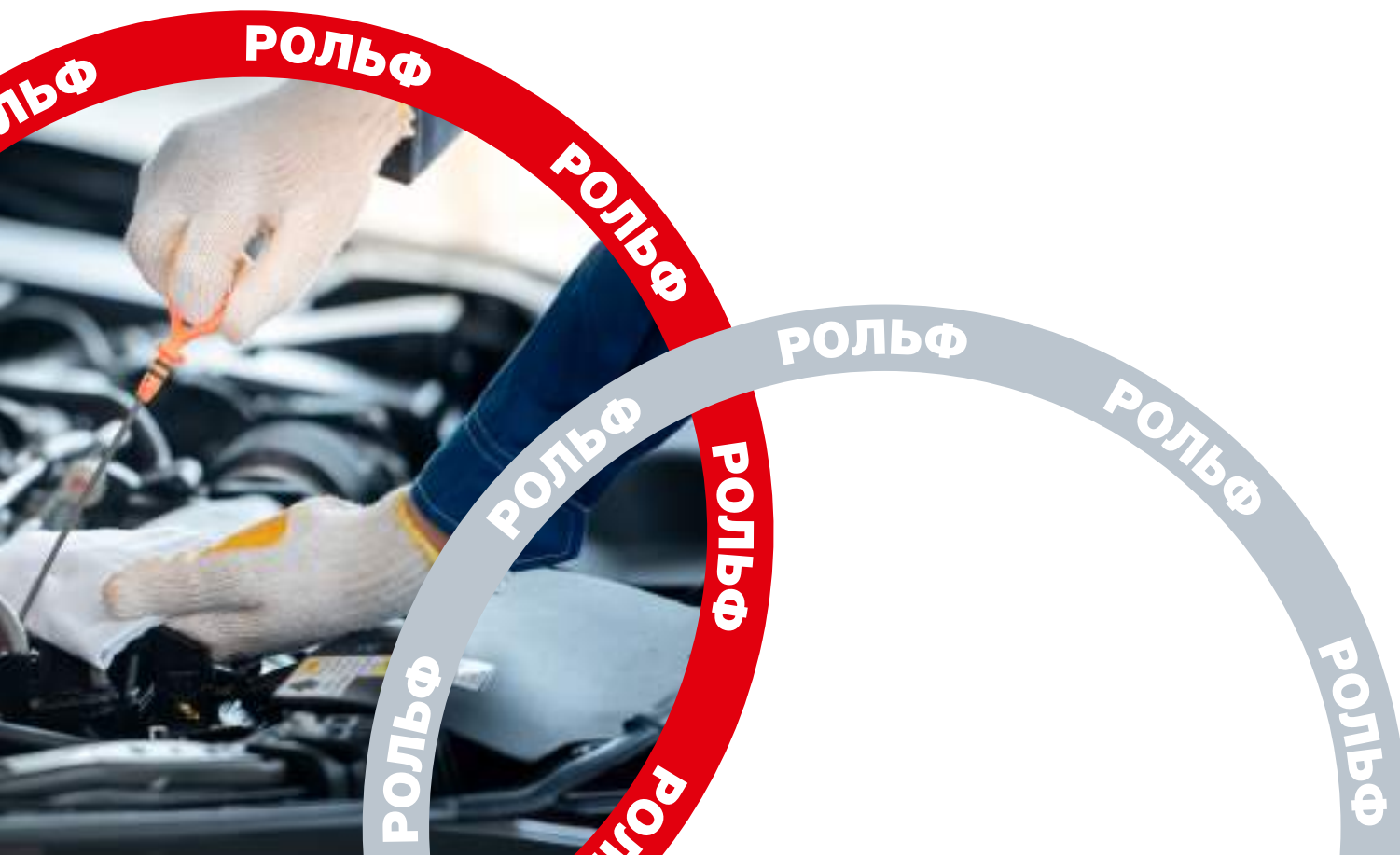
- Вся продукция сертифицирована и прошла испытания. Гарантия 12 месяцев

#### Высокое качество


- Работаем с заводами премиального качества

#### Ассортимент

- Более 600 наименований, необходимых для проведения ТО и ремонта




# ЭКОСИСТЕМА РОЛЬФ



ПОМОЩЬ  
НА ДОРОГАХ

01


РОЛЬФ



ЗАПЧАСТИ И  
АКСЕССУАРЫ

02


РОЛЬФ



ТЮНИНГ  
И ДЕТЕЙЛИНГ

03


РОЛЬФ



ВЕЛО-МОТО-  
КВАДРО

04


РОЛЬФ



ЭЛЕКТРО

05


РОЛЬФ



АВТОГАРАНТ

06


РОЛЬФ



ТАКСИ И АВТО  
В АРЕНДУ

07


РОЛЬФ



IT-КОМПАНИЯ

08


РОЛЬФ



ВЫЕЗДНОЙ  
СЕРВИС

09


РОЛЬФ



ГАРАНТИЯ

10


РОЛЬФ



КОМИССИЯ

11


РОЛЬФ



РЕГИОНЫ

12


РОЛЬФ



ЗАКАЗ

13


РОЛЬФ



МНОГО-  
ФУНКЦИОНАЛЬНАЯ  
ПЛАТФОРМА

14


РОЛЬФ



ОБРАЗОВАНИЕ

15

РОЛЬФ



... ПРОДОЛЖЕНИЕ  
СЛЕДУЕТ

16

РОЛЬФ

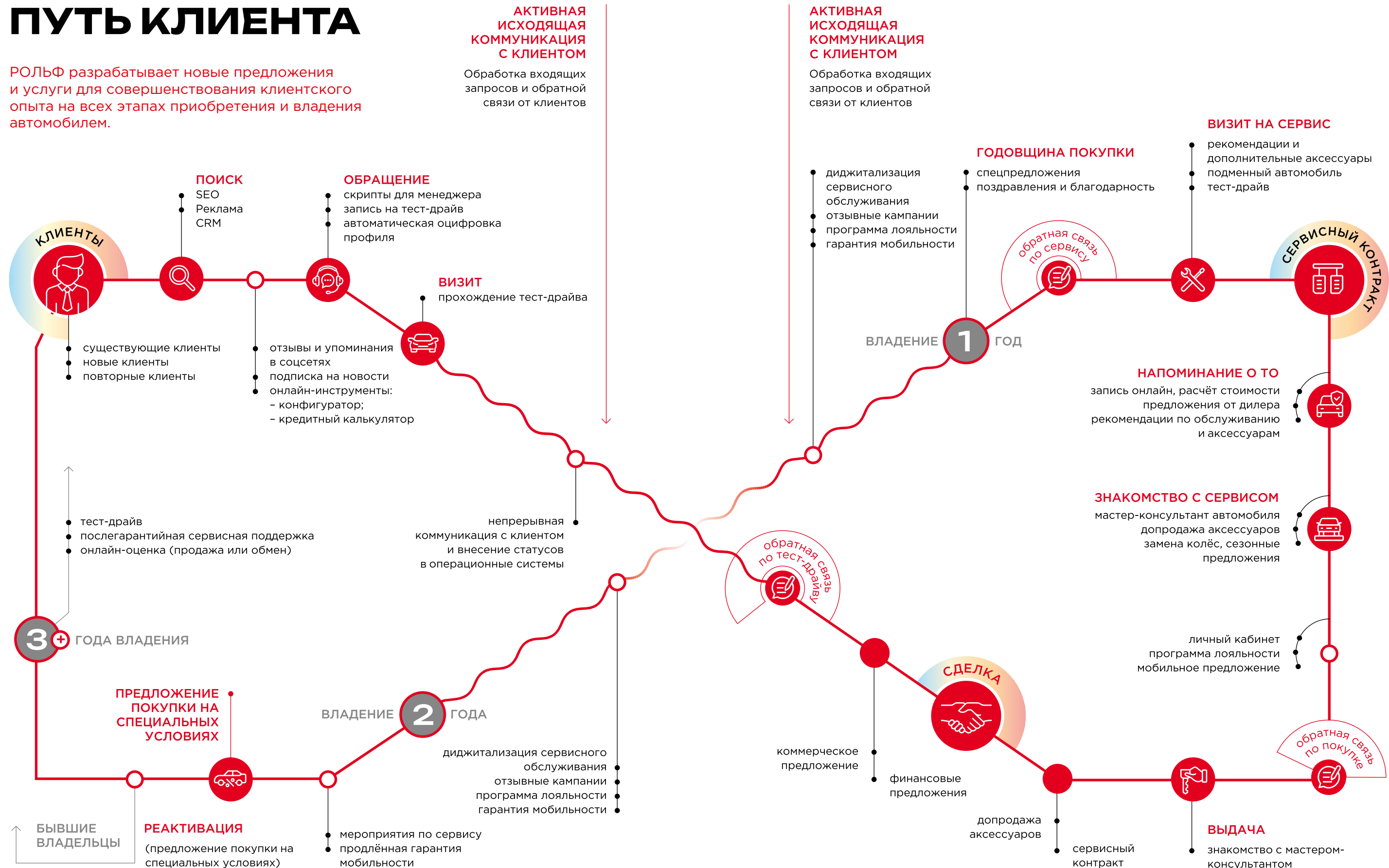


Новые виды бизнеса формируют экосистему, которая позволяет клиентам получать больше услуг мобильности и способствует устойчивости прибыльности Компании при любой конъюнктуре рынка



# ПУТЬ КЛИЕНТА

РОЛЬФ разрабатывает новые предложения и услуги для совершенствования клиентского опыта на всех этапах приобретения и владения автомобилем.



ROLF 1 3 5  
2 4 6

# СТРАТЕГИЧЕСКИЙ ОТЧЁТ

26 Обзор рынка

33 Рыночное положение  
РОЛЬФ

40 РОЛЬФ 2.0



Объём производства  
российских  
автомобилей  
увеличился на 33 %  
по сравнению  
с предыдущим годом

## ОБЗОР РЫНКА

После пережитого в 2022 году периода значительной турбулентности, вызванной геополитическими изменениями и их последствиями, российский автомобильный рынок демонстрирует уверенное восстановление. В 2024 году, несмотря на сохраняющуюся нестабильность мировой экономики, наблюдается положительная динамика продаж как новых, так и автомобилей с пробегом. Это свидетельствует о постепенной адаптации рынка к сегодняшним условиям и возвращении потребительского доверия.

Аналитическое агентство  
«АВТОСТАТ»

рынок новых автомобилей  
в 2024 году увеличился

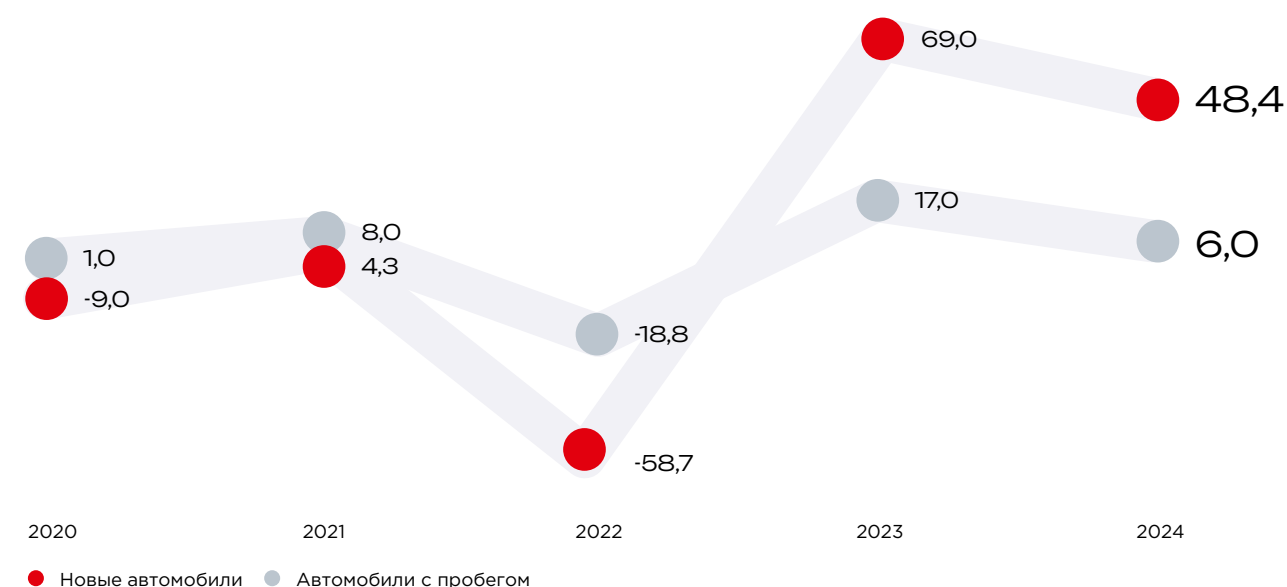
**на 48,4 %**

по сравнению  
с предыдущим годом

Рынок автомобилей  
с пробегом также  
показал положительную  
динамику, увеличившись

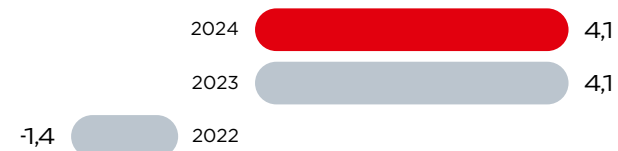
**на 6 %**

Темпы роста/снижения российских рынков легковых автомобилей | %



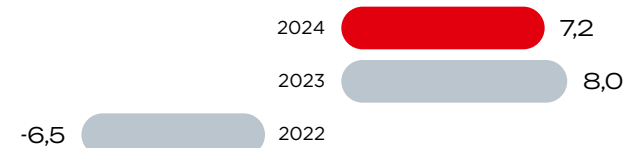


### Динамика ВВП | %



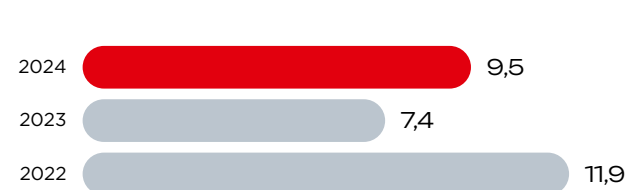
Рост индекса потребительских цен по итогам года составил 9,5 %. Потребительская активность в 2024 году сохранялась на высоком уровне. Повышение внутреннего спроса на фоне недостатка производственных мощностей и осложнения условий внешней торговли вызвали рост цен и инфляции. В целях замедления роста объёмов потребительского кредитования Банк России трижды за 2024 год повышал ключевую ставку, которая составила 21 % на конец года.

### Динамика оборота розничной торговли | %



Рынок труда демонстрировал высокую устойчивость – наблюдался существенный рост заработных плат на фоне низкой безработицы. Среднегодовой уровень безработицы составил 2,5 % по сравнению с 3,2 % в 2023 году, обновив исторический минимум. По итогам отчётного периода<sup>3</sup> номинальная заработная плата населения выросла на 17,8 %, в реальном выражении рост составил 8,7 %. Рост реальных денежных доходов населения по итогам 2024 года составил 8,4 % год к году, ускорившись относительно 2023 года (+6,5 %) и достигнув максимума в четвёртом квартале – +8,6 %. Реальные располагаемые доходы выросли на 7,3 % по итогам года и на 4,1 % по итогам четвёртого квартала 2024 года.

### Динамика индекса потребительских цен | %



Суммарный оборот розничной торговли, общественного питания и платных услуг населению был на 6,4 % выше уровня прошлого года. При этом оборот розничной торговли по итогам 2024 года увеличился на 7,2 % год к году в реальном выражении.

### Динамика реальных располагаемых доходов | %



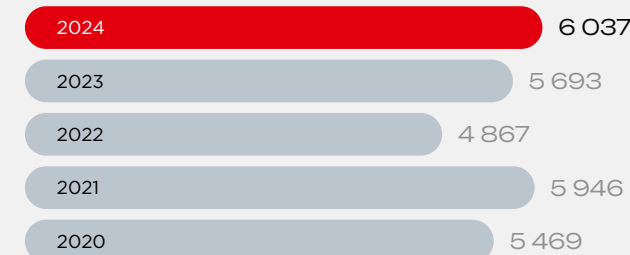
### Уровень безработицы | %



<sup>3</sup> Январь–ноябрь 2024 г.

## АВТОМОБИЛИ С ПРОБЕГОМ

### Динамика продаж легковых автомобилей с пробегом на российском рынке | тыс. шт.



Рынок автомобилей с пробегом в России с 2022 года демонстрирует устойчивый рост, что свидетельствует о его стабильности даже в условиях общей волатильности автомобильной отрасли. Согласно данным аналитического агентства «АВТОСТАТ», в 2024 году было реализовано свыше 6 миллионов легковых автомобилей с пробегом, что на 6,0 % превышает показатели предыдущего года.

По итогам первого полугодия 2024 года лидерами вторичного рынка традиционно остаются Москва и Московская область, на долю которых приходится около 15,0 % от общего объёма продаж автомобилей с пробегом в стране<sup>4</sup>. При этом столичный рынок показал значительный рост в 34,0 %, достигнув 243,9 тысячи штук, в то время как подмосковный – сократился на 5,0 %, составив 159,9 тысячи штук.

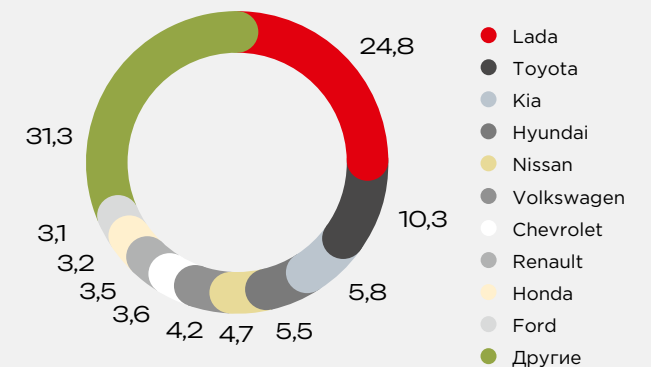
Краснодарский край, занимающий третье место в рейтинге, продемонстрировал небольшой рост в 3,2 %, достигнув 146,4 тысячи штук. Санкт-Петербург, занимающий четвёртое место, показал снижение на 6,2 %, составив 98,7 тысячи штук. Ростовская область, замыкающая пятёрку лидеров, показала рост в 4 %, достигнув 86,4 тысячи штук.

В первую десятку также вошли Татарстан, Свердловская область, Башкортостан, Челябинская область и Дагестан, на долю которых в совокупности приходится около 40,0 % от общего объёма вторичного рынка в России. Среди 30 регионов – лидеров по продажам автомобилей с пробегом Москва показала наибольший рост, в то время как Кемеровская область продемонстрировала наибольшее снижение (7,8 %).

<sup>4</sup> Источник: «АВТОСТАТ» <https://www.autostat.ru>

Половина всех сделок на вторичном рынке приходится на пять ведущих марок. Лидером традиционно остаётся отечественная LADA, объём продаж которой составил почти 1,5 миллиона штук. Вторую позицию занимает японская Toyota с результатом в 619,5 тысячи автомобилей. Корейские бренды Kia и Hyundai занимают третье и четвёртое места соответственно, с продажами в 349,5 и 332,2 тысячи штук. Замыкает пятёрку лидеров японский Nissan, реализовавший 282,7 тысячи поддержанных автомобилей. Среди первой десятки марок шесть демонстрируют положительную динамику продаж, причём LADA показала самый значительный рост – 19,2 %. Однако четыре марки – Toyota, Ford, Nissan и Honda – зафиксировали снижение продаж.

### Топ марок на рынке легковых автомобилей с пробегом в России в 2024 году | %



Рольф демонстрирует уверенное лидерство в ключевых сегментах авторетейла, значительно опережая ближайших конкурентов по объёму выручки и продажам автомобилей с пробегом

## НОВЫЕ АВТОМОБИЛИ

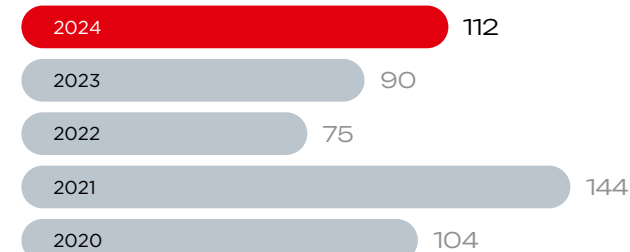
В 2024 году российское автомобильное производство существенно возросло. Согласно данным Росстата, общий объём производства автомобилей в стране увеличился на 33,0 % по сравнению с предыдущим годом. Наиболее значительный рост наблюдается в сегменте легковых автомобилей, где производство выросло на 39,2 % и достигло 756,0 тысячи единиц. Сегмент лёгких коммерческих автомобилей (LCV) также показал положительную динамику, увеличившись на 27,0 %.

Данные свидетельствуют о постепенном восстановлении отрасли после значительного спада в 2022 году, вызванного санкционными ограничениями и разрывом логистических цепочек.

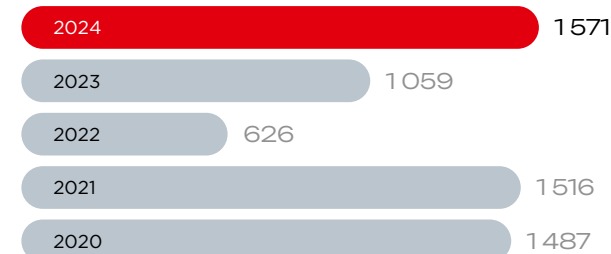
По итогам 2024 года средневзвешенная цена нового легкового автомобиля в России составила 3,1 миллиона рублей. Это на 6,0 % больше, чем в 2023 году<sup>5</sup>.

Согласно данным агентства «АВТОСТАТ», в 2024 году в России было реализовано 112,0 тысячи новых лёгких коммерческих автомобилей (LCV) (на 24,4 % больше, чем годом ранее), а также 1 571,2 тысячи новых легковых автомобилей (на 48,4 % больше, чем в 2023 году).

### Динамика продаж на рынке LCV в России | тыс. шт.



### Динамика продаж новых легковых автомобилей на российском рынке | тыс. шт.



<sup>5</sup> Источник: «АВТОСТАТ» <https://www.autostat.ru>

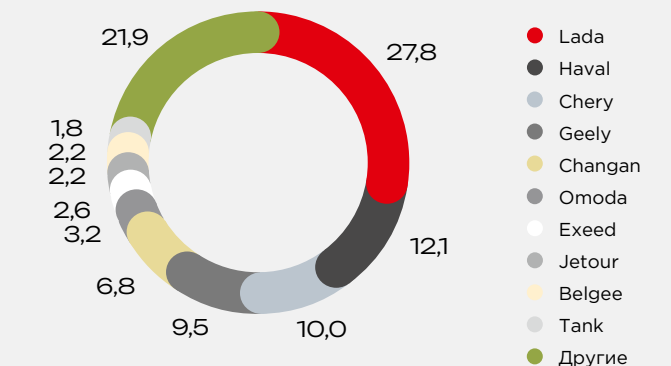
В 2024 году, по данным Минпромторга России, в пятёрку лидеров по продажам новых легковых автомобилей вошли: Москва (202,5 тыс. авто, доля рынка – 13,0 %), Московская область (111,5 тыс. авто, 7,0 %), Санкт-Петербург (91,9 тыс. авто, 6,0 %), Краснодарский край (78,3 тыс. авто, 5,0 %) и Республика Татарстан (75,3 тыс. авто, 5,0 %).

Лидером продаж остаётся отечественная марка LADA<sup>6</sup>, доля которой составила около 28 % от общего объёма рынка.

Среди иностранных брендов наибольшую популярность завоевал Haval, объём продаж которого достиг 190,6 тыс. авто. За ним следуют китайские производители: Chery (157,0 тыс. авто), Geely (149,1 тыс. авто), Changan (106,1 тыс. авто), OMODA (49,5 тыс. авто), EXEED (40,9 тыс. авто) и Jetour (35,1 тыс. авто). Также в десятку лидеров вошли белорусский Belgee (34,6 тыс. авто) и китайский TANK (28,5 тыс. авто).

Следует отметить, что практически все марки из топ-10 показали положительную динамику продаж, за исключением EXEED, у которого наблюдалось

### Топ марок по продаже новых легковых автомобилей в России в 2024 году | %



незначительное снижение (-3,0 %). Наибольший рост продемонстрировал Belgee, продажи которого увеличились почти в 30 раз, что объясняется эффектом низкой базы сравнения.

Среди иностранных моделей наибольшей популярностью пользуется кроссовер Haval Jolion, продажи которого достигли 83,3 тыс. авто. В десятку лидеров также вошли две другие отечественные модели (LADA Niva Travel и LADA Niva Legend) и пять китайских (Chery Tiggo 7 PRO Max, Chery Tiggo 4 PRO, Geely Monjaro, OMODA C5 и Haval M6).

”

Несмотря на вызовы рынка, РОЛЬФ сохраняет устойчивые позиции, благодаря эффективной стратегии, ориентированной на развитие ключевых направлений бизнеса и адаптацию к изменяющимся рыночным условиям



Из 10 самых популярных брендов в РОЛЬФ представлены 8

<sup>6</sup> Статистика продаж отражает данные по всем моделям представленных брендов, а также модификациям автомобилей, изготовленных на базе основной модели (в т. ч. автомобили, произведённые на базе LADA Granta и LADA Niva Legend).



# РЫНОЧНОЕ ПОЛОЖЕНИЕ РОЛЬФ

Российский рынок автомобильных дилеров претерпевает значительные изменения, характеризующиеся ростом общего числа дилерских центров и кардинальной сменой структуры дилерских сетей. По данным аналитического агентства «АВТОСТАТ»<sup>10</sup>, к октябрю 2024 года в России функционировало 4 040 официальных дилерских центров, что на 28,5 % больше, чем в октябре 2021 года (3 143).

В течение последних трёх лет произошла существенная трансформация структуры дилерских сетей. Если в докризисный период доминировали европейские бренды, то в настоящее время лидирующие позиции занимают китайские автопроизводители. Доля дилерских центров, специализирующихся на китайских брендах, увеличилась втрое, достигнув 65,1 %, в то время как доля европейских брендов сократилась почти в 7 раз, составив 4,2 %.

Также наблюдается рост доли дилерских центров, представляющих отечественные марки, хотя и менее значительный по сравнению с китайскими брендами. Доля отечественных марок увеличилась с 13,2 % до 18,4 %. В то же время доля дилерских центров, представляющих японские и корейские бренды, значительно сократилась.

Эти изменения свидетельствуют о перераспределении сил на российском автомобильном рынке, где китайские бренды укрепляют свои позиции, а европейские и другие азиатские страны теряют долю рынка.

**Количество дилеров легковых автомобилей в России | шт.<sup>11</sup>**



**Дилерские сети по странам происхождения | %<sup>11</sup>**



## ПРОГНОЗЫ РАЗВИТИЯ АВТОМОБИЛЬНОГО РЫНКА В РОССИИ

Согласно прогнозу, представленному экспертами агентства «АВТОСТАТ»<sup>7</sup>, в 2025 году российский автомобильный рынок может столкнуться с потенциальным снижением продаж после ожидаемого роста в 2024 году и в связи с этим возможны различные сценарии развития.

В базовом сценарии эксперты прогнозируют снижение продаж новых автомобилей на 12,0 %, до 1,4 миллиона единиц. Однако, в зависимости от внешних факторов, рынок может сократиться и до 1,3 миллиона единиц (-20,0 %) в случае негативного развития событий или же незначительно снизиться на 5,0 % (до 1,5 миллиона единиц) относительно 2024 года при более благоприятном стечении обстоятельств.

По итогам I квартала объём продаж легковых автомобилей на российском рынке составил 246,9 тыс. авто, что на 25 % ниже уровня аналогичного периода прошлого года<sup>8</sup>. С учётом этого возможен и более негативный сценарий продаж в 2025 году, на уровне 1,0–1,1 млн автомобилей.

К числу факторов, способных поддержать рынок, эксперты относят увеличение денежной массы в экономике, рост доходов определённых категорий населения, а также активные маркетинговые усилия дилеров и автопроизводителей. С другой стороны, негативное влияние на рынок могут оказать высокая инфляция, рост цен на товары и услуги, повышение утилизационного сбора, удорожание новых автомобилей, увеличение ставок по автокредитам и отсутствие официальных поставок автомобилей от мировых брендов.

Эксперты<sup>9</sup> прогнозируют, что российский рынок новых легковых автомобилей начнёт восстанавливаться в 2026 году и продолжит рост в 2027 году двузначными темпами, достигнув 1,7–2,0 миллиона единиц.

Прогноз двузначного роста автомобильного рынка в 2026–2027 годах эксперты объясняют, с одной стороны, эффектом низкой базы 2025 года, а с другой – ожидаемым снижением ключевой ставки в долгосрочной перспективе, что поддержит потребительский спрос. Дополнительно рост будет обеспечен расширением модельного ряда локализованных брендов и увеличением объёмов выпуска машин на производственных площадках ушедших брендов. В то же время есть более консервативные мнения о росте продаж в 2026–2027 годах – до 1,5–1,6 миллиона единиц – и достижения к 2028 году уровня 1,6–1,8 миллиона единиц.

Реализация этих прогнозов будет зависеть от ряда факторов, включая геополитическую ситуацию, развитие параллельного импорта, локализацию производства автомобилей и стабильность цен.

<sup>7</sup> <https://www.autostat.ru/news/59857>

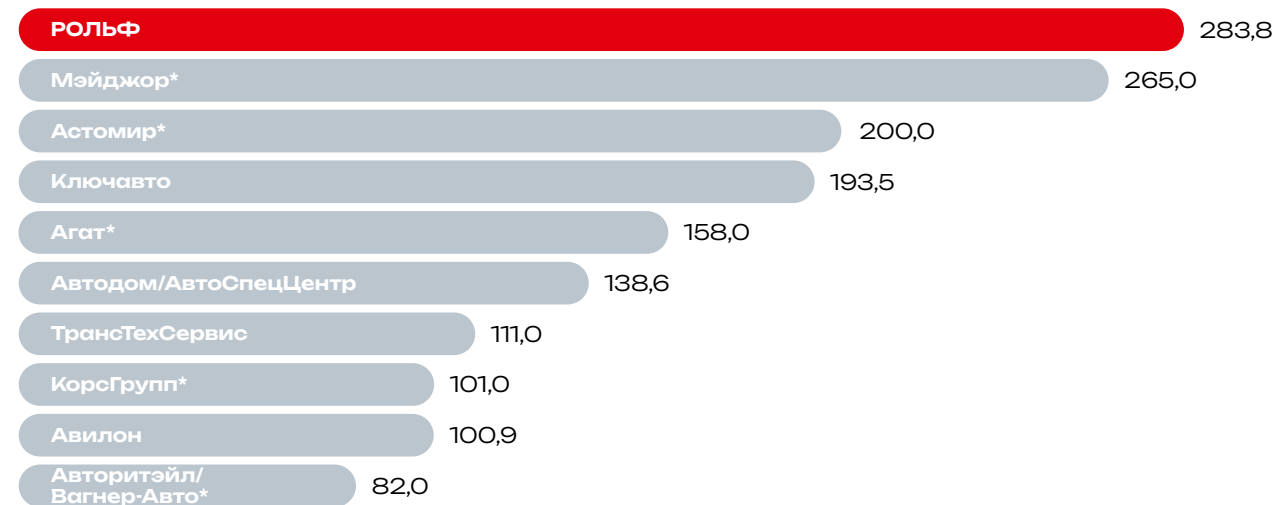
<sup>8</sup> Источник: «АВТОСТАТ» <https://www.autostat.ru>

<sup>9</sup> <https://www.vedomosti.ru/auto/articles/2025/03/28/1100794-rinok-novih-avto-v-rossii-vernetsya-k-rostu>

<sup>10</sup> Дилерские сети автопроизводителей в РФ – <https://www.autostat.ru/research/product/546>

<sup>11</sup> Источник: «АВТОСТАТ», по данным на январь соответствующего года без учёта отдельных сервисных центров <https://www.autostat.ru/news/60152/?ysclid=mbdr4vxho9223687585>

Крупнейшие российские автодилеры по суммарной выручке в 2024 году | млрд руб.<sup>12</sup>



По итогам 2024 года суммарная выручка 100 дилерских холдингов, включённых в рейтинг «АвтоБизнесРевю»<sup>13</sup>, продемонстрировала значительный рост. Несмотря на экономические вызовы, общая выручка составила 4,0 триллиона рублей, что на 26,9 % больше по сравнению с аналогичным периодом прошлого года.

Значительная доля выручки приходится на топ-10 компаний, которые в совокупности заработали 1,6 триллиона рублей, что на 14,6 % превышает показатели предыдущего года. Это свидетельствует о концентрации финансовых ресурсов в руках крупнейших игроков рынка и их способности адаптироваться к изменяющимся условиям.

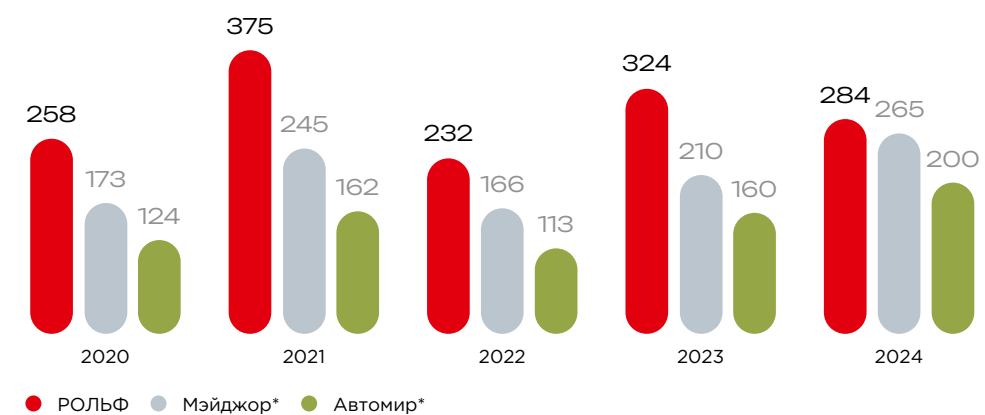
В отчётном году РОЛЬФ сохранил ведущие позиции по четырём из пяти ключевых показателей, включая суммарную выручку, продажи автомобилей с пробегом, выручку от услуг сервиса и выручку от финансовых и страховых услуг.

↗  
**~17,4 %**

доля РОЛЬФ  
в выручке топ-10  
крупнейших  
российских  
автодилеров

<sup>12</sup> \* оценочные данные  
<sup>13</sup> Источник: «АвтоБизнесРевю» [https://abreview.ru/ab/news/oborot\\_top\\_100\\_dilerov\\_priblizitsya\\_k\\_4\\_trln/?ysclid=mbdr74wjce96013399](https://abreview.ru/ab/news/oborot_top_100_dilerov_priblizitsya_k_4_trln/?ysclid=mbdr74wjce96013399)

Динамика выручки топ-3 российских автодилеров | млрд руб.



”

С 2013 года РОЛЬФ остаётся лидером среди российских автодилеров по размеру выручки

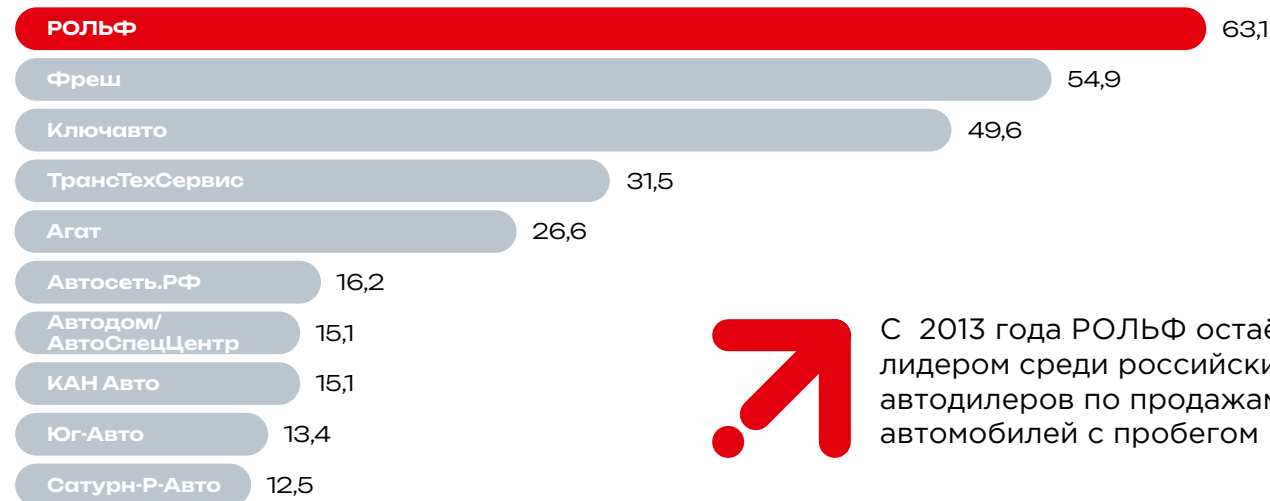
**в 1,1 раза**

РОЛЬФ превосходит ближайшего конкурента по объёму выручки



## АВТОМОБИЛИ С ПРОБЕГОМ

Крупнейшие российские автодилеры по продажам автомобилей с пробегом в 2024 году | тыс. шт.



С 2013 года РОЛЬФ остаётся лидером среди российских автодилеров по продажам автомобилей с пробегом

**40,9 %**  
доля направления  
в выручке в 2024 году

В 2024 году Компания, несмотря на объективные рыночные вызовы, сохранила уверенное лидерство в сегменте продаж автомобилей с пробегом, реализовав 63,1 тысячи единиц<sup>14</sup>. Хотя этот показатель на 38,3 % ниже, чем годом ранее, важно отметить, что РОЛЬФ по-прежнему значительно опережает ближайших конкурентов, что подтверждает устойчивость бизнес-модели и доверие клиентов.

Несмотря на общее снижение продаж, сегмент автомобилей с пробегом продолжает играть важную роль в структуре выручки РОЛЬФ, составляя 40,9 % от общего объёма. Это демонстрирует стратегическую значимость данного направления для Компании и её способность адаптироваться к изменяющимся рыночным условиям.

Оборот от продаж автомобилей с пробегом составил 116,0 миллиарда рублей, что, несмотря на снижение на 30,8 % по сравнению с прошлым годом (167,6 миллиарда рублей), остаётся значительным показателем и подчёркивает вклад сегмента в общую выручку Компании.

<sup>14</sup> Источник: «АвтоБизнесРевю» <https://www.autostat.ru/press-releases/59289/?ysclid=mbdr8ixukn837715141>

## НОВЫЕ АВТОМОБИЛИ

Российский рынок новых автомобилей демонстрирует значительный рост: по результатам 2024 года суммарные продажи топ-100 дилерских холдингов увеличились на 41,7 % по сравнению с прошлым годом, превысив 1,1 миллиона автомобилей.

В обновлённом рейтинге «АвтоБизнесРевю» Компания заняла четвёртое место, при этом зафиксировав увеличение собственных продаж на 14,6 % по сравнению с 2023 годом. РОЛЬФ сохраняет свою значимую долю рынка и входит в число лидеров по объёму реализации новых автомобилей<sup>15</sup>.

РОЛЬФ остаётся значимым игроком на рынке новых автомобилей и входит в первую пятёрку лидеров по продажам в корпоративном секторе, занимая второе место с положительной динамикой в 5,0 % (13,3 тысячи автомобилей в 2024 году). РОЛЬФ осознанно отказался от гонки за 1-е место в рейтинге продаж новых автомобилей. Компания продолжает адаптироваться к изменяющимся условиям рынка, сохраняя сбалансированный портфель брендов и стремясь к максимизации прибыли, а не объёма продаж новых автомобилей.

<sup>15</sup> Источник: «АвтоБизнесРевю» [https://abreview.ru/ab/media/forbes\\_vyruchka\\_top\\_25\\_dilerov\\_vyroslo\\_do\\_2\\_4\\_trln\\_rubley/?reg\\_back\\_url=/ab/media/forbes\\_vyruchka\\_top\\_25\\_dilerov\\_vyroslo\\_do\\_2\\_4\\_trln\\_rubley/&ysclid=mbdr7tclaw578186207](https://abreview.ru/ab/media/forbes_vyruchka_top_25_dilerov_vyroslo_do_2_4_trln_rubley/?reg_back_url=/ab/media/forbes_vyruchka_top_25_dilerov_vyroslo_do_2_4_trln_rubley/&ysclid=mbdr7tclaw578186207)

<sup>16</sup> \* оценка на основании продаж по брендам  
<sup>17</sup> Автодилер года 2024 <https://autodealer-awards.ru/>

Крупнейшие российские автодилеры по продажам новых легковых автомобилей в 2024 году | тыс. шт.<sup>16</sup>



РОЛЬФ входит в первую пятёрку лидеров по продажам в корпоративном секторе



## АВТОДИЛЕР ГОДА 2024

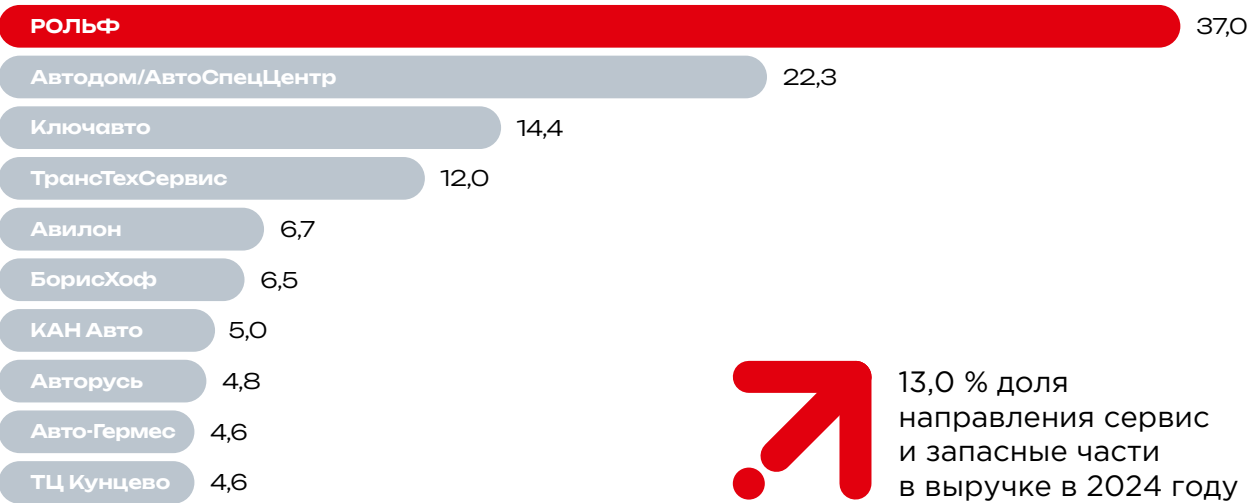
По итогам крупнейшей профессиональной премии в автоотрасли «АВТОДИЛЕР ГОДА 2024» ДЦ «Chery Центр Рольф Лахта» — победитель в номинации «Организация продаж новых автомобилей» среди дилеров Санкт-Петербурга в массовом сегменте

СЕРВИС

РОЛЬФ продолжает укреплять свои позиции как лидер в сегменте послепродажного обслуживания автомобилей. По данным рейтинга «АвтоБизнесРевю» за 2024 год, Компания продемонстрировала значительные показатели, достигнув выручки в 37,0 миллиарда рублей от услуг сервиса. Это значительно превышает показатели ближайших конкурентов, таких как Автодом/АвтоСпецЦентр (22,3 миллиарда рублей) и Ключавто (14,4 миллиарда рублей)<sup>18</sup>.

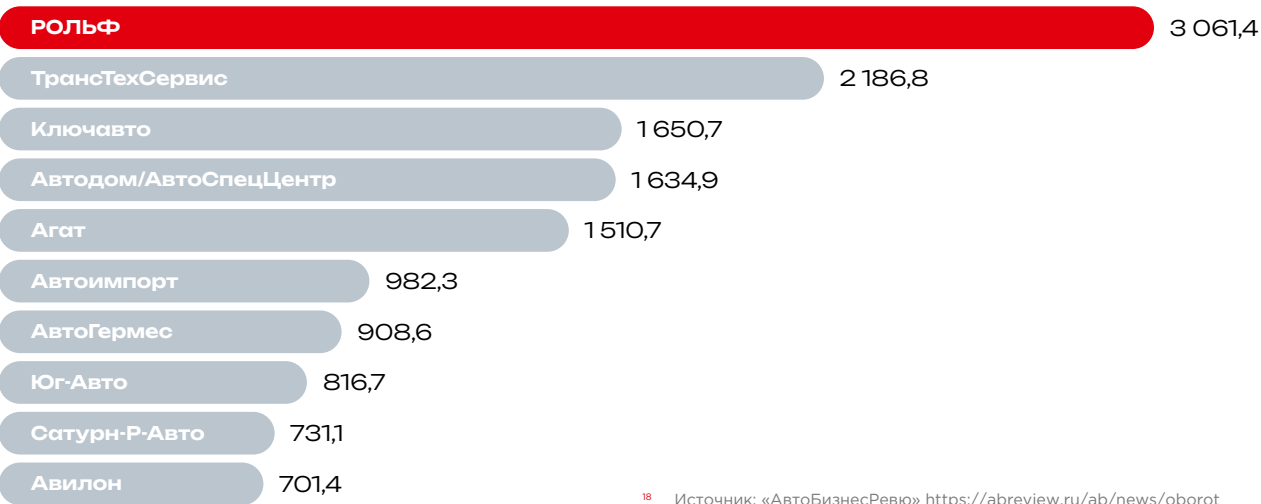
Данные результаты подтверждают высокую эффективность стратегии РОЛЬФ в области послепродажного обслуживания и демонстрируют доверие клиентов к качеству предоставляемых услуг. Компания продолжает активно развивать это направление, предлагая широкий спектр сервисных услуг и обеспечивая высокий уровень обслуживания.

Крупнейшие российские автодилеры по выручке от услуг сервиса в 2024 году | млрд руб.



13,0 % доля направления сервис и запасные части в выручке в 2024 году

Крупнейшие российские автодилеры по объёму услуг сервиса в 2024 году | тыс. нормо-часов



<sup>18</sup> Источник: «АвтоБизнесРевю» [https://abreview.ru/ab/news/oborot\\_dilerov\\_ot\\_servisa\\_vyros\\_na\\_19pct/?ysclid=mbdr9p7hxc17769122](https://abreview.ru/ab/news/oborot_dilerov_ot_servisa_vyros_na_19pct/?ysclid=mbdr9p7hxc17769122)

АВТОДИЛЕР ГОДА<sup>19</sup> 2024

По итогам крупнейшей профессиональной премии в автоотрасли «АВТОДИЛЕР ГОДА 2024» РОЛЬФ – победитель в номинации «Организация сервиса» среди автомобильных холдингов в сегменте более 30 дилерских контрактов

ФИНАНСОВЫЕ И СТРАХОВЫЕ УСЛУГИ

РОЛЬФ подтвердил своё лидерство в сегменте страховых и финансовых услуг, демонстрируя значительный отрыв от конкурентов. Согласно данным «АвтоБизнесРевю» за 2024 год, выручка Компании в этом направлении достигла 16,3 миллиарда рублей, что существенно превышает показатели ближайших конкурентов: Ключавто (7,4 миллиарда рублей) и Автодом/АвтоСпецЦентр (5,2 миллиарда рублей)<sup>20</sup>.

Достигнутые показатели обусловлены последовательной стратегией, направленной на повышение эффективности продаж финансовых и страховых продуктов. В частности, Компания активно развивала направление кредитования автомобилей с пробегом, расширяла продажи КАСКО и предлагала клиентам широкий спектр дополнительных продуктов.

<sup>19</sup> Автодилер года 2024 <https://autodealer-awards.ru/>  
<sup>20</sup> Источник: «АвтоБизнесРевю» <https://abreview.ru/>

Крупнейшие российские автодилеры по выручке от финансовых и страховых услуг в 2024 году | млрд руб.



РОЛЬФ продолжает укреплять свои позиции на рынке, предлагая клиентам высококачественные финансовые и страховые услуги, отвечающие их потребностям



# РОЛЬФ 2.0

## СТРАТЕГИЯ

Стратегический курс Компании по-прежнему ориентирован на приоритет интересов клиента. В дополнение к этому, в целях обеспечения устойчивого развития бизнеса в условиях динамично меняющегося рынка, необходимо оперативно адаптироваться к новым реалиям, сохраняя при этом высокий уровень качества предоставляемых услуг и минимизируя финансовые риски. В связи с этим в стратегию Компании были внесены следующие корректировки:

### 1 Изменение фокуса продаж

Рост ключевой ставки, повлекший увеличение расходов на финансирование складских запасов, обусловил переориентацию с продаж автомобилей с пробегом (сокращение закупок у частных лиц) на реализацию новых автомобилей. Это включает в себя расширение портфеля брендов и открытие новых шоурумов с официальными дистрибьюторами, которые предлагают инструменты факторинга, способствующие снижению затрат на оборотный капитал и финансирование склада. Кроме того, официальные автопроизводители часто предоставляют покупателям льготные процентные ставки и компенсации маркетинговых расходов, что стимулирует продажи. Также Компания усилила внимание к развитию клиентских услуг, не требующих дополнительного привлечения оборотных средств, таких как РОЛЬФ Автогарант, РОЛЬФ Комиссия и РОЛЬФ Заказ.

### 2 Решение проблемы дефицита кадров

Общая тенденция нехватки персонала привела к запуску проекта «Школа автомехаников» (совместная программа обучения с РАНХиГС для профессиональных учебных заведений) и созданию привлекательной корпоративной культуры для удержания и привлечения высококвалифицированных специалистов.

Несмотря на вызовы рынка, РОЛЬФ сохраняет устойчивые позиции благодаря эффективной стратегии, ориентированной на развитие ключевых направлений бизнеса и адаптацию к изменяющимся рыночным условиям

### 3 Сохранение маржинальности бизнеса

Для поддержания прибыльности Компания интегрирует стратегию дифференциации и оптимизации операционных расходов. В рамках дифференциации РОЛЬФ предлагает клиентам уникальный уровень обслуживания, развивая экосистему услуг, включающую гарантию, равную гарантии автопроизводителя, помощь на дороге, выездной сервис, аренду автомобилей и такси. Оптимизация операционных расходов достигается за счёт снижения затрат на финансирование оборотного капитала, повышения оборачиваемости, эффективности работы и оптимизации организационной структуры.

### 4 Расширение регионального присутствия

Компания планирует расширить своё присутствие в регионах и выйти на федеральный уровень, открывая полноценные дилерские центры и развивая региональные сервисные франшизы.

**в 2,2 раза**

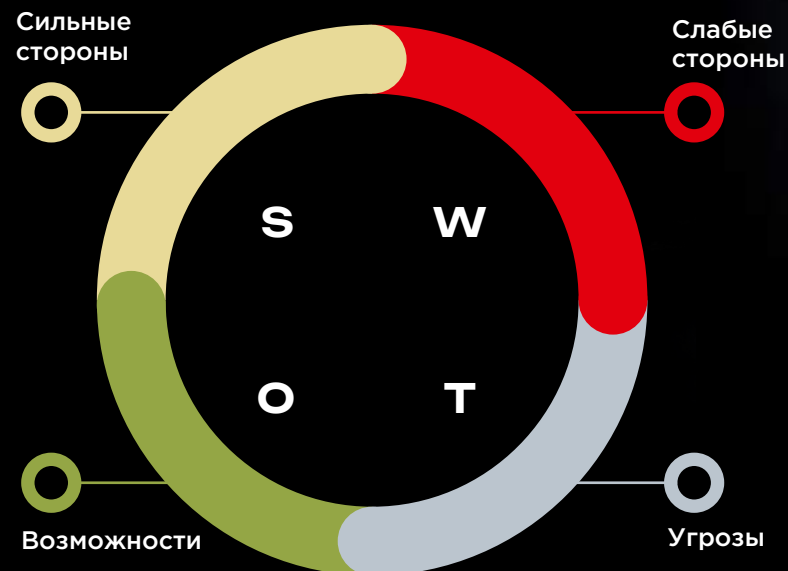
РОЛЬФ превосходит основного конкурента по выручке от финансовых и страховых услуг

## ВИДЕНИЕ

Лидировать на меняющемся рынке, формируя стандарты честного и цивилизованного бизнеса, укрепляя партнёрские отношения с производителями и предоставляя качественный сервис для клиентов.

## МИССИЯ

Мы делаем жизнь наших клиентов лучше и комфортнее, помогая им быстро получать все необходимые услуги, удобно приобретать автомобиль, безопасно владеть или пользоваться им.



## SWOT-АНАЛИЗ

### Сильные стороны

Присутствие на ключевых и наиболее стабильных рынках страны обеспечивает Компании устойчивое положение.

Сформированная команда профессионалов обладает высокой квалификацией и способностью эффективно решать сложные и нестандартные задачи.

Обширная клиентская база и высокая узнаваемость бренда РОЛЬФ в регионах присутствия, особенно в Москве и Санкт-Петербурге, где Компания обладает самой большой клиентской базой среди конкурентов.

Лидерство в сегменте параллельного импорта новых автомобилей, обеспечивающее высокую долю в продажах.

Наличие собственной торговой марки запчастей, позволяющее контролировать качество и ценообразование.

Предоставление собственной гарантии на автомобили, ввезённые по параллельному импорту, повышающее привлекательность предложения для клиентов.

Развитая структура РОЛЬФ Финанс, предлагающая клиентам широкий спектр программ страхования и кредитования.

Высокая степень клиентской лояльности и удовлетворённости, подтверждающая качество обслуживания и продукции Компании.

### РЫНОК ЭЛЕКТРОМОБИЛЕЙ

#### По данным агентства «АВТОСТАТ»

По итогам 2024 года в нашей стране было реализовано 17 805 новых электрокаров. Этот показатель более чем на четверть (+26,4 %) превосходит уровень 2023 года (14 089 шт.) и является рекордным.

### РЫНОК МОТОЦИКЛОВ

#### По данным агентства «АВТОСТАТ»

За 2024 год в нашей стране было реализовано 43 тысячи новых мотоциклов – на 58 % больше, чем в 2023-м. Как отмечают эксперты агентства, это абсолютный рекорд в продажах новой мототехники за всю историю российского рынка.

### Слабые стороны

Обслуживание кредитных обязательств в условиях текущей высокой ключевой ставки.



**РОЛЬФ видит угрозы и стремится преобразовать их в возможности**

### Угрозы

Воздействие геополитических, юридических, финансовых и логистических рисков на операционную деятельность Компании.

Негативное влияние высокой турбулентности в отрасли и связанных с этим постоянных изменений на стабильность бизнеса.

Снижение покупательской способности населения, вызванное падением располагаемых доходов.

Усиление инфляционного давления, увеличивающее издержки Компании и снижающее спрос.

Повышение финансовой нагрузки на импорт автомобилей из-за роста утилизационного сбора и таможенных платежей, особенно в сегменте параллельного импорта.

Обострение дефицита квалифицированных кадров в сфере автобизнеса, затрудняющее операционную деятельность.

Увеличение популярности сервисов мобильности, потенциально снижающее спрос на приобретение новых автомобилей.

Усиление конкуренции в связи с выходом на рынок новых игроков.

### Возможности

Укрепление позиций на рынке за счёт расширения портфеля брендов через сотрудничество с китайскими и локальными автопроизводителями.

Использование потенциала роста рынка электромобилей для расширения ассортимента и привлечения новых клиентов.

Оптимизация логистических процессов путём организации новых цепочек поставок автомобилей, запасных частей, масел и сопутствующих товаров, включая параллельный импорт и поиск новых поставщиков.

Повышение операционной гибкости и скорости адаптации к рыночным изменениям за счёт внедрения собственной интеллектуальной операционной системы на базе микросервисной платформы.

Диверсификация источников финансирования путём привлечения финансовых ресурсов с помощью выпуска облигаций.

Использование сильного бренда для развития франчайзинговой сети и расширения географического присутствия до федерального уровня.

Расширение спектра клиентских услуг без значительного увеличения оборотного капитала и привлечения дополнительных ресурсов.

Предоставление клиентам конкурентоспособных условий кредитования благодаря возможностям РОЛЬФ Финанс.

Использование инструментов факторинга, предлагаемых официальными автопроизводителями, для оптимизации финансовых потоков.

Расширение клиентской базы за счёт открытия возможностей работы с государственными заказчиками.

Участие в государственных проектах, открывающее новые перспективы для роста и развития.

Планируемое снижение ключевой ставки в середине 2025 года, потенциально снижающее стоимость финансирования.

Освоение нового перспективного сегмента рынка мотоциклов.



## НАПРАВЛЕНИЯ СТРАТЕГИЧЕСКОГО РАЗВИТИЯ

### Стратегические направления



## РОЛЬФ. ЗАПАСНЫЕ ЧАСТИ СОБСТВЕННОГО БРЕНДА

Компания развивает направление по производству и реализации запасных частей собственного бренда РОСПАРТ, стремясь к технологическому суверенитету и стабильности ценообразования. В настоящее время ассортимент включает 1 500 наименований с ежемесячным объёмом реализации 100 миллионов рублей.

Производство запасных частей РОСПАРТ сосредоточено в основном в Китае, также есть группы с производством в России.

В планах Компании – расширение производства в России до 30 тысяч наименований, выход на производственные линии в Турции, а также создание собственного распределительного центра и склада. Это позволит РОЛЬФ укрепить свои позиции на рынке запасных частей, обеспечивая клиентам доступность качественных и надёжных компонентов.

**Контроль качества ведётся на всех этапах производства. Каждая деталь имеет высокую технологическую и эксплуатационную ценность**



**10 товарных групп**

более 1 500 наименований;  
онлайн-продажи  
на маркетплейсах;  
развитие дистрибуции

- Фильтры
- Тормозные системы
- Жидкости
- Подвеска
- Ремни
- Лампы
- Свечи
- Щётки стеклоомывателя
- Зимняя омывающая жидкость
- Крепежи



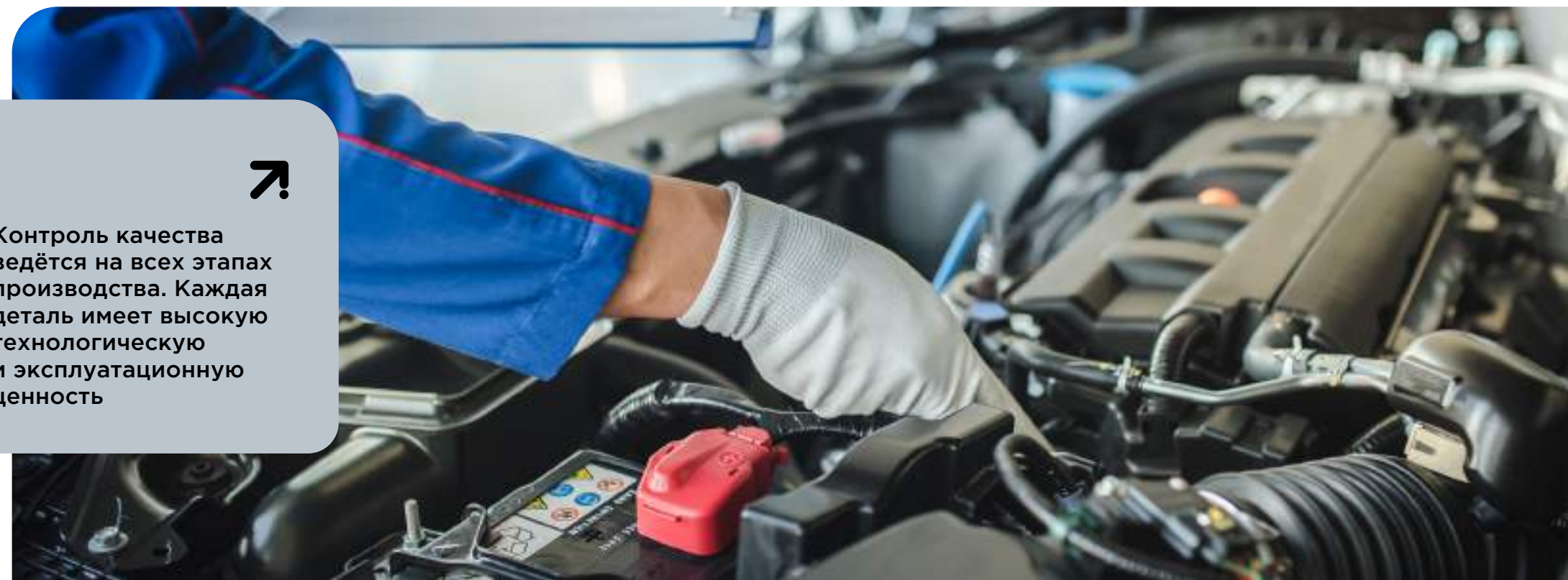
Яндекс Маркет



Озон



Wildberries





## РОЛЬФ. АВТОГАРАНТ

В 2024 году Компания представила новую услугу РОЛЬФ Автогарант, направленную на противодействие мошенничеству при совершении сделок купли-продажи автомобилей между физическими лицами. Услуга доступна во всех дилерских центрах Компании в Москве, Санкт-Петербурге и Серпухове. РОЛЬФ Автогарант включает проверку состояния автомобиля более чем

по 100 параметрам, проверку юридической чистоты автомобиля, подготовку договора купли-продажи и контроль проведения сделки. Среди дополнительных услуг – гарантия, страхование, кредитование. Данный сервис обеспечивает клиентам прозрачность и безопасность сделки, а также гарантирует честность и качество выполненных работ.

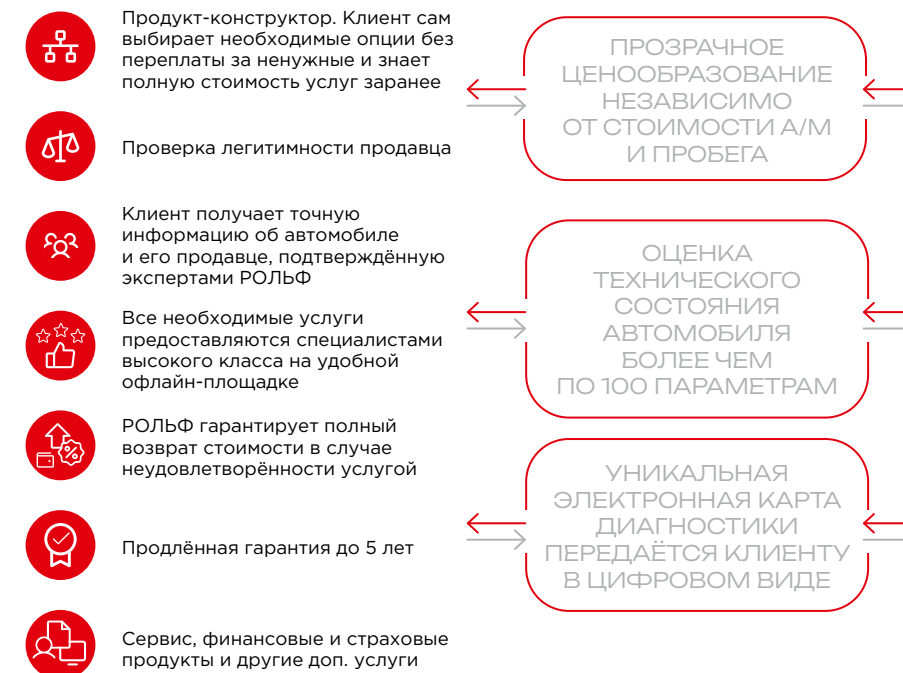
### РОЛЬФ Автогарант: безопасные с2с сделки с гарантией



### Основные цели проекта

- Социальная цель: безопасность дорожного движения и противодействие мошенничеству
- Бизнес-цель: выход в сегмент С2С, увеличение доходности бизнеса в период высокой ключевой ставки

### РОЛЬФ Автогарант: преимущества



Автогарант



**6 930 руб.**

комплексная проверка  
любого автомобиля



## РОЛЬФ. ВЫЕЗДНОЙ СЕРВИС

В 2024 году Компания расширила спектр услуг послепродажного обслуживания, запустив выездной сервис в Москве и Санкт-Петербурге. Для обеспечения оперативности и доступности услуг сформирован парк из восьми специализированных автомобилей. Выездной сервис РОЛЬФ функционирует в круглосуточном режиме, что позволяет оперативно реагировать на запросы клиентов и обеспечивать непрерывность обслуживания.

### Услуги выездного сервиса:

- бесплатная консультация в случае поломки или ДТП;
- компьютерная диагностика;
- мелкий слесарный ремонт;
- ремонт/замена колеса;
- запуск двигателя;
- подвоз топлива (10 л);
- замена масла;
- шиномонтаж.

## РОЛЬФ. РЯДОМ

В 2024 году РОЛЬФ открыл новое направление – РОЛЬФ Рядом (Помощь на дорогах). Данный сервис включает собственную линию эвакуаторов, насчитывающую 10 единиц техники (7 в Москве и 3 в Санкт-Петербурге), а также комплексное обслуживание на месте происшествия.

### Услуги:

- доставка автомобиля в сервисный центр для клиентов;
- оказание услуг клиентам, приобретающим карты «РОЛЬФ ЭВА/ТЕХ»;
- логистическая поддержка внутри группы компаний;
- выездной сервис.

## РОЛЬФ. ТАКСИ И АРЕНДА

### Услуги Рольф-такси для клиентов

Москвы и Санкт-Петербурга – собственный таксопарк

### Аренда Рольф-автомобилей

с водителем и без

Целевая аудитория.  
Тюнинг и детейлинг

**70 %**  
сегмент «Люкс»

**30 %**  
сегмент «Премиум»

**+5-7 %**  
ежегодный рост клиентов,  
пользующихся услугами  
тюнинга и детейлинга

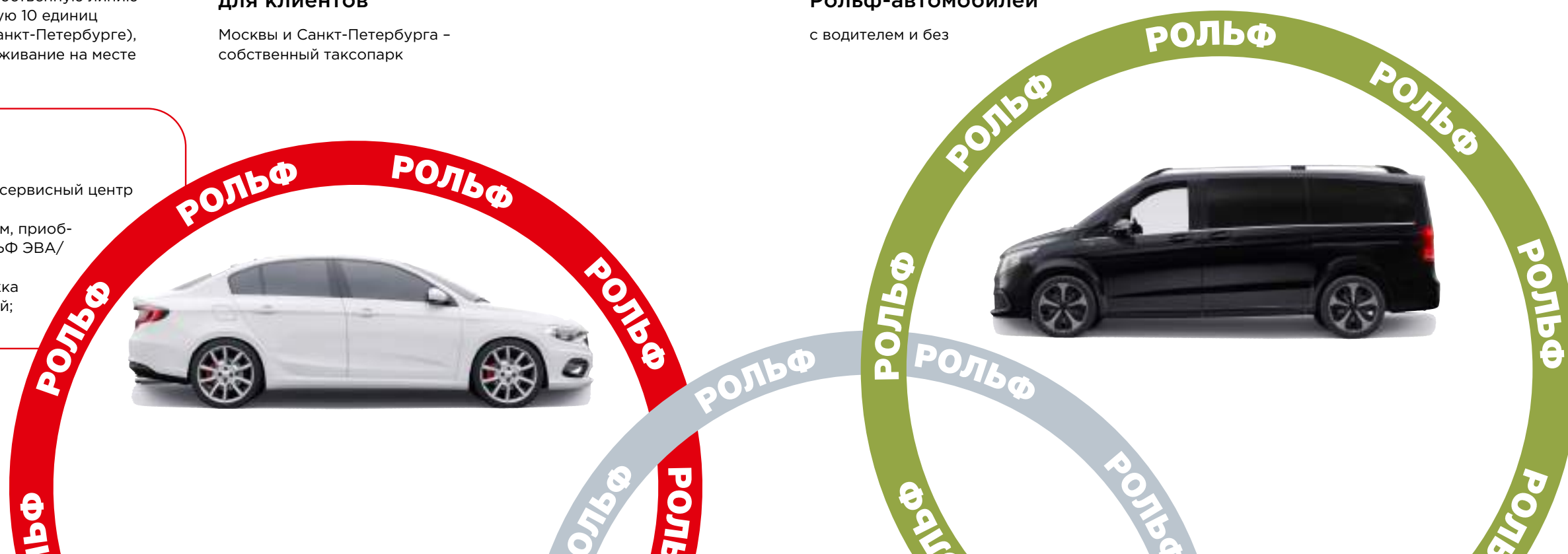
## РОЛЬФ. ТЮНИНГ И ДЕТЕЙЛИНГ

В рамках стратегии расширения спектра услуг для автовладельцев Компания запустила новое направление – РОЛЬФ Тюнинг и детейлинг. Первый центр нового подразделения открылся на базе локации «РОЛЬФ Ясенево». Данное направление предлагает широкий спектр услуг, включающий установку дополнительного оборудования, дооснащение автомобилей, стайлинг интерьера и экстерьера, а также детейлинг. Гарантия на все услуги составляет один год, что подчёркивает высокий стандарт качества РОЛЬФ.

## РОЛЬФ. ЗАКАЗ

В отчётном периоде Компания представила сервис РОЛЬФ Заказ, позволяющий клиенту сконфигурировать и получить автомобиль с двухлетней гарантией, а также пожизненной поддержкой запчастями.

- Любой автомобиль под запрос клиента.
- Удобный конфигуратор с доступом к системе аналитики.
- Доступные запчасти на весь период эксплуатации.
- 2 года гарантии после покупки.





## РОЛЬФ. ГАРАНТИЯ

В 2023 году Компания запустила собственную программу гарантии на новые автомобили, не имеющие гарантии от импортёра. Данная гарантия действует в течение 24 месяцев или 100 000 километров пробега с момента покупки. Для поддержания гарантийных обязательств клиентам необходимо проходить техническое обслуживание в дилерских центрах РОЛЬФ каждые 15 000 километров или раз в год. Эта уникальная для российского рынка услуга обеспечивает клиентам уверенность в приобретённом автомобиле и подтверждает стремление Компании к высокому уровню обслуживания.

Также в РОЛЬФ действует и гарантия на автомобили с пробегом. Гарантия на автомобили с пробегом обеспечивает официальный, прозрачный и надёжный способ приобретения проверенных автомобилей различных марок. Она действует до 24 месяцев и распространяется без ограничения по возрасту и пробегу.

- Уровень GOLD включает в себя до 75 позиций покрытия и доступен к присвоению по результатам диагностики автомобиля не старше 10 лет и до 200 000 км пробега на момент продажи.
- Уровень SILVER включает в себя до 50 пунктов покрытия, гарантия распространяется только на те элементы, которые по результатам диагностики были исправны на момент продажи, уровень доступен к присвоению автомобилю любого года выпуска и пробега.

На 13-й месяц при отсутствии гарантийных обращений – бесплатный чек-ап от сервиса. В случае, если состояние автомобиля с пробегом на момент продажи по результатам ЭКД неудовлетворительное, то продажа производится с уровнем «Без гарантии», относительно технического состояния, но также с гарантией юридической чистоты.

Программа включает полную техническую и юридическую проверку автомобиля, предпродажную подготовку, бесплатную эвакуацию в случае гарантийной неисправности, возможность пробной поездки перед покупкой (если позволяет регламент дилерского центра) и специальные тарифы на техническое обслуживание в РОЛЬФ.

Гарантия распространяется на детали и узлы основных агрегатов автомобиля, обеспечивая защиту от технических неисправностей.

”

По данным агентства «АВТОСТАТ», за 2024 год в нашей стране было реализовано 43 тысячи новых мотоциклов – на 58 % больше, чем в 2023-м. Как отмечают эксперты агентства, это абсолютный рекорд в продажах новой мототехники за всю историю российского рынка.

## РОЛЬФ. ВЕЛО-МОТО-КВАДРО

В рамках стратегии расширения ассортимента и предложения комплексных решений для клиентов РОЛЬФ открыл новое направление – «РОЛЬФ. Вело-Мото-Квадро». В автоцентрах Группы теперь представлены не только автомобили, но и широкий выбор мотоциклов, квадроциклов от ведущих производителей, включая OEM<sup>21</sup>-бренды Benda, Royal Enfield, Benelli QJMOTOR, Hisan и AODES, а также премиальные бренды BMW Motorrad, Ducati, KTM, Yamaha, Honda и Kawasaki. Данное направление уже успешно функционирует в локациях РОЛЬФ Юго-Восток, РОЛЬФ Серпухов и РОЛЬФ Аэропорт, предлагая клиентам широкий выбор техники и сопутствующих услуг.

## РОЛЬФ. ЭЛЕКТРО

Компания активно развивает направление «РОЛЬФ. Электро», видя в нём перспективное направление роста, особенно в условиях растущего спроса на электромобили в Москве. С целью создания комфортных условий для владельцев электромобилей РОЛЬФ инвестирует в развитие зарядной инфраструктуры на базе своих дилерских центров. Компания также стремится расширить ассортимент предлагаемых электромобилей, постоянно добавляя новые модели различных брендов. Для обеспечения качественного сервисного обслуживания РОЛЬФ планирует поэтапно открывать специализированные сервисные станции, соответствующие требованиям новых брендов, появляющихся в ассортименте «РОЛЬФ. Электро».



Согласно данным агентства «АВТОСТАТ», по итогам 2024 года в нашей стране было реализовано 17 805 новых электрокаров. Этот показатель более чем на четверть (+26,4 %) превосходит уровень 2023 года (14 089 шт.) и является рекордным.



- 1 РОЛЬФ Юго-Восток
- 2 РОЛЬФ Аэропорт
- 3 РОЛЬФ Серпухов





Лучшее мобильное приложение для комфортного владения автомобилем

## РОЛЬФ. КОМИССИЯ

В условиях текущей экономической ситуации РОЛЬФ предлагает услугу «РОЛЬФ. Комиссия», позволяющую клиентам выгодно и быстро продать автомобиль. Данный сервис обеспечивает юридическую и физическую безопасность сделки, размещение объявлений на ведущих онлайн-площадках, бесплатную базовую и возможность дополнительной предпродажной подготовки, а также использование инструментов для ускорения продажи (РОЛЬФ Гарантия, РОЛЬФ Финанс, Трейд-ин и др.). Клиентам предлагаются различные программы («Доверие», «Лояльность», «Стандарт») с выгодными условиями.

## РОЛЬФ. FLORA

Компания разработала и внедрила собственную интеллектуальную операционную систему Flora, призванную оптимизировать бизнес-процессы и повысить эффективность обслуживания клиентов. Разработка «РольфТеха», собственной IT-компании в структуре дилера, Flora представляет собой единую цифровую платформу, объединяющую все направления деятельности Компании и обеспечивающую взаимодействие сотрудников с клиентами в формате «одного окна». Внедрение Flora позволяет стандартизировать процессы, сократить время обслуживания и повысить уровень удовлетворённости клиентов, а также снизить зависимость от внешних IT-решений.

## РОЛЬФ. МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНАЯ ПЛАТФОРМА

В рамках стратегии цифровой трансформации и расширения спектра услуг Компания планирует запуск автомобильной современной веб-платформы. Данная платформа позволит клиентам осуществлять операции по покупке и продаже автомобилей, приобретению запасных частей, а также оформлению кредитных и страховых продуктов. Запуск данной многофункциональной платформы позволит Компании укрепить свои позиции на рынке и предложить клиентам комплексное решение для удовлетворения их потребностей.

Все продукты и сервисы РОЛЬФ и партнёров на единой онлайн-платформе:

- возможность продать и купить автомобиль, запасные части, оформить кредит, страхование, сопутствующие товары и услуги;
- единственная автомобильная IT-платформа с собственной офлайн-инфраструктурой;
- гарантия РОЛЬФ для каждой сделки.

## РОЛЬФ. МОБИЛЬНОЕ ПРИЛОЖЕНИЕ

Мобильное приложение РОЛЬФ – это удобный инструмент для владельцев автомобилей. С его помощью пользователи могут легко записаться на сервисное обслуживание, следить за состоянием своего автомобиля, получать уведомления о предстоящих ТО и других необходимых процедурах.

Также приложение позволяет оплатить услуги онлайн, оставить отзыв о сервисном центре и связаться с консультантом для получения помощи. Благодаря мобильному приложению РОЛЬФ забота об автомобиле становится ещё проще и удобнее.



AppStore



GooglePlay

### Вклад отчётного года в реализацию стратегии

Бэк-офис	Лидерство	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Реализовано 1 000 электромобилей и гибридов, что позволило Компании занять лидирующие позиции среди официальных дилеров.</li> <li>○ Запущен сервис «РОЛЬФ Заказ», обеспечивающий клиентам возможность приобретения автомобилей по индивидуальным запросам.</li> </ul>
	Технологии	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Продолжена цифровизация Компании: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Завершено проектирование пользовательского интерфейса платформы Flora, начата разработка бэк-офисной части.</li> <li>○ Обновлён веб-сайт rolf.ru, подготовленный к трансформации в автомобильную многофункциональную платформу РОЛЬФ.</li> </ul> </li> </ul>
	Кадры/экосистема	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Новые проекты реализованы за счёт внутреннего потенциала Компании без привлечения дополнительных сотрудников.</li> <li>○ Подписаны соглашения о сотрудничестве с колледжами, обеспечивающие ежемесячную практику для 150 студентов.</li> </ul>
Сервис	Ключевые достижения	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Обслужили более 600 тысяч клиентов.</li> <li>○ Реализовали 3 миллиона нормо-часов.</li> <li>○ Продали более 150 тысяч единиц запчастей РОСПАРТ.</li> <li>○ Выручка Fleet-сервис увеличилась в 3 раза благодаря проекту «ЕДИНЫЙ СЧЁТ».</li> <li>○ Средняя оценка на «Яндекс.Картах» – 4,9.</li> <li>○ Запустили «РОЛЬФ Серпухов» и обслужили 300 клиентов за 2 месяца.</li> <li>○ Открыли направления: тюнинг и обслуживание электромобилей.</li> </ul>
	Кадры	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Обеспечили лучшую оплату труда на рынке, бесплатное питание, новую и качественную спецодежду для механиков.</li> <li>○ Увеличили численность производственного персонала на 20%.</li> <li>○ Внедрили речевую аналитику для специалистов по оценке качества консультаций клиентов.</li> <li>○ Активно привлекаем студентов колледжей, проводим лекции в учебных заведениях и организуем практическое обучение в цехах.</li> </ul>
	Экосистема	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Вывели на дороги автомобили «Выездного сервиса».</li> <li>○ Внедрили возможность подписывать и хранить документы в мобильном приложении «Мой РОЛЬФ».</li> <li>○ Запустили оплату частями для удобства клиентов.</li> <li>○ Развиваем новые услуги в мобильном приложении.</li> <li>○ Внедрили чат-бот для быстрого решения вопросов и обратной связи с клиентами.</li> </ul>

”

Мы разрабатываем  
стратегию и движемся  
в соответствии с ней

Вклад отчётного года в реализацию стратегии

Запчасти	Ключевые достижения	<ul style="list-style-type: none"><li>Запустили производство запчастей под собственной маркой РОСПАРТ в 10 товарных группах.</li><li>Обеспечили доступность запчастей в сервисе на уровне 98 %.</li><li>Увеличили маржинальность продаж запчастей в сервисе на 5 % за счёт централизации закупок.</li><li>Реализовали запчасти на сумму свыше 13 миллиардов рублей в оптовом направлении.</li><li>Удержали маржинальность оригинальных запчастей в оптовом направлении выше рынка.</li><li>Организовали склад и запустили продажу запчастей в «РОЛЬФ Серпухов».</li></ul>
	Кадры	<ul style="list-style-type: none"><li>Усилили команду внешними кандидатами.</li><li>Сохранили экспертизу в закупках оригинальных запчастей.</li><li>Сформировали сильную и вовлечённую команду по развитию собственной торговой марки РОСПАРТ.</li><li>Ввели бесплатное питание и повысили заработную плату для технических специалистов.</li></ul>
	Экосистема	<ul style="list-style-type: none"><li>Завершили внедрение системы управления складом (WMS) на первой локации.</li><li>Запустили в тестовом режиме оптовый портал по продаже запчастей.</li><li>Разработали техническое задание по ценообразованию и системе заказов.</li><li>Наладили работу с новыми китайскими OEM-производителями.</li></ul>
Финансовые услуги	Ключевые достижения	<ul style="list-style-type: none"><li>Достигнут высокий уровень клиентоориентированности: 4,94 % (все локации впервые в истории выполнили план).</li><li>Запущены продажи собственных карт «Ассистенс».</li><li>Программа «РОЛЬФ Финанс» обеспечила рост прибыли на 20 % и получила признание партнёров как «Прорыв года».</li><li>Первыми на автомобильном рынке запустили продукт «Плати частями».</li><li>Выручка от F&amp;I составила 16,3 миллиарда рублей, что в 2,2 раза превышает показатели ближайшего конкурента<sup>22</sup>.</li></ul>
	Кадры	<ul style="list-style-type: none"><li>Сформирована команда профессионалов с лучшей экспертизой на рынке (доля внутренних назначений на первую линию – 100%, текучесть – менее 5%).</li></ul>
	Экосистема	<ul style="list-style-type: none"><li>Запущена собственная служба эвакуации для внутренней логистики и клиентского обслуживания.</li></ul>

Вклад отчётного года в реализацию стратегии

Новые автомобили	Ключевые достижения	<ul style="list-style-type: none"><li>Реализовали в 5 раз больше автомобилей, ввезённых путём параллельного импорта, чем ближайший конкурент.</li><li>Достигли наивысшего уровня клиентоориентированности за последние годы: индекс CSAT составил 4,93.</li></ul>
	Кадры	<ul style="list-style-type: none"><li>Сохранили команду и экспертизу продавцов в области параллельного импорта.</li><li>Обеспечили уровень заработной платы продавцов на 10–20 % выше рыночного.</li></ul>
	Экосистема	<ul style="list-style-type: none"><li>Открыли 11 новых шоурумов.</li><li>Получили право на реализацию стратегически важного бренда Geely/Belgee в 3 дилерских центрах: Алтуфьево, Восток, Ясенево.</li><li>Получили дилерство бренда TANK.</li></ul>
Автомобили с пробегом	Ключевые достижения	<ul style="list-style-type: none"><li>Сохранили уверенное лидерство на рынке, опередив ближайшего конкурента более чем на 8 тыс. автомобилей.</li><li>Достигли высокого уровня клиентоориентированности: индекс CSAT составил 4,9.</li><li>Открыли новую торговую площадку в Краснодаре.</li></ul>
	Кадры	<ul style="list-style-type: none"><li>Перезапустили проект «Улица» в формате централизованного выкупа, сохранив и усилив ключевые компетенции.</li><li>Создали единый центр логистики и делопроизводства.</li></ul>
	Экосистема	<ul style="list-style-type: none"><li>Внедрили новый процесс контроля качества принимаемых автомобилей.</li><li>Внедрили новую методику планирования закупок – buy plan.</li></ul>

<sup>22</sup> Источник: «АвтоБизнесРевю» <https://abreview.ru>







# ОБЗОР РЕЗУЛЬТАТОВ

56 Обзор операционных показателей

73 Обзор финансовых результатов (МСФО)

79 Клиентский сервис

84 Технологическое развитие

”

В 2024 году РОЛЬФ демонстрировал устойчивые операционные показатели, сохраняя фокус на высоком уровне клиентского опыта и развитии цифровых сервисов. Значительное снижение долговой нагрузки подчёркивает эффективность стратегии Компании в условиях изменяющегося рынка.

## ОБЗОР ОПЕРАЦИОННЫХ ПОКАЗАТЕЛЕЙ

2024 год стал периодом стабилизации и адаптации для российского автомобильного рынка после значительных изменений предыдущих лет. Несмотря на сохраняющуюся внешнюю неопределённость, РОЛЬФ продемонстрировал устойчивые операционные результаты, чему способствовали развитие мультибрендового подхода, фокус на клиентском сервисе и активное внедрение цифровых инструментов. Компания продолжила укреплять свои позиции на рынке автомобилей с пробегом и развивать сервисные направления.

### КЛЮЧЕВЫЕ СОБЫТИЯ 2024 ГОДА

#### I квартал

- Передача акций РОЛЬФ в пользу государства.
- Назначение нового руководителя РОЛЬФ.
- Дилерский центр РОЛЬФ стал первым партнёром проекта выхода китайского бренда на Ozon.

#### II квартал

- РОЛЬФ озвучил планы по созданию собственного автомобиля, выпуску запчастей и шин под своим брендом, а также по увеличению присутствия в российских регионах.

#### III квартал

- Смена собственника РОЛЬФ.
- РОЛЬФ получил дилерство Jetour.
- РОЛЬФ начал сотрудничество с сервисом «Авто» в Т-Банке.
- Открытие третьего автоцентра Chery.
- Открытие нового дилерского центра Exeed в Москве.
- Обновление салона Chery в Санкт-Петербурге.
- РОЛЬФ Электро пополнился шоурумом Li Auto.

#### IV квартал

- Обновление стратегии: экосистема РОЛЬФ и подготовка к IPO.
- РОЛЬФ получил дилерство Belgee.
- Открытие филиала в Серпухове.
- Запуск РОЛЬФ Тюнинг.
- Запуск сервиса аренды автомобилей.
- Запуск проекта по оплате услуг сервиса частями.
- Запуск РОЛЬФ Заказ.
- РОЛЬФ начал развитие франшизы полного цикла.
- Запуск РОЛЬФ Выездной сервис в Москве и Санкт-Петербурге.
- Запуск РОЛЬФ Рядом в Москве и Санкт-Петербурге.
- Размещение облигаций на 1 млрд рублей.

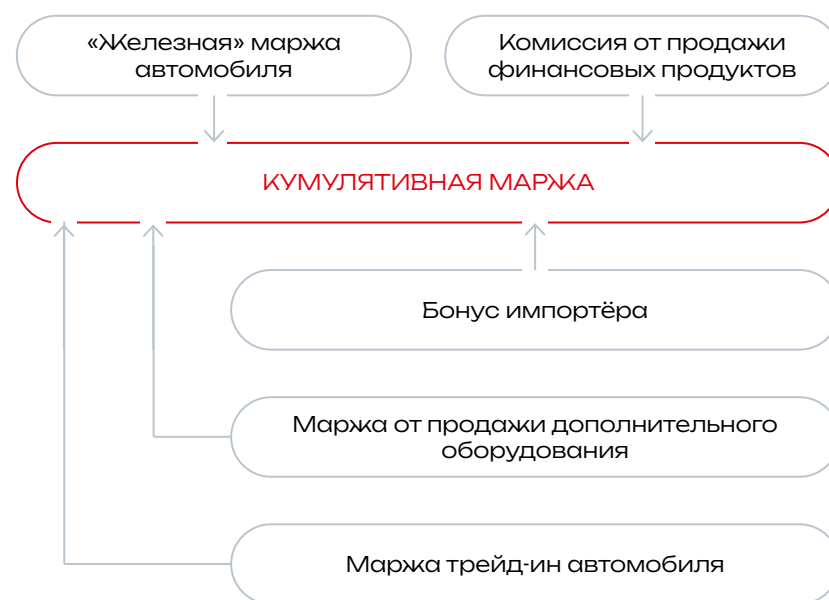


Модель бизнеса РОЛЬФ предполагает получение значительной доли выручки за счёт продаж не только новых автомобилей или автомобилей с пробегом, но и сопутствующих сервисных и финансовых услуг

## МОДЕЛЬ ПРОДАЖ РОЛЬФ

В основе модели продаж РОЛЬФ лежит принцип кумулятивной маржи, который включает доходы не только от реализации автомобиля, но и от сопутствующих услуг. При расчёте прибыли учитываются валовая маржа от продажи и установки дополнительного оборудования и аксессуаров, бонус импортёра, маржа от трейд-ин автомобилей, а также комиссия автодилера за оказание финансовых услуг. Такой подход позволяет проводить комплексную оценку эффективности продаж.

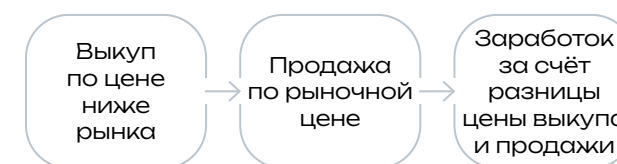
### Структура кумулятивной маржи



## МОДЕЛЬ ПРОДАЖИ АВТОМОБИЛЕЙ С ПРОБЕГОМ

В 2024 году РОЛЬФ вновь подтвердил эффективность своей стратегии по поиску и реализации автомобилей с пробегом, обеспечивая прозрачные условия и высокий уровень сервиса.

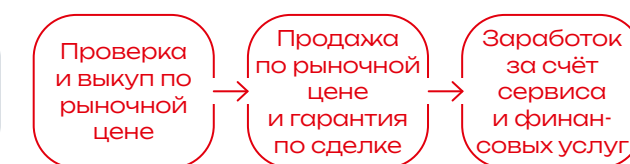
### Стандартная модель



#### Проблемы стандартной модели:

- о продавцы неохотно соглашались на сделки из-за заниженных предложений;
- о ограниченный выбор автомобилей;
- о низкий процент возврата клиентов на сервис;
- о недоверие покупателей и отсутствие прозрачности;
- о отсутствие гарантий и диагностики автомобилей;
- о долгие сроки оформления сделок.

### Модель РОЛЬФ



#### Преимущества модели РОЛЬФ:

- о продавцы готовы к сотрудничеству благодаря справедливым условиям;
- о широкий ассортимент автомобилей в наличии;
- о возможность подбора автомобиля под потребности клиента;
- о высокий спрос на сервисные и дополнительные услуги;
- о прозрачность сделки и наличие гарантий;
- о доверие клиентов к дилеру;
- о быстрая купля-продажа без задержек.

В 2024 году РОЛЬФ продолжил поступательное развитие направления продаж автомобилей с пробегом, опираясь на передовые цифровые решения и углублённый анализ рыночной конъюнктуры. Компания применяет собственные технологические разработки и ИТ-инструменты, обеспечивающие всестороннюю проверку технического состояния предлагаемых автомобилей, оперативность и комфорт при оформлении сделок, а также широкий спектр сопутствующих услуг.

Стратегия продаж РОЛЬФ базируется на комплексном анализе рыночных тенденций и собственных операционных показателей, что позволяет осуществлять непрерывный мониторинг достижения поставленных целей, своевременно корректировать тактические решения и идентифицировать потенциальные возможности для дальнейшего развития.

В отчётном 2024 году объём реализованных автомобилей с пробегом составил 63,1 тыс. единиц, что отражает общую динамику рынка, хотя и демонстрирует снижение относительно 2023 года

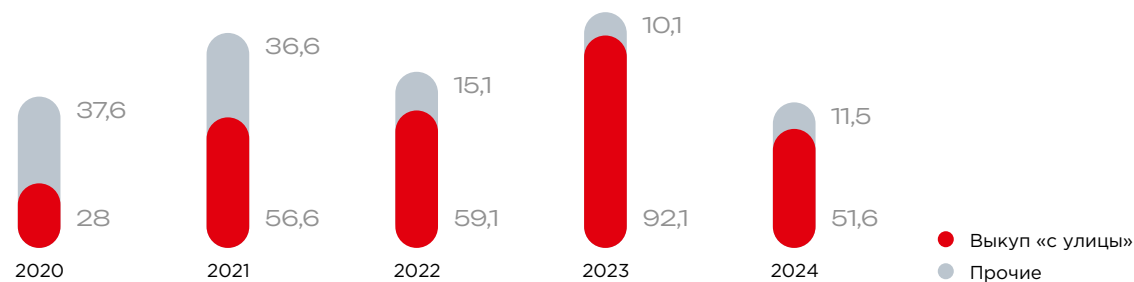
(102,2 тыс. единиц). Структура продаж характеризовалась значительной долей автомобилей, выкупленных непосредственно у физических лиц («с улицы») – 51,6 тыс. единиц, что эквивалентно 82 % от общего объёма. При этом наблюдался рост доли автомобилей, поступивших по программе трейд-ин, до 10,7 тыс. единиц. Комиссионные продажи также показали положительную динамику, достигнув 4,3 тыс. автомобилей.



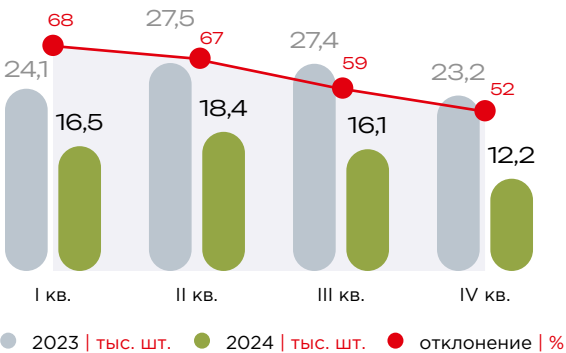
Модель РОЛЬФ обеспечивает максимальное удобство и выгоду для всех участников процесса



Продажа автомобилей с пробегом | тыс. шт.



Динамика продаж автомобилей с пробегом по кварталам



Анализ доли РОЛЬФ на рынке автомобилей с пробегом выявил снижение показателей в ключевых регионах: Москва – 6,6 % (9,9 % в 2023-м), Санкт-Петербург – 7,0 % (11,3 % в 2023-м), в целом по России – 1,1 % (1,7 % в 2023-м). Данная динамика обусловлена стратегическим перераспределением фокуса на развитие программы трейд-ин, оптимизацией процессов выкупа через сеть торговых центров и увеличением доли комиссионных сделок.

Выкуп автомобилей у частных владельцев остаётся приоритетным направлением деятельности РОЛЬФ, обеспечивая стабильное пополнение складских запасов и широкий ассортимент автомобилей с пробегом. Компания предлагает привлекательные условия сотрудничества для автовладельцев. В 2024 году были введены обновлённые условия комиссионных сделок, направленные на ускорение процесса реализации автомобилей для клиентов.

Одним из конкурентных преимуществ РОЛЬФ на рынке автомобилей с пробегом является уникальная для России программа возврата автомобиля в течение семи дней с момента приобретения. Данная инициатива, выходящая за рамки требова-

ний действующего законодательства, предоставляет покупателям дополнительную уверенность в своём выборе, допуская возврат даже в случае изменения решения (при условии ограничения пробега в 300 км с момента покупки).

В РОЛЬФ действуют двухуровневые программы гарантий на автомобили с пробегом: GOLD, распространяющаяся на 75 позиций покрытия автомобилей возрастом до 10 лет и с пробегом до 200 тыс. км, и SILVER, покрывающая 50 исправных пунктов покрытия для автомобилей любого возраста. Компания также усилила процедуры контроля юридической чистоты приобретаемых автомобилей.

В рамках стратегии цифровой трансформации РОЛЬФ активно внедряет современные онлайн-сервисы, направленные на повышение удобства и прозрачности взаимодействия с клиентами на рынке автомобилей с пробегом. Сервис оценки по государственному номеру, реализованный на корпоративном веб-сайте, позволяет клиентам оперативно получить информацию о рыночной стоимости своего автомобиля. Внедрение предоплаты и возможности онлайн-диагностики через

**63,1 тыс.**  
автомобилей с пробегом продано

специализированный сайт [www.rolf-probeg.ru](http://www.rolf-probeg.ru) способствует сокращению временных затрат при совершении сделки. Автоматизация процесса оценки автомобилей минимизирует влияние субъективного фактора и исключает вероятность ошибок при обработке данных. Информация, полученная в результате оценки, оперативно интегрируется в CRM-систему, что позволяет быстро формировать коммерческие предложения для владельцев.

Таким образом, комплексное применение передовых технологий, клиентоориентированный подход и гибкая стратегия развития позволяют РОЛЬФ сохранять ведущие позиции на рынке автомобилей с пробегом, предлагая клиентам выгодные и прозрачные условия сотрудничества.

МЕГАМОЛЛЫ АВТОМОБИЛЕЙ С ПРОБЕГОМ

РОЛЬФ Аэропорт (Санкт-Петербург)

Особенности молла:

- Самая большая крытая площадка среди автоцентров Санкт-Петербурга.
- Уникальный для рынка формат клиентского сервиса.
- Лидер по представленности автомобилей в Северо-Западном регионе.

РОЛЬФ Аэропорт продолжает повышать стандарты клиентского сервиса: теперь сделки проходят в комфортных мини-переговорных, исключая необходимость перемещения по территории молла.

**6 908** автомобилей продано в 2024 году

РОЛЬФ Северо-Запад (Москва)

Особенности молла:

- Самый широкий выбор автомобилей с пробегом в России.
- Онлайн-продажа автомобилей с пробегом.
- Самый высокий клиентский трафик среди автоцентров РОЛЬФ.

РОЛЬФ Северо-Запад продолжает удерживать позицию крупнейшего автоцентра с пробегом в России. Высокая посещаемость (9-10 тысяч человек в месяц) подтверждает востребованность формата.

**7 579** автомобилей продано в 2024 году

РОЛЬФ Юго-Восток (Москва)

Особенности молла:

- Полная цифровизация клиентских маршрутов.
- Чёткое разделение клиентских потоков.
- Выкуп любых легковых автомобилей и коммерческого транспорта.

РОЛЬФ Юго-Восток оптимизировал клиентские сценарии, обеспечив удобные входные точки как для покупателей, так и для продавцов автомобилей с пробегом.

**8 021** автомобиль продан в 2024 году



Формат моллов позволяет РОЛЬФ не только сохранять лидерство на рынке автомобилей с пробегом, но и постоянно улучшать клиентский опыт, делая процесс покупки и продажи максимально удобным и прозрачным

## ДИНАМИКА ПРОДАЖ

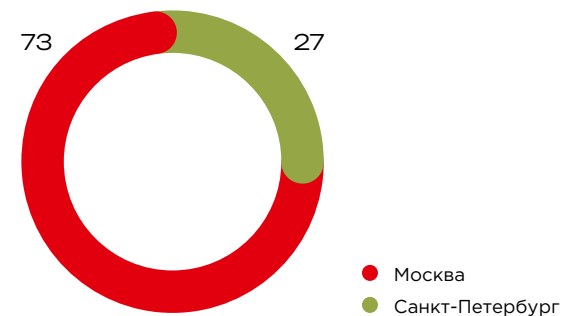
В 2024 году рынок автомобилей с пробегом продемонстрировал корректировку спроса после рекордных показателей предыдущего года. Общий объём реализованных РОЛЬФ автомобилей с пробегом составил 63,1 тыс. единиц, что ниже уровня 2023 года (102,2 тыс. единиц) и отражает общую рыночную динамику.

Снижение объёмов продаж было обусловлено рядом ключевых факторов:

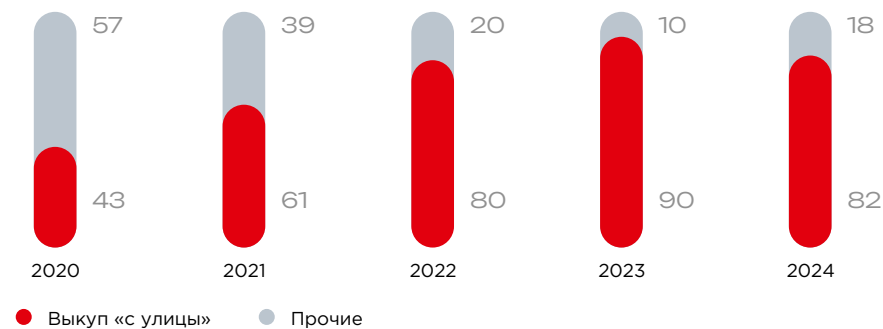
- изменение фокуса работы дилерских центров в сторону развития трейд-ин;
- концентрация выкупа автомобилей в торговых центрах;
- смена стратегического приоритета с объёма на эффективность;
- увеличение доли комиссионных сделок, повлиявшее на общие темпы реализации.

Географическая структура продаж автомобилей с пробегом осталась относительно стабильной: 73 % автомобилей (45,9 тыс. шт.) было реализовано в Московском регионе, а 27 % (17,2 тыс. шт.) – в Санкт-Петербурге.

Географическое распределение продаж автомобилей с пробегом | %

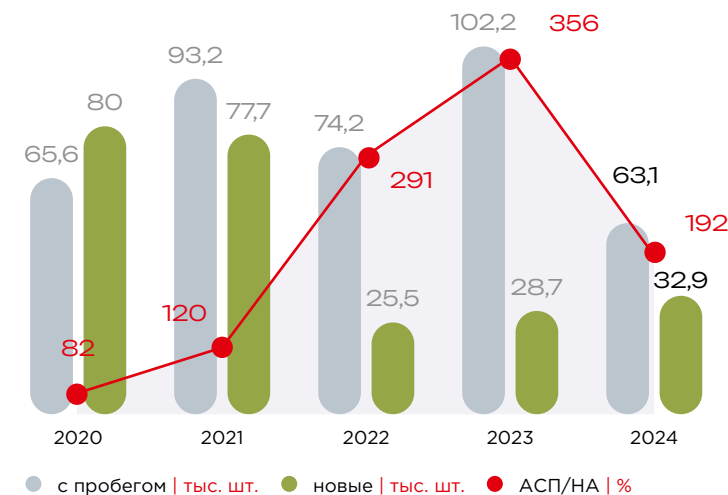


Структура продаж автомобилей с пробегом | %



Структура поступления автомобилей с пробегом на продажу претерпела некоторые изменения. Доля автомобилей, выкупленных непосредственно у физических лиц («с улицы»), составила 82 % от общего объёма (51,6 тыс. шт.), что подтверждает стратегическую значимость данного канала. Доля автомобилей, поступивших по программе трейд-ин и через комиссионные продажи, в совокупности составила 18 % (11,5 тыс. шт.).

Динамика соотношения продаж автомобилей с пробегом к продажам новых автомобилей в 2020–2024 гг. | %



Соотношение продаж автомобилей с пробегом к продажам новых автомобилей в 2024 году составило 1,92 к 1 (63,1 тыс. против 32,9 тыс.), что ниже показателя 2023 года (3,56 к 1).

Валовая рентабельность продаж автомобилей с пробегом в 2024 году сохранилась на уровне 10 %, что соответствует показателю предыдущего года. РОЛЬФ продолжил развитие комиссионных сделок и внедрил централизованный выкуп автомобилей с пробегом, что позволило сохранить маржинальность на прежнем уровне.

Маржинальность продаж автомобилей с пробегом | %



РОЛЬФ продолжает рассматривать сегмент автомобилей с пробегом как важный элемент поддержания стабильности бизнеса и активно развивает соответствующие технологии и сервисы для клиентов

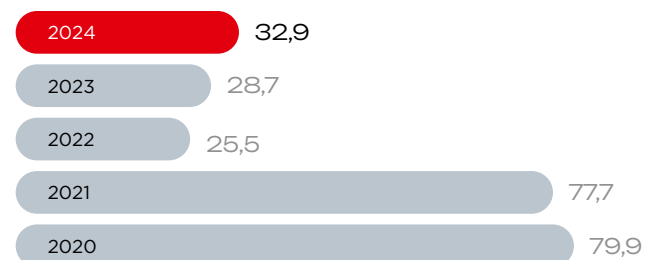




## ПРОДАЖИ НОВЫХ АВТОМОБИЛЕЙ

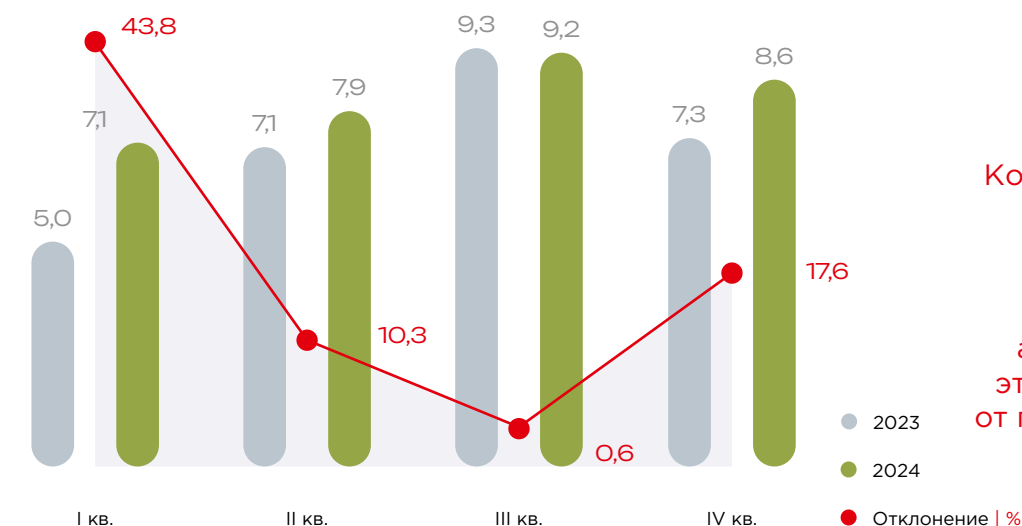
После значительного падения, наблюдавшегося в предыдущие годы, в 2024 году РОЛЬФ продемонстрировал положительную динамику продаж новых автомобилей, увеличив объём реализации на 15 % по сравнению с 2023 годом. Общий объём продаж в сегменте достиг 32,9 тыс. единиц (в 2023 году – 28,7 тыс. шт., в 2022 году – 25,5 тыс. шт.).

Продажи новых автомобилей | тыс. шт.



Ключевым фактором роста продаж официальных брендов стало успешное расширение сети дилерских центров. В течение 2024 года РОЛЬФ открыл 11 новых шоурумов, представляющих 9 официально импортируемых брендов (Geely, Belgee, Knewstar, Haval Pro, Chery, Exeed, Omoda, Jaecoo, Solaris). Пост продаж официальных брендов составил 61 % по сравнению с 2023 годом, а их доля в общем объёме продаж новых автомобилей увеличилась на 19 процентных пунктов, достигнув 65 %.

Динамика продаж новых автомобилей по кварталам | тыс. шт.

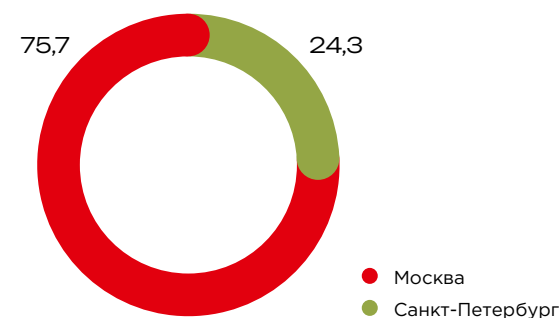


В условиях рыночной волатильности Компания приняла стратегию максимизации доходности с каждого автомобиля, при этом отказавшись от гонки за объёмы продаж.

В то же время продажи автомобилей, ввезённых по схеме параллельного импорта, показали отрицательную динамику относительно 2023 года. Это было обусловлено влиянием увеличения утилизационного сбора и волатильностью валютных курсов.

Географическое распределение продаж новых автомобилей в 2024 году сложилось следующим образом: 75,7 % (24,9 тыс. шт.) пришлось на Москву и 24,3 % (8,0 тыс. шт.) – на Санкт-Петербург. РОЛЬФ продолжает следовать стратегии диверсификации портфеля брендов, развивая сотрудничество как с азиатскими производителями, так и используя возможности параллельного импорта востребованных европейских марок.

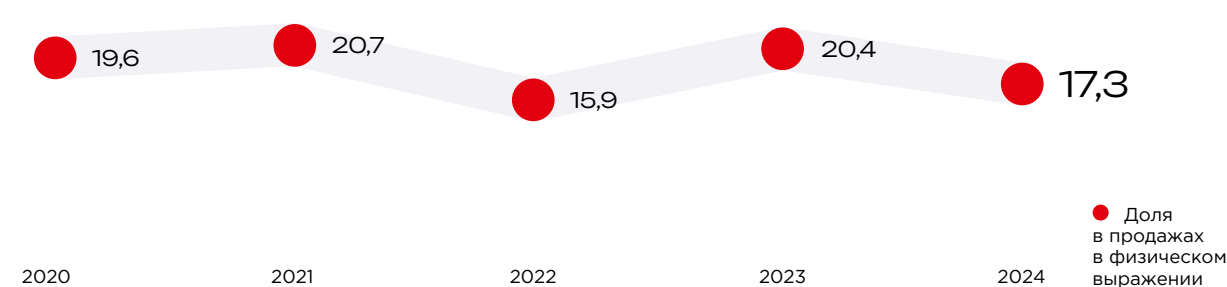
Географическое распределение продаж новых автомобилей | %



## ПРОДАЖИ В ПРЕМИАЛЬНОМ СЕГМЕНТЕ

В 2024 году РОЛЬФ продолжил работу с ключевыми брендами премиального сегмента, демонстрируя рост продаж новых автомобилей в данном направлении на уровне 5 %. При этом, несмотря на увеличение абсолютных продаж, доля премиального сегмента в общем объёме продаж новых автомобилей незначительно снизилась и составила 17,3 % (в 2023 году – 20,4 %).

Динамика доли премиального сегмента в продажах новых автомобилей | %



Основными драйверами роста стали бренды EXEED и Lixiang. Бренд Lixiang совершил значительный прорыв на российском рынке в 2024 году, что обусловлено растущим интересом клиентов к электромобилям и гибридным моделям в премиальном сегменте. Предлагая автомобили, соответствующие высоким стандартам качества и комфорта, Lixiang успешно занял нишу, освободившуюся после ухода ряда европейских производителей. В рамках стратегии расширения сети официальных франшиз РОЛЬФ открыл новый шоурум бренда EXEED, что укрепило позиции Компании в премиальном сегменте и способствовало увеличению объёмов продаж.

В то же время динамика продаж других брендов параллельного импорта в премиальном сегменте была менее однозначной. Некоторые бренды удержали объёмы продаж на уровне 2023 года, в то время как другие продемонстрировали отрицательную динамику. Снижение продаж в данном сегменте было связано с изменениями в российском законодательстве, увеличением утилизационного сбора, ужесточением правил ввоза автомобилей из стран Европейского союза и ростом курса валют.

Несмотря на колебания в сегменте параллельного импорта, рост продаж таких брендов, как EXEED и Lixiang, позволил РОЛЬФ увеличить общий объём продаж в премиальном сегменте. Компания продолжает адаптировать свою стратегию в данном направлении, стремясь предложить клиентам наиболее востребованные и выгодные модели.





## КОРПОРАТИВНЫЕ КЛИЕНТЫ

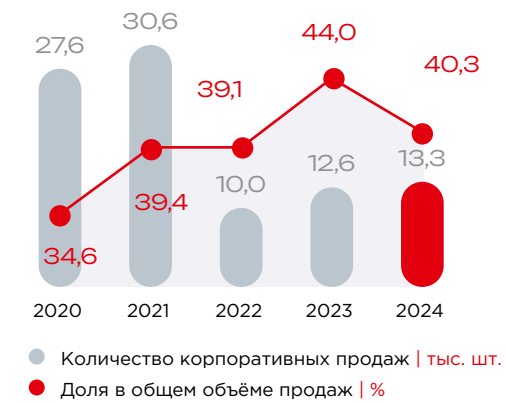
Сегмент корпоративных продаж в 2024 году продемонстрировал устойчивый рост. В абсолютном выражении было реализовано 13,7 тыс. автомобилей, что на 5 % превышает показатель 2023 года. Однако доля корпоративных клиентов в общем объёме продаж новых автомобилей снизилась и достигла 40,3 % (в 2023 году – 44,0 %).

Стабильный рост корпоративных продаж обеспечивается обширной клиентской базой РОЛЬФ в данном сегменте. Основное влияние на положительную динамику оказало расширение портфеля за счёт новых франшиз китайских брендов, реализация программ субсидирования, а также наличие автомобилей по параллельному импорту.

Несмотря на повышение ключевой процентной ставки в течение 2024 года, РОЛЬФ удалось увеличить долю продаж в лизинг до 73 %, включая операционную аренду. Общий объём продаж в лизинг вырос на 8 % по сравнению с 2023 годом и составил 9,7 тыс. автомобилей.

Таким образом, сегмент корпоративных продаж остаётся важным направлением деятельности РОЛЬФ, демонстрируя устойчивость и потенциал для дальнейшего развития.

### Динамика продаж новых автомобилей корпоративным клиентам



## РАЗВИТИЕ НАПРАВЛЕНИЯ ОНЛАЙН-ПРОДАЖ

272

новых автомобиля куплено онлайн в 2024 году

РОЛЬФ, следуя принципам инновационного лидерства, активно развивает направление онлайн-продаж новых автомобилей, предвосхищая будущие технологические тренды. Уже сегодня клиенты имеют возможность резервировать автомобили и оформлять заказы на поставку через корпоративный веб-сайт. Отмечается растущий интерес к использованию мобильного приложения «Мой РОЛЬФ» и онлайн-ссылок для оплаты автомобилей. Компания внимательно отслеживает усилия официальных дистрибьюторов по развитию инструментов онлайн-продаж и уверена в значительном потенциале данного направления в ближайшей перспективе, к чему РОЛЬФ будет полностью готов технически и с накопленным опытом проведения онлайн-сделок.

<sup>23</sup> Прочие бренды: Lexus, Mercedes, Voyah, Land Rover, Lixiang, Zeekr, Fiat, Chevrolet, Changan, Peugeot, FAW, Cadillac, Citroen, GMC, RAM, Tesla, Hongqi, Volvo, GAC и др.





## ОСНОВНЫЕ НАПРАВЛЕНИЯ РАЗВИТИЯ СЕГМЕНТА В 2025 ГОДУ

В 2025 году РОЛЬФ продолжит стратегическое расширение своего портфеля брендов, ориентируясь на сотрудничество с официальными производителями, входящими в число лидеров продаж в Российской Федерации.

В рамках диверсификации бизнеса Компания активно развивает новые направления, включая продажу мотоциклов и квадроциклов под брендом РОЛЬФ Мото.

Ключевой целью РОЛЬФ остаётся поддержание широкого ассортимента автомобилей, включающего как модели, ввозимые по каналам параллельного импорта, так и официально представленные на российском рынке.

В 2025 году особое внимание будет уделено повышению эффективности управления складскими запасами.

Компания продолжит следовать своей миссии по всестороннему удовлетворению потребностей клиентов в приобретении новых автомобилей, обеспечивая высокий уровень сервиса и неукоснительное соблюдение гарантийных обязательств, в том числе в отношении автомобилей, ввезённых по схеме параллельного импорта.

## СЕРВИС

Сервисное направление остаётся важнейшим элементом бизнес-модели РОЛЬФ, обеспечивая стабильный поток выручки и высокую маржинальность наряду с финансовыми услугами. Компания делает ставку на мультиформатность и технологические инновации, что позволяет удерживать лидирующие позиции на рынке даже в условиях экономических и геополитических изменений.

В 2024 году объём оказанных сервисных услуг составил 3 061 тыс. нормо-часов, что практически соответствует результатам предыдущего года (3 099 тыс. нормо-часов). Несмотря на относительную стабильность этих показателей, в отрасли происходят серьёзные изменения, которые требуют гибкости и адаптации. Основными факторами, повлиявшими на динамику, стали снижение продаж автомобилей с пробегом, неполная компенсация ухода санкционных иномарок китайскими брендами, а также сокращение объёма кузовного ремонта, что связано с уменьшением числа направлений от страховых компаний.

Тем не менее РОЛЬФ продолжает удерживать лидирующие позиции среди сервисных операторов в России, во многом благодаря диверсификации услуг и расширению каналов взаимодействия с клиентами. В 2024 году Компания вывела на рынок новые сервисные продукты, направленные на повышение удобства и доступности обслуживания. Среди них РОЛЬФ Выездной сервис, позволяющий клиентам сэкономить время на визите в дилерский центр, а также новый детейлинг-центр «РОЛЬФ ТЮНИНГ» в РОЛЬФ Ясенево, предлагающий полный спектр косметических работ.

### Объём оказанных услуг сервиса | тыс. нормо-часов



Уровень возврата на сервис клиентов новых автомобилей со сроком владения до 3 лет составил 50,0 %



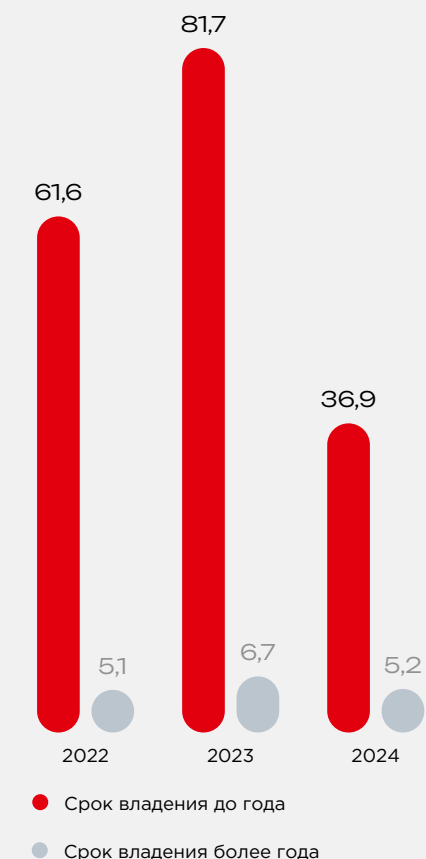
Параллельно с расширением сервисного портфеля Компания активно развивала цифровые решения. В мобильном приложении клиентам стал доступен онлайн-калькулятор стоимости ремонта. В 2024 году значительно увеличилось количество клиентов, использующих онлайн-каналы взаимодействия. Охват клиентов с личным кабинетом вырос на 5 %, а валовая маржа от клиентов, взаимодействующих с РОЛЬФ через мобильное приложение, увеличилась на 36 % по сравнению с 2023 годом. Это подтверждает высокую востребованность цифровых инструментов и эффективность стратегии цифровой трансформации.

В 2024 году ключевыми направлениями сервисных работ оставались слесарный и кузовной ремонт, а также услуги опционного участка. Драйвером роста слесарного ремонта стали продажи новых автомобилей и автомобилей с пробегом, а ключевым источником заказов на кузовные работы по-прежнему остаются направления от страховых компаний. Однако снижение объёмов продаж новых автомобилей за последние 3 года напрямую отразилось на количестве таких обращений, что потребовало поиска дополнительных каналов загрузки мощностей.

### Показатели возврата клиентов на сервис (новые автомобили) | %



### Показатели возврата клиентов на сервис (автомобили с пробегом) | %



Возврат клиентов на сервис остаётся одним из важнейших показателей качества работы. В 2024 году средний уровень возврата владельцев новых автомобилей возрастом до 3 лет составил 50,0 %, а среди клиентов со сроком владения более 3 лет – 8,0 %. Для автомобилей с пробегом возврат в первый год после покупки составил 36,9 %, после первого года – 5,2 %. Эти показатели демонстрируют, что клиенты продолжают доверять РОЛЬФ, однако усиливающаяся конкуренция требует новых решений для повышения лояльности.

РОЛЬФ запустил собственную торговую марку запасных частей РОСПАРТ. Уже сегодня в ассортименте более тысячи наименований, и в ближайшие годы планируется масштабное расширение до 30 000 позиций. Все позиции сертифицированы, проходят строгий контроль качества и сопровождаются гарантией до 24 месяцев. РОСПАРТ – это часть стратегии РОЛЬФ по формированию устойчивой и технологически независимой

экосистемы. Таким образом, РОЛЬФ предлагает качественную альтернативу, которая помогает бороться с контрафактом и снижать зависимость от внешних поставок.

С учётом актуальных тенденций и запросов рынка РОЛЬФ продолжит инвестировать в развитие клиентских сервисов. В 2025 году основными направлениями роста станут удержание и привлечение клиентов, расширение ассортимента собственной торговой марки запчастей и увеличение числа каналов сбыта. Компания продолжит совершенствовать мультисервисный подход, обеспечивая комплексное обслуживание автомобилей независимо от бренда и места их покупки.

Таким образом, РОЛЬФ не только удерживает позиции лидера в сегменте послепродажного обслуживания, но и активно формирует новый стандарт работы на рынке, делая сервис доступнее, удобнее и технологичнее.

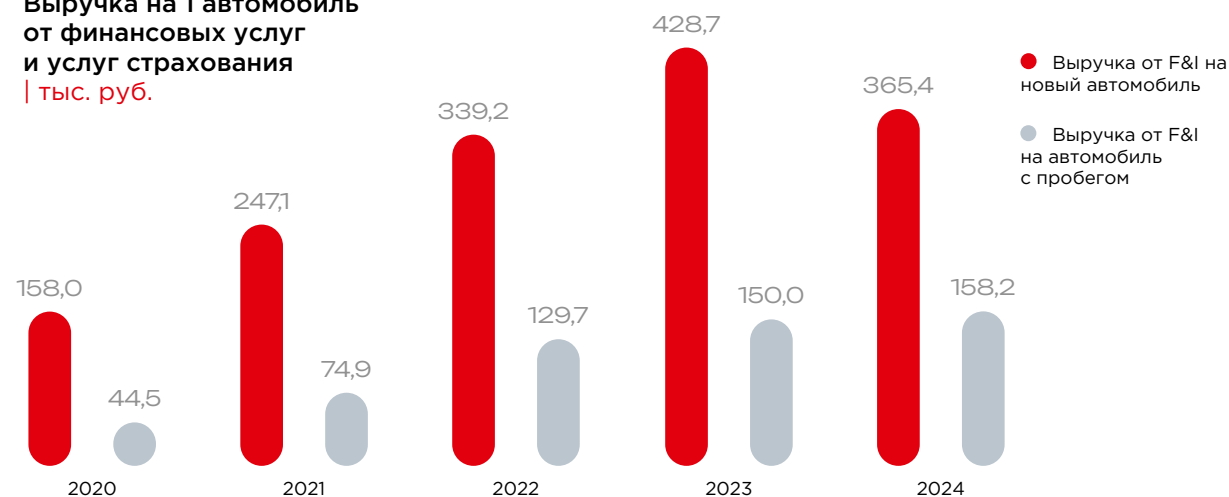
## ФИНАНСОВЫЕ И СТРАХОВЫЕ УСЛУГИ (F&I)

РОЛЬФ продолжает уверенно развивать направление финансовых и страховых услуг, предлагая клиентам удобные и выгодные решения для приобретения автомобилей. В условиях динамично меняющегося рынка Компания адаптирует свои продукты и сервисы, уделяя особое внимание прозрачности сделок, доступности кредитования и расширению страховых программ.

Сегмент F&I остаётся одним из ключевых драйверов роста Компании, обеспечивая клиентам возможность не только приобрести автомобиль на комфортных условиях, но и защитить его от возможных финансовых рисков. В 2024 году

Компания усилила работу с банками-партнёрами, расширила линейку страховых продуктов и внедрила дополнительные программы финансирования, что позволило увеличить показатели выручки и проникновения F&I-продуктов в общую структуру продаж.

Выручка на 1 автомобиль от финансовых услуг и услуг страхования | тыс. руб.



Финансовый сектор Компании продемонстрировал устойчивый рост по итогам 2024 года. Средняя выручка от финансовых и страховых услуг на один новый автомобиль составила 365,4 тыс. рублей, а на автомобиль с пробегом – 158,2 тыс. рублей. Эти показатели подтверждают высокую востребованность F&I-продуктов среди клиентов и эффективность внедрённых решений.

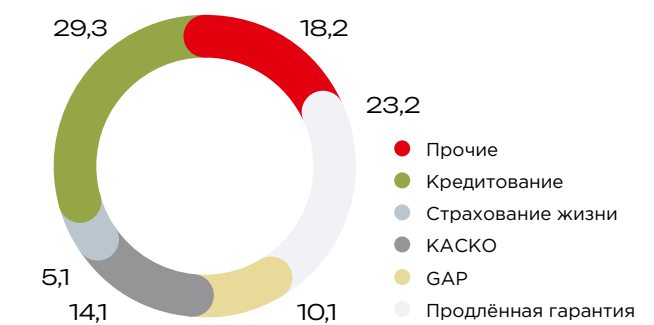
Ключевыми факторами, оказавшими влияние на динамику выручки в 2024 году, стали:

- рост ключевой ставки, повлиявший на стоимость заёмных средств и условия кредитования;
- расширение портфеля китайских брендов, которое привело к увеличению доли OEM и предложению новых финансовых решений для этих автомобилей;
- изменение законодательства, в частности рост утилизационного сбора, сказавшееся на итоговой стоимости автомобилей.

Компания активно развивала кредитные программы, адаптируя их под новые условия рынка. Доля продаж новых автомобилей, охваченных кредитованием, увеличилась до 69 % (в 2023 году – 67 %). В сегменте автомобилей с пробегом также наблюдался положительный тренд – 41 % (в 2023 году – 40 %). Эти показатели свидетельствуют о растущем доверии клиентов к финансо-

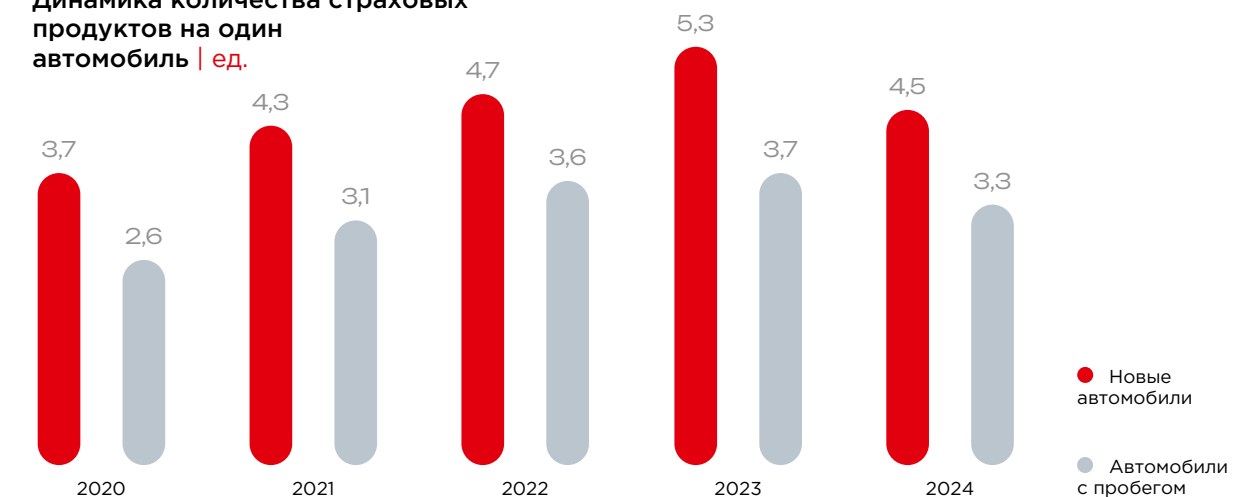
вым инструментам, предлагаемым Компанией, и их высокой востребованности среди покупателей. В 2024 году структура выручки сегмента F&I продемонстрировала сбалансированное распределение, обеспечивающее стабильность и диверсификацию доходов. Основные категории выручки распределились следующим образом:<sup>24/25</sup>

Структура выручки сектора F&I в 2024 году | %



Этот баланс позволяет Компании не зависеть от одного направления бизнеса, а эффективно комбинировать разные финансовые и страховые инструменты, предлагая клиентам комплексные решения для защиты и комфортной эксплуатации автомобиля.

Динамика количества страховых продуктов на один автомобиль | ед.



<sup>24</sup> GAP покрывает разницу между стоимостью нового автомобиля и размером выплаты по КАСКО при угоне или тотальной гибели автомобиля.

<sup>25</sup> Прочие – продлённая гарантия, ДМС, ДСАГО (добровольное страхование автогражданской ответственности), страхование шин и дисков, имущества (кроме автомобилей) и т. д.





Компания намерена укреплять позиции в сегменте F&I, предлагая клиентам инновационные финансовые решения, улучшая условия страхования и поддерживая высокий уровень клиентского сервиса

В 2024 году РОЛЬФ продолжил стратегию расширения страховых продуктов, обеспечивая клиентам гибкость и выбор. Среднее количество страховых продуктов, оформляемых на один новый автомобиль, составило 4,5 единицы, а на автомобиль с пробегом – 3,3 единицы.

Кредитные программы продолжают оставаться ключевым элементом финансовых услуг Компании. В 2024 году РОЛЬФ расширил сотрудничество с банками, запустив обновлённые условия в рамках программы РОЛЬФ Финанс. В числе преимуществ программы:

- упрощённая подача заявок через IT-платформу Е-Кредит;
- персонализированные условия кредитования с учётом потребностей клиента;
- повышенная прозрачность – клиент получает полную информацию о ставке, сроках и условиях кредитного продукта;
- специальная ставка в рамках программы РФ;
- дополнительные преимущества при покупке КАСКО (такси в подарок, многолетний полис и т. д.).

Одним из важных направлений развития стало усиление продаж «неавтомобильных» страховых услуг, таких как:

- медицинское страхование;
- страхование недвижимости;
- сервисные услуги.

Эти продукты становятся всё более востребованными среди клиентов и способствуют увеличению проникновения страховых решений в повседневную жизнь. В 2024 году доля «неавтомобильных» страховых продуктов в общем количестве всех страховых программ составила 4,3 %, а их доля в выручке от страховых услуг – 2,3 %.

Компания уделяет большое внимание обучению сотрудников дилерских центров, развивая их компетенции в области страхования. В 2024 году были проведены специализированные тренинги и запущены программы развития экспертизы по направлению F&I. Это позволило повысить качество клиентского сервиса и обеспечить профессиональный подход к оформлению страховых продуктов.

РОЛЬФ продолжает системную работу по развитию сегмента F&I. В числе ключевых направлений на 2025 год:

- дальнейшее расширение продуктовой линейки РОЛЬФ ФИНАНС с учётом специфики рынка и клиентских предпочтений;
- запуск новых страховых программ с дополнительными возможностями для клиентов;
- запуск собственной продуктовой линейки (РОЛЬФ РЯДОМ);
- поддержание продаж «неавтомобильных» страховых продуктов (Медицина, Ипотека, Имущества и т. д.);
- развитие онлайн-продаж, упрощение цифровых сервисов и оптимизация процесса оформления финансовых продуктов.

## ОБЗОР ФИНАНСОВЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ (МСФО)

В 2024 году РОЛЬФ продемонстрировал устойчивость в условиях макроэкономических вызовов, адаптируя стратегию управления финансами, складскими запасами и каналами продаж.

Выручка Компании составила 283,7 млрд рублей, показав снижение на 12 % по сравнению с 2023 годом. Основные причины – изменение структуры продаж.

EBITDA за 2024 год составила 10,3 млрд рублей, что на 27 % ниже результата предыдущего года. Сокращение связано со снижением маржинальности и изменением в портфеле брендов новых автомобилей.

Вклад различных сегментов бизнеса в EBITDA существенно отличается от их вклада в выручку. При этом модель бизнеса РОЛЬФ предполагает получение значительной доли выручки за счёт продаж не только новых автомобилей или автомобилей с пробегом, но и сопутствующих сервисных и финансовых услуг.

По итогам года зафиксирован чистый убыток в размере 1,0 млрд рублей. Основной фактор – рост расходов по обслуживанию инвестиционного кредита. Без учёта расходов на инвестиционный кредит прибыль по управленческому учёту составила 2,5 млрд рублей. В 2023 году Компания получила чистую прибыль в размере 5,2 млрд рублей.

Показатель рентабельности по среднему используемому капиталу (ROACE) снизился с 34 % до 21 %. При небольшом росте средних активов (+4 %) было снижение EBIT на 35 %. Основной фактор – снижение валовой маржи от сферы услуг кредитования и страхования на 21%.

### Динамика ключевых финансовых показателей РОЛЬФ по МСФО

Показатель	2020	2021	2022	2023	2024	Изменение 2023/2024
Выручка, <b>млн руб.</b>	246 198	362 974	231 590	323 856	283 746	–12 %
EBITDA <sup>26</sup> , <b>млн руб.</b>	16 055	30 625	21 944	14 104	10 256	–27 %
Чистая прибыль, <b>млн руб.</b> (управленческий учёт)	9 334	21 084	13 248	5 349	2 510	–53 %
Инвестиционные проценты, <b>млн руб.</b>	0	0	0	0	–2 673	
Поправки МСФО, <b>млн руб.</b>	–400	–448	–114	–141	–877	522 %
Чистая прибыль, <b>млн руб.</b> (МСФО)	8 934	20 636	13 134	5 208	–1 040	–120 %
ROACE, %	45	81	57	34	21	–13 п.п.

<sup>26</sup> EBITDA скорректированная, включая МСФО 16

ВЫРУЧКА

В 2024 году структура выручки РОЛЬФ претерпела изменения – на фоне снижения спроса на автомобили с пробегом усилился вклад других направлений бизнеса.

Сегмент автомобилей с пробегом остался крупнейшим (40,9 % выручки), но доля его в общей выручке уменьшилась – минус 10,9 п.п. по сравнению с 2023 годом. Абсолютная выручка по сегменту снизилась почти на 51,6 млрд рублей – с 167,6 млрд до 116,0 млрд рублей – в условиях ограниченного спроса и высокой ключевой ставки.

Продажи новых автомобилей выросли: как в доле (с 31,6 % до 40,4 %), так и в абсолютных значениях (с 102,4 млрд до 114,6 млрд рублей, +12 %). Рост был обеспечен преимущественно успешным расширением сети дилерских центров: в течение 2024 года РОЛЬФ открыл 11 новых шоурумов.

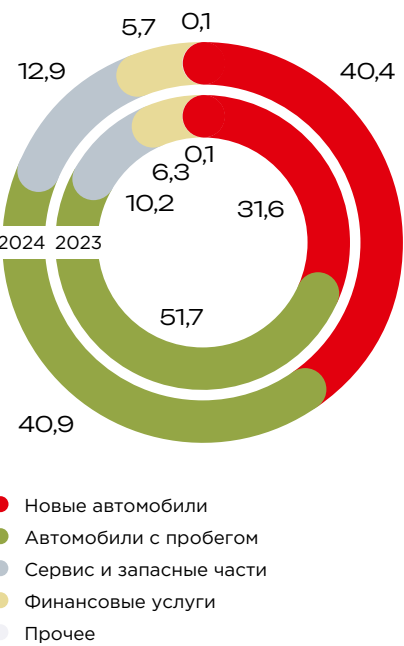
Продолжилось восстановление сервисного бизнеса – доля выросла на 2,8 п.п., выручка выросла на 11 %. Сегмент демонстрирует стабильную динамику и устойчивую маржинальность.

Финансовые и страховые услуги (F&I) остались на уровне 5,7 % доли выручки, однако в рублёвом выражении показали снижение (–20 %), что отражает влияние ставок и снижение объёмов автокредитования.

Выручка от реализации по сегментам бизнеса, млн руб.

Сегмент	2020	2021	2022	2023	2024	Изменение 2024/2023, %
Новые автомобили	142 267	173 761	71 070	102 406	114 562	12 %
Автомобили с пробегом	62 336	129 193	115 960	167 592	115 959	–31 %
Сервис и запасные части	30 648	42 277	30 557	32 993	36 727	11 %
Финансовые услуги	10 703	17 314	13 627	20 478	16 287	–20 %
Прочее	265	446	388	400	211	–47 %
Итого выручка (МСФО)	246 219	362 992	231 602	323 869	283 746	–12 %

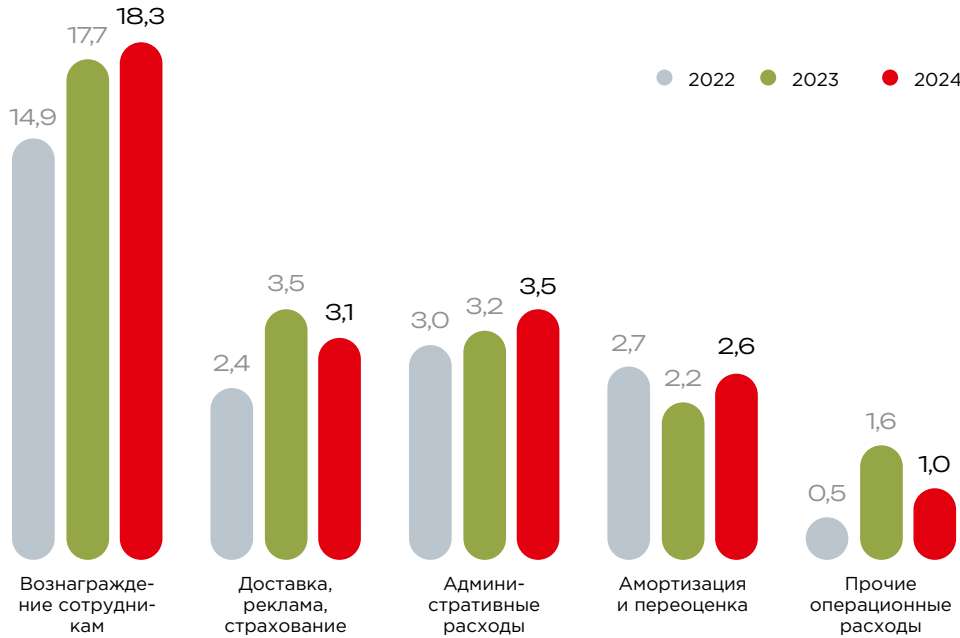
Структура выручки по сегментам | %



ОПЕРАЦИОННЫЕ РАСХОДЫ

В 2024 году общая сумма операционных расходов РОЛЬФ составила 276,4 млрд рублей, что на 11 % ниже, чем в 2023 году. Основной вклад в сокращение расходов внесло снижение стоимости закупки транспортных средств и материалов (–13 %).

Структура операционных расходов за 2022–2024 годы | млрд руб.



При этом расходы на вознаграждение сотрудникам остались на уровне около 7 % в структуре, показав умеренный рост в абсолютных значениях на 3 %. Это связано с частичной компенсацией инфляционного давления и фокусом на удержание ключевых сотрудников.

Рост показали также административные расходы (+11 %) и амортизация и эффект от переоценки (+16 %), что объясняется общим удорожанием инфраструктуры и ростом стоимости активов. Снижение зафиксировано по статье прочих операционных расходов (–36 %).



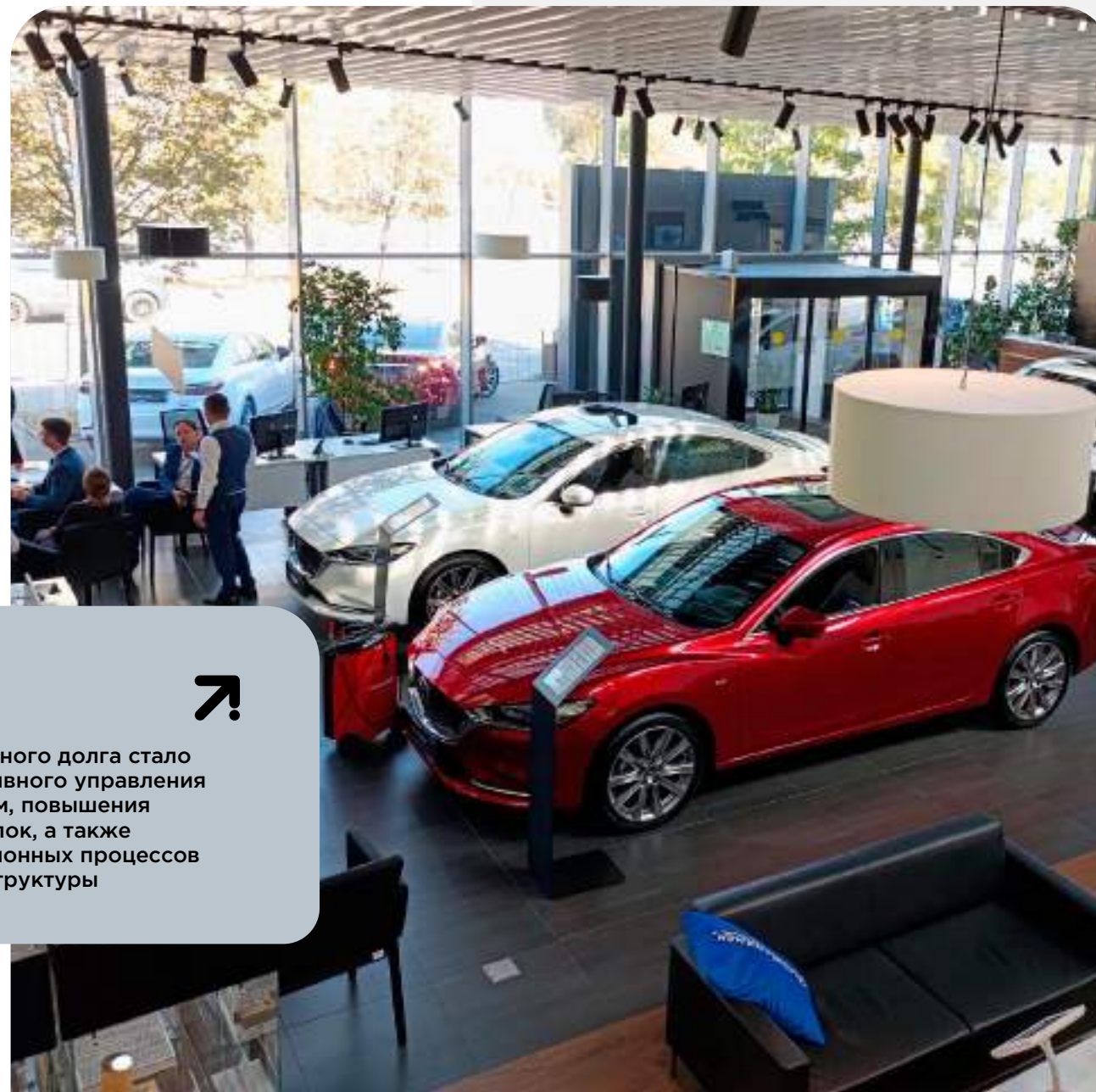
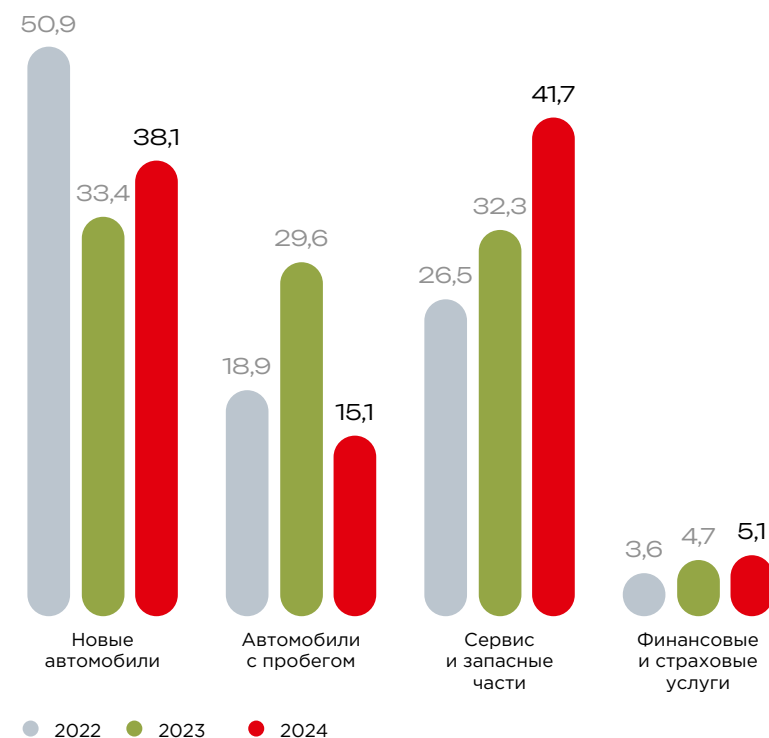
## EBITDA

Распределение EBITDA по сегментам в 2024 году демонстрирует заметные изменения в структуре прибыльности РОЛЬФ. Ключевой вклад в EBITDA по-прежнему вносят продажи новых автомобилей и сервисное обслуживание, однако их соотношение претерпело коррективку.

Сегмент новых автомобилей показал рост доли EBITDA до 38,1 % в 2024 году по сравнению с 33,4 % в 2023 году. Продажи автомобилей с пробегом продемонстрировали снижение доли EBITDA до 15,1 % в 2024 году (по сравнению с 29,6 % в 2023 году).

Сервис и запасные части значительно укрепили свои позиции, увеличив долю в EBITDA до 41,7 % в 2024 году (с 32,3 % в 2023 году), что подтверждает устойчивый рост постпродажного обслуживания. Доля финансовых и страховых услуг (F&I) незначительно увеличилась, составив 5,1 % в 2024 году (по сравнению с 4,7 % в 2023 году).

### Структура EBITDA по сегментам бизнеса<sup>27</sup> | %



Снижение операционного долга стало результатом эффективного управления оборотным капиталом, повышения маржинальности сделок, а также оптимизации операционных процессов и организационной структуры

<sup>27</sup> По модели кумулятивной маржи: финансовые услуги и дополнительное оборудование при продаже автомобилей учтены в сегментах «новые автомобили» и «автомобили с пробегом».

## ДОЛГОВАЯ НАГРУЗКА И УПРАВЛЕНИЕ ДОЛГОМ

В 2024 году Группа РОЛЬФ продемонстрировала значительный прогресс в оптимизации структуры заёмного капитала и снижении операционной долговой нагрузки. По состоянию на 1 января 2025 года операционный долг Компании составил 15,5 млрд рублей, что на 13,3 млрд рублей ниже уровня предыдущего года (28,8 млрд рублей).

Чистый операционный долг Компании также существенно сократился, достигнув 11,1 млрд рублей, что на 14,8 млрд рублей меньше показателя 2023 года (25,8 млрд рублей). Соотношение Чистый операционный долг / EBITDA улучшилось до 1,08 по сравнению с 1,92 в 2023 году, что свидетельствует о повышении финансовой устойчивости Компании.

### Динамика операционного долга | млрд руб.



На 1 января 2025 года структура операционного долга была следующей: 90,3 % составляли краткосрочные обязательства, 9,7 % – долгосрочные обязательства. Облигации составляли 1,5 млрд рублей (9,7 % от общего долга), а основным кредитором являлся АО «Газпромбанк» с объёмом 6,3 млрд рублей (40,7 % портфеля).

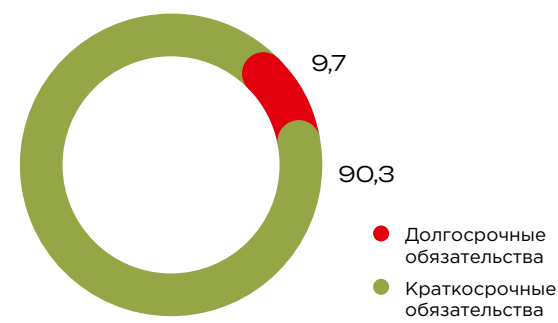
С точки зрения вида процентной ставки 76,7 % долга имели плавающую ставку, а 23,3 % – фиксированную.

Общий долг Группы на 1 января 2025 года включал 15,5 млрд рублей операционного долга и 34,8 млрд рублей инвестиционного кредита, что в совокупности составило 50,3 млрд рублей. Показатель Чистый общий долг / EBITDA составил 4,79.

Структура общего долга по видам долга на 1 января 2025 г. | %



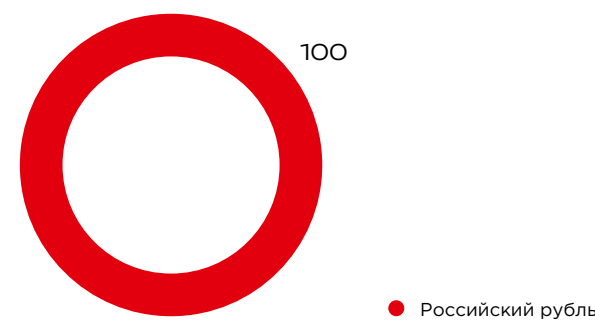
Структура операционного долга по срочности на 1 января 2025 г. | %



Структура операционного долга по типу ставки на 1 января 2025 г. | %

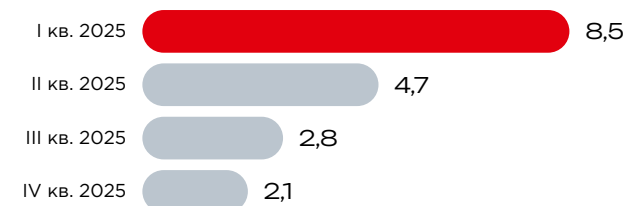


Структура операционного долга по валюте на 1 января 2025 г. | %



Компания придерживается консервативного подхода к управлению ликвидностью, обеспечивая равномерное распределение выплат по кредитным обязательствам в течение 2025 года. По состоянию на 01.01.2025 общий объём выплат в 2025 году запланирован на уровне 18,0 млрд рублей, распределённых следующим образом:

График погашения обязательств | млрд руб.



Существенное снижение операционного долга и улучшение ключевых финансовых показателей в 2024 году демонстрируют эффективность выбранной стратегии управления заёмным капиталом и способность Компании адаптироваться к изменяющимся рыночным условиям.

## КЛИЕНТСКИЙ СЕРВИС

В основе философии РОЛЬФ лежит стремление к совершенству в каждой детали взаимодействия с клиентом. Развитие клиентского сервиса является приоритетным направлением, позволяющим обеспечить максимальное удовлетворение потребностей и создать интегрированную среду для получения всех услуг, связанных с владением автомобилем.

### Система клиентского сервиса

- Высокие стандарты качества обслуживания.
- Персональный подход и клиентоориентированность.
- Соответствие ценностям Компании.
- Соответствие требованиям дистрибьюторов и производителей.
- Инновационные решения.

### Количество уникальных клиентов | тыс. чел.



### Особенности клиентского сервиса РОЛЬФ

- Единство опыта**  
РОЛЬФ сопровождает клиента на каждом этапе его взаимодействия с Компанией, начиная с момента выбора автомобиля и заканчивая его последующей продажей.
- Инновационные решения**  
Компания активно внедряет передовые каналы коммуникации и цифровые сервисы, стремясь к постоянному улучшению клиентского опыта.
- Интегрированная среда**  
РОЛЬФ предоставляет клиентам полный спектр необходимых услуг, охватывающих все аспекты владения автомобилем.
- Оптимизация времени**  
Компания стремится максимально перевести процесс получения услуг в онлайн-формат для удобства клиентов.
- Фокус на потребностях**  
РОЛЬФ ориентируется на реальные потребности клиентов, предлагая практичные и востребованные решения.
- Оперативность разработки**  
Компания обеспечивает быструю разработку и внедрение новых продуктов и услуг.

”

Стремясь к безупречному клиентскому опыту, РОЛЬФ тщательно регламентирует каждый аспект взаимодействия, начиная с оформления дилерских центров и заканчивая послепродажным сопровождением. Компания активно внедряет передовые мировые стандарты авторетейла, зачастую выступая первопроходцем на российском рынке.

- Адаптивность**  
РОЛЬФ непрерывно совершенствует свои сервисы, учитывая изменяющиеся запросы и предпочтения клиентов.
- Стратегическое сотрудничество**  
Компания развивает партнёрские отношения с ключевыми игроками рынка, включая банки, страховые компании и автопроизводителей.
- Учёт мнения клиентов**  
РОЛЬФ придаёт большое значение обратной связи от клиентов, используя её для улучшения качества обслуживания.





## МЕХАНИЗМЫ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С КЛИЕНТАМИ

РОЛЬФ придаёт первостепенное значение обратной связи от клиентов, обеспечивая многоканальную систему для оперативного получения и обработки мнений. Клиенты могут поделиться своим опытом и оценкой качества обслуживания через различные удобные каналы:

- телефонные опросы CSAT/NPS;
- чат-бот WhatsApp (CSAT);
- мобильное приложение «Мой РОЛЬФ»;
- форма обратной связи «ВКонтакте»;
- электронная почта РОЛЬФ Communication communication@rolf.ru.

В каждом дилерском центре функционирует клиентская служба, ответственная за обработку всех поступающих обращений, подготовку ответов и контроль качества обслуживания клиентов.

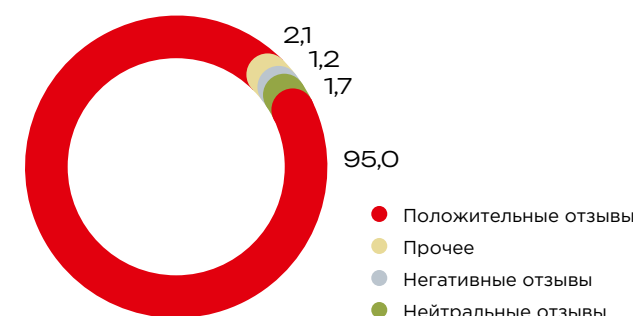
## РАБОТА С ОБРАТНОЙ СВЯЗЬЮ

В РОЛЬФ функционирует независимый отдел, подчиняющийся отделу по работе с клиентами (Департамент маркетинга), который отвечает за обработку поступающей обратной связи. Анализ обратной связи является основой для расчёта ключевых показателей удовлетворённости клиентов (CSAT) и их лояльности (NPS).

Компания оперативно реагирует на возникающие проблемы и предпринимает необходимые действия для предотвращения их повторения. Вся информация, включая обращения, поступившие через мобильное приложение, фиксируется в Системе обратной связи.

Установлен строгий регламент по срокам реагирования и обработки обращений в Системе обратной связи, составляющий до 3 дней.

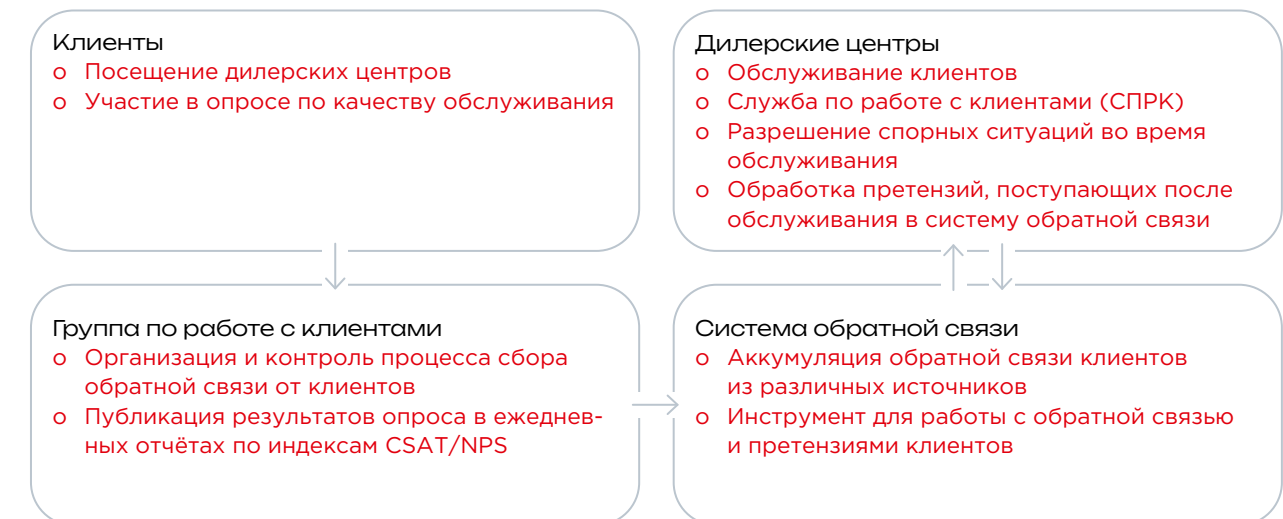
Обратная связь в 2024 году | %



### Основные задачи системы включают:

- рассмотрение претензий клиентов и своевременное принятие мер по их урегулированию;
- контроль и совершенствование процессов работы с претензиями;
- выявление областей для улучшения клиентского сервиса;
- устранение первопричин возникновения претензий.

**> 162,5 тыс.**  
обращений клиентов  
обработано в 2024 году



## ИНДЕКСЫ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА РАБОТЫ

РОЛЬФ уделяет приоритетное внимание измерению уровня удовлетворённости и лояльности клиентов. Индекс NPS, отслеживаемый с 2010 года, демонстрирует готовность клиентов рекомендовать Компанию. По итогам 2024 года значение NPS составило 82,4 %.

### Динамика индекса клиентской лояльности NPS | %



Индекс CSAT, отражающий впечатления клиентов после посещения дилерских центров, рассчитывается с 2019 года. В 2024 году значение CSAT достигло 4,90 из 5 баллов.

### Динамика индекса удовлетворённости клиента CSAT | баллов



**82,4 %**  
индекс клиентской  
лояльности NPS

**4,9 балла**  
из 5 индекс удовлетворённости  
клиента CSAT



## ЗАЩИТА ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ

Принимая во внимание важность поддержания высокого уровня доверия клиентов и соблюдения требований законодательства Российской Федерации, РОЛЬФ уделяет первостепенное внимание защите и конфиденциальности персональных данных. Деятельность Компании в этой области строго регламентируется Федеральным законом от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных», а также внутренней политикой РОЛЬФ в области обработки и обеспечения безопасности персональных данных, определяющей комплекс организационных и технических мер.

## УЛУЧШЕНИЕ КЛИЕНТСКОГО ОПЫТА

РОЛЬФ непрерывно совершенствует клиентский опыт, внедряя разнообразные инструменты и оптимизируя процессы взаимодействия. Компания стремится обеспечить высокий уровень обслуживания на всех этапах, от оформления дилерских центров до послепродажного сопровождения, и регулярно проводит проверки соблюдения стандартов, включая оценку «тайными покупателями».

### Система взаимодействия с клиентами включает следующие ключевые элементы:

- Обратная связь от клиентов  
Сбор мнений через посещение дилерских центров, опросы о качестве обслуживания и мобильное приложение.
- Группа по работе с клиентами  
Организация и контроль сбора обратной связи, публикация результатов опросов CSAT/NPS на дашбордах и в ежедневных отчётах.
- Дилерские центры  
Непосредственное обслуживание клиентов, работа службы по работе с клиентами, разрешение спорных ситуаций и обработка обращений, поступающих через систему обратной связи.
- Система обратной связи  
Сбор и фиксация обратной связи из различных источников, работа с обращениями и претензиями клиентов.

Для обеспечения безопасности обработки персональных данных в информационных системах Компании реализована система разграничения прав доступа. Регулярное обновление паролей к информационным системам осуществляется в соответствии с установленными требованиями.

В целях предотвращения несанкционированного доступа и утечек информации, включая персональные данные, в РОЛЬФ внедрена и функционирует система предотвращения утечек конфиденциальной информации (DLP<sup>28</sup>). Данная система обеспечивает защиту как от преднамеренных действий, направленных на хищение данных, так и от случайных утечек, вызванных ошибками сотрудников.

Для обеспечения комплексной безопасности информационной инфраструктуры применяются средства централизованного сбора и хранения журналов вычислительных средств (SIEM<sup>29</sup>). Кроме того, внедрены современные системы антивирусной защиты рабочих станций и почтовых ящиков пользователей, а также эффективное антиспам-решение.

<sup>28</sup> Data Leak Prevention  
<sup>29</sup> Security Information and Event Management

В РОЛЬФ разработан и утверждён полный комплект документации, регламентирующей процессы обработки и защиты персональных данных как клиентов, так и сотрудников Компании. Определены ответственные лица, курирующие вопросы организации обработки и обеспечения безопасности персональных данных. Ведение документации осуществляется в строгом соответствии с требованиями федерального законодательства и нормативных правовых актов.

В РОЛЬФ действуют и активно развиваются сервисы, экономящие время клиентов: РОЛЬФ Выездной сервис, РОЛЬФ Аренда, РОЛЬФ Рядом, онлайн-оплата и удалённое подписание заказ-нарядов, консьерж-сервис и проект бесконтактной передачи автомобиля на сервис. Компания предлагает услугу РОЛЬФ Заказ, обеспечивая приобретение и доставку автомобилей, отсутствующих в каталогах.





# ТЕХНОЛОГИЧЕСКОЕ РАЗВИТИЕ

В условиях стремительного развития цифровых технологий в сфере авторетейла РОЛЬФ продолжает укреплять свои позиции инновационного лидера, последовательно реализуя масштабную программу цифровой трансформации бизнеса. Ключевым элементом данной стратегии является создание и развитие современной цифровой платформы, одним из важнейших компонентов которой стала собственная операционная система Flora.

Цифровая платформа РОЛЬФ представляет собой интегрированную среду, охватывающую все ключевые аспекты деятельности Компании и обеспечивающую эффективное взаимодействие с клиентами на всех этапах. Её архитектура призвана обеспечить прозрачность бизнес-процессов, простую интеграцию с внешними системами, быструю адаптацию к актуальным потребностям бизнеса и значительное сокращение time-to-market при внедрении новых сервисов.

Операционная система Flora является центральным элементом цифровой платформы и объединяет функционал для управления розничными продажами (новых и подержанных автомобилей, запчастей и услуг), онлайн-витринами, транзакционной моделью бизнеса и корпоративными продажами. В её основе лежит единая CRM-система, обеспечивающая целостное представление о клиентах и их предпочтениях. Flora также включает инструменты для управления закупками, поставщиками, платежами, отчётностью, сотрудниками и ценообразованием, обеспечивая сквозную информацию о складских запасах и оптимизацию бизнес-процессов.

Для повышения эффективности взаимодействия с клиентами цифровая платформа РОЛЬФ предоставляет расширенные возможности через онлайн-витрины, ИТ-платформу ROLF.RU и мобиль-

ное приложение «Мой РОЛЬФ», обеспечивая доступ ко всему спектру товаров и услуг Компании в режиме онлайн. Flora как ключевой элемент этой платформы обеспечивает интеграцию этих каналов и процессов.

Разработка собственной операционной системы Flora позволяет РОЛЬФ оперативно тестировать новые гипотезы и поэтапно внедрять ИТ-продукты, получая обратную связь от сотрудников и клиентов для дальнейшей доработки и масштабирования. Такой подход, основанный на современных гибких методологиях, значительно ускоряет разработку и внедрение новых сервисов по сравнению с использованием готовых «коробочных» решений.

Управление ИТ-проектами, разработку и поддержку цифровой платформы и операционной системы Flora, а также других цифровых продуктов РОЛЬФ осуществляет специализированная компания «РОЛЬФ Тех», что обеспечивает централизованный подход и экспертизу в области технологического развития.

## ЦИФРОВАЯ ПЛАТФОРМА РОЛЬФ

- Продажа всех товаров и услуг онлайн
- Рекламная выручка
- Генерация трафика c2c



Online-витрины

ЦИФРОВАЯ ПЛАТФОРМА ROLF.RU

МОБИЛЬНОЕ ПРИЛОЖЕНИЕ «МОЙ ROLF»

- Продажа высокомаржинальных услуг без капитальных вложений
- Генерация трафика в core-бизнес



Транзакционная модель бизнеса

АВТОГАРАНТ



Розница

НА

АСП

F&I

СЕРВИС

- Единая сквозная система управления бизнесом
- Единая CRM-система
- Знания о клиентах и их предпочтениях
- Единые правила ценообразования
- Сквозная информация о стоках (авто, з/ч и пр.)
- Сквозные бизнес-процессы



Flora управление предприятием

ЕДИНАЯ ПЛАТФОРМА FLORA

Закупки

CRM – управление продажами

Актуальные запасы

Поставщики

Клиенты

Товары

Платежи

Автомобили

Услуги

Отчётность

Сотрудники

Ценообразование

Изменить облик автобизнеса, создавая лучший клиентский опыт на уровне передовых отраслей экономики

Миссия FLORA



Rolftech



ОПЕРАЦИОННАЯ СИСТЕМА FLORA

Операционная система Flora, разработка которой началась в 2022 году, а пилотное внедрение – весной 2023 года, является ключевым ИТ-продуктом РОЛЬФ. Это единая система управления автобизнесом, заменяющая множество разрозненных программ и систем, включая АС РОЛЬФ, FishBlue, Шторм, Пронто, ЕЛТ, Uniplan, АС Рольф Страхование, ЕКБ, ЕКК, Web автомобили, Web Сервис, СОС, Чат платформа, Автопрокат, Web ОЗЧ, Web отчёты, Carinpect, Fleet CRM, ЕРЛ.

Flora предоставляет сотрудникам РОЛЬФ широкие возможности для взаимодействия с клиентами в режиме «одного окна» на любом устройстве, обеспечивая оперативный обмен данными между всеми бизнес-направлениями и доступ к полной информации о клиенте. Это позволяет выстраивать оптимальную коммуникацию, предлагать релевантные товары и услуги, а также автоматизировать большую часть процессов, снижая вероятность ошибок и повышая эффективность.

Внедрение Flora позволит преодолеть технические ограничения предшествующих систем и значительно усовершенствовать бизнес-процессы, что привело к улучшению клиентского опыта. Система автоматически ведёт сотрудника по процессу сделки, минимизируя количество кликов, и анализирует эффективность работы сотрудников на основе логов.

Использование современных подходов к UX/UI упрощает адаптацию новых сотрудников и позволяет кастомизировать интерфейс в зависимости от роли сотрудника. Flora доступна на различных устройствах, что обеспечивает мобильность сотрудников и позволяет заключать сделки в любом удобном месте.

- В результате внедрения Flora Компания ожидает:
- значительного сокращения времени сделки и повышения удовлетворённости клиентов;
  - повышения эффективности продаж за счёт единой CRM-системы;
  - персонализации предложений на основе анализа исторических данных;
  - внедрения сквозных бизнес-процессов между всеми направлениями;
  - масштабирования системы под любые будущие задачи бизнеса, включая онлайн-продажи.



МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНАЯ ПЛАТФОРМА

Многофункциональная платформа – интернет-площадка, позволяющая закрыть любые потребности автолюбителя

В 2024 году РОЛЬФ приступил к развитию нового перспективного направления – собственной автомобильной ИТ-платформы. Данный онлайн-сервис призван стать универсальной платформой, где потенциальные клиенты смогут не только приобрести новый автомобиль или автомобиль с пробегом, но и продать свой, оформить сопутствующие услуги, такие как кредит и страхование, а также приобрести необходимые запасные части.

Разработка собственной ИТ-платформы является логичным шагом в рамках стратегии цифровой трансформации Компании и отражает растущую популярность онлайн-продаж в автомобильном секторе. Предвосхищая дальнейшее развитие этого тренда, РОЛЬФ стремится создать удобную и надёжную онлайн-среду для своих клиентов.

На текущем этапе многофункциональная платформа предлагает ряд функциональных возможностей, включая резервирование автомобилей и приобретение запасных частей. Компания видит значительный потенциал в развитии данной платформы, опираясь на высокий уровень доверия к бренду РОЛЬФ среди потребителей. Как показал опыт последних лет, доверие

к бренду РОЛЬФ зачастую превышает доверие к отдельным автомобильным маркам, что является важным конкурентным преимуществом на рынке онлайн-продаж.

Несмотря на активность других игроков в сфере онлайн-автоторговли, РОЛЬФ уверен в успехе своей веб-платформы, делая ставку на собственную развитую инфраструктуру и многолетний опыт работы на автомобильном рынке. Компания продолжит активно развивать функциональность платформы, стремясь создать полноценную экосистему для автовладельцев.



Многофункциональная платформа

Все продукты и сервисы РОЛЬФ и партнёров на единой онлайн-платформе:

- возможность продать и купить автомобиль, запасные части, оформить кредит, страхование, сопутствующие товары и услуги;
- единственный автомаркетплейс с собственной офлайн-инфраструктурой;
- гарантия РОЛЬФ для каждой сделки.

ROLF.RU

- 3 сайта для 3 бизнес-направлений
- 14 локационных сайтов
- большое количество доменов для лендингов



Единая централизованная платформа, которая объединит все существующие и будущие бизнес-направления Компании







## МОБИЛЬНОЕ ПРИЛОЖЕНИЕ «МОЙ РОЛЬФ»

Мобильное приложение РОЛЬФ – это удобный инструмент для владельцев автомобилей. С его помощью пользователи могут легко записаться на сервисное обслуживание, следить за состоянием своего автомобиля, получать уведомления о предстоящих ТО и других необходимых процедурах.

Также приложение позволяет оплатить услуги онлайн, оставить отзыв о сервисном центре и связаться с консультантом для получения помощи. Благодаря мобильному приложению РОЛЬФ забота об автомобиле становится ещё проще и удобнее.

**96,7 тыс.**

общее число активных пользователей приложения на 01.03.2025

### Функционал мобильного приложения

#### Реализованный

- Онлайн-запись на Сервис
- Оплата услуг сервиса в «Мой Рольф»
- Оплата услуг долями
- Оплата штрафов
- Электронный документооборот / Удалённое подписание заказ-нарядов и предварительных договоров купли-продажи
- Личный кабинет и гараж автомобилиста
- Каталог АМ, шин и дисков
- Оценка авто на выкуп
- Рольф Рядом
- Выездной сервис
- Автогарант
- Аренда авто
- Тест-драйв
- Страхование
- Журнал. Новости из мира авто
- Акции и персональные предложения
- Отзывные кампании
- Напоминания о плановых работах

#### Включённый в стратегию развития

- Заказ такси
- Оплата заправок
- Аренда самокатов
- Оплата парковок
- Калькулятор ТО и ремонта. Прайс-лист
- Конструктор Заказ Наряда
- Идентификация клиента на ДЦ через QR-код в МП
- Расчёт кузовного ремонта по фото
- Авторизация через госуслуги
- Многофункциональная платформа РОЛЬФ
- Мото, Квадро, Вело и Самокаты в каталоге товаров
- Персонификация интерфейса
- Геймификация
- Искусственный интеллект в чате CarGPT
- Программа лояльности сервиса Забота 2.0
- Запчасти
- Автопродлонгация полисов
- ЖЦК авто и автовладельца

### ОЦЕНКА МОБИЛЬНОГО ПРИЛОЖЕНИЯ «МОЙ РОЛЬФ»

- 4,9 – App Store
- 4,8 – Google Play
- 4,9 – Huawei App Gallery
- 4,6 – Xiaomi
- 4,9 – Ru Store

**236 тыс.**

скачиваний в AppStore и Google Play на конец 2024 года

**81 тыс.**

MAU

**5,4 тыс.**

DAU

### План реализации проекта

#### Первая итерация

- Личный кабинет
- Онлайн-оплата и бронирование
- Размещение объявлений частными лицами
- Система обратной связи и коммуникации (БОЧАТА)

#### Вторая итерация

- Развитие личного кабинета для B2B
- Размещение стоков других дилеров
- Разработка системы платного продвижения
- Документооборот
- Рекомендательная система

#### Третья итерация

- Диверсификация предложения посредством добавления новых товарных категорий, реализация которых будет осуществляться при участии профессиональных продавцов



AppStore



GooglePlay



# УСТОЙЧИВОЕ РАЗВИТИЕ

74 %

вакансии менеджеров  
первой и второй линий были  
закрыты за счёт внутреннего  
резерва в 2024 году

- 90

Принципы устойчивого развития
- 94

Взаимодействие с заинтересованными сторонами
- 97

Управление персоналом
- 106

Промышленная безопасность и охрана труда
- 111

Охрана окружающей среды
- 120

Цепочки поставок
- 121

Благотворительные и социальные проекты

## ПРИНЦИПЫ УСТОЙЧИВОГО РАЗВИТИЯ

Интеграция принципов устойчивого развития в стратегию РОЛЬФ позволяет Компании не только отвечать на запросы клиентов и требования регуляторов, но и формировать устойчивую модель долгосрочного роста, поддерживая лидерские позиции на российском автомобильном рынке.

3 544

человека прошли практику, первичное обучение и последующую переквалификацию

”

РОЛЬФ содействует всестороннему развитию сотрудников и помогает им реализовать свой потенциал

РОЛЬФ, занимая ведущие позиции в российском авторетейле, стремится демонстрировать не только коммерческий успех, но и высокую степень социальной ответственности. В своей работе Компания опирается на принципы устойчивого развития, применяя передовые отечественные и международные практики.

Компания не только укрепляет собственные бизнес-процессы, но и активно способствует развитию и совершенствованию автомобильной отрасли в целом. РОЛЬФ прилагает усилия для обеспечения прозрачности своей деятельности для всех заинтересованных сторон, вносит вклад в развитие регионов своего присутствия и поддерживает реализацию потенциала сотрудников.

В 2024 году Компания продолжила последовательную интеграцию принципов устойчивого развития в ключевые направления своей деятельности, что оказало значительное влияние на её бизнес-модель, операционные процессы и финансовые результаты.

### ПРИОРИТЕТЫ РОЛЬФ В ДОСТИЖЕНИИ ЦЕЛЕЙ УСТОЙЧИВОГО РАЗВИТИЯ ООН

3

ХОРОШЕЕ ЗДОРОВЬЕ И БЛАГОПОЛУЧИЕ

4

КАЧЕСТВЕННОЕ ОБРАЗОВАНИЕ

5

ГЕНДЕРНОЕ РАВЕНСТВО

12

ОТВЕТСТВЕННОЕ ПОТРЕБЛЕНИЕ И ПРОИЗВОДСТВО

13

БОРЬБА С ИЗМЕНЕНИЕМ КЛИМАТА

16

МИР, ПРАВОСУДИЕ И ЭФФЕКТИВНЫЕ ИНСТИТУТЫ



## СИСТЕМА УПРАВЛЕНИЯ УСТОЙЧИВЫМ РАЗВИТИЕМ В РОЛЬФ

Для эффективного управления вопросами устойчивого развития мы формируем организационную структуру, которая обеспечивает вовлечённость всех уровней управления и оперативное взаимодействие между подразделениями Компании.

### Стратегический уровень – Совет директоров:

- определяет стратегические приоритеты Компании в области устойчивого развития, учитывая интересы всех заинтересованных сторон;
- осуществляет контроль за реализацией инициатив в области устойчивого развития и оценивает их влияние на долгосрочные перспективы Компании;
- в процессе принятия решений учитывает законодательные требования, ожидания заинтересованных сторон и глобальные тенденции в области ESG;
- осуществляет контроль за информационной прозрачностью в области устойчивого развития, включая раскрытие отчётных данных.

### Исполнительное руководство – Генеральный директор и топ-менеджмент Компании:

- несут ответственность за интеграцию принципов устойчивого развития в операционную деятельность Компании;
- обеспечивают реализацию инициатив в области устойчивого развития и контролируют достижение поставленных целей.

### Уровень бизнес-единиц – руководители дилерских центров:

- несут ответственность за внедрение принципов устойчивого развития в свою работу и достижение поставленных целей.

### Ключевые результаты направления

- расширение линейки электромобилей
- запуск проекта по выездному обслуживанию и службы эвакуаторов
- обновлённое мобильное приложение «Мой РОЛЬФ»
- запуск аренды автомобилей

## НАЦИОНАЛЬНЫЕ ЦЕЛИ РАЗВИТИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

### Работа РОЛЬФ по направлению устойчивого развития соответствует Национальным целям:

- «Сохранение населения, укрепление здоровья и повышение благополучия людей, поддержка семьи»;
- «Комфортная и безопасная среда для жизни»; «Экологическое благополучие»; «Устойчивая и динамичная экономика»; «Технологическое лидерство»;
- «Цифровая трансформация государственного и муниципального управления, экономики и социальной сферы».



Компания запустила проект по аренде автомобилей, что отвечает современным трендам перехода от владения транспортом к его использованию

## УСТОЙЧИВОЕ РАЗВИТИЕ РОЛЬФ В 2024 ГОДУ

Интеграция принципов устойчивого развития в ключевые направления деятельности Компании оказала значительное влияние на её бизнес-модель, операционные процессы, а также на финансовые результаты.

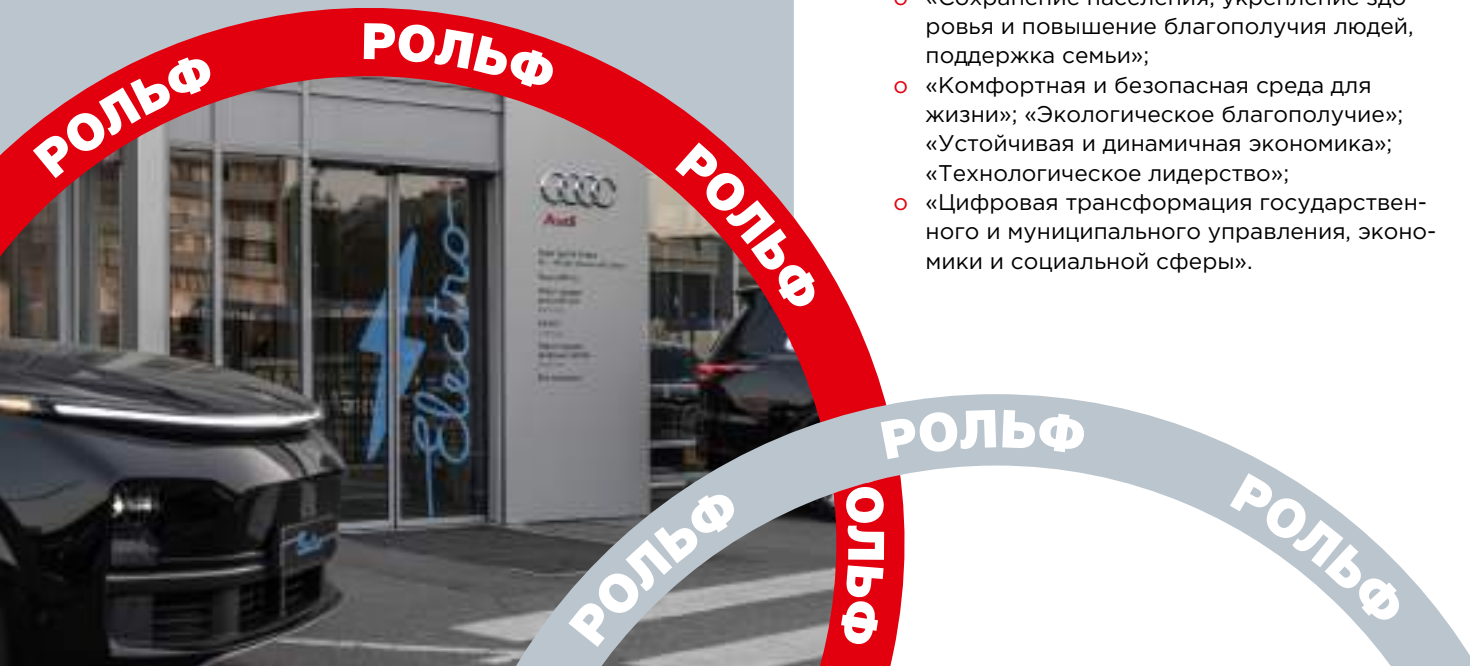
Существенные изменения коснулись операционной деятельности. В рамках комплексного подхода к повышению качества клиентского сервиса РОЛЬФ внедрил проект выездного обслуживания и запустил собственную службу эвакуаторов, что позволило значительно сократить время отклика на запросы клиентов и оптимизировать логистические процессы. Также была проведена глубокая переработка мобильного приложения «Мой РОЛЬФ» – его функционал дополнен картой зарядных станций с фильтрацией по типу разъёма, что делает использование электромобилей более удобным и привлекательным для клиентов.

С учётом глобальных и российских тенденций Компания расширила линейку электромобилей, что позволило РОЛЬФ укрепить позиции в сегменте экологичного транспорта. Повышенный интерес клиентов к электрокарам, поддерживаемый государственной политикой в области низкоуглеродного развития, способствовал росту продаж в этом сегменте.

Кроме того, Компания запустила проект по аренде автомобилей, что отвечает современным трендам перехода от владения транспортом к его использованию. Это не только создаёт новые возможности для клиентов, но и способствует снижению общего углеродного следа.

Внедрение устойчивых практик повлияло и на финансовые показатели Компании. В краткосрочной перспективе инвестиции в развитие экологических продуктов, модернизацию инфраструктуры и цифровизацию процессов привели к увеличению капитальных затрат. Однако эти вложения обеспечивают долгосрочное снижение операционных расходов за счёт оптимизации процессов и повышения ресурсной эффективности.

Дополнительно устойчивый вектор развития Компании способствует росту интереса со стороны партнёров и инвесторов, открывая доступ к новым инструментам зелёного финансирования.



# ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ЗАИНТЕРЕСОВАННЫМИ СТОРОНАМИ

РОЛЬФ строит долгосрочные отношения с заинтересованными сторонами, основанные на уважении и доверии, для достижения взаимной выгоды, учёта интересов сторон и благополучия.

## СОЗДАНИЕ ЦЕННОСТИ ДЛЯ СТЕЙКХОЛДЕРОВ

### Акционеры

- увеличение капитализации Компании и её рыночной стоимости;
- стремление к обеспечению дивидендных выплат при наличии финансовой возможности и благоприятной рыночной конъюнктуре, а также росту рентабельности инвестиций;
- гарантия прозрачности и эффективности управления Компанией;
- реализация стратегии долгосрочного и устойчивого развития;
- неукоснительное соблюдение прав и интересов акционеров.

### Производители автомобилей

- обеспечение эффективного выхода продукции на крупнейшие российские авторынки через широкую дилерскую сеть РОЛЬФ;
- активное продвижение и реализация планов поставок, способствуя увеличению объёмов продаж автомобилей;
- предоставление площадок РОЛЬФ для тестирования инновационных технологий и новых моделей автомобилей;
- поддержание высоких стандартов обслуживания клиентов, способствуя укреплению репутации бренда производителя;
- предоставление производителям ценной обратной связи от клиентов и результатов анализа рынка для улучшения продукции и стратегий.

### Финансовые организации

- предоставление стабильного и надёжного партнёрства в области автокредитования и финансовых услуг;
- генерация значительного объёма кредитных заявок через широкую клиентскую базу РОЛЬФ;
- обеспечение качественной проверки кредитоспособности клиентов и снижение рисков невозврата кредитов;
- совместная разработка и внедрение инновационных финансовых продуктов и услуг для клиентов;
- предоставление прозрачной отчётности и соблюдение всех финансовых обязательств;
- соблюдение сроков и условий кредитования в рамках заключённых договоров;
- РОЛЬФ выступает в качестве заёмщика, демонстрируя ответственное отношение к своим кредитным обязательствам.

### Клиенты

- предоставление разнообразного ассортимента автомобилей и сопутствующих услуг;
- гарантия качественного, удобного и комфортного обслуживания на всех этапах взаимодействия;
- учёт индивидуальных потребностей каждого клиента и предоставление персонализированных решений;
- гарантия надёжности и безопасности автомобилей и предоставляемых услуг.



Компания следует принципам прозрачности и открытости и регулярно публикует сведения о своих операционных и финансовых результатах, социальных программах для сотрудников и населения, мероприятиях в области устойчивого развития

### Сотрудники

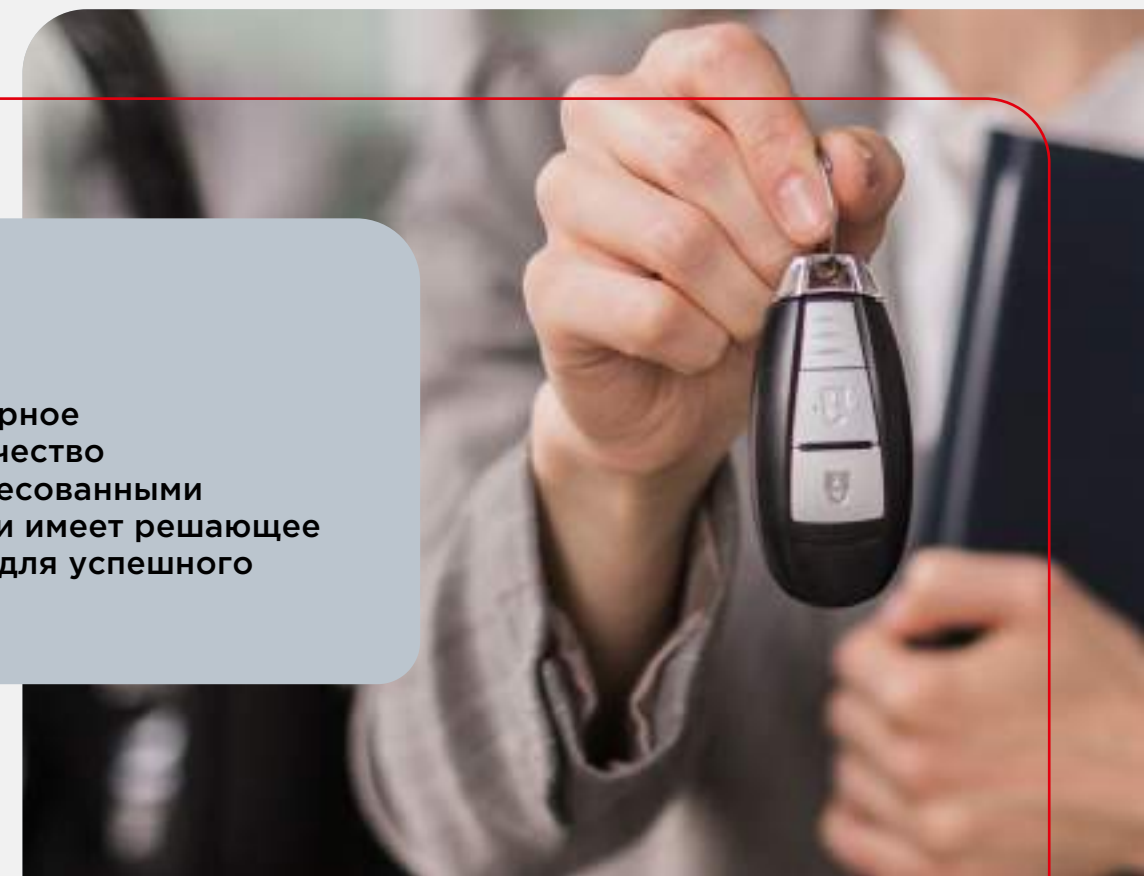
- обеспечение надёжного рабочего места и возможностей для профессионального развития;
- предоставление возможностей для повышения квалификации и обучения;
- стимулирующая система финансовой мотивации;
- доверие и значительная степень свободы в принятии решений;
- корпоративная культура, поощряющая инициативу и нацеленная на постоянные улучшения;
- соблюдение трудового законодательства и предоставление социальных гарантий.

### Подрядчики и поставщики

- долгосрочные отношения и предсказуемые объёмы заказов;
- честные условия сотрудничества и своевременные выплаты;
- расширение бизнеса и совместное внедрение инноваций;
- высокие стандарты деловой этики и социальной ответственности;
- открытый диалог и совместное решение вопросов;
- прозрачность закупок и конкурсные процедуры при выборе поставщиков.



**Плодотворное сотрудничество с заинтересованными сторонами имеет решающее значение для успешного развития**





## Инвесторы

- обеспечение стабильного и растущего финансового результата, увеличивающего стоимость инвестиций;
- гарантия прозрачности финансовой отчётности и надёжности управления Компанией;
- реализация эффективной стратегии развития, направленной на долгосрочное увеличение капитализации;
- обеспечение возможности получения дивидендных выплат и роста стоимости акционерного капитала;
- внедрение инноваций и адаптация к изменяющимся рыночным условиям, минимизируя риски.

## Государство и местные сообщества

- обеспечение стабильных налоговых поступлений и стимулирование экономического развития регионов;
- неукоснительное соблюдение законодательных норм и требований;
- содействие реализации государственных программ по охране окружающей среды и развитию зелёной экономики;
- участие в развитии транспортной и технологической инфраструктуры;
- содействие уменьшению уровня безработицы и созданию рабочих мест;
- повышение безопасности дорожного движения благодаря качественной технической поддержке и предпродажному контролю автомобилей (РОЛЬФ Комиссия).

## Конкуренты

- РОЛЬФ устанавливает высокие стандарты обслуживания клиентов и качества услуг, что стимулирует конкурентов к повышению своих показателей;
- активное развитие рынка электромобилей и сопутствующей инфраструктуры способствует росту всего сегмента;
- внедрение новых технологий и бизнес-моделей, таких как онлайн-продажи и аренда автомобилей, демонстрирует конкурентам возможности для инноваций;
- РОЛЬФ аккумулирует большой объём данных о рынке и потребительских предпочтениях, которые могут быть полезны для конкурентов при анализе тенденций;
- сильная конкуренция со стороны РОЛЬФ стимулирует другие компании к повышению эффективности и улучшению своих предложений, что в конечном итоге идёт на пользу отрасли в целом.

# УПРАВЛЕНИЕ ПЕРСОНАЛОМ

В 2024 году РОЛЬФ сохранил свои позиции как привлекательный работодатель, оставаясь в группе топ-40 лучших работодателей России по версии HeadHunter. Этот успех подтверждает эффективность принципов управления персоналом, заложенных в основу нашей работы: равные возможности, непрерывное развитие, поддержка инициативы и перспективы карьерного роста. В условиях динамично меняющегося рынка труда Компания уделяет особое внимание сохранению и укреплению своего статуса.

Значительное внимание в отчётном периоде уделялось обучению и развитию персонала. Активно функционировал собственный тренинговый центр Академия РОЛЬФ, а также реализовывались программы мобильной адаптации (Motivity) и институт наставничества, обеспечивая регулярный обмен опытом на всех уровнях.

РОЛЬФ продолжил оказывать социальную поддержку персоналу, предоставляя регулярную помощь сотрудникам, оказавшимся в сложных жизненных ситуациях, что способствовало укреплению лояльности и доверия.



На протяжении всего карьерного пути в Компании ценности РОЛЬФ сопровождают каждого сотрудника, от момента трудоустройства до завершения карьеры. В отчётном году Компания реализовала ряд инициатив, направленных на укрепление корпоративной культуры и повышение осведомлённости о ценностях.

## Рейтинги 2024 года

## СПЛОЧЁННАЯ КОМАНДА — КЛЮЧЕВОЕ ДОСТОЯНИЕ РОЛЬФ

Серебро в рейтинге лучших работодателей России 2024 года по версии Forbes

40-е место в рейтинге лучших работодателей России по версии HeadHunter



В РОЛЬФ мы формируем культуру лидерства, привлекая лучших специалистов и предоставляя им возможности для роста. Наша философия – это инвестиции в людей, которые готовы стремиться к выдающимся результатам.

## КОРПОРАТИВНАЯ КУЛЬТУРА

### Сильная корпоративная культура



”

В 2024 году РОЛЬФ продолжил совершенствовать систему внутренних коммуникаций, признавая её ключевую роль в формировании открытой и поддерживающей корпоративной культуры. Компания активно использует разнообразные каналы связи для обеспечения эффективного взаимодействия между сотрудниками и руководством, что способствует повышению уровня удовлетворённости и вовлечённости персонала.

### Среди ключевых инструментов коммуникации:

- внутренний телеграм-канал «РОЛЬФ ЛЮДИ» для оперативного обмена информацией;
- корпоративная электронная почта и портал сотрудника для официальных коммуникаций;
- информационные экраны в столовых для трансляции новостей и объявлений;
- «прямая линия» с генеральным директором и HR-директором для открытого диалога;
- единый HR-помощник для оперативного решения вопросов персонала;
- система кадрового электронного документооборота (КЭДО) для удобного обмена документами.

Комплексное использование этих каналов позволяет РОЛЬФ создать прозрачную и эффективную систему коммуникаций, способствующую укреплению корпоративного духа и повышению продуктивности сотрудников.

# 100 млн рублей

сумма расходов на обучение сотрудников в 2024 году

## СТРАТЕГИЯ УПРАВЛЕНИЯ ПЕРСОНАЛОМ В РОЛЬФ

РОЛЬФ стремится к созданию эффективной системы управления персоналом, которая отвечает потребностям всех заинтересованных сторон. Для этого Компания разработала многоуровневую стратегию, охватывающую все аспекты работы с сотрудниками.

### Ключевые направления кадровой политики

- Привлечение и удержание талантов**  
Формирование кадрового резерва, развитие HR-бренда и использование современных технологий подбора персонала позволяют привлекать лучших специалистов на рынке.
- Развитие и мотивация сотрудников**  
Компания инвестирует в обучение и развитие персонала, внедряет гибкую систему мотивации, основанную на KPI, и поддерживает внутренние коммуникации для сбора обратной связи.
- Укрепление корпоративной культуры**  
РОЛЬФ стремится к созданию атмосферы открытости и доверия, основанной на ценностях Компании.
- Оптимизация HR-процессов**  
Автоматизация рутинных задач и использование единой базы данных позволяют HR-специалистам сосредоточиться на стратегических задачах.

Для каждого направления бизнеса разработаны специализированные HR-стратегии, учитывающие корпоративные цели и ценности. Единая кадровая политика, действующая во всех подразделениях Компании, регламентирует все аспекты работы с персоналом, от подбора до ротации сотрудников.

Кадровая политика регулярно обновляется для соответствия текущим бизнес-процессам. Для поддержания высокого уровня профессионализма HR-службы проводится регулярное обучение сотрудников и внедряются ключевые показатели эффективности (KPI).



ЧИСЛЕННОСТЬ И СТРУКТУРА ПЕРСОНАЛА

В 2024 году РОЛЬФ наблюдал изменения в структуре и численности персонала, отражающие текущую ситуацию на автомобильном рынке. Среднесписочная численность сотрудников составила 7 857 человек, что на 10,8 % меньше, чем в 2023 году. В 2024 году на работу было принято 3 833 сотрудника, преимущественно в Москве (75,8 %) и Санкт-Петербурге (22,9 %). К концу отчётного периода, на 31 декабря 2024 года, в Компании работало 6 934 человека<sup>30</sup>, что на 19,9 % ниже показателя 2023 года. Эти изменения обусловлены общим сокращением объёма рынка.

Структура персонала по половому признаку оставалась стабильной. Женщины составляют 25,7 % сотрудников, при этом их доля в руководстве составляет 30,26 % (28,02 % в 2023 году). Компания планирует увеличить долю женщин в руководстве до 40 %.

Средний возраст сотрудников Компании 35,3 года. Несмотря на колебания численности, РОЛЬФ продолжил работу по удержанию и развитию своих сотрудников. Текучесть кадров осталась на уровне 56,8 %, что является характерным для автомобильной отрасли. Наибольшая текучесть наблюдалась в сегменте «Автомобили с пробегом» (109,3 %), в то время как наименьшая – в направлении «Сервис и запасные части» (33,7 %) и в центральном офисе (33,2 %). В условиях стабильной ситуации на рынке нормальным считается показатель текучести на уровне 30–35%, что является ориентиром РОЛЬФ на последующие периоды.

Текучесть кадров по направлениям бизнеса РОЛЬФ | %

Направление бизнеса	2022	2023	2024
Автомобили с пробегом	132,5	79,2	109,3
Финансовые и страховые услуги	66,4	61,3	66,3
Новые автомобили	68,0	67,5	65,5
Сервис и запасные части	32,9	38,4	33,7
Центральный офис	69,2	57,0	33,2
Общая текучесть	59,6	56,8	56,8

Для достижения этой цели РОЛЬФ активно работает над удержанием сотрудников, предоставляя возможности для развития на любой позиции. В 2024 году 74 % вакансий менеджеров первой и второй линий были закрыты за счёт внутреннего резерва (69 % в 2023 году). Благоприятная корпоративная культура, развитая система адаптации и наставничества, а также индивидуальный подход к обучению способствуют удержанию персонала.

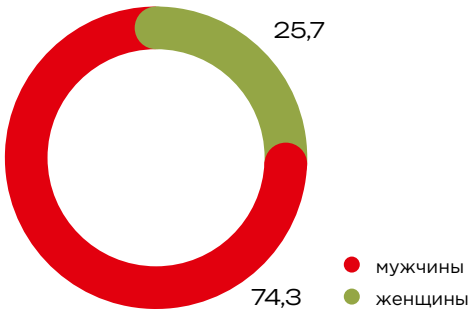
Практически все сотрудники (99,96 %) работают по бессрочным трудовым договорам

<sup>30</sup> Без учёта сотрудниц в декретном отпуске и внутренних совместителей

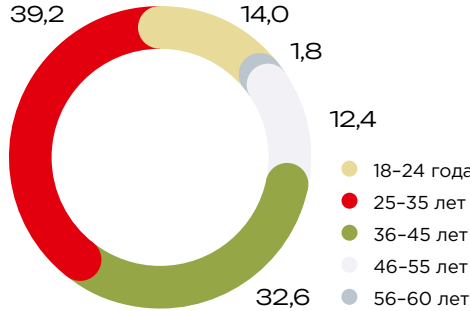


Компания придерживается принципов равенства и нулевой терпимости к любым формам дискриминации, обеспечивая всем сотрудникам равные возможности для профессионального роста

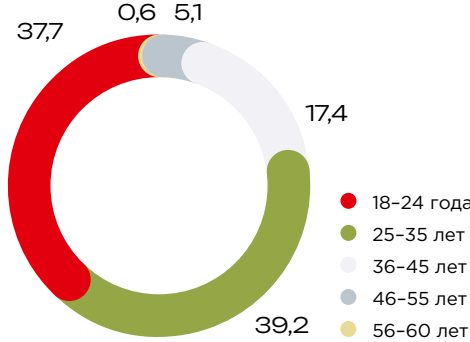
Структура персонала по гендеру на 31 декабря 2024 г. | %



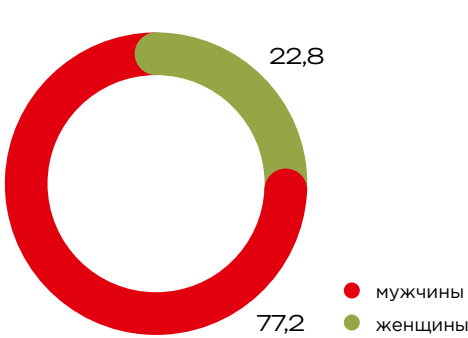
Структура персонала по возрасту на 31 декабря 2024 г. | %



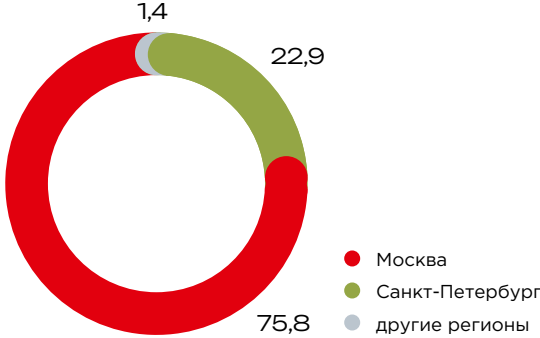
Структура новых работников по возрасту на конец 2024 г. | %



Структура принятых в 2024 г. по гендеру | %



Структура принятых в 2024 г. по городам | %



## ОБУЧЕНИЕ ПЕРСОНАЛА

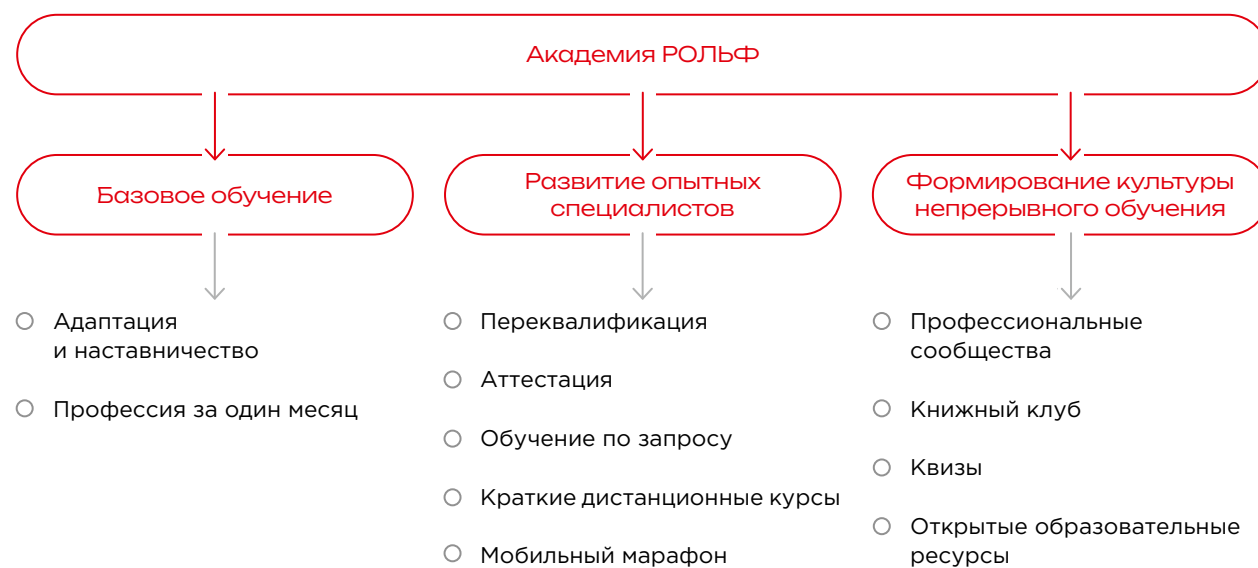
РОЛЬФ видит в развитии человеческого капитала ключевой фактор успеха и активно инвестирует в обучение и повышение квалификации своих сотрудников. Компания стремится к постоянному обмену опытом на всех уровнях организации, используя для этого различные форматы обучения.

Центральным элементом системы обучения являлась собственная Академия РОЛЬФ, которая предлагала программы подготовки по всем ключевым направлениям бизнеса: «Автомобили с пробегом», «Новые автомобили», «Сервис» и «Финансовые услуги». Кроме того, Академия организовывала обучение для сотрудников центрального офиса и специалистов по продажам запасных частей и корпоративным продажам по запросам подразделений.

Мы создаём возможности для молодых специалистов, предоставляя им уникальный практический опыт в рамках нашей школы автомехаников. Благодаря тесному сотрудничеству с профессиональными учебными заведениями РОЛЬФ формирует кадровый резерв и обеспечивает трудоустройство талантливых выпускников.

”

В РОЛЬФ мы формируем кадровый резерв, обеспечивая преемственность и развитие лидерства на всех уровнях. Наша система обучения, от топ-менеджмента до начинающих специалистов, направлена на передачу знаний и опыта внутри Компании, создавая сильную команду профессионалов.



### Базовое обучение: от стажёра до профессионала

РОЛЬФ активно восполняет дефицит квалифицированных кадров, организуя собственную подготовку специалистов. В 2024 году 293 стажёра из колледжей Москвы и СПб прошли обучение по современным отраслевым стандартам в РОЛЬФ. Адаптация новичков начинается с первого рабочего дня и включает базовые программы и систему наставничества. С 2022 года наставники сопровождают новых сотрудников на конкретных этапах обучения, используя корпоративный портал для контроля и поддержки.



Общее количество часов обучения составило 153 000 часов, а в среднем на 1 сотрудника – 16 часов

## ШКОЛА МЕХАНИКОВ РОЛЬФ

РОЛЬФ активно инвестирует в подготовку квалифицированных специалистов, открывая двери в автомобильную индустрию для молодых талантов. Школа механиков – это уникальная образовательная платформа, сочетающая теоретические знания с ценным практическим опытом.

### Мы предлагаем студентам:

- **Комфортные условия:**
  - форменная одежда;
  - бесплатное питание.
- **Обучение от профессионалов:**
  - наставники с более чем 20-летним опытом работы;
  - практические занятия на самом современном оборудовании.
- **Дополнительные возможности:**
  - памятные подарки от компании РОЛЬФ;
  - практика на локациях РОЛЬФ, включая все локации в Москве и РОЛЬФ Аэропорт в Санкт-Петербурге, где ежегодно обучаются 2 000 студентов.

Школа механиков РОЛЬФ – это не просто образовательная программа, это старт успешной карьеры в автомобильной индустрии. Мы рады приветствовать каждого студента в семье РОЛЬФ!

### Развитие опытных специалистов: непрерывный рост

В 2024 году РОЛЬФ продолжил программы переквалификации, аттестации и обучения по запросу. Регулярная оценка персонала помогает определить зоны развития и провести индивидуальное обучение. Корпоративный портал и мобильные марафоны позволяли оперативно проводить обучение по различным направлениям, от продуктового обучения до управления стрессом.

### Формирование культуры непрерывного обучения: учиться регулярно

РОЛЬФ создаёт среду, в которой сотрудники стремятся к самосовершенствованию. На корпоративном портале функционируют профессиональные сообщества, книжный клуб, проводятся квизы и доступны открытые образовательные ресурсы.

### Ключевые показатели Сотрудничаем с 8 учебными учреждениями:

- 3 в Москве, 4 в Санкт-Петербурге и 1 в Серпухове
- Средний стаж механиков – 7 лет
- Ежемесячно практику проходят 150 студентов
- 10 % студентов трудоустраиваются в РОЛЬФ после практики



## МОТИВАЦИЯ ПЕРСОНАЛА

Компания обеспечивает конкурентоспособную заработную плату, которая зависит от позиции и рыночных условий. Средняя заработная плата в РОЛЬФ в отчётном периоде составила 160 295 рублей, медианная – 136 642 рубля. Для менеджмента медианная заработная плата составила 229 000 рублей. Средняя заработная плата мужчин составила 161 345 рублей, женщин – 157 154 рубля. (Для сравнения: средняя заработная плата в Москве в 2024 году составляла 162 124 рублей, в Санкт-Петербурге – 108 317 рублей<sup>31</sup>.)

<sup>31</sup> Источник данных по средней заработной плате в регионах: Федеральная служба государственной статистики [https://rosstat.gov.ru/labor\\_market\\_employment\\_salaries](https://rosstat.gov.ru/labor_market_employment_salaries)



Компания выстраивает справедливую систему как материальной, так и нематериальной мотивации

”

РОЛЬФ – это компания с богатыми традициями, где ценят семейные ценности и создают атмосферу тепла и поддержки. Мы организуем праздничные мероприятия для детей и проводим день открытых дверей «Куда уходят родители по утрам», позволяя детям почувствовать себя частью большой семьи РОЛЬФ.

**300 млн рублей**

общая сумма льгот и помощи, предоставляемых сотрудникам в 2024 году

## СОЦИАЛЬНЫЙ ПАКЕТ И ЛЬГОТЫ

РОЛЬФ обеспечивает своим сотрудникам широкий спектр социальных льгот и преимуществ, направленных на поддержку их благополучия и повышение мотивации. Социальный пакет РОЛЬФ включает программы добровольного медицинского страхования, сотрудничество с ведущими страховыми компаниями для обеспечения наилучших условий страхования, а также поддержку спорта и здорового образа жизни, включая компенсацию оплаты фитнеса и организацию корпоративных спортивных мероприятий.

РОЛЬФ активно развивает систему корпоративных скидок и привилегий. Участие в программе BestBenefits позволяет сотрудникам пользоваться уникальными торговыми условиями и получать лучшие рыночные предложения. Кроме того, в Компании действует система корпоративных скидок на собственные товары и услуги, размер которых определяется уровнем грейда сотрудника.

Компания уделяет особое внимание празднованию значимых событий в жизни сотрудников и Компании. Традиционно организуются корпоративные мероприятия на Новый год и день рождения Компании, а также церемония награждения лучших сотрудников по итогам года – «Оскар». РОЛЬФ поздравляет сотрудников с юбилеями, награждая их ценными подарками, и готовит подарки для детей сотрудников к Новому году. Также РОЛЬФ поздравляет детей сотрудников, идущих в первый класс, организует для них конкурсы и дарит подарки.

РОЛЬФ расширяет спектр предоставляемых льгот, включив в него бесплатную юридическую помощь от «Гордон и сыновья», бесплатную мобильную связь и питание, а также обеспечение спецодеждой отдельных категорий должностей.

РОЛЬФ обеспечивает материальную поддержку сотрудников и их семей в сложных жизненных ситуациях, таких как смерть сотрудника или близких родственников, призыв сотрудника в ВС РФ (мобилизация), иная материальная помощь, по решению руководителя организации, включая предоставление квалифицированной психологической помощи.

В 2024 году за материальной помощью обратились 157 сотрудников (в 2023 году – 138 человек), на их поддержку было направлено суммарно 7,9 млн рублей (в 2023 году – 6,7 млн рублей).

Общая сумма льгот и помощи, предоставляемых сотрудникам, превышает 300 миллионов рублей в год.

## РАЗВИТИЕ ИНКЛЮЗИВНОЙ СРЕДЫ

РОЛЬФ придерживается принципов равенства и исключает любую дискриминацию, обеспечивая каждому сотруднику равные возможности для профессионального роста и развития, независимо от пола, возраста, этнической принадлежности или иных личных характеристик. Мы ценим вклад каждого, основываясь на результатах работы и потенциале, а не на внешних данных. Компания активно привлекает к работе людей с ограниченными возможностями, создавая для них необходимые условия труда.

Мы также уделяем особое внимание поддержке молодых специалистов, начиная со студентов колледжей, и предоставляем возможности для трудоустройства и карьерного роста опытным профессионалам старшего возраста, ценя их знания и опыт. Мы убеждены, что разнообразие на рабочем месте способствует развитию инноваций и повышению общей эффективности бизнеса.

РОЛЬФ предлагает рабочие места, позволяющие сотрудникам с ограниченными возможностями реализовывать свой потенциал в различных сферах. Среди наших сотрудников есть и механики, и делопроизводители, и специалисты службы безопасности, успешно выполняющие свои обязанности. Мы создаём безбарьерную среду для сотрудников, использующих инвалидные коляски, обеспечивая свободное перемещение по территории дилерских центров. Для ряда категорий сотрудников предусмотрена возможность удалённой работы.

рольф

рольф

рольф



Количество сотрудников Компании с инвалидностью на 31.12.2024 – 76 человек

# ПРОМЫШЛЕННАЯ БЕЗОПАСНОСТЬ И ОХРАНА ТРУДА

## СИСТЕМА ОХРАНЫ ТРУДА

В отчётном периоде Компания руководствовалась утверждённой системой управления охраной труда (СУОТ), чьи функции и полномочия определены в Положении о порядке формирования системы управления охраной труда в АО «РОЛЬФ».

### Система управления охраной труда в РОЛЬФ

Генеральный директор	обеспечивает общее управление охраной труда в Компании, создаёт СУОТ	
Директор по персоналу	осуществляет общее руководство работой по созданию безопасных условий труда, отвечает за функционирование СУОТ	
Главные инженеры		возглавляют всю организационно-техническую работу по созданию и обеспечению здоровых и безопасных условий труда, повышению культуры производства, снижению травматизма
Руководители структурных подразделений	осуществляют производственный контроль	отвечают за деятельность в области охраны труда в своих структурных подразделениях, обеспечивают безопасность своих подчинённых
Служба охраны труда		координирует работу структурных подразделений, оказывает методическую помощь руководителям структурных подразделений в области охраны труда

В 2024 году Компания провела следующие мероприятия по охране труда:

- организация обучения и проверки знаний в учебном центре для руководителей и специалистов;
- проведение обучения и проверки знаний работников при приёме на работу, проведение внеочередного обучения и проверки знаний работников по необходимости;
- организация проведения предварительных и периодических медицинских осмотров (обследований), обязательных психиатрических освидетельствований;
- контроль за организацией приобретения, выдачи, химчистки средств индивидуальной защиты, контроль за организацией выдачи смывающих средств, контроль за организацией приобретения аптек;
- проведение специальной оценки условий труда;
- проведение идентификации опасностей и оценки профессиональных рисков на постоянной основе.

### Ключевые принципы СУОТ

- лидерство руководителей Компании в управлении вопросами охраны труда;
- вовлечённость сотрудников всех уровней в процесс снижения рисков;
- персональная ответственность каждого сотрудника за соблюдение требований по минимизации рисков;
- приоритет предупреждающих мер;
- постоянное совершенствование СУОТ.



В 2024 году РОЛЬФ продолжил работу по формированию культуры безопасности труда, направленную на повышение осведомлённости сотрудников и корректировку потенциально опасных действий. Компания активно использовала передовые практики в области охраны труда, стремясь к минимизации профессиональных рисков и созданию благоприятной рабочей среды.

Ключевые направления политики Компании по охране труда включают:

- обеспечение безопасных условий труда и профилактику травматизма;
- соблюдение законодательных требований и внутренних стандартов охраны труда;
- информирование сотрудников и поддержание диалога по вопросам безопасности;
- внедрение современных технологий для обеспечения безопасности;
- повышение культуры безопасности труда и ответственности сотрудников;
- непрерывное совершенствование системы управления охраной труда.

”

РОЛЬФ неукоснительно соблюдает принципы охраны труда. При организации рабочих мест приоритетом является сохранение жизни и здоровья сотрудников



В 2024 году расходы РОЛЬФ на мероприятия по охране труда составили

**14,41 млн рублей,**

что на 24% меньше по сравнению с 2023 годом, когда затраты составляли 18,98 млн рублей. Данная динамика обусловлена оптимизацией внутренних процессов Компании.



## Производственный травматизм

РОЛЬФ уделяет первостепенное внимание безопасности своих сотрудников, особенно тех, чья деятельность связана с повышенным риском. Компания ведёт строгий учёт профессиональных заболеваний и травматизма на производстве, ежегодно предоставляя соответствующие отчёты в Федеральную службу государственной статистики.

Динамика показателей травматизма в компаниях Группы РОЛЬФ | шт.

Компания	Общее количество несчастных случаев и степень тяжести травм		2024
	2022	2023	
ООО «РОЛЬФ Моторс»	0	0	0
АО «РОЛЬФ»	2 (лёгкая)	2 (лёгкая, тяжёлая)	3 (лёгкая)
ООО «РОЛЬФ Эстейт Санкт-Петербург»	1 (лёгкая)	2 (лёгкая)	0

В 2024 году трое сотрудников АО «РОЛЬФ» получили лёгкие травмы: один из них получил травму в результате личной неосторожности при падении при разности высот, второй сотрудник – в результате личной неосторожности при передвижении по территории дилерского центра, третий – в результате падения груза на ногу при выполнении ремонтных работ.

В соответствии с действующим в Компании Положением о расследовании и учёте несчастных случаев на производстве, по каждому инциденту формируется комиссия, состоящая не менее чем из трёх компетентных специалистов. В задачи комиссии входит проведение детального расследования, установление обстоятельств происшествия, анализ причин инцидента и разработка комплекса мер по предотвращению подобных случаев в будущем. На основании собранных материалов расследования комиссия устанавливает связь несчастного случая с производством, выявляет лиц, допустивших нарушения требований охраны труда, и формулирует предложения по устранению выявленных нарушений и их причин. Все несчастные случаи регистрируются в журнале регистрации несчастных случаев на производстве. По итогам каждого расследования разрабатываются мероприятия по устранению причин инцидента и проводятся дополнительные внеплановые инструктажи с персоналом.

Количество сотрудников, участвующих в деятельности, связанной с высоким риском возникновения несчастных случаев или развитием профессиональных заболеваний, по состоянию на 31 декабря 2024 г. | человек

Компания	Количество сотрудников
ООО «РОЛЬФ Моторс»	2 263
АО «РОЛЬФ»	140
ООО «РОЛЬФ Эстейт Санкт-Петербург»	544
Итого	2 947

## Обучение в области охраны труда

РОЛЬФ уделяет особое внимание непрерывному обучению сотрудников в области охраны труда, обеспечивая высокий уровень производственной безопасности. Компания проводит специализированную подготовку и повышение квалификации всего персонала, чтобы гарантировать соответствие квалификации требованиям производства, сформировать необходимые знания и навыки перед допуском к самостоятельной работе, а также постоянно совершенствовать знания и навыки в процессе трудовой деятельности.

В рамках обучения сотрудники изучают передовые безопасные приёмы работы, воспитывают ответственность за соблюдение правил и инструкций по охране труда, а также проходят постоянный контроль профессиональных знаний и навыков.

Руководители и специалисты проходят обучение в лицензированном учебном центре в течение 60 календарных дней после приёма на работу,

с последующей переаттестацией каждые три года. Для сотрудников рабочих профессий предусмотрено обучение и проверка знаний внутренней комиссией, которая формируется из числа обученных в учебном центре руководителей. Обучение проводится по программам, разработанным в соответствии с профессией сотрудника, и завершается проверкой знаний, оформленной протоколом.

Обучение сотрудников РОЛЬФ по вопросам охраны труда

Показатель	2022	2023	2024
Количество сотрудников, прошедших обучение в учебном центре, человек	1 183	1 147	738
Затраты на обучение сотрудников в учебном центре, тыс. руб.	2 507	2 550	2 823
Количество сотрудников, прошедших обучение внутренней комиссией, человек	13 532	6 568	4 750
В том числе:			
○ в рамках повторной проверки знаний	8 798	1 180	1 747
○ при трудоустройстве	4 734	5 388	3 003

В отчётном периоде наблюдается снижение количества сотрудников, прошедших обучение по охране труда как в учебном центре, так и внутренней комиссией, связанное с оптимизацией процессов и персонала, а также централизацией функций, в то время как высокие показатели 2022 года были обусловлены необходимостью проведения внеочередных проверок знаний в связи с изменениями в законодательстве. При этом затраты на обучение в учебном центре незначительно увеличились, отражая стремление Компании к повышению качества обучения.

”

Безопасная рабочая среда и отсутствие потенциальных профессиональных рисков при производственной деятельности – ключевой приоритет Компании

## ПРОМЫШЛЕННАЯ БЕЗОПАСНОСТЬ

В Компании внедрена комплексная система мер, направленных на предотвращение аварийных ситуаций и происшествий, связанных с промышленной безопасностью.

Каждый дилерский центр РОЛЬФ оснащён необходимыми средствами защиты:

- паспортом антитеррористической защищённости;
- системами пожарной сигнализации;
- системами голосового оповещения о чрезвычайных ситуациях;
- системами видеонаблюдения и контроля доступа;
- стационарными и переносными средствами пожаротушения.

Для сотрудников разработаны инструкции на случай возникновения аварийных ситуаций. Регулярно, не реже 4 раз в год, проводятся тренировки по отработке действий при авариях и пожарах.

В связи с эксплуатацией газового оборудования, в соответствии с требованиями законодательства, разработаны:

- положения о производственном контроле на опасных производственных объектах;
- планы мероприятий по локализации и ликвидации последствий аварий;
- положение о порядке расследования причин аварий и инцидентов на опасных производственных объектах;
- паспорта безопасности объектов.

Проведена экспертиза промышленных помещений, в которых установлено газовое оборудование. Заключены договоры на ежемесячное обслуживание газового оборудования и предоставление услуг по ликвидации последствий аварийных ситуаций.

Соблюдается график ежемесячного технического обслуживания и проверки работоспособности газового оборудования и автоматики.

Компания осуществляет регулярное техническое обслуживание и проверки работоспособности систем пожаротушения и оповещения

## ОХРАНА ОКРУЖАЮЩЕЙ СРЕДЫ

РОЛЬФ, являясь крупным игроком на российском автомобильном рынке и поставщиком широкого спектра услуг, стремится поддерживать высокий уровень экологической безопасности и ответственности своей деятельности.

### УПРАВЛЕНИЕ ОХРАНОЙ ОКРУЖАЮЩЕЙ СРЕДЫ

РОЛЬФ неукоснительно соблюдает требования российского экологического законодательства, стремясь к минимизации воздействия на окружающую среду.

Компания руководствуется ключевыми федеральными законами, такими как:

- Федеральный закон от 10 января 2002 г. № 7-ФЗ «Об охране окружающей среды»;
- Федеральный закон от 24 июня 1998 г. № 89-ФЗ «Об отходах производства и потребления»;
- Федеральный закон от 30 марта 1999 г. № 52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения»;
- Федеральный закон от 4 мая 1999 г. № 96-ФЗ «Об охране атмосферного воздуха».

Для обеспечения соответствия экологическим нормам РОЛЬФ разработал и внедрил Программу производственного экологического контроля, Проект нормативов допустимых выбросов.

Ответственность за развитие системы охраны окружающей среды возложена на руководителя Департамента стратегического развития операционной деятельности, а контроль за соблюдением экологических норм на объектах Компании осуществляют главные инженеры. Все специалисты, ответственные за экологическую безопасность, прошли специализированное обучение и подтвердили свою квалификацию.

Все производственные площадки РОЛЬФ состоят на государственном экологическом учёте и имеют необходимые свидетельства объектов негативного воздействия на окружающую среду. Для контроля и снижения негативного воздействия на окружающую среду Компания регулярно проводит анализ проб воздуха и воды, а также предоставляет отчётность в контролирующие органы по вопросам охраны атмосферного воздуха, утилизации отходов и охраны недр.





”

РОЛЬФ стремится оперативно реагировать на изменения в экологическом законодательстве и обеспечивать соответствие всех объектов актуальным нормам. Для этого Компания сотрудничает с ООО «ЭкоТандем», специализирующимся на экологическом и санитарно-эпидемиологическом сопровождении предприятий.



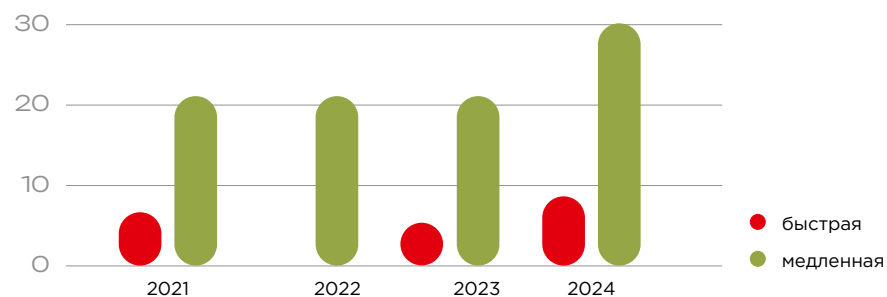
РОЛЬФ прилагает усилия для снижения негативного воздействия на окружающую среду и улучшения экологических показателей своей деятельности. Корпоративные ценности РОЛЬФ также отражаются в отношениях с клиентами: Компания продвигает экологически ответственные решения, внедряет принципы устойчивого развития и поддерживает зелёные инициативы.

## СНИЖЕНИЕ ВЫБРОСОВ В АТМОСФЕРУ

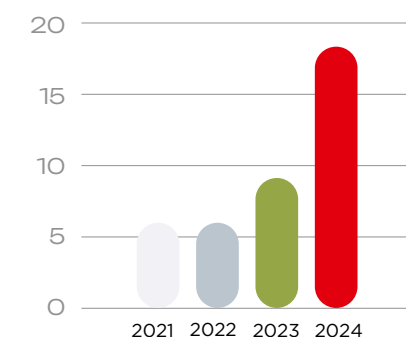
РОЛЬФ активно содействует снижению выбросов загрязняющих веществ, предлагая клиентам экологически чистые автомобили и развивая инфраструктуру для электротранспорта. Все новые автомобили, реализуемые Компанией, соответствуют экологическому стандарту не ниже Евро-5.

Компания активно расширяет предложение электромобилей и гибридных автомобилей. РОЛЬФ продолжает оснащать свои дилерские центры зарядными станциями для электромобилей. На данный момент зарядные станции доступны в 19 дилерских центрах РОЛЬФ. В 2024 году на эти цели было затрачено 6,5 млн рублей.

Зарядные устройства для электротранспорта в дилерских центрах | шт.



Количество дилерских центров с зарядными устройствами для электротранспорта | шт.

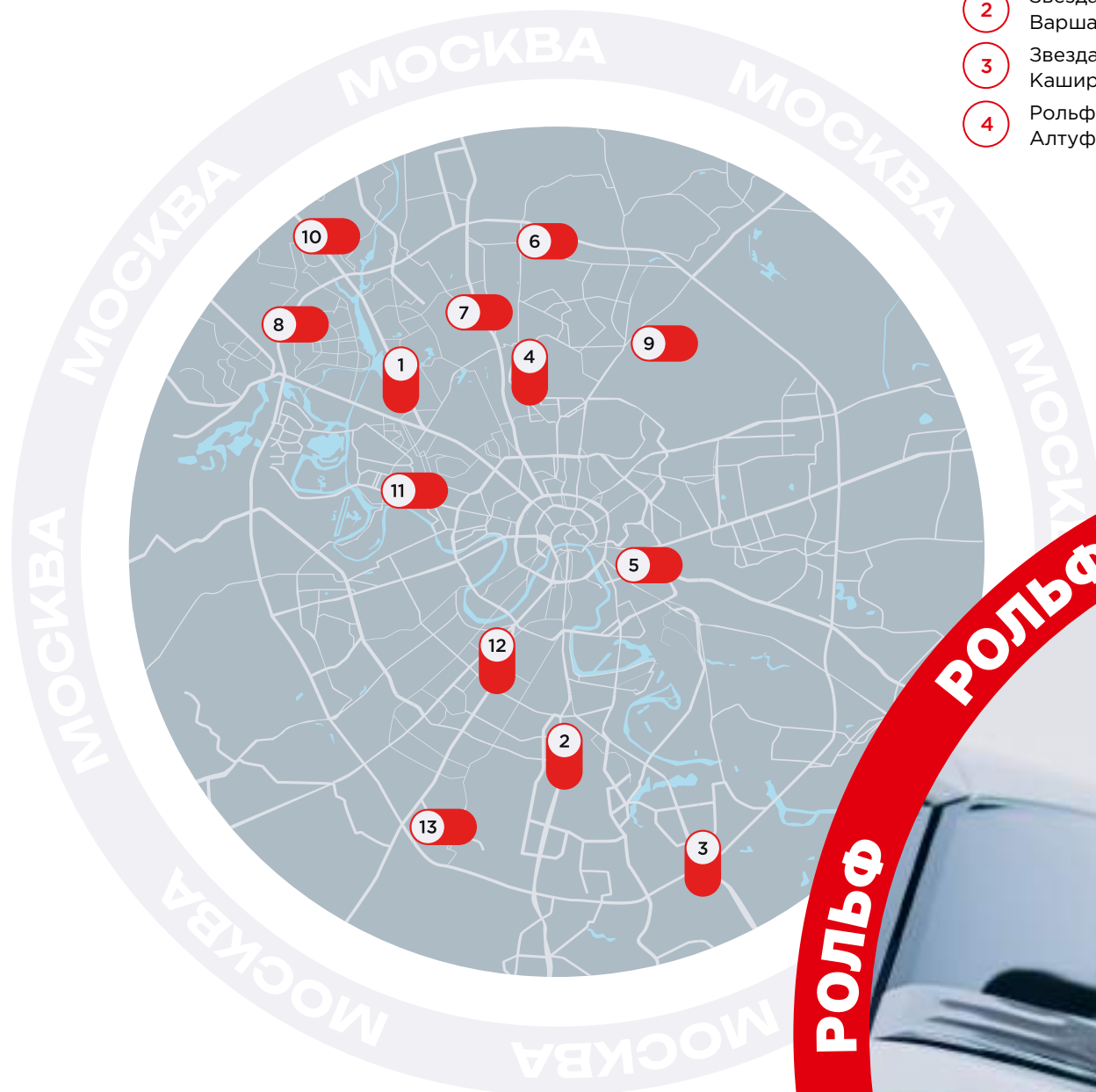




## ДИЛЕРСКИЕ ЦЕНТРЫ РОЛЬФ

с зарядными устройствами  
для электромобилей

- 1 Audi Центр Север
- 2 Звезда столицы Варшавка
- 3 Звезда столицы Каширка
- 4 Рольф Алтуфьево

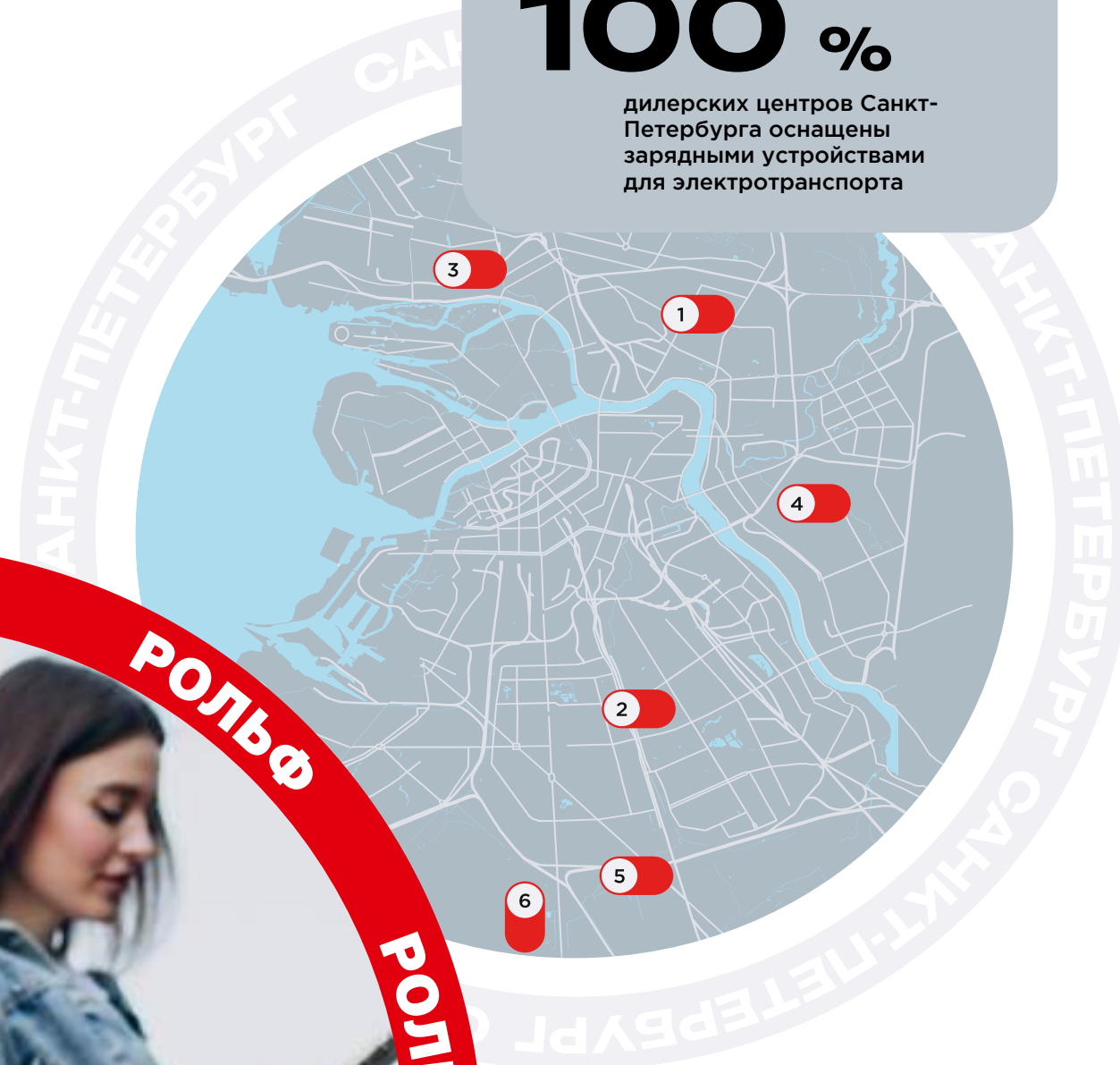


- 5 Рольф Волгоградский
- 6 Рольф Вешки
- 7 Рольф Дмитровка
- 8 Рольф Северо-Запад
- 9 Рольф Сити
- 10 Рольф Химки
- 11 Рольф Центр
- 12 Рольф Юг
- 13 Рольф Ясенево



# 100 %

дилерских центров Санкт-Петербурга оснащены зарядными устройствами для электротранспорта



- 1 Рольф Автопрайм
- 2 Рольф Витебский
- 3 Рольф Лахта
- 4 Рольф Октябрьская
- 5 Рольф Пулковое
- 6 Рольф Аэропорт



Дилерский центр  
РОЛЬФ



ОБРАЩЕНИЕ С ОТХОДАМИ И СНИЖЕНИЕ ПОТРЕБЛЕНИЯ РЕСУРСОВ

РОЛЬФ стремится к минимизации воздействия на окружающую среду, внедряя комплексный подход к управлению отходами и ресурсами.

На всех площадках Компании организован раздельный сбор отходов по следующим категориям:

- автомобильные фильтры;
- ветошь и загрязнённый песок;
- отходы лакокрасочных материалов;
- люминесцентные лампы;
- картон;
- твёрдые бытовые отходы.

Начиная с 2021 года во всех дилерских центрах РОЛЬФ установлены контейнеры для сбора использованных батареек, доступные как для сотрудников, так и для клиентов. Собранные батарейки передаются на утилизацию в специализированную организацию, имеющую соответствующую лицензию.

С 2012 года в Москве и с 2020 года в Санкт-Петербурге РОЛЬФ успешно реализует отработанные технические жидкости, способствуя их вторичному использованию.

Сбор и временное хранение отработанных автомобильных масел и технических жидкостей осуществляется в специально оборудованном помещении маслораздачи, откуда они направляются на дальнейшую утилизацию.

Передача отработанного масла в 2024 году | тонн

ООО «РОЛЬФ Моторс»	60
АО «РОЛЬФ»	641
ООО «РОЛЬФ Эстейт Санкт-Петербург»	322
Итого	1023

”

Компания перешла на электронный документооборот, что позволило сократить расходы на бумагу

С 2021 ПО 2024 НА 29 %

(с 21,9 млн рублей в 2021-м до 15,6 млн рублей в 2024-м)

РОЛЬФ активно внедряет цифровые технологии для снижения потребления ресурсов и оптимизации процессов:

- платформа кадрового электронного документооборота (КЭДО);
- переход на электронные трудовые книжки (80 % сотрудников);
- электронное управление отпусками и заявками на справки;
- электронный документооборот с контрагентами (42 % в 2024 году, цель – 80 % к 2030 году);
- использование электронных чеков.

Эти меры позволяют РОЛЬФ сократить расходы на логистику, хранение и печать документов, а также упростить доступ сотрудников к HR-услугам.



ПОТРЕБЛЕНИЕ ВОДЫ И ВОДООТВЕДЕНИЕ

Наибольший объём водопотребления в дилерских центрах РОЛЬФ приходится на процесс мойки автомобилей. В связи с этим уровень водопотребления Компании находится в прямой зависимости от загрузки сервисных мощностей и сезонных погодных условий.

РОЛЬФ ведёт учёт расходов на водоснабжение в дилерских центрах. В 2024 году общие расходы РОЛЬФ на водоснабжение составили 26 млн рублей, что на 6,9 % превышает показатель предыдущего года. Компания продолжает анализировать данные по водопотреблению для определения возможностей по оптимизации использования водных ресурсов.

Расходы на водоснабжение в дилерских центрах | млн руб.







РОЛЬФ стремится к минимизации негативного воздействия на окружающую среду, внедряя комплексный подход к снижению потребления ресурсов и снижению производственных отходов

ЭНЕРГОЭФФЕКТИВНОСТЬ И ЭКОНОМИЯ ЭНЕРГИИ

РОЛЬФ стремится к оптимизации энергопотребления, внедряя современные технологии и умные системы управления. Объём потребления электроэнергии в Компании зависит от объёма оказываемых услуг и внешних факторов, таких как погодные условия.

Для сокращения потребления ресурсов РОЛЬФ реализует следующие мероприятия:

- внедрена программа учёта, контроля и выполнения работ по инженерным системам;
- обновляются и модернизируются системы автоматики и диспетчеризации, регулирующие основные параметры инженерных систем и оборудования;
- устанавливается энергосберегающее внутреннее и наружное освещение;
- используется энергоэффективное оборудование класса А и А+ (лифты, холодильные машины).

В 2024 году общее потребление электроэнергии в дилерских центрах РОЛЬФ составило 47 853 МВт/ч, что на 4,97 % ниже показателя 2023 года. Расходы на электроэнергию также снизились на 1,3 %, составив 292 млн рублей. При этом удельное потребление электроэнергии на выручку увеличилось на 5,2 %.

Несмотря на увеличение удельного потребления на выручку, общее снижение потребления электроэнергии и расходов свидетельствует об эффективности реализуемых РОЛЬФ мер по энергосбережению. Компания продолжит работу по оптимизации энергопотребления и внедрению современных энергоэффективных технологий.

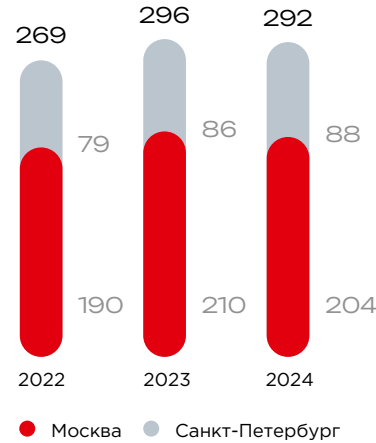
Потребление электроэнергии в РОЛЬФ

Показатель	2022	2023	2024	Изменение 2024/2023, %
Потребление электроэнергии в дилерских центрах, МВт/ч	48 250	50 357	47 853	-4,97
Расходы на электроэнергию, млн руб.	269	296	292	-1,3
Удельное потребление электроэнергии на выручку, МВт/ч, млн руб.	0,19	0,14	0,15	5,2

Потребление электроэнергии в дилерских центрах | МВт/ч



Расходы на электроэнергию | млн руб.





# ЦЕПОЧКИ ПОСТАВОК

В 2024 году РОЛЬФ укрепил свои партнёрские отношения с поставщиками и подрядчиками, адаптировавшись к новым экономическим реалиям. Компания успешно заместила недоступные товары и услуги, расширив сотрудничество с российскими производителями и партнёрами из дружественных стран. Это позволило увеличить объём закупок до 10 млрд рублей и расширить пул поставщиков до 500 компаний.

Показатель	2022	2023	2024
Объём закупок, млрд руб.	6,0	8,0	10,0
Количество поставщиков, шт.	387	444	500
Объём контрактов, заключённых по итогам закупочных процедур, шт.	465	550	600

РОЛЬФ придерживается строгой политики отбора партнёров, отдавая предпочтение проверенным компаниям с опытом, ресурсами и прозрачной деятельностью. Однако Компания также открыта для сотрудничества с новыми игроками рынка, включая стартапы, предлагая им пилотные проекты.

Для минимизации рисков и обеспечения конкурентоспособности РОЛЬФ формирует пул из 2-3 контрагентов на каждое направление закупок, отбирая их через тендеры и электронные торговые площадки. Особое внимание уделяется компаниям, готовым к сотрудничеству в формате Open Book.

Все закупочные процедуры регламентированы внутренними документами Компании, где основным выступает Регламент закупок РОЛЬФ, а крупные контракты утверждаются высшим руководством. РОЛЬФ активно внедряет электронный документооборот (ЭДО) через платформу «Диадок» для оптимизации взаимодействия с партнёрами.

На ближайшие пять лет РОЛЬФ ставит перед собой цели по оптимизации закупок, включая сокращение числа поставщиков, укрупнение заказов и получение наиболее выгодных рыночных предложений. Этот подход позволит оптимизировать процессы закупок, повысить качество сотрудничества и укрепить позиции Компании на рынке. Таким образом, стратегия Компании в области закупок и партнёрства направлена на создание устойчивой и эффективной системы взаимодействия с поставщиками, что способствует долгосрочному развитию бизнеса.



Компания РОЛЬФ стремится к установлению долгосрочных и взаимовыгодных отношений с поставщиками. Для этого все заявки проходят тщательную проверку и оценку на соответствие требованиям. Участие в тендерах возможно только при полном соблюдении всех условий и предоставлении необходимой документации.



Сотрудничество с РОЛЬФ — это возможность стать частью команды, которая ценит прозрачность, надёжность и взаимное доверие. Компания открыта для новых партнёров, готовых разделять её ценности и стремиться к общему успеху.

# БЛАГОТВОРИТЕЛЬНЫЕ И СОЦИАЛЬНЫЕ ПРОЕКТЫ

РОЛЬФ активно развивает корпоративную социальную ответственность, направленную на поддержку спорта и пропаганду здорового образа жизни.

В 2024 году РОЛЬФ стал партнёром Федерации бокса России и Всемирной ассоциации бокса (IBA), оказывая содействие в подготовке и проведении турниров. Компания поддерживает развитие спорта в стране и популяризацию достижений российских спортсменов на международной арене. В сентябре РОЛЬФ выступил партнёром бокса-бега, организованного оргкомитетами Всемирных игр дружбы и Федерации бокса России, а также международного турнира по мотокроссу.

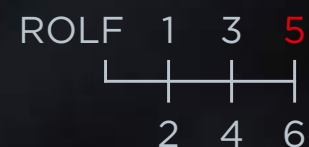
Кроме того, РОЛЬФ развивает массовый спорт и популяризует здоровый образ жизни. В 2024 году Компания выступила партнёром мероприятий, проводимых общероссийским общественным движением «Здоровое Отечество», таких как массовые легкоатлетические забеги и организация бесплатных ледовых катков для граждан.

РОЛЬФ также активно выступает партнёром крупных спортивных массовых мероприятий, что соответствует духу справедливой конкуренции и стремлению к лидерству, близкому Компании.



ТОП  
категорий закупок  
РОЛЬФ

- Маркетинг
- Детейлинг авто
- Мойка/уборка авто
- Клининг и эксплуатация зданий
- Строительно-монтажные работы
- Перевозки авто
- Такси для клиентов
- Корпоративное питание
- Утилизация отходов
- ЧОП (услуги безопасности)
- ИТ-оборудование и программное обеспечение



# КОРПОРАТИВНОЕ УПРАВЛЕНИЕ

- 122 Структура Группы компаний
- 124 Система корпоративного управления

- 126 Органы управления
- 130 Менеджмент

- 136 Управление рисками и контроль
- 144 Противодействие коррупции



случаев, связанных с коррупцией, в 2024 году

## СТРУКТУРА ГРУППЫ КОМПАНИЙ

РОЛЬФ демонстрирует приверженность высоким стандартам корпоративного управления и стремится к открытости и прозрачности для всех стейкхолдеров.

Рейтинговое агентство  
«Эксперт РА»

**ruBBB+**

с развивающимся  
прогнозом – рейтинг  
кредитоспособности

АО «ПромАгроЛогистика» выступает в роли головной компании Группы компаний «РОЛЬФ».

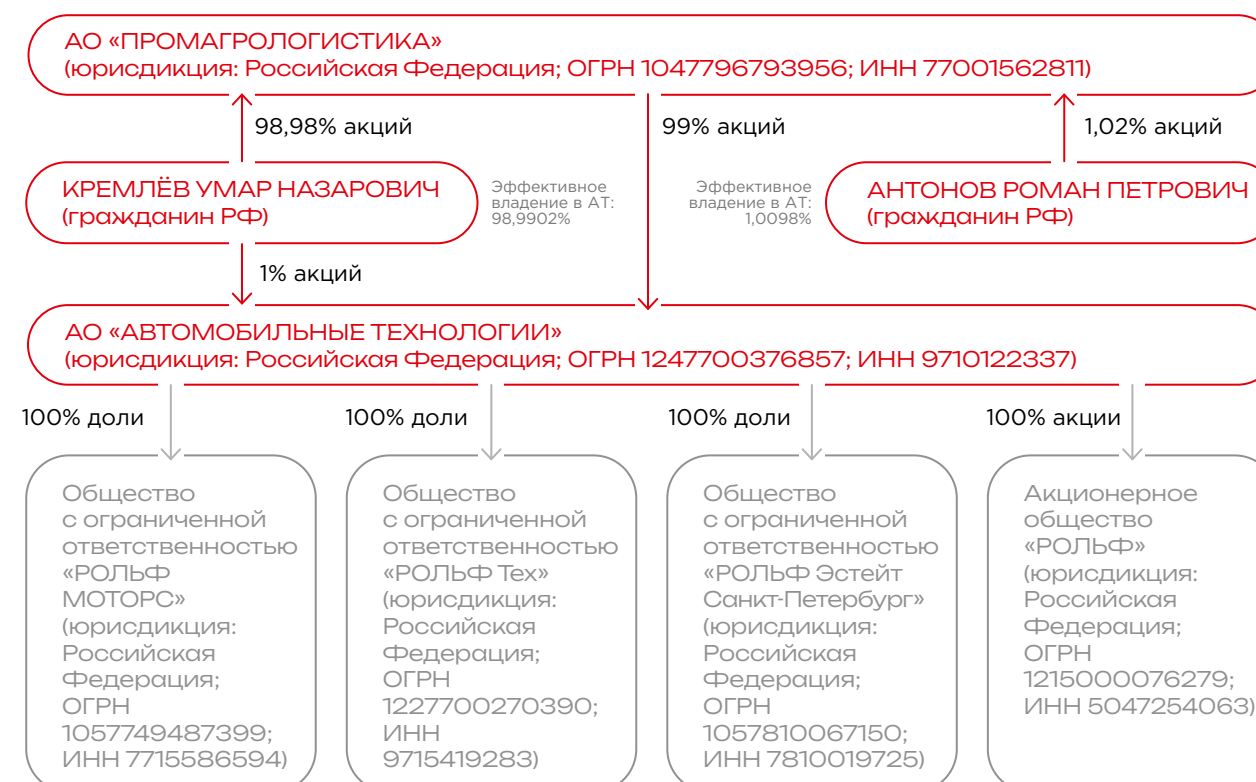
Акционерами АО «ПромАгроЛогистика» являются два физических лица: Кремлёв Умар Назарович, владеющий 98,98 % акций, и Антонов Роман Петрович, владеющий 1,02 % акций.

АО «ПромАгроЛогистика» является материнской компанией, владеющей контрольным пакетом акций АО «Автомобильные Технологии», которое, в свою очередь, осуществляет непосредственное управление операционными активами Группы «РОЛЬФ». Она владеет 100 % долей в следующих дочерних компаниях:

- ООО «РОЛЬФ МОТОРС»;
- ООО «РОЛЬФ Тех»;
- ООО «РОЛЬФ Эстейт Санкт-Петербург»;
- и 100 % акций в АО «РОЛЬФ».

АО «РОЛЬФ» выполняет функцию управляющей организации в ООО «РОЛЬФ МОТОРС», ООО «РОЛЬФ Тех» и ООО «РОЛЬФ Эстейт Санкт-Петербург».

### Структура Группы компаний





# СИСТЕМА КОРПОРАТИВНОГО УПРАВЛЕНИЯ

В АО «РОЛЬФ» выстроена система корпоративного управления, основанная на требованиях российского законодательства, а также лучших отечественных и международных практиках. Сформированная система сбалансированных взаимных прав и обязанностей между участниками корпоративного управления обеспечивает эффективное управление операционной деятельностью, а также всестороннюю защиту прав и интересов акционеров. Компания полностью разделяет принципы Кодекса корпоративного управления, рекомендованного Банком России, и добровольно применяет их в своей деятельности для обеспечения прозрачности и повышения эффективности управления.

Ключевые принципы и процедуры корпоративного управления зафиксированы в Уставе АО «РОЛЬФ» и внутренних регламентирующих документах, таких как Положение о Совете директоров, Положение о дивидендной политике АО «РОЛЬФ» и других.

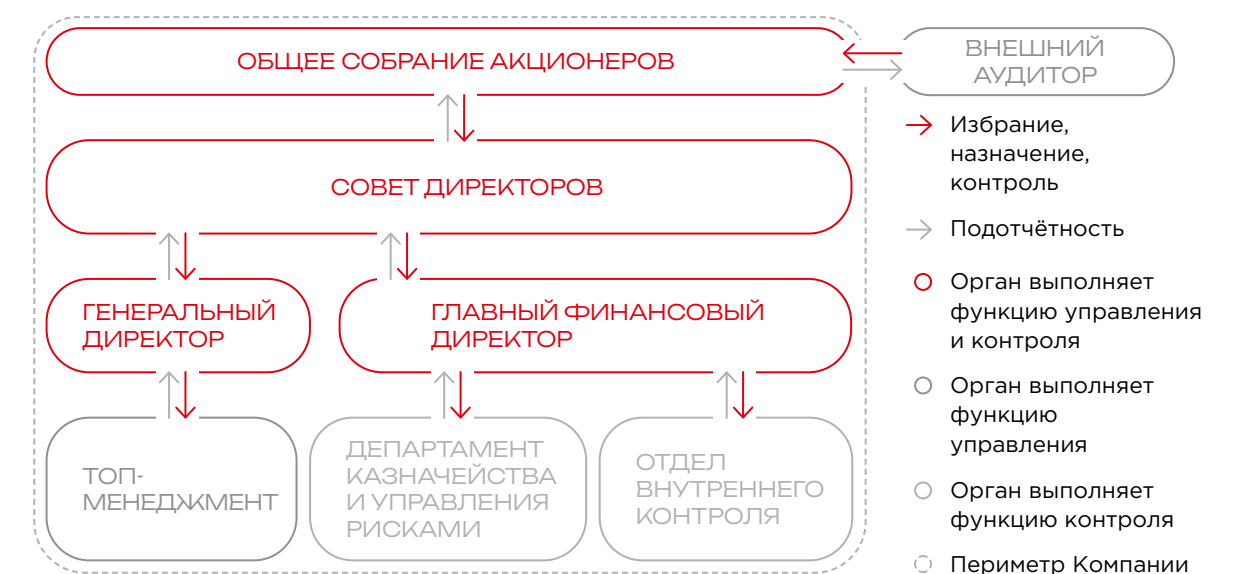
## Основные принципы корпоративного управления АО «РОЛЬФ»:

- устойчивое развитие;
- управление рисками и внутренний контроль;
- прозрачность и объективность;
- справедливость;
- разграничение полномочий.

## Особенности корпоративного управления АО «РОЛЬФ»:

- ключевая роль Совета директоров как органа стратегического управления;
- самостоятельность операционной деятельности единоличного исполнительного органа;
- делегирование широкого круга полномочий в сфере операционной деятельности директорам филиалов.

## Структура корпоративного управления АО «РОЛЬФ»



Все необходимые документы размещены для ознакомления на официальном веб-сайте Компании



РОЛЬФ выстраивает  
этичный и прозрачный  
бизнес

# ОРГАНЫ УПРАВЛЕНИЯ

## ОБЩЕЕ СОБРАНИЕ АКЦИОНЕРОВ

Высшим органом управления АО «РОЛЬФ» является Общее собрание акционеров, функции которого осуществляет единственный акционер.

За 2024 год единственным акционером был принят ряд решений по вопросам: досрочного прекращения и образования единоличного исполнительного органа Общества, определения количественного и персонального состава Совета директоров, утверждения аудитора Компании для осуществления ежегодного обязательного аудита годовой бухгалтерской (финансовой) отчётности, распределения чистой прибыли и выплаты дивидендов, одобрения сделок, а также утверждения внутренних документов.



Функции общего собрания участников в ООО «РОЛЬФ МОТОРС», ООО «РОЛЬФ Тех», ООО «РОЛЬФ ЭСТЕЙТ Санкт-Петербург» осуществляет единственный участник. В АО «Автомобильные Технологии» и АО «ПромАгроЛогистика» – Общее собрание акционеров.

## СОВЕТ ДИРЕКТОРОВ

Совет директоров АО «РОЛЬФ» осуществляет общее руководство деятельностью Компании и принимает ключевые решения, направленные на реализацию стратегических приоритетов. Полномочия Совета директоров определяются Федеральным законом от 26 декабря 1995 г. № 208-ФЗ «Об акционерных обществах», Уставом АО «РОЛЬФ» и Положением о Совете директоров АО «РОЛЬФ»<sup>32</sup>.

Количественный состав Совета директоров устанавливается решением Общего собрания акционеров и не может составлять менее трёх человек. Члены Совета директоров могут быть переизбраны неограниченное число раз. Полномочия любого или всех членов Совета директоров могут быть прекращены досрочно по решению Общего собрания акционеров. Председатель Совета директоров избирается членами Совета директоров большинством голосов, Генеральный директор Общества не может занимать эту должность.

Председатель Совета директоров вправе созвать заседание Совета директоров по собственной инициативе. Помимо этого, заседание Совета директоров может быть инициировано по требованию акционера Общества, члена Совета директоров, аудитора, Генерального директора или иных лиц, установленных Уставом и законодательством Российской Федерации.

Внеочередные заседания созываются для рассмотрения безотлагательных вопросов и могут быть проведены в форме заочного голосования. Кворум заседаний составляет более половины от числа избранных членов Совета директоров. В случае, если состав Совета директоров включает трёх человек, кворум на заседании Совета директоров достигается присутствием всех членов Совета директоров.

- Члены Совета директоров не владели акциями Общества по состоянию на 31.12.2024 и не приобретали или не отчуждали акции Общества в течение отчётного периода.
- Общество не выдавало займов членам Совета директоров.
- В течение 2024 года члены Совета директоров не уведомляли о конфликте интересов.
- Ответственность членов Совета директоров и Генерального директора АО «РОЛЬФ» застрахована.
- Независимые директора в составе Совета директоров отсутствуют.
- Функции Совета директоров АО «Автомобильные Технологии» и АО «ПромАгроЛогистика» осуществляет Общее собрание акционеров.

## ЧЛЕНЫ СОВЕТА ДИРЕКТОРОВ

В состав членов Совета директоров АО «РОЛЬФ» на 31 декабря 2024 г. входили:

- Гурбанов Хаял Талыб оглы (дата первого избрания: 22.03.2024, образование высшее),
- Антонов Роман Петрович (дата первого избрания: 22.03.2024, образование высшее),
- Виноградова Светлана Викторовна (дата первого избрания: 24.08.2022, образование высшее).

Совет директоров ООО «РОЛЬФ МОТОРС», ООО «РОЛЬФ Тех» и ООО «РОЛЬФ ЭСТЕЙТ Санкт-Петербург» был сформирован в том же составе 05.04.2024.

## ЗАСЕДАНИЯ СОВЕТА ДИРЕКТОРОВ

Раскрытие сведений о персональных данных и участии членов в заседаниях Совета директоров и комитетов при Совете директоров носит ограниченный характер. Публично сведения не раскрываются.

В число ключевых вопросов, рассмотренных на заседаниях Совета директоров, входили: избрание председателя и секретаря Совета директоров, формирование комитетов Совета директоров, определение условий трудовых договоров Генерального директора и первого заместителя Генерального директора Компании, создание и ликвидация филиалов, утверждение бюджета Общества на 2024 год, Годового отчёта и годовой бухгалтерской отчётности за 2023 год, согласование сделок, утверждение Политики по вознаграждениям руководителей высшего звена и определение их KPI. Оценка и самооценка работы Совета директоров в 2024 году не проводились.

## КОМИТЕТЫ СОВЕТА ДИРЕКТОРОВ

Для предварительного рассмотрения наиболее важных вопросов, отнесённых к компетенции Совета директоров, создаются консультативно-совещательные подразделения – комитеты Совета директоров.

Согласно Положению о Совете директоров АО «РОЛЬФ» в состав комитетов могут входить члены Совета директоров, сотрудники Общества и иные лица, привлекаемые Советом директоров. Персональный состав комитетов утверждается Советом директоров, ключевым критерием отбора кандидатов является компетентность в обсуждаемых вопросах.

Работа комитетов не формализована и носит консультативно-совещательный характер. Заседания комитетов проводятся по мере необходимости. Председатели комитетов представляют решения и рекомендации комитетов на заседаниях Совета директоров.

В 2024 году действовали три комитета при Совете директоров:

- Комитет по стратегии;
- Комитет по инвестициям и финансам;
- Комитет по вознаграждениям.

Комитеты при Совете директоров ООО «РОЛЬФ МОТОРС», ООО «РОЛЬФ Тех» и ООО «РОЛЬФ ЭСТЕЙТ Санкт-Петербург» не формировались.

<sup>32</sup> Утверждено решением внеочередного Общего собрания участников Общества с ограниченной ответственностью «РОЛЬФ» (протокол от 28 июня 2021 г.)



## ГЕНЕРАЛЬНЫЙ ДИРЕКТОР

В соответствии с Уставом АО «РОЛЬФ» руководство текущей деятельностью Общества осуществляет единоличный исполнительный орган – Генеральный директор.

Деятельность Генерального директора направлена на увеличение прибыльности и конкурентоспособности Общества, повышение его финансово-экономической устойчивости, обеспечение прав акционеров Общества и социальных гарантий сотрудников.

Генеральный директор обладает всей полнотой полномочий вне пределов компетенции Общего собрания акционеров и Совета директоров Общества. В частности, Генеральный директор:

- определяет основные бизнес-цели Компании;
- определяет и представляет на утверждение Совета директоров стратегию развития Компании;
- утверждает документы, регулирующие внутреннюю деятельность Компании;
- руководит операционной деятельностью;
- исполняет иные обязанности, предусмотренные Уставом Общества и законодательством Российской Федерации.

С декабря 2023 года по март 2024 года должность Генерального директора АО «РОЛЬФ» занимал Гуляев Алексей Вячеславович. С марта 2024 года по февраль 2025 года должность Генерального директора АО «РОЛЬФ» занимал Антонов Роман Петрович. С 24 февраля 2025 года должность Генерального директора АО «РОЛЬФ» занимает Виноградова Светлана Викторовна.

В 2024 году должность Генерального директора АО «Автомобильные Технологии» и АО «ПромАгроЛогистика» занимал Антонов Роман Петрович.

Полномочия Генерального директора ООО «РОЛЬФ МОТОРС», ООО «РОЛЬФ Тех» и ООО «РОЛЬФ ЭСТЕЙТ Санкт-Петербург» осуществляли:

- с 22.12.2023 по 05.04.2024 – Гуляев Алексей Вячеславович;
- с 05.04.2024 – управляющая организация АО «РОЛЬФ».



Виноградова  
Светлана  
Викторовна

### Краткие биографические сведения о Генеральном директоре АО «РОЛЬФ»

Год рождения: 1968.

**Образование:** в 2011 году окончила Российский государственный социальный университет (РГСУ) по специальности «экономист». В 2016 году получила степень MBA в Высшей школе экономики (ВШЭ).

Работает в РОЛЬФ с 1994 года.

#### Трудовая деятельность:

- с 2017 года по декабрь 2023 года и с февраля 2025 года – Генеральный директор АО «РОЛЬФ»;
- с декабря 2023 года по февраль 2025 года – первый заместитель Генерального директора АО «РОЛЬФ»;
- с 2022 года по декабрь 2023 года, а также с марта 2024 года – член Совета директоров АО «РОЛЬФ», ООО «РОЛЬФ МОТОРС» и ООО «РОЛЬФ Эстейт Санкт-Петербург», с апреля 2024 года – член Совета директоров ООО «РОЛЬФ ТЕХ».

Генеральный директор не имеет доли участия в уставном капитале Общества или его дочерних и зависимых организаций. В течение 2024 года сделок по приобретению или отчуждению таких долей Генеральный директор не совершал.

## ВОЗНАГРАЖДЕНИЕ ОРГАНОВ УПРАВЛЕНИЯ

Размер вознаграждения членов Совета директоров определяется их обязанностями, уровнем рынка и устанавливается Общим собранием акционеров.

Дополнительное вознаграждение за участие в комитетах членам Совета директоров не выплачивается. По решению Общего собрания акционеров Общество может возместить расходы, связанные с исполнением полномочий члена Совета директоров.

Членам Совета директоров не предоставляются льготы, предусмотренные для сотрудников Компании, не выплачиваются пенсионные выплаты и компенсации при досрочном прекра-

щении полномочий. Члены Совета директоров, являющиеся менеджерами Компании или её аффилированных лиц, не получают вознаграждение за исполнение обязанностей члена Совета директоров.

На основе ежегодного бенчмаркинга среднего уровня оплаты топ-менеджеров, проводимого Комитетом по вознаграждениям Совета директоров, устанавливается порядок расчёта вознаграждения Генерального директора и главного финансового директора. Размер вознаграждения зависит от достижения ключевых показателей эффективности, отражающих выполнение стратегических целей.



Размер вознаграждения зависит от достижения ключевых показателей эффективности, отражающих выполнение стратегических целей





## КРАТКИЕ БИОГРАФИЧЕСКИЕ СВЕДЕНИЯ О ТОП-МЕНЕДЖЕРАХ

**1 Леаненко Денис Александрович**

Директор департамента информационных технологий и цифровых трансформаций

Год рождения: 1983.

**Образование:** в 2005 году окончил Высшую школу экономики по специальности «логистика».

Работает в РОЛЬФ с 2021 года.

**3 Трушкова Юлия Евгеньевна**

Директор департамента по развитию сервиса

Год рождения: 1983.

**Образование:** в 2006 году окончила Московский автомобильно-дорожный университет по специальности «экономика и управление организации», в 2010 году – Российский государственный гуманитарный университет по специальности «менеджмент организации».

Работает в РОЛЬФ с 2013 года.

**5 Виноградова Светлана Викторовна**

Генеральный директор АО «РОЛЬФ»

Год рождения: 1968.

**Образование:** в 2011 году окончила Российский государственный социальный университет (РГСУ) по специальности «экономист». В 2016 году получила степень МВА в Высшей школе экономики (ВШЭ).

Работает в РОЛЬФ с 1994 года.

**2 Утешев Ринат Халимович**

Директор департамента маркетинга

Год рождения: 1984.

**Образование:** в 2005 году окончил Санкт-Петербургский государственный университет аэрокосмического приборостроения по специальности «финансы и кредит». В 2023 году получил степень МВА в Санкт-Петербургском государственном университете по программе «МВА – Вызовы цифрового мира».

Работает в РОЛЬФ с 2010 года.

**4 Иванов Николай Сергеевич**

Директор департамента по продажам новых автомобилей

Год рождения: 1986.

**Образование:** в 2008 году окончил Санкт-Петербургский государственный инженерно-экономический университет по специальности «юриспруденция».

Работает в РОЛЬФ с 2013 года.

**6 Балицкая Ольга Евгеньевна**

Директор департамента по управлению персоналом

Год рождения: 1978.

**Образование:** в 2001 году окончила Алтайский государственный технический университет по специальности «инженер-экономист».

Работает в РОЛЬФ с 2008 года (с перерывом с 2012 по 2017 год).



## МЕНЕДЖМЕНТ

Текущее руководство операционной деятельностью Компании осуществляется директорами департаментов РОЛЬФ в количестве 10 человек.



## КРАТКИЕ БИОГРАФИЧЕСКИЕ СВЕДЕНИЯ О ТОП-МЕНЕДЖЕРАХ

### 7 Водерников Владислав Эдуардович

Директор департамента корпоративной безопасности

Год рождения: 1975.

**Образование:** в 1996 году окончил Новый гуманитарный университет Натальи Нестеровой по специальности «право», а в 2015 году – Московский государственный машиностроительный университет (МАМИ) по специальности «менеджмент организации».

Работает в РОЛЬФ с 2006 года.

### 9 Гейдорф Юрий Александрович

Директор правового департамента

Год рождения: 1976.

**Образование:** в 1997 году окончил Новгородский государственный университет им. Ярослава Мудрого по специальности «лингвистика», в 2001 году – по специальности «юриспруденция».

Работает в РОЛЬФ с 2020 года.

### 11 Бойко Ольга Михайловна

Директор департамента финансовых услуг

Год рождения: 1981.

**Образование:** в 2003 году окончила Московский государственный гуманитарный университет им. М. А. Шолохова по специальности «лингвист».

Работает в РОЛЬФ с 2004 года.

### 8 Жаворонкова Олеся Викторовна

Главный финансовый директор

Год рождения: 1986.

**Образование:** в 2008 году окончила Государственный университет управления (ГУУ) по специальности «управление инновациями». Сертифицированный финансовый менеджер (СІМА).

Работает в РОЛЬФ с 2005 года.

### 10 Черноусов Вадим Геннадьевич

Директор департамента по продажам автомобилей с пробегом

Год рождения: 1978.

**Образование:** в 2000 году окончил Рязанский военный автомобильный институт по специальности «автомобили и автомобильное хозяйство». В 2016 году получил степень MBA.

Работает в РОЛЬФ с 2019 года.



# МЕНЕДЖМЕНТ



”

В 2024 году АО «РОЛЬФ» перешло к гибридной системе управления, сохранив достаточную степень децентрализации

## ДЕЦЕНТРАЛИЗОВАННАЯ СИСТЕМА УПРАВЛЕНИЯ

В 2024 году АО «РОЛЬФ» перешло к гибридной системе управления, сохранив достаточную степень децентрализации, при этом с единым центром принятия решения по ключевым вопросам.

Это соответствует Национальной цели «Устойчивая и динамичная экономика», а именно гибкости и оперативности принятия решений, обеспечиваемыми действующей системой управления, что позволяет РОЛЬФ быстро адаптироваться к изменениям рынка. Это способствует устойчивости бизнеса и его вкладу в экономику.

Преимуществами применяемой модели управления являются:

- возможность оперативно реагировать на внешние вызовы;
- гибкость Компании;
- быстрое принятие решений на местах;
- создание корпоративной среды, стимулирующей развитие профессиональных качеств сотрудников, а также умение принимать решения, адаптивность и организаторские способности.

## Руководители дилерских центров

Благодаря гибридной системе управления директора дилерских центров наделены широкими полномочиями в своей зоне ответственности:

- использование инструментов и ресурсов, включая финансовые и человеческие;
- применение систем мотивации;
- формирование команд;
- возможность реализации новых идей для решения возникающих задач.

Директорами дилерских центров РОЛЬФ чаще всего становятся сотрудники, прошедшие в Компании все этапы профессионального роста – со стартовых позиций до руководителей. Многолетний опыт работы в автомобильной индустрии, навыки управленческой работы позволяют им эффективно ориентироваться в рыночной конъюнктуре и понимать потребности клиентов.

Соответствует Национальной цели «Реализация потенциала каждого человека, развитие его талантов, воспитание патриотичной и социально ответственной личности». Активная политика РОЛЬФ в области обучения и развития персонала полностью соответствует этой национальной цели. Компания инвестирует в развитие своих сотрудников, предоставляя возможности для профессионального роста и самореализации.

11 чел.

занимали должности директоров дилерских центров в 2024 году

### УПРАВЛЕНЧЕСКИЙ КОНТРОЛЬ

#### СТРАТЕГИЯ КОМПАНИИ

Каскадирование стратегических целей по направлению к дилерским центрам

На этапе передачи целей делегируется ответственность за конечный результат и полномочия, необходимые для его достижения

Финансовый менеджмент

Риск-менеджмент

### Обобщённый портрет руководителя дилерского центра

- 15,7 года средний стаж в автобизнесе
- 14,1 года средний стаж работы в РОЛЬФ
- 2,5 года средний стаж на должности директора дилерского центра
- 91 % повышения с предыдущей ступени РОЛЬФ



# УПРАВЛЕНИЕ РИСКАМИ И КОНТРОЛЬ

Политика РОЛЬФ в области контроля и управления рисками обеспечивает адекватную поддержку процессу достижения целей и помогает находить оптимальный баланс между увеличением стоимости, доходностью и рисками. Эффективность системы управления рисками обеспечивается регулярным мониторингом внешней и внутренней среды для своевременного выявления и контроля рисков, предупредительными мерами для предотвращения или минимизации их негативного воздействия на деятельность Компании.

В АО «РОЛЬФ» функционирует департамент управления рисками и внутреннего контроля

Основные нормативные документы Компании в области управления рисками:

- Положение о внутреннем контроле и управлении рисками (утверждено протоколом Совета директоров от 04.09.2021);
- Методика по управлению рисками и осуществлению внутреннего контроля (утверждено приказом № 48/2 от 01.12.2021);
- Положение по управлению финансовыми рисками (утверждено приказом № 05/1 от 09.02.2022).

РОЛЬФ выстраивает максимально гибкий подход к управлению рисками, учитывающий динамичные изменения структуры собственности Компании, высокую степень неопределённости автомобильного рынка и общую макроэкономическую нестабильность.

В 2024 году наша Компания приступила к внедрению обновлённой модели управления рисками, связанному с изменением системы управления Компанией.

”  
**Эффективность процессов и фундаментальная нормативная база обеспечили устойчивость Компании к рискам в 2024 году**

Новая модель является последовательным шагом на пути к формированию системы управления рисками и внутреннего контроля в соответствии с лучшими международными практиками.

Она характеризуется чётким распределением функций и зон ответственности участников процесса управления рисками, обеспечивая необходимую степень защиты от основных видов рисков, и позволяет эффективно управлять основными источниками угрозы.

## Модель управления рисками

Операционные подразделения, непосредственно осуществляющие деятельность и несущие ответственность за управление рисками в рамках своих процессов



Функции контроля и поддержки, включающие подразделения по управлению рисками, комплаенс, финансовому контролю и другие, обеспечивающие разработку методологий, мониторинг и контроль рисков

Комплексная оценка эффективности системы внутреннего контроля и управления рисками со стороны руководства Компании

При разработке модели были учтены особенности организационной структуры Компании, такие как децентрализация управления и наличие специализированных центров ответственности. Также предусмотрена более гибкая и менее формализованная система вертикальных коммуникаций. Генеральный директор, будучи членом Совета директоров, активно участвует в функционировании системы внутреннего контроля, что позволяет оперативно реагировать на любые изменения и своевременно устранять возможные несоответствия.

В результате внедрения обновлённой модели управления рисками в 2024 году существенно возросла интенсивность межпроцессных и вертикальных коммуникаций по вопросам управления рисками. В практику работы введены неформализованные рабочие группы, в задачи которых входит определение допустимого уровня риск-аппетита для локальных операционных процессов, а также оптимизация соответствующих контрольных

процедур и компенсирующих мероприятий. Благодаря данным нововведениям повышается общая эффективность управления рисками, возрастает способность Компании противостоять неблагоприятным внешним условиям и улучшаются перспективы устойчивого развития бизнеса.

Вместе с тем в настоящее время служба внутреннего аудита не выделена в структуре Компании. Надзорные функции планируется развивать по мере институционального роста.

В 2025 году Компания планирует продолжить работу по дальнейшему развитию и совершенствованию системы управления рисками и внутреннего контроля на основе обновлённой модели управления рисками. Компания стремится интегрировать принципы управления рисками COSO ERM<sup>33</sup> в основные бизнес-процессы и рассматривает возможность адаптивного использования Модели трёх линий (IIA).

<sup>33</sup> Enterprise Risk Management – Integrated Framework Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission – принципы риск-менеджмента, разработанные Комитетом спонсорских организаций Комиссии Тредвея совместно с компанией PricewaterhouseCoopers.



РОЛЬФ выстраивает отношения с поставщиками и подрядчиками на основе принципов прозрачности, добросовестности и строгого соблюдения законодательства

## КЛЮЧЕВЫЕ РИСКИ КОМПАНИИ И МЕРЫ ПО УПРАВЛЕНИЮ ИМИ

Оценка рисков производится в соответствии с Методикой по управлению рисками и осуществлению внутреннего контроля и включает в себя показатели вероятности реализации риска и влияния последствий от наступления риска на деятельность Компании.

В отчётном периоде ключевые риски связаны с реализацией новой стратегии. Анализ и оценка рисков, возникающих в связи с освоением новых бизнес-направлений, продолжается. Особое внимание уделяется укреплению позиций Компании в области защиты бренда.

### Основные мероприятия по митигации ключевых рисков:

- оптимизация взаимодействия с поставщиками, включающая тщательный отбор, индивидуальную оценку рисков и формализацию процедур работы с дебиторской задолженностью;
- применение доказавшей свою эффективность системы ежемесячного гибкого планирования и контроля выполнения целевых финансовых показателей;
- поддержка и развитие стратегически важных направлений в сфере реализации автомобилей с пробегом как наименее подверженных структурным и отраслевым рискам.



В 2024 году РОЛЬФ последовательно интегрировал принципы устойчивого развития в ключевые направления своей деятельности, что оказало значительное влияние на бизнес-модель, операционные процессы и финансовые результаты Компании

### Финансовые риски

Риск	Вероятность возникновения	Характер воздействия
Валютный	Низкая	Не имеет существенного влияния на показатели финансовой отчётности, т. к. все доходы и абсолютное большинство расходов номинированы в рублях. В отношении платежей в адрес иностранных поставщиков Компания придерживается консервативной политики, избегая открытия длительных валютных позиций, что сводит риск существенного колебания валютного курса к минимуму. Компания не осуществляет и не планирует привлекать финансирование в иностранной валюте.
Процентный	Средняя	Компания подвержена риску, связанному с влиянием колебаний рыночных процентных ставок на его финансовое положение и денежные потоки. Финансовые доходы Компании и операционные потоки подвержены изменению из-за процентного риска в связи с колебаниями процентных ставок краткосрочных и долгосрочных кредитов и займов. Компанией утверждено Положение по управлению финансовыми рисками, регулирующее применение инструментов по снижению влияния финансовых рисков.
Кредитный	Низкая	Компания подвержена кредитному риску, связанному с возможностью неисполнения контрагентами своих обязательств, что может привести к финансовым убыткам. Основные финансовые активы, подверженные этому риску, – торговая дебиторская задолженность и денежные средства. Компания устанавливает лимиты на одного контрагента или группу связанных контрагентов, которые регулярно пересматриваются. Мониторинг кредитного риска осуществляется на постоянной основе, включая анализ сроков задержки платежей и отслеживание просроченных остатков.
Ликвидности	Низкая	Риск ликвидности – это риск того, что организация столкнётся с трудностями при исполнении финансовых обязательств. Группа подвержена риску в связи с ежедневной необходимостью использования имеющихся денежных средств. Группа старается поддерживать устойчивую базу финансирования, состоящую преимущественно из заёмных средств, торговой и прочей кредиторской задолженности. Риском ликвидности управляет Казначейство Группы, которое контролирует ежедневную позицию по ликвидности и регулярно проводит стресс-тестирование по ликвидности при различных сценариях, охватывающих стандартные и более неблагоприятные рыночные условия. Реализация этого риска ограничена в связи с высоким уровнем диверсификации кредиторов и созданием высоколиквидного резерва денежных средств, а также оперативного контроля параметров оборачиваемости.
Инфляционный	Низкая	Изменение прибыли до налогообложения как результат разнонаправленного влияния всех вышеуказанных показателей: <ul style="list-style-type: none"><li>○ увеличение стоимости реализованных товаров как отражение роста закупочных цен;</li><li>○ увеличение коммерческих расходов и прочих расходов как отражение роста стоимости сырья и услуг;</li><li>○ рост выручки как результат роста потребительских цен на товары и услуги в торговой сети Компании.</li></ul> Негативное влияние этого риска ограничено в связи с гибкой финансовой политикой Компании.



”

В РОЛЬФ действует программа расширенной гарантии, а также специальная программа гарантии на автомобили с пробегом, обеспечивающая дополнительную защиту при покупке подержанных автомобилей



## ОПЕРАЦИОННЫЕ РИСКИ

Для бизнеса компании РОЛЬФ риск реализации автомобилей с недостатками, а также риск некачественного оказания услуг автосервиса является операционным риском, напрямую связанным со спецификой деятельности автодилера и сервисного оператора. Компания оценивает данный риск как значимый с точки зрения влияния на уровень клиентской лояльности, репутацию и финансовые результаты. В условиях высокой конкуренции и повышенных ожиданий клиентов по качеству услуг особое значение приобретает системное управление этим риском.

Права клиентов гарантированы законодательством Российской Федерации о защите прав потребителей, и Компания направляет все необходимые ресурсы на соблюдение законных интересов клиентов. Для этого в РОЛЬФ действует программа расширенной гарантии, а также специальная программа гарантии на автомобили с пробегом, обеспечивающая дополнительную защиту при покупке подержанных автомобилей. Важную роль в управлении этим риском играет накопленный опыт Компании в области экспертной оценки технического состояния автомобилей при их выкупе, что позволяет минимизировать вероятность последующих претензий со стороны покупателей.

После глобальных изменений экономических условий в 2022 году и перенастройки логистических цепочек сроки поставок запасных частей для гарантийного и послегарантийного ремонта существенно возросли. Однако в 2023–2024 годах Компания успешно пересмотрела логистику и в 2025 году не ожидает существенного изменения условий ведения бизнеса. Для сегмента автомобилей с пробегом Компания обладает достаточной экспертизой по диагностике и прогнозированию вероятных дефектов.

В целях минимизации риска и обеспечения высокого уровня удовлетворённости клиентов РОЛЬФ реализует комплекс мер, включающий формирование пула надёжных поставщиков автокомпонентов, разработку внутренних регламентов по взаимодействию с клиентами на всех этапах сделки и сервисного обслуживания, а также выстраивание эффективной системы урегулирования спорных ситуаций в тесном взаимодействии с юридической службой. Дополнительно Компания активно развивает собственную экосистему услуг, включая выездной сервис и услуги эвакуаторов, что позволяет оперативно реагировать на запросы клиентов, снижать репутационные риски и повышать прозрачность всех процессов.

РОЛЬФ выстраивает отношения с поставщиками и подрядчиками на основе принципов прозрачности, добросовестности и строгого соблюдения законодательства. В условиях высокой внешней неопределённости ключевым критерием при выборе партнёров становится их способность обеспечить устойчивое взаимодействие и выполнение обязательств в любых экономических и операционных условиях.

Особое внимание уделяется многоступенчатым контрольным процедурам при отборе контрагентов. В рамках данных процедур Компания оценивает наличие у потенциальных поставщиков необходимых ресурсов, производственных мощностей, а также финансовой устойчивости и репутации. Такой подход позволяет минимизировать риски срывов поставок, нарушения договорных обязательств и иных ситуаций, способных негативно повлиять на операционную деятельность Компании.

В целях дополнительной защиты Компании и её управленческой команды от потенциальных рисков, связанных с взаимодействием с контрагентами, в Компании действуют программы страхования ответственности высшего менеджмента (D&O). Эти программы покрывают расходы на юридическую защиту и возможные убытки, связанные с предъявлением претензий к членам Совета директоров и топ-менеджменту при осуществлении ими своих полномочий. Наличие таких программ является частью системы комплексного управления рисками и подтверждает приверженность Компании высоким стандартам корпоративного управления.







## ВНУТРЕННИЙ КОНТРОЛЬ И АУДИТ

Осуществление функций внутреннего контроля возложены на органы управления Компании: Общее собрание акционеров, Совет директоров, Генеральный директор, главный финансовый директор.

Совет директоров оценивает результаты финансово-хозяйственной деятельности АО «РОЛЬФ». В 2024 году Совет директоров дал положительную оценку работе внешнего аудита и внутреннего контроля, а также подтвердил соответствие годовой бухгалтерской (финансовой) отчетности АО «РОЛЬФ» за 2023 год и годового отчета АО «РОЛЬФ» за 2023 год требованиям законодательства Российской Федерации и достоверное отражение финансового положения и результатов деятельности Компании.

Совершенствование контрольных процедур, содействие Совету директоров и исполнительным органам в повышении эффективности управления являются основной целью деятельности отдела внутреннего контроля, функционирующего в Компании.

Особое внимание  
уделяется  
многоступенчатым  
контрольным  
процедурам при отборе  
контрагентов



## РИСКИ, РЕАЛИЗОВАВШИЕСЯ В 2024 ГОДУ

В отчетном периоде не происходило реализации ключевых рисков, существенно превышающих риск-аппетит, установленный Советом директоров.

<sup>34</sup> Распоряжение Федерального агентства по управлению государственным имуществом от 04.06.2024 № 1344-р

## ВНЕШНИЙ АУДИТ

АО «РОЛЬФ» на ежегодной основе проводит независимый внешний аудит бухгалтерской (финансовой) отчетности, подготовленной по российским и международным стандартам. Выбор внешнего аудитора проводится в процессе конкурса в соответствии с Регламентом закупок РОЛЬФ.

По результатам проведения конкурсных процедур победителем было объявлено АО «Технологии Доверия – Аудит» (117218, г. Москва, ул. Кржижановского, д. 14 к. 3, помещ. 5/1), кандидатура которого была утверждена решением годового собрания акционеров<sup>34</sup>. АО «Технологии Доверия – Аудит» является членом Саморегулируемой организации аудиторов Ассоциации «Содружество» (СРО ААС).

Размер вознаграждения аудитора в 2024 году составил 17,04 млн рублей. В отчетном периоде аудитор не оказывал АО «РОЛЬФ» неаудиторские услуги.

В отчетном периоде был проведен аудит годовой бухгалтерской (финансовой) отчетности АО «РОЛЬФ» за 2023 год, а также бухгалтерской (финансовой) отчетности АО «РОЛЬФ» за 6 и 9 месяцев 2024 года, подготовленной в соответствии с международными стандартами финансовой отчетности (МСФО). Согласно заключению аудитора, консолидированная финансовая отчетность достоверно отражает во всех существенных аспектах финансовое положение АО «РОЛЬФ».





# ПРОТИВОДЕЙСТВИЕ КОРРУПЦИИ

РОЛЬФ и его руководство привержены высоким этическим стандартам и принципам открытого и честного ведения бизнеса. Компания следует принципу нулевой терпимости к коррупции в любых проявлениях.

## Основные документы Компании по противодействию коррупции:

- Положение об антикоррупционной деятельности<sup>35</sup>;
- Политика согласования договоров<sup>36</sup>.

<sup>35</sup> Принято 1 мая 2013 г., действует в новой редакции от 1 июня 2015 г. и с изменениями от 1 января 2017 г. Утверждено приказом Генерального директора ООО «РОЛЬФ» от 1 июня 2015 г.

<sup>36</sup> Утверждена Приказом Генерального директора АО «Рольф» 25 февраля 2021 г.



Линия  
доверия РОЛЬФ



Компания регулярно рассматривает и оценивает коррупционные риски. HR-департамент, правовой департамент и департамент корпоративной безопасности РОЛЬФ ответственны за:

- обеспечение соответствия требованиям российского антикоррупционного законодательства;
- своевременное обновление, проверку на соответствие законодательству и исполнение внутренних документов Компании о противодействии коррупции.

В Компании на постоянной основе проводится обучение в области противодействия коррупции, вопросы противодействия коррупции регулярно обсуждаются на собраниях персонала в дилерских центрах РОЛЬФ, круглых столах и Zoom-конференциях, проведённых департаментом корпоративной безопасности.

Все новые сотрудники в обязательном порядке знакомятся с документами по противодействию коррупции. Для сотрудников организованы безопасные, конфиденциальные и доступные средства информирования руководства о фактах коррупции (круглосуточная линия доверия и выделенная электронная почта).

Тендерный комитет осуществляет процедуры контроля, нацеленные на то, чтобы все проекты, в которых участвует или планирует участвовать РОЛЬФ, осуществлялись по рыночным ценам и в легитимных целях. Компания принимает разумные меры для минимизации деловых отношений с контрагентами, которые могут быть вовлечены в коррупционную деятельность. Антикоррупционная оговорка включается во все заключаемые договоры, в том числе трудовые и гражданско-правового характера.

В Компании также создан механизм по предупреждению, выявлению и урегулированию конфликта интересов. Под ним понимается ситуация, в которой личная заинтересованность сотрудника может влиять на надлежащее исполнение им служебных обязанностей либо возникает противоречие между личной заинтересованностью сотрудника и правами и законными интересами Компании. В случае возникновения конфликта интересов сотрудник обязан незамедлительно письменно сообщить об этом своему непосредственному руководителю или иному ответственному лицу Компании.

”

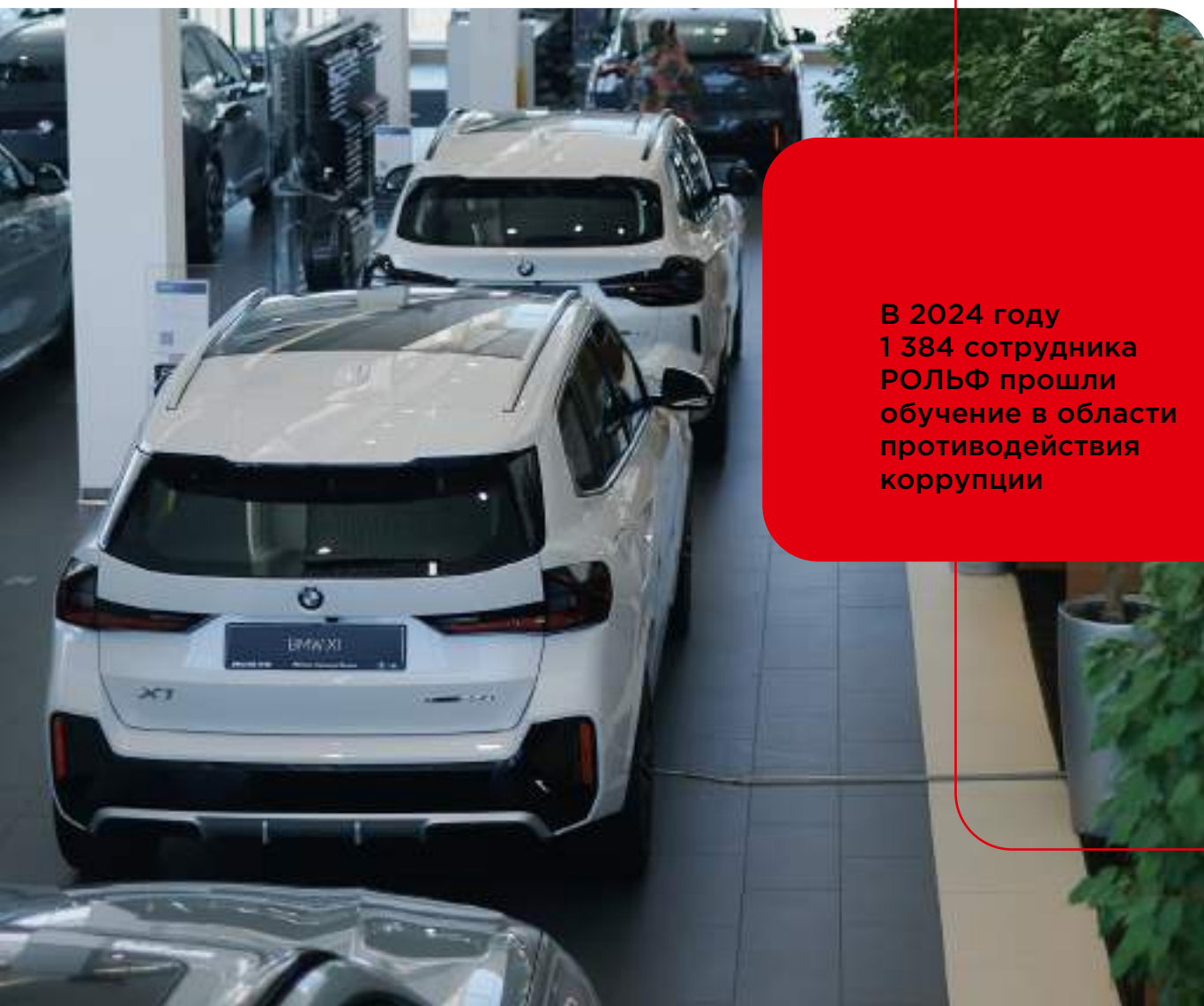
**В 2024 году на горячую  
линию доверия РОЛЬФ  
поступило 2 080 обращений:**

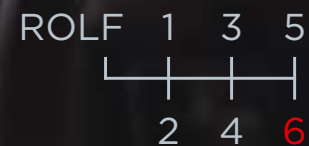
- 1 665 обращений клиентов по вопросам обслуживания;
- 373 обращения рекламного характера;
- 31 – с предложением о сотрудничестве;
- 6 – с выражением благодарности.

Обращений, касающихся вероятных случаев коррупции, не поступало.

Кроме того, в 2024 году в Компанию поступило 5 анонимных обращений по вопросу нарушения внутренних политик и процедур, по результатам проверок нарушений выявлено не было.

**В 2024 году  
1 384 сотрудника  
РОЛЬФ прошли  
обучение в области  
противодействия  
коррупции**





# АКЦИОНЕРАМ И ИНВЕСТОРАМ

146	Капитал, акции, дивиденды	151	Взаимодействие с акционерами и инвесторами
150	Управление долговым портфелем	152	Этика бизнеса и комплаенс
		155	Контакты



Выпуск облигаций  
повышает инвестиционную  
привлекательность Компании

## КАПИТАЛ, АКЦИИ, ДИВИДЕНДЫ

### АКЦИОНЕРЫ

Единственным участником АО «РОЛЬФ», ООО «РОЛЬФ Эстейт Санкт-Петербург», ООО «РОЛЬФ Тех» и ООО «РОЛЬФ МОТОРС» на 31 декабря 2024 г. являлось АО «Автомобильные Технологии» (100 % акций и 100% долей). Дата приобретения акций и долей: 29.08.2024<sup>37</sup>.

[Подробнее – в разделе  
Структура Группы компаний, стр. 122](#)

### ЦЕННЫЕ БУМАГИ / ДОЛИ УЧАСТИЯ

Уставный капитал АО «РОЛЬФ» полностью оплачен и на 31 декабря 2024 г. составлял 6 607 748 080 (шесть миллиардов шестьсот семь миллионов семьсот сорок восемь тысяч восемьдесят) рублей. Величина уставного капитала в течение года не менялась и соответствует установленной в Уставе.

## ДИВИДЕНДЫ

В октябре 2021 года Советом директоров было утверждено Положение о дивидендной политике, разработанное в соответствии с российским законодательством, Уставом, внутренними документами Общества, Кодексом корпоративного управления и рекомендациями Московской биржи. Данное положение регулирует выплату дивидендов в период с 2022 по 2024 год и устанавливает основные принципы, порядок определения размера дивидендов и процедуру их выплаты.

Решение о выплате дивидендов принимается Общим собранием акционеров на основе следующих критериев:

- наличие достаточной чистой прибыли по РСБУ;
- соблюдение целевого уровня долга;
- отсутствие ограничений на выплату дивидендов, предусмотренных условиями заимствований.

За последние пять лет дивиденды выплачивались в 2021, 2023 и 2024 годах. В 2024 году выплата была осуществлена в пределах Группы. В 2020 и 2022 годах выплаты не производились.

## КРЕДИТНЫЕ РЕЙТИНГИ

АО «РОЛЬФ» продолжает поддерживать прозрачность своей деятельности, сотрудничая с рейтинговыми агентствами для оценки кредитоспособности.

В феврале 2025 года рейтинговое агентство «Эксперт РА» понизило рейтинг кредитоспособности АО «РОЛЬФ» до уровня ruBBB+ с развивающимся прогнозом и сняло статус «под наблюдением». Понижение кредитного рейтинга связано с ростом долговой и процентной нагрузки по сравнению с показателями на дату последнего пересмотра рейтинга (декабрь 2024 года – ruA с развивающимся прогнозом) на фоне роста объемов долгового портфеля, санкционного давления, сохранения жесткой денежно-кредитной политики Банка России и снижения финансовых показателей АО «РОЛЬФ», в том числе вследствие негативного влияния макроэкономических факторов на отрасль автомобильного ретейла. Сохранение развивающегося прогноза обусловлено продолжающейся неопределенностью перспектив роста в автомобильном ретейле, а также риском потенциальных изменений в стратегии Компании в связи со сменой мажоритарного акционера.

<sup>37</sup> В соответствии с Указом Президента Российской Федерации от 22.12.2023 №982 в отношении акций АО «РОЛЬФ», ООО «РОЛЬФ Эстейт Санкт-Петербург», ООО «РОЛЬФ Тех» и ООО «РОЛЬФ МОТОРС» было введено временное управление, временным управляющим определено Федеральное агентство по управлению государственным имуществом. 30.07.2024 100 % акций АО «РОЛЬФ», ООО «РОЛЬФ Эстейт Санкт-Петербург», ООО «РОЛЬФ Тех» и ООО «РОЛЬФ МОТОРС» были обращены в доход Российской Федерации на основании вступившего в силу Решения Московского районного суда города Санкт-Петербурга от 21.02.2024 (дело № 2-3056/2024 (2-10463/2023), подтвержденного Решением Санкт-Петербургского городского суда города Санкт-Петербурга от 11.07.2024 (дело № 33-15715/2024), а также решением Правительства Российской Федерации № 2248-р от 21.08.2024.



ОБЛИГАЦИИ

АО «РОЛЬФ» активно использует инструменты долгового финансирования для поддержки своей деятельности, являясь единственным эмитентом облигаций из сектора авторетейла на Московской бирже.

29 ноября 2024 года АО «РОЛЬФ» успешно разместило два выпуска биржевых облигаций на общую сумму 1 000 000 000 (один миллиард) рублей.

Компания выпустила серии 001P-04 и 001P-05. Серия 001P-04 объёмом 700 млн рублей имеет плавающий купон, ставка которого определяется как ключевая ставка Банка России плюс 600 базисных пунктов. Серия 001P-05 объёмом 300 млн рублей имеет фиксированную купонную ставку 26 % годовых. Срок обращения обеих серий составляет 1,5 года с ежемесячной выплатой купонов.

Параметры облигаций, находившихся в обращении на 31 декабря 2024 года

Серия	001P-04	001P-05	001P-03	001P-06	001P-07
Регистрационный номер выпуска	4B02-04-16689-A-001P	4B02-05-16689-A-001P	4B02-03-16689-A-001P	4B02-06-16689-A-001P	4B02-07-16689-A-001P
Объём эмиссии, руб.	700 000 000	300 000 000	500 000 000	400 000 000	1 600 000 000
Количество ценных бумаг, шт.	700 000	300 000	500 000	400 000	1 600 000
Номинальная стоимость каждой ценной бумаги, руб.	1000	1000	1000	1000	1000
Дата размещения	29.11.2024	29.11.2024	24.09.2024	31.01.2025	31.01.2025
Дата погашения	23.05.2026	23.05.2026	09.09.2027	21.01.2027	21.01.2027
Длительность купона, дней	30	30	30	30	30
ISIN-код	RU000A10A6W4	RU000A10A6U8	RU000A109LC8	RU000A10ASD4	RU000A10ASE2
Ставка купона, %	Плавающая, КС <sup>38</sup> + 600 б.п.	Фиксированная, 26% годовых	Плавающая, КС +300 б.п.	Плавающая, КС + 600 б.п.	Фиксированная, 26% годовых

Инвесторами выступили как институциональные, так и частные лица, при этом доля розничных инвесторов составила 28 %. Успешное размещение свидетельствует о высоком уровне доверия к бренду РОЛЬФ.



В 2025 году планируется размещение следующего выпуска облигаций

<sup>38</sup> КС – действующее значение ключевой ставки Банка России на 5-й рабочий день, предшествующий дате начала i-го купонного периода, публикуемое на официальном сайте Банка России в сети Интернет. <https://cbr.ru>

ПЕРСПЕКТИВЫ IPO

В рамках реализации стратегии развития и повышения прозрачности бизнеса АО «РОЛЬФ» рассматривает возможность проведения первичного публичного размещения акций (IPO) на Московской бирже.

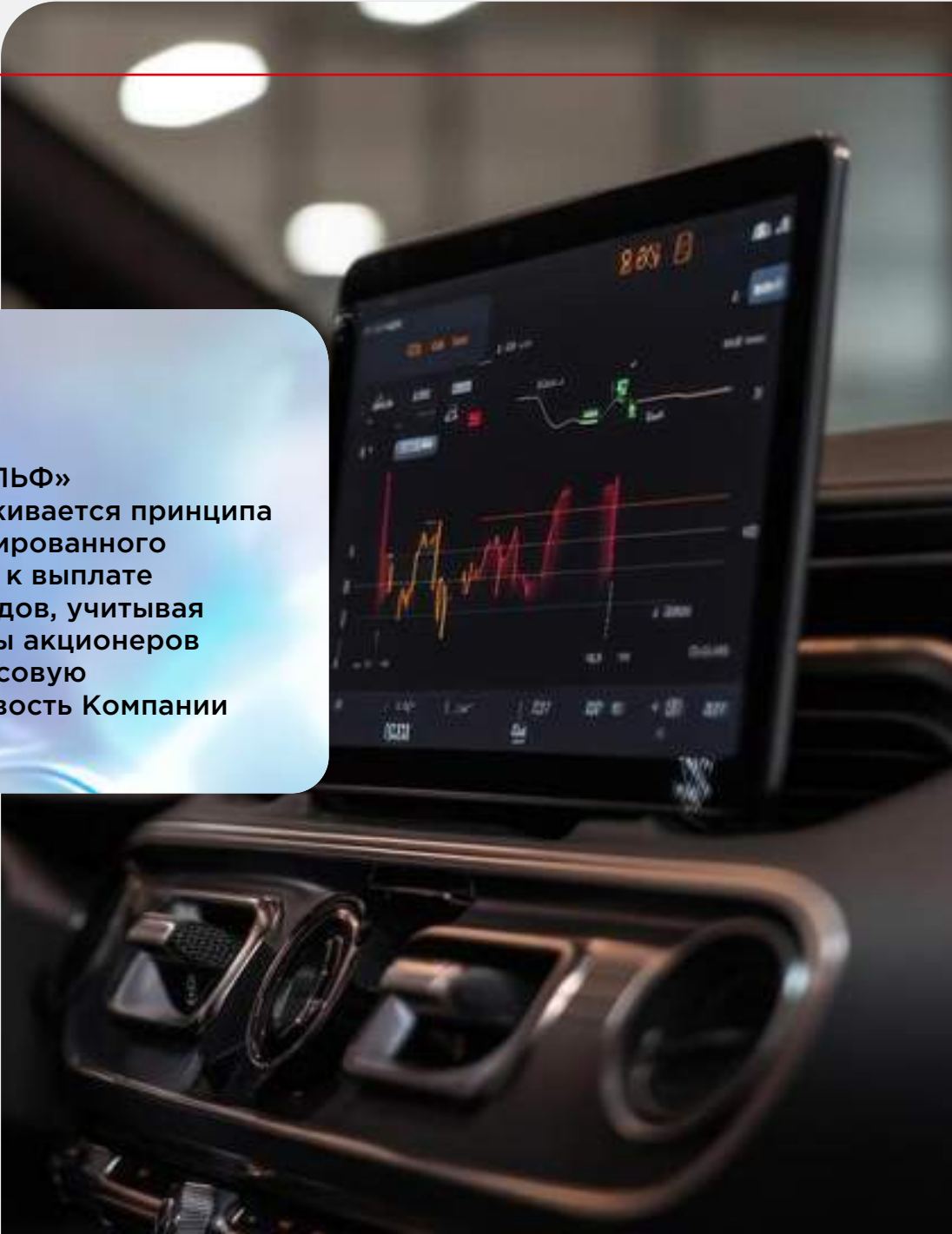
Согласно текущим планам, IPO может состояться в 2027 году. Компания видит в IPO инструмент для привлечения инвестиций, необходимых для дальнейшего развития экосистемы сервисов и реализации стратегических проектов.

АО «РОЛЬФ» заинтересовано в мерах государственной поддержки публичных компаний, которые могли бы способствовать успешному проведению IPO. Компания рассчитывает разместить на бирже 10-15 % акционерного капитала.

Подготовительная работа к IPO ведётся в соответствии с планом, однако сроки размещения могут быть скорректированы в зависимости от рыночной конъюнктуры и других факторов.

”

АО «РОЛЬФ» придерживается принципа сбалансированного подхода к выплате дивидендов, учитывая интересы акционеров и финансовую устойчивость Компании



# УПРАВЛЕНИЕ ДОЛГОВЫМ ПОРТФЕЛЕМ

## КРЕДИТНЫЙ ПОРТФЕЛЬ НА 01.01.2025

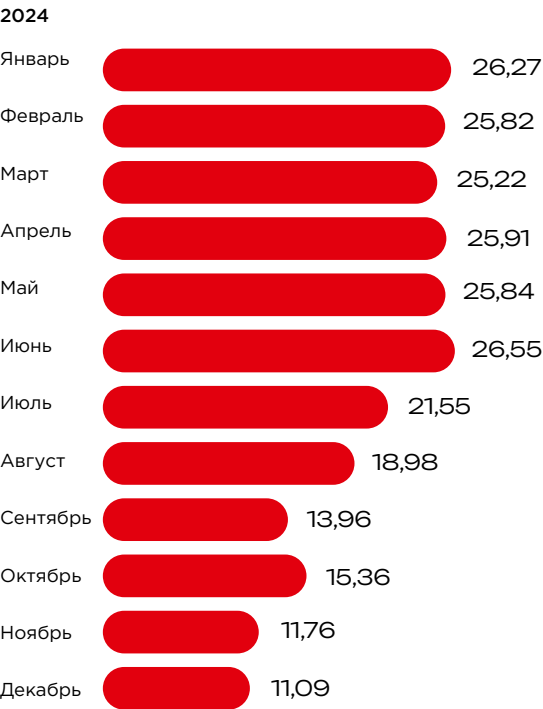
Операционные кредиты, облигации

Источник	млн руб.	доля
ГПБ	6 300	40,7%
Совкомбанк	1 975	12,8%
Альфа-Банк	1 800	11,06%
Облигации	1 500	9,7%
БМВ банк	1 500	9,7%
Сбер	1 246	8,1%
МКБ	950	6,1%
УНК	200	1,3%
Итого	15 471	

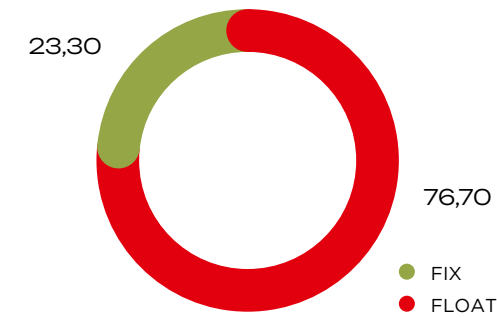
Инвестиционный кредит

Источник	млн руб.	доля
Сумма	34 790	100,0%
Всего	50 261	

Динамика чистого операционного  
долга | млрд руб.



Структура портфеля | %



За 2024 год Компания снизила операционный чистый долг на 14,77 млрд рублей за счёт:

1. ускорения оборачиваемости WC;
2. повышения маржинальности каждой сделки;
3. оптимизации процессов и организационной структуры.



# ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С АКЦИОНЕРАМИ И ИНВЕСТОРАМИ

РОЛЬФ стремится к построению доверительных отношений с инвесторами, основываясь на принципах открытости, равноправия и прозрачности. Компания обеспечивает доступность и достоверность информации о своей деятельности.

Для удобства инвесторов на сайте РОЛЬФ создан специальный раздел, где публикуются:

- финансовая отчётность;
- презентации для инвесторов;
- информация об операционных и финансовых результатах;
- кредитные рейтинги Компании.

Кроме того, РОЛЬФ раскрывает информацию на платформе ООО «Интерфакс – Центр раскрытия корпоративной информации».



ООО «Интерфакс – Центр раскрытия корпоративной информации»



Раздел для инвесторов на сайте РОЛЬФ



Готовность к диалогу и прозрачность всех процессов – ключевые составляющие корпоративной культуры и системы управления рисками

## ЭТИКА БИЗНЕСА И КОМПЛАЕНС

АО «РОЛЬФ» неукоснительно соблюдает нормы действующего законодательства и высокие принципы деловой этики. Честное, прозрачное, добросовестное и этичное ведение бизнеса в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации и лучшими мировыми практиками, поддержание высочайшего уровня деловой репутации и культуры комплаенс, минимизация любых комплаенс-рисков, а также последствий их реализации являются приоритетными целями РОЛЬФ.

Готовность к диалогу и прозрачность всех процессов – ключевые составляющие корпоративной культуры и системы управления рисками. В РОЛЬФ функционирует линия доверия, канал для приёма обращений работников и контрагентов по вопросам, связанным с нарушениями требований законодательства и/или внутренних документов Компании. Все обращения рассматриваются в надлежащем порядке, а конфиденциальность полученной информации гарантируется. РОЛЬФ выстраивает отношения с поставщиками и подрядчиками на основе принципов прозрачности, добросовестности и строгого соблюдения законодательства. В условиях высокой внешней неопределённости ключевым критерием при выборе партнёров становится их способность обеспечить устойчивое взаимодействие и выполнение обязательств в любых экономических и операционных условиях. Особое внимание уделяется многоступенчатым контрольным процедурам при отборе контрагентов, включая оценку наличия необходимых ресурсов, производственных мощностей, финансовой устойчивости и репутации. Такой подход позволяет минимизировать риски срывов поставок, нарушения договорных обязательств и иных ситуаций, способных негативно повлиять на операционную деятельность Компании.

## НЕДОПУЩЕНИЕ КОНФЛИКТА ИНТЕРЕСОВ

В РОЛЬФ созданы механизмы по предупреждению, выявлению и урегулированию конфликта интересов, под которым понимается ситуация, в которой личная заинтересованность сотрудника может влиять на надлежащее исполнение им служебных обязанностей либо возникает противоречие между личной заинтересованностью сотрудника и правами и законными интересами Компании. В случае возникновения конфликта интересов сотрудник обязан незамедлительно письменно сообщить об этом своему непосредственному руководителю или иному ответственному лицу Компании.



РОЛЬФ выстраивает отношения с поставщиками и подрядчиками на основе принципов прозрачности, добросовестности и строгого соблюдения законодательства

## СОБЛЮДЕНИЕ ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВА О НАЛОГАХ И СБОРАХ

РОЛЬФ неукоснительно соблюдает требования применимого законодательства о налогах и сборах, а также на постоянной основе осуществляет снижение риска соответствующих нарушений, в том числе осуществляя проверку всех контрагентов, проводя контроль за правильностью оформления финансовых документов, исполняя требования законодательства и рекомендации контролирующих органов.

## СОБЛЮДЕНИЕ АНТИМОНОПОЛЬНОГО ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВА

РОЛЬФ придерживается высочайших стандартов комплаенса, что подразумевает безусловное соблюдение антимонопольного законодательства и исключает любые нарушения свободной конкуренции, сговора, злоупотребления доминирующим положением и недобросовестной конкуренции. Компания выстраивает бизнес-процессы, включая взаимодействие с партнёрами, клиентами и конкурентами, в соответствии с требованиями конкурентного права, обеспечивая прозрачность ценообразования и условий сотрудничества, исключая дискриминационные практики и запрещая сотрудникам участвовать в переговорах или обмене информацией, которые могут привести к ограничению конкуренции. РОЛЬФ всегда готов к диалогу с антимонопольными органами и открыто демонстрирует соответствие всем требованиям законодательства. Компания внедряет процессы внутреннего комплаенс-контроля, включая регулярный аудит сделок и обучение сотрудников, чтобы исключить даже непреднамеренные нарушения антимонопольных норм, и не допускает действий, ограничивающих конкуренцию, что является основой доверия клиентов и партнёров, а также поощряет партнёров придерживаться тех же стандартов.





## СОБЛЮДЕНИЕ ЭКОЛОГИЧЕСКОГО ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВА

РОЛЬФ продолжает неукоснительно соблюдать требования экологического законодательства Российской Федерации, а также на постоянной основе осуществляет снижение рисков релевантных нарушений. Для обеспечения соответствия экологическим нормам Компания разработала и внедрила Программу производственного экологического контроля, Проект нормативов допустимых выбросов, Проект санитарно-защитной зоны (СЗЗ). Компания следует практикам ведения бизнеса, которые помогают в сохранении баланса в окружающей среде: стремится к экономии электроэнергии, используя энергосберегающие технологии, и к эффективному использованию природных ресурсов, применяя добросовестные практики утилизации техники и отработанных технических жидкостей, элементов питания для повторного использования сырья и минимизации количества отходов.

## СОБЛЮДЕНИЕ ТРУДОВОГО ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВА

РОЛЬФ неукоснительно соблюдает требования трудового законодательства Российской Федерации, а также на постоянной основе осуществляет снижение рисков нарушений в этой области, стремясь соблюдать права человека и право на труд в повседневной деятельности. Одной из важнейших задач Компании является предотвращение любых несчастных случаев, травм и заболеваний, связанных с работой. В 2024 году РОЛЬФ оперативно реагировал на все текущие изменения трудового законодательства и принимал необходимые меры в части обеспечения защиты прав сотрудников.

## ЗАЩИТА ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ

РОЛЬФ и сотрудники с максимальной ответственностью относятся к сбору, хранению, обработке и уничтожению персональных данных. Требования и процедуры, направленные на снижение рисков соответствующих нарушений, содержатся в Политике обработки персональных данных, а также в Информационной политике, с которыми сотрудники проходят обязательное ознакомление под подпись.

## ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

РОЛЬФ стремится стать признанным образцом эффективного взаимодействия с потребителями, добиваясь новых высот и целей исключительно честными, открытыми методами, что транслируется всем сотрудникам и находит отражение в их работе. Задача Компании состоит в том, чтобы каждый клиент получал максимально достоверную, открытую коммуникацию, включая обязательное сообщение исчерпывающей, правдивой информации о товарах, работах, услугах в полном соответствии с актуальными требованиями закона. Неукоснительное соблюдение законодательства о защите прав потребителей является одним из приоритетов Компании, в связи с чем выстраиваются деловые отношения с партнёрами, разделяющими высокие стандарты клиентского сервиса, соблюдающими законодательство о защите прав потребителей и принимающими меры для исключения нарушений в данной сфере. Компания стремится создать комфортную среду обслуживания, в которой потребители могут быть абсолютно уверены в строгом соблюдении их прав и законных интересов на всех этапах взаимодействия.

## КОНТАКТЫ

Адрес: 141410, Московская область, г. Химки, Ленинградское шоссе, вл. 21  
Контактное лицо – Олеся Жаворонкова, Главный финансовый директор  
Тел. +7 910-003-80-85  
E-mail: OVZhavoronkova@rolf.ru  
Сайт: www.rolf.ru