
	<b>Положение о системе конфиденциального информирования Совета директоров (Комитета по аудиту Совета директоров) «Горячая линия»</b>	<b>РИ-ГД-283</b>
		Стр. 1 из 10

УТВЕРЖДЕНО  
решением Совета директоров ПАО «Аэрофлот»  
от 21.12.15. (протокол № 8)

## Положение о системе конфиденциального информирования Совета директоров (Комитета по аудиту Совета директоров) «Горячая линия»

Тип документа:	Рабочая инструкция	
Действует с:	Даты утверждения	
Разработчик:	Директор департамента внутреннего аудита Душатин Л.А.	Тел. 2410 dushatin@aeroflot.ru

	<b>Положение о системе конфиденциального информирования Совета директоров (Комитета по аудиту Совета директоров) «Горячая линия»</b>	<b>РИ-ГД-283</b>
		Стр. 2 из 10


### ЗАПИСЬ ИСТОРИИ ДОКУМЕНТА

Статус документа (Базовый документ /Ревизия/ Отмена)	Ревизия документа	Дата ввода в действие/ отмены	Примечание
Базовый			

### ДАННЫЕ О ПРОВЕРКЕ ДОКУМЕНТА

Номер записи по порядку	Дата внесения	Продление/ Пересмотр/ Отмена	Должность владельца записи	Подпись	Ф.И.О.

Проверьте актуальность документа на <http://qms.aeroflot.ru> перед его использованием.

	<b>Положение о системе конфиденциального информирования Совета директоров (Комитета по аудиту Совета директоров) «Горячая линия»</b>	<b>РИ-ГД-283</b>
		Стр. 3 из 10

## 1. Общие положения

1.1. Положение о системе конфиденциального информирования Совета директоров (Комитета по аудиту Совета директоров) «Горячая линия» (далее – Положение) разработано в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации и лучшими международными практиками и направлено на обеспечение эффективности управления, реализацию принципов открытости, всестороннего учета прав и интересов заинтересованных сторон.

1.2. Система конфиденциального информирования Совета директоров (Комитета по аудиту Совета директоров) «Горячая линия» (далее – «Горячая линия») является одним из инструментов, направленных на формирование культуры открытости и прозрачности, более глубокого понимания вопросов операционной деятельности, выявления фактов неэтичного поведения любых работников и (или) любых членов органа управления или органа контроля за финансово-хозяйственной деятельностью ПАО «Аэрофлот» и его подконтрольных организаций (далее - Группа «Аэрофлот»), а также обеспечение противодействия мошенничеству/коррупции и пресечение противоправных действий.

1.3. Настоящее Положение регламентирует порядок подачи и рассмотрения обращений, поступающих на «Горячую линию».


1.4. ПАО «Аэрофлот» поддерживает открытую и активную коммуникацию и предоставляет возможность поделиться своей обеспокоенностью по какому-либо вопросу в рамках открытого диалога, используя «Горячую линию».

1.5. Поступившие обращения будут рассмотрены департаментом внутреннего аудита (далее – ДВА) в режиме строгой конфиденциальности. Существующий порядок функционального подчинения ДВА Совету директоров (Комитету по аудиту Совета директоров) и административного подчинения непосредственно генеральному директору ПАО «Аэрофлот» обеспечивает независимость и самостоятельность, достаточную для объективного выполнения функций, возложенных на ДВА, и соответствует примерам передовой практики и Международным профессиональным стандартам внутреннего аудита.

1.6. ПАО «Аэрофлот» считает недопустимым преследование другими лицами заявителей обращений за то, что они подняли проблему или добросовестно сообщили о нарушении.

1.7. ПАО «Аэрофлот» гарантирует, что работники Группы «Аэрофлот» не будут подвергнуты негативному воздействию (увольнению, нежелательному изменению в должности, лишению премии и т.п.) в случае обращения на «Горячую линию» и предоставления информации о предполагаемом наличии проблемы, в том числе в случае, если факты нарушения, указанные в обращении, не будут подтверждены в ходе проведения служебного расследования<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> Действующим законодательством и организационно-распорядительными и нормативными документами Группы «Аэрофлот» предусмотрены меры воздействия в случае предоставления заведомо ложной информации.

	<b>Положение о системе конфиденциального информирования Совета директоров (Комитета по аудиту Совета директоров) «Горячая линия»</b>	<b>РИ-ГД-283</b>
		Стр. 4 из 10

## 2. Нормативные ссылки

Федеральный закон от 25.12.2008 № 273-ФЗ «О противодействии коррупции»;

Федеральный закон от 27.07.2010 N 224-ФЗ «О противодействии неправомерному использованию инсайдерской информации и манипулированию рынком и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации»;

Федеральный закон от 22.04.1996 N 39-ФЗ «О рынке ценных бумаг»;

Концепция и приложения COSO «Внутренний контроль. Интегрированная модель» (2013);

Международные профессиональные стандарты внутреннего аудита;

РИ-ГД-287X Кодекс корпоративной этики ПАО «Аэрофлот»;

РИ-ГД-170X Положение о конфиденциальной информации в ПАО «Аэрофлот»;

РИ-ГД-272X Порядок уведомления руководства ПАО «Аэрофлот» о фактах обращения в целях склонения работников ПАО «Аэрофлот» к совершению коррупционных правонарушений;

РИ-ГД-132X Положение о порядке доступа к инсайдерской информации.

## 3. Термины, определения и сокращения

**Антикоррупционная процедура (противодействие коррупции)** – деятельность Группы «Аэрофлот» в пределах ее полномочий:

по предупреждению коррупции, в том числе по выявлению и последующему устранению причин коррупции (профилактика коррупции);

по выявлению, предупреждению, пресечению, раскрытию и расследованию коррупционных правонарушений (борьба с коррупцией);


по минимизации и (или) ликвидации последствий коррупционных правонарушений (на основе определения, установленного Федеральным законом от 25.12.2008 N 273-ФЗ "О противодействии коррупции").

**Внутренний контроль** - процесс, осуществляемый Советом директоров, руководством и другими работниками организации, направленный на обеспечение разумной уверенности в достижении целей, связанных с операционной деятельностью, подготовкой отчетности и комплаенс (на основе определения, установленного Концепцией и приложениям COSO «Внутренний контроль. Интегрированная модель» (2013)).

**Заявители** - работники Группы «Аэрофлот», клиенты, партнеры по бизнесу и другие лица, с которым ПАО «Аэрофлот» и/или его подконтрольные организации намерены вступить или находятся в гражданско-правовых отношениях.

**Инсайдерская информация<sup>2</sup>** - точная и конкретная информация, которая не была распространена или предоставлена (в том числе сведения, составляющие коммерческую, служебную, банковскую тайну, тайну связи (в части информации

<sup>2</sup> Перечень информации, относящейся к инсайдерской информации ПАО «Аэрофлот», определен в приложении к Положению о порядке доступа к инсайдерской информации.

	<b>Положение о системе конфиденциального информирования Совета директоров (Комитета по аудиту Совета директоров) «Горячая линия»</b>	<b>РИ-ГД-283</b>
		Стр. 5 из 10


о почтовых переводах денежных средств) и иную охраняемую законом тайну), распространение или предоставление которой может оказать существенное влияние на цены финансовых инструментов, иностранной валюты и (или) товаров (в том числе сведения, касающиеся одного или нескольких эмитентов эмиссионных ценных бумаг, одной или нескольких управляющих компаний инвестиционных фондов, паевых инвестиционных фондов и негосударственных пенсионных фондов, одного или нескольких хозяйствующих субъектов, указанных в пункте 2 статьи 4 Федерального закона от 27.07.2010 N 224-ФЗ, либо одного или нескольких финансовых инструментов, иностранной валюты и (или) товаров) и которая относится к информации, включенной в соответствующий перечень инсайдерской информации, указанный в статье 3 Федерального закона от 27.07.2010 N 224-ФЗ (на основе определения, установленного Федеральным законом от 27.07.2010 N 224-ФЗ «О противодействии неправомерному использованию инсайдерской информации и манипулированию рынком и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации»).

**Контролирующее лицо** - лицо, имеющее право прямо или косвенно (через подконтрольных ему лиц) распоряжаться в силу участия в подконтрольной организации и (или) на основании договоров доверительного управления имуществом, и (или) простого товарищества, и (или) поручения, и (или) акционерного соглашения, и (или) иного соглашения, предметом которого является осуществление прав, удостоверенных акциями (долями) подконтрольной организации, более 50 процентами голосов в высшем органе управления подконтрольной организации либо право назначать (избирать) единоличный исполнительный орган и (или) более 50 процентов состава коллегиального органа управления подконтрольной организации (на основе определения, установленного Федеральным законом от 22.04.1996 N 39-ФЗ «О рынке ценных бумаг»).

**Коррупция** – злоупотребление должностным положением, дача взятки, получение взятки, злоупотребление полномочиями, коммерческий подкуп либо иное незаконное использование физическим лицом своего должностного положения вопреки законным интересам общества и государства в целях получения выгоды в виде денег, ценностей и иного имущества или услуг имущественного характера, иных имущественных прав для себя или для третьих лиц либо незаконное предоставление такой выгоды указанному лицу другими физическими лицами (на основе определения, установленного Федеральным законом от 25.12.2008 N 273-ФЗ "О противодействии коррупции").

**Мошенничество** - хищение денежных средств или иного имущества, либо приобретение права на чужое имущество путем обмана, злоупотребления доверием, представления заведомо ложных и (или) недостоверных сведений или умышленного искажения данных в информационных ресурсах.

**Подконтрольное лицо (подконтрольная организация)** - юридическое лицо, находящееся под прямым или косвенным контролем контролирующего лица (на основе определения, установленного Федеральным законом от 22.04.1996 N 39-ФЗ «О рынке ценных бумаг»).

	<p align="center"><b>Положение о системе конфиденциального информирования Совета директоров (Комитета по аудиту Совета директоров) «Горячая линия»</b></p>	<p align="center"><b>РИ-ГД-283</b></p>
		<p align="right">Стр. 6 из 10</p>

**Существенность** - относительная значимость (важность) вопроса в рассматриваемом контексте, включая количественные и качественные факторы, например, величина, характер, эффект, уместность и последствия (на основе определения, установленного Международными профессиональными стандартами внутреннего аудита).

#### **4. Область применения**

4.1. «Горячая линия» может быть использована для обращений по следующим категориям информации:

нарушения требований применимого законодательства и организационно-распорядительных и нормативных документов Группы «Аэрофлот», касающихся инсайдерской информации, противодействия мошенничеству и коррупции<sup>3</sup>, любым работником и (или) любым членом органа управления или органа контроля за финансово-хозяйственной деятельностью Группы «Аэрофлот»;

нарушения Кодекса корпоративной этики ПАО «Аэрофлот»;

предложения по улучшению процедур внутреннего контроля (в т.ч. антикоррупционных процедур).

4.2. «Горячая линия» не может быть использована с целью:

распространения заведомо ложных сведений, порочащих честь и достоинство другого лица или подрывающих его репутацию;

оскорбления, выражения угрозы работникам Группы «Аэрофлот»;

осуществления хулиганских намерений;

распространения информации рекламного характера.

#### **5. Роли, права и обязанности участников процесса**

5.1. Определены следующие участники процесса:


Заявители;

ДВА.

5.2. Все работники Группы «Аэрофлот» имеют право сообщать о любых нарушениях работниками Группы «Аэрофлот» требований применимого законодательства, организационно-распорядительных и нормативных документов Группы «Аэрофлот», касающихся инсайдерской информации, противодействия мошенничеству и коррупции, и Кодекса корпоративной этики ПАО «Аэрофлот», независимо от того, к кому они относятся - к ним лично, их подчиненным, руководителям или другим лицам.

5.3. Все клиенты, партнеры по бизнесу и другие лица, с которыми Группа «Аэрофлот» намерена вступить или находится в гражданско-правовых

<sup>3</sup> В случае обращения к работнику ПАО «Аэрофлот» в целях склонения его и/или другого работника ПАО «Аэрофлот» к совершению коррупционных правонарушений, уведомление руководства ПАО «Аэрофлот» о таких фактах обращения осуществляется в соответствии с «Порядком уведомления руководства ПАО «Аэрофлот» о фактах обращения в целях склонения работников ПАО «Аэрофлот» к совершению коррупционных правонарушений».

	<p align="center"><b>Положение о системе конфиденциального информирования Совета директоров (Комитета по аудиту Совета директоров) «Горячая линия»</b></p>	<p align="center"><b>РИ-ГД-283</b></p>
		<p align="right">Стр. 7 из 10</p>

отношениях, могут сообщать о любых нарушениях работниками Группы «Аэрофлот» требований применимого законодательства, организационно-распорядительных и нормативных документов Группы «Аэрофлот», касающихся инсайдерской информации, противодействия мошенничеству и коррупции, и Кодекса корпоративной этики ПАО «Аэрофлот».

5.4. Заявители могут направлять свои предложения по улучшению процедур внутреннего контроля (в т.ч. антикоррупционных процедур).

5.5. ДВА отвечает за внедрение и актуализацию данного Положения, осуществляет сбор и анализ обращений, проведение служебных расследований и проверок, привлечение к служебным расследованиям экспертов (при необходимости), рассмотрение предложений в случаях, если в поступившем обращении содержатся предложения по улучшению процедур внутреннего контроля, с привлечением к рассмотрению предложений других структурных подразделений (при необходимости), осуществляет информирование заинтересованных сторон о результатах служебных расследований и проверок (при необходимости) и готовит сводную отчетность Комитету по аудиту Совета директоров и генеральному директору ПАО «Аэрофлот».

## **6. Механизм конфиденциального информирования**

6.1. В основе функционирования «Горячей линии» лежат принципы конфиденциальности и анонимности. ПАО «Аэрофлот» предоставляет Заявителям возможность оставлять обращение анонимно, т.е. не раскрывая свои данные. При этом необходимо учитывать, что если Заявитель не предоставил всю информацию, которой располагает, и с ним невозможно связаться для получения дополнительных данных, то проведение максимально тщательного и оперативного служебного расследования может быть затруднено.

6.2. Каждый Заявитель может отправить обращение по вопросам, указанным в п.4.1 данного Положения, на интернет-сайте ПАО «Аэрофлот» в разделе «Обращение в авиакомпанию» (<http://www.aeroflot.ru/cms/about/queries>). В данном разделе выделена отдельная секция для сбора обращений согласно п.4.1 Положения.


6.3. Заявители должны сообщать о нарушениях добросовестно, беспристрастно, честно и в вежливой форме. С целью ускорения обработки и рассмотрения обращения рекомендуется указать в нем следующие сведения:

краткое описание сути обращения (сведения, факты, обстоятельства, возможные причины, фамилия, имя, отчество и наименование должности причастных лиц, последствия, в том числе возможный материальный ущерб, рекомендации и т.п.);

область деятельности, в которой произошло/происходит или возможно произойдет нарушение;

наименование подразделения, в котором произошло/происходит или возможно произойдет нарушение;

временной период, в котором произошло/происходит или возможно произойдет нарушение, периодичность (постоянно, разово);

	<p align="center"><b>Положение о системе конфиденциального информирования Совета директоров (Комитета по аудиту Совета директоров) «Горячая линия»</b></p>	<p align="center"><b>РИ-ГД-283</b></p>
		<p align="right">Стр. 8 из 10</p>

фамилия, имя, отчество и координаты для обратной связи с заявителем для уточнения сведений, содержащихся в обращении, и направления ответа по результатам рассмотрения обращения (на усмотрение заявителя).

При необходимости Заявитель может присоединить к обращению документы и/или материалы в виде файлов.

6.4. В соответствии с Положением о конфиденциальной информации в ПАО «Аэрофлот» сведения, поступившие на «Горячую линию», могут быть отнесены к конфиденциальной информации ПАО «Аэрофлот», с соблюдением в отношении их соответствующего режима учета, хранения и защиты информации.

## **7. Порядок рассмотрения поступивших обращений**

7.1. ДВА ежедневно осуществляет сбор и первичный анализ обращений, поступивших на «Горячую линию». Все поступившие обращения должны быть зарегистрированы ДВА в соответствии с действующими организационно-распорядительными и нормативными документами ПАО «Аэрофлот».

7.2. По результатам анализа обращений могут быть приняты следующие меры реагирования:

- проведение служебного расследования;
- проведение проверки;
- переадресация обращения;
- отклонение обращения.


7.3. ДВА отклоняет поступившие обращения в случае, если сведения, указанные в обращении, попадают под категории информации, приведенные в п.4.2, и (или) в случае, если сведений, указанных в обращении, недостаточно для проведения дальнейших мероприятий и Заявитель не предоставил информацию для обратной связи. При отклонении обращения дальнейшие мероприятия по рассмотрению обращения не производятся.

7.4. ДВА выполняет переадресацию обращений в случае, если обращения, поступившие на «Горячую линию», не относятся к областям, регулируемым данным Положением (см. п.4.1). Подобные обращения должны быть перенаправлены в прочие ответственные подразделения в соответствии с действующими организационно-распорядительными и нормативными документами Группы «Аэрофлот» в течение 3 дней с момента поступления обращения.

7.5. Проведение служебного расследования и (или) проверки осуществляется по решению директора ДВА. Служебное расследование проводится для обращений по нарушениям требований применимого законодательства, организационно-распорядительных и нормативных документов Группы «Аэрофлот», касающихся инсайдерской информации, противодействия мошенничеству и коррупции, и Кодекса корпоративной этики ПАО «Аэрофлот». Проверка проводится по обращениям с предложениями по улучшению процедур внутреннего контроля (в т.ч. антикоррупционных процедур).

7.6. Служебное расследование по фактам, изложенным в обращении, проводится в течение 3 недель с момента получения обращения, если иной срок не установлен



	<p align="center"><b>Положение о системе конфиденциального информирования Совета директоров (Комитета по аудиту Совета директоров) «Горячая линия»</b></p>	<p align="center"><b>РИ-ГД-283</b></p>
		<p align="right">Стр. 9 из 10</p>

действующими организационно-распорядительными и нормативными документами ПАО «Аэрофлот». Проверка по обращениям с предложениями по улучшению процедур внутреннего контроля (в т.ч. антикоррупционных процедур) проводится в течение 30 дней с момента получения обращения. Служебные расследования и проверки проводятся в соответствии с действующими организационно-распорядительными и нормативными документами ПАО «Аэрофлот».

7.7. Контроль за ходом проведения служебных расследований и проверок по обращениям, поступившим на «Горячую линию», осуществляется директором ДВА.

7.8. Для принятия срочных оперативных мер и (или) для привлечения других структурных подразделений ДВА готовит соответствующее представление на имя генерального директора ПАО «Аэрофлот».

7.9. Работники Группы «Аэрофлот» в ходе служебного расследования и (или) проверки обязаны оказывать всяческое содействие и создавать необходимые условия лицам, его проводящим, предоставлять необходимую информацию и документы, а также письменные объяснения по существу изучаемых обстоятельств.


7.10. По завершении служебного расследования и (или) проверки ДВА принимает решение о необходимости информирования о достигнутых результатах лица, от которого было получено обращение (при наличии информации по предоставлению обратной связи). Результаты могут быть представлены в виде информационного сообщения по электронной почте или иной форме (в зависимости от оставленных Заявителем координат для обратной связи) не позднее чем через 5 рабочих дней после окончания служебного расследования и (или) проверки.

7.11. При необходимости принятия управленческих решений по результатам проведения служебного расследования и (или) проверки ДВА готовит соответствующее представление на имя генерального директора ПАО «Аэрофлот».

7.12. Если по результатам служебного расследования были выявлены существенные нарушения применимого законодательства и (или) организационно-распорядительных и нормативных документов Группы «Аэрофлот», ДВА обязан проинформировать об этом Совет директоров (Комитет по аудиту Совета директоров) и генерального директора ПАО «Аэрофлот». Если по результатам служебного расследования были выявлены нарушения положений Кодекса корпоративной этики ПАО «Аэрофлот» членами Совета директоров, генеральным директором либо членами Правления ПАО «Аэрофлот», ДВА обязан проинформировать об этом Комитет по аудиту Совета директоров, который вырабатывает рекомендации Совету директоров по мерам ответственности, подлежащим применению.

7.13. Ежемесячно директор ДВА анализирует перечень поступивших обращения по «Горячей линии» на предмет текущего статуса обращений, корректной классификации и переадресации обращений, своевременного выполнения сроков по работе с обращениями.

7.14. На регулярной основе, но не реже чем раз в квартал, ДВА должен предоставлять Комитету по аудиту Совета директоров и генеральному директору ПАО «Аэрофлот» сводный отчет с описанием текущего уровня активности механизма конфиденциального информирования. В отчете должна быть представлена следующая сводная информация: сведения о категориях, поступающих в конфиденциальном

	<b>Положение о системе конфиденциального информирования Совета директоров (Комитета по аудиту Совета директоров) «Горячая линия»</b>	<b>РИ-ГД-283</b>
		Стр. 10 из 10

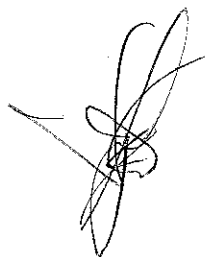
порядке обращений, результатах проведенных служебных расследований и проверок, предлагаемые корректирующие мероприятия. Частота предоставления отчета может варьироваться в зависимости от уровня активности механизма конфиденциального информирования.

## 8. Заключительные положения

8.1 Разработка, изменения и дополнения Положения находятся в компетенции ДВА. Проект Положения и внесение изменений и дополнений согласовываются со структурными подразделениями ПАО «Аэрофлот» в соответствии с действующими организационно-распорядительными и нормативными документами ПАО «Аэрофлот».

8.2 Текст Положения размещается на внутреннем портале ПАО «Аэрофлот», а также на интернет-сайте ПАО «Аэрофлот».

Директор департамента  
внутреннего аудита



Л.А. Душатин

Исп. Душатин Л.А.  
тел. 24-10