

УТВЕРЖДЕНА  
Советом директоров ПАО «Аэрофлот»  
«14» июня 2022 г.  
(протокол № 20)

# ПОЛИТИКА в области устойчивого развития Группы Аэрофлот

Тип документа:	Руководство по качеству	
Действует с:	Даты утверждения	
Разработчик:	Департамент корпоративных финансов	тел.: 47347 anapolnov@aeroflot.ru

## ЗАПИСЬ ИСТОРИИ ДОКУМЕНТА

Номер издания	Номер ревизии документа	Дата ввода в действие/отмены	Примечание
Издание 01			Издан впервые. Ввод в связи с п.1.5. Плана мероприятий по результатам оценки эффективности разработки и реализации принципов устойчивого развития №74/Пл от 24.12.2020

## Содержание

1.	Общие положения.....	4
1.1.	Введение .....	4
1.2.	Нормативные ссылки.....	4
1.3.	Термины, сокращения и определения.....	4
1.4.	Система внесения поправок и изменений.....	5
1.5.	Цели и задачи Политики.....	6
1.6.	Сфера действия Политики.....	6
2.	Общие принципы деятельности в области устойчивого развития .....	6
2.1.	Подотчетность .....	7
2.2.	Прозрачность .....	7
2.3.	Этичное поведение .....	7
2.4.	Уважение интересов заинтересованных сторон.....	7
2.5.	Соблюдение верховенства закона.....	7
2.6.	Соблюдение международных норм поведения .....	7
2.7.	Соблюдение прав человека .....	7
3.	Цели в области устойчивого развития.....	8
4.	Основные направления деятельности Группы Аэрофлот в области устойчивого развития .....	8
4.1.	Безопасность и качество оказываемых услуг.....	8
4.2.	Информационная безопасность.....	9
4.3.	Сокращение экологического воздействия .....	9
4.4.	Ответственное управление персоналом .....	10
4.5.	Деятельность в области прав человека.....	11
4.6.	Социальная деятельность.....	11
4.7.	Противодействие и профилактика нарушений при осуществлении финансово-хозяйственной деятельности.....	12
5.	Система управления в области устойчивого развития.....	12
5.1.	Идентификация и оценка рисков и возможностей .....	12
5.2.	Организация процесса взаимодействия с заинтересованными сторонами.....	13
5.3.	Распределение ответственности за вопросы в области устойчивого развития ..	13
6.	Отчетность в области устойчивого развития.....	14

	<b>Политика</b> <b>в области устойчивого развития</b> <b>Группы Аэрофлот</b>	<b>РКп-ГД-008</b> Изд. 01 Рев. 00 Стр. 4 из 15
---	--	--

## 1. Общие положения

### 1.1. Введение

Настоящая политика в области устойчивого развития (далее – «Политика») Группы Аэрофлот является внутренним нормативным документом, который систематизирует деятельность Группы Аэрофлот в области устойчивого развития, а также определяет, каким образом принципы устойчивого развития интегрированы в деятельность Группы Аэрофлот.

### 1.2. Нормативные ссылки

В Группе Аэрофлот разработаны и действуют следующие документы, связанные с вопросами устойчивого развития:

- Политика в области охраны труда;
- РК-ГД-001. Руководство по интегрированной системе менеджмента ПАО «Аэрофлот»;
- РД-ГД-024. Руководство по управлению программой аудитов;
- РИ-ГД-287Х. Кодекс корпоративной этики ПАО «Аэрофлот»;
- РКп-ГД-001. Антикоррупционная политика Группы Аэрофлот;
- РКп-ГД-005. Политика конфиденциальности ПАО «Аэрофлот» в области защиты персональных данных;
- РКк-ГД-001. Концепция экономической безопасности ПАО «Аэрофлот»;
- иные документы, размещенные в публичном доступе (<https://www.aeroflot.ru>, <https://ir.aeroflot.ru>, <https://www.moex.com/ru>, сайты подконтрольных ПАО «Аэрофлот» организаций).

### 1.3. Термины, сокращения и определения

В настоящей Политике используются следующие термины:

**альянс SkyTeam** – один из крупнейших глобальных альянсов авиаперевозчиков;

**Группа Аэрофлот** – публичное акционерное общество «Аэрофлот – российские авиалинии» и его подконтрольные организации;

**заинтересованные стороны** – физические и юридические лица или группы лиц (работники, клиенты, местное население, инвесторы, акционеры и т.д.), в различной степени вовлеченные в деятельность организации, которые влияют на результаты деятельности организации и/или испытывают на себе влияние с ее стороны;

**окружающая среда** – природное окружение, в котором функционирует организация, включая землю, недра, почвы, поверхностные и подземные воды, атмосферный воздух, растительный, животный мир и иные организмы, а также слой атмосферы и околоземное космическое пространство;

**отчет** – нефинансовый отчет / отчет об устойчивом развитии Группы Аэрофлот (может быть представлен в составе годового отчета или в качестве отдельного документа);

**персональные данные** – сведения, относящиеся к прямо или косвенно определенному или определяемому физическому лицу (субъекту персональных данных), которые могут быть предоставлены другим лицам;

**Руководство по социальной ответственности ISO 26000** – руководство по принципам, лежащим в основе социальной ответственности, основным темам и проблемам, касающимся социальной ответственности, и способам интеграции

социально ответственного поведения в стратегии, системы, практики и процессы организации;

**стандарты AA1000SES** – набор инструментов и стандартов управления нефинансовой отчетностью и обеспечения ее качества, разработанные Институтом социальной и этической отчетности (AccountAbility);

**стандарты GRI** – стандарты Глобальной инициативы по отчетности, предназначенные для добровольного применения организациями при подготовке отчетности в области устойчивого развития. В стандартах предложен список показателей, которые могут применяться в такой отчетности;

**устойчивое развитие** – развитие, которое удовлетворяет потребностям настоящего поколения, не ставя под сомнение возможности будущих поколений удовлетворять свои потребности;

**Цели в области устойчивого развития (ЦУР)** – набор из 17 взаимосвязанных целей, разработанных в 2015 году Генеральной ассамблеей ООН в качестве «плана достижения лучшего и более устойчивого будущего для всех»;

**IATA (International Air Transport Association)** – Международная ассоциация воздушного транспорта. Одним из направлений деятельности IATA является предоставление авиакомпаниям-участникам возможности управления выручкой от продаж авиаперевозок посредством ICCS;

**ICAO (International Civil Aviation Organization)** – Международная организация гражданской авиации, специализированное учреждение ООН, устанавливающее международные нормы гражданской авиации и координирующее ее развитие с целью повышения безопасности и эффективности;

**IOSA (IATA Operational Safety Audit)** – аббревиатура и краткое наименование системы проверки эксплуатационной безопасности IATA, которая является международно признанной системой оценки, предназначенной для проверки систем эксплуатационного управления и контроля эксплуатантов. Сертификацию IOSA осуществляют шесть независимых аудиторских фирм;

**ISO 14001** – международный стандарт, содержащий требования к системе экологического управления (environmental management system), по которым проходит сертификация;

**ISO 9001** – международный стандарт, устанавливающий требования к системе менеджмента качества, которые могут быть использованы для внутреннего применения организациями, а также в целях сертификации или заключения контрактов.

#### 1.4. Система внесения поправок и изменений

Инициаторами пересмотра (ревизии) Политики в области устойчивого развития Группы Аэрофлот могут выступать:

Совет директоров ПАО «Аэрофлот»;

Комитеты Совета директоров ПАО «Аэрофлот»;

генеральный директор ПАО «Аэрофлот»;

Правление ПАО «Аэрофлот»;

первый заместитель генерального директора ПАО «Аэрофлот» по производству;

заместители генерального директора ПАО «Аэрофлот» по направлениям деятельности;

руководители структурных подразделений ПАО «Аэрофлот»;

руководители подконтрольных ПАО «Аэрофлот» организаций.

Политика в области устойчивого развития Группы Аэрофлот и изменения к ней утверждаются решением Совета директоров ПАО «Аэрофлот», вступают в силу с момента утверждения Советом директоров ПАО «Аэрофлот» и вводятся в действие приказом генерального директора ПАО «Аэрофлот».

### **1.5. Цели и задачи Политики**

Целями настоящей Политики являются:

определение ключевых ценностей, принципов и подходов в области устойчивого развития, которые должны соблюдаться работниками и членами органов управления компаний Группы Аэрофлот;

интеграция аспектов устойчивого развития в систему управления Группы Аэрофлот;

поддержание доверия заинтересованных сторон к Группе Аэрофлот как прозрачной и социально ответственной группе компаний.

Задачами настоящей Политики являются:

формирование основы системы управления Группы Аэрофлот в области устойчивого развития;

повышение прозрачности деятельности Группы Аэрофлот в области устойчивого развития через внедрение механизмов публикации отчетности в этой сфере;

определение роли и ответственности структурных подразделений ПАО «Аэрофлот» и компаний Группы Аэрофлот в части аспектов устойчивого развития;

определение взаимосвязи аспектов устойчивого развития и ключевых процессов деятельности Группы Аэрофлот.

### **1.6. Сфера действия Политики**

Политика должна способствовать систематизации и унификации деятельности Группы Аэрофлот в области устойчивого развития, поэтому ее положения распространяются на всех работников компаний Группы Аэрофлот вне зависимости от занимаемой ими должности, а также на членов Совета директоров ПАО «Аэрофлот» и подконтрольных ПАО «Аэрофлот» организаций.

Распорядительные, локальные нормативные и иные внутренние документы компаний Группы Аэрофлот не должны противоречить настоящей Политике.

Решение о присоединении к Политике принимается соответствующим органом управления компании Группы Аэрофлот в порядке, установленном законом и внутренними документами такой компании. После присоединения Политика, а также любые ее последующие редакции становятся обязательными для исполнения присоединившейся компанией Группы Аэрофлот и ее работниками, как если бы это был внутренний нормативный акт такой компании.

## **2. Общие принципы деятельности в области устойчивого развития**

Деятельность Группы Аэрофлот в области устойчивого развития основывается на следующих принципах социальной ответственности, определенных международным Руководством по социальной ответственности ISO 26000.

## **2.1. Подотчетность**

Группа Аэрофлот принимает на себя обязательства подотчетности за воздействие ее решений и деятельности на окружающую среду, экономику и общество, а также за меры, принимаемые для предотвращения повторения непреднамеренных и непредвиденных негативных воздействий. Группа Аэрофлот готова открыто принимать соответствующую обоснованную и объективную критику, а также обязуется реагировать на нее.

## **2.2. Прозрачность**

Группа Аэрофлот стремится к обеспечению прозрачности своих решений и действий, оказывающих воздействие на общество, экономику и окружающую среду. Группа Аэрофлот стремится раскрывать в понятной, точной и полной форме и в адекватной и достаточной степени политику, решения и действия, за которые несет ответственность, включая их известное и вероятное воздействие на общество, экономику и окружающую среду.

## **2.3. Этичное поведение**

Группа Аэрофлот придерживается стандартов этичного ведения бизнеса. Деятельность основывается на таких ценностях, как честность, справедливость и добросовестность.

## **2.4. Уважение интересов заинтересованных сторон**

Группа Аэрофлот уважает и учитывает интересы своих заинтересованных сторон и реагирует на их запросы, а также на регулярной основе выявляет и оценивает ожидания и интересы заинтересованных сторон в рамках встреч, интервью, опросов, фокус-групп и анализа обращений и принимает во внимание полученную информацию.

## **2.5. Соблюдение верховенства закона**

Группа Аэрофлот осознает верховенство закона и осуществляет свою деятельность в строгом соответствии с требованиями действующего законодательства.

## **2.6. Соблюдение международных норм**

Следуя общегражданскому принципу верховенства закона, Группа Аэрофлот соблюдает международные нормы. Применение общепризнанных принципов и норм международного права осуществляется, в ситуациях, когда законодательством Российской Федерации не урегулированы отношения, связанные с экологическими или социальными вопросами.

## **2.7. Соблюдение прав человека**

Группа Аэрофлот соблюдает права человека и признает их важность. Группа Аэрофлот уважает всеобъемлющий характер таких прав и исходит из того, что они нераздельно применимы вне зависимости от страны, культуры и ситуации.

### 3. Цели в области устойчивого развития

Основной целью Группы Аэрофлот в области устойчивого развития является обеспечение транспортной связанности регионов и городов России, мобильности населения и доступности авиаперевозок на основе экологически эффективных операций.

Группа Аэрофлот вносит свой вклад в достижение всех 17 Целей в области устойчивого развития ООН.

Приоритетными целями являются:

#### ЦУР 5: Гендерное равенство

Группа Аэрофлот не допускает дискриминации работников, в том числе по половому признаку и содействует профессиональному развитию женщин в авиации.

#### ЦУР 8: Достойная работа и экономический рост

Группа Аэрофлот создает рабочие места, обеспечивает достойный уровень заработной платы, безопасные условия труда и возможности для роста и развития.

#### ЦУР 9: Индустриализация, инновации и инфраструктура

Группа Аэрофлот повышает транспортную доступность регионов путем осуществления перевозок на социально значимых маршрутах.

#### ЦУР 12: Ответственное потребление и производство

Группа Аэрофлот внедряет ресурсосберегающие технологии, осуществляет управление отходами и вторичную переработку сырья.

#### ЦУР 13: Борьба с изменением климата

Группа Аэрофлот реализует программы по повышению экологической эффективности, осуществляет мониторинг выбросов парниковых газов, использует воздушные суда с высокой топливной эффективностью.

## 4. Основные направления деятельности Группы Аэрофлот в области устойчивого развития

### 4.1. Безопасность и качество оказываемых услуг

Обеспечение авиационной безопасности и безопасности полетов является приоритетным направлением для Группы Аэрофлот. При предоставлении услуг Группа Аэрофлот стремится обеспечить своим клиентам максимальный уровень надежности и комфорта.

В ПАО «Аэрофлот» внедрена интегрированная система управления, эффективность и результативность которой регулярно подтверждается внешними международно-признанными организациями, осуществляющими независимый аудит. Базовым интегрирующим элементом системы управления является система менеджмента качества, которая в течение многих лет успешно проходит международную сертификацию по стандарту ISO 9001, регистрацию в рамках отраслевых программ IATA (IOSA), а также соответствует Федеральным авиационным правилам Российской Федерации. Программа обеспечения качества ПАО «Аэрофлот» предусматривает проведение аудитов в соответствии с требованиями Руководства по управлению программой аудитов (РД-ГД-024) и дальнейшую оценку системы менеджмента, а также эксплуатационной деятельности, технического обслуживания воздушных судов для обеспечения:

- соответствия внешним регулирующим и собственным внутренним требованиям;
- удовлетворения заявленным эксплуатационным нуждам;



идентификации несоответствий;  
идентификации опасностей при производстве полетов и выполнении авиационных работ;  
анализа рисков и последующий мониторинг эффективности контроля рисков в области безопасности полетов;  
идентификации областей, требующих улучшения.

Ввиду специфики деятельности в Группе Аэрофлот уделяется особое внимание анализу рисков и разработке мероприятий по повышению показателей безопасности полетов и предупреждению авиационных происшествий.

В ПАО «Аэрофлот» и АО «Авиакомпания «Россия» действуют автоматизированные системы управления авиационной безопасностью, благодаря которым работники имеют доступ к оперативной информации, отражающей в режиме реального времени состояние системы безопасности. Система позволяет определить соответствие уровня безопасности стандартам, которые предусмотрены программой безопасности соответствующей авиакомпании Группы Аэрофлот, рекомендованным стандартам ICAO и IATA, а также законодательству страны базирования аэропорта назначения. В ООО «Авиакомпания «Победа» действует отдельная система управления авиационной безопасностью.

## **4.2. Информационная безопасность**

Обеспечение информационной безопасности является одним из ключевых направлений деятельности Группы Аэрофлот. Комплексная система информационной безопасности Группы Аэрофлот выстраивается в соответствии с применимым законодательством, положениями международных стандартов и требованиями альянса SkyTeam, а также лучшими практиками в области информационной безопасности.

Обеспечение информационной безопасности Группы Аэрофлот осуществляется на основе комплексной реализации правовых, организационных и технических мер защиты информации.

Нормативные документы ПАО «Аэрофлот» и его подконтрольных организаций охватывают вопросы защиты конфиденциальных сведений, предоставляемых им заинтересованными сторонами. Принципы и порядок обработки персональных данных закреплены в Политике конфиденциальности ПАО «Аэрофлот» в области защиты персональных данных.

Группа Аэрофлот принимает необходимые и достаточные организационные и технические меры обеспечения информационной безопасности, нацеленные на исключение возможности реализации актуальных угроз информационной безопасности. Группа Аэрофлот уделяет особое внимание непрерывному совершенствованию комплексной системы информационной безопасности.

## **4.3. Сокращение экологического воздействия**

Политика в области качества и экологии, принятая в ПАО «Аэрофлот», направлена на повышение энергетической и экологической эффективности конечного продукта деятельности – перевозки пассажиров, багажа, почты и грузов. Приоритеты по снижению уровня нагрузки на окружающую среду установлены в ежегодных экологических целях ПАО «Аэрофлот»:

сокращение потребления энергоносителей;  
снижение массы выбросов загрязняющих веществ в атмосферный воздух при осуществлении полетов и при наземном обслуживании воздушных судов;

снижение загрязнения окружающей среды вследствие образования и размещения отходов.

Для достижения целей экологической политики ПАО «Аэрофлот» ставит перед собой следующие задачи:

- поддержание функционирования системы экологического менеджмента;
- сокращение энергоемкости операционной деятельности путем внедрения ресурсосберегающих процессов и технологий;

- управление отходами с акцентом на вторичную переработку;
- мониторинг и анализ операционной деятельности и технологических процессов;
- использование показателей экологической эффективности в качестве одного из критериев при выборе поставщиков и подрядчиков;

- повышение информированности работников в области охраны окружающей среды,

- поощрение бережного расходования ресурсов, воспитание культуры утилизации отходов.

Управление топливной эффективностью – одно из приоритетных направлений деятельности Группы Аэрофлот. Эксплуатация современных самолетов способствует снижению выбросов парниковых газов в атмосферу. Повышение вместительности самолетов, оптимальная загрузка рейсов и оптимизация маршрутов позволяют повысить топливную эффективность и снизить экологический след.

Системы экологического менеджмента ПАО «Аэрофлот» и АО «Авиакомпания «Россия» сертифицированы по стандарту ISO 14001. Внедренная в соответствии с требованиями ISO 14001:2015 система экологического менеджмента обеспечивает улучшение экологической результативности компании.

#### **4.4. Ответственное управление персоналом**

Деятельность Группы Аэрофлот в области взаимодействия с персоналом регулируется требованиями применимого законодательства регионов присутствия, внутренними нормативными документами, а также условиями, закрепленными в коллективных договорах.

Приоритетами Группы Аэрофлот в области управления персоналом являются:

- поиск и привлечение работников, включая укомплектование летных и кабинных экипажей;

- удержание высокопрофессиональных работников;

- обучение работников, включая подготовку персонала для работы на новых типах воздушных судов;

- организация подготовки кадрового резерва;

- проведение аттестации работников;

- развитие систем мотивации;

- поддержание высокого уровня лояльности работников;

- обеспечение социальной поддержки работников;

- укрепление привлекательности компаний Группы Аэрофлот как ведущих работодателей на рынке авиановых перевозок.

Система охраны труда Группы Аэрофлот соответствует требованиям законодательства Российской Федерации и лучшим отраслевым практикам и включает в себя спектр мероприятий по минимизации травмоопасных ситуаций: вводные инструктажи и обучение по охране труда, учет и анализ причин производственного травматизма и профессиональных заболеваний, комплексные проверки состояния охраны труда, периодические медицинские осмотры. Группа Аэрофлот принимает меры

	<b>Политика</b> <b>в области устойчивого развития</b> <b>Группы Аэрофлот</b>	<b>РКп-ГД-008</b> Изд. 01 Рев. 00 Стр. 11 из 15
---	--	---

по недопущению опасных ситуаций и стремится минимизировать случаи травматизма в ходе производственной деятельности. Все несчастные случаи расследуются на предмет их связи с производственной деятельностью, по итогам расследований принимаются меры для устранения причин и дальнейшего недопущения похожих ситуаций.

#### **4.5. Деятельность в области прав человека**

Группа Аэрофлот в полной мере соблюдает законодательство Российской Федерации, а также международные стандарты по защите прав человека и трудовые стандарты, которые закреплены в следующих документах:

Международная хартия прав человека;

Декларация Международной организации труда об основополагающих принципах и правах в сфере труда;

Конвенция ООН о правах ребенка;

Руководящие принципы предпринимательской деятельности в аспекте прав человека ООН.

Сводом применяемых и разделяемых этических и нравственных норм в компаниях Группы Аэрофлот является Кодекс корпоративной этики. Группа Аэрофлот уважает права и свободы работников и деловых партнеров, предоставляет равные возможности и гарантирует защиту от любых форм дискриминации, определенных российским законодательством и нормами международного права. В Группе Аэрофлот действует запрет на любые преференции по политическим, религиозным, национальным и иным мотивам при реализации кадровой политики, а также политики в сфере оплаты труда и социального обеспечения. Группа Аэрофлот никогда не использовала и не использует детский труд или труд по принуждению.

В ПАО «Аэрофлот» действует многоканальная система учета и обработки добровольных сообщений для персонала. Обращения принимаются по следующим каналам: электронная почта, почтовые ящики для бумажной корреспонденции, рапорты руководству, отчеты из внутренних систем. В подконтрольных организациях ПАО «Аэрофлот» функционируют свои системы и процедуры обработки добровольных сообщений для персонала.

#### **4.6. Социальная деятельность**

Группа Аэрофлот ответственно подходит к взаимодействию с органами власти, населением и общественными объединениями регионов своего присутствия. Группа Аэрофлот реализует различные социальные программы, в том числе поддерживает благотворительные организации, спонсирует инициативы в сфере спорта и культуры, сотрудничает с медицинскими учреждениями и оказывает помощь пострадавшим в результате вооруженных конфликтов и стихийных бедствий.

С целью обеспечения стабильного и доступного воздушного сообщения отдаленных и стратегически важных регионов, в том числе Дальнего Востока, с центром европейской части России, а также повышения мобильности населения, Группа реализует программу «плоских» тарифов, в рамках которой применяются единые тарифы в экономическом классе, которые не изменяются по мере приближения даты вылета.

#### **4.7. Противодействие и профилактика нарушений при осуществлении финансово-хозяйственной деятельности**

В Группе Аэрофлот осуществляется своевременное выявление угроз деятельности Группы Аэрофлот и ее интересам, их локализация и устранение; минимизация негативного воздействия на основе разработанного и реализуемого комплекса мероприятий экономико-правового и организационного характера.

### **5. Система управления в области устойчивого развития**

#### **5.1. Идентификация и оценка рисков и возможностей**

Деятельность Группы Аэрофлот в области управления рисками направлена на развитие комплексной системы, позволяющей своевременно выявлять риски, воздействующие на бизнес, оценивать их существенность и осуществлять мероприятия по их управлению (снижению уровня рисков) как в части вероятности реализации рисков, так и в части ущерба от их реализации.

Управление рисками регулируется Положением о системе управления рисками Группы Аэрофлот. Функции управления рисками распределены между Советом директоров, Комитетом по аудиту Совета директоров, Правлением и структурными подразделениями ПАО «Аэрофлот», также в ПАО «Аэрофлот» функционирует департамент управления рисками. В обязанности данного департамента входит:

- общая координация процессов управления рисками;
- разработка методологических документов в области обеспечения процесса управления рисками;
- организация обучения работников в области управления рисками;
- анализ портфеля рисков и выработка предложений по стратегии реагирования и перераспределения ресурсов в отношении управления соответствующими рисками;
- формирование сводной отчетности по рискам;
- осуществление мониторинга процессов управления рисками структурными подразделениями ПАО «Аэрофлот» и компаниями Группы Аэрофлот;
- подготовка и представление информации органам управления ПАО «Аэрофлот» и компаниям Группы Аэрофлот об эффективности корпоративной системы управления рисками.

Управление рисками в ПАО «Аэрофлот» осуществляется в соответствии со СТО УР 21.0 «Управление рисками. Методика управления рисками. Общие положения». Управление рисками в компаниях Группы Аэрофлот осуществляется на основе внутренних документов, разработанных на базе СТО УР 21.0 «Управление рисками. Методика управления рисками. Общие положения».

Группа Аэрофлот осознает важность управления экологическими рисками. В целях минимизации экологических рисков в ПАО «Аэрофлот» функционирует корпоративная система управления выбросами парниковых газов, включающая в себя систему мониторинга и учета выбросов CO<sub>2</sub>, которая позволяет соответствовать требованиям национальной и международных систем мониторинга, отчетности и проверки объемов выбросов парниковых газов. Группа Аэрофлот отслеживает изменения законодательства по вопросам изменения климата и своевременно адаптирует бизнес под все применимые требования.

## 5.2. Организация процесса взаимодействия с заинтересованными сторонами

Одним из важнейших направлений деятельности Группы Аэрофлот является построение качественного и эффективного диалога с заинтересованными сторонами. Группа Аэрофлот выделяет в качестве основных следующие заинтересованные стороны:

- клиенты;
- бизнес-партнеры;
- акционеры и инвесторы;
- работники;
- общественность;
- государственные и муниципальные органы власти и управления.

Взаимодействие с заинтересованными сторонами основано на принципах уважения интересов, информационной открытости и прозрачности деятельности Группы Аэрофлот, регулярности взаимодействия и соблюдения обязательств.

При взаимодействии с заинтересованными сторонами Группа Аэрофлот учитывает принципы и рекомендации стандарта AA1000SES:

**принцип существенности** – Группа Аэрофлот четко определяет круг своих заинтересованных сторон и знает, какие их интересы являются существенными;

**принцип полноты** – в процессе своей деятельности Группа Аэрофлот изучает опасения заинтересованных сторон и стремится понять их точку зрения по значимым вопросам, а также потребности и ожидания;

**принцип готовности к реагированию** – при осуществлении своей деятельности Группа Аэрофлот последовательно реагирует на все существенные вопросы заинтересованных сторон.

Группа Аэрофлот поддерживает непрерывную связь с заинтересованными сторонами по всем возникающим вопросам. Ключевыми механизмами взаимодействия с заинтересованными сторонами являются публикация пресс-релизов, раскрытие информации обо всех существенных корпоративных событиях, публикация отчетности, организация круглых столов, пресс-конференций и встреч. Выбор наиболее эффективных механизмов и инструментов определяется целями и задачами взаимодействия и зависит от конкретной группы заинтересованных сторон.

## 5.3. Распределение ответственности за вопросы в области устойчивого развития

Управление деятельностью в области устойчивого развития в ПАО «Аэрофлот» и его подконтрольных организациях осуществляется в рамках системы корпоративного управления и является ее неотъемлемой частью.

Совет директоров ПАО «Аэрофлот» осуществляет общее руководство деятельностью ПАО «Аэрофлот», за исключением решения вопросов, отнесенных к компетенции общего собрания акционеров, и несет ответственность за обеспечение долгосрочного устойчивого развития ПАО «Аэрофлот», контроля за деятельностью его исполнительных органов, соблюдения и защиты прав и законных интересов акционеров. Управление деятельностью в области устойчивого развития подконтрольных ПАО «Аэрофлот» организаций осуществляется в рамках их системы корпоративного управления и является ее неотъемлемой частью. Советы директоров и иные органы управления подконтрольных ПАО «Аэрофлот» организаций несут

ответственность за обеспечение долгосрочного устойчивого развития в рамках своих организаций.

Генеральный директор и Правление ПАО «Аэрофлот» осуществляют руководство текущей деятельностью компании в целях решения поставленных задач. За координацию работы в области устойчивого развития отвечает председатель Правления ПАО «Аэрофлот», функции которого осуществляет генеральный директор. Координация работы в области устойчивого развития в подконтрольных ПАО «Аэрофлот» организациях осуществляется их исполнительными органами.

Функции текущего планирования деятельности Группы Аэрофлот по ключевым направлениям в области устойчивого развития, реализации инициатив, сбору и консолидации нефинансовой информации возлагаются на структурные подразделения ПАО «Аэрофлот» и его подконтрольных организаций. Структурные подразделения ПАО «Аэрофлот» и его подконтрольных организаций осуществляют реализацию положений настоящей Политики в рамках своей компетенции.

## 6. Отчетность в области устойчивого развития

Группа Аэрофлот стремится к открытости и информирует заинтересованные стороны о результатах своей деятельности в области устойчивого развития.

Ежегодный выпуск отчетности в области устойчивого развития осуществляется в соответствии с настоящей Политикой в виде главы об устойчивом развитии в составе годового отчета ПАО «Аэрофлот» или в виде отдельного документа. Качественная и количественная информация в области устойчивого развития раскрывается с учетом принципов и критериев, изложенных в стандартах GRI.

При определении содержания отчетности в области устойчивого развития Группа Аэрофлот принимает во внимание следующие принципы:

**охват заинтересованных сторон** – в рамках подготовки отчета Группа Аэрофлот выявляет заинтересованные стороны и поясняет в его тексте, каким образом учтены их обоснованные ожидания и интересы;

**контекст устойчивого развития** – отчет представляет результаты деятельности Группы Аэрофлот в широком контексте устойчивого развития, важнейший вопрос которого заключается в том, какой вклад организация вносит или намеревается внести в будущем в улучшение экономической, экологической и социальной ситуации, процессов развития и тенденций на местном, региональном и глобальном уровнях;

**существенность** – информация в отчете охватывает темы, которые отражают существенные воздействия организации на аспекты устойчивого развития или могут повлиять на оценки и решения заинтересованных сторон;

**полнота** – охват существенных тем и границы отчетности должны быть достаточны для того, чтобы отразить значительное воздействие на аспекты устойчивого развития и дать заинтересованным сторонам возможность оценить результаты деятельности организации за отчетный период. Полнота включает три основных измерения – сферу охвата, границы и временные рамки отчетности.

Для обеспечения качества отчета Группа Аэрофлот руководствуется следующими принципами:

**точность** – информация, представленная в отчете, является достаточно точной и подробной для того, чтобы заинтересованные стороны могли оценить результаты деятельности организации;

**сбалансированность** – отчет отражает положительные и отрицательные аспекты деятельности Группы Аэрофлот, что в свою очередь помогает заинтересованным сторонам объективно оценить ее общие результаты;

**ясность** – информация в отчете является понятной и доступной для заинтересованных сторон, читающих отчет;

**сопоставимость** – вопросы и информация выбраны, собраны и включены в отчет единообразно, а раскрываемые данные представлены в формате, позволяющем заинтересованным сторонам анализировать результаты деятельности Группы Аэрофлот и сравнивать их с результатами деятельности других организаций;

**надежность** – отчет может быть проверен на предмет достоверности его содержания и соблюдения принципов отчетности;

**своевременность** – отчетность публикуется на регулярной основе, данные в отчетах сопровождаются пояснениями и указаниями, к какому временному периоду относится раскрываемая информация.

Генеральный директор



С.В.Александровский

Исп. Напольнов А.В.  
Тел. 47347