



100 ЛЕТ НА ВЫСОТЕ

ОТЧЕТ О ДЕЯТЕЛЬНОСТИ
В ОБЛАСТИ
УСТОЙЧИВОГО
РАЗВИТИЯ

2023

100 ЛЕТ НА ВЫСОТЕ

Отчет о деятельности в области устойчивого развития

Юбилей Аэрофлота прошел под слоганом «100 лет создавая будущее». В прошлом, настоящем и будущем Группа непрерывно совершенствует свою деятельность, внедряет передовые технологии и повышает качество обслуживания. В стремлении оставаться лидером в отрасли в долгосрочной перспективе Аэрофлот основывается на принципах устойчивого развития и учитывает потребности заинтересованных сторон.



+ Годовой отчет ПАО «Аэрофлот» по итогам 2023 года

СОДЕРЖАНИЕ

- 2 Обращение председателя Совета директоров
- 4 Обращение генерального директора

О Компании

- 8 О Группе «Аэрофлот»
- 10 Корпоративные ценности Группы «Аэрофлот»
- 11 Стратегические приоритеты Группы «Аэрофлот» в области устойчивого развития
- 18 Ключевые показатели устойчивого развития Группы «Аэрофлот»
- 20 Структура и бизнес-модель Группы «Аэрофлот»
- 24 Бизнес-модель
- 26 Маршрутная сеть
- 30 Парк воздушных судов
- 32 Экологичность воздушных судов Группы
- 34 Ключевые события в области устойчивого развития
- 38 Рейтинги и награды в области устойчивого развития в 2023 году
- 40 100-летний юбилей История устойчивого развития

Управление устойчивым развитием

- 51 Стратегические приоритеты в области устойчивого развития
- 60 Структура и подход к управлению устойчивым развитием
- 70 Управление рисками в области устойчивого развития
- 72 Взаимодействие с заинтересованными сторонами
- 77 Формирование ответственной цепочки поставок

Ответственные практики ведения бизнеса

- 85 Этичное ведение бизнеса и противодействие коррупции
- 91 Права человека
- 93 Информационная безопасность и кибербезопасность
- 95 Цифровая трансформация и переход на российское ПО
- 100 Интегрированная система менеджмента

Забота о клиентах

- 105 Подход к управлению
- 107 Взаимодействие с клиентами
- 114 Качество обслуживания
- 117 Специальные предложения и услуги для пассажиров

Изменение климата и энергоэффективность

- 123 Подход к управлению
- 125 Рациональное использование энергии
- 129 Изменение климата

Охрана окружающей среды

- 139 Подход к управлению
- 144 Обращение с отходами
- 153 Выбросы загрязняющих веществ в атмосферу
- 154 Шумовое воздействие
- 155 Ответственное водопользование

Развитие местных сообществ

- 159 Подход к взаимодействию с местными сообществами
- 160 Развитие транспортной доступности
- 173 Создание рабочих мест
- 176 Прямая экономическая стоимость
- 177 Управление налогами
- 178 Эксплуатация российских воздушных судов
- 180 Помощь в экстренных ситуациях
- 181 Спонсорство, благотворительность и волонтерство
- 189 Просветительская деятельность

Управление безопасностью

- 203 Авиационная безопасность и безопасность полетов
- 216 Охрана труда и промышленная безопасность

Персонал

- 227 Подход к управлению
- 228 Структура персонала
- 230 Привлечение и удержание персонала
- 237 Создание инклюзивной среды
- 240 Система мотивации и социальной поддержки
- 248 Обучение и развитие персонала

Приложения

- 258 Об Отчете
- 261 Структура Группы «Аэрофлот»
- 262 Вклад Группы «Аэрофлот» в достижение Целей устойчивого развития ООН
- 268 Количественные данные
- 283 Таблица соответствия Отчета Руководству стандартов GRI
- 296 Раскрытие показателей SASB
- 297 Соответствие рекомендациям Министерства экономического развития Российской Федерации
- 301 Раскрытие информации с учетом рекомендаций TCFD
- 302 Документы в области устойчивого развития и корпоративного управления
- 303 Глоссарий
- 307 Контактная информация

ОБРАЩЕНИЕ ПРЕДСЕДАТЕЛЯ СОВЕТА ДИРЕКТОРОВ

GRI 2-22

Уважаемые коллеги, клиенты, акционеры и партнеры!

В 2023 году Аэрофлот отметил 100-летний юбилей. Одна из крупнейших авиакомпаний мира и России на протяжении многих лет сохраняет лидирующие позиции в отрасли благодаря коллективу профессионалов и ответственному управлению бизнесом. Группа «Аэрофлот» следует взятому много лет назад курсу и активно участвует в решении экологических, социальных и управленческих задач, которые стоят перед российским обществом.

Одним из приоритетов актуализированной Стратегии развития Группы является обеспечение транспортной доступности регионов России. Главное предназначение компаний Группы «Аэрофлот» – обеспечивать безопасными, пунктуальными и качественными перелетами жителей страны. Авиакомпании Группы работают в различных потребительских сегментах – от бюджетного до премиального, предоставляют пассажирам разные ценовые предложения и делают воздушные перевозки доступными и комфортными для всех.

В 2023 году Группа продолжила развивать российскую маршрутную сеть, тем самым внося вклад в развитие транспортной доступности регионов, внутреннего туризма и повышая мобильность населения. Продолжен курс на развитие прямых региональных перевозок, минуя Москву. Важнейшим направлением в тарифной политике остается сохранение социально ориентированных программ: перевозки по субсидируемым государством и плоским тарифам, специальные тарифы для льготных категорий населения.

Деятельность Группы «Аэрофлот» в области устойчивого развития основана на принципах социальной ответственности, определенных международным Руководством по социальной ответственности ISO 26000. В их числе – подотчетность и прозрачность, этическое поведение и соблюдение прав человека, уважение интересов заинтересованных сторон и многие другие. Прилагаемые Компанией усилия в этих направлениях получают высокую оценку экспертного сообщества.

В августе 2023 года Аэрофлоту по итогам 2022 года был присвоен рейтинг ESG-отчетности на уровне Resg2, что соответствует высокому уровню раскрытия информации об устойчивом развитии. По сравнению с 2021 годом мы улучшили свою позицию и перешли из третьего во второй дивизион российских корпораций с лучшими практиками в сфере ESG.

В ноябре 2023 года Отчет о деятельности Группы «Аэрофлот» в области устойчивого развития за 2022 год успешно прошел процедуру общественного заверения в Российском союзе промышленников и предпринимателей (РСПП). Заключение РСПП подтверждает, что значимость и полнота раскрываемой информации о результатах деятельности Компании с позиции принципов ответственной деловой практики отвечают российским и международным стандартам и руководствам по устойчивому развитию.

Уровень 7++ по шкале Национального рейтинга корпоративного управления остается неизменным с 2019 года и соответствует «Развитой практике корпоративного управления». Аэрофлот соблюдает принципы Кодекса корпоративного управления Банка России и стандарты в области устойчивого развития, что позволяет гарантировать низкие риски заинтересованных сторон, связанные с качеством корпоративного управления и устойчивым развитием.

В перспективе Аэрофлот намерен продолжить последовательное совершенствование системы корпоративного управления и будет держать курс на передовые стандарты в этой области, тем самым демонстрируя высокий уровень ответственности перед государством и обществом.

Виталий Савельев

Председатель Совета директоров
ПАО «Аэрофлот»

ОБРАЩЕНИЕ ГЕНЕРАЛЬНОГО ДИРЕКТОРА

GRI 2-22



Уважаемые коллеги, клиенты, акционеры и партнеры!

В 2023 году Группа «Аэрофлот» вела операционную деятельность в соответствии с ключевыми приоритетами устойчивого развития, в числе которых безопасность, забота о персонале, активное участие в развитии экономики и жизни общества, охрана окружающей среды.

Наши неизменные цели – высокий уровень безопасности в каждом процессе и дивизионе Компании, экологически эффективная операционная деятельность и обеспечение транспортной связанности, содействие развитию нашей Родины и ее многочисленных регионов. Для достижения этих целей Аэрофлот непрерывно совершенствует корпоративное управление и ведет бизнес, направленный на решение важных экономических и социальных задач.

В минувшем году мы перевыполнили план по перевозкам на уровне 45 млн пассажиров: годовой пассажиропоток Группы составил 47,3 млн человек. Таким образом, Аэрофлот обеспечивает доступными, комфортными, безопасными и пунктуальными воздушными перевозками население страны, увеличивает уровень мобильности граждан России и транспортную доступность отдаленных населенных пунктов. Авиакомпания планирует принимать непосредственное участие в развитии внутреннего туризма и поддержке экономики регионов страны: в 2023 году подписаны меморандумы о сотрудничестве с правительствами Кузбасса и Красноярского края.

Группа «Аэрофлот» вносит важный вклад в развитие отечественного авиастроения, на протяжении многих лет являясь крупнейшим эксплуатантом пассажирских воздушных судов российского производства. В 2023 году Группа подписала твердый контракт на поставку 18 воздушных судов MC-21-310 и 34 – SJ-100. С нетерпением ожидаем новую российскую технику в своем парке.

Являясь флагманом отрасли, мы оказываем поддержку отечественному производителю, а также малому и среднему бизнесу. В 2023 году доля российских продуктов и напитков, предлагаемых на борту, впервые превысила 90 %. По итогам года авиакомпания вошла в число лидеров среди крупнейших российских государственных компаний по объему закупок товаров и услуг у малого и среднего бизнеса. Тем самым Аэрофлот вносит свой вклад в развитие экономики страны, уделяя особое внимание предпринимательству.

Мы непрерывно заботимся о коллективе авиакомпании, предоставляя один из лучших социальных пакетов в отрасли, возможности для профессионального развития и обучения, достойную оплату труда. Заботясь о будущем, готовим новые квалифицированные кадры для гражданской авиации России. На базе провайдера технического обслуживания и ремонта воздушных судов «Аэрофлот Техникс» в 2024 году начинаем обучение молодых специалистов по эксплуатации и обслуживанию авиационной техники на Дальнем Востоке.

Важнейшими социальными задачами Группы «Аэрофлот» остаются сохранение окружающей среды и снижение негативного воздействия воздушного транспорта на экологию. Одной из главных зеленых инициатив 2023 года стало внедрение механизма добровольной компенсации выбросов CO₂ для пассажиров авиакомпании. Рассчитав углеродный след от полета с помощью нашего онлайн-калькулятора, каждый пассажир может компенсировать воздействие на экологию и приобрести сертификаты на посадку деревьев в национальных парках России.

Внедрение ESG-инициатив в Группе «Аэрофлот» традиционно получает общественное признание. В 2023 году мы были среди лидеров рейтинга RAEX компаний, проявляющих наибольшее внимание к своему прямому воздействию на климат. Аэрофлот вошел в топ-5 RAEX российских компаний, проявляющих наибольшее внимание к вопросам прав человека, разнообразия и инклюзивности. В рейтинге ESG РБК и НКР наша Компания улучшила свою позицию по сравнению с 2022 годом и вошла в категорию I (высокий уровень соответствия ESG-стандартам). ESG-отчет Аэрофлота за 2022 год получил первое место в номинации «Лучший годовой отчет в области устойчивого развития» и третье место в номинации «Лучший дизайн отчета по устойчивому развитию» от агентства RAEX.

Мы благодарим наших работников, клиентов, акционеров и партнеров за плодотворное взаимодействие и обязательно продолжим и будем совершенствовать наши практики в сфере устойчивого развития.

Сергей Александровский

Генеральный директор
ПАО «Аэрофлот»

#1 100 СТРАНИЦ ИСТОРИИ

Сто лет назад родилась флагманская
авиакомпания России, которая
стала не только национальной
гордостью, но и важным
участником мировой авиации

216
регулярных
маршрутов

61
город России

18
стран мира
охватывает
маршрутная сеть
Группы «Аэрофлот»

349
самолетов
крупнейший парк
в России

О Компании



О ГРУППЕ «АЭРОФЛОТ»

GRI 2-1

Группа «Аэрофлот» – лидер российского рынка авиаперевозок и одна из крупнейших авиационных групп в мире. В ее состав входят авиакомпания «Аэрофлот» – одна из старейших авиакомпаний мира, авиакомпания «Россия» и лоукостер «Победа». Помимо авиационных активов, Группа также включает профильные сервисные компании.

**Мультибрендовая
модель с предложением
в ключевых сегментах
рынка**

продукт
высокого уровня
традиционный перевозчик

сбалансированный
продукт
региональный перевозчик

базовый
продукт
лоукостер

АЭРОФЛОТ

РОССИЯ

победа



В 2023 году Аэрофлот отметил 100-летие

На протяжении всей своей истории Компания является надежным перевозчиком, обеспечивает транспортную доступность городов и регионов России и помогает клиентам с комфортом добираться до мест назначения.

Благодаря развитой системе маршрутов и работе в разных рыночных сегментах Аэрофлот предлагает своим клиентам широкий выбор географии полетов и продукта с различным ценностным предложением – от бюджетного авиаперевозчика до авиакомпании с высоким уровнем продукта.

КОРПОРАТИВНЫЕ ЦЕННОСТИ ГРУППЫ «АЭРОФЛОТ»



Ответственность перед обществом

- Мы заботимся об окружающей среде и непрерывно повышаем энергетическую и экологическую эффективность, используя современный и молодой парк воздушных судов и самые передовые технологии.
- Мы активно участвуем в социально значимых и благотворительных проектах.
- Мы развиваем воздушную транспортную сеть России и создаем новые рабочие места в регионах.
- Мы поддерживаем и принимаем активное участие в развитии российской авиастроительной промышленности.



Результаты для акционеров

- Наша цель – устойчивый и динамичный рост, а также создание акционерной стоимости.
- Мы привержены высоким стандартам корпоративного управления и нормам деловой этики.
- Мы компания с прозрачной отчетностью и всегда открыты для деловых партнеров и акционеров.



Командная работа

- Мы сплоченная команда профессионалов, которые всегда открыты для инноваций, инициатив и новых знаний, чтобы развиваться и идти вперед.
- Мы уважаем своих коллег и готовы к конструктивному диалогу для достижения результата.
- Мы обеспечиваем стабильную рабочую среду с равными возможностями для обучения и личного роста.



Доверие клиентов

- Клиент всегда в центре внимания. Выбор клиентов предопределяет наш успех: отдавая предпочтение Группе «Аэрофлот», клиенты обеспечивают нам возможность развиваться и преуспевать.
- Мы стремимся превосходить ожидания наших клиентов и делаем все для того, чтобы они возвращались к нам снова и снова.
- Мы гарантируем своим клиентам высококачественный сервис и безопасность на всех этапах авиапутешествия.

СТРАТЕГИЧЕСКИЕ ПРИОРИТЕТЫ ГРУППЫ «АЭРОФЛОТ» В ОБЛАСТИ УСТОЙЧИВОГО РАЗВИТИЯ

ESG-профиль Группы «Аэрофлот»

Ключевая цель Группы «Аэрофлот» в области устойчивого развития – обеспечение транспортной доступности России и ее регионов, мобильности пассажиров, комфортных и безопасных перелетов.

Группа работает для того, чтобы ее клиенты могли быстро, удобно и безопасно преодолевать огромные расстояния,

а значит – быть мобильными, чаще встречаться, успешно работать и видеть мир во всем его разнообразии.

Аэрофлот использует возможности стратегического развития для усиления позитивного воздействия на общество и снижения возможного негативного влияния.

Обеспечение транспортной
связанности страны
и доступности регионов

Повышение
экологичности
операций и качества
продукта

Достойные условия труда
и обеспечение равных
возможностей

Поддержка развития
отечественного гражданского
авиастроения



+ Подробнее о наших приоритетах
читайте на [сайте](#)



ОБЕСПЕЧЕНИЕ ТРАНСПОРТНОЙ СВЯЗАННОСТИ СТРАНЫ И ДОСТУПНОСТИ РЕГИОНОВ

Обеспечение транспортной связанности содействует экономическому развитию страны и регионов.

Внутренние направления авиакомпаний Группы «Аэрофлот» в 2023 году



Абакан
Анадырь
Архангельск
Астрахань
Барнаул
Благовещенск
Владивосток
Владикавказ
Волгоград
Горно-Алтайск
Грозный
Екатеринбург
Ижевск
Иркутск
Казань
Калининград
Кемерово
Киров
Кировск (Апатиты)
Красноярск
Магадан
Магнитогорск
Махачкала
Минеральные Воды
Москва
Мурманск
Назрань
Нальчик
Нижневартовск
Нижнекамск
Нижний Новгород
Новокузнецк
Новосибирск
Новый Уренгой



Омск
Оренбург
Орск
Пенза
Пермь
Петрозаводск
Петропавловск
Самара
Санкт-Петербург
Саранск
Саратов
Сочи
Ставрополь
Сургут
Сыктывкар
Тобольск
Томск
Тюмень
Ульяновск
Уфа
Хабаровск
Ханты-Мансийск
Чебоксары
Челябинск
Чита
Южно-Сахалинск
Якутск

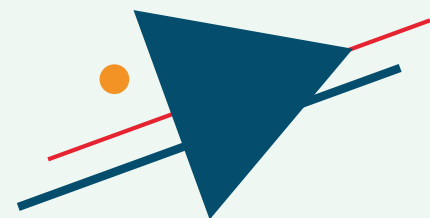
Приоритетные ЦУР ООН

8 ДОСТОЙНАЯ РАБОТА И ЭКОНОМИЧЕСКИЙ РОСТ



9 ИНДУСТРИАЛИЗАЦИЯ, ИННОВАЦИИ И ИНФРАСТРУКТУРА





ПОВЫШЕНИЕ ЭКОЛОГИЧНОСТИ ОПЕРАЦИЙ И КАЧЕСТВА ПРОДУКТА

Аэрофлот разделяет озабоченность мирового сообщества в отношении изменения климата и вносит свой вклад в достижение целей Парижского соглашения и Целей в области устойчивого развития ООН (далее – ЦУР ООН).



Программа добровольной компенсации углеродного следа для пассажиров



Совместный проект по очистке туристических троп в горах Алтая



Экологичные дорожные наборы



Сокращение выбросов CO₂

-9,1%
год к году
удельные выбросы
г CO₂-экв. / пкм¹

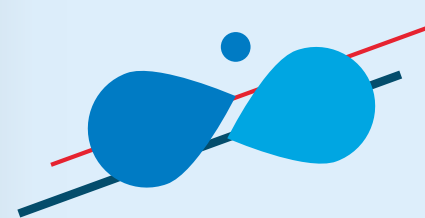
Сокращение потребления топлива

-6,2%
год к году
удельное потребление
авиационного топлива,
г/пкм

Снижение количества отходов

-5,0%
год к году

¹ Выполненный пассажирооборот (РПК) – мера измерения фактически использованной пассажирской провозной емкости, обозначает перемещение одного пассажира на расстояние один километр, измеряется в пассажиро-километрах (пкм).



ДОСТОЙНЫЕ УСЛОВИЯ ТРУДА И ОБЕСПЕЧЕНИЕ РАВНЫХ ВОЗМОЖНОСТЕЙ

Ключевые принципы Группы «Аэрофлот» – ответственное ведение бизнеса, уважение прав человека, соблюдение этических норм, а также поддержание справедливых и благоприятных условий труда.



Достойные условия труда

Средняя заработная плата²

144,7
тыс. руб.
в месяц

Forbes

Золото

«Лучшие работодатели России – 2023»

Поддержка и развитие женщин в авиации

Женщины-пилоты в Группе «Аэрофлот», 2023 год, %



Талантист

1-е место

самый привлекательный HR-бренд в категории «Транспорт» в 2023 году

Развитие комфортной рабочей среды

Расходы Группы «Аэрофлот» на социальные льготы для работников, 2023 год

1,9
млрд руб.



- Материальная помощь
- ДМС
- Возмещение транспортных расходов
- Санаторно-курортное лечение
- Прочие расходы

hh

Топ-5

в категории «Крупнейшие компании» в «Рейтинге работодателей – 2023»

² Данные представлены по ПАО «Аэрофлот», АО «Авиакомпания «Россия», АО «Аэромар», АО «Аэромар-ДВ», ООО «Аэрофлот Техникс», ООО «АФЛТ-Системс».

КЛЮЧЕВЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ УСТОЙЧИВОГО РАЗВИТИЯ ГРУППЫ «АЭРОФЛОТ»¹

E

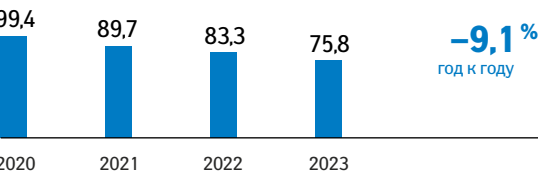
Экологический аспект

#

Снижение выбросов углекислого газа

Удельные выбросы CO₂ от авиаперевозок, г/пкм

GRI 305-4

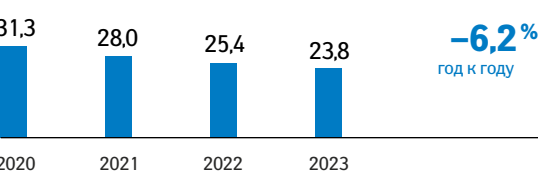


#

Рациональное использование ресурсов

Удельное потребление авиационного топлива², г/пкм

GRI 301-1

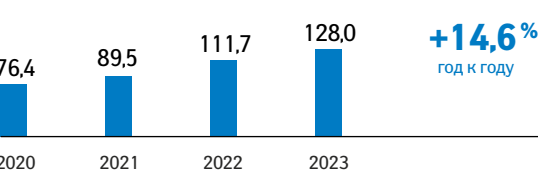


#

Сохранение окружающей среды

Расходы на охрану окружающей среды, млн руб.

МЭР 21



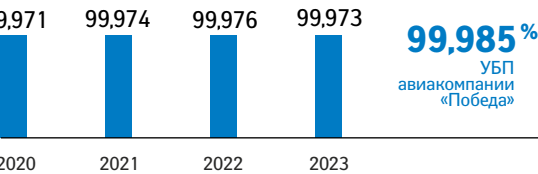
S

Социальный аспект

#

Высокий уровень безопасности полетов

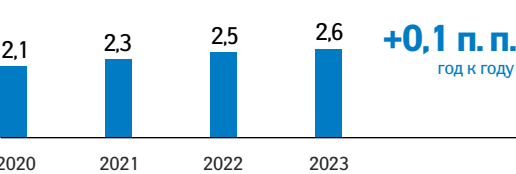
Уровень безопасности полетов³, %



#

Расширение возможностей женщин в авиации

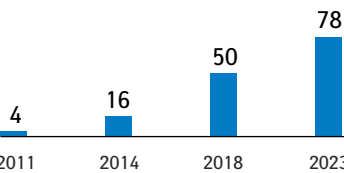
Женщины-пилоты, % от численности пилотов



#

Фокус на развитии отечественного авиастроения

Российские самолеты в парке Группы «Аэрофлот», единиц на конец года



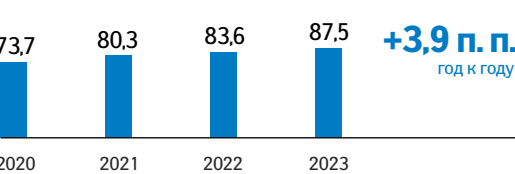
G

Корпоративное управление и экономическое процветание

#

Рост операционных показателей

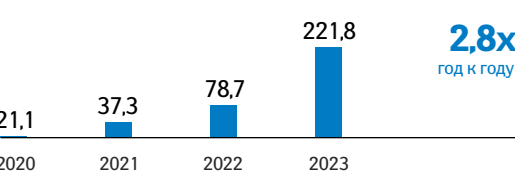
Процент занятости пассажирских кресел, %



#

Вклад в развитие регионов присутствия

Сумма договоров, заключенных с субъектами МСП, млрд руб.

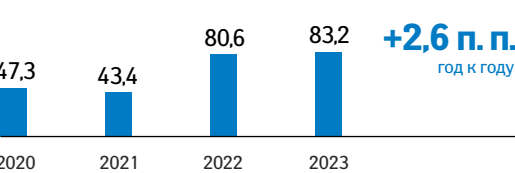


#

Развитие устойчивой цепочки поставок

Доля закупок у местных поставщиков, %

МЭР 8



¹ Здесь и далее в Отчете данные Группы «Аэрофлот», если не указано иное, представлены по ПАО «Аэрофлот», АО «Авиакомпания «Россия», ООО «Авиакомпания «Победа», АО «Аэромар», АО «Аэромар-ДВ», АО «Шеротель», ЧПОУ «Авиашкола Аэрофлота», ООО «Аэрофлот Техникс», ООО «АФЛТ-Системс» и ООО «Аэрофлот-Финанс».

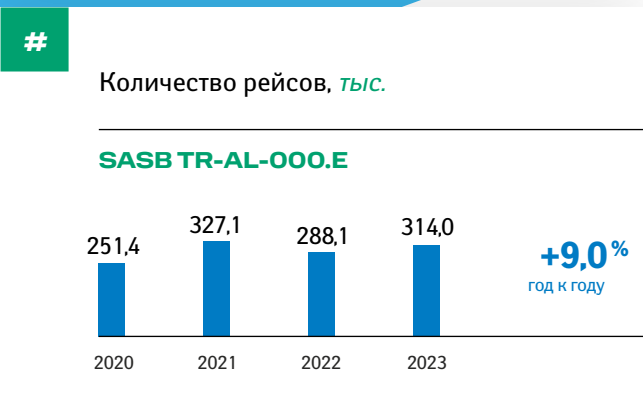
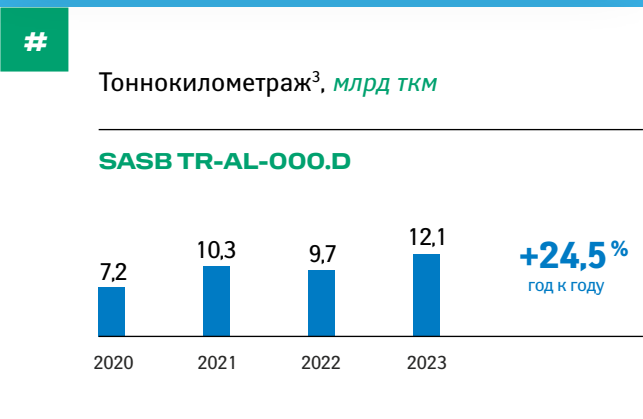
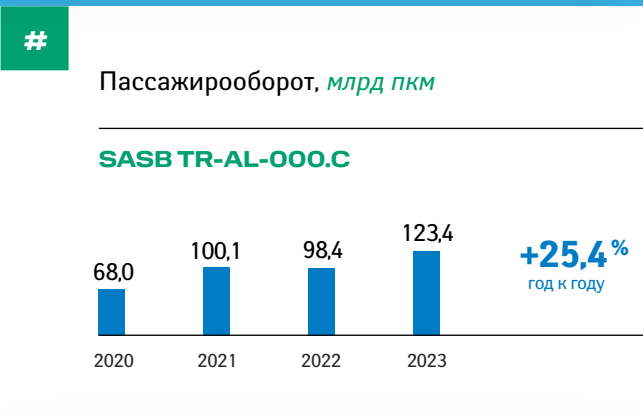
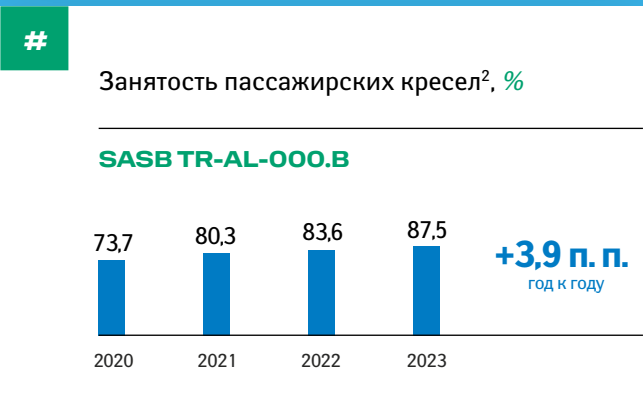
² Расчет удельного потребления авиационного топлива произведен без учета объема расхода топлива на работу вспомогательных силовых установок на земле.

³ Уровень безопасности полетов (УБП) – интегральный показатель, рассчитываемый как отношение числа авиационных событий с учетом доли их влияния на безопасность полетов к общему налету.

СТРУКТУРА И БИЗНЕС-МОДЕЛЬ ГРУППЫ «АЭРОФЛОТ»

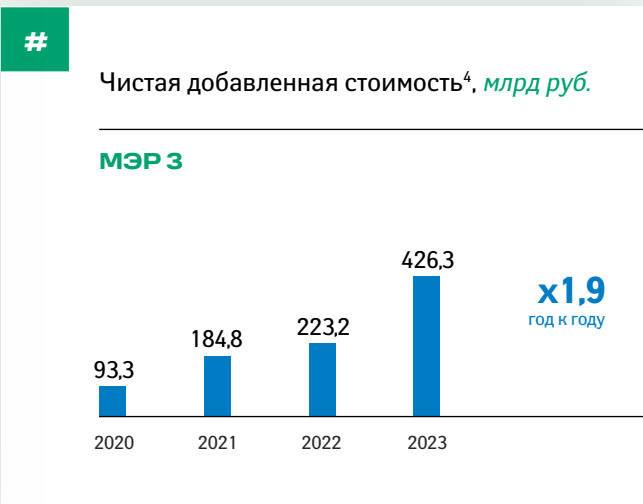
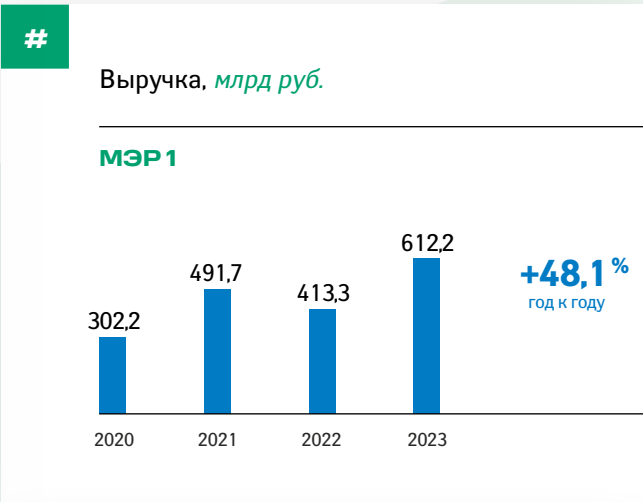
Ключевые показатели Группы «Аэрофлот»

Операционные



¹ Предельный пассажирооборот (ASK) – мера измерения пассажирской провозной емкости, которой располагает авиакомпания, обозначает перемещение одного пассажирского кресла на расстояние один километр, измеряется в кресло-километрах (ккм).
² Коэффициент занятости пассажирских кресел (SLF) – мера использования провозных мощностей авиакомпании, определяемая как отношение выполненного пассажирооборота (RPK) к предельному пассажирообороту (ASK).
³ Выполненный тоннокилометраж (RTK) – мера измерения фактически использованной грузопассажирской провозной емкости, которой располагает авиакомпания. Обозначает фактическое перемещение одной тонны груза (пассажиров из расчета 90 кг за одного пассажира и коммерческого груза) на расстояние один километр, измеряется в тонно-километрах (ткм).

Финансовые



Финансовые результаты за 2023 год показывают значительные улучшения благодаря позитивной операционной динамике. Группа проводила последовательную работу по расширению маршрутной сети и увеличению программы полетов по внутренним и международным направлениям.

В 2023 году Группа «Аэрофлот» перевезла 47,3 млн пассажиров, что на 16,3 % выше уровня 2022 года. Пассажиропоток на внутренних линиях увеличился на 6,8 %, до 37,7 млн человек, на международных линиях – на 79,3 %, до 9,6 млн человек. При этом на международных линиях в 2023 году было перевезено на 13,1 % больше пассажиров, чем в 2021 году, когда Компания работала без ограничений на международные полеты.

Пассажирооборот составил 123,4 млрд пкм, увеличившись на 25,4 % год к году. Доля занятости пассажирских кресел находилась на рекордных уровнях и составила 87,5 %, что на 3,9 п. п. выше по сравнению с 2022 годом. На внутренних линиях показатель загрузки составил 90,0 %, увеличившись на 4,1 п. п.

⁴ ЧДС включает эффект от курсовой переоценки аренды ВС и страхового урегулирования отношений с иностранными лизингодателями.



В 2023 году Группа активно увеличивала и расширяла как международную маршрутную сеть, так и предложение на внутреннем рынке. Основной объем дополнительных международных емкостей приходится на линии из Москвы. Однако важным фактором роста стало увеличение емкостного предложения из регионов. На конец 2023 года Группа осуществляла полеты в 18 стран. Активно развивалось авиационное сообщение со странами Юго-Восточной Азии и Китаем.

Выручка Группы «Аэрофлот» за 2023 год увеличилась на 48,1 % и составила 612,2 млрд руб., опережая рост расходов, которые составили 429,9 млрд руб., что на 0,8 % больше год к году. Рост расходов на фоне расширения производственной программы и увеличения провозных емкостей на 19,9 % был компенсирован получением доходов по страховому урегулированию и поступлений по топливному демпферу. При этом отмечается увеличение затрат на топливо, аэропортовые сборы, а также на техническое обслуживание и ремонт воздушных судов. Это связано в первую очередь с ростом количества рейсов и стоимости товаров и услуг сторонних организаций.

СТРУКТУРА ГРУППЫ
«АЭРОФЛОТ»

Группа «Аэрофлот» объединяет разные компании в цепочке создания стоимости авиационной отрасли для достижения ключевой цели – высокого качества авиаперевозок для клиентов в России и за рубежом по оптимальным ценам. Группа охватывает все ключевые сегменты рынка авиаперевозок – премиальный, базовый и бюджетный.

Неавиационные компании Группы поддерживают деятельность ее авиакомпаний и оказывают необходимые услуги для подготовки и осуществления перевозок. К ним относятся компании, которые осуществляют техническое обслуживание самолетов, производство бортового питания, разработку ИТ-решений, авиационная школа, гостиница при аэропорте для размещения экипажей и пассажиров. Такая структура активов позволяет Группе совершенствовать бизнес-процессы, внедрять собственные технологии и реализовывать долгосрочные планы по развитию.

Авиакомпании Группы «Аэрофлот» базируются в московских аэропортах Шереметьево и Внуково, в аэропорту Пулково в Санкт-Петербурге и аэропортах Красноярска и Сочи, а также развивают маршруты из ряда аэропортов регионов России.

АО «Аэромар», АО «Аэромар-ДВ»

Производство питания для авиапассажиров, организация торговли на борту, услуги по уборке и экипировке салонов самолетов

Широкая региональная сеть:
Санкт-Петербург, Владивосток, Сочи,
Ростов-на-Дону, Симферополь, Уфа,
Краснодар, Анапа, Геленджик

2,7 тыс. работников



АО «Шеротель»

Управление гостиницей в международном аэропорту Шереметьево

Партнер
«Аэрофлот Бонус»

153 работника
493 номера
в гостинице



ПАО «Аэрофлот»
(головная организация)

Продукт высокого
уровня

Основной
хаб в Москве
(Шереметьево)

16,6
тыс. работников

53,3 %
доля
в пассажиропотоке
Группы

25,2
млн пассажиров

85,7 %
занятость кресел

159
маршрутов¹

171
воздушное судно



АО «Авиакомпания
«Россия»

Авиационные
активы

- Крупнейший в России эксплуатант самолетов отечественного производства
- Сбалансированный продукт
- Базы в Санкт-Петербурге (Пулково), Москве (Шереметьево и Внуково), Красноярске и Сочи

6,7
тыс. работников

19,2 %
доля
в пассажиропотоке
Группы

9,1
млн пассажиров

86,4 %
занятость кресел

122
маршрута
136
воздушных судов

Неавиационные
активы

ООО «Аэрофлот-
Финанс»

Примечание. Показатели численности флота и работников представлены на конец 2023 года, показатели перевозок и сети – за полный календарный год.

¹ Количество маршрутов по авиакомпаниям приводится с учетом трансформации сети по летнему расписанию 2023 года и направлениям зимней программы 2023–2024 годов.



ООО «Аэрофлот
Техникс»

Техническое
обслуживание и ремонт
воздушных судов Группы

2,7 тыс. работников
> 67,2 тыс. м²
ангарных площадей
19 ангаромест



ООО «АFLT-Системс»

Проектирование
и реализация
ключевых инициатив
и проектов Группы
«Аэрофлот» в области
информационных
технологий

215 работников



ООО «Авиакомпания
«Победа»

- Лидер в сегменте бюджетных перевозок в России
- Базовый продукт
- Базы в Москве (Шереметьево и Внуково), региональные аэропорты

2,3
тыс. работников

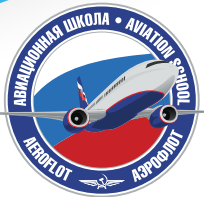
27,5 %
доля
в пассажиропотоке
Группы

13,0
млн пассажиров

94,4 %
занятость кресел

94
маршрута

42
воздушных судна



ЧПОУ «Авиашкола
Аэрофлота»

Подготовка персонала
по ключевым
специальностям: пилоты,
бортпроводники,
наземный и инженерно-
технический персонал

183 работника
6 направлений
подготовки
291 программа
обучения
28 лет опыт
обучения
> 150 тыс.
подготовленных
специалистов

БИЗНЕС-МОДЕЛЬ ГРУППЫ «АЭРОФЛОТ»

GRI 2-6

СТРАТЕГИЧЕСКОЕ РАЗВИТИЕ

Цель

Повышать транспортную связность регионов и городов России и увеличивать мобильность населения страны, предлагая комфортные и доступные для клиентов авиаперелеты.

Миссия

Группа «Аэрофлот» стремится к тому, чтобы клиенты могли быстро и беспрепятственно преодолевать огромные расстояния и быть мобильными, чаще встречаться, успешно работать и видеть мир во всем его многообразии.

РЕСУРСЫ ГРУППЫ

Финансовый капитал

- Кредиты
- Лизинг
- Собственные средства

Человеческий капитал

- Привлечение и удержание высококвалифицированного персонала, обучение работников
- Общая численность персонала **31,5 тыс. человек**
- Прошли периодическую оценку результативности и развития карьеры **14,6 тыс. человек**

Природный капитал

- Рациональное использование природных ресурсов (топливо, энергия, вода, воздух)

Производственный капитал

- Авиационные активы: **349 воздушных судов**, права, назначения, слоты в аэропортах
- Неавиационные активы: производство питания, техническое обслуживание, тренажерный комплекс, медицинский центр, отель в аэропорту, отечественные цифровые решения

Социально-репутационный капитал

- Лидер авиаперевозок в России
- Известный и узнаваемый бренд
- Один из крупнейших и самых привлекательных работодателей в России
- Лауреат национальных премий в авиационной отрасли
- Лидер в национальных рейтингах и ренкингах

Интеллектуальный капитал

- Автоматизация бизнес-процессов посредством использования ИТ-систем и патентов

Внешние ресурсы

- Аэропортовое обслуживание
- Нефтеперерабатывающие заводы
- Наземное обслуживание
- Банки и лизингодатели
- Обслуживание и ремонт
- Производители воздушных судов
- Университеты и образовательные учреждения
- Провайдеры сервисных услуг

ВНЕШНИЕ ФАКТОРЫ

➤ Развитие мировой и российской экономики

➤ Изменение процентных ставок и колебание курсов валют

➤ Глобальные и локальные тенденции развития авиационной отрасли

➤ Действия государственных и негосударственных регуляторов

➤ Отраслевая и межотраслевая конкуренция

СОЗДАНИЕ СТОИМОСТИ

МАКРОУРОВЕНЬ: корпоративное управление

- Воздушные линии и рейсы
- Аренда и обслуживание воздушных судов

СРЕДНИЙ УРОВЕНЬ: производство полетов

254,6

тыс. внутренних рейсов

МИКРОУРОВЕНЬ: диверсификация предложения

59,4

тыс. международных рейсов



Аэрофлот
продукт повышенного комфорта и бизнес-класс

Россия
сбалансированное предложение
Победа
лоукостер

141,0

млрд кки - выставленные емкости

47,3

млн пассажиров

➤ Управление рентабельностью

➤ Подготовка персонала

➤ Оперативное управление

➤ Производство полетов

Группа «Аэрофлот» оказывает услуги во всех ключевых сегментах рынка авиаперевозок, предлагая широкую линейку тарифов и географию полетов. Деятельность Группы охватывает большую часть цепочки создания стоимости в секторе авиаперевозок, создавая ценность для всех заинтересованных сторон.

ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ ГРУППЫ

Развитие маршрутной сети

17,1

млн пассажиров перевезено по программе «плоских» тарифов¹

216

маршрутов сетевых авиакомпаний

Реализация программ по обеспечению импортонезависимости

92,4%

доля отечественного ПО

Увеличение занятости населения и развитие регионов присутствия

3,1x

рост закупок у местных поставщиков²

221,8

млн руб. закупок у субъектов МСП

Снижение негативного воздействия на окружающую среду

-9,1%

сокращение удельных выбросов CO₂ по сравнению с 2022 годом

Реализация благотворительных программ и социально полезных инициатив

54,5

млн руб. инвестиции в благотворительность

¹ За период существования программы плоских тарифов с 2015 года.
² Группа «Аэрофлот» осуществляет свою деятельность преимущественно на территории Российской Федерации. Местными поставщиками для Группы являются поставщики, зарегистрированные на территории Российской Федерации.

МАРШРУТНАЯ СЕТЬ

МЕЖДУНАРОДНАЯ ПРОГРАММА ПОЛЕТОВ

В 2023 году Группа «Аэрофлот» последовательно развивала направление международных перевозок. В частности, Аэрофлот расширил авиасообщение со странами Юго-Восточной Азии и Китаем, открыл новые рейсы в страны СНГ и Ближнего Востока. Группа намерена продолжать развитие сети, чтобы предложить своим клиентам более широкий выбор направлений полетов.

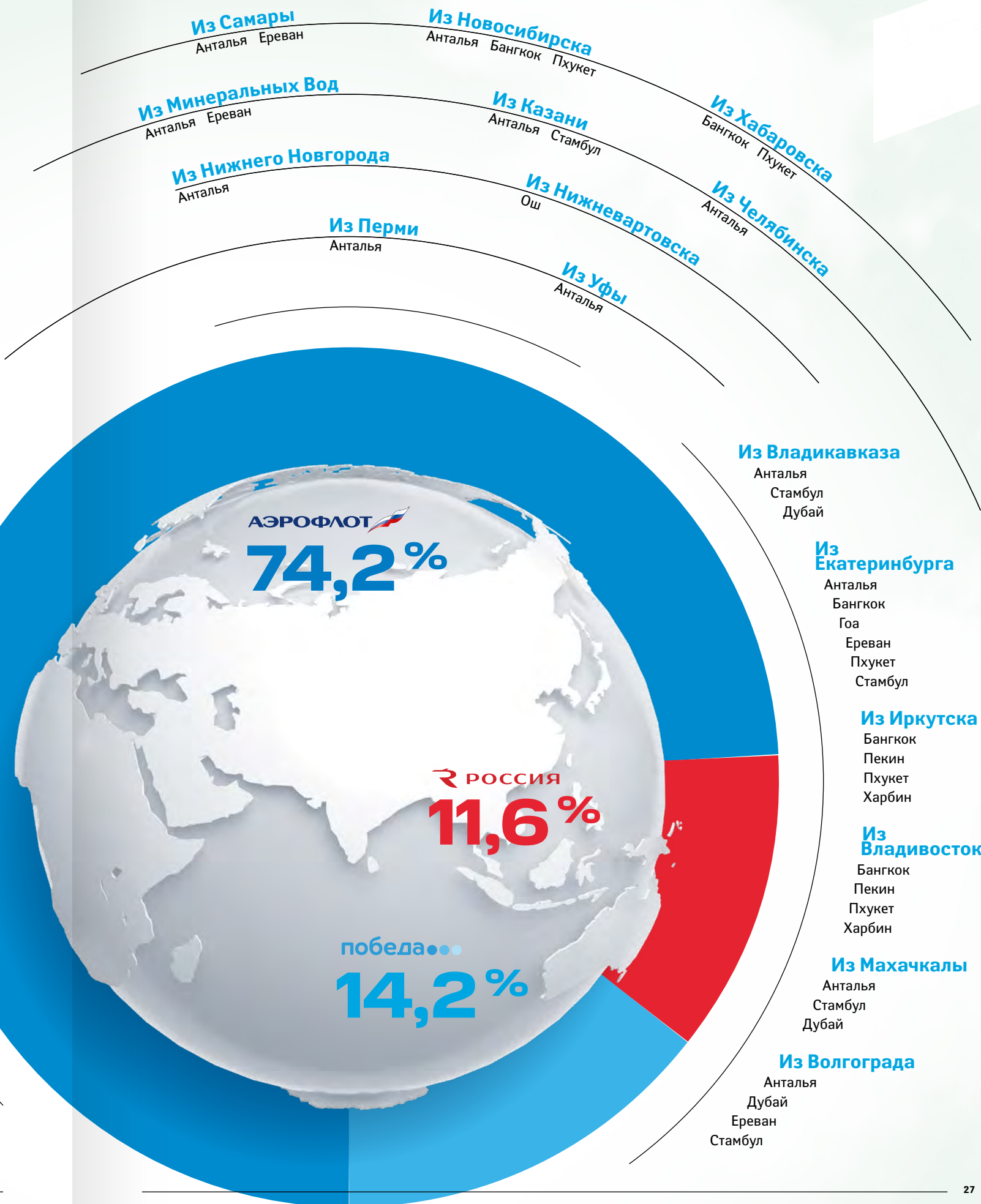
В 2023 году авиакомпании Группы осуществляли рейсы в 18 стран: Азербайджан, Армению, Беларусь, Египет, Индию, Иран, Казахстан, Китай, Кубу, Киргизию, Маврикий, Мальдивы, ОАЭ, Сейшелы, Таиланд, Турцию, Узбекистан, Шри-Ланку.

18
стран

51
город

121
направление

Перевозки пассажиров Группы «Аэрофлот» на международных линиях, 2023 год



МАРШРУТНАЯ СЕТЬ
(ПРОДОЛЖЕНИЕ)

Развитие маршрутной сети отвечает целям и миссии Группы «Аэрофлот» и строится на ее мультибрендовой модели для максимального покрытия рынка авиаперевозок с помощью различных ценностных предложений.

Один из ключевых приоритетов Группы «Аэрофлот» – развитая маршрутная сеть, которая связывает регионы и города России, отвечает потребностям потребителей и повышает мобильность населения. При построении маршрутной сети Группа учитывает объем и структуру спроса населения на перевозки, вид пассажиропотока – прямой или трансфертный, потенциал развития авиасообщения в регионе и другие факторы.

В 2023 году Группа расширяла активность на внутреннем рынке, а также уделяла большое внимание созданию новых международных маршрутов. В 2023 году авиакомпании Группы («Аэрофлот» и «Россия») осуществляли рейсы по 216 регулярным маршрутам и выполняли полеты в 18 стран.

Южный кластер

20 направлений по России

5 стран (Азербайджан, Армения, Египет, ОАЭ, Турция)

33 маршрута

2,4 млн пассажиров

Развитие Южного кластера в 2023 году¹

Из Сочи

- Анталья
- Баку
- Бодрум
- Гюмри
- Даламан
- Дубай
- Екатеринбург
- Ереван
- Казань
- Казань
- Каир
- Киров
- Минеральные Воды
- Нижнекамск
- Нижний Новгород
- Новосибирск
- Омск
- Пермь
- Самара
- Саратов
- Стамбул
- Тюмень
- Уфа
- Хургада
- Чебоксары
- Челябинск
- Шарм-эш-Шейх

Из Минеральных Вод

- Анталья
- Екатеринбург
- Ереван
- Казань
- Пермь
- Самара
- Уфа

Развитие сибирского хаба в Красноярске в 2023 году²

Из Красноярска

- Алматы
- Астана
- Бангкок
- Бишкек
- Благовещенск
- Горно-Алтайск
- Екатеринбург
- Иркутск
- Минеральные Воды
- Новокузнецк
- Новый Уренгой
- Ош
- Пекин
- Пхукет
- Сочи
- Ташкент
- Тюмень
- Хабаровск
- Ханты-Мансийск
- Харбин
- Чита

Сибирский хаб в Красноярске

12 направлений по России

5 стран (Казахстан, Китай, Киргизия, Таиланд, Узбекистан)

21 маршрут

754,5 тыс. пассажиров

¹ Не включая рейсы из Москвы, Санкт-Петербурга и Красноярска. Данные по маршрутной сети авиакомпаний «Аэрофлот», «Россия» и «Победа».

² Не включая Москву и Санкт-Петербург. Данные по маршрутной сети авиакомпаний «Аэрофлот» и «Россия».

ПАРК ВОЗДУШНЫХ СУДОВ

SASB TR-AL-000.F



Широкофюзеляжные (дальнемагистральные)

Airbus A330
Airbus A350
Boeing 777

Узкофюзеляжные (среднемагистральные)

Airbus A320ceo/neo
(семейство)
Boeing 737 NG



Широкофюзеляжные (дальнемагистральные)

Boeing 747
Boeing 777

Узкофюзеляжные (среднемагистральные)

Airbus A320ceo
(семейство)
Boeing 737 NG

Узкофюзеляжные (региональные)

SSJ100

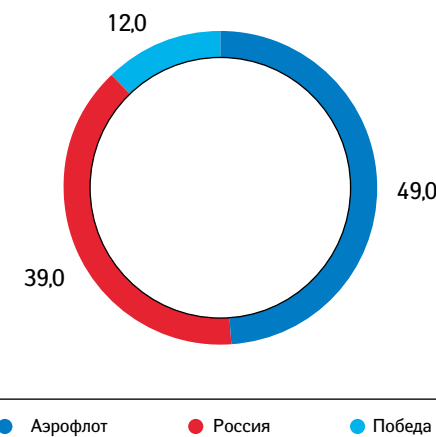


Узкофюзеляжные (среднемагистральные)

Boeing 737 NG

#

Структура парка Группы «Аэрофлот» по авиакомпаниям на 31 декабря 2023 года, %



#

Структура парка Группы «Аэрофлот» по типам воздушных судов на 31 декабря 2023 года, %



349

самолетов
парк воздушных судов Группы
«Аэрофлот» на конец 2023 года

8,9

года
средний возраст воздушных
судов Группы «Аэрофлот»
на конец 2023 года

ЭКОЛОГИЧНОСТЬ ВОЗДУШНЫХ СУДОВ ГРУППЫ

Тип воздушного судна

Широкофюзеляжные (дальнемагистральные)

Boeing 777
в модификациях Boeing 777-300 и Boeing 777-300ER



Airbus A350-900



Airbus A330-300



Boeing 747-400



Узкофюзеляжные (среднемагистральные)

Boeing 737-800



Airbus A320ceo
семейство, включая модификации Airbus A319ceo, A320ceo, A321ceo



Airbus A320neo
семейство, включая модификации Airbus A320neo, A321neo



Узкофюзеляжные (ближнемагистральные)

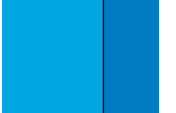
Sukhoi Superjet 100



Выбросы CO ₂		Уровень шумового загрязнения, ИКАО
На рейс, тонн	На пассажира, г CO ₂ / пкм	



Chapter 3
Chapter 4



Chapter 14



Chapter 4



Chapter 3



Chapter 3
Chapter 4



Chapter 4



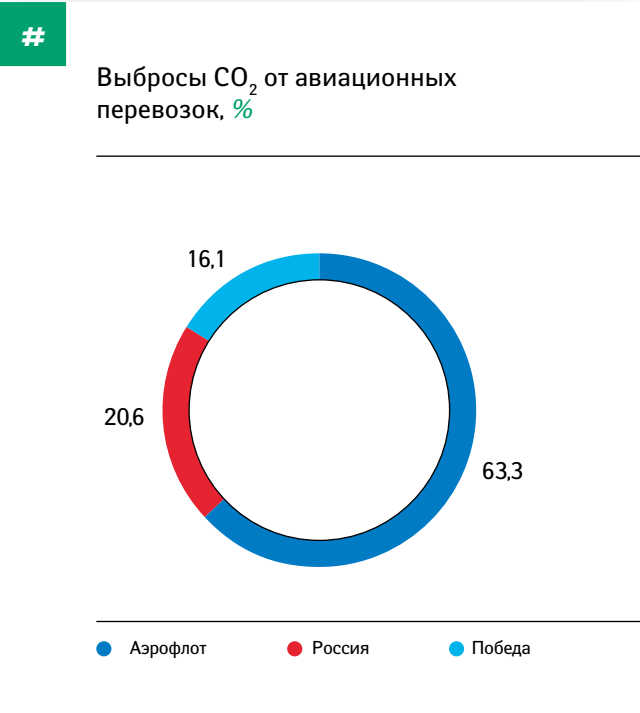
Chapter 14



Chapter 4

Группа «Аэрофлот» стремится к уменьшению воздействия авиатранспорта на окружающую среду путем сокращения выбросов загрязняющих веществ в атмосферу, повышения топливной эффективности и снижения шумового воздействия.

Группа продолжает совершенствовать свою деятельность согласно Стратегии развития до 2030 года. В обновленной в отчетном году стратегии особое место отведено расширению парка воздушных судов за счет ввода в эксплуатацию самолетов российского производства. Для достижения стратегической цели Группа в 2023 году заключила договоры финансовой аренды новых отечественных судов, а именно 18 самолетов MC-21-310 и 34 – SSJ100. Согласно стратегии, к 2030 году долю российских воздушных судов в парке Группы планируется нарастить до 70 %, а всего в эксплуатацию будут введены 339 самолетов моделей MC-21, SJ-100 и Tu-214.



КЛЮЧЕВЫЕ СОБЫТИЯ В ОБЛАСТИ УСТОЙЧИВОГО РАЗВИТИЯ

Группа «Аэрофлот» системно подходит к внедрению принципов устойчивого развития в свою деятельность. В 2023 году Группа проводила проекты в области экологической и социальной ответственности, а также развития управленческих практик.

2023-й – год 100-летнего юбилея авиакомпании «Аэрофлот». Компания провела масштабные праздничные мероприятия, приуроченные к знаковой дате: ретрорейсы, юбилейные выставки и фестивали, выступления артистов, поздравления по громкой связи в аэропортах, розыгрыши подарков и различные акции для пассажиров.

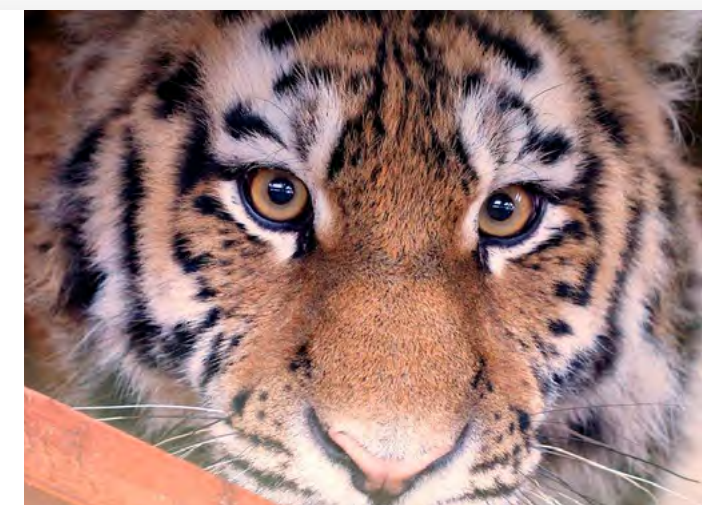
Январь

Группа «Аэрофлот» представила обновленную Стратегию развития до 2030 года.

«Россия» выполнила первый C-check на SSJ100.

Апрель

Аэрофлот взял под опеку амурскую тигрицу из Московского зоопарка.



«Россия» заняла первое место в номинации «Пассажирские перевозки на международных линиях» авиационной премии «Крылья России».

Февраль

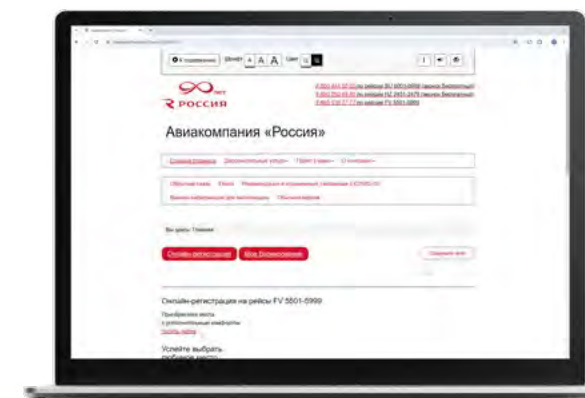
«Россия» отказалась от традиционного офиса в пользу гибкого пространства.



«Россия» доставила гуманитарный груз в Турцию.

Май

Аэрофлот признан самым привлекательным HR-брендом в категории «Транспорт».



«Россия» усовершенствовала сайт авиакомпании с целью повышения доступности информации для всех пассажиров. Новая версия полностью адаптирована к использованию лицами с нарушениями зрения.

Март

Аэрофлот отмечает 100-летний юбилей.

Аэрофлот подписал меморандумы о развитии авиаперевозок и туризма в Красноярском крае.



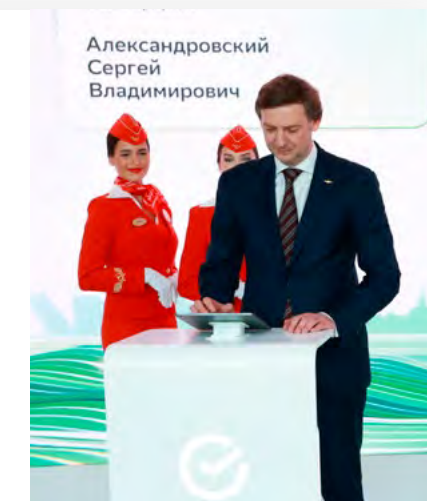
«Аэрофлот Техникс» впервые в России выполнил замену стоек шасси на самолете Airbus A330.

Июнь

Аэрофлот и АО «Федеральная пассажирская компания» (АО «ФПК») подписали меморандум о взаимодействии для повышения доступности перевозок: совершенствования проекта комбинированных перевозок, а также развития сотрудничества в рамках программ лояльности «Аэрофлот Бонус» и «РЖД Бонус».

Аэрофлот и Ростелеком договорились о сотрудничестве в сфере киберзащиты.

Аэрофлот и Сбер подписали соглашение для развития цифровизации в авиакомпании.



ОСНОВНЫЕ СОБЫТИЯ В ОБЛАСТИ УСТОЙЧИВОГО РАЗВИТИЯ

(ПРОДОЛЖЕНИЕ)

Июль

«Россия» перешла на использование отечественной автоматизированной системы розыска багажа пассажиров «BAGS поиск».

Аэрофлот возобновил онлайн-продажу билетов на совместные перевозки с авиакомпанией «Победа» из аэропорта Шереметьево. Клиенты могут приобрести единый билет на рейсы «Аэрофлота» и лоукостера.



Октябрь

Аэрофлот стал одним из лидеров среди крупнейших российских корпораций по закупкам у малого и среднего бизнеса.

«Россия» начала выполнять полетную программу из Санкт-Петербурга в московский аэропорт Домодедово.



Август

«Аэрофлот Техникс» впервые в России выполнил замену стоек шасси на самолете Boeing 777.



Аэрофлоту присвоен рейтинг ESG-отчетности AK&M на уровне Resg2 (высокий уровень).

«Россия» успешно протестировала в кабине SSJ100 новый отечественный планшетный компьютер, разработанный компанией «Байтэрг».

Ноябрь

Отчет об устойчивом развитии Группы «Аэрофлот» прошел общественное заверение в РСПП.



Доля российских продуктов и напитков на рейсах «Аэрофлота» в 2023 году составила более 90 %.

Аэрофлот в рамках участия в программе по сохранению редкого вида диких животных бесплатно перевез амурского тигра из Владивостока в Москву.

Сентябрь

Аэрофлот запустил программу компенсации углеродного следа для пассажиров.



Аэрофлот и Росатом заключили меморандум о стратегическом сотрудничестве в сфере разработки, испытаний, производства и обслуживания изделий авиационной техники.

Декабрь

«Победа» присоединилась к программе лояльности «Аэрофлот Бонус».

Аэрофлот подтвердил уровень 7++ по шкале Национального рейтинга корпоративного управления.

Сервисная платформа Аэрофлота для передачи авиационной коммерческой телеграфии признана победителем в номинации ежегодной бизнес-премии «ПРО Бизнес как искусство».

РЕЙТИНГИ И НАГРАДЫ В ОБЛАСТИ УСТОЙЧИВОГО РАЗВИТИЯ В 2023 ГОДУ

МЭР 39

Деятельность Группы «Аэрофлот» соответствует стандартам и целям в области устойчивого развития. Благодаря активному вовлечению в повестку устойчивого развития, внедрению новых проектов и повышению прозрачности в раскрытии информации в 2023 году Группе удалось укрепить свои позиции в ESG-рейтингах.



18

индексов и рейтингов
устойчивого развития

отметили компании Группы
по результатам 2023 года



Группа А

индекс «Ответственность
и открытость – 2023»



АА+

«Антикоррупционный рейтинг
российского бизнеса – 2023»



BB

«ESG-ренкинг российских
компаний – 2023»



«Рейтинг устойчивого
корпоративного
управления – 2023»



1-е

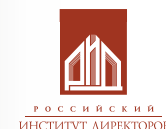
место

в категории «Транспорт
и инфраструктура» ренкинга
«ESG-прозрачность российских
компаний – 2023»



Категория I

«ESG-индекс российских
компаний – 2023»



7++

Национальный рейтинг
корпоративного управления



Категория I

«ESG-ренкинг российских
промышленных компаний
промышленного сектора – 2023»

Forbes

Золото

«Лучшие работодатели
России – 2023»



А

Авиакомпания «Победа»



78,0

баллов

«Рейтинг нефинансовой
отчетности – 2023»



2-е

место

в категории «Транспорт»
рейтинга «Ответственность
перед обществом – 2023»



3-е

место

в категории «Транспорт»
рейтинга «Углеродный след
крупнейших российских
компаний – 2023»



3-е

место

в категории «Транспорт»
рейтинга «Социальная
эффективность крупнейших
российских компаний – 2023»



12-е

место

«Топ-50 компаний, проявляющих
наибольшее внимание
к своему прямому воздействию
на климат – 2023»



4-е

место

«Топ-50 российских компаний,
проявляющих наибольшее
внимание к вопросам прав
человека, разнообразия
и инклюзивности – 2023»



47-е

место

«Топ-50 цепочки поставок –
2023»



1-е

место

в категории «Транспорт»
консолидированного
ESG-ренкинга – 2022

100-ЛЕТНИЙ ЮБИЛЕЙ

ИСТОРИЯ УСТОЙЧИВОГО РАЗВИТИЯ

В 2023 году Аэрофлот отметил 100-летие. На протяжении всей своей истории Компания руководствовалась принципом социальной ответственности, заботилась о состоянии окружающей среды, обеспечивала высокий уровень безопасности полетов и стремилась к лидерству в отрасли. Соблюдая вековые традиции, Аэрофлот непрерывно совершенствует свою деятельность.

ОБЕСПЕЧЕНИЕ ТРАНСПОРТНОЙ ДОСТУПНОСТИ РОССИИ – САМОЙ БОЛЬШОЙ СТРАНЫ МИРА

1923 год

Открыта первая пассажирская авиалиния Москва – Нижний Новгород протяженностью 420 км.

1926 год

Открыта первая международная авиалиния Улан-Удэ – Улан-Батор, а в 1928 году линия продлена до Москвы. Это старейший действующий международный маршрут Аэрофлота.

1948 год

Открыт внутренний маршрут длиной 7,6 тыс. км: Москва – Екатеринбург – Омск – Красноярск – Чита – Хабаровск – Владивосток.

Активное развитие международной сети пришлось на 1960–1980-е годы. В то время ряд рейсов выполнялся с промежуточными посадками.

1953 год

Открыты рейсы в Китай (Пекин).

1954 год

Начало полетов во Францию (Париж).

1959 год

Начало полетов в Великобританию (Лондон).

1968 год

Установление прямого сообщения с США (Нью-Йорк).

1972 год

Открытие рейсов в Германию (Франкфурт).

1976 год

Начало полетов в Испанию (Мадрид).

1976 год

Аэрофлот перевез более 100 млн пассажиров, большую часть из которых – на внутренних линиях. К 1990 году пассажиропоток Аэрофлота вырос до 139 млн пассажиров. Компания вошла в Книгу рекордов Гиннеса как крупнейшая авиакомпания мира.

2006 год

Аэрофлот становится членом авиационного альянса SkyTeam.

2011 год

Аэрофлот приобретает региональные авиакомпании (реорганизованные в рамках авиакомпании «Россия»).

2014 год

Создана авиакомпания «Победа» для повышения транспортной доступности и мобильности населения страны.

2015 год

Группа «Аэрофлот» взяла на себя обязательства и перевезла около 2 млн пассажиров авиакомпания «Трансаэро», которая прекратила операционную деятельность 26 октября 2015 года. Для работников авиакомпании «Трансаэро» открыто более 6 тыс. вакансий в Группе «Аэрофлот».

2017 год

Группа «Аэрофлот» перевезла более 50 млн пассажиров и вошла в топ-20 авиакомпаний мира.

ПОВЫШЕНИЕ КАЧЕСТВА ОБСЛУЖИВАНИЯ И ЛОЯЛЬНОСТИ ПАССАЖИРОВ

1967 год

Создана отдельная служба бортпроводников, которую возглавила М. Н. Попова, легендарная летчица Аэрофлота.

1996 год

Начала работать служба «Телефон доверия» для обеспечения обратной связи между клиентами авиакомпании и ее руководством в Москве.

1999 год

Запущена программа «Аэрофлот Бонус» для премирования часто летающих пассажиров.

2011 год

Аэрофлот впервые стал обладателем премии Skytrax World Airline Awards в категории «Лучшая авиакомпания Восточной Европы». Впоследствии Компания подтверждала этот статус еще девять раз.

2016 год

Аэрофлот получает четыре звезды от международного агентства Skytrax за уровень сервиса.

ИНФОРМАЦИОННАЯ ПРОЗРАЧНОСТЬ И ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ЗАИНТЕРЕСОВАННЫМИ СТОРОНАМИ

17 марта 1923 года

Утвержден устав акционерного общества «Добролет», предшественника Аэрофлота. Среди первых акционеров общества – Петроградский губисполком, Госбанк, Моссовет и Всероссийский текстильный синдикат, а также ряд физических лиц.

1992 год

Реорганизация Компании в акционерное общество.

1995 год

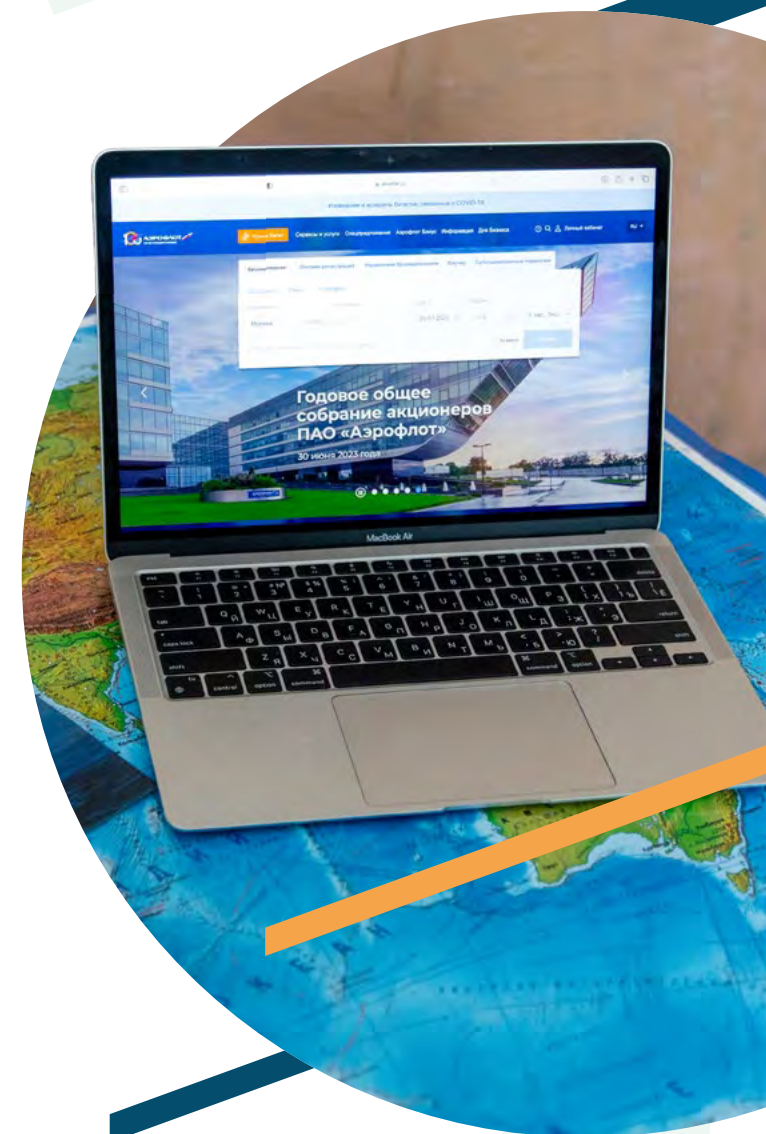
Аэрофлот частично приватизирован: 49 % акций распределены в трудовом коллективе, контрольный пакет остался за государством.

1997 год

Акции Аэрофлота начинают обращаться на бирже РТС (Московская биржа).

2016 год

Запуск обновленного сайта для акционеров и инвесторов.



РАЗВИТИЕ СОВРЕМЕННОГО И ЭФФЕКТИВНОГО ПАРКА ВОЗДУШНЫХ СУДОВ



1956 год

Начало полетов на первом в стране реактивном самолете Ту-104.

1959 год

Организован собственный авиационно-технический центр Аэрофлота.

2003 год

Аэрофлот приступил к реструктуризации парка воздушных судов, заказано более 100 самолетов семейства Airbus нового поколения.

2011 год

Аэрофлот получил первый современный самолет российского производства SSJ100.

2020 год

Аэрофлот впервые в России получил широкофюзеляжный самолет нового поколения Airbus A350 с повышенной экологической эффективностью.

РАЗВИТИЕ НОВЫХ ТЕХНОЛОГИЙ И ВНЕДРЕНИЕ ИННОВАЦИЙ

1969 год

В салонах самолетов Ту-134 пассажирам предлагается просмотр программы телевидения при помощи установленных видеосистем «Юность».

1972 год

Введена в эксплуатацию первая система бронирования и продажи билетов «Сирена-1».

1975 год

Расписание внутренних рейсов Аэрофлота впервые составляется с помощью компьютерных технологий.

1999 год

Запущен сайт Аэрофлота – www.aeroflot.ru.

2003 год

Аэрофлот перешел на автоматизированную систему бронирования и продажи билетов Sabre.

2007 год

Аэрофлот ввел электронные билеты на территории России и в зарубежной агентской сети, использующей мировые системы дистрибуции.

2016 год

Аэрофлот в рамках развития цифровых проектов приступил к коммерческой эксплуатации технологии Big Data.

2021 год

Аэрофлот выступил одним из создателей Евразийского SAF-альянса.

2022 год

Авиакомпания Группы «Аэрофлот» перешли на отечественную систему бронирования «Леонардо».

ПЕРСОНАЛ И ОБЕСПЕЧЕНИЕ РАВНЫХ ВОЗМОЖНОСТЕЙ



1930 год

Открылось первое высшее учебное заведение гражданской авиации – Ленинградский институт инженеров ГВФ.

1939 год

Первая бортпроводница в истории российской авиации Эльза Городецкая выходит на рейс Аэрофлота Москва – Ашхабад.

1962 год

Первая женщина-пилот начала летать на регулярных рейсах авиакомпании. Легендарная Ираида Федоровна Вертипрахова, заслуженный пилот СССР, начала свою летную карьеру вторым пилотом Ан-2. Через два года она пересела на Ил-14, затем работала командиром Ил-18, а впоследствии командовала экипажами Ту-154 и Ил-62.

ПОДДЕРЖКА СПОРТИВНОЙ КУЛЬТУРЫ

1980 год

Аэрофлот – генеральный перевозчик XXII летних Олимпийских игр.

2013 год

Аэрофлот – официальный перевозчик футбольного клуба «Манчестер Юнайтед».

2014 год

Аэрофлот – генеральный партнер XXII зимних Олимпийских игр в Сочи, обеспечил эффективное и удобное авиасообщение с олимпийской столицей.

2018 год

В период чемпионата мира по футболу Аэрофлот сформировал масштабную программу перевозок в города, принимавшие матчи, и предложил специальный льготный тариф для болельщиков.



#2 100 УРОВНЕЙ ВЫСОТЫ

Группа А
Индекс Ответственность и открытость РСПП

Группа «Аэрофлот» содействует
достижению Целей устойчивого
развития ООН и внедряет лучшие
практики в области управления
устойчивым развитием

26

вопросов
устойчивого
развития

рассмотрел Совет
директоров в 2023 году



2,8x
сумма закупок у субъектов МСП

Основные показатели
за 2023 год

83,2 %

доля закупок у местных
поставщиков

+59,8 п. п. г/г

92,4 %

доля расходов на закупку
российского программного
обеспечения (ПО)
Группы «Аэрофлот»

7 ++

по шкале Национального
рейтинга корпоративного
управления НП «РИД»

Существенные темы

- Ответственная цепочка поставок
- Прозрачная система корпоративного управления

Основные события в 2023 году

- Заключен договор лизинга 52 воздушных судов: 18 MC-21-310 и 34 SJ100.
- Получен сертификат разработчика авиационной техники ФАП-21J, позволяющий разрабатывать модификации и нестандартные ремонты воздушных судов и компонентов для самолетов.
- Разработан и утвержден план перехода ПАО «Аэрофлот» и дочерних обществ на отечественное ПО.

Национальные цели Российской Федерации

- Достойный, эффективный труд и успешное предпринимательство
- Сохранение населения, здоровье и благополучие людей
- Возможности для самореализации и развития талантов
- Цифровая трансформация
- Комфортная и безопасная среда для жизни

СТРАТЕГИЧЕСКИЕ
ПРИОРИТЕТЫ
В ОБЛАСТИ
УСТОЙЧИВОГО
РАЗВИТИЯ

GRI 2-24

Группа «Аэрофлот» стремится внести вклад в достижение целей устойчивого развития и учитывает ESG-принципы при принятии стратегических решений. Ключевые ESG-приоритеты Группы интегрированы в верхнеуровневые цели Стратегии развития Группы «Аэрофлот» до 2030 года¹. Группа достигает целей в области устойчивого развития за счет непрерывной работы по выбранным направлениям, эффективного управления рисками и плодотворного взаимодействия с заинтересованными сторонами.

Основное направление работы Группы «Аэрофлот» в области устойчивого развития – обеспечение транспортной связности регионов и городов страны, повышение мобильности населения и доступности авиаперевозок.

Группа последовательно повышает операционную эффективность и внедряет экологически устойчивые решения, а также уделяет особое внимание развитию инновационных технологий в авиации и повышению цифрового суверенитета. Стратегия развития Группы «Аэрофлот» до 2030 года заявляет цель по достижению 100 % отечественного ПО, используемого в деятельности Группы.



¹ Утверждена Советом директоров ПАО «Аэрофлот», протокол от 28 декабря 2022 года № 9, и обновлена в январе 2023 года.

Стратегические ESG-приоритеты, интегрированные в верхнеуровневые цели Стратегии развития Группы «Аэрофлот» до 2030 года



Развитие транспортной доступности регионов и содействие экономическому развитию страны



Создание единой маршрутной сети за счет системы региональных баз

До **7** млн¹

пассажиропоток региональных баз в 2030 году

Результаты 2023 года

Создание системы региональных баз идет в соответствии с планом в рамках Стратегии развития Группы «Аэрофлот».

>754,5 тыс.

пассажиропоток хаба в Красноярске (+65,1 % к уровню 2022 года)

2,4 млн

пассажиропоток Южного кластера

Повышение авиационной мобильности населения

~ **65** млн

пассажиропоток Группы «Аэрофлот» в 2030 году

Результаты 2023 года

47,3 млн

пассажиропоток за 2023 год (+16,3 % к уровню 2022 года)

Расширение парка судов Группы «Аэрофлот»

>500

воздушных судов

в парке Группы «Аэрофлот» в 2030 году

8

новых летных тренажеров

в «Авиашколе Аэрофлота» к 2030 году

Результаты 2023 года

349

воздушных судов

в парке Группы «Аэрофлот»

¹ Без учета рейсов в Москву и Санкт-Петербург.

Стратегические ESG-приоритеты, интегрированные в верхнеуровневые цели Стратегии развития Группы «Аэрофлот» до 2030 года (продолжение)



Поддержка развития отечественного гражданского авиастроения и инновационных технологий в авиации

Ввод в эксплуатацию дополнительных отечественных воздушных судов

~70 %

отечественных воздушных судов в структуре парка к 2030 году



● MC-21 ● SJ-100 ● TU-214

Результаты 2023 года

Утвержден Паспорт инвестиционного проекта по передаче первых 63 отечественных воздушных судов в лизинг авиакомпаниям Группы.

52

новых воздушных судна

Заклучен договор лизинга на поставку 52 новых воздушных судов MC-21-310 и SJ-100

Создание национального центра компетенций по техническому обслуживанию и ремонту воздушных судов на базе «Аэрофлот Техникс»

Полный цикл базового и линейного обслуживания всех типов воздушных судов Группы

4

тыс. работников

До 10

ангарных комплексов

для одновременного обслуживания до 27 воздушных судов

Результаты 2023 года

Техническое обслуживание парка воздушных судов авиакомпании «Аэрофлот» полностью передано в «Аэрофлот Техникс».

«Аэрофлот Техникс» открыл линейные станции технического обслуживания в Минеральных Водах и Петропавловске-Камчатском, а также цех по ремонту стоек шасси для самолетов семейства Airbus A320.

100 % доля отечественного ПО

Российское ПО на объектах критической информационной инфраструктуры к концу 2024 года

Результаты 2023 года

Разработан и утвержден план перехода Группы «Аэрофлот» на отечественное ПО.

45

ключевых систем – российские

92,4 %

доля затрат на российское ПО в 2023 году



ДОЛГОСРОЧНАЯ ПРОГРАММА РАЗВИТИЯ ГРУППЫ «АЭРОФЛОТ»

Группа «Аэрофлот» комплексно подходит к достижению стратегических инициатив в области устойчивого развития, в том числе при реализации Долгосрочной программы развития (ДПР)¹. Долгосрочная программа содержит инициативы и ключевые показатели эффективности (КПЭ), которые дополняют цели Стратегии Группы «Аэрофлот» до 2030 года в области устойчивого развития.

В отчетном периоде Аэрофлот актуализировал Долгосрочную программу развития с учетом обновленных целей Стратегии Группы до 2030 года.

Аэрофлот ежегодно пересматривает Долгосрочную программу развития и дополняет ее среднесрочными целями. В 2023 году обновления и дополнения включали среднесрочные цели до 2026 года.

Обновленная Долгосрочная программа развития Группы «Аэрофлот»



Поддержание долгосрочного роста Группы

Обновления в программе

Актуализированы ключевые направления в соответствии с обновленной Стратегией Группы «Аэрофлот» до 2030 года



Стабильный финансовый рост и повышение операционной эффективности

Обновления в программе

Включен раздел по цифровой трансформации



Создание новых конкурентных преимуществ

Обновления в программе

Включен раздел «Устойчивое развитие»



Повышение конкурентоспособности

Обновления в программе

Обновлены КПЭ

Среднесрочные цели до 2026 года в рамках Долгосрочной программы развития Группы «Аэрофлот»

Мероприятия и программы	Количественные и качественные среднесрочные цели
Развитие сети маршрутов	• Удовлетворение растущего спроса на авиаперевозки. • Повышение удобства и доступности авиаперевозок
Развитие парка воздушных судов	• Обеспечение потребности в провозных емкостях воздушных судов с учетом роста объемов перевозок. • Повышение экономической эффективности эксплуатации воздушных судов
Развитие производственной базы	• Обеспечение сбалансированного развития инфраструктуры аэропорта Шереметьево с учетом роста потребности в увеличении пропускной способности в соответствии с темпами роста перевозок
Повышение производительности труда	• Рост производительности труда
Снижение операционных расходов	• Снижение затрат на предельный пассажирооборот
Реализация программы инновационного развития	• Формирование компетенций, ведущих к созданию долгосрочных устойчивых конкурентных преимуществ
Реализация инвестиционной программы	• Обеспечение динамичного развития производственно-операционной деятельности
Обеспечение потребности в трудовых ресурсах	• Удовлетворение потребности в трудовых ресурсах
Совершенствование корпоративного управления	• Повышение эффективности работы Компании, рост доверия со стороны акционеров и инвесторов. • Увеличение капитализации
Оптимизация закупочной деятельности	• Повышение эффективности и прозрачности закупочной деятельности, минимизация стоимости закупок
Реализация маркетинговой стратегии	• Обеспечение лидирующих позиций в целевых рыночных сегментах, увеличение доли рынка. • Рост пассажиропотока и численности лояльных клиентов. • Повышение прибыльности

¹ Утверждена Советом директоров ПАО «Аэрофлот», протокол от 27 февраля 2023 года № 10.

МЕРОПРИЯТИЯ ГРУППЫ «АЭРОФЛОТ» ДЛЯ ДОСТИЖЕНИЯ ЦЕЛЕЙ В ОБЛАСТИ УСТОЙЧИВОГО РАЗВИТИЯ

GRI 2-24, 2-25, МЭР 35

Группа «Аэрофлот» последовательно совершенствует практики управления устойчивым развитием. Для этого в соответствии с ключевыми ESG-приоритетами Группа определила наиболее существенные вопросы и разработала перечень мероприятий для их проработки.

Группа «Аэрофлот» осознает важность работы по всем аспектам устойчивого развития. Для того чтобы определить наиболее существенные темы и зоны для развития, Группа

регулярно анализирует уровень развития аспектов ESG. Анализ проводится на основе положения Группы в рейтингах и оценок внутренних экспертов. В 2023 году в числе прочих Группа сфокусировалась на развитии практик учета выбросов CO₂, соблюдении положений декларации о правах человека, а также экологичности предлагаемого продукта.

Ключевые мероприятия в области устойчивого развития



ИСТОРИЯ РАЗВИТИЯ ПРАКТИК УПРАВЛЕНИЯ УСТОЙЧИВЫМ РАЗВИТИЕМ ГРУППЫ «АЭРОФЛОТ»

Группа «Аэрофлот» последовательно совершенствует практики устойчивого развития по всем аспектам с учетом потребностей заинтересованных сторон. За последние несколько лет развитие ESG-практик Группы приобрело еще больший масштаб и глубину проработки вопросов.



СТРУКТУРА И ПОДХОД К УПРАВЛЕНИЮ УСТОЙЧИВЫМ РАЗВИТИЕМ

ПОДХОД К УПРАВЛЕНИЮ УСТОЙЧИВЫМ РАЗВИТИЕМ

GRI 2-23, 2-24, 3-3, МЭР 35

При управлении деятельностью в области устойчивого развития Группа «Аэрофлот» руководствуется международными и национальными рекомендациями и стандартами, а также внутренними нормативными документами. В основе системы управления устойчивым развитием Группы лежат принципы социальной ответственности, определенные международным Руководством по социальной ответственности (ISO 26000). Соответствующие принципы закреплены в Политике в области устойчивого развития Группы «Аэрофлот»:

- подотчетность;
- прозрачность;
- этичное поведение;
- уважение интересов заинтересованных сторон;
- соблюдение верховенства закона;
- соблюдение прав человека.

Политика в области устойчивого развития – верхнеуровневый документ, который регулирует управление вопросами устойчивого развития. Помимо принципов управления устойчивым развитием Политика определяет:

- ключевые направления деятельности Группы в области устойчивого развития;
- систему управления устойчивым развитием в Группе;
- порядок отчетности по вопросам устойчивого развития.

Группа эффективно управляет стратегической деятельностью в области устойчивого развития и определяет ее приоритетные направления в соответствии с принципами и положениями политики. На всех уровнях менеджмента ключевые ESG-приоритеты деятельности Группы «Аэрофлот» учитываются при принятии управленческих решений.

Основные направления деятельности Группы «Аэрофлот» в области устойчивого развития

Безопасность и качество услуг

Социальная деятельность

Соблюдение прав человека

Информационная безопасность

Ответственное управление финансово-хозяйственной деятельностью

Ответственное управление персоналом

Сокращение экологического воздействия

СИСТЕМА КОРПОРАТИВНОГО УПРАВЛЕНИЯ И УПРАВЛЕНИЯ УСТОЙЧИВЫМ РАЗВИТИЕМ ГРУППЫ «АЭРОФЛОТ»

GRI 2-9, 2-10, 2-11, 2-12, 2-13, 2-14, 2-19, 2-20, 405-1, МЭР 36, 37, 38

Эффективная система корпоративного управления Группы «Аэрофлот» – фундамент для стабильной операционной деятельности Компании и реализации ее целей. Соблюдение принципов ответственного корпоративного управления обеспечивает прозрачность внутренних процессов. Это позволяет выстраивать долгосрочную стратегию и достигать намеченных результатов в будущем. Группа «Аэрофлот» придерживается политики открытости и отчитывается перед акционерами и другими заинтересованными сторонами.

Действующая система корпоративного управления Группы выстроена в соответствии с лучшими российскими и международными практиками. Система также соответствует рекомендациям Кодекса корпоративного управления Банка России и правилам листинга Московской биржи.

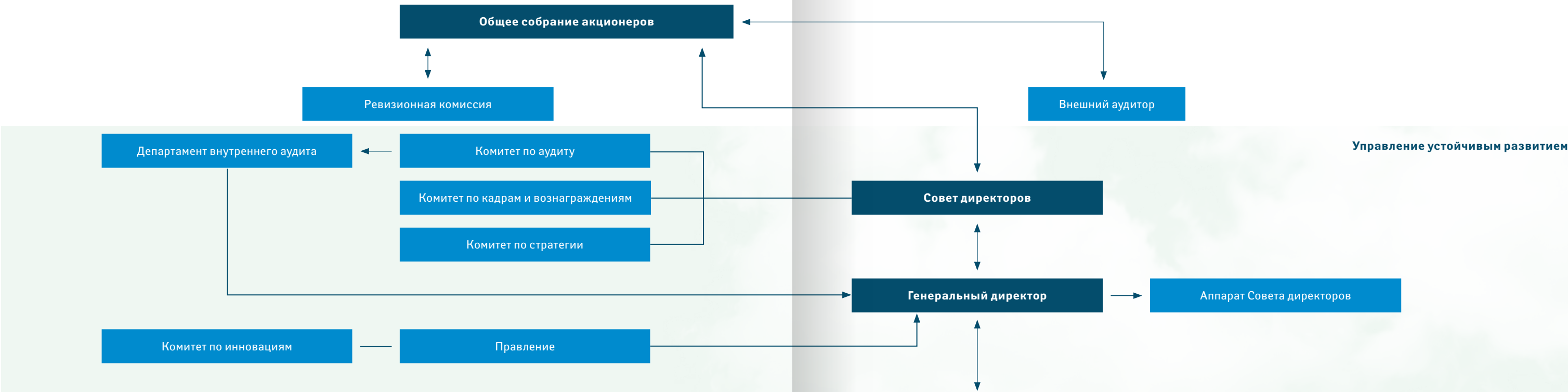
Корпоративное управление в Группе «Аэрофлот» осуществляют Общее собрание акционеров, Совет директоров и его комитеты, Правление и генеральный директор. Такая система управления позволяет эффективно распределять ответственность за реализацию ключевых функций Компании.

Высший орган управления – Общее собрание акционеров. Его деятельность регулируется Уставом ПАО «Аэрофлот» и Положением об Общем собрании акционеров ПАО «Аэрофлот». Аэрофлот уделяет особое внимание реализации миноритарных акционеров. Они могут принять участие в Общем собрании акционеров посредством электронного голосования в личном кабинете, а также задать вопрос о деятельности Компании напрямую членам органов управления в соответствии с внутренним регламентом Компании.

Совет директоров осуществляет стратегическое управление деятельностью Группы. Положение о Совете директоров ПАО «Аэрофлот» определяет подход к избранию членов Совета директоров. Общее собрание акционеров избирает членов Совета директоров в порядке, предусмотренном законодательством и Уставом ПАО «Аэрофлот» на срок до следующего годового Общего собрания акционеров. При формировании списка кандидатов в Совет директоров принимается во внимание их профессиональная квалификация, деловая репутация и статус независимости, а также разнообразие опыта. Это обеспечивает взвешенное принятие решений Советом директоров. Функции Совета директоров ПАО «Аэрофлот» и Правления четко разделены и не пересекаются. Председатель Совета директоров не является председателем Правления или генеральным директором.

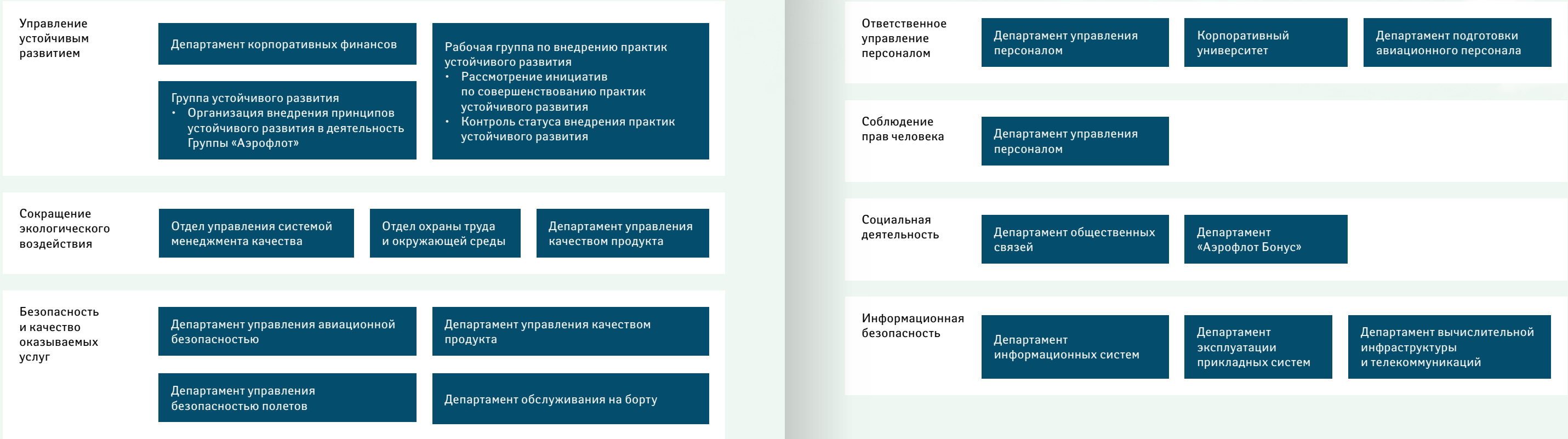


Организационная структура управления и контроля ПАО «Аэрофлот»



Структурные подразделения

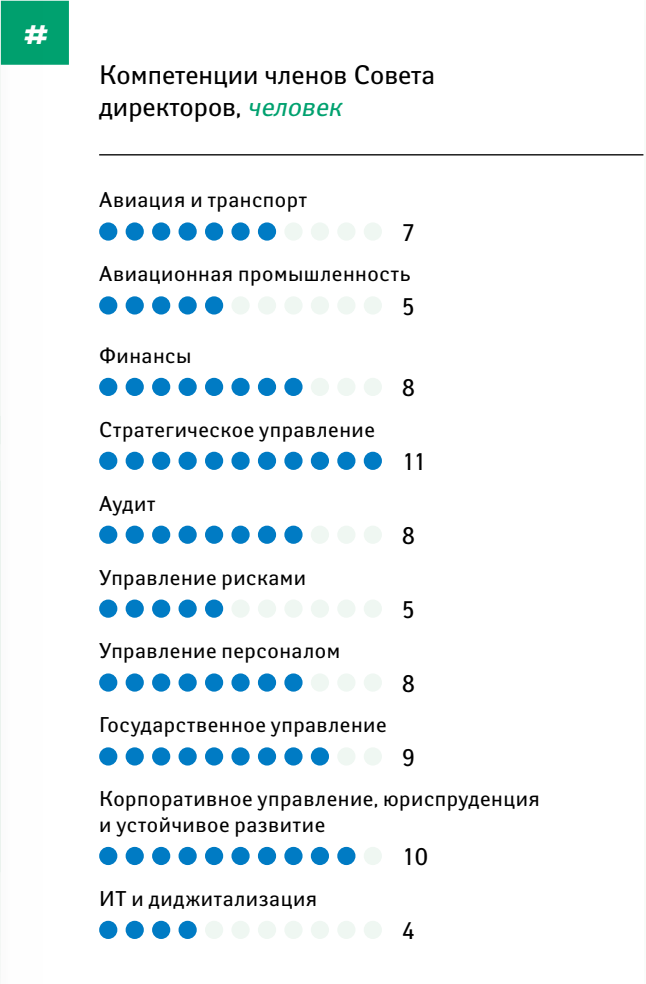
Рассмотрение вопросов в области устойчивого развития Группы «Аэрофлот» интегрировано в деятельность каждого структурного подразделения в зависимости от его специфики.



СИСТЕМА КОРПОРАТИВНОГО УПРАВЛЕНИЯ И УПРАВЛЕНИЯ УСТОЙЧИВЫМ РАЗВИТИЕМ ГРУППЫ «АЭРОФЛОТ» (ПРОДОЛЖЕНИЕ)

Функции органов управления ПАО «Аэрофлот»

Общее собрание акционеров
✓ Высший орган управления
Совет директоров
✓ Общее руководство деятельностью Группы «Аэрофлот»
✓ Определение стратегических направлений развития Группы
✓ Контроль за деятельностью исполнительных органов
✓ Формирование Дивидендной политики ПАО «Аэрофлот»
✓ Поддержание эффективных систем управления рисками и внутреннего аудита
Комитеты при Совете директоров
• Комитет по аудиту
• Комитет по кадрам и вознаграждениям
• Комитет по стратегии
✓ Рассмотрение наиболее важных вопросов в рамках направлений деятельности
✓ Подготовка рекомендаций для Совета директоров в их сфере компетенций
Правление
✓ Коллегиальный исполнительный орган управления
Генеральный директор
✓ Общее руководство деятельностью Компании



Управление деятельностью в области устойчивого развития интегрировано в общую систему корпоративного управления Группы «Аэрофлот» и является его неотъемлемой частью. Ответственность за руководство деятельностью в области устойчивого развития возложена на Совет директоров ПАО «Аэрофлот». Совет директоров Группы также утверждает отчетность в области устойчивого развития. Комитеты при Совете директоров детально рассматривают вопросы в области устойчивого развития в рамках их зон ответственности.

26 вопросов

в области устойчивого развития рассмотрел Совет директоров в 2023 году, что составило 17,6 % от всех вопросов, рассмотренных на заседаниях Совета директоров ПАО «Аэрофлот»

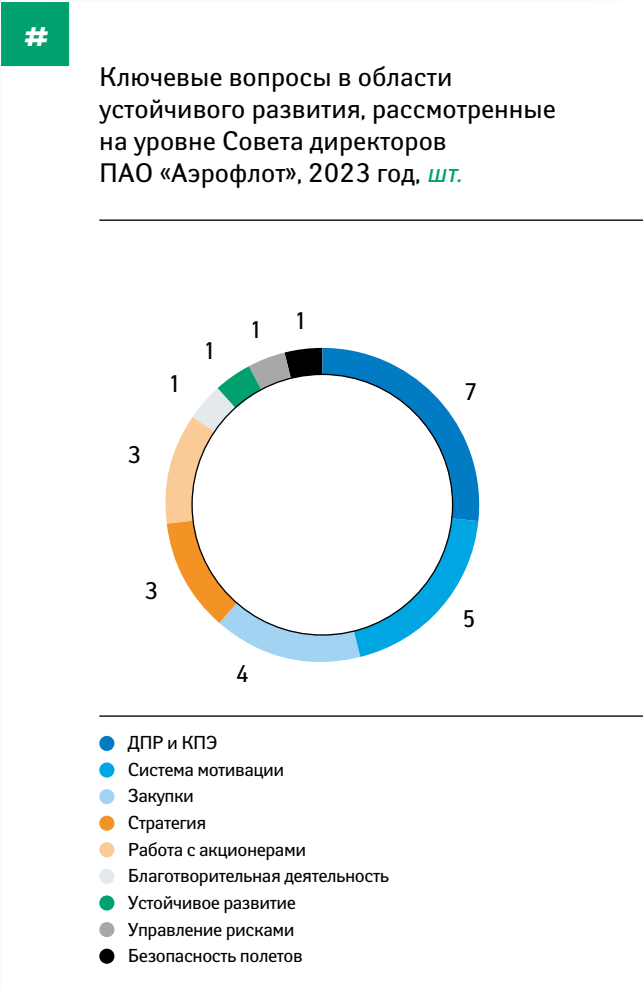


26 заседаний

Совета директоров проведено в отчетном году, посещаемость которых составила 99,7 %.

Активная работа велась и комитетами Совета директоров.

Комитет при Совете директоров	Количество заседаний	Посещаемость заседаний, %
Комитет по аудиту	15	100
Комитет по кадрам и вознаграждениям	11	100
Комитет по стратегии	8	98



СИСТЕМА КОРПОРАТИВНОГО УПРАВЛЕНИЯ И УПРАВЛЕНИЯ УСТОЙЧИВЫМ РАЗВИТИЕМ ГРУППЫ «АЭРОФЛОТ» (ПРОДОЛЖЕНИЕ)

Принципы устойчивого развития внедрены в операционную деятельность Группы «Аэрофлот». Ответственность за управление устойчивым развитием в рамках операционной деятельности Группы несут генеральный директор и Правление ПАО «Аэрофлот». Структурные подразделения Группы отвечают за управление практиками устойчивого развития в рамках своего функционала. Решение ряда специфичных вопросов закреплено за конкретными департаментами, а управление устойчивым развитием в рамках структурных подразделений координирует профильная Группа устойчивого развития. Группа устойчивого развития отвечает за реализацию и управление проектами в области

устойчивого развития, а также оказывает поддержку в соблюдении требований различных заинтересованных сторон к Группе в аспектах ESG.

Управление вопросами в области устойчивого развития дочерних компаний Группы входит в общую систему управления Группы и осуществляется исполнительными органами дочерних организаций. Система управления устойчивым развитием на операционном уровне в дочерних компаниях аналогична системе управления в ПАО «Аэрофлот».

Заседания комитетов и рабочих групп по вопросам в области устойчивого развития, 2023 год

Наименование	Количество членов	Количество заседаний	Количество рассмотренных вопросов
Рабочая группа по внедрению практик устойчивого развития в Группе «Аэрофлот»	24 (6 женщин)	1	10
Топливный комитет ПАО «Аэрофлот»	17 (1 женщина)	3	18
Комиссия по социальной политике ПАО «Аэрофлот»	16 (10 женщин)	2	68
Комитет по инновационному развитию ПАО «Аэрофлот»	19 (3 женщины)	12	19

ВОЗНАГРАЖДЕНИЕ ЧЛЕНОВ СОВЕТА ДИРЕКТОРОВ И ИСПОЛНИТЕЛЬНЫХ ОРГАНОВ

Вознаграждение членов Совета директоров регулируется Положением о вознаграждении и компенсациях, выплачиваемых членам Совета директоров. Объем вознаграждений членов Совета директоров зависит от уровня их участия в деятельности Совета директоров и дополнительных надбавок за работу в комитетах при Совете директоров. В 2023 году выплата вознаграждения членам Совета директоров ПАО «Аэрофлот» не производилась.

Выплата вознаграждений Правлению ПАО «Аэрофлот» представляет собой сумму заработной платы и дополнительных компенсаций, а также переменной части заработной платы. Размер вознаграждения, выплаченного членам Правления ПАО «Аэрофлот» в 2023 году, составил 300 548 023 руб., что на 42,5 % ниже вознаграждения, выплаченного в 2022 году, – 522 269 286 руб.

Для плодотворной работы в направлении поставленных целей Группа «Аэрофлот» установила ключевые показатели эффективности. КПЭ включают как операционные и финансовые показатели, так и результаты деятельности

в области устойчивого развития. В зависимости от выполнения поставленных КПЭ в области устойчивого развития применяется система материального и нематериального стимулирования ответственного за достижение КПЭ персонала. В 2023 году КПЭ в области устойчивого развития охватывали следующие направления деятельности:

- топливная эффективность;
- экономия энергетических ресурсов;
- аварийность объектов и систем;
- эффективность системы управления охраной труда и окружающей среды;
- уровень экологичности производства товаров и выполнения работ;
- уровень безопасности полетов;
- производительность труда;
- соответствие требованиям стандартов ISO 9001 и IOSA;
- проведение специальной оценки условий труда и своевременное внедрение результатов;
- эффективность корпоративной системы управления рисками.

Вознаграждения членов Правления ПАО «Аэрофлот», руб.

Вид вознаграждения	2021	2022	2023
Заработная плата и дополнительные компенсации	356 437 932	298 132 698	178 102 986
Переменная часть заработной платы	265 280 637	224 136 588	122 445 037

ВКЛАД В ДОСТИЖЕНИЕ ЦЕЛЕЙ
УСТОЙЧИВОГО РАЗВИТИЯ ООН
И ЦЕЛЕЙ НАЦИОНАЛЬНЫХ ПРОЕКТОВ

Цели устойчивого развития ООН			
5 ГЕНДЕРНОЕ РАВЕНСТВО Цель 5 «Обеспечение гендерного равенства» 8 ДОСТОЙНАЯ РАБОТА И ЭКОНОМИЧЕСКИЙ РОСТ Цель 8 «Содействие поступательному, всеохватному и устойчивому экономическому росту, полной и производительной занятости и достойной работе для всех»			
Национальные проекты России	- Демография - Здравоохранение	- Малое и среднее предпринимательство - Производительность труда - Образование	
Национальные цели развития Российской Федерации	Сохранение населения, здоровье и благополучие людей	- Достойный эффективный труд и успешное предпринимательство - Возможности для самореализации и развития талантов	
Приоритетные задачи ЦУР ООН и национальных целей развития Российской Федерации	- Увеличение доли граждан, систематически занимающихся физической культурой и спортом - Обеспечение всестороннего и реального участия женщин и равных для них возможностей для лидерства на всех уровнях принятия решений - Признание важности неоплачиваемого труда по уходу и работы по ведению домашнего хозяйства	- Защита трудовых прав и содействие обеспечению надежных и безопасных условий работы для всех трудящихся - Поддержание темпов устойчивого роста доходов населения и пенсионного обеспечения - Развитие малого и среднего бизнеса, увеличение числа занятых - Формирование эффективной системы выявления, поддержки и развития способностей и талантов у детей и молодежи	
Вклад Аэрофлота	- Спонсорская поддержка спортивных мероприятий и организаций - Развитие корпоративного спорта - Предоставление равных условий при найме и карьерных возможностей для работников вне зависимости от пола - Сокращение гендерного разрыва в заработных платах работников	- Создание рабочих мест, обеспечение работников достойной оплатой труда и социальными льготами - Организация систем для карьерного роста работников внутри Компании, регулярного обучения и повышения профессиональной квалификации - Поддержка значимой доли закупок у малого и среднего бизнеса	

Результаты 2023 года	319,5 млн руб.	55,2 %	100 студентов
	выделено на поддержку спорта в 2023 году	доля женщин в общем составе персонала Группы	прошли практику
		100 женщин-пилотов	в 2,8 раза
		в Группе «Аэрофлот»	увеличен стоимостной объем договоров с субъектами МСП
	95,2 %		
	отношение базового оклада женщин и мужчин (+4,0 п. п. к 2022 году)		

GRI 2-25

Аэрофлот вносит вклад в достижение всех 17 Целей устойчивого развития ООН, а также национальных целей Российской Федерации. С учетом наибольшего эффекта от реализации инициатив и стратегических ориентиров Группа определила шесть наиболее приоритетных направлений, в рамках которых проекты оказывают наиболее значимое положительное воздействие.

Цели устойчивого развития ООН			
9 ИНДУСТРИАЛИЗАЦИЯ, ИННОВАЦИИ И ИНФРАСТРУКТУРА Цель 9 «Создание стойкой инфраструктуры, содействие всеохватной и устойчивой индустриализации и инновациям» 12 ОТВЕТСТВЕННОЕ ПОТРЕБЛЕНИЕ И ПРОИЗВОДСТВО Цель 12 «Обеспечение перехода к рациональным моделям потребления и производства» 13 БОРЬБА С ИЗМЕНЕНИЕМ КЛИМАТА Цель 13 «Принятие срочных мер по борьбе с изменением климата и его последствиями»			
Цифровая экономика	Экология	Экология	
Туризм и индустрия гостеприимства			
Модернизация транспортной инфраструктуры			
Цифровая трансформация	Комфортная и безопасная среда для жизни		
Поддержка разработок, исследований и инноваций в сфере отечественных технологий	Уменьшение объемов отходов путем принятия мер по предотвращению и сокращению образования отходов, их переработке и повторному использованию	Включение мер реагирования на изменение климата в политику, стратегии и планирование	
Достижение цифровой зрелости	Создание устойчивой системы обращения с твердыми коммунальными отходами	Просвещение и распространение информации о возможностях смягчения последствий изменения климата, адаптации к ним и их раннему предупреждению	
	Снижение выбросов вредных загрязняющих веществ, негативно воздействующих на окружающую среду и здоровье человека		
Вклад в развитие отечественного авиастроения в качестве крупнейшего эксплуатанта SSJ100	Рациональное потребление ресурсов, создание проектов по контролю и управлению отходами, вовлечению вторичного сырья в повторный оборот	Аудит и мониторинг инициатив по топливной эффективности и контроль за выбросами в атмосферный воздух	
Влияние на транспортную доступность и связность регионов, запуск рейсов по новым направлениям между регионами	Поддержка экологической активности на местах, создание проектов по повышению эффективности экологической деятельности	Повышение операционной эффективности при выполнении перелетов	
Организация перевозок по социально значимым маршрутам	Популяризация ESG-повестки среди работников Компании	Повышение осведомленности работников о мерах борьбы с изменением климата, создание руководств и памяток	
Разработка и переход на отечественные цифровые системы		Публикация информации о проектах и инициативах в области сокращения воздействия на окружающую среду в журналах «Аэрофлот» и «Мой Аэрофлот»	

216 направлений	100 %	128,0 млн руб.
полетов в Группе «Аэрофлот», 111 из них – внутренние маршруты	формы бортпроводников направляется на переработку (значение сохранено к 2022 году)	затраты Группы «Аэрофлот» на охрану окружающей среды
2,0 млн человек перевезено в рамках программы плоских тарифов	12,7 тыс. тонн образовано отходов	-9,1 %
		сокращение удельных выбросов CO ₂ от авиационных перевозок
92,4 %	0 %	
доля отечественных ИТ-систем	сбросов сточных вод и загрязняющих веществ в водные объекты (значение сохранено к 2022 году)	

УПРАВЛЕНИЕ РИСКАМИ В ОБЛАСТИ УСТОЙЧИВОГО РАЗВИТИЯ

GRI 2-13, 2-25

Функции по управлению рисками в Группе «Аэрофлот» распределены между Советом директоров ПАО «Аэрофлот», комитетом по аудиту, Правлением и структурными подразделениями. Департамент управления рисками координирует взаимодействие ответственных по вопросам управления рисками. В функции департамента входят:

- общая координация управления рисками;
- разработка методологических документов для системного управления рисками;
- анализ рисков и разработка предложений по реагированию и распределению ресурсов в отношении управления рисками;
- ведение реестров рисков подразделений;
- организация обучения работников по вопросам управления рисками;
- мониторинг систем управления рисками в структурных подразделениях;
- формирование и предоставление сводной отчетности по рискам для высшего руководства и органов управления.

Ключевой документ по управлению рисками – Положение о системе управления рисками Группы «Аэрофлот». Положение утверждено Советом директоров, распространяется на все дочерние организации ПАО «Аэрофлот» и закрепляет ключевые подходы к управлению рисками в Группе.

Для своевременного контроля за возникновением потенциальных рисков и поддержания стабильной работы Группы в условиях повышенной неопределенности в Группе функционирует Единая корпоративная система управления рисками (КСУР). В рамках КСУР Группа проводит мероприятия по выявлению, оценке и митигации рисков, которые охватывают все бизнес-процессы. Ключевые цели КСУР:

- направленность на достижение стратегических целей;
- эффективное использование ресурсов для достижения намеченных результатов;
- достоверность, полнота и релевантность финансовой и нефинансовой информации;
- соблюдение законодательства и принятых обязательств.

Ответственность за эффективность КСУР несет департамент внутреннего аудита. Департамент на ежеквартальной основе предоставляет отчетность о работе КСУР в комитет по аудиту Совета директоров ПАО «Аэрофлот». В 2023 году изменения в систему управления рисками Группы «Аэрофлот» не вносились.

Группа «Аэрофлот» ответственно подходит к мониторингу рисков и своевременно принимает меры по их минимизации. По результатам мероприятий по управлению рисками Группа формирует итоговый перечень рисков в области устойчивого развития. Перечень рисков проходит пересмотр на ежегодной основе. Высшее руководство опирается на итоговый перечень рисков для принятия взвешенных и эффективных стратегических решений.

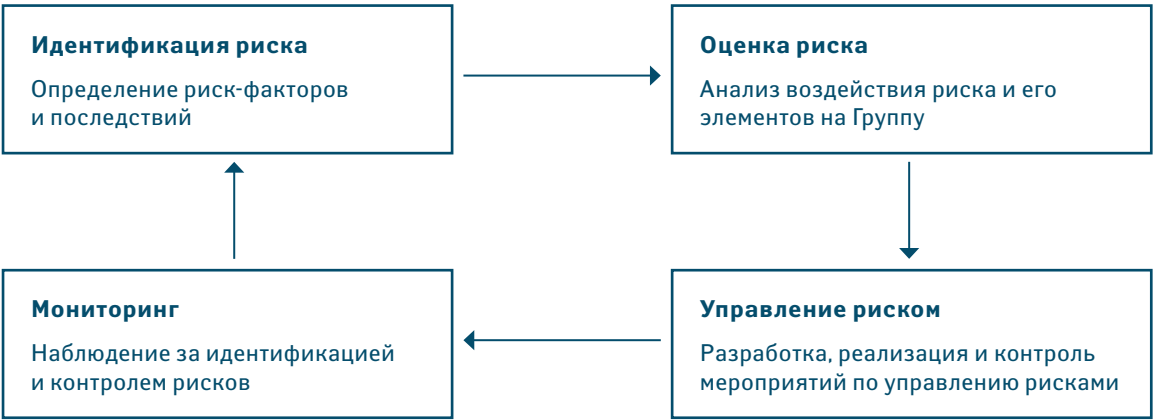
Риски в области устойчивого развития и действия по их минимизации

Наименование	Влияние риска на деятельность	Ответные действия
Бизнес-риски		
Риск эпидемий, техногенных катастроф, стихийных бедствий	Риски возникновения убытков ввиду внешних независимых причин: эпидемий, стихийных бедствий, чрезвычайных ситуаций, техногенных катастроф	• Приостановка полетов • Корректировки маршрутов из-за необходимости облетов • Усиление санитарно-эпидемиологического контроля
Экологические риски	Вероятность негативного воздействия вследствие изменений в окружающей среде или неблагоприятных последствий этих изменений, вызванных антропогенным воздействием	• Использование систем подсчета выбросов парниковых газов в атмосферный воздух • Управление отходами и рациональная утилизация • Контроль и регулирование топливных систем, оценка эффективности использования вентиляционных систем и офисных помещений • Контроль за использованием водных ресурсов, водоохранная деятельность
Операционные риски		
Риски авиационной безопасности	Материальные и репутационные убытки вследствие актов незаконного вмешательства в область авиации	• Контроль и оценка безопасности в местах реализации деятельности и дислокации воздушных судов • Мониторинг и регулярный аудит систем безопасности в базовых аэропортах и аэропортах назначения • Проверка исполнения нормативных документов
Риски безопасности полетов	Прогнозируемый ущерб, вызванный последствиями проявления одного или нескольких факторов, относящихся к эксплуатации или обслуживанию воздушных судов, при реализации деятельности	• Контроль состояния авиатехники, выполнения технического обслуживания авиатехники • Деятельность врачебного здравпункта по медицинскому освидетельствованию летного персонала • Мониторинг производственной деятельности и технологических процессов
Кадровые риски	Риски, вызванные персоналом или его отсутствием, в которых персонал является источником или объектом действий, потенциально опасных и несущих риск	• Качественный набор персонала, обучение и контроль за его деятельностью • Организация мероприятий по повышению профессиональной квалификации
Риски экономической и информационной безопасности	Изменения во внутренней и внешней среде организации, которые могут привести к потере экономической стоимости и сохранности систем информационной безопасности	• Мониторинг, эффективное и систематическое выявление угроз и уязвимостей, их локализация и предотвращение • Работа органа риск-менеджмента и его контроль за внешними экономическими факторами, составление кризис-планов и закладывание необходимого бюджета под определенные цели
Риски безопасности труда	Риски убытков, связанных с факторами финансово-хозяйственной деятельности Группы, способные нанести вред здоровью или жизни человека на рабочем месте	• Разработка и внедрение регламентирующих предписаний в сфере охраны труда и производственной безопасности, внедрение политик и контроль за их соблюдением • Соблюдение законодательства по охране здоровья и безопасности труда в Группе

Группа «Аэрофлот» стремится сократить воздействие на окружающую среду и уделяет особое внимание контролю за воздействиями на климат. В целях минимизации негативного влияния на изменение климата Аэрофлот учитывает климатические риски при планировании и ведении своей деятельности.

+ Подробнее с подходом Группы «Аэрофлот» к учету климатических рисков можно ознакомиться в разделе «Изменение климата и энергоэффективность»

Процесс управления рисками в Группе «Аэрофлот»



ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ЗАИНТЕРЕСОВАННЫМИ СТОРОНАМИ

GRI 2-26, 2-28, 2-29

Группа «Аэрофлот» стремится к прозрачному и открытому диалогу с заинтересованными сторонами и обеспечивает возможности для коммуникации с каждой из групп заинтересованных сторон. Построение эффективной коммуникации позволяет наиболее четко определять существенные запросы со стороны заинтересованных сторон и учитывать их потребности при принятии бизнес-решений.

Взаимодействие с заинтересованными сторонами строится на принципах уважения интересов, информационной открытости, регулярности взаимодействия и соблюдения заявленных обязательств. Группа «Аэрофлот» также учитывает принципы и рекомендации стандарта AA1000 Stakeholder Engagement Standard (AA1000SES). Это позволяет не только системно подходить к выстраиванию взаимодействия с заинтересованными сторонами, но и внедрять в деятельность лучшие практики.

Аэрофлот регулярно проводит анализ ожиданий групп заинтересованных сторон. По результатам анализа Группа оценивает их интересы и при необходимости вносит изменения в порядок взаимодействия с заинтересованными сторонами. Группа применяет широкий набор каналов коммуникации для построения эффективного взаимодействия с заинтересованными сторонами. Выбор канала индивидуален для каждой конкретной группы заинтересованных сторон и учитывает их специфику, а также цели Группы «Аэрофлот».

Принципы построения взаимодействия с заинтересованными сторонами

Принцип существенности

- Формирование четкого круга заинтересованных сторон и выявление существенных для них тем

Принцип полноты

- Изучение чувствительных для заинтересованных сторон тем и их точек зрения по значимым вопросам
- Понимание потребностей, ожиданий и опасений заинтересованных сторон

Принцип готовности к реагированию

- Реагирование и удовлетворение наиболее существенных запросов заинтересованных сторон

СПОСОБЫ КОММУНИКАЦИИ С ЗАИНТЕРЕСОВАННЫМИ СТОРОНАМИ

Особое внимание Группа «Аэрофлот» уделяет взаимодействию с клиентами. Один из традиционных каналов коммуникации с клиентами – бортовая пресса на воздушных судах Аэрофлота. Бортовая пресса – важная часть ценностного предложения авиакомпании и один из способов развлечения пассажиров на борту. Бортовые журналы содержат новости из жизни Компании, информацию для частых путешественников, а также новинки моды, кино и технологий. На конец 2023 года Аэрофлот предлагал три типа бортовых журналов для разных категорий пассажиров.

Группа также ведет коммуникацию с клиентами на своих страницах в социальных сетях и мессенджерах. Посетители могут ознакомиться с предложениями авиакомпаний Группы, новыми маршрутами для путешествий, последними новостями и интересными заметками. На конец 2023 года общий охват присутствия Аэрофлота в социальных сетях и мессенджерах составил 57 млн человек.

Тираж корпоративных изданий ПАО «Аэрофлот» в 2023 году, тыс. шт.



1 200	360	709
Бортовой журнал «Аэрофлот»	Бортовой журнал «Аэрофлот Premium»	Детский бортовой журнал

Количество подписчиков авиакомпаний Группы «Аэрофлот» в социальных сетях, 2023 год, тыс. человек

	ВКонтакте	Р	Одноклассники	Telegram	Яндекс	Red	WhatsApp
«Аэрофлот»	605,7	0,4	60,6	200,2	6,9	83,0	55,2
«Россия»	42,4	–	–	13,9	0,6	–	–
«Победа»	297,3	–	–	745,7	2,2	–	–

КОММУНИКАЦИЯ
С ЗАИНТЕРЕСОВАННЫМИ
СТОРОНАМИ

Клиенты	Бизнес-партнеры	Акционеры и инвесторы	Работники	Общественность	Органы власти
Ожидания					
- Безопасность сервисов и продуктов - Доступность билетов и цен - Простой доступ к коммуникации - Развитая маршрутная сеть - Клиентоцентричный подход - Высокое качество обслуживания - Безопасность персональных данных	- Построение взаимовыгодного сотрудничества - Простой доступ к коммуникации - Выполнение финансовых обязательств	- Устойчивая капитализация Компании - Финансовая и производственная результативность - Соблюдение требований корпоративного управления	- Соблюдение трудовых прав - Достойная оплата труда - Перспективы карьерного роста и развития - Развитая корпоративная культура - Развитие внутренних каналов обратной связи - Комфортные и безопасные условия труда	- Реализация благотворительных инициатив - Безопасность и охрана окружающей среды - Поддержка уязвимых слоев населения	- Соблюдение законодательства - Поддержка связности регионов России - Участие в программах субсидированных перевозок - Вклад в достижение национальных целей - Поддержка малого бизнеса
Основные каналы взаимодействия					
- Информационные рассылки - Опросы - Сайт - СМИ - Социальные сети - Горячая линия	- Информационные рассылки - Индивидуальные и общие встречи - Корпоративная отчетность - Сайт - СМИ - Горячая линия	- Информационные рассылки - Корпоративная отчетность - СМИ - Индивидуальные и групповые встречи	- Информационные рассылки - Индивидуальные и общие встречи - Опросы - Горячая линия	- Индивидуальные и общие встречи - Опросы - Сайт - СМИ - Социальные сети	- Индивидуальные и общие встречи - Корпоративная отчетность
Дополнительные каналы взаимодействия					
- Программы лояльности - Специальные предложения для определенных групп населения	- Цифровая платформа для взаимодействия с поставщиками - Доступные условия для взаимодействия с субъектами МСП	- Собрания акционеров - IR-сайт - Социальные сети для розничных инвесторов	- Внутренний портал - Корпоративная пресса - Коллективные договоры с работниками - Профсоюзные организации	- Пресс-релизы - Выступления на отраслевых мероприятиях и конференциях	Рабочие группы
Результаты взаимодействия 2023 года					
6,4 млн звонков в контакт-центр за 2023 год 400 тыс. обращений по вопросам участия в программе «Аэрофлот Бонус»	9,2 тыс. новых договоров с местными поставщиками за 2023 год 4,1 тыс. новых договоров с субъектами МСП за 2023 год	54,3 тыс. подписчиков в сети для розничных инвесторов Тинькофф «Пульс» 562 подписчика в сети для розничных инвесторов БКС «Профит»	61,1 % работников охвачено коллективными договорами 12 выпусков корпоративного журнала «Мой Аэрофлот» за 2023 год Аэрофлот стал лидером транспортной отрасли в рейтинге лучших работодателей Forbes по итогам 2023 года	48 интервью в СМИ при участии Аэрофлота	Субсидированные перевозки для льготников из Дальнего Востока и Калининграда, а также по ряду межрегиональных направлений

УЧАСТИЕ ВО ВНЕШНИХ ИНИЦИАТИВАХ

GRI 2-28

Группа «Аэрофлот» понимает важность партнерских отношений для достижения общих стратегических целей. Для этого Группа активно обменивается экспертными оценками в рамках работы в отраслевых объединениях и принимает участие в обсуждении оптимальных решений по отраслевым вопросам. Членство во внешних инициативах позволяет принимать участие в решении в важных для Группы вопросов, а также получать членские льготы.



Международная ассоциация воздушного транспорта (IATA)

Участие: с 1989 года

Группа «Аэрофлот» является членом Международной ассоциации воздушного транспорта, участвует в управлении ассоциацией и в рамках работы поддерживает инициативы устойчивого развития.



Альянс SkyTeam

Участие: с 2006 года¹

Группа «Аэрофлот» входит в состав органов управления и поддерживает инициативы альянса в области устойчивого развития. Участие в альянсе позволяет предлагать клиентам перелеты по расширенной маршрутной сети компаний-партнеров и более выгодные условия.



Соглашение о льготных перевозках участников альянса ZED MIBA

Участие: с 2006 года

Группа «Аэрофлот» присоединилась к соглашению о льготной перевозке работников ZED MIBA. В рамках соглашения работники участников альянса получают возможность совершать перелеты на льготных условиях.



¹ Участие временно приостановлено.

ФОРМИРОВАНИЕ ОТВЕТСТВЕННОЙ ЦЕПОЧКИ ПОСТАВОК

GRI 2-6, 3-3, 2-26, 204-1, МЭР 8

Группа «Аэрофлот» ответственно подходит к отбору поставщиков и развивает долгосрочные и продуктивные отношения с ними. Закупочную деятельность Группы регулируют Положение о закупке товаров, работ, услуг ПАО «Аэрофлот» и аналогичные положения дочерних компаний. Политику в области закупок утверждает Совет директоров ПАО «Аэрофлот». Закупочная деятельность соответствует всем законодательным нормам Российской Федерации в сфере организации и проведения закупок.

рост на 5,0 п. п. год к году

89,0 %

составила доля договоров с местными поставщиками²

Элементы цепочки поставок Группы «Аэрофлот»

GRI 2-6



Материально-технические ресурсы

- ✈️ Авиационное топливо
- ✈️ Продукты для производства бортового питания
- ✈️ Лизинг воздушных судов
- ✈️ Товары для торговли на борту



Услуги Группы «Аэрофлот»

- ✈️ Пассажирские авиаперевозки
- ✈️ Грузовые авиаперевозки
- ✈️ Продажа товаров на борту
- ✈️ Бортовое питание
- ✈️ Наземное обслуживание
- ✈️ Гостиничные услуги



Потребители

По итогам года сумма заключенных компаниями Группы «Аэрофлот» договоров возросла в 3,0 раза и составила 1,3 трлн руб. Рост связан с обеспечением бесперебойного производства, так, в 2023 году были заключены долгосрочные договоры на техническое обслуживание и ремонт воздушных судов, а также поставку запчастей. В ряде случаев – с необходимостью дополнительной конвертации денежных средств при взаиморасчетах.

✦ Подробнее с документами, регулирующими закупочную деятельность, можно ознакомиться на корпоративном сайте в разделе «Торги и закупки»

² Поставщики, зарегистрированные на территории России.

ФОРМИРОВАНИЕ
ОТВЕТСТВЕННОЙ
ЦЕПОЧКИ ПОСТАВОК

(ПРОДОЛЖЕНИЕ)



В отчетном году Группа «Аэрофлот» продолжила выстраивать новые логистические цепочки поставок продукции. Для преодоления барьеров в рамках внешнеторгового взаимодействия Группа разрабатывала эффективные подходы и принимала необходимые меры. Основные усилия были сосредоточены на обеспечении закупок по критически важным направлениям. Для оптимизации и повышения эффективности закупок одной и той же продукции Группа «Аэрофлот» организует среди прочего консолидированные закупки для нужд компаний Группы. Таким образом в 2023 году проводились закупки услуг страхования, обработки грузов и почты, а также закупка авиационных горюче-смазочных материалов (ГСМ). В течение 2023 года Компания продолжала переход действующих информационных систем для обеспечения закупочной деятельности на отечественное ПО.



Группа «Аэрофлот» стремится к партнерству с компаниями, которые нацелены на развитие добросовестных трудовых практик, строго соблюдают регуляторные требования и внедряют нормы корпоративной и деловой этики. Рекомендации Группы в области устойчивого развития для контрагентов содержатся в Заявлении по обеспечению ответственной цепочки поставок.

59 поставщиков

в 2023 году подписали Заявление по обеспечению ответственной цепочки поставок

Принципы обеспечения ответственной цепочки поставок Группы «Аэрофлот»

1

Прозрачность

- Нулевая толерантность к коррупции
- Соблюдение антимонопольного законодательства
- Соблюдение принципов добросовестной конкуренции
- Сохранение конфиденциальной информации

2

Добросовестные трудовые практики

- Соблюдение трудового законодательства
- Обеспечение безопасных условий труда
- Недопущение использования принудительного труда
- Своевременная выплата вознаграждений работникам

3

Сокращение негативного влияния на окружающую среду

- Сокращение выбросов парниковых газов и загрязняющих веществ
- Снижение объемов отходов
- Рациональное потребление энергии и воды

ИНФОРМИРОВАНИЕ ПОСТАВЩИКОВ ПО ВОПРОСАМ
МИНИМИЗАЦИИ НЕГАТИВНОГО ВОЗДЕЙСТВИЯ
НА ОКРУЖАЮЩУЮ СРЕДУ

Как ответственный бизнес, Группа «Аэрофлот» стремится снизить воздействие на окружающую среду и побуждает к этому поставщиков. Для этого Группа регулярно информирует поставщиков о том, как минимизировать негативное воздействие на окружающую среду. В ПАО «Аэрофлот» действует Программа для проведения инструктажа работников сторонних организаций, которая систематизирует подход к информированию поставщиков. Документ разработан в соответствии с положениями международного стандарта Системы экологического менеджмента ISO 14001:2015. Программа содержит основные требования в области охраны окружающей среды, знание которых является обязательным для следующих категорий работников сторонних организаций:

- работники наземного и технического обслуживания воздушных судов;
- работники технического обслуживания спецтехники и автотранспорта;
- работники ремонта и строительства;
- персонал, привлекаемый для организации питания, уборки, комплексного эксплуатационного обслуживания зданий и сооружений.

1,3 тыс.

работников сторонних организаций прошли инструктаж по результатам 2023 года

ПОДДЕРЖКА ЗАКУПОК У МЕСТНЫХ ПОСТАВЩИКОВ

На протяжении последних лет Группа «Аэрофлот» стремится поддерживать местных поставщиков¹. В 2023 году география поставщиков охватывала 76 регионов Российской Федерации. В отчетном году поставщики из трети регионов увеличили свой объем поставок более чем на 30 % относительно 2022 года.

Группа стремится расширить свой вклад в экономику страны и реализует комплексные мероприятия по повышению доли закупок у местных производителей



Ключевые инициативы по повышению доли закупок у местных поставщиков

Переход на отечественные ИТ-системы	Группа «Аэрофлот» нацелена на переход на отечественные ИТ-системы и открыта к рассмотрению инновационных предложений со стороны внешних заинтересованных сторон. В 2023 году доля расходов Аэрофлота на закупку российского ПО и связанных с ним услуг составила 92,4 % от общих затрат, что на 59,8 п. п. больше, чем в прошлом отчетном периоде
Российский флот	В 2023 году ПАО «Аэрофлот» заключило соглашение о долгосрочном лизинге воздушных судов отечественного производства. Группа «Аэрофлот» и лизинговая компания заключили договоры финансовой аренды 18 воздушных судов MC-21-310 и 34 SJ100. Всего в пользование Группы «Аэрофлот» поступят 52 новых воздушных судна MC-21-310 и SJ100
Продукция отечественного производства для бортового питания	При производстве бортового питания дочерняя компания «Аэромар» отдает предпочтение закупкам продукции у местных поставщиков, а авиакомпания постоянно расширяют ассортимент отечественной продукции в целях импортозамещения и поддержки местных производителей. Аэрофлот в 2023 году нарастил долю российских продуктов и напитков на борту до более чем 90 %. Большинство позиций в бортовом меню на 100 % российское – это молочная продукция, птица, хлебобулочные изделия, соки и т. д. Доля отечественных сыров в меню Компании составила от 85 до 100 %, мяса, рыбы и морепродуктов – свыше 90 %, а доля российских вин возросла до 70 %. В авиакомпании «Россия» доля российских товаров в общем объеме закупок товаров для обслуживания на борту составила 74 %

¹ Поставщики, зарегистрированные на территории России.

ПОДДЕРЖКА СУБЪЕКТОВ МАЛОГО И СРЕДНЕГО ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСТВА

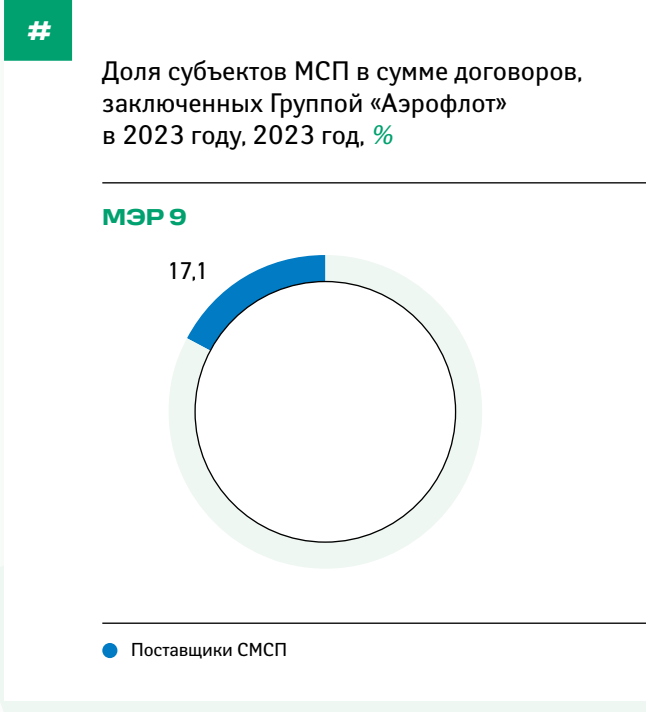
МЭР 9

Группа «Аэрофлот» уделяет отдельное внимание поддержке субъектов малого и среднего предпринимательства (МСП) и стремится увеличивать долю закупок у поставщиков данной категории в общем объеме закупок. Основным инструментом по обеспечению закупок для Группы являются внешние авторизованные электронные торговые площадки. Проведение закупок Группы на таких площадках обеспечивает доступность участия для всех компаний, включая субъекты МСП, на справедливой и равноправной основе. В отчетном году доля закупок у субъектов МСП по Группе «Аэрофлот» в натуральном выражении составила 39,7 %, а стоимостной объем договоров увеличился в 2,8 раза.

Для систематизации подхода к сотрудничеству и закупкам у субъектов МСП ПАО «Аэрофлот» разработало Программу партнерства с субъектами малого и среднего предпринимательства. Одно из направлений поддержки в рамках программы партнерства – обучение субъектов МСП правилам участия в закупках. В 2022 году Аэрофлот проводил обучающие семинары для субъектов МСП по закупкам у крупнейших заказчиков. Обучение было построено с учетом регуляторных норм Федерального закона № 223-ФЗ. По итогам обучения участники смогли разобраться в деталях закупочных процедур, получили практические рекомендации и ответы на свои вопросы.

В 2023 году Аэрофлот удостоился награды от Корпорации МСП. Компания вошла в первую пятерку рейтинга лояльности к субъектам МСП – топ-20 крупнейших российских заказчиков по итогам 2022 года.

Для того чтобы упростить процедуру привлечения и рассмотрения отечественных ИТ-предложений, в Группе функционирует специальная система единого окна по работе с субъектами МСП. Система дает компаниям возможность напрямую обратиться с ИТ-предложениями в рамках специфики своей деятельности.



Система одного окна для субъектов МСП

Система единого окна позволяет компаниям предложить инновационные решения, которые могут отвечать потребностям Группы «Аэрофлот». Предложения проходят экспертную оценку комитетом по инновационному развитию при Правлении ПАО «Аэрофлот» по следующим критериям:

- научно-техническая новизна,
- экономический эффект,
- наукоемкость,
- высокотехнологичность продукции.

По результатам экспертизы комитет принимает решение о релевантности предложения и передает рекомендации относительно возможности внедрения инноваций во внутренние департаменты и дочерние компании Группы «Аэрофлот». За 2023 год комитет рассмотрел 10 предложений от субъектов МСП и субъектов инновационной экосистемы. Четыре предложения были одобрены для внедрения.

#3 100 СТУПЕНЕЙ РОСТА

Группа «Аэрофлот» последовательно внедряет принципы устойчивого развития в свою деятельность.

Наши ключевые ESG-цели – обеспечение транспортной доступности регионов России, развитие социальных и экологических проектов, совершенствование управленческих практик

92,4%
доля расходов
на российское ПО



3,26
индекс зрелости
процессного управления
ПАО «Аэрофлот»

61,1%
работников Группы
охвачены коллективными
договорами

AA+
Антикоррупционный
рейтинг российского
бизнеса РСПП

Основные показатели
за 2023 год

454

человека

прошли обучение
по противодействию
коррупции

45

ключевых ИТ-систем
русские

Существенные темы

- Деловая этика и противодействие коррупции
- Кибербезопасность и защита персональных данных
- Инновации и цифровизация

Основные события в 2023 году

- Получен рейтинг AA+ в антикоррупционном рейтинге русского бизнеса.
- Аэрофлот вошел в пятерку лучших компаний рейтинга «Топ-50 права человека и D&I» агентства RAEX.
- Победа в конкурсе GenerationS Innovation Award (GIA) в номинации «Импортзамещение года».

Национальные цели Российской Федерации

- Цифровая трансформация

Исторические факты – 100 лет Аэрофлоту

- В 1972 году запущена первая система бронирования и продажи билетов «Сирена-1».
- В 2014 году Аэрофлот присоединился к Антикоррупционной хартии русского бизнеса.
- В 2015 запущена система информирования Совета директоров «Горячая линия» о коррупционных нарушениях в Компании.
- В 2022 году Аэрофлот перешел на отечественную систему бронирования авиабилетов «Леонардо».

Глобальные Цели
в области устойчивого
развития ООН9
ИНДУСТРИАЛИЗАЦИЯ,
ИННОВАЦИИ И
ИНФРАСТРУКТУРА10
УМЕНЬШЕНИЕ
НЕРАВЕНСТВАНациональные проекты
Российской ФедерацииЦИФРОВАЯ
ЭКОНОМИКА
НАЦИОНАЛЬНЫЕ
ПРОЕКТЫ
РОССИИЭТИЧНОЕ
ВЕДЕНИЕ БИЗНЕСА
И ПРОТИВОДЕЙСТВИЕ
КОРРУПЦИИ

GRI 3-3, 205-1, 205-3, МЭР 43

Группа «Аэрофлот» стремится вести бизнес честно и открыто, следовать лучшим практикам корпоративного управления и поддерживать свою репутацию на высоком уровне.

Группа не приемлет коррупцию и взяточничество в любых формах и проявлениях. Группа «Аэрофлот» осознает, что недостаточное внимание к вопросу этичного ведения бизнеса способно привести к негативным последствиям, таким как взяточничество и корпоративное мошенничество. Группа выстраивает свою деятельность таким образом, чтобы свести к минимуму и исключить случаи коррупции и корпоративных мошенничеств в головной и дочерних компаниях.

Строгие требования к контрагентам способствуют распространению практик этичного ведения бизнеса на цепочку создания стоимости Группы. Группа «Аэрофлот» с учетом тех возможностей и ограничений, которые представляет регулирование, в частности Федеральный закон № Ф3-223 «О закупках товаров, работ, услуг отдельными видами юридических лиц», тщательно выбирает деловых партнеров и принимает решение о сотрудничестве только после проведения проверки контрагента. Группа не строит деловых отношений с поставщиками, замешанными в коррупционной деятельности.

Группа информирует потенциальных контрагентов об антикоррупционных и этических стандартах, принятых в компаниях Группы, оценивает уровень благонадежности поставщиков перед подписанием договоров с ними.

Внутренние нормативные акты авиакомпании «Аэрофлот» по противодействию коррупции разрабатывались на основе международных договоров и русских законов.

В 2023 году санкции и штрафы за несоблюдение законодательства в области противодействия коррупции отсутствовали.

Компании Группы «Аэрофлот» входят в список организаций, вступивших в Антикоррупционную хартию русского бизнеса. В своей деятельности ПАО «Аэрофлот» следует положениям хартии и внедряет антикоррупционные программы и политики, включающие принципы и свод правил по противодействию коррупции, систему мониторинга и оценки результатов, механизмы обратной связи, а также обучение работников в данной сфере.

Помимо этого, Аэрофлот принял на себя обязательства Хартии корпоративной и деловой этики РСПП.

Основные нормативные
и правовые акты
по противодействию коррупции

Международные договоры

- Конвенция Организации Объединенных Наций против коррупции
- Конвенция Совета Европы об уголовной ответственности за коррупцию

Федеральные законы

- Федеральный закон от 25 декабря 2008 года № 273-ФЗ «О противодействии коррупции»
- Указ Президента Российской Федерации от 16 августа 2021 года № 478 «О Национальном плане противодействия коррупции на 2021–2024 годы»

Внутренние документы

- Антикоррупционная политика Группы «Аэрофлот»
- Кодекс корпоративной этики Группы «Аэрофлот»
- Положение об урегулировании конфликта интересов в ПАО «Аэрофлот»
- Положение о комиссии по противодействию коррупции и урегулированию конфликта интересов в ПАО «Аэрофлот»
- Положение о системе конфиденциального информирования Совета директоров (комитета по аудиту Совета директоров) «Горячая линия»

ЭТИЧНОЕ ВЕДЕНИЕ БИЗНЕСА И ПРОТИВОДЕЙСТВИЕ КОРРУПЦИИ (ПРОДОЛЖЕНИЕ)

Компании Группы «Аэрофлот», являющиеся членами Антикоррупционной хартии российского бизнеса



Члены хартии обязуются противодействовать коррупции через внедрение системы эффективного финансового контроля, своевременного и достаточного обучения работников, а также принцип информационной прозрачности.



Лидер по борьбе с коррупцией Антикоррупционного рейтинга российского бизнеса РСПП 2023

Антикоррупционная политика Группы «Аэрофлот» определяет должностные лица и структурные подразделения, ответственные за профилактику коррупционных нарушений, раскрывает их функционал, а также описывает меры по борьбе с коррупцией. Подход Группы к противодействию коррупции и урегулированию конфликта интересов актуализируется на регулярной основе.

В 2023 году актуализированы локальные нормативные акты в области предупреждения и противодействия коррупции:

- Положение о комиссии по противодействию коррупции и урегулированию конфликта интересов в ПАО «Аэрофлот»;
- Порядок уведомления о возникновении личной заинтересованности, которая приводит или может привести к конфликту интересов;
- Положение о проведении служебных расследований;
- Приказ об утверждении типовых условий раздела «Антикоррупционная оговорка» для договоров, заключаемых ПАО «Аэрофлот»;
- Приказ о внесении в договоры с физическими лицами типовых условий по предупреждению конфликта интересов.

Противодействие коррупции осуществляется во всех дочерних компаниях Группы «Аэрофлот» на всех уровнях управления и распределено между отдельными подразделениями.

Комиссия по противодействию коррупции и урегулированию конфликта интересов рассматривает результаты служебных расследований по коррупционным правонарушениям, принимает меры по их урегулированию, а также вырабатывает рекомендации по предупреждению коррупционной активности. В 2023 году комиссией проведено шесть заседаний в отношении восьми работников. Пять из указанных заседаний проведены на основании уведомлений о возникновении личной заинтересованности, которая приводит или может привести к конфликту интересов. По итогам заседаний были даны рекомендации по урегулированию конфликтов интересов и актуализации нормативных документов.

Совет директоров

- Определяет ключевые направления Антикоррупционной политики
- Контролирует реализацию политики

Генеральный директор

- Утверждает внутренние документы в части антикоррупционной деятельности
- Устанавливает лица и структурные подразделения, ответственные за противодействие коррупции
- Определяет Программу антикоррупционных мероприятий

Структура управления антикоррупционной деятельностью

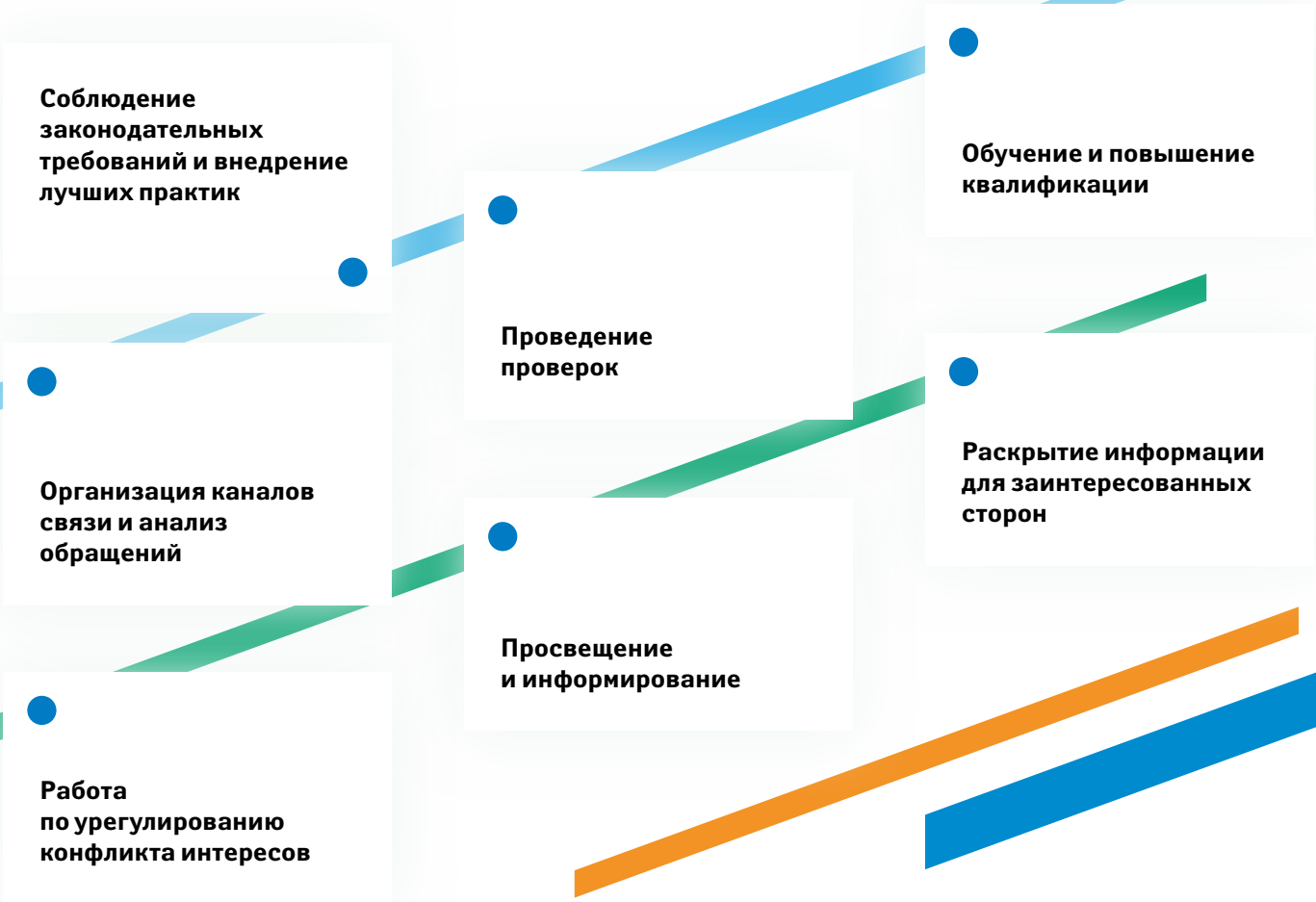
Комиссия по противодействию коррупции и урегулированию конфликта интересов

- Рассматривает Программу мероприятий по антикоррупционной деятельности и отчетность о ее исполнении
- Анализирует результаты служебных расследований по фактам коррупции
- Защищает работников от возможных репрессивных действий в связи с потенциальным фактом коррупции

Структурные подразделения

- Осуществляют борьбу с коррупцией в зоне своей ответственности
- Проводят тренинги и обучающие мероприятия по противодействию коррупции среди работников
- Выявляют и оценивают антикоррупционные риски, разрабатывают предупреждающие меры

Основные направления работы по противодействию коррупции



Ключевой мерой по минимизации коррупционных действий является регулярная оценка коррупционных рисков, которая проводится во всех подразделениях Группы «Аэрофлот». Управление этим типом рисков встроено в корпоративную систему риск-менеджмента. Ответственное подразделение выявляет наиболее подверженные коррупционным рискам должности и бизнес-процессы, создает карты коррупционных рисков и разрабатывает мероприятия по их снижению.

Программа антикоррупционных мероприятий, определяемая генеральным директором, включает:

- повышение эффективности механизмов предупреждения и противодействия коррупции, обеспечение соблюдения работниками Аэрофлота запретов, ограничений и требований антикоррупционного законодательства, а также применение мер ответственности за их несоблюдение;
- выявление и систематизацию причин и условий проявления коррупции, коррупционных рисков и их устранение;
- взаимодействие с институтами гражданского общества и гражданами, поддержание системы обратной связи, обеспечение доступности информации о деятельности Аэрофлота в области противодействия коррупции.

В 2023 году в Группе «Аэрофлот» не было подтвержденных случаев коррупции, а также случаев привлечения Группы и ее дочерних компаний к административной ответственности за совершение коррупционных правонарушений.

В Группе «Аэрофлот» действует Кодекс корпоративной этики, который распространяется на всех работников и включает в себя свод этических норм и стандартов внутрикорпоративного и внешнекорпоративного поведения. В кодексе прописаны правила взаимоотношений Компании и работников, противодействия коррупции и конфликту интересов, а также особенности использования конфиденциальной и инсайдерской информации.

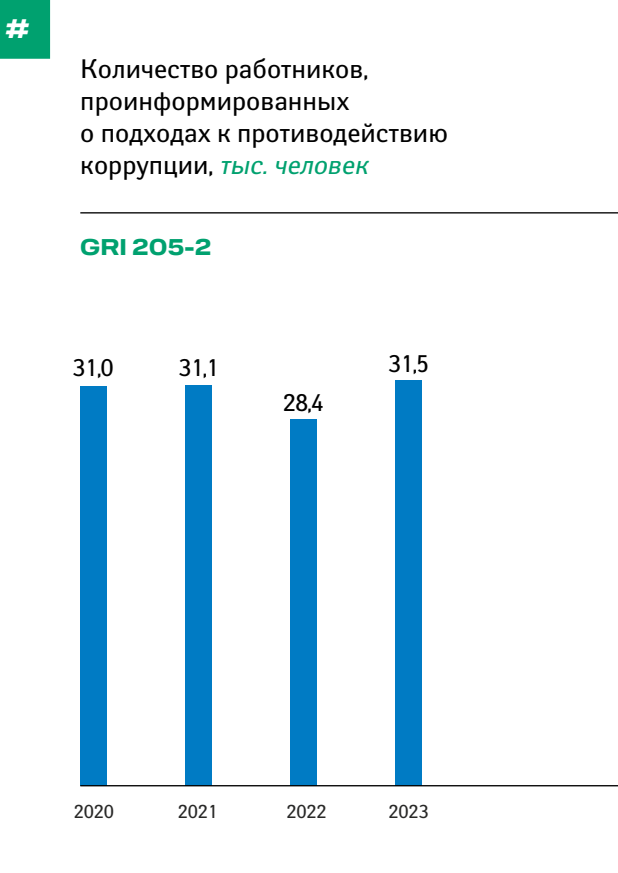
Также в Аэрофлоте приняты Положение о конфликте интересов и Порядок уведомления о личной заинтересованности, которая может привести к нарушению конфликта интересов. Они содержат основные правила и принципы предотвращения конфликтов интересов, а также шаги по их выявлению.

Для предотвращения конфликта интересов все договоры, соглашения и контракты с контрагентами Аэрофлота должны содержать антикоррупционную оговорку. Кроме того,

в Компании ведется перечень должностей с повышенным коррупционным риском. Лица, занимающие такие должности, должны на ежегодной основе заполнять декларации и раскрывать сведения о конфликте интересов. В случае возникновения конфликта интересов работник обязан уведомить об этом своего непосредственного руководителя.

Обучение в области противодействия коррупции

Одной из мер по борьбе с коррупцией, принятой в Группе «Аэрофлот», является проведение антикоррупционных тренингов и обучений среди персонала. Для новых работников есть обязательный для прохождения вводный курс, знакомящий с основами противодействия коррупции на рабочем месте. Аэрофлот проводит семинары-совещания с работниками для разъяснения состава и санкций за коррупционные правонарушения. В подразделениях, больше других подверженных коррупционным рискам, разработано специализированное обучение. Все работники авиакомпании «Аэрофлот» ежегодно ознакомляются с нормативными документами по борьбе с коррупцией. Получить детальную информацию о принципах борьбы с коррупцией и взяточничеством возможно через внутрикорпоративный портал. Задать вопросы и получить консультацию работник может, обратившись в ответственное подразделение. В 2023 году все работники Группы «Аэрофлот» были проинформированы об имеющихся политиках и методах противодействия коррупции.



ЭТИЧНОЕ ВЕДЕНИЕ БИЗНЕСА И ПРОТИВОДЕЙСТВИЕ КОРРУПЦИИ (ПРОДОЛЖЕНИЕ)

Каналы обратной связи и информирования

GRI 2-26

В Группе «Аэрофлот» действуют механизмы информирования о фактах коррупции и мошенничества, которые помогают выявить случаи правонарушений, провести расследование и принять меры в отношении провинившихся.

Одним из инструментов, направленным на формирование культуры открытости и прозрачности в Компании, является система конфиденциального информирования Совета директоров «Горячая линия». Любой работник, клиент Компании, а также партнер по бизнесу могут оставить анонимное обращение об известных ему фактах коррупции и мошенничества, а также случаях неэтичного поведения и конфликта интересов в Группе «Аэрофлот». Структурное подразделение, ответственное за внутренний аудит, рассматривает поступившие обращения и проводит служебные расследования и проверки. Служебное расследование проводится в течение трех недель с момента получения обращения. Компания гарантирует, что работники, сообщившие о проблеме на горячую линию, не будут подвергаться санкциям, если служебное расследование не обнаружит факт нарушения.

Департамент внутреннего аудита независим от других бизнес-единиц и имеет прямой доступ к комитету по аудиту при Совете директоров. Не реже раза в квартал департамент внутреннего аудита предоставляет комитету по аудиту Совета директоров отчет о поступивших обращениях, результатах служебных расследований и корректирующих

мероприятиях. В 2023 году департаментом обеспечения экономической безопасности проведено 12 проверок по обращениям, поступившим на горячую линию.

Всего в 2023 году проведены 54 проверки, большая часть которых инициирована по уведомлениям от бортопроводников. По результатам проведенных проверок коррупционных действий со стороны работников Компании не выявлено, информация о третьих лицах, пытавшихся склонить работников к неправомерным действиям, направлена в правоохранительные органы.

➤ Подробнее о противодействии коррупции можно узнать на сайте [Аэрофлота](#)

Антимонопольный комплаенс

GRI 206-1, SASB TR-AL-520a.1

Группа «Аэрофлот» придерживается принципов открытой и честной конкуренции, в основе которых лежит создание объективных рыночных преимуществ в области качества предоставляемого сервиса. Компания соблюдает требования Федеральной антимонопольной службы и придерживается принципа добросовестной конкуренции. Компания на регулярной основе осуществляет мониторинг изменений действующего законодательства для сведения к минимуму рисков и исключения неконкурентного поведения.

Случаев нарушения антимонопольного законодательства и конкуренции Группой «Аэрофлот» в 2023 году не зафиксировано.

#

Обращения, поступившие по каналу обратной связи «Обращения о фактах коррупции», *единиц*



ПРАВА ЧЕЛОВЕКА

GRI 407-1, 410-1

Группа «Аэрофлот» проявляет внимание к вопросам прав человека, разнообразия и инклюзивности. Согласно Кодексу корпоративной этики Группы «Аэрофлот», Компания берет на себя обязательства по уважению и соблюдению прав человека, а также не допускает любые формы дискриминации по полу, возрасту, национальности, принадлежности к религиозным организациям и особенностям здоровья. В отчетном периоде не зафиксировано случаев дискриминации по отношению к работникам.

Компания неукоснительно соблюдает нормы российского и международного права в области труда и соблюдения прав человека.

Группа «Аэрофлот» выступает против применения детского и принудительного труда и не использует его в своей деятельности. В 2023 году случаев применения детского и рабочего труда в Группе «Аэрофлот» не зафиксировано.

Жалобы работников, связанные с практикой трудовых отношений, могут быть направлены непосредственному руководителю работника, в комиссию по трудовым спорам или на горячую линию. Положение о системе добровольных сообщений регламентирует порядок подачи и обработки обращений работников, связанных с соблюдением трудовых и иных прав на рабочем месте. Работники могут сообщать по различным вопросам, в том числе о соблюдении трудовых прав, по следующим каналам: электронная почта, почтовые ящики для бумажной корреспонденции, рапорты руководству, отчеты из внутренних систем. В 2023 году в рамках оценки «Климат в коллективе» от персонала

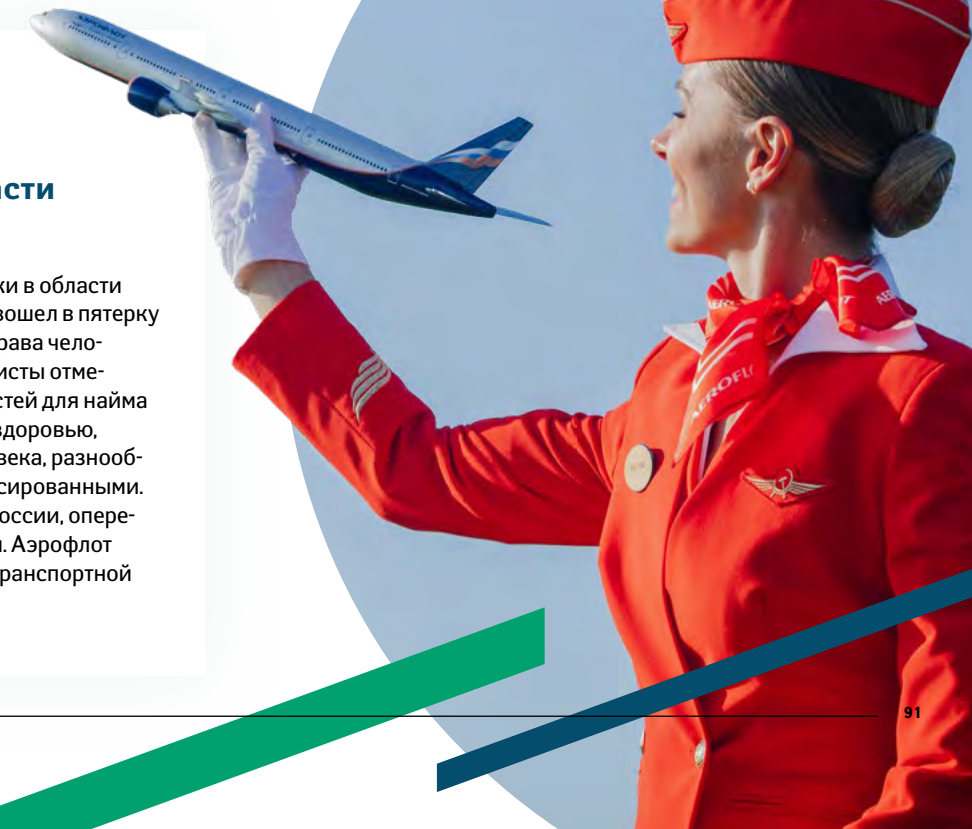
Компании поступило 91 обращение через официальные механизмы подачи жалоб. Все жалобы на практику трудовых отношений в отчетном периоде были урегулированы.

В 2023 году в ПАО «Аэрофлот» зафиксировано 199 случаев возникновения трудовых споров на территории Российской Федерации и за ее пределами. По сравнению с прошлым годом число обращений сократилось на 25 % за счет уменьшения организационно-штатных мероприятий, перемещений и увольнений работников в связи с завершением передачи функционала в дочерние компании.

Группа «Аэрофлот» признает право работников на свободу объединения и на заключение коллективных договоров – в ПАО «Аэрофлот», АО «Аэромар», АО «Аэромар-ДВ» и АО «Шеротель» приняты коллективные договоры. Согласно коллективному договору Компания признает право профсоюза на представление интересов работников и участие в решении вопросов по регулированию трудовых отношений.

Топ-5 лучших компаний в области прав человека

За ориентацию на передовые практики в области прав человека в 2023 году Аэрофлот вошел в пятерку лучших компаний рейтинга «Топ-50 права человека и D&I» агентства RAEX. Специалисты отметили создание Компанией возможностей для найма и работы людей с ограничениями по здоровью, назвав практики в области прав человека, разнообразия и инклюзии Аэрофлота сбалансированными. Компания заняла четвертое место в России, опережая крупные российские корпорации. Аэрофлот стал единственным представителем транспортной отрасли в этом рейтинге.



ПРАВА
ЧЕЛОВЕКА
(ПРОДОЛЖЕНИЕ)

Право на использование свободы объединений и ведения коллективных переговоров гарантируется коллективными договорами. В соответствии с законодательством Российской Федерации и принятым коллективным договором ПАО «Аэрофлот» гарантирует соблюдение прав профсоюза и обязуется содействовать его деятельности. Коллективный договор содержит следующие разделы:

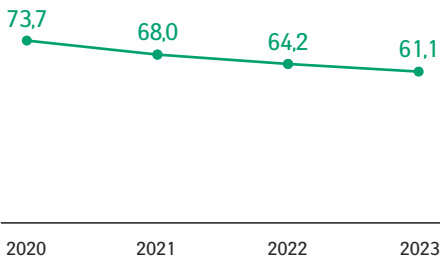
- гарантии обеспечения занятости;
- заработная плата, гарантийные и компенсационные выплаты;
- рабочее время и время отдыха;
- условия труда, охрана и безопасность условий труда работников, в том числе женщин и молодежи;
- возмещение вреда, причиненного здоровью работника;
- медицинское обеспечение и страхование работников;
- гарантии и льготы для работников;
- оздоровление и отдых работников и членов их семей;
- жилищно-бытовое обслуживание и общественное питание.

В авиакомпании «Аэрофлот» функционирует единый представительный орган работников, осуществляющий свои полномочия в период действия коллективного договора. В 2023 году дважды проходили коллективные переговоры между ПАО «Аэрофлот» и единым представительным органом по вопросам пересмотра условий и продления срока действия коллективного договора. В установленных законом случаях запрашивалось мотивированное мнение профсоюза. В течение года велась переписка с профсоюзами по вопросам предоставления данных, организации рабочего процесса, обеспечения безопасных условий труда. В отчетном периоде в Компании действовало 16 профсоюзов. По состоянию на 31 декабря 2023 года коллективными договорами охвачены 19,2 тыс. работников, что составляет 61,1 % от общей численности персонала Группы. Доля работников Группы «Аэрофлот», охваченных коллективными договорами, снизилась на 3,1 п. п. в связи с переводом персонала из авиакомпании «Аэрофлот» в «Аэрофлот Техникс».

#

Доля работников Группы «Аэрофлот», охваченных коллективными договорами, %

GRI 2-30, SASB TR-AL-310a.1



Вопросы соблюдения прав человека закреплены в Политике в области устойчивого развития Группы «Аэрофлот» и Кодексе корпоративной этики Группы «Аэрофлот». Все работники Группы проходят ознакомление с данными документами

ИНФОРМАЦИОННАЯ
БЕЗОПАСНОСТЬ
И КИБЕРБЕЗОПАСНОСТЬ

GRI 3-3

Группа «Аэрофлот» серьезно подходит к вопросам информационной безопасности. Группа ставит своей целью минимизацию рисков и угроз кибербезопасности, а также обеспечение стабильного функционирования бизнес-процессов. Для противостояния киберугрозам Группа «Аэрофлот» использует самые современные оборудование и технологии. С целью соблюдения законодательства и обеспечения большей защищенности данных все серверные мощности и базы данных по состоянию на конец 2023 года располагаются на территории Российской Федерации.

Система обеспечения информационной безопасности построена на принципах гибкости, непрерывности и комплексности системы защиты, персональной ответственности, строгого ограничения полномочий пользователей, а также своевременности реагирования на угрозы кибербезопасности. Комплексы организационных и технических мер информационной безопасности имеют под собой научную обоснованность и регулярно совершенствуются в ответ на вызовы. В 2023 году в Аэрофлоте проведен внутренний аудит выполнения требований к обеспечению безопасности объектов критической информационной инфраструктуры.

Подход к обеспечению информационной безопасности в Группе «Аэрофлот» включает в себя технические и организационные меры.

Помимо безопасности данных важным направлением работы является обеспечение защиты продажи и оформления пассажирских авиаперевозок на официальном сайте. С этой целью проводятся ежедневный мониторинг операций по оплате авиабилетов, выявление мошеннических и подозрительных транзакций, проверка правомерности платежных транзакций и принятие мер по предотвращению ущерба. Группа «Аэрофлот» взаимодействует с банками-эмитентами, банками-эквайерами, правоохранительными органами в рамках противодействия организованной преступности на каналах электронной продажи пассажирских авиаперевозок. В результате проведенных мероприятий защита электронных продаж Группы «Аэрофлот» обеспечена в соответствии с требованиями международных платежных систем.

Технические
меры



- Контроль за предоставляемыми каналами доступа (учет и регистрация доступов, управление правами на пользование, криптографическая защита и комплексное обеспечение целостности).
- Защита от вирусных атак.
- Ретроспективный анализ инцидентов и доработка слабых зон.
- Организация безопасной межсетевой работы.
- Выявление и расследование вторжений, атак и др.
- Предоставление доступов пользователям через персональные учетные записи.

Организационные
меры



- Разработка и актуализация руководств по соблюдению требований информационной безопасности.
- Контроль за организацией допусков к информационным ресурсам для обслуживающего персонала.
- Внедрение систем защиты с учетом требований информационной безопасности.
- Идентификация и классификация потенциальных угроз безопасности.
- Обеспечение защиты объектов информатизации, содержащих информационные системы.
- Регулярная оценка эффективности защиты данных.

ИНФОРМАЦИОННАЯ БЕЗОПАСНОСТЬ И КИБЕРБЕЗОПАСНОСТЬ

(ПРОДОЛЖЕНИЕ)

Защита персональных данных

GRI 418-1

Компания уважает право своих клиентов на частную жизнь и строго соблюдает требования применимого законодательства в области обработки персональных данных. Повышенное внимание уделяется охране личных данных работников, конфиденциальной информации и коммерческих тайн Группы «Аэрофлот». Система обработки персональных данных соответствует требованиям иностранных государств, в которых ведет деятельность Группа «Аэрофлот».

Для защиты персональных данных используются организационные, нормативные и технические инструменты. Основные меры по защите конфиденциальности данных включают в себя превентивный контроль и отслеживание угроз по несанкционированному доступу к персональным данным, соблюдение контроля доступа пользователей к информационным системам и конфиденциальности при работе с данными, а также периодическая актуализация нормативных документов в соответствии с требованиями применимого законодательства.

Документы, лежащие в основе практик защиты персональных данных в Аэрофлоте

- Политика конфиденциальности ПАО «Аэрофлот» в области защиты персональных данных
- Руководство по защите персональных данных при их обработке в ПАО «Аэрофлот»
- Стандарт организации «Информационная безопасность. Обеспечение безопасности информационных систем»
- Положение о порядке доступа пользователей к информационным системам
- Инструкция пользователя, выполняющего работы на персональном компьютере внутри и за пределами корпоративной сети ПАО «Аэрофлот»
- Общая политика по защите персональных данных для работников



ЦИФРОВАЯ ТРАНСФОРМАЦИЯ И ПЕРЕХОД НА РОССИЙСКОЕ ПО

Для повышения качества обслуживания и экономической эффективности Группа «Аэрофлот» использует новейшие информационные технологии.

В 2022 году была учреждена дочерняя ИТ-компания – ООО «АФЛТ-Системс», основной вид деятельности которой – разработка ИТ-решений для программного обеспечения авиаперевозок. К основным задачам, стоящим перед «АФЛТ-Системс», можно отнести:

- проектирование и реализацию ключевых ИТ-инициатив Группы «Аэрофлот»;
- управление реализацией Стратегии цифровой трансформации Группы «Аэрофлот» (проектный офис);
- оптимизацию стоимости владения ИТ-сервисов и услуг.

В 2023 году был изменен интерфейс собственной разработки «АФЛТ-Системс» FlyID – сервис, который позволяет работникам авиакомпаний Группы «Аэрофлот» приобретать корпоративные авиабилеты в онлайн-режиме.

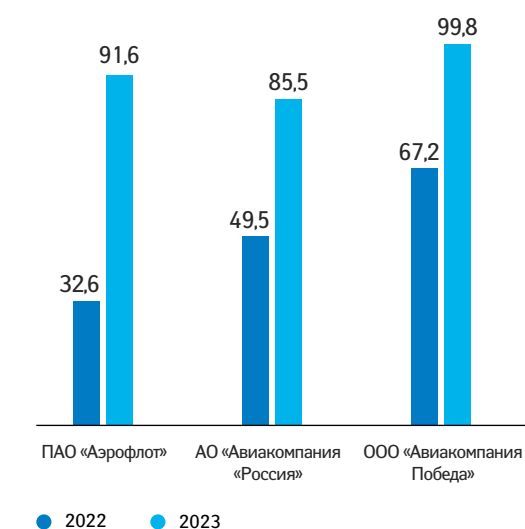
В Группе «Аэрофлот» действует Стратегия развития до 2030 года, одной из ключевых целей которой является полный переход на отечественное ПО. В 2023 году Группе «Аэрофлот» удалось почти в три раза увеличить долю своих расходов на российское ПО по сравнению с 2022 годом и довести ее до 92,4 %. Все затраты на иностранные ИТ-системы включают исключительно расходы на поддержку и обслуживание. В 2023 году Аэрофлот провел внутренний аудит реализации программы импортозамещения в области ИТ.

Также в Группе «Аэрофлот» действует Стратегия цифровой трансформации, главными целями которой является обеспечение импортонезависимости критически важных ИТ-систем, развитие кадрового потенциала и компетенций для работы с ИТ-системами.

В соответствии со Стратегией до конца 2024 года планируется заместить 131 иностранную ИТ-систему на отечественные разработки. Непосредственно в Аэрофлоте предполагается 80 проектов по импортозамещению, 58 из которых уже запущены в 2023 году и находятся на разных стадиях готовности.

#

Доля расходов на отечественные ИТ-системы, %



Проекты по импортозамещению Группы «Аэрофлот»

Средства финансового менеджмента, управления активами и трудовыми ресурсами

 SAP ERP	 1C ERP	Заклучен договор на внедрение 1С, выполнены работы по первому этапу проекта
--	---	---

Информационные системы для решения специфических отраслевых задач

 Sabre Movement Manager Sabre Schedule Manager  NetLine HUB	 Единая производственная платформа	Заклучен договор на создание Единой производственной платформы, выполнены работы по первому этапу проекта
IBM Enterprise Crew Optimizer IBM Crew Planning Platform	 Система управления экипажами	Заклучен договор на реализацию Системы управления экипажами в ПАО «Аэрофлот», проект реализуется в соответствии с утвержденным планом
 AMOS ¹		Заклучен договор, выполнены работы по первому этапу реализации проекта

Корпоративная автоматизированная система управления документами

IBM LotusDomino/Notes (версия 8.5)	Развитие ПО КАСУД с созданием узла межведомственного электронного документооборота	Заклучен договор, выполнены работы по этапу аналитики и проектирования, продолжаются работы в соответствии согласованным планом
------------------------------------	--	---

Система для обмена авиационной информации

 SITA	 Авиационная сервисная платформа	Проект реализован	
---	--	-------------------	---

Система управления доходами

 Sabre Profit manager  RMS Sirena.Revenue	 Автоматизированная система управления доходами	В качестве временного решения использовалась система управления доходами от «Сирена-Трэвел». Планируется заменить ее на Автоматизированную систему управления доходами. По итогам 2023 года проведена подготовка к запуску проекта, заключены договоры
--	---	--

Система управления электронной очередью в офисах отдела продаж

 CVO QMATIC	 CVO «Альфа-М» от ООО «Альфаматика»	Проект реализован	
---	---	-------------------	---

Специализированные и прочие системы

 Sabre PSS/Amadeus	 Автоматизированная информационная система оформления воздушных перевозок	Проект реализован	
ПО систем развлечений от Lufthansa Systems и Panasonic Avionics Inc	 Российская система развлечения пассажиров	Проект реализован	
Отсутствовало централизованное решение	 Платформа для автоматизации коммуникаций (чат-бот, АИС ОКС и СМС-инфо)	Заклучен договор, выполнены работы по первому и второму этапам, система развернута в тестовой среде, ведутся работы по настройке сценариев и подготовке к запуску в опытную эксплуатацию	
 Sabre IX  IBM MQ	 Локальная интеграционная платформа хранения и обработки данных	Проект завершен	

¹ AMOS – сервисный продукт для проведения техобслуживания и ремонта воздушных судов, а также поддержки их летной годности.

Проекты по импортозамещению Группы «Аэрофлот» (продолжение)



Система бронирования «Леонардо»

«Леонардо» – это отечественная автоматизированная информационная система для оформления воздушных перевозок. Она включает в себя набор решений, построенных по стандартам IATA¹. В 2023 году со стороны разработчиков системы бронирования было выполнено 740 доработок, из них 234 критичных.

«Авиационная сервисная платформа» (ИС АСП)

В 2023 году ПАО «Аэрофлот» и все дочерние авиакомпании выполнили переход с программных продуктов компании SITA на отечественную информационную систему «Авиационная сервисная платформа». В результате перехода в 2023 году подключено 56 аэропортов на территории Российской Федерации.



Система розыска багажа «BAGS поиск»

В 2023 году авиакомпании «Россия» и «Победа» перешли на отечественную систему розыска багажа «BAGS поиск». Система собирает информацию об утерянном, невостребованном, досылаемом или поврежденном багаже, обнаруженном на борту самолета. Это позволяет оперативно обрабатывать инциденты, возникшие при работе с багажной кладью. Среди плюсов сервиса – расширенный функционал, удобный интерфейс, а также высокая степень автоматизации и возможность работы с другими участниками авиаотрасли в единой информационной среде. Кроме этого, реализована система розыска багажа по фото и система информирования клиента о статусе перемещения его найденного багажа.

Сервис для обслуживания на борту

ПАО «Аэрофлот» осуществил закупку отечественных планшетных устройств F+ T1100 с операционной системой «Аврора», на которых планируется использовать системы для обслуживания пассажиров кабинами экипажами CrewTab, а также систему «Электронный портфель пилота» для поддержки летного экипажа. Общее количество устройств для бортпроводников – 4 тыс. шт., для пилотов – 2,4 тыс. шт. Запуск приложения CrewTab на ОС «Аврора» запланирован на II квартал 2024 года.

Для достижения поставленных целей по цифровой трансформации и импортозамещению Группа «Аэрофлот» вступает в партнерства с российскими лидерами в сфере информационных технологий. В 2023 году на Петербургском международном экономическом форуме Группа «Аэрофлот» заключила соглашения о сотрудничестве с флагманами российского ИТ-рынка.

Также на Восточном экономическом форуме в 2023 году Аэрофлот подписал соглашение с ПАО «Яковлев». Совместная работа с ведущим производителем российских гражданских авиалайнеров даст возможность сотрудничать по импортозамещению ПО для обработки полетной информации со штатных и аварийных бортовых регистраторов воздушных судов. ПАО «Яковлев» создаст для Аэрофлота отечественную бортовую систему развлечений, систему спутниковой связи и ПО для повышения эффективности летного парка.

Активная деятельность и достижения Аэрофлота в сфере цифровой трансформации отмечены российскими и международными экспертными сообществами. В 2023 году Компания победила в конкурсе GenerationS Innovation Award (GIA) в номинации «Импортозамещение года».

Ключевые договоренности на Петербургском международном экономическом форуме – 2023 по ИТ-трансформации



В рамках соглашения с фирмой «1С» планируется сотрудничество для обмена опытом и совместного развития российских цифровых решений и ПО в области цифровой трансформации транспортного комплекса Российской Федерации.



Соглашение с Ростелекомом предполагает развитие корпоративной сети передачи данных и импортозамещение программного обеспечения и оборудования для контроля за кибербезопасностью.



Соглашение о партнерстве позволит Аэрофлоту использовать цифровые продукты, разработанные ПАО «Сбербанк», для систем «Коммерческая аналитика» и «Прогнозирование доходов». Для совершенствования клиентского опыта Аэрофлот подключится к сервису авторизации клиентов Сбер ID, рассмотрит внедрение технологий по голосовой биометрии в работе кол-центра и общения с клиентами через чат-бот.



¹ Международная ассоциация воздушного транспорта, ИАТА (англ. International Air Transport Association, IATA).

ИНТЕГРИРОВАННАЯ СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА

В ПАО «Аэрофлот» действует сертифицированная интегрированная система менеджмента, обеспечивающая эффективность операционной деятельности и высокий уровень сервиса. Качество и эффективность системы менеджмента на регулярной основе подтверждается внешними независимыми аудиторами. В 2023 году ПАО «Аэрофлот» успешно прошло очередной ресертификационный аудит интегрированной системы менеджмента на соответствие требованиям международных стандартов ISO 9001:2015 «Система менеджмента качества» и ISO 14001:2015 «Система экологического менеджмента».

Другие стандарты, которые позволяют безопасно и с комфортом перевозить пассажиров, включают:

- Аудит ИАТА по эксплуатационной безопасности (IOSA);
- Международно признанный инструмент непрерывного мониторинга и оценки уровня качества и безопасности эксплуатационной деятельности провайдеров наземных операций на аутсорсинге (пулы ИАТА):
 - Программа аудита безопасности наземных операций (ISAGO – IATA Safety Audit for Ground Operations),
 - Пул аудитов по качеству топлива (IFQP – IATA Fuel Quality Pool),

- Пул аудитов качества противообледенительной защиты воздушных судов (DAQCP – De-icing/Anti-icing Quality Control Pool);
- Международный стандарт ISO 22000 по системе менеджмента и безопасности пищевой продукции.

Совершенствование системы менеджмента в Группе «Аэрофлот» происходит синхронно с развитием системы оценки эффективности на базе КПЭ и результативности реализации требований внутренних и внешних стандартов системы управления. В 2023 году работа по развитию систем управления авиакompании «Аэрофлот» продолжилась, в том числе проводилось:

- консультирование и методическое сопровождение подготовки к прохождению авиакompаниями аудитов на соответствие требованиям стандартов IOSA и ISO;
- постоянный мониторинг выполнения дочерними авиакompаниями требований стандартов Группы «Аэрофлот»;
- взаимодействие в рамках обмена информацией по результатам аудитов поставщиков в аэропортах по сети маршрутов.

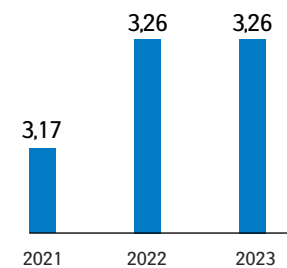
Контур комплаенса систем управления и обеспечения соответствия деятельности компаний Группы «Аэрофлот»



В Аэрофлоте проводится постоянная оценка результативности и эффективности внутренних процессов, регламентированы внутренние процедуры операционного контроля, проводится анализ эффективности процессов, рассматриваются предложения по изменению процессов, а также проводится оценка изменений бизнес-окружения, о чем свидетельствует общекорпоративный индекс зрелости процессного управления в Компании – 3,26.

#

Индекс зрелости процессного управления ПАО «Аэрофлот»



#4 100 ЛЕТ ВМЕСТЕ

Год за годом Аэрофлот
совершенствует свои
услуги, чтобы каждый
пассажир мог чувствовать
себя комфортно и уверенно

SSA
Самая пунктуальная
авиакомпания
по версии Skyway Service Award

12,4
млн участников
программы лояльности
«Аэрофлот Бонус»
(+12,5 % к 2022 году)

98,8
тыс. обращений клиентов
урегулировано

Забота о клиентах



Основные показатели за 2023 год

90 %

доля отечественных продуктов питания на бортах авиакомпаний Группы «Аэрофлот»

98,8 тыс.

обращений клиентов урегулировано

12,4 млн

человек – участники программы лояльности «Аэрофлот Бонус»

Существенные темы

- Клиентоориентированность
- Своевременное выполнение рейсов

Основные события в 2023 году

- Аэрофлот стал победителем национальной премии Russian Traveler Awards в номинации «Российская авиакомпания».
- К программе лояльности «Аэрофлот Бонус» подключилась авиакомпания «Победа».
- «Россия» усовершенствовала сайт авиакомпании с целью повышения доступности информации для всех пассажиров. Новая версия полностью адаптирована для лиц с нарушениями зрения.
- «Победа» запустила телеграм-бота по имени Витя.

Исторические факты – 100 лет Аэрофлоту

- В 1999 году запущена программа лояльности «Аэрофлот Бонус». Со временем она стала платформой для реализации масштабного благотворительного проекта «Мили милосердия».
- В 2011 году Аэрофлот впервые удостоен премии Skytrax World Airline Awards в категории «Лучшая авиакомпания Восточной Европы». В дальнейшем авиакомпания становилась обладательницей этой премии еще девять раз. А в 2016 году Аэрофлот получил четыре звезды Skytrax за уровень сервиса.

Глобальные Цели в области устойчивого развития ООН

9 ИНДУСТРИАЛИЗАЦИЯ, ИННОВАЦИИ И ИНФРАСТРУКТУРА

Национальные проекты Российской Федерации

ТУРИЗМ И ИНДУСТРИЯ ГОСТЕПРИИМСТВА
НАЦИОНАЛЬНЫЕ ПРОЕКТЫ РОССИИ

ПОДХОД К УПРАВЛЕНИЮ

GRI 3-3

Вот уже на протяжении 100 лет Группа «Аэрофлот» заботится о своих клиентах и активно работает над повышением качества авиаперелетов. Компания постоянно развивает и совершенствует набор предоставляемых услуг, чтобы путешествия пассажиров проходили с комфортом и оставляли приятные воспоминания.

Работники Аэрофлота – от бортпроводников и пилотов до работников департаментов – ежедневно трудятся над тем, чтобы предоставлять лучший сервис для пассажиров.

Комфорт и безопасность полетов и высокое качество обслуживания клиентов в любой ситуации остаются для Группы «Аэрофлот» первостепенной задачей. Аэрофлот уделяет равное внимание и проявляет уважение ко всем людям и не допускает действий или высказываний дискриминационного характера. Группа поддерживает постоянный

диалог с клиентами и получает от них обратную связь в целях регулярного мониторинга уровня их удовлетворенности и своевременного реагирования на проблемные ситуации.

В Аэрофлоте на протяжении многих лет действует сертифицированная интегрированная система менеджмента качества, которая обеспечивает высокий уровень сервиса. Ее качество и эффективность на регулярной основе подтверждаются внешними независимыми аудиторами, а также международными сертификатами соответствия требованиям стандарта ISO 9001.

В 2023 году Аэрофлот не выявил нормативных требований и (или) рекомендаций в части воздействия своих услуг на здоровье и безопасность клиентов.

+ Подробнее о системе менеджмента качества по другим аспектам устойчивого развития можно узнать в тематических разделах

Структура управления взаимодействием с клиентами в авиакомпании «Аэрофлот»



ПОДХОД
К УПРАВЛЕНИЮ
(ПРОДОЛЖЕНИЕ)

Профессиональное сообщество высоко оценивает качество предоставляемых Аэрофлотом услуг. Компания регулярно становится обладателем наград разного уровня: от премий профессионального сообщества до победных мест за уровень сервиса по версии клиентов. И 2023 год не стал исключением.

В 2023 году Группа самостоятельно провела оценку пунктуальности для авиакомпаний «Аэрофлот» и «Россия» на основе методик расчета мировых аналитических агентств. По результатам оценки авиакомпания «Аэрофлот» выполнила 88,6 % рейсов по расписанию, а «Россия» – 86,0 % рейсов. Авиакомпании Группы занимают лидирующие позиции при сравнении с иностранными авиакомпаниями¹.

ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ
С КЛИЕНТАМИ

Группа «Аэрофлот» стремится найти индивидуальный подход к каждому клиенту и разрабатывает линейки предложений для разных категорий пассажиров. Аэрофлоту важно помочь клиентам с ограниченными возможностями здоровья, сделать комфортным полет для пассажиров с детьми, а также безопасно перевезти домашнее животное. Компания предлагает различные рационы питания помимо стандартного меню, а также демократичные цены на популярные рейсы.

Для того чтобы предложить свои услуги максимальному числу клиентов в рамках единой сети маршрутов, Группа «Аэрофлот» сформировала мультибрендовое предложение. Авиакомпания «Аэрофлот» предлагает сервис высокого уровня и расширенный список дополнительных услуг. Авиакомпания «Россия» работает в среднем ценовом сегменте и сосредоточена на региональных рейсах. Лоукостер «Победа» предлагает доступные цены на билеты.

На 67 бортах воздушных судов Airbus A320/A321 работает беспроводная мультимедийная система развлечений. Пассажиры могут получить доступ к мультимедийной программе на борту с личных гаджетов через внутреннюю сеть Wi-Fi. На дальнемагистральных самолетах «Аэрофлота»

Boeing 777, Airbus A350, Airbus A330, а также в бизнес-классе на среднемагистральных самолетах Boeing 737 и Airbus A320neo для пассажиров доступна стационарная система развлечений – мониторы в спинках кресел. Для самых маленьких клиентов в системе развлечений есть мультисериалы, игры и фильмы для семейного просмотра. В 2023 году в бизнес-классе увеличен перечень направлений с предложением планшетов.

Меню для бизнес-класса «Аэрофлота» разрабатывают лучшие шеф-повара страны. В 2023 году Компания обновила меню бизнес-класса на рейсах короткой, средней и дальней продолжительности. В новое меню вошли блюда от победителей гастрономического конкурса «SU-шеф», приуроченного к 100-летию Аэрофлота. Компания регулярно обновляет меню, чтобы разнообразить рацион пассажиров.

В 2023 году Аэрофлот увеличил долю российских продуктов и напитков на борту до более чем 90 %. Группа постоянно расширяет ассортимент отечественной продукции в целях импортозамещения и поддержки местных производителей.

Награды Аэрофлота по итогам 2023 года

★ Skyway Service Award

Победитель VIII национальной премии Skyway Service Award в номинациях «Самая пунктуальная авиакомпания», «Лучшая авиакомпания в категории «эконом-класс, международные регулярные перевозки», «Лучшая авиакомпания в категории «бизнес-класс».

★ Рейтинг пунктуальности авиакомпаний аэропорта Сочи им. В. И. Севастьянова

Лидер рейтинга пунктуальности авиакомпаний аэропорта Сочи им. В. И. Севастьянова в номинации «Самая пунктуальная российская авиакомпания» в категории «более 500 тыс. перевезенных пассажиров».

★ Perfect Timing Awards 2023

Лидер рейтинга пунктуальности авиакомпаний Perfect Timing Awards 2023.

★ Russian Traveler Awards

Победитель национальной премии Russian Traveler Awards в номинации «Российская авиакомпания».

★ FrequentFlyers.ru

«Лучшая авиакомпания на международных рейсах», «Лучшее борТПитание», «Лучшая система развлечений на борту», «Лучшие борТПроводники» по версии посетителей портала FrequentFlyers.ru.

¹ Оценка позиций в сравнении с иностранными авиакомпаниями основана на данных аналитического агентства Cirium.

Высокий уровень

Бизнес-класс, комфорт-класс, эконом-класс
Широкая линейка тарифов
Традиционный сетевой перевозчик

Сбалансированный уровень

Бизнес-класс, комфорт-класс, эконом-класс
Тарифы среднего ценового сегмента
Региональный перевозчик

Базовый уровень

Эконом-класс
Доступные тарифы
Лоукост

АЭРОФЛОТ

РОССИЯ

победа

Доля отечественных продуктов в меню Аэрофлота



Кроме того, Аэрофлот заботится о клиентах, которым не подходит стандартное питание на борту по диетическим, медицинским причинам, религиозным или иным убеждениям. Пассажир может бесплатно заменить стандартный обед на спецпитание, подходящее под его потребности. Спецпитание доступно по предварительному бронированию за 20 ч. из базового и за 24 ч. из внебазового аэропорта.

Виды спецпитания



Национальное питание

Питание «Русское»

Включает блюда традиционной русской кухни



Диетическое питание

Питание без добавленного сахара (диабетическое)

Исключены жареные продукты, продукты с высоким содержанием фруктозы, сахара, жирные продукты

Питание с низким содержанием молочного белка

Исключено применение молока, молочных продуктов – йогурта, сыра, масла, мороженого, щербета и т. д.

Питание с низким содержанием жиров

Исключены жареные продукты, яичный желток, потроха, креветки, крабы, лобстеры, икра, включает в себя постное мясо, свежие фрукты, овощи, растительное масло, нежирные молочные продукты

Питание без содержания клейковины

Исключены пища из пшеницы, ржи, ячменя, овса, молочные продукты – пища без растительного белка

Низкокалорийное питание

Калорийность примерно 1,2 тыс. калорий, исключены жареные продукты, используется постное мясо, нежирные молочные продукты, фрукты и овощи

Питание без добавленной соли

Приготовление пищи производится без соли, исключены сильносоленые продукты



Детское питание

Детский набор

Для ребенка в возрасте от двух лет, мягкая легко пережевываемая пища, продукты легко идентифицируются

Детское питание для грудных младенцев

В состав питания входит порционное молоко и детское питание в ассортименте



Питание, разработанное с учетом религиозных убеждений

Постное

Включает в себя овощи, фрукты, орехи, каши, грибы и исключает мясные, рыбные и молочные продукты

Мусульманское

Запрещено применение свинины, желатина, алкоголя

Халяльное

Пища приготовлена с соблюдением всех норм и требований ислама, подтверждена специальным сертификатом соответствия «Халяль»

Индустское невегетарианское

Пища не содержит говядины, телятины, свинины, может содержать баранину, птицу, рыбу, молоко – пряная и острая пища

Кошерное

Пища приготовлена с соблюдением кошерных правил по приготовлению



Вегетарианские блюда

Вегетарианское строгое

Строгая вегетарианская диета, из рациона исключена животная пища, молоко и яйца

Вегетарианское хинду / азиатское вегетарианское

Пища без мяса и рыбы с ограниченным использованием молочных продуктов

Вегетарианское

Вегетарианское питание с использованием молока и яиц

Фруктовое питание

Свежие фрукты (состав рациона зависит от продолжительности полета)

ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ
СЕРВИСЫ И УСЛУГИ

Для того чтобы оставаться флагманом в своей отрасли, Группа «Аэрофлот» создает и развивает систему дополнительных сервисов и услуг для клиентов.

На сайте Аэрофлота можно повысить класс обслуживания, заказать место в салоне с увеличенным пространством для ног или забронировать соседнее место или целый блок кресел для большего комфорта в полете. Также можно приобрести онлайн дополнительное место багажа или заказать дополнение к стандартному рациону питания с услугой «Меню на заказ». Кроме того, клиенты могут оформить проход в бизнес-залы, ВИП-обслуживание, услугу Fast Track, индивидуальное сопровождение Meet&Assist, заказать в аренду автомобиль.

Для повышения доступности путешествий Аэрофлот предлагает рассрочку на покупку авиабилетов через сервис Paylate. Оформить услугу можно круглосуточно в онлайн-режиме, а на погашение задолженности дается 365 дней.

С 2023 года появился новый способ онлайн-оплаты билетов и услуг авиакомпании «Аэрофлот» и авиакомпании «Россия» – через сервис SberPay. Подтверждение платежа происходит в приложении Сбера. Кроме того, появилась возможность оплаты через систему быстрых платежей.

Для удобства пользователей изменен дизайн страниц «Выбор тарифа» и «Выбор рейса» на адаптивном сайте, мобильное приложение Аэрофлота добавлено в RuStore, на сайте появился раздел «Чартерные рейсы».

Компания внедряет современные технологии, чтобы клиентам было еще проще оформить билеты или получить информацию о своем рейсе. В октябре 2023 года «Победа» запустила телеграм-бота по имени Витя, который дает ответы на самые частые вопросы пассажиров. До его появления клиенты были вынуждены звонить на платную горячую линию. Теперь получить информацию можно бесплатно, пообщавшись с виртуальным помощником. Бот Витя – это собственная разработка авиакомпании «Победа». Чтобы его запрограммировать, специалисты Компании обработали более 5 тыс. вопросов от клиентов и загрузили ответы в базу данных.

Для клиентов Аэрофлота, которые придерживаются принципов осознанного потребления, разработан онлайн-калькулятор выбросов CO₂. Пассажир, указав место отправки и место прибытия, узнает количество CO₂, приходящегося на его поездку. Чтобы нивелировать воздействие на окружающую среду, Аэрофлот в 2023 году запустил программу добровольной компенсации углеродного следа для пассажиров. Пассажир может внести свой вклад в борьбу с изменением климата и посадить деревья с помощью сервисов партнерских компаний «Сохрани лес» и «Триллион».

+ Подробнее с программой можно ознакомиться в разделе «Изменение климата и энергоэффективность»

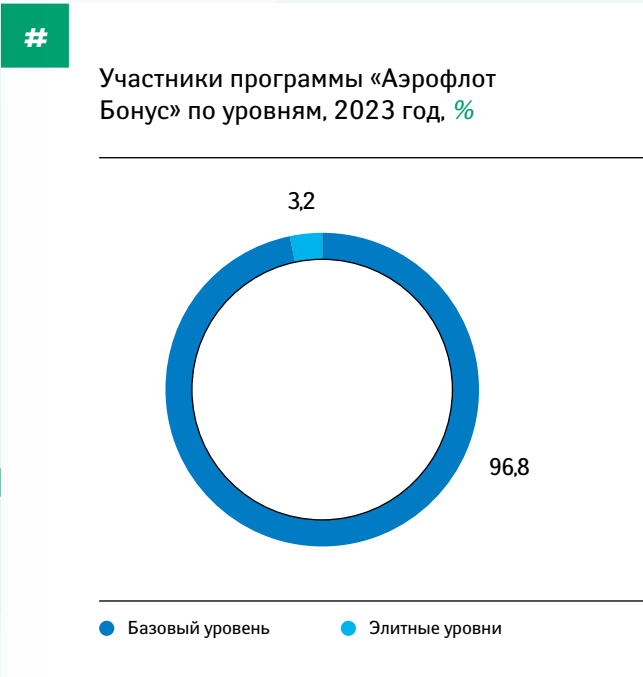


Пообщаться с Витей можно через @pobeda_aero_bot

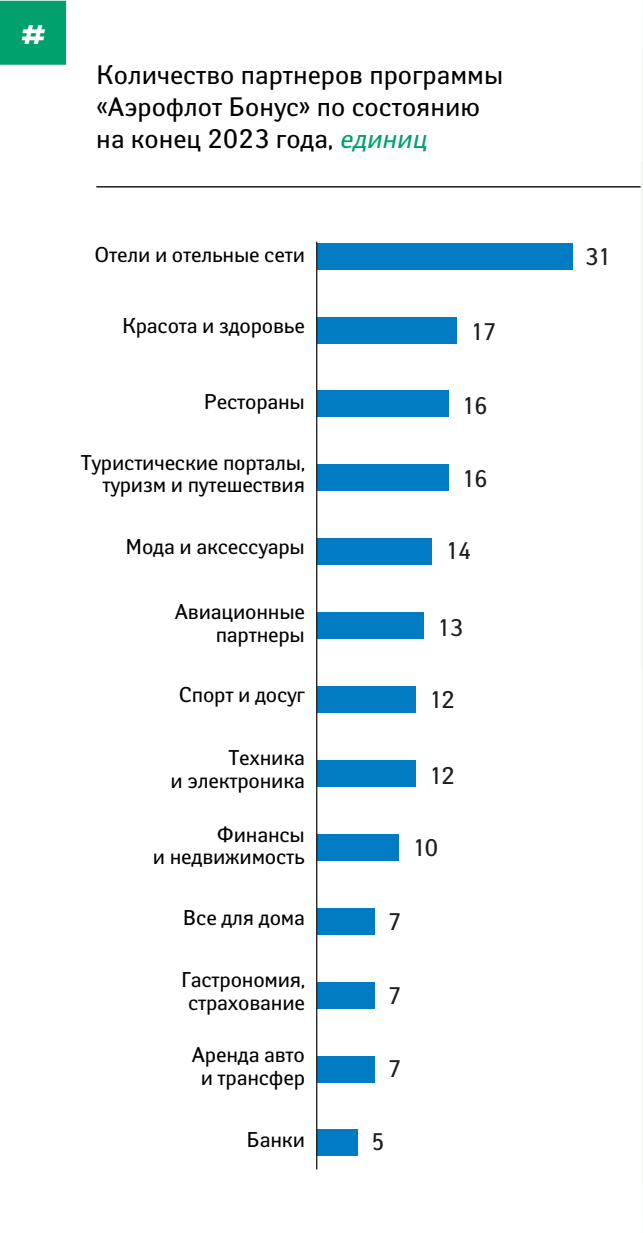
Вопросы боту можно задать текстовым или голосовым сообщением



ПРОГРАММА ЛОЯЛЬНОСТИ
«АЭРОФЛОТ БОНУС»



Для поощрения активных пассажиров и повышения лояльности и вовлеченности клиентов в Аэрофлоте действует программа лояльности «Аэрофлот Бонус». Пассажир может получить мили за перелеты Аэрофлотом и партнерскими компаниями, за покупки по совместным картам банков-партнеров, а также за приобретение некоторых товаров и услуг. Потратить мили можно на билеты и повышение



класса обслуживания, товары и услуги партнеров программы или пожертвовать их на благотворительность. Начисление миль зависит от уровня участника в программе: Серебряный, Золотой, Платиновый, а также тарифа авиабилета и класса обслуживания. В 2023 году число компаний-партнеров программы насчитывает 167 компаний, из них 48 присоединилось в отчетном году.

ПРОГРАММА ЛОЯЛЬНОСТИ
«АЭРОФЛОТ БОНУС»
(ПРОДОЛЖЕНИЕ)

В отчетном году произошли изменения в условиях тарифов премиальных билетов программы лояльности Аэрофлота. Временная акция Light Award – премиальные билеты со скидкой до 30 % – стала постоянной. Тариф Double Miles Award, который позволял участникам элитного уровня оформить билет за двойное количество миль при отсутствии в продаже мест в премиальном классе обслуживания, был переименован в Maximum Award и изменил условия. Теперь пассажиры могут оформить премиальный билет не только классов «эконом» и «бизнес», но и класса «комфорт». Обновленный тариф также дает возможность полного возврата миль и сборов, если пассажир отказался от перелета. Кроме того, появился новый премиальный тариф Flex Award с гибкими условиями обмена и возврата.

Участникам «Аэрофлот Бонус» стало проще подтвердить или повысить свой уровень в программе. Квалификационные мили за 2022 год сверх необходимого количества пошли в зачет квалификации 2023 года. С апреля 2023 года для сокращения времени на получение уровня и доступа к привилегиям программы установлены льготные условия квалификации. С 1 ноября внедрен новый уникальный сервис по обмену неквалификационных миль на квалификационные. С помощью этого сервиса участники смогли получить квалификационные мили не только за полеты, но и при обмене своих накопленных миль.

Также появилась возможность оформлять детские премиальные билеты на специальных условиях: перелеты за мили со скидкой 20 % доступны для детей в возрасте от двух до 12 лет, а также для малышей до двух лет с отдельным местом.

Развитие программы лояльности
«Аэрофлот Бонус» в 2023 году

Новые гибкие тарифы для пользования
милями

Flex Award – премиальный билет в класс «эконом», «комфорт» или «бизнес», который можно обменять или отменить с полным возвратом миль и сборов.

Maximum Award – премиальный билет в класс «эконом», «комфорт» или «бизнес», доступный участникам элитного уровня. Тариф позволяет оформить билет за двойное количество миль при отсутствии мест в премиальном классе обслуживания.

Компенсация задержек милями

2 тыс. миль – от двух до четырех часов
3 тыс. миль – от четырех до восьми часов
4 тыс. миль – более восьми часов

Онлайн-управление счетом

Изменение персональных данных и объединение счетов в личном кабинете без обращения в офис Компании или контакт-центр.

Подключение «Победы» к программе
лояльности «Аэрофлот Бонус»

Условия квалификации в программе «Аэрофлот Бонус»

Уровень	2022	2023
Серебряный	25 тыс. миль или 25 сегментов	20 тыс. миль или 20 сегментов
Золотой	50 тыс. миль или 50 сегментов	40 тыс. миль или 40 сегментов
Платиновый	125 тыс. миль или 50 сегментов класса «бизнес»	100 тыс. миль или 40 сегментов класса «бизнес»

+ Узнать подробнее об условиях программы лояльности «Аэрофлот Бонус» можно на [странице Программы](#)

Мероприятия в рамках программы лояльности «Аэрофлот Бонус»

Название акции	Описание
 Акция «Миля века»	Тройные мили за перелет 17 марта 2023 года, в день 100-летия Аэрофлота
 Акция «Приветственные мили»	3 тыс. приветственных миль за регистрацию в программе «Аэрофлот Бонус» в день 100-летия Аэрофлота
 Конкурс «Лучшее путешествие в 100-летие Аэрофлота»	За публикацию видеороликов в формате VK Клипы участники получили возможность выиграть перелет на двоих в классе «бизнес» или мили «Аэрофлот Бонус». Приз за первое место – сертификат на перелет туда – обратно на двоих в классе «бизнес». Приз за второе место – 500 тыс. миль. Приз за третье место – 300 тыс. миль
Акция «Летайте чаще» (с 1 по 31 мая)	Розыгрыш призов за наибольшее количество перелетов и накопленных миль.
Акция «Летайте дальше» (с 1 по 30 июня)	Приз за первое место – золотая карта программы «Аэрофлот Бонус», 30 тыс. миль, статус Gold от SimpleWine Privé.
Акция «Копите больше» (с 1 по 31 июля)	Приз за второе место – серебряная карта программы «Аэрофлот Бонус», 20 тыс. миль, статус Silver от SimpleWine Privé. Приз за третье место – 10 тыс. миль, статус Bronze от SimpleWine Privé
Акция «Сказочные Мальдивы и мили «Аэрофлот Бонус» (с 1 по 30 апреля)	Розыгрыш призов за наибольшее количество накопленных миль за покупки у партнеров программы. Главный приз – путешествие от компании «Мальдивияна» и 300 тыс. миль
Акция «Фестиваль в мегаполисах»	Особое предложение на фестивальные сеты гастрономического проекта «Фестиваль в мегаполисах» для участников элитных уровней программы «Аэрофлот Бонус» при предъявлении физической или виртуальной карты: 7 % для обладателей Серебряного уровня, 10 % – Золотого и Платинового уровней
Акция «Билеты Light Award за 2024 мили» (с 27 по 30 декабря)	Новогодняя распродажа: оформление билетов Light Award за 2024 мили

КАЧЕСТВО ОБСЛУЖИВАНИЯ

КОНТАКТ-ЦЕНТР АЭРОФЛОТА

Для круглосуточной консультации клиентов ПАО «Аэрофлот» работает контакт-центр. Специалисты контакт-центра помогут забронировать и оформить билеты, заказать дополнительные услуги, получить справочную информацию о перевозке пассажиров и багажа,

а также о программе «Аэрофлот Бонус». В контакт-центр также можно обратиться в случае опоздания на рейс, чтобы проконсультироваться по дальнейшим действиям пассажира.

Статистика работы контакт-центра в 2023 году

24/7

поддержка пассажиров

1 тыс.

операторов в среднем

6,4 млн

звонков

> 400 тыс.

писем по участию в программе «Аэрофлот Бонус» обработано

< 7 мин.

среднее время обработки обращений

На **78 %**

сократилось время ожидания на линии

На **75 %**

сократилось количество звонков, завершенных до соединения с оператором, благодаря сокращению ожидания на линии

94 %

уровень индекса удовлетворенности клиентов (C-Sat), при стандарте ≥ 85 %

ОБРАБОТКА ЖАЛОБ И ПРЕТЕНЗИЙ

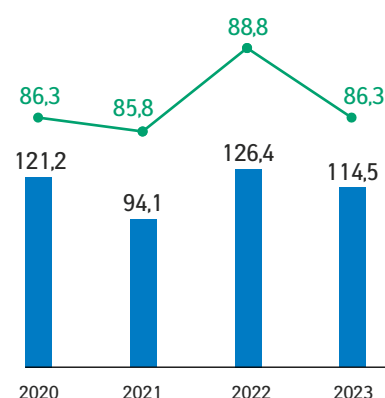
Группа «Аэрофлот» внимательно относится к анализу полученной от клиентов обратной связи и оперативно обрабатывает поступившие обращения. Направить жалобу или претензию можно:

- через форму обратной связи на сайте авиакомпании;
- офисы продаж, филиалы и представительства;
- точки контакта в базовом аэропорту;
- почту бумажным письмом;
- лист отзыва на борту;
- консьерж-сервис (для участников программы лояльности Платинового уровня).

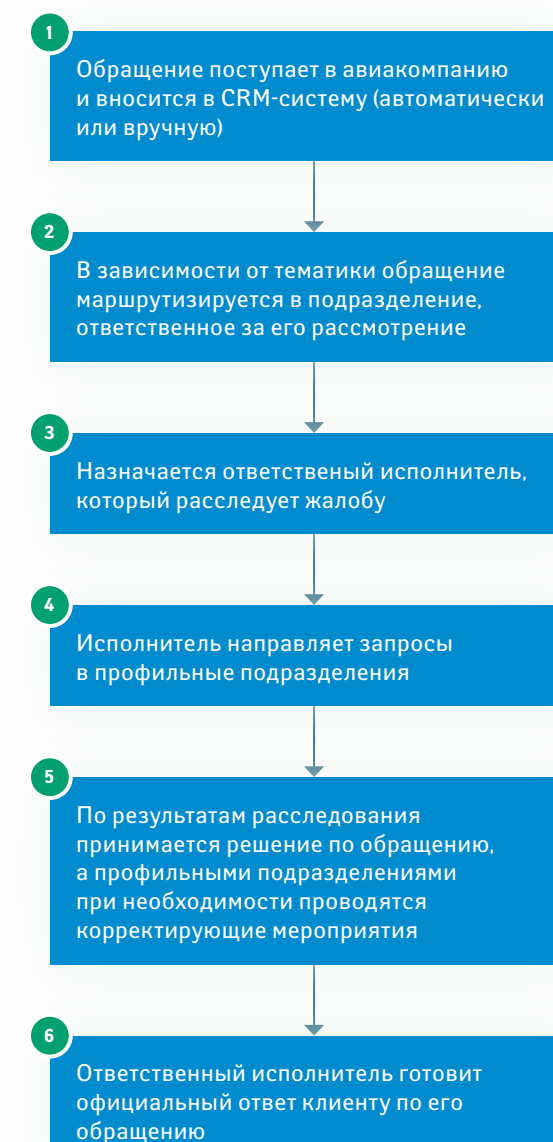
За координацию работы с обращениями отвечает департамент управления качеством продукта. Полученные от клиентов жалобы и претензии поступают в CRM-систему и в зависимости от тематики обращения распределяются между профильными структурными подразделениями. Ответственный исполнитель проводит расследование по жалобам и претензиям и готовит официальный ответ клиенту.

#

Количество полученных и урегулированных жалоб клиентов, Группа «Аэрофлот»¹, тыс. шт.



Процедура рассмотрения жалоб клиентов



¹ Данные представлены по ПАО «Аэрофлот», АО «Авиакомпания «Россия» и ООО «Авиакомпания «Победа», АО «Шеротель», АО «Аэромар».

УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ КЛИЕНТОВ

Авиакомпания «Аэрофлот» на постоянной основе проводит мониторинг уровня удовлетворенности клиентов качеством предоставляемых услуг. Для контроля уровня удовлетворенности и оценки клиентского опыта реализуется проект «Послеполетный опрос пассажиров» на основе методологии Net Promoter Score (NPS). Всего в 2023 году в опросе участвовали 106 тыс. пассажиров.

Результаты опроса позволяют оперативно определять приоритеты для совершенствования качества продукта, анализировать успешность инициатив с целью повышения клиентской лояльности, а также анализировать отношение пассажиров разных классов обслуживания, статусов в программе лояльности и категорий (пассажиры с ограниченными возможностями здоровья, дети, животные) и т. п. к услугам Аэрофлота.

Качество обслуживания в «Шеротель»

Для поддержания высокого уровня сервиса и эффективной работы в отеле действует служба по работе с клиентами и управлению качеством. Служба контролирует и координирует работу отеля в тесном сотрудничестве с руководителями других подразделений, выявляет недостатки в работе и организует обучение и переподготовку персонала. Также на службу по управлению качеством возлагается

взаимодействие с органами сертификации услуг гостиниц, санитарной и торговой инспекций по вопросам проводимых проверок.

Одна из ключевых задач службы – анализ жалоб и предложений клиентов гостиницы. «Шеротель» на стадии оформления бронирования уточняет предпочтения и пожелания гостя, чтобы предоставить лучший сервис с учетом его потребностей. Для определения особых пожеланий и требований клиента используется платформа компании Assog ACDC, которая позволяет ознакомиться с комментариями гостей по всем отелям сети Assog.

«Шеротель» предоставляет клиенту доступ к системе 2ROOMS, где можно самостоятельно через мобильное приложение задать вопрос, запросить дополнительные услуги или оставить комментарий о недочетах. Персонал незамедлительно реагирует на обратную связь и подключается к решению проблем.

Поступившие жалобы обрабатываются в программе Trust You, которая позволяет отслеживать и оперативно анализировать отзывы со всех имеющихся источников. Все поступившие жалобы берутся в работу в течение 24 ч. Каждый клиент получает обратную связь от представителя отеля с решением вопроса, извинениями за предоставленные неудобства или же компенсацией от отеля.

СПЕЦИАЛЬНЫЕ ПРЕДЛОЖЕНИЯ И УСЛУГИ ДЛЯ ПАССАЖИРОВ

Группа «Аэрофлот» работает над системой услуг и спецпредложений для того, чтобы удовлетворить нужды пассажиров с особыми запросами.

ЗАБОТА О ПАССАЖИРАХ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

Аэрофлот стремится помочь пассажирам с ограниченными возможностями здоровья безопасно и комфортно добраться до пункта назначения. Для этого Компания разработала спектр специальных услуг с учетом потребностей маломобильных пассажиров и клиентов с ограничениями по зрению и слуху. По запросу для этой категории пассажиров доступно сопровождение работником Компании до и после полета, предоставление кресла-коляски до/от выхода на посадку или перрон, входа на воздушное судно, места в пассажирском салоне. Дополнительно можно заказать перевозку собственного кресла-коляски, портативного концентратора кислорода или иного медицинского оборудования.

Посадка пассажиров с особыми потребностями происходит до начала общей посадки или без очереди. Персонал Аэрофлота прошел специальную подготовку по работе с маломобильными пассажирами и пассажирами с ограничениями зрения и слуха, поэтому обслуживание на борту предоставляется индивидуально с учетом особенностей здоровья клиентов. Туалетные комнаты самолетов также адаптированы под потребности людей с ограниченными физическими возможностями.

Бортовая система развлечений предлагает пассажирам с ограничениями по слуху и зрению фильмы с субтитрами и тифлокомментариями¹. С 2021 года салоны новых отечественных SSJ100 оснащаются информационными табличками с шрифтом Брайля. Использование рельефно-точечных информационных надписей позволяет незрячим и слабовидящим пассажирам проще ориентироваться на борту самолета.

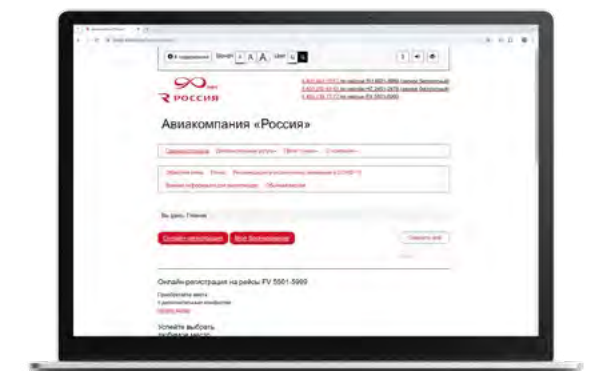
- + Подробнее ознакомиться с особенностями перелетов и дополнительными услугами, а также запросить консультацию можно на сайте в разделе «Пассажирам с ограничениями жизнедеятельности»



Сайт «России» для всех

В 2023 году сайт авиакомпании «Россия» был адаптирован для слабовидящих пользователей. Весь текстовый контент сайта авиакомпании «Россия» доступен к просмотру в специальном режиме. Важной особенностью нововведения является внедрение технологии синтеза речи – вся необходимая информация может быть озвучена. Целевая адаптация к потребностям слабовидящих пассажиров включает два цветовых варианта фона (светлый и темный) и три типоразмера шрифта. Также доступна функция отключения графики.

www.rossiya-airlines.com



¹ Лаконичное описание предмета, пространства или действия для адаптации цифрового контента для слабовидящих.

ПЕРЕВОЗКА ЖИВОТНЫХ

Все авиакомпании Группы «Аэрофлот» соблюдают требования транспортировки в отношении дикой природы и фауны. В соответствии с требованиями CITES¹ и IATA перевозка растений и животных возможна только при наличии сертификатов соответствия, подтверждающих, что транспортировка легальна и не наносит ущерб перевозимым животным и растениям.

Аэрофлот осуществляет перевозку животных в пассажирском салоне, багажном отделении, а также грузовую перевозку особо крупных животных без ограничений по количеству и весу. Например, в 2023 году Компания помогала с перевозкой амурского тигра с Дальнего Востока в Москву.

+ Подробнее об этой истории можно узнать в разделе «Спонсорство, благотворительность и волонтерство»

Аэрофлот стремится к совершенствованию сервиса для пассажиров с животными, вносит изменения в процессы и разрабатывает услуги. С 2023 года Компания предлагает новую услугу по перевозке животного-компаньона. Животные-компаньоны в количестве не более трех и суммарным весом вместе с переноской до 15 кг могут перевозиться в контейнере на соседнем пассажирском сидении. Ранее размещать переноску с животным разрешалось только под впереди стоящим креслом.

Для оценки качества услуг для пассажиров с животными «Аэрофлот» запустил специальный мониторинг удовлетворенности клиентов. Пассажиру с животным через день после завершения рейса на электронную почту приходит анкета с просьбой оценить качество авиаперелета. Собранные данные анализируются и обсуждаются на совещании с руководителями. Жалобы и предложения клиентов учитываются для улучшения сервиса.

Компания серьезно относится к происшествиям при перевозке животных и внимательно подходит к расследованию каждого инцидента. По итогам расследования принимаются меры для недопущения подобных ситуаций в будущем. В 2023 году Группа «Аэрофлот» перевезла 135 тыс. животных на борту.

+ Узнать больше о перевозке животных, тарифах и правилах их подготовки к авиаперелету можно на сайте Аэрофлота в [специальном разделе](#)

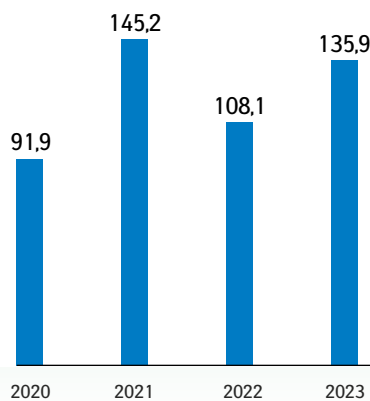
#

Животные, перевезенные Группой «Аэрофлот» в 2023 году, по типу перевозки, %



#

Количество животных, перевезенных Группой «Аэрофлот» в 2023 году, *тыс. особей*



¹ Конвенция о международной торговле видами дикой фауны и флоры, находящимися под угрозой исчезновения.

Международные правила перевозки в ПАО «Аэрофлот»

Конвенция о международной торговле видами дикой фауны и флоры, находящимися под угрозой исчезновения (CITES)

Инициатива по защите видов растений и животных под угрозой исчезновения из-за чрезмерной эксплуатации в международной торговле. Транспортировка представителей дикой флоры и фауны осуществляется только после предъявления сертификата установленного образца, выданного уполномоченным CITES органом. Российская Федерация ратифицировала конвенцию, и на ее территории распространяются правила и нормы конвенции.

IATA Live Animals Regulations (LAR)

Правила перевозки живых животных

Руководство LAR – международный стандарт обеспечения безопасной и гуманной перевозки животных авиатранспортом. Он содержит процедуры подготовки животных к перевозке, требования к сопроводительным документам (ветеринарные сертификаты, CITES, сертификаты грузоотправителя, чек-листы и пр.) и к самой перевозке воздушным транспортом. Наличие всех необходимых документов проверяется ветеринарными, таможенными и другими уполномоченными службами в аэропортах отправки, назначения и транзита.

ПЕРЕВОЗКА СПОРТИВНОГО ОБОРУДОВАНИЯ

Группа «Аэрофлот» поощряет увлечение спортом среди своих клиентов и стремится повысить доступность активного отдыха. Ежегодно на сетевых рейсах компаний Группы предоставляется дополнительное место бесплатного багажа для провоза лыж и сноубордов в зимний период, а также снаряжений для дайвинга и серфинга весом до 23 кг. Услуга доступна на всех тарифах, кроме безбагажных.

Поддержка зимних видов спорта

С ноября по апрель в дополнение к включенной тарифной норме бесплатного провоза багажа добавляется один комплект горнолыжного или сноубордического снаряжения.

Поддержка летних видов спорта

Сезонная перевозка различного вида оборудования и аксессуаров для серфинга, кайтсерфинга, вейкбординга, виндсерфинга или дайвинга без учета габаритов.

СЕРВИСЫ ДЛЯ ПАССАЖИРОВ С ДЕТЬМИ И СОПРОВОЖДЕНИЕ НЕСОВЕРШЕННОЛЕТНИХ

Чтобы полет для детей и сопровождающих их взрослых прошел увлекательно и комфортно, Аэрофлот разработал специальную детскую программу в бортовой системе развлечений. Детская развлекательная программа включает фильмы и мультфильмы для семейного просмотра, аудиокниги, музыку и игры.

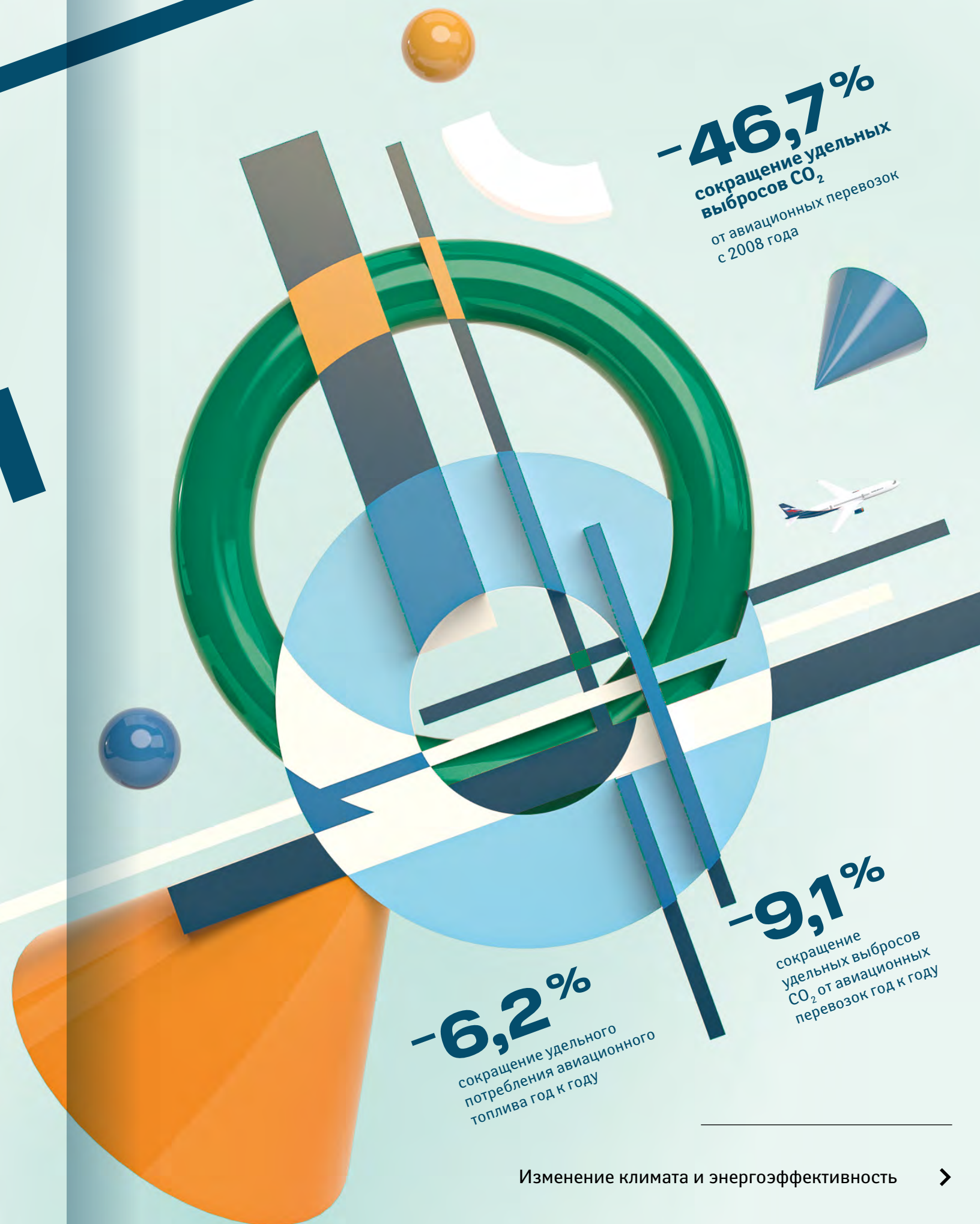
На рейсах общей продолжительностью более трех часов пассажиры с детьми дошкольного возраста могут получить питание в удобное для них время, обратившись к проводнику до начала обслуживания. Также можно бесплатно заказать специальное питание для младенцев, включающее молоко и пюре в банках, и обеды для детей постарше с мягкой и легко перевариваемой пищей.

Дополнительно к норме бесплатного провоза зарегистрированного багажа Аэрофлот дает возможность бесплатно провезти детскую коляску или люльку. Детское кресло и удерживающие устройства также перевозятся бесплатно. Для клиентов с маленькими детьми Компания может предоставить самолетную детскую люльку. Перед ее установкой персонал уточнит вес ребенка и проинформирует о правилах использования люльки в полете. Туалетные комнаты в каждом классе обслуживания оборудованы пеленальным столиком. Пассажир может узнать у бортпроводников, где находится столик для пеленания и как им воспользоваться.

По запросу родителей, усыновителей, опекунов или попечителей работники авиакомпании «Аэрофлот» могут сопровождать детей в возрасте от пяти до 16 лет. Персонал позаботится о ребенке при прохождении всех формальных процедур в аэропортах вылета и прибытия, на борту воздушного судна, а также во время трансферной пересадки.

#5 100 ШАГОВ К ОТВЕТ СТВЕННОСТИ

Мы совершенствуем внутренние процессы Группы, чтобы внести свой вклад в борьбу с изменением климата



Основные показатели
за 2023 год

75,8

г CO₂-экв. / пкм (–9,1 %)

углеродный след одного
пассажира на 1 км полета

23,8

г/пкм (–6,2 %)

удельное потребление
авиационного топлива

1,1

тДж/пкм

энергоэффективность

Существенные темы

- Энергопотребление
- Выбросы парниковых газов

Основные события в 2023 году

- Аэрофлот запустил программу добровольной компенсации углеродного следа для пассажиров.
- Утверждена Климатическая политика Группы «Аэрофлот».
- Система управления выбросами парниковых газов распространена на дочерние компании Группы «Аэрофлот».

Национальные цели Российской Федерации

- Комфортная и безопасная среда для жизни.
- Достойный, эффективный труд и успешное предпринимательство.
- Цели из Климатической доктрины Российской Федерации:
 - обеспечение безопасного и устойчивого развития Российской Федерации, включая институциональный, экономический, экологический и социальный, в том числе демографический, факторы в условиях изменения климата и возникновения сопутствующих ему угроз;
 - достижение с учетом национальных интересов и приоритетов социально-экономического развития не позднее 2060 года баланса между антропогенными выбросами парниковых газов и их поглощением.

Глобальные Цели
в области устойчивого
развития ООН

12
ОТВЕТСТВЕННОЕ
ПОТРЕБЛЕНИЕ
И ПРОИЗВОДСТВО

13
БОРЬБА
С ИЗМЕНЕНИЕМ
КЛИМАТА

Национальные проекты
Российской Федерации

экология
НАЦИОНАЛЬНЫЕ
ПРОЕКТЫ
РОССИИ

ПОДХОД К УПРАВЛЕНИЮ

GRI 3-3

Современный мир столкнулся с экологическими проблемами, одной из которых является антропогенное влияние человека на изменение климата. Компании Группы внедряют изменения в свои внутренние процессы, которые позволяют бороться с изменениями климата и развивать бизнес в быстро меняющихся условиях.

Группа «Аэрофлот» привержена выполнению целей Парижского соглашения, а также поддерживает, разделяет и вносит свой вклад в достижение ЦУР ООН.

Подход к управлению изменением климата и энергоэффективностью включает комплекс мер, нацеленных на снижение негативного воздействия деятельности Группы на климат и повышение эффективности использования энергии.

В Группе принята и действует Климатическая политика, которая соответствует целям Стратегии социально-экономического развития Российской Федерации с низким уровнем выбросов парниковых газов до 2050 года, а также заявлению Президента Российской Федерации о достижении Россией углеродной нейтральности не позднее 2060 года. С целью систематизации подходов к управлению климатом в 2023 году Климатическая политика была актуализирована и распространена на все компании Группы «Аэрофлот».

Основными целями Климатической политики являются:

- определение основных принципов деятельности, направленных на повышение энергетической эффективности деятельности Группы «Аэрофлот» и сокращение негативного воздействия на окружающую среду и климат;
- соответствие стратегическим приоритетам в области климатических изменений, влияющих на деятельность Компании.

Ключевые документы

- Политика в области устойчивого развития
- Климатическая политика
- Программа энергосбережения и повышения энергетической эффективности ПАО «Аэрофлот» до 2030 года
- Топливная политика ПАО «Аэрофлот»
- Программа повышения топливной эффективности и сокращения расхода ГСМ
- Руководство по корпоративной системе управления выбросами парниковых газов
- Программа экологической ответственности и энергоэффективности ПАО «Аэрофлот»
- Руководство по управлению расходами на авиатопливо и ГСМ ПАО «Аэрофлот»



1-е

место

среди транспортных
компаний

12-е

место

среди всех компаний

Топ-50 компаний, проявляющих наибольшее
внимание к своему прямому воздействию
на климат (2023 год)

Организационная структура управления вопросами изменения климата, энергопотребления и энергоэффективности в авиакомпании «Аэрофлот»



РАЦИОНАЛЬНОЕ ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ЭНЕРГИИ

Группа «Аэрофлот» стремится к рациональному использованию энергетических ресурсов в своей деятельности.

Общее потребление энергии Группы «Аэрофлот» в 2023 году составило 132 104,8 ТДж, что на 17,6 % выше аналогичного показателя за 2022 год. Основная причина роста потребления энергии связана с восстановлением операционной деятельности, при этом удельное потребление энергии снизилось на 6,2 % и составило 1,07 ТДж/пкм.

Аэрофлот осуществляет достижение целей Климатической политики с помощью внутренних программ, таких как Программа энергосбережения и повышения энергетической эффективности до 2030 года, которая является основным инструментом для реализации мероприятий, направленных на повышение энергосбережения и энергоэффективности при эксплуатации воздушных судов и наземных объектов авиакомпании «Аэрофлот» в период до 2030 года.

Повышение топливной эффективности

Основной процесс, в ходе которого Группа «Аэрофлот» оказывает влияния на климат, – сжигание авиационного топлива при осуществлении авиационных перевозок пассажиров, багажа, грузов, почты. Эти процессы потребляют 99,5 % энергии от общего объема потребления энергии. Поэтому Группа выделяет управление энергоэффективностью эксплуатации воздушных судов как одно из приоритетных для себя направлений.

Для количественной оценки энергетической эффективности и определения подхода к оценке показателей энергоэффективности в процессе осуществления деятельности авиакомпанией «Аэрофлот» разработана Методика оценки показателей энергоэффективности парка воздушных судов и наземных объектов ПАО «Аэрофлот». Этот инструмент позволяет отображать влияние на показатели энергоэффективности таких факторов, как:

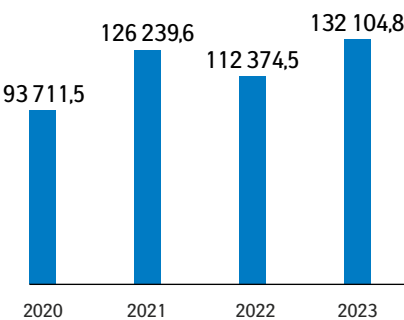
- занятость кресел и выбор типа воздушного судна;
- снаряженная масса воздушного судна;
- перезаправка топлива;
- коэффициент технической готовности воздушного судна;
- время руления до и после посадки;
- время предполетного ожидания.

В 2023 году потребление авиационного топлива Группой «Аэрофлот» составило 2 979,3 тыс. тонн. Значение увеличилось на 17,6 % по сравнению с 2022 годом ввиду увеличения производственной программы, роста пассажиропотока и расширения количества направлений.

#

Потребление энергии, Группа «Аэрофлот», ТДж

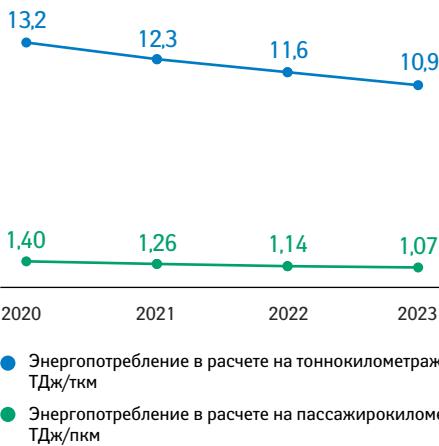
GRI 302-1



#

Энергоэффективность, Группа «Аэрофлот»

GRI 302-3



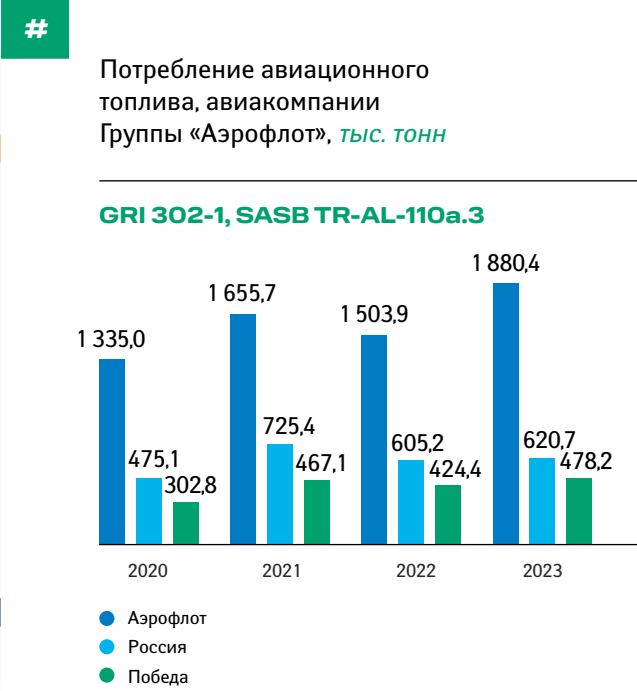
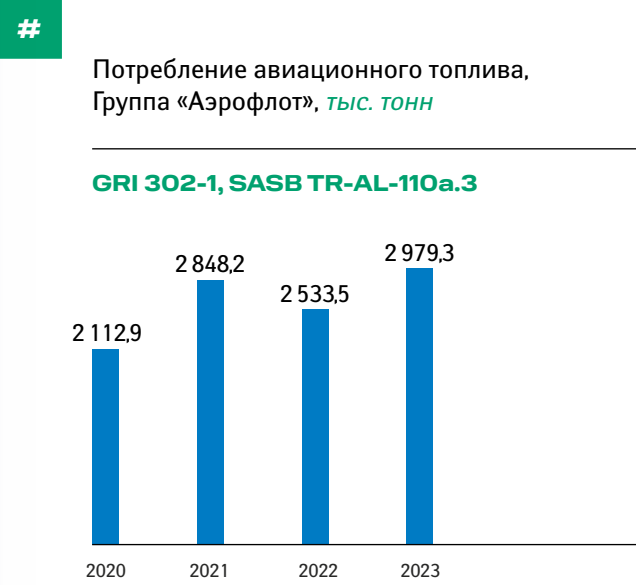
РАЦИОНАЛЬНОЕ ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ЭНЕРГИИ (ПРОДОЛЖЕНИЕ)

Общее удельное потребление авиационного топлива Группой «Аэрофлот» снизилось на 6,2 % и составило 23,8 г/пкм, что обусловлено высокой загрузкой кресел, которая достигла исторически рекордных уровней и составила 87,5 %.

- В целях повышения топливной эффективности и сокращения выбросов CO₂ в авиакомпании «Аэрофлот» разрабатывается ежегодная Программа повышения топливной эффективности и сокращения расхода ГСМ, в рамках которой проводятся следующие мероприятия:
- нормирование количества перезаправляемого топлива;
 - минимизация разницы между прогнозируемой и фактической коммерческими загрузками в аэропортах отправления;
 - оптимизация процедуры получения разрешения на запуск двигателей и выполнение взлета от рулевых дорожек;
 - оптимальное использование вспомогательной силовой установки: использование наземных средств кондиционирования воздуха и подогрева кабины и салонов самолетов при подготовке к вылету;
 - снижение расхода авиатоплива за счет сокращения объема заправляемой воды;
 - повышение аэродинамических свойств воздушного судна за счет качественной мойки его поверхности;
 - повышение эффективности работы авиадвигателей за счет мойки газоздушного тракта.

В авиакомпаниях Группы «Аэрофлот» также реализуются мероприятия, направленные на повышение топливной эффективности и сокращение расхода топлива и ГСМ.

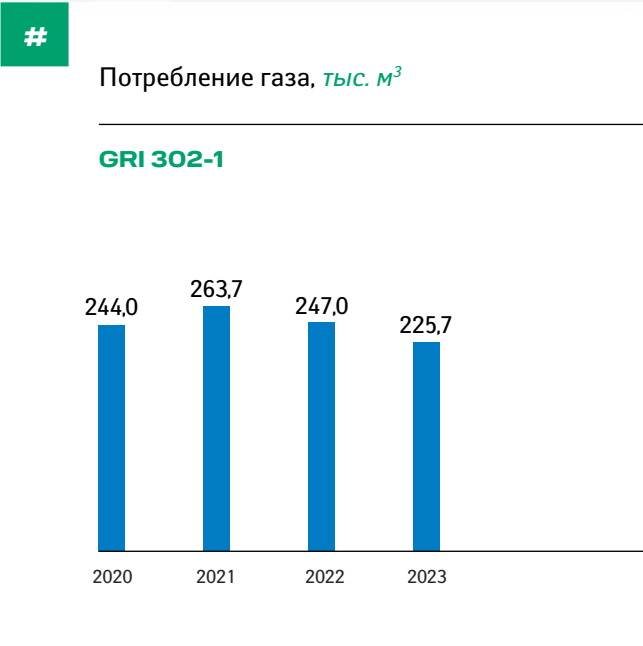
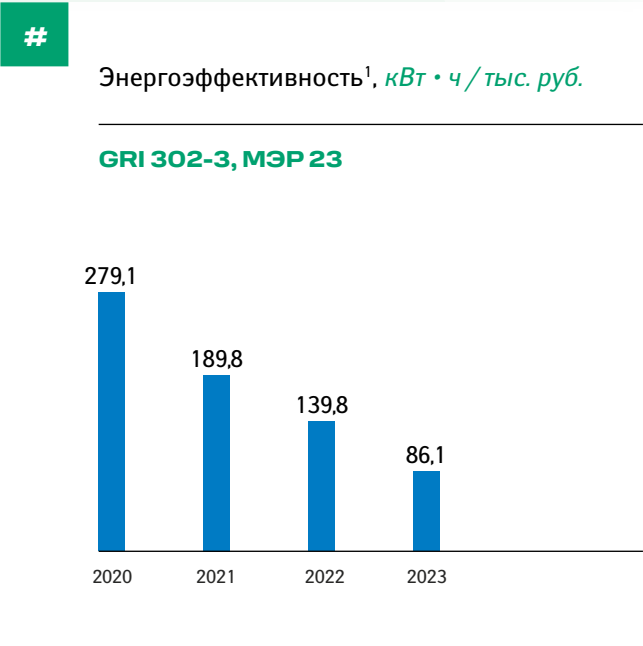
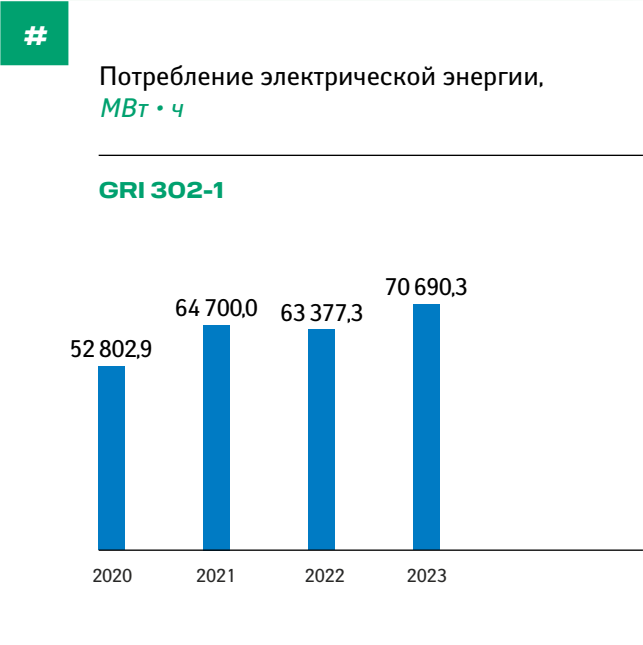
- Мероприятия по сокращению выбросов от сжигания топлива на авиационном транспорте, осуществляемые в 2023 году:
- проведение своевременного ремонта и замены деталей воздушных судов;
 - внедрение энергоэффективных технологий и технических решений:
 - приложение Takeoff & Landing Tool (ПАО «Яковлев») для SSJ100;
 - отечественная база данных о состоянии атмосферы с обновлением каждые шесть часов для подготовки рабочего плана полетов;
 - оценка возможности использования и выборочное тестирование менее углеродоемких топливно-энергетических ресурсов (ТЭР) в качестве основных топливных источников для энергетических установок;
 - оценка и анализ изменения удельных выбросов парниковых газов и энергоемкости по основным видам производимой продукции;
 - оптимизация маршрутной сети и применение новых техник пилотирования:
 - спрямление при выполнении полетов,
 - выполнение более коротких схем захода на посадку и вылета,
 - анализ доступности условных маршрутов и наличия ограничений по маршруту в режиме реального времени совместно с ООО «АЭРОСОФТ».



¹ Расчет удельного потребления авиационного топлива произведен без учета объема расхода топлива на работу вспомогательных силовых установок на земле.

РАЦИОНАЛЬНОЕ
ИСПОЛЬЗОВАНИЕ
ЭНЕРГИИ (ПРОДОЛЖЕНИЕ)

В 2023 году потребление электрической энергии составило 70 690,3 МВт/ч, (+11,5 % год к году), потребление газа составило 225,7 тыс. м³ (–8,6 % год к году). Потребление тепловой энергии составило 87 587,3 Гкал, увеличившись на 15,2 % за 2023 год, из-за наращивания мощностей по техническому обслуживанию воздушных судов «Аэрофлот Техникс». Группа уделяет внимание динамике потребления электрической и тепловой энергии, например, проводит тепловизионные обследования зданий.



¹ Энергопотребление в расчете на единицу чистой добавленной стоимости.

ИЗМЕНЕНИЕ
КЛИМАТА

Выбросы парниковых газов
GRI 305-1, 305-2, 305-3, МЭР 20

Группа «Аэрофлот» ведет учет и раскрывает данные о выбросах парниковых газов (CO₂, CH₄, N₂O, гидрофторуглероды (ГФУ), перфторуглероды (ПФУ)) в соответствии с международными и национальными требованиями (CORSIA, ISO 14064–1:2018, Федеральный закон № 296-ФЗ, Приказ Министерства природных ресурсов и экологии Российской Федерации № 371 и т. д.) с целью предоставления полной и объективной информации заинтересованным сторонам.

В авиакомпании «Аэрофлот» функционирует корпоративная система управления выбросами парниковых газов, в рамках которой осуществляется мониторинг и учет выбросов CO₂ по всей маршрутной сети. Система управления выбросами парниковых газов соответствует национальным и международным требованиям в области управления углеродным следом. В 2023 году данная система была распространена на Группу «Аэрофлот».

В 2023 году в соответствии с требованиями международного стандарта ISO 14064-1:2018 авиакомпания «Аэрофлот» в очередной раз прошла верификацию годовых выбросов парниковых газов. Получено положительное заключение аудитора.

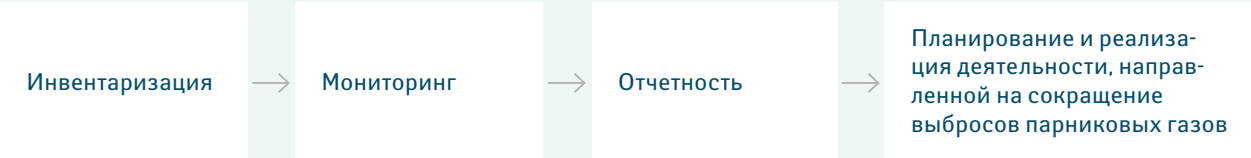
В рамках системы управления выбросами парниковых газов Группа «Аэрофлот» отслеживает и раскрывает следующие выбросы парниковых газов:

- охват 1 – прямые выбросы от мобильного сжигания топлива при наземных и воздушных операциях, стационарное сжигание с целью производства энергии. Основным источником являются авиационные перевозки;
- охват 2 – косвенные энергетические выбросы парниковых газов, связанные с потреблением энергии от сторонних поставщиков;

- охват 3 – косвенные неэнергетические выбросы парниковых газов, связанные с производством авиационного керосина, дизельного топлива и автобензина сторонними производителями, а также выбросы, связанные с размещением твердых коммунальных отходов на полигонах и очисткой сточных бытовых вод. Из косвенных неэнергетических выбросов парниковых газов исключаются прочие косвенные выбросы, связанные с транспортной деятельностью, то есть связанные с транспортировкой ТЭР и материалов от поставщика до производственных объектов (транспортировка авиационного керосина от поставщика осуществляется посредством трубопроводного транспорта); деловыми поездками работников (командировки работников преимущественно осуществляются на авиатранспорте Группы «Аэрофлот», следовательно, уже учтены в категории прямых выбросов).



Система управления выбросами парниковых газов



ВЫБРОСЫ
ПАРНИКОВЫХ ГАЗОВ
(ПРОДОЛЖЕНИЕ)



Основным источником выбросов парниковых газов являются авиаперевозки, на них приходится 98,2 % от прямых и косвенных энергетических выбросов Группы «Аэрофлот» (охват 1 и 2), поэтому ключевым направлением снижения выбросов является повышение топливной эффективности эксплуатации воздушных судов.

В 2023 году значение углеродного следа для авиаперевозок составило 772,9 г CO₂-экв. / ткм в расчете на выполненный тоннокилометр и 75,8 г CO₂-экв. / пкм в расчете на выполненный пассажиропоток, что на 9,1 % ниже, чем в предыдущем году.

В 2023 году в соответствии с требованиями Системы компенсации и сокращения выбросов парниковых газов для международной авиации (CORSIA) авиакомпания «Аэрофлот» прошла верификационный аудит отчета по выбросам CO₂, произведенным при выполнении международных полетов. Получено положительное заключение аудитора.



ПРОГРАММА ДОБРОВОЛЬНОЙ
КОМПЕНСАЦИИ УГЛЕРОДНОГО СЛЕДА
ДЛЯ ПАССАЖИРОВ

В 2023 году Аэрофлот в партнерстве с экологическими сервисами «Сохрани лес» и «Триллион» предоставил пассажирам возможность сделать свои путешествия еще более экологически ответственными. Теперь каждый клиент авиакомпании может компенсировать углеродный след от перелета, посадив собственное дерево в национальных парках России – для этого нужно приобрести специальный сертификат.

Для расчета углеродного следа своих перелетов участники могут воспользоваться онлайн-калькулятором выбросов CO₂, предоставленным Аэрофлотом и разработанным в соответствии с методикой Международной организации гражданской авиации и Международной ассоциации воздушного транспорта.

Владельцы именных сертификатов получают детальную информацию о месте посадки дерева, его сорте, а также точные GPS-координаты. Также сертификат включает расчет поглотительной способности леса, что позволяет каждому участнику точно оценить свой вклад в очищение атмосферы от парниковых газов.

¹ Расчеты произведены на основе состава деревьев, площади и области посадки, а также коэффициентов МГЭИК для расчета поглощений

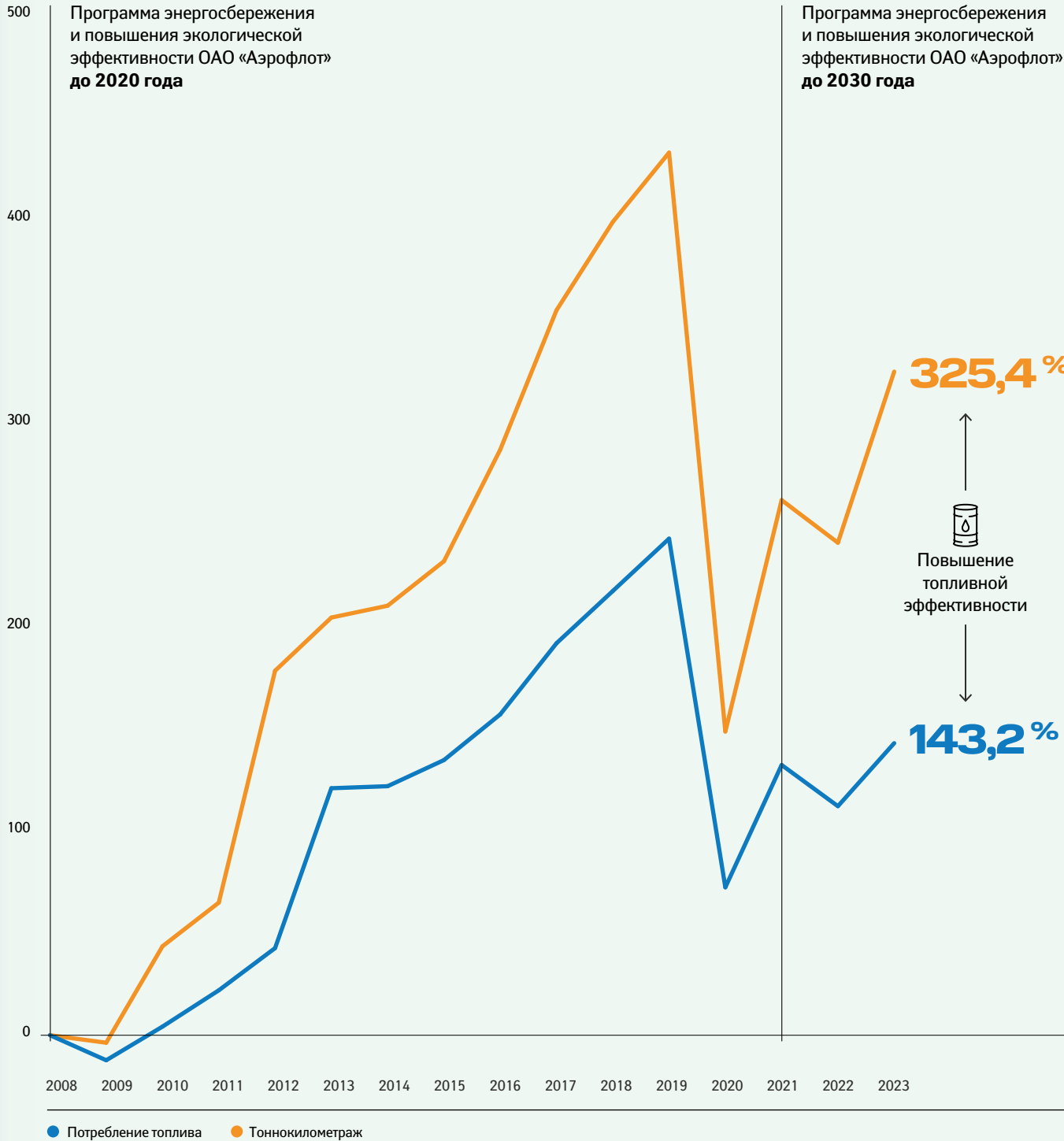


«Россия» переходит на безбумажную версию полетного задания

Электронное полетное задание внедряется в рамках автоматизации производственной деятельности «России» и комплексной оптимизации работы с полетной документацией. Оформление выполняется в производственной системе «России» разработки АО «РИВЦ-Пулково».

Документ доступен к использованию в портативном электронном полетном планшете (Electronic Flight Bag). Устройство обеспечивает оперативный доступ к полному перечню необходимых документов. В библиотеке содержится более 7 тыс. материалов, включая аэронавигационную информацию, метеорологические данные, летно-техническую документацию и т. п.

Повышение топливной эффективности Группы «Аэрофлот»

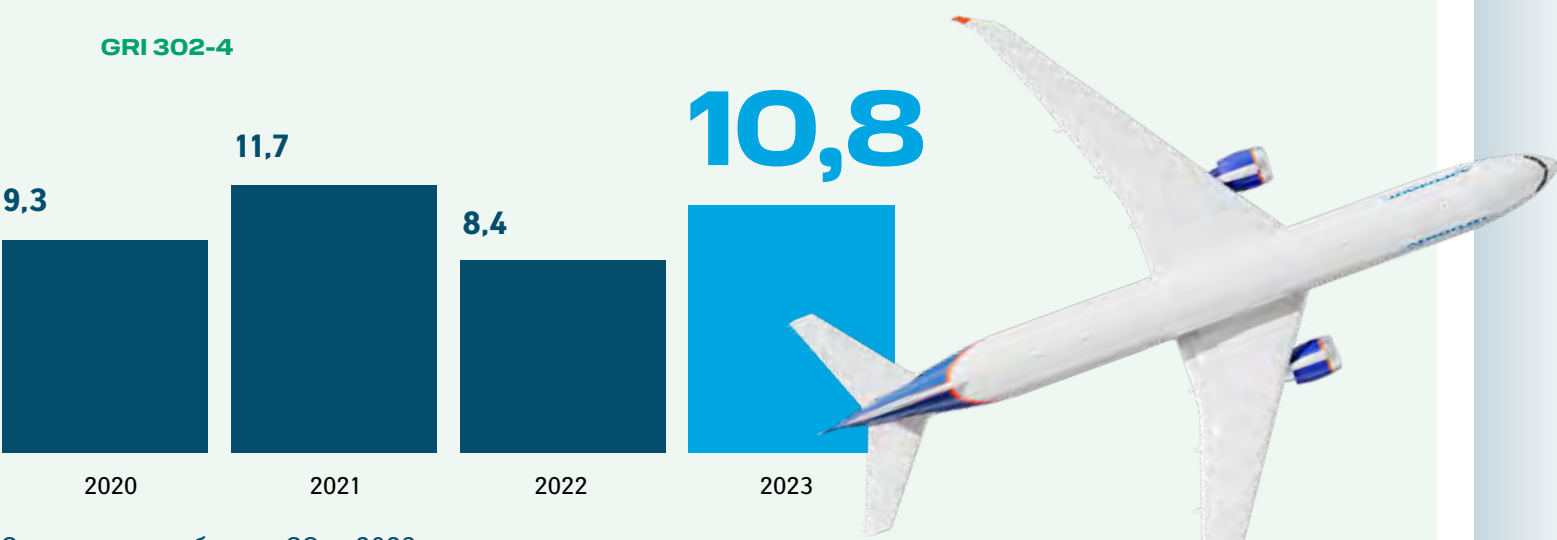


МЕРОПРИЯТИЯ ПРОГРАММЫ

GRI 305-5

#

Экономия топлива в результате реализации программы повышения топливной эффективности ПАО «Аэрофлот», тыс. тонн



Сокращение выбросов CO₂ в 2023 году

Оптимизация предполетных процедур

-2,6

тыс. тонн
авиационного
топлива

-8,2

тыс. тонн CO₂-экв.

- Оптимизация процедуры получения разрешения на запуск двигателей и выполнение взлета от рулежных дорожек.
- Использование наземных средств кондиционирования воздуха и подогрева кабины и салонов воздушного судна при подготовке к вылету.

Сокращение веса воздушного судна

-7,2

тыс. тонн
авиационного
топлива

-22,9

тыс. тонн CO₂-экв.

- Нормирование количества перезаправляемого топлива.
- Минимизация разности между прогнозируемой и фактической коммерческой загрузкой в аэропортах отправления.
- Снижение расхода авиатоплива за счет сокращения количества заправляемой воды.

Улучшение аэродинамических свойств самолетов

-1,0

тыс. тонн
авиационного
топлива

-3,1

тыс. тонн CO₂-экв.

- Повышение аэродинамического качества воздушного судна за счет качественной полной мойки поверхности самолета.
- Повышение эффективности работы авиадвигателей за счет выполнения мойки газозооного тракта.

Климатические риски

GRI 3-3, 201-2

Борьба с изменением климата – одно из приоритетных направлений, которому Аэрофлот уделяет внимание и стремится к обеспечению устойчивого экологического равновесия во всех сферах своей деятельности. Группа осознает, что существуют риски структурных преобразований, вызванные переходом к низкоуглеродной экономике, и физические риски, связанные непосредственно с воздействием изменения климата. Группа «Аэрофлот» активно работает над управлением этими рисками, сосредоточиваясь на достижении целей Парижского соглашения и соблюдении соответствующих законов Российской Федерации, которые направлены на сокращение выбросов парниковых газов.

Управление климатическими рисками осуществляется в соответствии с Положением о системе управления рисками Группы «Аэрофлот». Основная цель Группы в данном направлении – повышение эффективности использования топлива воздушными судами для снижения негативного воздействия на окружающую среду.

В рамках управления климатическими рисками авиакомпания «Аэрофлот» установила краткосрочные, среднесрочные и долгосрочные временные горизонты для своевременной оценки влияния климатических рисков на финансовое и стратегическое планирование.

Изменение климата ведет к повышению среднегодовой температуры, увеличению количества осадков и возникновению опасных гидрометеорологических явлений, включая те, которые могут наблюдаться на территории Российской Федерации. Данные изменения могут оказывать влияние на деятельность, спрос и маршрутную сеть Группы.

ПАО «Аэрофлот» взаимодействует с российскими отраслевыми ассоциациями и союзами, в частности, принимает активное участие в работе комитетов и комиссий Российского союза промышленников и предпринимателей и Российского союза авиапроизводителей в области климата и выбросов CO₂, а именно:

- участие в комитете РСПП по климатической политике и углеродному регулированию по следующим вопросам: разработка нормативно-методической базы зеленого финансирования в России;
- обеспечение гармонизированной с международными стандартами единой методической базы;
- разработка и актуализация национальных стандартов и нормативно-методических документов по верификации результатов климатических проектов и аккредитации органов по верификации;
- формирование национального реестра углеродных единиц;
- участие в комитете по вопросам защиты окружающей среды от воздействия авиации Союза авиапроизводителей России.

0–1 год

Краткосрочный



«Аэрофлот» использует различные циклы управления, большинство операционных аспектов контролируются в рамках календарного года.

Ежегодно разрабатываются:

- Программа повышения топливной эффективности и сокращения расхода ГСМ;
- Программа экологической ответственности и энергоэффективности.

1–3 года

Среднесрочный



Управление среднесрочными рисками и КПЭ

Программа энергосбережения и повышения энергетической эффективности ПАО «Аэрофлот» до 2030 года

3–30 лет

Долгосрочный



Программа развития, которая включает в себя обновление парка воздушных судов, охрану окружающей среды и постоянное повышение энергетической и экологической эффективности, а планирование мощностей отражает долгосрочное управление рисками.

Программа энергосбережения и повышения энергетической эффективности ПАО «Аэрофлот» до 2030 года

#6 100 ЛЕТ ЗАБОТЫ

Уменьшение загрязнения окружающей среды – одна из приоритетных целей Группы «Аэрофлот». В 2023 году авиакомпания реализовала ряд инициатив по снижению своего экологического следа.

100%
формы борпроводников
направляется на переработку

-5,0%
сокращение отходов

-8,6%
сокращение выбросов
загрязняющих веществ
от стационарных источников

215

тонн
журналов
и газет передано
на переработку

Основные показатели за 2023 год

+14,6 % год к году

128,0 млн руб.

затраты Группы «Аэрофлот» на охрану окружающей среды

-5,0 % год к году

12,7 тыс. тонн отходов Группы

100 %

авиапарка соответствует стандартам по шуму ИКАО

0 сбросов

сточных вод и загрязняющих веществ в водные объекты

Существенные темы

- Шумовое воздействие
- Выбросы загрязняющих веществ, сбросы и отходы
- Водопотребление

Основные события в 2023 году

- Организован совместный экологический проект по очистке туристических троп в горах Алтая в сотрудничестве с ООО «Странник».
- Аэрофлот установил аппараты для приема пластиковых бутылок и алюминиевых банок (фандоматы) в офисных центрах на Арбате и в Мелькисарово.
- «Шеротель» полностью заменил светильники с люминесцентными лампами на светодиодные.
- Авиакомпания «Россия» и «Аэрофлот Техникс» внедрили практику раздельного сбора отходов.
- Авиакомпания «Россия» перешла на полетное задание экипажей в электронном виде.
- Аэрофлот успешно прошел ресертификационный аудит интегрированной системы управления по требованиям международных стандартов управления качеством и экологического менеджмента.

Национальные цели Российской Федерации

- Сохранение населения, здоровье и благополучие людей
- Комфортная и безопасная среда для жизни

Глобальные цели в области устойчивого развития ООН

Национальные проекты Российской Федерации

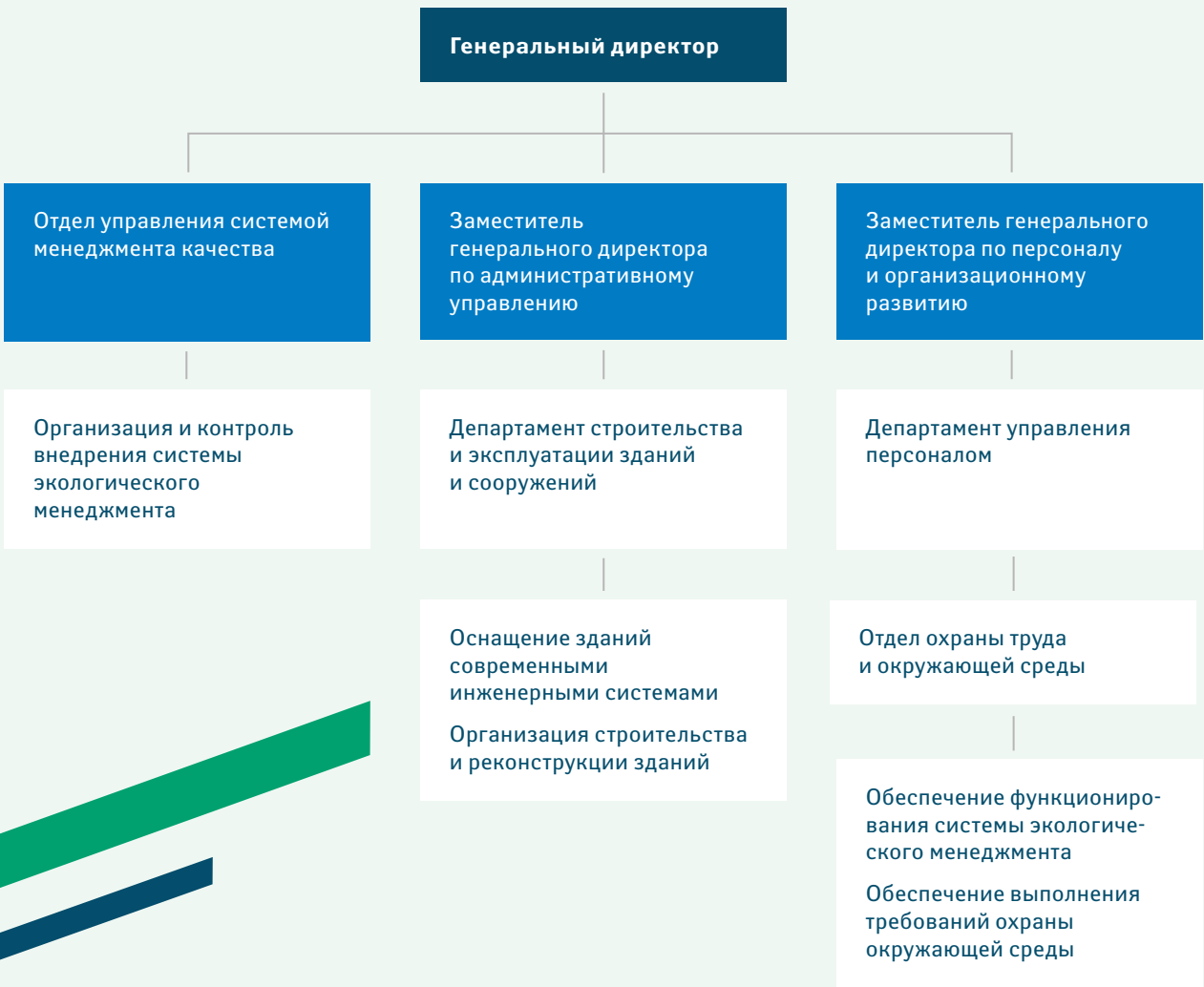
ПОДХОД К УПРАВЛЕНИЮ

GRI 2-27, 3-3, МЭР 21

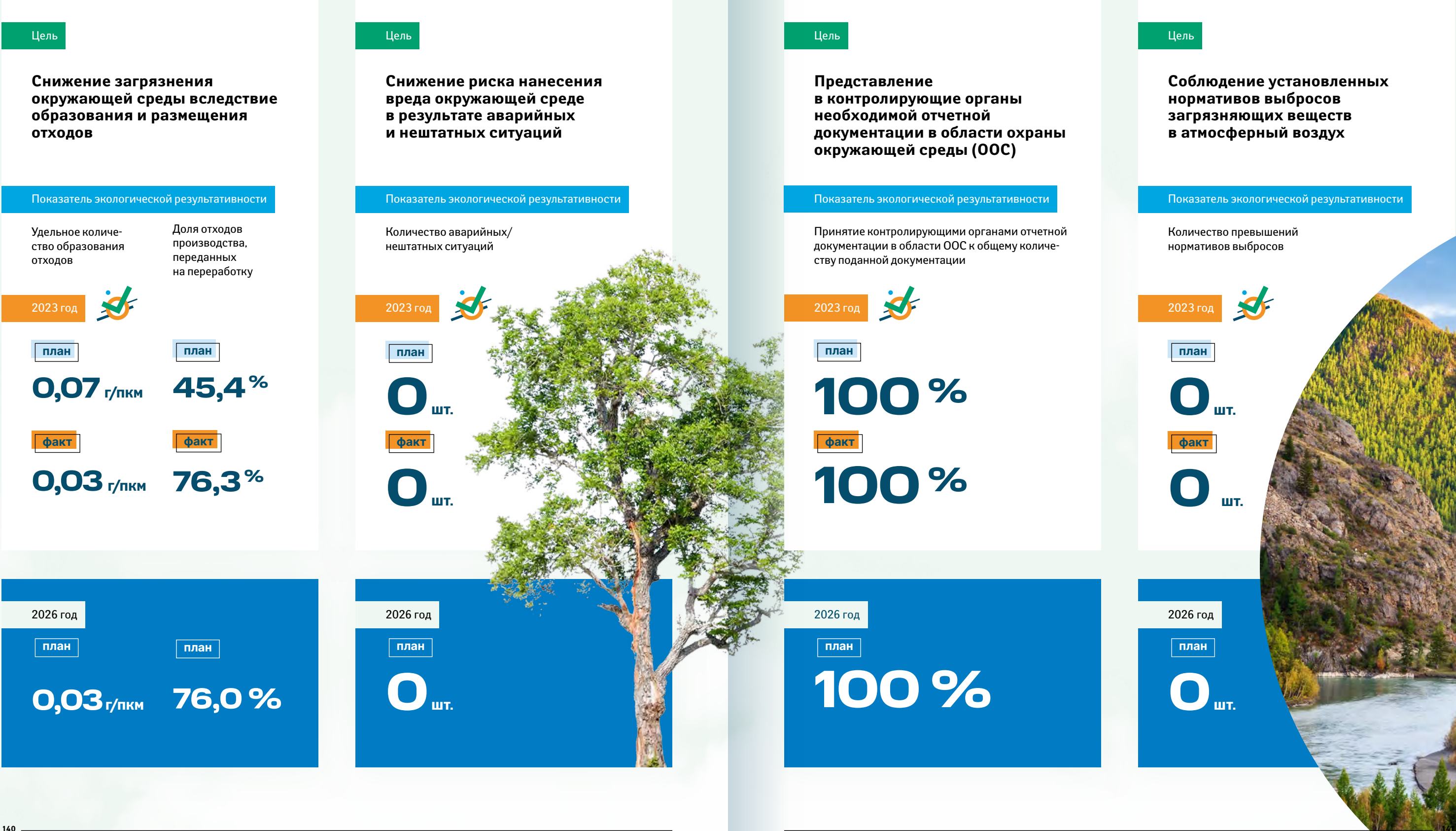
Группа «Аэрофлот» продолжает действовать в направлении снижения собственного воздействия на окружающую среду. Группа руководствуется требованиями и подходами, изложенными в Политике в области устойчивого развития и Политике ПАО «Аэрофлот» в области качества и экологии.

Приоритеты Компании в области снижения уровня нагрузки на окружающую среду устанавливаются в ежегодных экологических целях и Программе по повышению экологической ответственности и энергоэффективности ПАО «Аэрофлот». Все цели, поставленные авиакомпанией на 2023 год, были выполнены.

Организационная структура управления охраной окружающей среды



ЭКОЛОГИЧЕСКИЕ ЦЕЛИ
АВИАКОМПАНИИ «АЭРОФЛОТ»



ЭКОЛОГИЧЕСКИЕ
ЦЕЛИ

В авиакомпании «Аэрофлот» утверждены экологические цели до 2026 года, но Общество планирует их пересмотреть в целях унификации показателей с перечнем КПЭ, утвержденным ПАО «Аэрофлот», и актуализированной Программой энергосбережения и повышения энергетической эффективности ПАО «Аэрофлот» до 2030 года.

При выполнении целей и задач в области охраны окружающей среды Аэрофлот опирается на интегрированную систему менеджмента, включающую:

- систему экологического менеджмента по стандарту ISO 14001:2015;
- систему менеджмента качества ISO 9001:2015.

Компании Группы «Аэрофлот» ежегодно проходят независимый аудит на соответствие системы менеджмента требованиям международных стандартов. В 2023 году аудиторские и инспекционные проверки в сфере охраны окружающей среды успешно прошли ПАО «Аэрофлот» и АО «Аэромар».

+ Подробнее о контуре комплаенса систем управления и обеспечения соответствия деятельности компаний Группы «Аэрофлот» можно узнать в разделе «Система менеджмента качества».

Задачи, направленные на выполнение экологических целей авиакомпании «Аэрофлот»

Цели ПАО «Аэрофлот»

Представление в контролирующие органы отчетной документации	Соблюдение нормативов выбросов в атмосферу
Снижение загрязнения окружающей среды вследствие размещения отходов	Снижение риска нанесения вреда окружающей среде в результате нештатных ситуаций

Задачи

Поддержание функционирования системы экологического менеджмента	Мониторинг и анализ операционной деятельности и технологических процессов	Повышение информированности работников в области ООС
Управление отходами с акцентом на вторичную переработку	Сокращение энергоемкости операционной деятельности путем внедрения ресурсосберегающих технологий	
Использование показателей экологической эффективности в качестве одного из критериев при выборе контрагентов	Поощрение бережного расходования ресурсов, воспитание культуры утилизации отходов	

С целью соответствия требованиям систем экологического менеджмента в Аэрофлоте разработана Программа обучения персонала по обращению с отходами в соответствии с требованиями международного стандарта ISO 14001:2015. Программа предназначена для обучения работников структурных подразделений, деятельность которых оказывает наибольшее влияние на функционирование системы экологического менеджмента (департамент технического обслуживания воздушных судов, департамент наземного обеспечения перевозок, департамент управления закупочной деятельностью, департамент строительства и эксплуатации зданий и сооружений, управление автотранспортного обеспечения департамента управления делами и отдел охраны труда и окружающей среды).

Основные категории негативного воздействия на окружающую среду, характерные для Группы «Аэрофлот»:

- шумовое воздействие;
- выбросы загрязняющих веществ в атмосферу от стационарных источников;
- образование отходов;
- потребление воды.

Для достижения поставленных экологических целей и снижения своего воздействия на окружающую среду Группа «Аэрофлот» выделяет бюджет на реализацию экологических инициатив. В 2023 году Группа «Аэрофлот» затратила на охрану окружающей среды 128,0 млн руб., что на 14,6 % больше, чем за прошлый год. Плата за негативное воздействие на окружающую среду в отчетном периоде составила 1 168,0 тыс. руб., увеличившись относительно 2022 года в 3,5 раза. Изменения связаны со сменой контрагента по обращению с отходами в аэропорту Пулково.

#

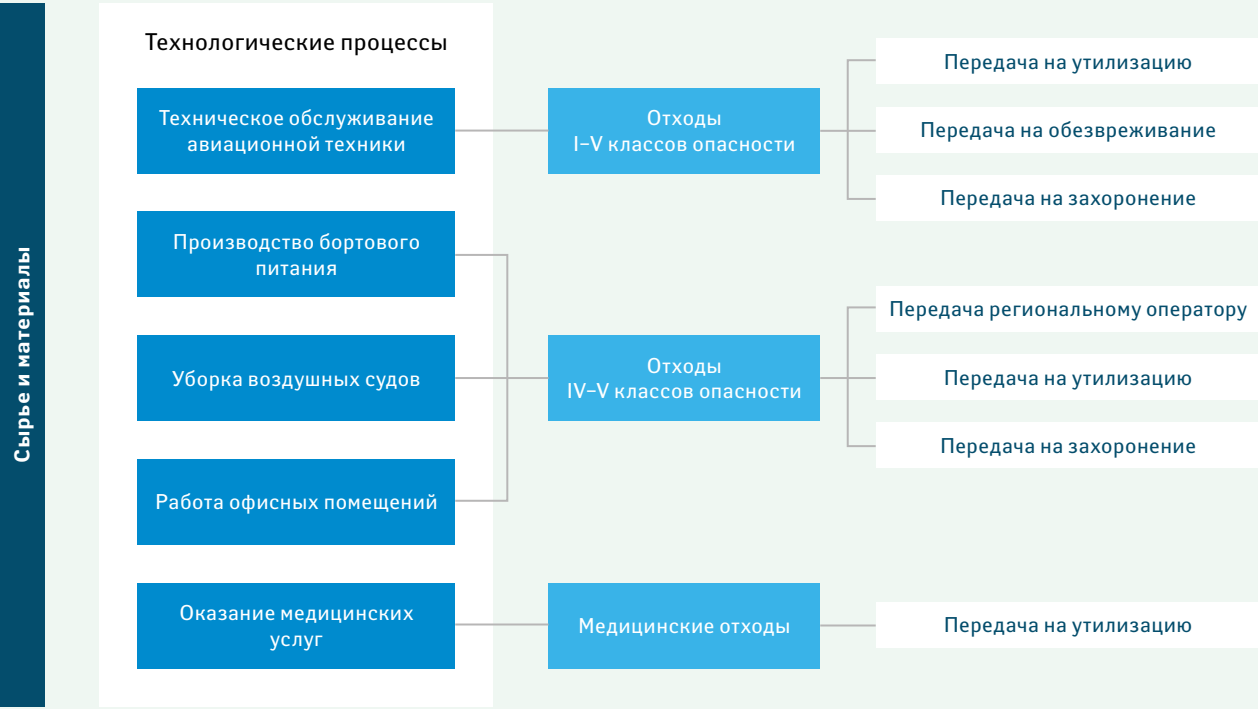
Затраты Группы «Аэрофлот» на охрану окружающей среды и плата за негативное воздействие на окружающую среду, *тыс. руб.*

МЭР 21



ОБРАЩЕНИЕ С ОТХОДАМИ

Обращение с отходами в Группе «Аэрофлот» GRI 306-1



GRI 3-3, 306-1, 306-2, МЭР 17

Снижение загрязнения окружающей среды вследствие образования и размещения отходов является одной из приоритетных целей Группы «Аэрофлот».

Для отслеживания изменений в области обращения с отходами Группа ведет мониторинг образования и движения отходов производства и потребления. За отчетный период объем образования отходов Группы составил 12 655,8 тонн, что на 5,0 % ниже, чем в 2022 году. Снижение произошло в основном за счет развития системы сортировки отходов в офисах авиакомпании «Аэрофлот», а также уменьшения количества отходов от уборки воздушных судов.

Основная масса отходов Группы образуется в результате производства бортового питания и уборки воздушных судов. При уборке и эксплуатации офисов и самолетов образуются различные бытовые отходы (пластик, бумага, картон и др.). 99,2 % отходов Группы являются малоопасными или неопасными (IV и V классы опасности). Объем опасных отходов (I–III классы опасности), образовавшихся за отчетный период, составил 0,8 % от общей массы отходов

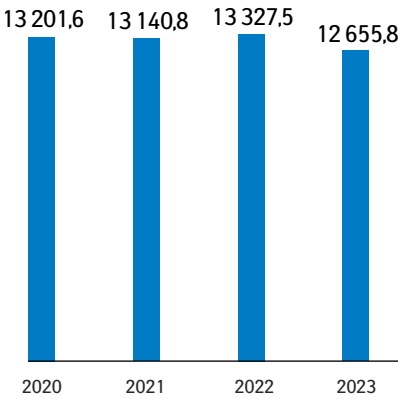
(99,0 тонн). В основном данные отходы образуются в процессе обслуживания воздушных судов и включают масла, смазки, химические материалы, элементы металлических и неметаллических конструкций, покрышки и др.

Группа продолжает работу по организации раздельного сбора отходов, их безопасному накоплению и передаче на утилизацию, обезвреживание и повторное использование. Для минимизации негативного воздействия отходов на окружающую среду в компаниях Группы «Аэрофлот» проходят ежегодные проверки на соответствие деятельности требованиям законодательства, а также заключаются договоры со специализированными организациями на вывоз, утилизацию или обезвреживание отходов.

Компании Группы стремятся к повышению доли переработки в структуре обращения с отходами. В 2023 году ПАО «Аэрофлот» направило на переработку 100 % формы бортпроводников и работников наземного обслуживания. Использованная ткань, способная впитывать воду, передана для использования в качестве обтирочной ветоши, прочие ткани разделены на волокна и использованы для изготовления новой продукции.

Объем образования отходов Группы «Аэрофлот», *тонн*

GRI 306-3, МЭР 17



Отходы Группы «Аэрофлот» по источникам, 2023 год, %



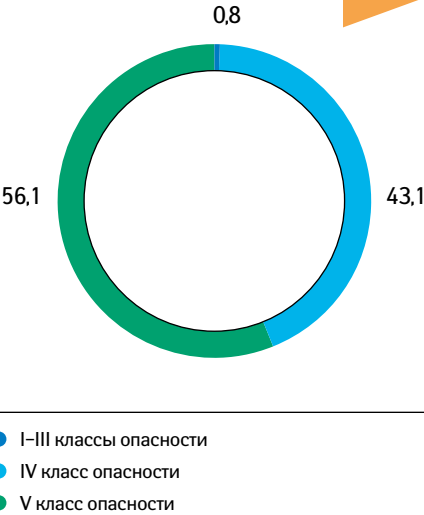
Обращение с отходами Группы «Аэрофлот» по методам утилизации, 2023 год, %

GRI 306-5, МЭР 18



Отходы Группы «Аэрофлот» по классам опасности, 2023 год, %

МЭР 17



Переработка предметов комфорта, используемых на рейсах авиакомпании «Аэрофлот»



Наушники

3 тонны

Газеты и журналы

215 тонн

Стеклянная тара

76 тонн

Пледы, подушки, одеяла, подголовники

11 тыс. единиц

Серия экологичных дорожных наборов в юбилейном дизайне

В 2023 году Аэрофлот выпустил лимитированную коллекционную серию дорожных наборов в классе «бизнес», особенностью которых стала экологическая составляющая: авиакомпания минимизировала использование пластиковых предметов и пленки, что сокращает уровень отходов и негативное влияние на природу.

Зубная щетка, расческа и рожек для обуви из дорожного набора изготовлены с использованием биоразлагаемых материалов из пшеницы. Предметы гигиены поставляются в упаковке из переработанной бумаги, что позволяет уменьшить потребление пленки. Удобную косметичку с памятным дизайном в честь 100-летия авиакомпании пассажир может забрать с собой для дальнейшего использования, что соответствует концепции разумного потребления.



Отходы, передаваемые на переработку
GRI 306-4

Вторичное использование



МЭР 21

В 2023 году практика раздельного сбора отходов была введена в авиакомпании «Россия» и «Аэрофлот Техникс». В авиакомпании «Россия» раздельный сбор проходит по следующим категориям отходов: твердые коммунальные отходы, промышленные отходы (масла, специальные жидкости, покрышки, аккумуляторные батареи отработанные, ртутные лампы, металлолом, макулатура, полиэтиленовая пленка, емкости из-под нефтесодержащих материалов, тара из-под лакокрасочных материалов, спецодежда, спецобувь, картриджи). Собранные отходы передаются на переработку в специализированные лицензированные организации. Всего авиакомпания затратила на обращение с отходами 16,6 млн руб.

В организации «Аэрофлот Техникс» за 2023 год в качестве вторичных ресурсов передано 4,2 % отходов.

В «Шеротель» в отчетном периоде продолжены работы по раздельному сбору отходов и переходу на экологичные и биоразлагаемые альтернативы пластику. Кроме того, в 2023 году организация полностью отказалась от использования светильников с люминесцентными

лампами, являющимися отходом I класса опасности, на светодиодные.

Мероприятия по переходу на более экологичные материалы:

- замена пластиковых стаканчиков, трубочек для коктейля, ланч-боксов, упаковки для зубочисток, тортов и печенья на бумажные;
- замена пластиковых размешивателей для чая и кофе на деревянные;
- замена полиэтиленовых пакетов в гостевых мусорных ведрах и урнах номерного фонда на бумажные;
- использование шариковых ручек из переработанного пластика (возможна последующая переработка);
- замена пластиковых одноразовых пакетов в номерах для сдачи белья в стрию или химчистку на тканевые многоразовые;
- замена аксессуаров в номерах (зубная щетка, бритвенный набор, ватная палочка) на аналоги без использования пластика;
- замена порционного сливочного масла и сахара в пластиковой упаковке в ресторанах на порционное без упаковки.

Рациональное использование бумаги

Группа «Аэрофлот» продолжает реализацию двух проектов по цифровизации на борту воздушных судов, направленных на сокращение использования бумаги. Пилоты авиакомпаний Группы используют специальный электронный портфель пилота (Electronic Flight Bag) – планшет, содержащий эксплуатационную и полетную информацию и специальное программное обеспечение, необходимые пилотам.

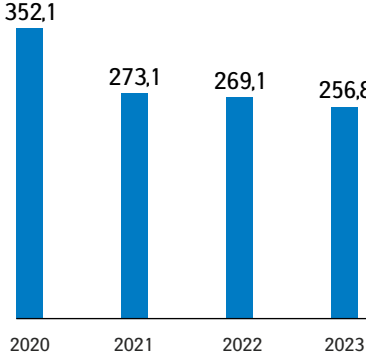
Для автоматизации работы бортпроводников, обеспечения коммуникации и фотофиксации инцидентов на борту используется сервис Crew Tablet. В настоящее время планшетами обеспечены 100 % старших бортпроводников и бортпроводников в классе «бизнес» авиакомпании «Аэрофлот» – всего 4,0 тыс. членов кабинных экипажей.

За 2023 год благодаря использованию планшетов для старших бортпроводников удалось сэкономить порядка 120 тонн бумаги.

В 2024 году планируется продолжить развитие проекта с основным фокусом на импортозамещение планшетов на российские с отечественной операционной системой при сохранении покрытия экипажей.

#

Закупка бумаги, **тонн**



При закупке бумаги Группа уделяет внимание сохранению лесов и соответствию требованиям ответственного лесопользования. Закупаемая бумага должна соответствовать экологическим требованиям, содержащимся в ГОСТ 57641-2017 и ГОСТ 58106-2018. Реализуемые инициативы по рационализации использования бумаги позволили обеспечить сокращение закупок до 256,8 тонн, на 4,6 % ниже, чем в 2022 году, и на 28,6 % ниже 2020 года.

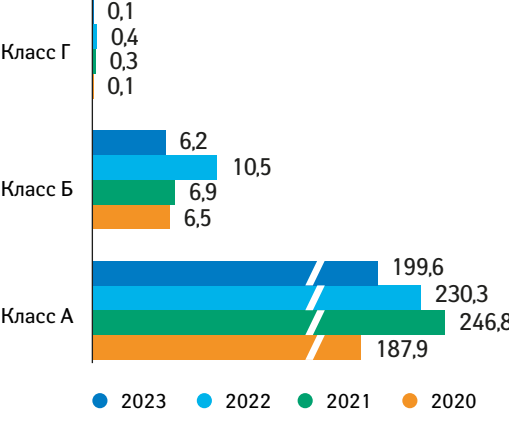
В состав Группы «Аэрофлот» также входит медицинский центр, производящий медицинские отходы классов А, Б и Г. В 2023 году общая масса отходов организации составила 206,0 тонн, снизившись на 24,0 % год к году. Снижение количества отходов было достигнуто за счет сокращения объема упаковочного материала, оптимизации проведения лабораторных исследований, а также перехода на лекарственные средства с более длительным сроком хранения. Все медицинские отходы центра направляются на утилизацию путем сжигания.

Группа «Аэрофлот» уделяет большое значение информированности работников в области бережного расходования ресурсов и воспитания культуры утилизации отходов. Группа также поддерживает волонтерские инициативы, направленные на сбор и переработку мусора.

В 2023 году было проведено обучение работников авиакомпании «Аэрофлот» по обращению с отходами, а также организованы мероприятия по развитию культуры сортировки отходов среди работников.

#

Отходы медицинского центра
Аэрофлота



Фандоматы в офисах авиакомпании «Аэрофлот»

В 2023 году Аэрофлот установил аппараты для приема пластиковых бутылок и алюминиевых банок (фандоматы) в офисных центрах на Арбате и в Мелькисарово.

Фандоматы российского производителя и оператора Ecoplatform помогают легко и просто сдать использованную тару, которая далее отправляется на сортировку и переработку.

За каждую сданную бутылку или банку пользователь получает бонусы в приложении Ecoplatform. Их можно потратить на благотворительность или обменять на специальные предложения от компаний-партнеров: от скидок на маркетплейсах до оплаты услуг ЖКХ.

Благодаря установке фандоматов сотрудники Аэрофлота получили возможность легко и просто вести экологичный образ жизни и внести вклад в развитие экономики замкнутого цикла в России.

В 2023 году собрано:

43,8 тыс.
пластиковых бутылок (1 441 кг пластика)

4,9 тыс.
алюминиевых банок (74 кг алюминия)

379
работников
подключились к программе Ecoplatform



Как работает фандомат

- 1 Пустые пластиковые бутылки и алюминиевые банки помещаются в приемное окно фандомата
- 2 Фандомат распознает тип материала и количество емкостей с помощью нейросети
- 3 Пользователь получает бонусы, которые может обменять на предложения от партнеров
- 4 Сданная тара отправляется на завод, где сортируется, очищается и перерабатывается
- 5 Переработанные материалы используют для производства новых товаров



Куда отправляются бутылки и банки?



Аэрофлот содействует сохранению природы Алтая

В 2023 году ПАО «Аэрофлот» заключило соглашение с туристическим оператором «Клуб Странник», в рамках которого был организован совместный экологический проект по очистке туристических троп в горах Алтая. В проекте участвовали 30 волонтеров, приехавших из разных регионов России. Аэрофлот в рамках соглашения взял на себя расходы по перевозке туристов-волонтеров на Алтай, а «Клуб Странник», со своей стороны, предоставил оборудование и гидов.

Работа по очистке туристических троп длилась семь дней по маршруту от села Чибит до Шавлинских озер, добраться до которых возможно исключительно пешком или на лошадах. Общая длина очищенной тропы составила около 80 км. Волонтеры собирали не только сезонный мусор, но и многочисленные захоронения железных банок, стекла и пластика. Благодаря совместному проекту удалось собрать порядка 500 кг мусора.

Помимо сбора мусора волонтеры также обустроили туристические стоянки. Были оборудованы места, специально предназначенные для разведения костра, а также установлены таблички с указанием маршрута, GPS-точками и призывом сохранять горы в чистоте.

Акция «Сбережем леса для потомков»

В авиакомпании «Аэрофлот» в июне 2023 года прошла акция по сбору макулатуры «Сбережем леса для потомков», приуроченная ко Дню защиты окружающей среды.

1 324,8 кг

макулатуры собрали работники, которая была передана на переработку



ВЫБРОСЫ ЗАГРЯЗНЯЮЩИХ ВЕЩЕСТВ В АТМОСФЕРУ

GRI 3-3, 305-6, МЭР 19

Воздействие Группы на атмосферный воздух связано с выбросами загрязняющих веществ от передвижных (выбросы при взлете и посадке воздушных судов) и стационарных источников.

Выбросы от стационарных источников образуются при проведении работ по техническому обслуживанию самолетов, складской, офисной и учебной деятельности. Наибольшее воздействие на загрязнение воздуха оказывают дизельные генераторные установки и генераторы горячего воздуха, обеспечивающие бесперебойную подачу тепла и электричества в здания и сооружения, а также окрасочная камера, используемая для технического обслуживания воздушных судов. Объем выбросов от стационарных источников оценивается расчетным методом и зависит от времени работы оборудования.

Для каждого объекта негативного воздействия на окружающую среду, расположенного на промышленных площадках Группы, разработаны и утверждены:

- нормативы допустимого выброса загрязняющих веществ;
- программы экологического контроля.

По всем объектам ведется ежеквартальный учет работы стационарных источников выбросов загрязняющих веществ, агрегированные результаты которого ежегодно подаются в территориальные органы Федеральной службы по надзору в сфере природопользования (Росприроднадзор).

Для минимизации загрязнения атмосферного воздуха проводятся регулярная инвентаризация и учет стационарных источников выбросов загрязняющих веществ, разработаны мероприятия по уменьшению выбросов загрязняющих веществ в атмосферу в периоды неблагоприятных метеословий.

В текущем отчетном периоде уровень выбросов загрязняющих веществ от стационарных источников составил 35,4 тонн, что на 8,6 % ниже уровня 2022 года.

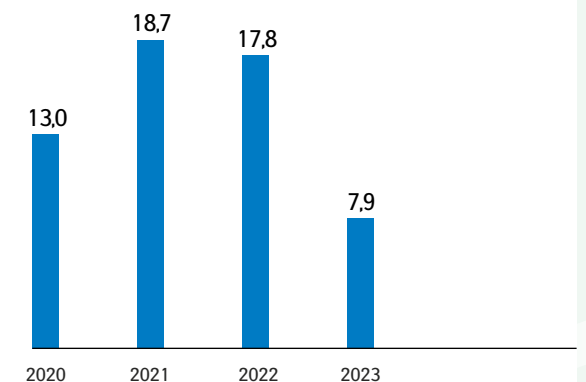
В 2023 году со стороны Группы не отмечено превышений установленных нормативов выбросов, связанных с нештатными или аварийными ситуациями.

Компания не осуществляет выбросов озоноразрушающих веществ.

#

Выбросы значимых загрязняющих веществ от стационарных источников, авиакомпании Группы «Аэрофлот», **ТОНН**

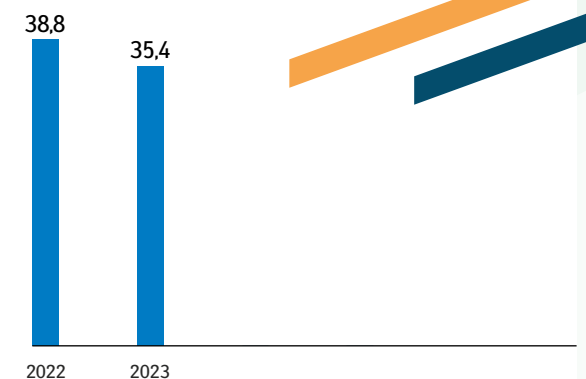
GRI 305-7, МЭР 19



#

Выбросы значимых загрязняющих веществ от стационарных источников, Группа «Аэрофлот»¹, **ТОНН**

GRI 305-7, МЭР 19



¹ В 2023 году стандарты учета выбросов загрязняющих веществ ПАО «Аэрофлот» были распространены на дочерние организации Группы, в связи с чем периметр предоставления данных был увеличен. Ранее данные предоставлялись по авиакомпаниям Группы «Аэрофлот», с 2022 года данные представлены по ПАО «Аэрофлот», ООО «Авиакомпания «Победа», АО «Авиакомпания «Россия», АО «Шеротель», ООО «Аэрофлот Техникс», АО «Аэромар» и АО «Аэромар-ДВ».

ШУМОВОЕ ВОЗДЕЙСТВИЕ

Воздействию шума от деятельности Группы «Аэрофлот» подвергаются экосистемы и населенные территории, прилегающие к аэропортам, поэтому Группа уделяет особое внимание шумовому загрязнению.

В рамках управления шумовым воздействием Группа руководствуется стандартами Международной организации гражданской авиации (ИКАО) и санитарными правилами и нормами, принятыми в Российской Федерации.

Основные подходы Группы к снижению уровня шума:

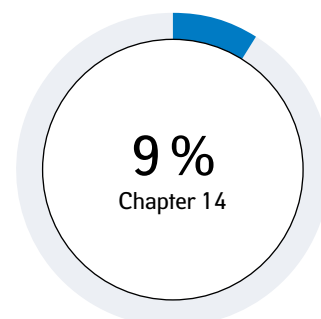
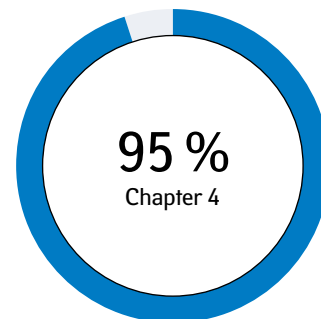
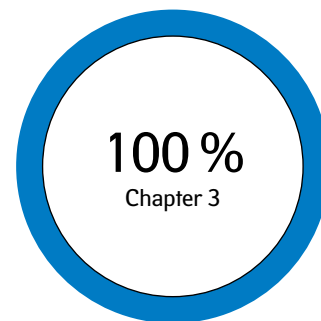
- использование предпочтительных по уровню шума взлетно-посадочных полос;
- использование навигации, позволяющей выбирать предпочтительные маршруты, на которых вылетающие и прибывающие самолеты могли бы избегать пролета над чувствительными к шуму зонами в окрестностях аэропортов;
- сведение к минимуму шумового воздействия воздушного транспорта на земле:
 - руление на минимально возможной тяге двигателей;
 - минимальное использование вспомогательных силовых установок.

100 %

воздушных судов Группы соответствует нормам ИКАО по шуму и санитарным правилам и нормам России

#

Соответствие самолетов Группы «Аэрофлот» стандартам ИКАО по уровню шумового воздействия на декабрь 2023 года, %



ОТВЕТСТВЕННОЕ ВОДОПОЛЬЗОВАНИЕ

GRI 3-3, 303-1, 303-2

Группа «Аэрофлот» осознает важность сохранения пресной воды. Группа стремится к наиболее эффективному использованию водных ресурсов и минимизации негативного воздействия на водные объекты.

Компании Группы используют питьевую воду в офисах и на борту воздушных судов. Помимо этого, вода используется при проведении технического обслуживания самолетов. Группа не производит водозабор и сброс сточных вод из/в поверхностные или подземные водные объекты, в том числе в регионах с дефицитом водных ресурсов. Вся вода, используемая на нужды компаний Группы, забирается из муниципальных и коммунальных систем водоснабжения.

GRI 303-3, 303-4, 303-5, МЭР 13, 15

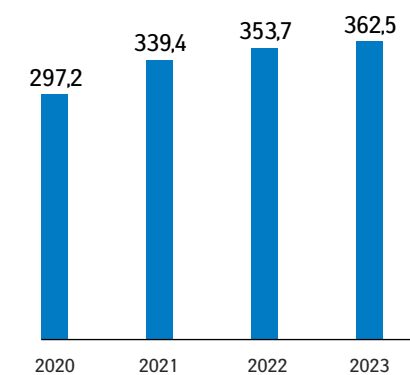
В 2023 году объем водопотребления Группы «Аэрофлот» увеличился на 2,5 % по сравнению со значениями прошлого года, что связано с увеличением операционной деятельности. Все образующиеся сточные воды относятся к категории нормативно чистых или нормативно очищенных и сбрасываются в канализационные системы либо передаются на утилизацию. Объем сброшенных сточных вод за отчетный период составил 398,1 тыс. м³.

В ООО «Аэрофлот Техникс» ведется мониторинг средств локальной очистки с целью недопущения попадания загрязняющих веществ на рельеф (почву) и в водные объекты.

#

Потребление воды¹, тыс. м³

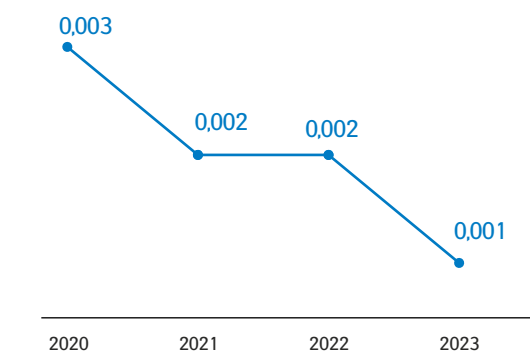
GRI 303-5, МЭР 13



#

Удельное водопотребление², м³ / тыс. руб.

МЭР 16



¹ Данные приведены по стационарным источникам и не учитывают водопотребление воздушных судов.

² Удельное водопотребление (эффективность водопользования) рассчитывается как отношение объема использованной воды по стационарным источникам и не учитывает водопотребление воздушных судов к показателю чистой добавленной стоимости.

#7

100 ЛЕТ СО СТРАНОЙ

Аэрофлот играет важную роль
в укреплении связей между
людьми и регионами, развивая
перевозки из регионов России.

57,4%
направлений
полетов Группы
выполняется, минуя Москву

17,1
млн пассажиров

перевезено по «плоским»
тарифам за девять лет

499
руб.
минимальный тариф
авиакомпания
«Победа»

Основные показатели за 2023 год

61 город
России в маршрутной сети

17,1 млн
человек перевезено в рамках программы «плоских» тарифов за девять лет

319,5 млн руб.
объем спонсорской поддержки

54,5 млн руб.
выделено на благотворительные программы

Существенные темы

- Непрямые экономические воздействия и взаимодействие с местными сообществами
- Транспортная доступность

Основные события в 2023 году

- Подписан трехлетний меморандум с авиакомпанией «КрасАвиа» о развитии авиaperевозок и туризма в Красноярском крае.
- Расширено взаимодействие с АО «ФПК» для совершенствования проекта комбинированных перевозок по схеме «самолет + поезд».
- Группа «Аэрофлот» и лизинговая компания «Авиакапитал-Сервис» заключили договор финансовой аренды 18 судов MC-21-310 и 34 судов SJ-100.
- Продолжена работа по выбору целевых компоновок и спецификации новых отечественных воздушных судов MC-21 и Tu-214.
- Аэрофлот провел семь тематических ретрорейсов в стиле 1970–1980-х годов.
- Запуск интерактивного тематического специального проекта «Гражданская авиация России».
- Аэрофлот стал официальным авиаперевозчиком фестиваля «День молодежи – 2023».
- Аэрофлот взял под свою опеку тигрицу Амуру из Московского зоопарка.
- Аэрофлот открыл свой тематический павильон на выставке-форуме «Россия» на ВДНХ.

Национальные цели Российской Федерации

- Достойный, эффективный труд и успешное предпринимательство
- Региональное развитие

Исторические факты – 100 лет Аэрофлоту

- 1923 год – открыта первая пассажирская авиалиния Москва – Нижний Новгород протяженностью 420 км.
- 1956 год – начало полетов на первом в стране реактивном самолете Ту-104.
- 1976 год – Аэрофлот перевез более 100 млн пассажиров, большая часть пассажиров – на внутренних линиях. К 1990 году пассажиропоток Аэрофлота вырос до 139 млн пассажиров, Компания вошла в Книгу рекордов Гиннесса как крупнейшая авиакомпания мира.
- В 2008 году Аэрофлот запустил проект «Миля милосердия».
- 2011 год – Аэрофлот получил первый современный самолет российского производства SSJ100.
- 2014 год – создание авиакомпании «Победа» с целью повышения транспортной доступности и мобильности населения страны.
- В 2017 году Аэрофлот стал генеральным спонсором Олимпийского комитета России.

ПОДХОД К ВЗАИМОДЕЙСТВИЮ С МЕСТНЫМИ СООБЩЕСТВАМИ

GRI 3-3

Осуществляя свою деятельность, Группа «Аэрофлот» заботится о местных сообществах. Группа стремится оказывать положительное влияние на благосостояние местных жителей и бизнес в регионах присутствия, а также развивает экономики регионов путем реализации социальных, благотворительных и инфраструктурных проектов.

В 2023 году Группа «Аэрофлот» продолжила обеспечивать связи городов и регионов для поддержки местных сообществ. С учетом охвата маршрутной сети Группа «Аэрофлот» вносит важный вклад в социально-экономическое развитие страны.

Структура управления взаимодействием с местными сообществами



Глобальные цели в области устойчивого развития ООН

3 хорошее здоровье и благополучие

8 достойная работа и экономический рост

9 индустриализация, инновации и инфраструктура

10 уменьшение неравенства

туризм и индустрия гостеприимства
национальные проекты России

национальные проекты Российской Федерации

здравоохранение
национальные проекты России

образование
национальные проекты России

модернизация транспортной инфраструктуры

культура
национальные проекты России

РАЗВИТИЕ ТРАНСПОРТНОЙ ДОСТУПНОСТИ

Основные события в 2023 году

Расширение программы полетов в Сочи

Развитие мобильности населения и транспортной связанности регионов России и предоставление пассажирам новых возможностей для комфортных путешествий.

2,0 млн человек

пассажиропоток базы в Сочи в 2023 году¹

Расширение программы комбинированных перевозок в городах юга России

В 2023 году Аэрофлот и АО «ФПК» договорились о расширении сферы взаимодействия для повышения доступности перевозок. Меморандум о взаимопонимании между двумя компаниями подразумевает дальнейшее совершенствование проекта комбинированных перевозок по схеме «самолет + поезд».

Развитие авиаперевозок в Красноярске

Аэрофлот подписал меморандум о взаимопонимании с региональной авиакомпанией «КрасАвиа». Основная цель сотрудничества – предоставить населению Красноярского края максимально широкие возможности для авиаперелетов как внутри региона, так и за его пределами. Стороны также намерены вести совместную работу, направленную на улучшение качества обслуживания пассажиров.

Также подписан меморандум о взаимоотношениях сторон с целью развития туризма с Агентством по туризму Красноярского края.

754,5 тыс. человек

пассажиропоток хаба в Красноярске в 2023 году² (+65,1 % к 2022 году)

Развитие программы международных полетов из Екатеринбурга, Хабаровска, Иркутска, Самары, Казани, Волгограда

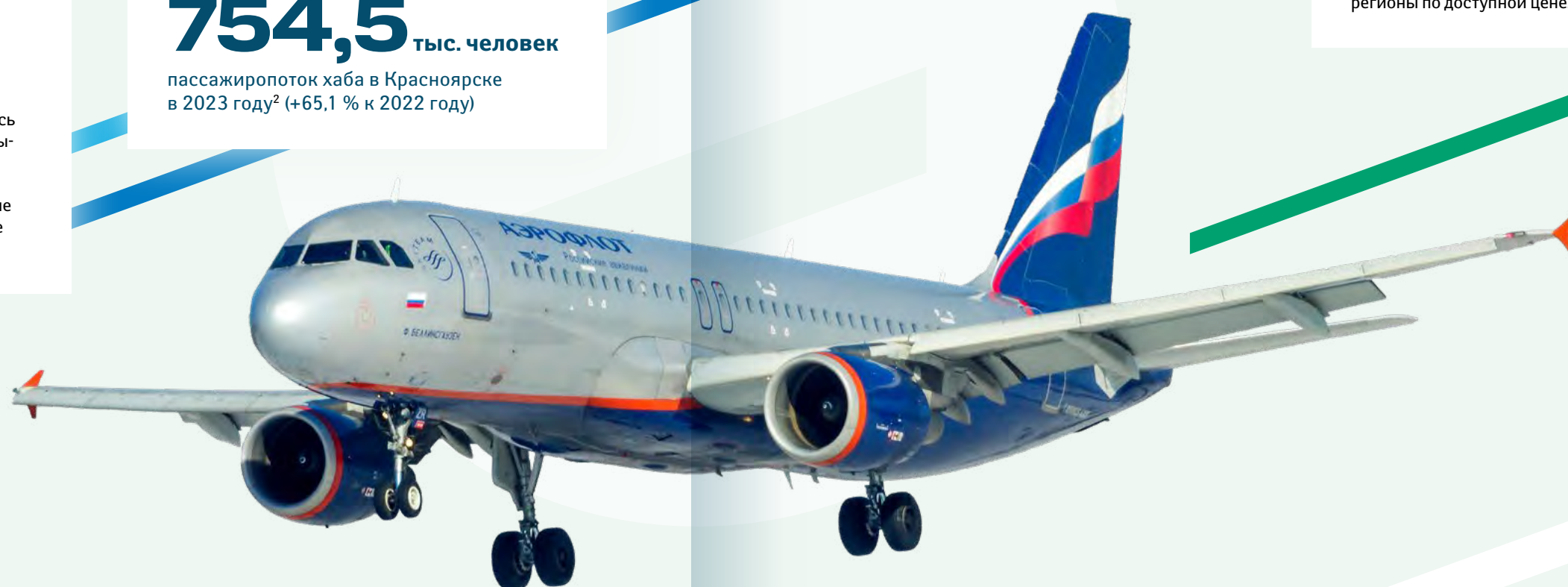
Широкая маршрутная сеть для жителей Урала, Сибири и Дальнего Востока дает возможность пассажирам осуществлять деловые и туристические поездки, минуя Москву, позволяя сократить время в пути и повысить комфорт путешествия.

Открытие прямых рейсов:

- из Санкт-Петербурга в Хабаровск;
- из Красноярска в Новокузнецк и Хабаровск.

Льготные тарифы для пенсионеров и молодежи на внутренние перелеты

Специальные тарифы для пенсионеров и молодежи на основных внутренних маршрутах компаний Группы «Аэрофлот» позволяют совершить путешествие по стране даже в самые отдаленные регионы по доступной цене.



¹ Пассажиропоток авиакомпаний «Аэрофлот», «Россия» и «Победа», не включая рейсы из/в Москву и Санкт-Петербург.

² Пассажиропоток авиакомпаний «Аэрофлот» и «Россия» в 2022 году, не включая рейсы из/в Москву и Санкт-Петербург.

НАПРАВЛЕНИЯ ПОЛЕТОВ
ГРУППЫ «АЭРОФЛОТ»,
МИНУЯ МОСКВУ



57,4 %

направлений полетов Группы
выполняется, минуя Москву

45

городов России

39

регионов России

23

города за рубежом

12

стран

73

маршрута

ВВЛ



Стратегия-2030

Развитие маршрутной сети за счет системы новых региональных баз Группы «Аэрофлот»

Развитие транспортной доступности

4

региональные базы

Поволжье и Урал
Кластер Поволжье и Урал

Дальний Восток
Кластер Дальний Восток: аэропорты в Хабаровске и Владивостоке

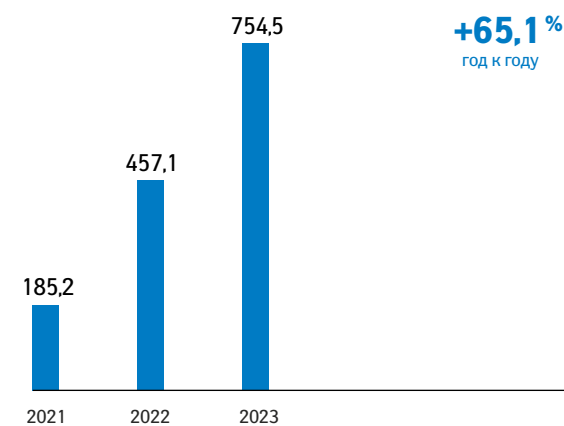
Юг России
Кластер Юг России: аэропорты в Сочи и Минеральных Водах

2,4 млн человек
пассажиропоток региональных рейсов Группы в хабе¹

Красноярск
Хаб в Красноярске (открыт в 2021 году)

#

Пассажиропоток региональных рейсов Группы «Аэрофлот» в Красноярске²



¹ Данные за 2023 год, исключая маршруты из Москвы и Санкт-Петербурга.

² Исключая маршруты из Москвы и Санкт-Петербурга.

GRI 203-1, 203-2

Развитие авиаотрасли и внутренней маршрутной сети в России обусловлено спецификой географии и масштабами страны. Обеспечение транспортной доступности и реализация социально значимых программ в регионах присутствия являются ключевыми направлениями деятельности Группы «Аэрофлот». Развитие транспортной доступности дает клиентам возможность путешествовать более комфортно, встречаться с друзьями и родственниками, посещать места отдыха и культурные достопримечательности, что в конечном счете способствует развитию экономики регионов.

В 2023 году авиационная подвижность населения в России находилась на уровне 0,72³ поездки на одного жителя в год. Проблема низкой авиационной подвижности особенно остро стоит для территорий Арктической зоны Российской Федерации и Дальнего Востока, где часто единственным круглогодично доступным видом транспорта является авиа-сообщение. В 2023 году авиационная подвижность населения Арктической зоны Российской Федерации составила 1,3⁴ поездки в год. Для сравнения в странах, где также существуют проблемы транспортного обслуживания удаленных территорий, уровень авиационной подвижности жителей удаленных территорий в 5–8 раз выше (4,2 поездки в год на жителя удаленных территорий в Норвегии, 3,3 поездки в год – в Австралии).

Мультибрендовая модель бизнеса позволяет охватить все ключевые сегменты рынка благодаря разному ценностному предложению. Так, авиакомпании «Аэрофлот»

и «Россия» специализируются на обеспечении транспортной доступности за счет широкой маршрутной сети и продукта высокого и сбалансированного уровня соответственно. Авиакомпания «Победа» обеспечивает предложение доступных авиабилетов благодаря бюджетным тарифам, при этом 35 маршрутных линий «Победы» не пересекаются с маршрутами других авиакомпаний Группы «Аэрофлот».

В 2023 году маршрутная сеть Группы «Аэрофлот» охватывала 51 регион и 61 город России. Группа поддерживает высокую частотность полетов за счет мультибрендовой модели и стыкуемости направлений через хабы в Москве и Красноярске, а также региональные базы в Санкт-Петербурге, Сочи и Минеральных Водах.

Группа «Аэрофлот» выделяет транспортную связанность регионов и городов России как ключевую цель в области устойчивого развития. Для ее выполнения Группа реализует проекты, направленные на рост мобильности населения и развитие туризма. В 2023 году Группа продолжила развитие бюджетных перевозок на базе лоукостера «Победа», нарастила пассажиропоток в рамках программы «плоских» тарифов в города Дальнего Востока и Калининград, выступила оператором программы субсидированных перевозок.

В 2023 году доля Группы «Аэрофлот» на рынке внутренних перевозок в России составила 45,5 %. При этом направления, минуя Москву, составили 56,2 % от всех внутренних направлений Группы «Аэрофлот».

³ Источник: Единая межведомственная информационно-статистическая система (ЕМИСС). Авиационная подвижность населения – отношение количества отправленных пассажиров из всех аэропортов страны к численности населения.

⁴ Источник: ЕМИСС. Авиационная подвижность населения Арктической зоны Российской Федерации – отношение количества отправленных пассажиров из аэропортов, находящихся в Арктической зоне Российской Федерации, к численности населения Арктической зоны Российской Федерации.

ДОСТИЖЕНИЯ ГРУППЫ «АЭРОФЛОТ»
ПО ПОВЫШЕНИЮ ТРАНСПОРТНОЙ
ДОСТУПНОСТИ В 2023 ГОДУ

Самолет Поезд



Санкт-Петербург ↔ Хабаровск

Увеличение туристического потока в регионе,
развитие экономики и бизнес-связей,
повышение транспортной доступности



Расстояние, тыс. км

6,2
по прямой
8,8
по дорогам



Красноярск ↔ Новокузнецк

Увеличение туристического потока в регионе,
повышение транспортной доступности



Расстояние, тыс. км

0,4
по прямой
0,7
по дорогам



Красноярск ↔ Хабаровск

Повышение транспортной доступности



Расстояние, тыс. км

2,9
по прямой
4,2
по дорогам



Красноярск ↔ Ханты-Мансийск

Повышение транспортной доступности



Расстояние, тыс. км

1,5
по прямой
2,5
по дорогам



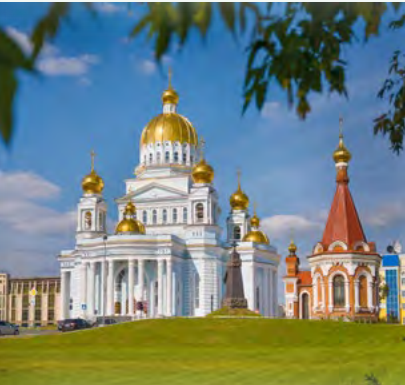
Красноярск ↔ Горно-Алтайск

Увеличение туристического потока в регионе,
повышение транспортной доступности



Расстояние, тыс. км

0,6
по прямой
1,0
по дорогам



Москва ↔ Саранск

Повышение транспортной доступности



Расстояние, тыс. км

0,5
по прямой
0,6
по дорогам



Хабаровск ↔ Новосибирск

Повышение транспортной доступности



Расстояние, тыс. км

3,6
по прямой
5,0
по дорогам



Владивосток ↔ Благовещенск

Повышение транспортной доступности



Расстояние, тыс. км

0,9
по прямой
1,5
по дорогам

БЮДЖЕТНЫЕ ПЕРЕВОЗКИ

Барьером на пути развития авиационной подвижности населения в регионах, особенно в удаленных и труднодоступных районах, является высокая себестоимость авиаперевозок в сравнении с уровнем доходов населения.

Бюджетные перевозки способствуют существенному повышению мобильности населения. Бизнес-модель Группы «Аэрофлот» выстроена с целью удовлетворения потребностей всех категорий населения за счет работы в разных ценовых сегментах. Стоимость бюджетных авиаперелетов достигается за счет оптимизации затрат авиакомпаний на пассажиро-километр.

В силу географического масштаба России самолет иногда является единственным видом транспорта для населения отдаленных регионов. С помощью бюджетных перевозок Аэрофлот делает авиаперелет до места назначения возможным и доступным для каждого жителя России.

Группа «Аэрофлот» стремится обеспечить доступность авиабилетов для населения России. Благодаря лоукостеру в составе Группы вносит свой вклад в развитие бюджетных авиаперевозок. Развитие авиакомпании «Победа» и ее ценовой политики положительно сказывается на качестве жизни населения, предоставляя возможности для деловых и туристических поездок. Дополнительно Группа проводит акции, распродажи и делает специальные предложения для клиентов по всем маршрутным направлениям.

победа●●●

Лоукостер «Победа»¹

69

маршрутов

499

руб.

минимальный тариф

36

городов в России

94,4 %

занятость кресел

25

международных направлений

52,1 %

маршрутов осуществляется, минуя Москву

¹ В расписании лето 2023 года и зима 2023–2024 годов.

ПРОГРАММЫ ПЕРЕВОЗОК ДЛЯ ТРУДНОДОСТУПНЫХ РЕГИОНОВ

Для обеспечения транспортной доступности в отдаленных регионах страны Группа «Аэрофлот» продолжает реализацию программ плоских и субсидированных перевозок.

«Плоские» тарифы – специальные фиксированные цены, которые действуют для перелетов экономическим классом из Москвы в пункты Дальнего Востока и Калининград. В отличие от билетов по программам субсидирования, билеты по «плоским» тарифам доступны всем пассажирам, что делает программу особенно важной для развития туризма на Дальнем Востоке.

Плоские тарифы обеспечивают население доступными билетами для посещения удаленных регионов страны. Они отличаются от основных тарифов Группы, тарифов с динамическим ценообразованием. В авиационных перевозках цена на билет зависит от многих факторов, среди которых, например, количество свободных мест на борту, количество дней до вылета, сезон, день недели и время отправления или прибытия. Стандартная стоимость авиаперелета будет меняться при изменении хотя бы одного из этих факторов, в то время как стоимость авиабилета с плоским тарифом является фиксированной. Цена на такие рейсы уже включает все таксы и сборы и не будет меняться в рамках всего периода продажи билетов, в том числе в периоды повышенного спроса: школьные каникулы, майские праздники, летние отпуска.

На конец 2023 года плоские тарифы были доступны для перелета из Москвы в Калининград, Петропавловск-Камчатский, Хабаровск, Южно-Сахалинск, Владивосток и Магадан. Программа фиксированного ценообразования направлена на улучшение транспортных связей отдаленных регионов России и повышение мобильности населения, что улучшает качество жизни населения. С запуска программы плоских тарифов было перевезено 17,1 млн пассажиров. Наиболее востребованными остаются перелеты по направлениям Дальнего Востока, составляющие 65,6 % от всех перелетов по плоским тарифам в 2023 году.

Аэрофлот продлил действие программы плоских тарифов на 2024 год. Специальные предложения продолжают быть доступными для пассажиров рейсов из Москвы в пункты Дальнего Востока и Калининград.

Плоские тарифы

Все пассажиры экономического класса на маршрутах с плоскими тарифами

Оператор:
Группа «Аэрофлот»

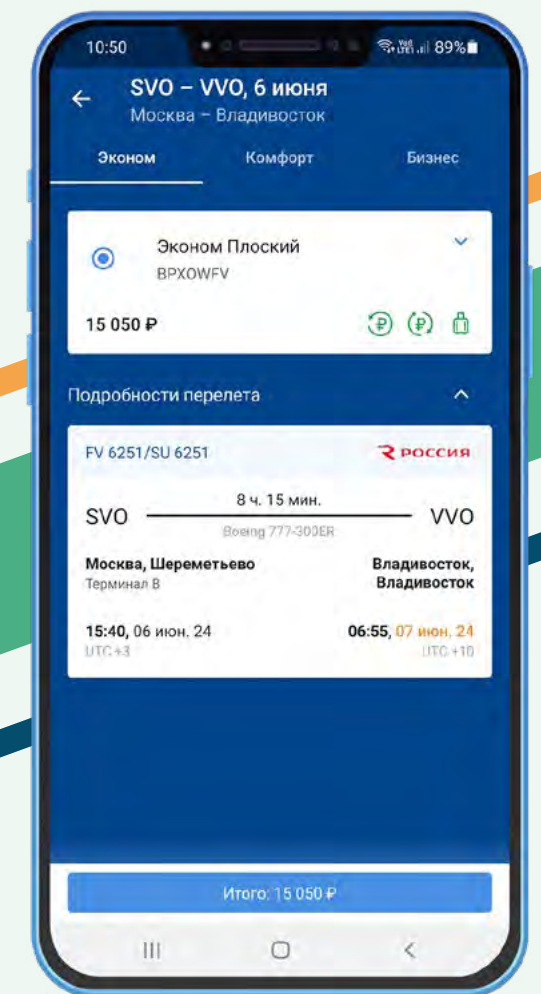
Финансирование:
Группа «Аэрофлот»

Субсидированные перевозки

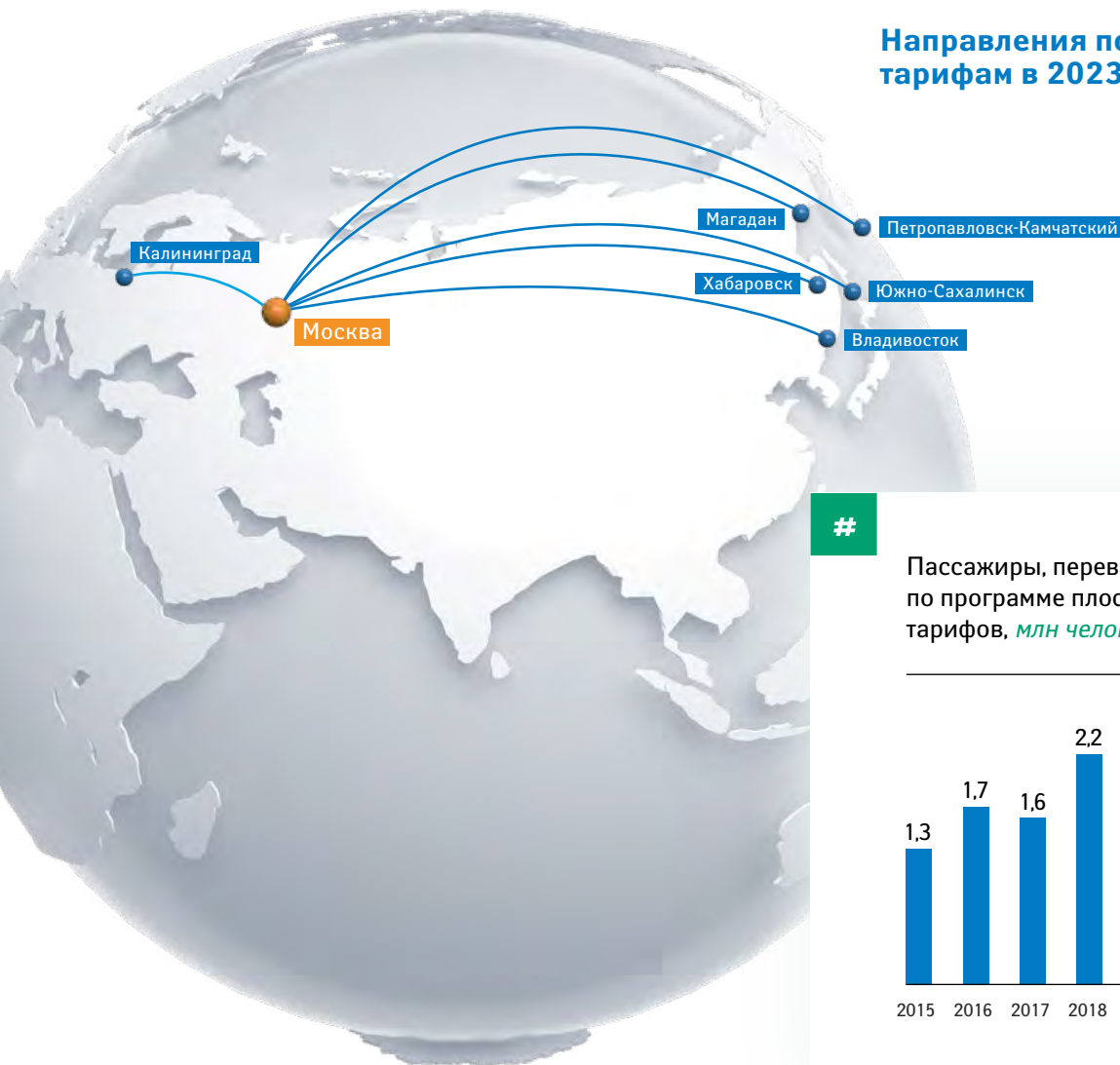
Льготные категории граждан Российской Федерации согласно постановлениям Правительства Российской Федерации

Оператор:
Группа «Аэрофлот»

Финансирование:
при финансовой поддержке государства

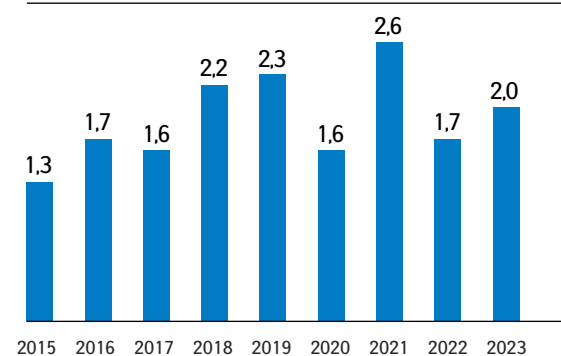


Направления полетов по плоским тарифам в 2023 году



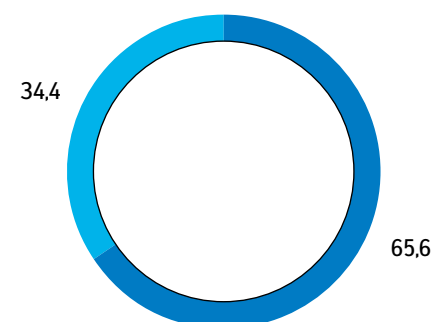
#

Пассажиры, перевезенные по программе плоских тарифов, **млн человек**



#

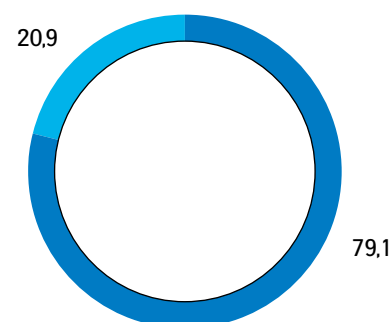
Структура перевозок по плоским тарифам по направлениям в 2023 году, %



● Дальневосточный федеральный округ ● Калининград

#

Структура перевозок по плоским тарифам по авиакомпаниям Группы в 2023 году, %



● Аэрофлот ● Россия

СУБСИДИРОВАННЫЕ ПЕРЕВОЗКИ

В Группе «Аэрофлот» доступны программы перевозок по субсидируемым тарифам для жителей Дальневосточного федерального округа и для льготных категорий граждан в рамках государственной программы обеспечения доступности воздушных перевозок.

Группа «Аэрофлот» открыла субсидированные перелеты в Калининград

Калининград – самый западный областной центр Российской Федерации, административная столица Калининградской области. Регион считается курортным и славится хорошей экологической ситуацией и историческими достопримечательностями.

Калининградская область считается эксклавом¹, поскольку не имеет сухопутных границ с другими субъектами Российской Федерации. Несмотря на это, Калининград является крупным транспортным узлом: в городе есть железные и шоссейные дороги, морской и речной порты, международный аэропорт Храброво. Авиаперелет является самым эффективным способом добраться до города: дорога займет несколько часов, дополнительные документы (загранпаспорт, виза и др.) не требуются. Начало полетов в Калининград по субсидированным тарифам является шагом к развитию социально ориентированных программ и способствует увеличению внутреннего пассажиропотока.

Программы субсидированных перевозок

Программа для жителей Дальневосточного федерального округа

Граждане Российской Федерации, имеющие постоянную регистрацию по месту жительства на территории Дальневосточного федерального округа

8 маршрутов

Из Москвы:

- Владивосток
- Петропавловск-Камчатский
- Хабаровск
- Южно-Сахалинск
- Магадан
- Якутск
- Анадырь
- Благовещенск

Для молодежи и пенсионеров

Граждане Российской Федерации в возрасте до 23 лет и старше 60 лет (для женщин – старше 55 лет)

90 маршрутов

41 из Москвы
26 из Санкт-Петербурга
10 из Сочи
8 из Красноярска
5 из Минеральных Вод

Для льготных категорий граждан

Граждане Российской Федерации:

- в возрасте до 23 лет и старше 60 лет (для женщин – старше 55 лет);
- инвалиды I группы любого возраста;
- инвалиды с детства II и III группы;
- сопровождающий инвалида I группы или ребенка-инвалида;
- лица, имеющие удостоверение многодетной семьи или иные документы, подтверждающие статус многодетной семьи в порядке, установленном нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации

22 маршрута

10 из Москвы
2 из Санкт-Петербурга
2 из Владивостока
7 из Хабаровска
1 из Красноярска

+ Подробнее с условиями программы можно ознакомиться на сайте в разделе «Субсидированные перевозки».

¹ Эксклав – это часть территории государства, отделенная от ее основной части и окруженная территорией других государств.

КОМБИНИРОВАННЫЕ ПЕРЕВОЗКИ

Комбинированные перевозки – это уникальная возможность путешествовать, используя сложные маршруты и несколько видов транспорта.

Группа «Аэрофлот» продолжает свою деятельность в области совершенствования комбинированных перевозок. В 2023 году Аэрофлот и АО «ФПК» подписали меморандум о дальнейшем сотрудничестве и совместном совершенствовании проекта комбинированных перевозок по схеме «самолет + поезд», который был запущен годом ранее.

Компании будут развивать сотрудничество в рамках программ лояльности «Аэрофлот Бонус» и «РЖД Бонус» в целях создания более комфортных и удобных условий для поездок по стране, в том числе для пассажиров из отдаленных регионов с ограниченной транспортной доступностью.

С помощью составных стыкуемых маршрутов Аэрофлот вносит вклад в развитие других видов транспорта. Увеличение пассажиропотока авиатранспорта в рамках комбинированных перевозок приводит к повышению интереса людей к поездкам, например, на поездах и автобусах.

+ Подробнее с сервисом комбинированных перевозок можно ознакомиться на [сайте](#).



СПЕЦИАЛИЗИРОВАННЫЕ ПЕРЕВОЗКИ

Аэрофлот активно участвует в рамках государственной программы социального страхования и выступает оператором по обеспечению бесплатных авиаперелетов граждан к местам отдыха и лечения. Воспользоваться услугой

бесплатных билетов на внутрироссийских маршрутах Аэрофлота к месту санаторно-курортного лечения могут граждане – получатели социальных услуг.

СОЗДАНИЕ РАБОЧИХ МЕСТ

GRI 201-1

Деятельность Группы «Аэрофлот» отвечает целям устойчивого развития и приносит пользу заинтересованным сторонам. Группа стремится создавать стоимость и распределять ее, увеличивая поддержку общества, например, путем создания рабочих мест, что является важным результатом деятельности Группы.

Авиакомпании играют большую роль в развитии экономики России. Они создают спрос на продукты высокотехнологичной промышленности и возможности для малого и среднего предпринимательства в самых разных сферах. Компании в цепочке поставок создают новые рабочие места, что усиливает вклад отрасли в широкую экономику за счет мультиплицирующего эффекта.

Цепочка поставок авиакомпаний включает аэропорты и обслуживание авиакомпаний в порту – регистрация пассажиров, обработка багажа, оформление грузов, розничная торговля, организация питания на борту и др. В промышленности для организации деятельности авиакомпаний организуется производство самолетов, двигателей и другой техники в сфере высокотехнологичных услуг, таких как сервисы для управления производственными процессами.



РОЛЬ АВИАКОМПАНИЙ
В СОЗДАНИИ ЗАНЯТОСТИ
В РОССИИ



Вклад
гражданской
авиации

Особенно значим для регионов.

Авиакомпании, привозя пассажиров в города, привозят вместе с ними экономическую активность.

Отдыхающие, деловые туристы, родственники, посещающие друзей, создают целый ряд бизнес-возможностей для местных туристических фирм, малого бизнеса, отелей, ретейла, ресторанов, учреждений культуры.



Влияние
авиации
на прочие
секторы
экономики

- Доступность удаленных регионов
- Развитие международной торговли и отношений
- Культурное сотрудничество

¹ Источник: Министерство транспорта Российской Федерации. Транспорт России. Информационно-статистический бюллетень, 2023 год.
² Источник: Aviation: Benefits Beyond Borders ATAG, 2020.

ПРЯМАЯ ЭКОНОМИЧЕСКАЯ СТОИМОСТЬ

Созданная и распределенная прямая экономическая стоимость – это ценность, создаваемая Группой «Аэрофлот» в процессе деятельности, и последующее распределение выручки по группам заинтересованных сторон. В процессе своей операционной деятельности Группа создает стоимость для широкого круга заинтересованных сторон,

таких как акционеры, инвесторы, работники, поставщики и подрядчики, органы государственной власти и местные сообщества. Группа стремится повышать созданную и распределенную стоимость, тем самым увеличивая свой вклад в общество и развивая практики устойчивого развития в Группе.

Созданная и распределенная прямая экономическая стоимость, млн руб.

Показатель	Заинтересованные стороны	2020	2021	2022	2023
Созданная прямая экономическая стоимость		307 120	504 064	440 494	628 162
Выручка	Все заинтересованные стороны	302 182	491 733	413 316	612 194
Финансовые доходы по процентам		4 938	12 331	27 178	15 968
Распределенная экономическая стоимость		333 480	438 988	456 178	589 072
Операционные расходы без учета расходов на оплату труда	Поставщики и подрядчики	222 070	326 216	315 694	411 345
Расходы на оплату труда / расходы на персонал	Работники	65 445	68 439	70 610	77 447
Платежи поставщикам капитала	Банки, государственные органы	45 230	41 407	63 198	91 291
Платежи государству (налоги)	Государственные органы	704	2 904	6 655	8 872
Социально значимые инвестиции	Местные сообщества	31	22	21	117



УПРАВЛЕНИЕ НАЛОГАМИ

GRI 207-1, 207-2, 207-3

Аэрофлот является ответственным налогоплательщиком: своевременно и в полном объеме уплачивает налоги, пошлины и сборы и соблюдает нормы законодательства Российской Федерации и юрисдикций присутствия. Открытость и прозрачность деятельности – ключевые принципы работы Компании. Благодаря им Аэрофлот минимизирует риски возникновения споров с налоговыми органами и поддерживает взаимоотношения с их представителями на высоком уровне.

Подход Аэрофлота к управлению налоговыми вопросами закреплён в следующих корпоративных документах:

- Положении о налоговой политике ПАО «Аэрофлот»;
- Положении об организации системы внутреннего контроля при проведении налогового мониторинга;
- Регламенте информационного взаимодействия при проведении налогового мониторинга;
- Положении об управлении методологии налогообложения и внутреннего налогового контроля.

Внутренние документы обеспечивают Группе «Аэрофлот» полное соблюдение налогового законодательства, осуществление регулярного налогового мониторинга, минимизации налоговых рисков и др., что является ключевым при принятии эффективных бизнес-решений.

В Аэрофлоте формализован подход к управлению вопросами налогового регулирования. Департамент бухгалтерского учета ответственен за ведение налогового учета, формирование отчетности и налоговое администрирование.

Аэрофлот управляет налоговыми рисками в соответствии с требованиями Корпоративной системы управления рисками. Для минимизации этих рисков Компания в 2022 году создала управление методологии налогообложения и внутреннего налогового контроля. Оно осуществляет методологическое сопровождение налогового учета, организует процесс выявления релевантных рисков и разрабатывает методы управления ими. Грамотное управление налоговыми рисками обеспечивает достоверность, полноту и своевременность формирования налоговой и бухгалтерской отчетности Аэрофлота.

Аэрофлот применяет систему налогового мониторинга, в рамках которого налоговым органам Российской Федерации предоставлен доступ к данным налогового учета, первичным документам и информации о действующей системе внутреннего контроля. Для целей информационного обмена Компания использует витрину данных налогового мониторинга. Переход на налоговый мониторинг позволил Аэрофлоту снизить количество проверок и получать мотивированное мнение налогового органа по вопросам применения законодательных норм, что в дальнейшем позволит избежать начислений пеней или штрафов.

Принципы Группы «Аэрофлот» в области управления налоговыми вопросами

- 1

Соблюдение требований налогового законодательства Российской Федерации и регионов присутствия, соответствующих нормативных актов и положений международных соглашений
- 2

Осуществление планирования, прогнозирования, мониторинга и управления рисками в целях обеспечения эффективного функционирования внутренней налоговой системы
- 2

Открытое и многостороннее сотрудничество с налоговыми органами

Налоговые органы Российской Федерации ежегодно проводят оценку соблюдения Компанией требований налогового управления. В рамках этой процедуры Компания на постоянной основе делится отчетностью системы внутреннего контроля.

Взаимодействие Аэрофлота с налоговыми органами проявляется в различных формах сотрудничества: участие в рабочих группах Федеральной налоговой службы (ФНС России) по вопросам совершенствования системы внутреннего контроля, посещение тематических форумов, проведение обучающих вебинаров и др.

Аэрофлот активно участвует в законотворческой деятельности комитета по налогам и учету Российской ассоциации эксплуатантов воздушного транспорта. Помимо этого, Компания принимает участие в работе правления Российского союза промышленников и предпринимателей.

Реализация проекта «Интеграция информационных систем организаций – участников налогового мониторинга с АИС «Налог-3»

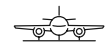
В 2023 году Аэрофлот совместно с ФНС России реализовал проект «Интеграция информационных систем организаций – участников налогового мониторинга с АИС «Налог-3», в рамках которого произошел обмен информацией между Компанией и налоговой службой с помощью новой платформы. Интеграция информационных систем позволила повысить скорость и качество коммуникаций, оптимизировать затраты на налоговое администрирование и многократно снизить бумажный документооборот.

ЭКСПЛУАТАЦИЯ РОССИЙСКИХ ВОЗДУШНЫХ СУДОВ

GRI 203-1

Группа «Аэрофлот» уделяет особое внимание развитию и эксплуатации отечественной авиатехники. В парке Группы числится 78 воздушных судов SSJ100, что составляет 22,5 % от всей численности флота. В соответствии с утвержденной Стратегией развития Группы «Аэрофлот» планируется, что к 2030 году доля отечественных воздушных судов в парке Группы «Аэрофлот» вырастет до примерно 70 % за счет ввода в эксплуатацию новых воздушных судов отечественного производства.

Группа «Аэрофлот» вносит вклад в развитие российского авиапрома, являясь крупнейшим эксплуатантом отечественных самолетов. Инвестиции Группы в развитие технологий выражаются в объеме лизинговых платежей и расходов на поддержание летной годности и ремонт воздушных судов, а также развитие компетенций по эксплуатации и обслуживанию российских самолетов.



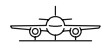
Ту-214

Российский среднемагистральный самолет

Высокое аэродинамическое качество и летно-технические характеристики

46,2 м – длина
110,8 тонн – максимальная взлетная масса
6,5 тыс. км – дальность полета
175 кресел в салоне

40 судов Ту-214 планируется к получению согласно Стратегии-2030



МС-21

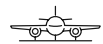
Российский среднемагистральный узкофюзеляжный пассажирский самолет нового поколения с инновационными конструкторскими решениями

Инновационные решения:

- применение композитного крыла и перспективных металлических сплавов;
- внедрение бортовых систем нового поколения;
- совершенная аэродинамика и высокоэффективный двигатель нового поколения (ПД-14)

42,2 м – длина
79,3 тонн – максимальная взлетная масса
6 тыс. км – дальность полета
163–194 мест в салоне

210 судов МС-21 планируется к получению согласно Стратегии-2030



SSJ100

Российский ближнемагистральный узкофюзеляжный пассажирский самолет

78 судов в парке Группы на 31.12.2023

Авиакомпания «Россия» – крупнейший эксплуатант SSJ100

29,9 м – длина
45,9 тонн – максимальная взлетная масса
2,4 тыс. км – дальность полета
87–100 мест в салоне

89 модифицированных судов SJ-100 планируется к получению согласно Стратегии-2030

Результаты работы Группы «Аэрофлот» в области развития отечественного авиастроения отмечены специализированными агентствами. Аэрофлот стал победителем премии Skyway Service Award 2022 в номинации «За вклад в развитие гражданской авиации России»

Август 2017 года

Аэрофлот заключил договор лизинга 20 воздушных судов SSJ100.

Июнь 2011 года

Аэрофлот получил первый лайнер SSJ100, названный в честь легендарного советского летчика Михаила Водопьянова. Первый рейс был выполнен по маршруту Москва – Санкт-Петербург.

Декабрь 2005 года

Аэрофлот подписал первый контракт на поставку 30 самолетов регионального класса SSJ100.

Декабрь 2020 года

Началась передача воздушных судов SSJ100 из парка Аэрофлота в парк авиакомпании «Россия». Согласно ранее утвержденной Стратегии развития Группы «Аэрофлот» авиакомпания «Россия» станет центром компетенции по эксплуатации отечественной техники. Все новые поставки SSJ100 осуществляются в авиакомпанию «Россия».

Сентябрь 2018 года

Группа «Аэрофлот» и ЗАО «Гражданские самолеты Сухого» подписали соглашение на поставку 100 воздушных судов SSJ100.

Июнь 2018 года

Годовое собрание акционеров Группы «Аэрофлот» одобрило сделку по лизингу воздушных судов МС-21.

Сентябрь 2021 года

Авиакомпания «Россия» приступила к эксплуатации воздушных судов SSJ100 в моноклассной компоновке.

Июль 2021 года

Авиакомпания «Россия» подписала договоры лизинга 15 воздушных судов SSJ100 в моноклассной компоновке – 100 кресел экономического класса.

Сентябрь 2022 года

Аэрофлот и ПАО «Объединенная авиастроительная корпорация» подписали соглашение о намерениях в отношении приобретения 339 воздушных судов отечественного производства.

Первый самолет МС-21, принадлежащий ПАО «Научно-производственная корпорация «Иркут», получил ливрею авиакомпании «Россия».

Сентябрь 2023 года

Группа «Аэрофлот» и лизинговая компания «Авиакапитал-Сервис» заключили договор аренды воздушных судов МС-21-310 и SJ-100.

ПОМОЩЬ В ЭКСТРЕННЫХ СИТУАЦИЯХ

ПОМОЩЬ НУЖДАЮЩИМСЯ ПАССАЖИРАМ

В Группе «Аэрофлот» действует программа перевозки пассажиров, оказавшихся в сложных жизненных ситуациях. В рамках программы этим клиентам предоставляется возможность воспользоваться перевозкой по минимальному тарифу на направлениях повышенного спроса даже в день покупки авиабилета. Группа предоставляет специальные ценовые условия пассажирам при перелете по случаю смерти близкого родственника к месту захоронения или с целью оказания высокотехнологичной медицинской

помощи в виде трансплантации органов. Данная программа рассчитана на всех граждан России независимо от возраста и региона проживания и распространяется на все внутри-российские рейсы Группы «Аэрофлот» под кодом SU.

Программа помощи пассажирам, срочно нуждающимся в перелете в силу чрезвычайных обстоятельств, является еще одной мерой, предпринимаемой Аэрофлотом для обеспечения доступности авиаперевозок в России.

+ Подробнее с условиями программы можно ознакомиться на сайте в разделе «Пассажирам в сложных жизненных ситуациях».



СПОНСОРСТВО, БЛАГОТВОРИТЕЛЬНОСТЬ И ВОЛОНТЕРСТВО

GRI 203-1, 203-2, МЭР 34

Важной частью корпоративной философии Группы «Аэрофлот» является ответственность перед обществом и участие в социально значимых и благотворительных проектах. Компания стремится выстраивать продуктивный диалог с органами власти, некоммерческими общественными объединениями и финансировать инициативы в сферах спорта, культуры, образования и волонтерства.

СПОНСОРСКАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ

Аэрофлот поддерживает развитие спорта и спортивной культуры в России, оказывая всестороннюю помощь спортивным проектам. В 2023 году Группа «Аэрофлот» выделила 319,5 млн руб. на спонсорскую поддержку, из которых более половины было направлено на финансирование футбольных клубов.

Авиакомпании Группы спонсируют перевозки известных футбольных клубов: авиакомпания «Аэрофлот» выступает в качестве официального авиаперевозчика и спонсора футбольного клуба ЦСКА, а авиакомпания «Россия»

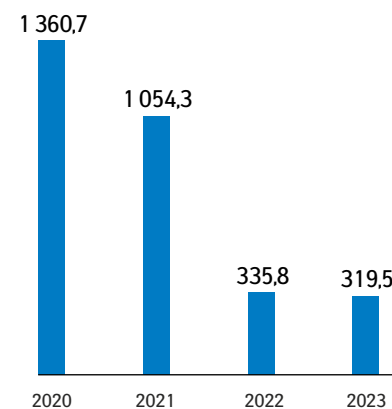
является официальным перевозчиком футбольных клубов «Зенит» и «Динамо» (Москва). В честь футбольных команд самолеты «Аэрофлота» и «России» получили специальные спортивные ливреи.

Спонсируемые организации с радостью поздравили Аэрофлот со 100-летним юбилеем, организовав специальные партнерские мероприятия и активности, съемки поздравительных видеороликов, а также личные поздравления от высшего руководства организаций.

#

Объем спонсорской поддержки, млн руб.

GRI 203-1



#

Структура спонсорской поддержки, %



Поддержка российских спортивных организаций



Профессиональный футбольный клуб ЦСКА



Олимпийский комитет России



Федерация настольного тенниса России



Профессиональный баскетбольный клуб ЦСКА



Ассоциация гольфа России



Федерация регби России



Федерация шахмат России



Федерация мотоциклетного спорта России



Федерация велосипедного спорта России



Всероссийская федерация танцевального спорта и акробатического рок-н-ролла



БЛАГОТВОРИТЕЛЬНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ

GRI 203-1

Оказание благотворительной помощи – это один из приоритетов Политики в области устойчивого развития Аэрофлота. В основе благотворительной работы Компании лежат принципы прозрачности, эффективности и адресности.

Документом, регулирующим благотворительную деятельность в Компании, является Положение о порядке формирования и использования фонда благотворительности. В нем прописаны основные направления, согласно которым Аэрофлот выделяет благотворительные средства, определяет формат помощи, порядок и источники формирования фонда, а также условия использования фонда.

Среди компаний Группы «Аэрофлот» благотворительную деятельность на постоянной основе реализуют «Аэрофлот» и «Аэромар». Решения об оказании благотворительной помощи принимаются Советом директоров, который утверждает размер благотворительного фонда.

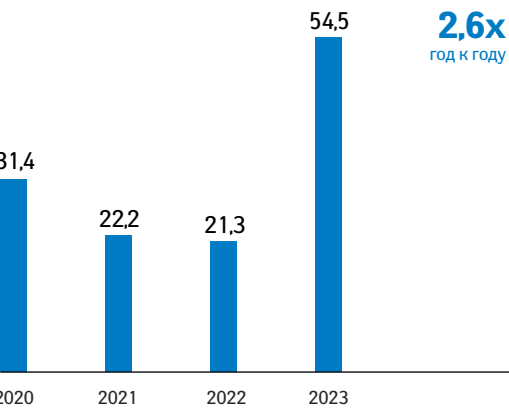
Авиакомпания «Аэрофлот» оказывает материальную помощь благотворительным организациям, бюджетным учреждениям, социально ориентированным некоммерческим организациям и физическим лицам, «Аэромар» оказывает адресную поддержку. Для того чтобы не допустить мошеннических действий со средствами, направленными на благотворительность, департамент обеспечения экономической безопасности проводит экспертизу благонадежности бенефициаров. Помимо этого, благополучатели обязаны предоставлять Аэрофлоту отчеты об использовании выделенных средств. Компания сотрудничает только с проверенными благотворительными организациями с безупречной репутацией.

В 2023 году Группа «Аэрофлот» выделила на благотворительную помощь 54,5 млн руб. Рост объема фонда относительно 2022 года в более чем 2,5 раза произошел за счет расширения направлений благотворительной деятельности. В отчетном году Группа осуществляла в том числе инвестиции в охрану окружающей среды и защиту животных, а также в сохранение историко-архитектурных памятников.

#

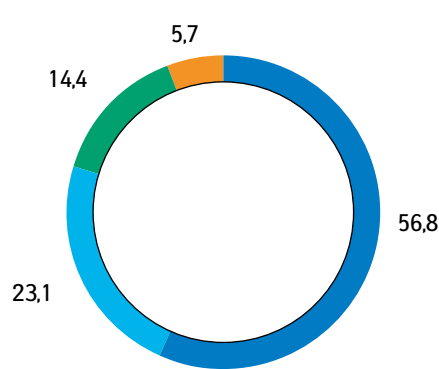
Расходы на благотворительность в Группе «Аэрофлот», млн руб.

GRI 203-1, МЭР 34



#

Структура благотворительных расходов в 2023 году, %



- Искусство, культура
- Оказание адресной поддержки
- Поддержка социально уязвимых групп населения
- Охрана окружающей среды и животных

Направления благотворительной деятельности

Проекты в области науки и культуры

Открытие памятника авиаторам в честь 100-летия гражданской авиации

28,5 млн руб.

направленной помощи

Финансовая поддержка «Русского географического общества»

10 млн руб.

направленной помощи

Охрана окружающей среды и защита животных

Финансирование содержания и лечения амурского тигра

3,1 млн руб.

направленной помощи

Авиаперевозка музыкантов и коллективов, участвующих в проекте «Великое искусство Гнесинцев»

2,5 млн руб.

направленной помощи

Льготные авиаперелеты из городов Дальнего Востока, Сибири, Якутии школьникам – участникам кейс-чемпионата по экономике и предпринимательству

2 млн руб.

направленной помощи

Помощь социально незащищенным слоям населения

- Помощь детским домам
- Доставка продуктовых наборов ветеранам
- Денежные выплаты ветеранам ко Дню Победы

7,9 млн руб.

направленной помощи

Группа «Аэрофлот» также осуществляет гуманитарные перевозки на безвозмездной основе либо по специальным тарифам.

ПРОЕКТ «МИЛИ МИЛОСЕРДИЯ»

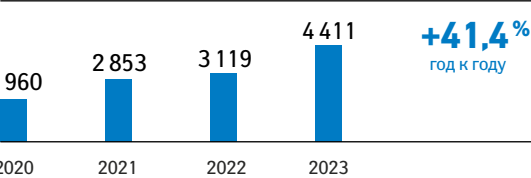
В отчетном году благотворительный проект Аэрофлота «Мили милосердия», который дает возможность участникам программы «Аэрофлот Бонус» пожертвовать накопленные мили на благотворительную деятельность, празднует 15-летие.

Мили милосердия – это простой и удобный способ для пассажиров внести свой вклад в работу благотворительных фондов, помогающих тяжелобольным пациентам в России. Полученные мили фонды обменивают на авиабилеты для транспортировки своих подопечных и консультирующих их врачей.

В 2023 году Аэрофлот провел акцию «Искусство дарить добро». По ее условиям участникам предлагалось пожертвовать свои мили в любой из благотворительных фондов-партнеров. Участники, которые перевели больше всего миль за период акции, получили рисунки, созданные детьми – победителями конкурса детского рисунка «Рейс будущего».

#

Количество билетов, выписанных в рамках проекта «Мили милосердия», единиц



В 2023 году клиенты Аэрофлота пожертвовали 62,7 млн миль, на которые удалось приобрести 4,4 тыс. билетов.

Партнеры проекта «Мили милосердия»

Название фонда	О фонде	Дата основания фонда	Партнер Аэрофлота	Получено премиальных билетов, шт.
	Помощь детям с онкологическими заболеваниями, клиникам, в которых они наблюдаются, и врачам, которые их лечат	2006 год	С 2008 года	40 тыс.
	Поддержка талантливой молодежи в области музыки, живописи и хореографии. Благодаря милям участников программы «Аэрофлот Бонус» одаренные дети могут участвовать в концертах, конкурсах и фестивалях, а также совершать перелеты для обучения в Москве из российских городов и обратно	1994 год	С 2009 года	4 тыс.
	Помощь детям младше 18 лет по всей России. Оплата операций и приобретение специальных дорогостоящих медицинских инструментов, применение которых улучшает качество жизни детей или способствует их полному выздоровлению	2004 год	С 2010 года	6,5 тыс.
	Помощь тяжелобольным детям с лечением и реабилитацией, а также содействие развитию гражданского общества и внедрение высоких медицинских технологий. Один из крупнейших благотворительных фондов России	1994 год	С 2010 года	2,5 тыс.
	Оказание помощи в лечении и реабилитации детей с диагнозом «детский церебральный паралич»	2011 год	С 2020 года	0,7 тыс.
	Помощь детям и молодым взрослым с опухолями головного и спинного мозга вовремя получать необходимую медицинскую помощь и возвращаться к полноценной жизни. Организация оплачивает диагностику и лечение, информирует аудиторию, с помощью курсов и тренингов повышает квалификацию врачей, а также помогает оснащать профильные отделения российских медицинских учреждений	2008 год	С 2022 года	1,8 тыс.

ПРИВЛЕЧЕНИЕ ВНИМАНИЯ К ПОПУЛЯЦИИ АМУРСКИХ ТИГРОВ

Аэрофлот продолжает сотрудничество с Центром «Амурский тигр», в рамках которого перевозит раненых животных на лечение и реабилитацию в Москву. Авиаперевозчик вносит вклад в сохранение дикой природы и тем самым акцентирует внимание общественности на проблемах исчезающих и редких видов животных.

В 2023 году Компания взяла под опеку тигрицу Амуру, перевезенную летом 2022 года Аэрофлотом на лечение с Дальнего Востока в Москву в Центр воспроизводства редких видов животных Московского зоопарка. Аэрофлот продолжил следить за судьбой тигрицы и заключил договор с Московским зоопарком о финансировании содержания, ветеринарного контроля, обеспечения специального рациона питания для Амуры. Сумма помощи, выделенной на содержание дикой кошки, составляет более 3 млн руб.

В отчетном году Аэрофлот оказал помощь еще одному животному – амурскому тигру, который был отловлен в январе 2023 года в Хабаровском крае после повреждения лапы в браконьерской петле. Было принято решение

передать животное в Московский зоопарк, чтобы он мог стать участником международной программы по сохранению популяции амурского тигра. В ноябре 2023 года Аэрофлот бесплатно доставил животное из Владивостока в Москву. На новом месте – в Центре воспроизводства редких видов животных под Волоколамском – самец тигра получит необходимые условия и уход.

В авиакомпании «Россия» реализуется проект по привлечению внимания общественности к вопросу сохранения популяции редких видов диких животных. В авиакомпании совместно с партнерами разработаны специальные livреи для самолетов с изображениями редких видов животных. Сегодня в парке авиакомпании представлены такие самолеты, как «Тигролет» и «Леолет». Самолеты в оригинальном оформлении летают по наиболее востребованным и социально значимым маршрутам в города Дальнего Востока и популярным курортным направлениям как внутри России, так и за ее пределами, знакомя пассажиров и жителей нашей страны с уникальными животными Дальнего Востока.

Самолет в специальной тигриной livрее «Тигролет»

Совместный проект с Центром «Амурский тигр»

Амурский тигр, самый северный подвид тигра, относится к наиболее крупным подвидам семейства кошачьих. 95 % всей популяции амурского тигра сосредоточено на Дальнем Востоке – в Приморском крае и южной части Хабаровского края. Наиболее существенным фактором, угрожающим существованию амурского тигра в России, является его уничтожение в результате браконьерства.

Самолет с изображением морды дальневосточного леопарда «Леолет»

Совместный проект с АНО «Дальневосточные леопарды»

В начале 2000-х годов сложилась угрожающая ситуация с численностью популяции дальневосточного леопарда. По состоянию на 2007–2008 годы на территории нашей страны обитало всего около 35–40 особей этого краснокнижного хищника. Восстановление популяции началось с 2011 года: создана автономная некоммерческая организация «Дальневосточные леопарды», в Приморье образован национальный парк «Земля леопарда», а в законодательство России внесены изменения, предусматривающие уголовное наказание за незаконное содержание, перевозку и продажу особо ценных видов диких животных, в том числе дальневосточного леопарда. Благодаря этим и другим мерам за пять с небольшим лет численность дальневосточного леопарда увеличилась более чем в два раза и вплотную приблизилась к 100 особям.

«Тигролет»

«Леолет»

ПЕРЕВОЗКА БЛАГОДАТНОГО ОГНЯ

В отчетном году авиакомпания «Россия» помогла фонду Андрея Первозванного с перевозкой Благодатного огня. Перенесение Святого огня – важная традиция для православных верующих. Огонь прилетел в Россию срочным рейсом из Тель-Авива на Superjet100. Из столичного аэропорта Внуково три лампы с огнем были доставлены авиакомпанией в Чукотский автономный округ, Архангельскую, Мурманскую, Ленинградскую области и Санкт-Петербург.

ПОМОЩЬ ВЕТЕРАНАМ ВЕЛИКОЙ ОТЕЧЕСТВЕННОЙ ВОЙНЫ

В дни годовщины Победы в Великой Отечественной войне Аэрофлот предоставил бесплатный перелет по всей действующей маршрутной сети России и СНГ для ветеранов и сопровождающих их лиц с 2 по 11 мая 2023 года на своих рейсах, рейсах авиакомпании «Россия» и авиакомпании «Аврора», выполняемых под кодом Аэрофлота. Всем ветеранам, воспользовавшимся акцией, Компания вручила сертификат на второй бесплатный перелет в течение года.

Программа по льготным перелетам стартовала в 2001 году и проходит на ежегодной основе. Также в честь Дня Победы ветераны получили от Аэрофлота денежные выплаты.

Бесплатный перелет
в дни годовщины Победы в Великой
Отечественной войне по всей
действующей маршрутной сети России
и СНГ для ветеранов и сопровождающих
их лиц с 2 по 11 мая 2023 года

ПРОСВЕТИТЕЛЬСКАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ

ПОПУЛЯРИЗАЦИЯ ВНУТРЕННЕГО ТУРИЗМА

В авиакомпании «Россия» воздушным судам присваивают названия городов Российской Федерации (традиция началась в 2016 году). В парке авиакомпании эксплуатируются именные самолеты, названные в честь городов-миллионников, крупных населенных пунктов, городов, имеющих для страны большое политическое или историческое

значение. Первый лайнер в рамках концепции был назван в честь Санкт-Петербурга. На носовой части фюзеляжа под кабиной пилотов размещаются название и герб города. На левой стороне самолета название города нанесено на русском языке, на правой стороне – на английском языке.

С «Россией» по России, города
в честь которых названы самолеты
авиакомпании «Россия»

Калуга Улан-Удэ
Магадан Самара
Сочи **Санкт-Петербург**
Калининград Тверь Ижевск
Великий Новгород
Великий Устюг Рязань
Пятигорск Тобольск Красноярск
Белгород Тюмень
Волгоград Уссурийск Королёв Выборг
Ярославль
Екатеринбург **Владивосток**
Якутск Пермь Кисловодск
Норильск Томск Москва
Астрахань Хабаровск
Тула



Группа «Аэрофлот» открывает для своих пассажиров новые направления внутри России и развивает туристический потенциал регионов.

В начале марта 2023 года Аэрофлот подписал меморандум о партнерстве с Агентством по развитию туризма Красноярского края и региональной авиакомпанией «КрасАвиа» с целью туристической доступности Красноярского края. Благодаря данному сотрудничеству у жителей и гостей крупнейшего региона Центральной Сибири появится больше возможностей путешествовать и знакомиться с местными достопримечательностями и памятниками природы.

На XXVI Петербургском международном экономическом форуме в 2023 году было заключено соглашение о сотрудничестве с правительством Кемеровской области – Кузбасса с целью развития внутреннего туризма. Новые договоренности позволят Кузбассу стать точкой притяжения для туристов со всей страны и отправным пунктом путешествий для жителей области.

Красноярский край

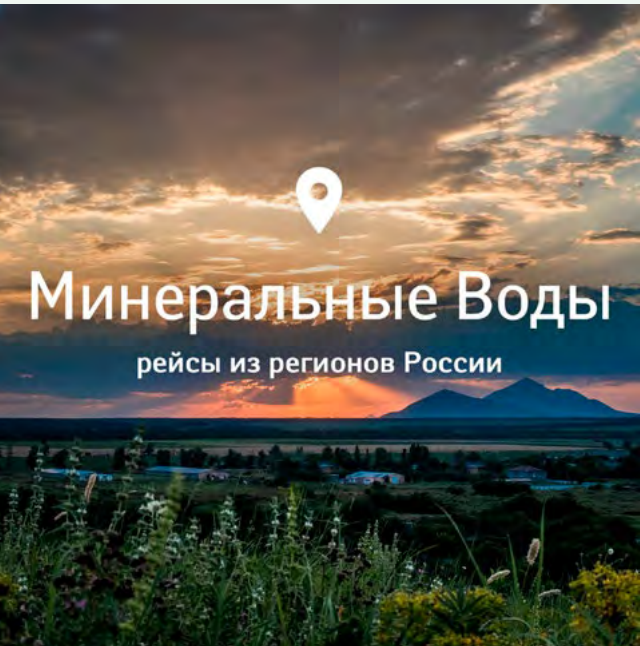
Национальный парк «Столбы» – одна из самых известных достопримечательностей Красноярского края. Уникальный природный комплекс простирается на 48 тыс. гектаров и является домом для маралов, косуль, лосей, рысей и многих других редких животных. «Столбы» популярны у туристов, альпинистов и любителей активного отдыха.

Кемеровская область

Кемеровская область знаменита своим горнолыжным курортом Шерегеш. Особенность курорта – долгий сезон для катания с ноября по май, уникальный рассыпчатый снег, комфортный для катания на лыжах и сноубордах, а также развитая современная инфраструктура с множеством трасс разного уровня сложности, подъемниками, прокатом инвентаря, барами и многое другое.

Продвижение путешествий в социальных сетях

В телеграм-канале Аэрофлота действует рубрика #Аэрофлот_направления, в которой представлены идеи для путешествий.



Минеральные Воды

В Ставропольском крае можно насладиться уникальными видами Кавказских Минеральных Вод и полюбоваться Эльбрусом с канатной дороги длиной 1 743 м в Кисловодске.

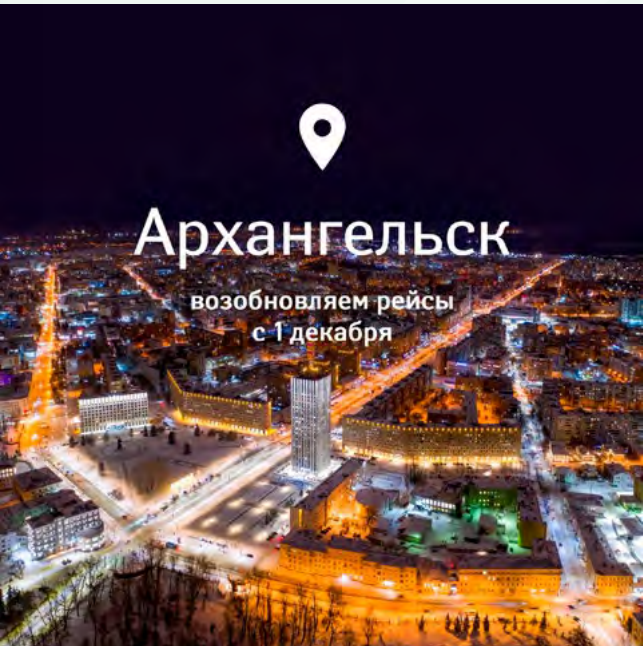
Также можно погулять по храмовому комплексу Петра и Павла в Ессентуках, который также называют Рио-де-Кавказ.

В Железноводске стоит посмотреть Дворец Эмира Бухарского. Здание построили при Александре III для его бывшего сокурсника по кадетскому корпусу. Дворец украшают ограда, похожая на арабскую вязь, керамическая голубая мозаика и резная деревянная отделка.

В Пятигорске любители природы и русской литературы могут заглянуть в живописный парк «Цветник» и посетить грот Дианы – одно из лермонтовских мест на курорте.

#Аэрофлот_направления

57K



Архангельск

Путешественникам стоит посетить Русский Север, чтобы:

- познакомиться с Арктикой в Северном морском музее и Музее художественного освоения Арктики;
- погулять по Чумбаровке и попробовать все виды местной ухи, кулебяку с рыбой, колбасу из оленины, соленые грузди, вяленую рыбу и варенье из морошки;
- покататься на белоснежных склонах;
- увидеть шедевры деревянного зодчества в Малых Корелах;
- увезти на память птицу счастья с ажурными крыльями и собственноручно расписанный пряник из Музея козули.

Прямые рейсы снова будут связывать Москву с Архангельском после реконструкции взлетно-посадочной полосы в аэропорту Талаги. Также на этом маршруте в зимнем расписании авиакомпания «Россия» будет выполнять два рейса в день.

#Аэрофлот_направления

109.9K



Якутск

Аэрофлот возобновляет рейсы из Москвы в столицу Якутии после завершения реконструкции взлетно-посадочной полосы в аэропорту им. Платона Ойунского.

- Можно запланировать поездку, чтобы увидеться с близкими или получить новые впечатления:
- посмотреть на Ленские столбы;
 - постоять на краю кимберлитовой трубки «Мир» – гигантского карьера, в котором раньше добывали алмазы;
 - посетить полюс холода Оймякон – место с самым суровым климатом на Земле, где постоянно проживают люди;
 - искупаться в горячих водах термального источника «Нахот».

#Аэрофлот_направления

96.5K

Авиакомпания «Россия» в своем телеграм-канале запустила проект **#5фактов_Rossiya** с фактами о популярных российских туристических достопримечательностях.



 **БАЙКАЛ**
#5ФАКТОВ

Байкал

К жемчужине России на крыльях «России».

- Байкал – самое глубокое озеро на Земле! В его водах обитают существа, которые не встречаются больше нигде, кроме как здесь. Поистине, подводный мир Байкала – загадка.
- Вокруг озера раскинулся национальный парк, являющийся объектом Всемирного наследия ЮНЕСКО. Горы, леса, берега – здесь настоящий природный рай.
- Озеро Байкал – настоящий рай для любителей активного отдыха. Горные пешеходные маршруты, водные виды спорта и даже зимние удовольствия – выбор огромен.
- Вода в Байкале такая чистая, что можно видеть дно даже на глубине 40 м! Насладитесь этой красотой, когда сами окунетесь в его волшебные воды.
- Озеро Байкал – это не только дневная красота, но и ночная магия. Необыкновенные звездные ночи и рассветы, окрашивающие небо в нежные оттенки.

#5фактов_Rossiya

 4174



 **ДАГЕСТАН**
#5ФАКТОВ

Дагестан

Республику Дагестан называют землей гор, солнца и гостеприимства.

- Республика славится своими потрясающими горными пейзажами. Здесь находится более 30 вершин, превышающих высоту 4 тыс. м.
- Здесь проживает более 30 разных этнических групп, говорящих на более чем 30 языках. Разнообразие культур процветает.
- Именно на территории региона расположен самый длинный автомобильный тоннель России (4,3 тыс. м).
- Это колыбель мировых чемпионов по шахматам. Многие талантливые шахматисты родились и выросли именно здесь. Помимо этого, Дагестан также славится своими спортивными чемпионами, в том числе по единоборствам.
- Один из самых глубоких в мире каньонов – Сулакский – тоже расположился здесь. Его максимальная высота достигает 1 920 м.

#5фактов_Rossiya

 14.9K



 **НОВЫЙ УРЕНГОЙ**
#5ФАКТОВ

Новый Уренгой

Новый Уренгой – город, где летом солнце неделями не скрывается за горизонтом, а зимой ночь надолго окутывает его темнотой.

- Новый Уренгой был основан всего лишь в 1975 году, но уже сейчас он является одним из наиболее перспективных и развивающихся городов на Северном Урале.
- Зима в Новом Уренгое длится около девяти месяцев в году, что делает этот город одним из самых холодных в России.
- Благодаря близкому расположению к полярному кругу здесь можно насладиться долгими полярными днями летом и ночами зимой.
- Город окружен любопытными природными ландшафтами. Чего только стоит красота Ямала, где заснеженные горы и бескрайние тундры оставляют незабываемые впечатления.
- Именно в этом городе расположено крупнейшее на суше месторождение природного газа в мире.

#5фактов_Rossiya

 5761

ВЕЛИКИЕ ИМЕНА В АЭРОФЛОТЕ

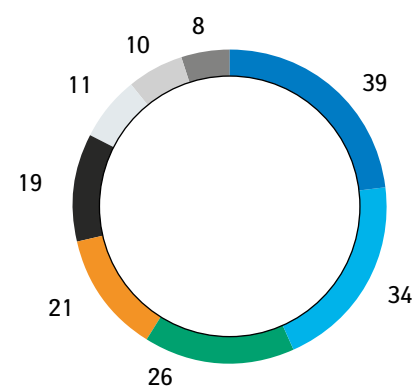
В 2003 году авиакомпания «Аэрофлот» возродила действовавшую в СССР практику называть воздушные суда в честь выдающихся соотечественников, способствовавших развитию науки, искусства, культуры, спорта. Имя, фамилия и отчество деятеля на русском и английском языках наносятся на носовую часть фюзеляжа самолета под кабиной летного экипажа. Перед началом рейса пассажирам рассказывают факты из жизни человека, именем которого назван самолет.

Если воздушные суда «России» названы в честь великих городов Российской Федерации, то самолеты «Аэрофлота» носят имена исторических личностей.

В 2023 году флот авиакомпании «Россия» пополнился самолетами Boeing 737-900, получившими название «Гавриил Романович Державин» и «Владимир Вольфович Жириновский». Инициатива назвать самолет в честь российского государственного деятеля и поэта Г. Р. Державина приурочена к 280-летию со дня его рождения. На презентации этого самолета был устроен импровизированный бал в костюмах прошлых веков.

#

Самолеты Группы «Аэрофлот», названные в честь выдающихся личностей, по состоянию на 31 декабря 2023 года, %



- Писатели, поэты и философы
- Ученые
- Режиссеры, деятели театра и кино
- Композиторы, музыканты, исполнители
- Исторические и общественные деятели
- Художники
- Космонавты, авиаторы и первооткрыватели
- Спортсмены

Boeing 737-900

«Г. Р. Державин»

Государственный деятель, поэт

Гавриил Романович внес неоценимый вклад в развитие российской государственности. Среди его достижений – проект по реорганизации Сената, Циркулярный ордер и различные анти-коррупционные проекты. После завершения политической карьеры Державин посвятил себя поэзии.

✈ Первый рейс: Москва – Тюмень

Boeing 737-900

«В. В. Жириновский»

Политический и общественный деятель

Владимир Вольфович Жириновский – российский политик, основатель Либерально-демократической партии России, депутат Государственной Думы Российской Федерации в течение восьми созывов. В. В. Жириновский внес значительный вклад в становление политической системы современной России.

✈ Первый рейс: Москва – Калининград

Самолеты «Г. Р. Державин» и «В. В. Жириновский» уже выполняют рейсы по России. Планируется, что оба лайнера перейдут на службу в авиакомпанию «Аэрофлот».

ПРОСВЕТИТЕЛЬСКИЕ ПРОЕКТЫ О ГРАЖДАНСКОЙ АВИАЦИИ РОССИИ

Одним из направлений работы Аэрофлота являются проекты по популяризации сферы гражданской авиации России. В честь своего 100-летия Компания предлагает окунуться в историю гражданской авиации и отдать дань тем, кто стоял у ее истоков.

ОТКРЫТИЕ ПАМЯТНИКА «100 ЛЕТ ОТЕЧЕСТВЕННОЙ ГРАЖДАНСКОЙ АВИАЦИИ»

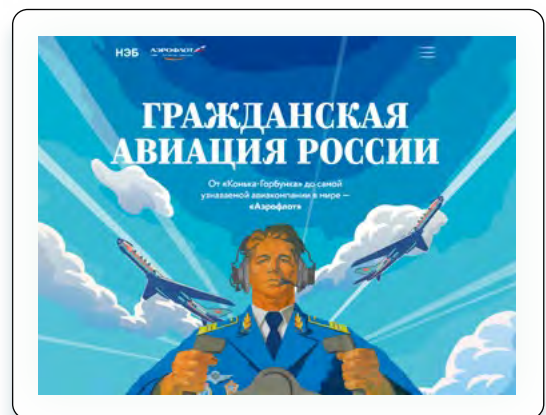
В 2023 году в Москве на мемориале в парке культуры и отдыха «Ходынское поле» состоялась торжественная церемония заложения первого камня будущего монумента, посвященного юбилею памятной исторической даты – столетию российской гражданской авиации. Место было выбрано не случайно. Именно на Ходыньском поле в начале XX века открылся первый московский аэродром. Будущий памятник будет представлять из себя взлетающий ввысь сверхзвуковой пассажирский самолет Ту-144. Автором скульптурной композиции станет академик Российской академии художеств и народный художник Российской Федерации Салават Щербаков.

СПЕЦИАЛЬНЫЙ ПРОЕКТ «ГРАЖДАНСКАЯ АВИАЦИЯ РОССИИ»

В марте 2023 года авиакомпания «Аэрофлот» совместно с Национальной электронной библиотекой (НЭБ) представила интерактивный онлайн-проект, в доступной форме рассказывающий об истории гражданской авиации в России.

На сайте инициативы можно ознакомиться с оцифрованными историческими документами и увидеть редкие архивные фотографии и плакаты. Изучая анимированные иллюстрации и инфографику, гости могут совершить путешествие во времени и оказаться в 1920-х годах, у истоков зарождения гражданской авиации и становления акционерного общества «Добролет», узнать о вкладе авиаотрасли в победу в Великой Отечественной войне и послевоенном развитии, перейти к эре сверхзвуковой авиации, первому советскому аэробусу Ил-86 и, наконец, к современной эпохе авиакомпании «Аэрофлот».

Проект реализован работниками департамента общественных связей Аэрофлота при поддержке специалистов из Российской государственной библиотеки и НЭБ. Материалы для проекта собирались из фондов библиотек по всей стране. Множество ранее неизвестных фактов, раритетных фотокарточек и технических документов теперь стали достоянием общественности и доступны любому желающему для ознакомления.



+ Узнать подробнее о специальном проекте и изучить исторические материалы можно на сайте [проекта](#).

100 ЛЕТ АЭРОФЛОТУ

В 2023 году в честь своего 100-летия Аэрофлот запустил специальный проект «100 лет покоряем пространство» об истории своей Компании, маршрутах следования и моделях самолетов. На сайте проекта можно найти разделы про людей, посвятивших свою жизнь авиации, а также данные о великих деятелях науки, культуры и искусства, чьи идеи формировали умы поколений. Все эти факты помещены на «спираль времени», каждая точка которой является страницей, рассказывающей об исторической вехе.

1953

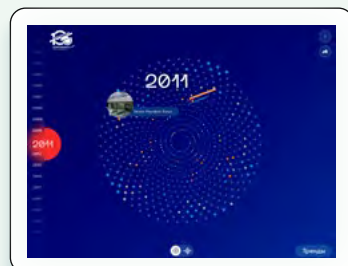
- Регулярные полеты в Китай

2004

- Генерал-майор авиации Андриян Николаев

2011

- Региональные авиакомпании под управлением Аэрофлота



+ Перейти на страницу специального проекта можно по [ссылке](#).

Собственная почтовая марка

В 2023 году состоялась торжественная церемония гашения почтовой марки, приуроченной к 100-летию Аэрофлота.

Последний раз фирменная марка Аэрофлота выпускалась 40 лет назад в честь 60-летия Компании.

Новая марка выполнена в стиле русского авангарда. Номинал марки – 100 руб.



РЕТРОРЕЙСЫ АЭРОФЛОТА

Чтобы отпраздновать 100-летие Аэрофлота и отправить пассажиров в путешествие во времени, в течение 2023 года Аэрофлот совершил семь ретрорейсов по популярным и знаковым маршрутам внутренней сети.

Бортпроводники выполняли рейсы в униформе исторического образца 1970-х или 1980-х годов. В полете пассажирам предлагали блюда и напитки из бортового меню прошлого столетия в посуде, созданной на заказ под советское время. Например, на первом ретрорейсе Москва – Сочи – Москва путешественникам эконом-класса предлагалось попробовать кулебяку с мясом и расстегаи с рыбой. В бизнес-классе подавались осетрина, цыпленок табака и пожарские котлеты. Во всех классах обслуживания были доступны напитки «Дюшес», «Байкал», «Буратино» и «Тархун». Среди десертов семи ретрорейсов были классические кондитерские изделия эпохи СССР: торты «Прага», «Наполеон», «Птичье молоко».

Чтобы не скучать при длительных перелетах, пассажирам предложили возможность провести время за игрой в шашки, шахматы и домино. В бортовую систему развлечений добавили музыку и фильмы из середины прошлого века. На память о полете каждый пассажир получил от Аэрофлота сертификат и коллекционный значок с изображением направления полета. Специально для ретрорейсов была изготовлена лимитированная серия дизайнерских почтовых открыток, которые пассажиры отправляли посредством сервиса «Авиапочта».

Ретроформа
1980-х годов
в стиле new look

Рейсы
из Москвы

✈ Нижний Новгород
✈ Красноярск
✈ Владивосток

Синяя
ретроформа
1970-х годов

Рейсы
из Москвы

✈ Сочи
✈ Новосибирск
✈ Калининград

Рейсы
из Москвы

✈ Санкт-Петербург
✈ Владивосток

УЧАСТИЕ В ВЫСТАВКЕ- ФОРУМЕ «РОССИЯ»

В ноябре 2023 года Аэрофлот представил свой стенд в рамках экспозиции Министерства транспорта Российской Федерации (Минтранс России) на международной выставке-форуме «Россия» на ВДНХ. На выставке собраны видеоматериалы об истории и планах крупнейшей авиакомпании страны и о лучших работниках Аэрофлота, которые своим ежедневным трудом создают будущее гражданской авиации России. В день открытия экспозиции посетители имели возможность пообщаться в действующих бортпроводниками и пилотами Компании.

На стенде Аэрофлота представлена интерактивная панель, которая в игровой форме рассказывает детям об историческом парке самолетов Аэрофлота и позволяет отправиться в виртуальное путешествие по городам России. Также гостей павильона ждут дефиле стюардесс в ретро-униформе и музыкальные выступления бортпроводников. Международная выставка-форум «Россия» продлилась до апреля 2024 года.



#8

100 ЛЕТ

НА
ДЕЖ
НОСТИ

Забота о безопасности пассажиров
и экипажа – это главная обязанность
Компании и непреложный принцип,
который уже 100 лет лежит
в основе каждого полета.

99,973%
уровень безопасности
полетов Группы «Аэрофлот»



100%
сотрудников

регулярно проходят
обучение по охране труда
и промышленной безопасности

Управление безопасностью



Основные показатели
за 2023 год

99,973 %

уровень безопасности полетов
Группы «Аэрофлот»

Существенные темы

- Безопасность полетов

Основные события в 2023 году

- Аэрофлот получил сертификат разработчика авиационной техники, позволяющий разрабатывать модификации и осуществлять нестандартные ремонты воздушных судов и компонентов для самолетов.
- «Аэрофлот Техникс» открыл сертифицированный Федеральным агентством воздушного транспорта (Росавиация) цех по ремонту стоек шасси для самолетов семейства Airbus A320.

Глобальные цели
в области устойчивого
развития ООН8 ДОСТОЙНАЯ РАБОТА
И ЭКОНОМИЧЕСКИЙ
РОСТАВИАЦИОННАЯ
БЕЗОПАСНОСТЬ
И БЕЗОПАСНОСТЬ ПОЛЕТОВ

ПОДХОД К УПРАВЛЕНИЮ

SASB TR-AL-540a.1

Обеспечение безопасности пассажиров и работников является фундаментальным приоритетом Группы «Аэрофлот». Для этого Группа фокусируется на основных элементах безопасности авиакомпании – авиационной безопасности и безопасности полетов.

Авиационная безопасность и безопасность полетов представляют собой два отдельных процесса, в связи с чем управляются отдельными командами, обладающими различными квалификациями, с высоким уровнем согласованности во взаимодействии.

Риск-менеджмент безопасности полетов и авиационной безопасности выполняется в соответствии с утвержденными нормативными документами,

разработанными согласно требованиям законодательства и стандартов Российской Федерации, а также отраслевым рекомендациям и стандартам международных организаций.

Специалисты Аэрофлота принимают активное участие в совершенствовании российского законодательства в области авиационной и транспортной безопасности.

Обеспечение безопасности пассажиров

Меры предполетной
безопасности в аэропортуОбслуживание и предполетная
подготовка воздушного суднаМедицинский
контрольБезопасность на борту
воздушного суднаОбучение пилотов
и бортпроводниковКонтроль проездных
документов пассажиров

БЕЗОПАСНОСТЬ ПОЛЕТОВ – КЛЮЧЕВОЙ ПРИОРИТЕТ ГРУППЫ «АЭРОФЛОТ»

Высочайшие стандарты технического обслуживания воздушных судов

«Аэрофлот Техникс» – крупнейший провайдер технического обслуживания и ремонта воздушных судов на территории Российской Федерации и СНГ.

- 2,7 тыс. работников;
- 67,2 тыс. м² ангарных площадей;
- 15 линейных станций технического обслуживания

Обучение персонала

В «Авиашколе Аэрофлота» функционируют уникальные объекты для обучения авиационного персонала:

- Центр по аварийно-спасательной подготовке «Вода-Суша»;
- тренажерный комплекс для пилотов, в котором представлены симуляторы воздушных судов, находящиеся на эксплуатации в Аэрофлоте

Многоуровневый контроль документов с момента бронирования перевозки

В Аэрофлоте работает отдел контроля проездных и перевозочных документов, помогающий заблаговременно выявлять лиц, которые с большой вероятностью имеют недействительные, в том числе поддельные или фальшивые документы.

Работники наземного обслуживания пассажиров проводят профайлинг во время регистрации пассажиров

Стопроцентный предполетный досмотр пассажиров и багажа

Предполетный досмотр осуществляется службами аэропортов. Аэрофлот проводит аудиты работы аэропортов сети присутствия и выдает рекомендации по устранению недочетов.

ПАО «Аэрофлот» владеет 45 % капитала АО «Шереметьево Безопасность», отвечающего за обеспечение безопасности в основном хабе Группы

Собственная кинологическая служба

В Аэрофлоте на страже безопасности служат собаки породы шалайка. Они обладают уникальным нюхом и натренированы на поиск взрывчатых веществ.

Собаки несут службу во всех помещениях аэропорта Шереметьево: в залах общего доступа, терминалах, зале комплектации багажа, на перроне, в самолетах и на контрольно-пропускных пунктах при досмотре персонала

Строгий медицинский контроль

Все работники летного и кабинного экипажа проходят медицинский осмотр непосредственно перед полетом.

Пилоты также проходят врачебно-летную экспертизу на базе медицинского центра Аэрофлота

АВИАЦИОННАЯ БЕЗОПАСНОСТЬ

GRI 3-3, SASB TR-AL-540a.1

В ПАО «Аэрофлот» принята Политика в области авиационной безопасности, главным показателем которой является достижение высокого уровня безопасности.

Фундаментальными направлениями данной политики является выполнение мероприятий, направленных на обеспечение безопасности жизни и здоровья пассажиров и работников авиакомпании, недопущение актов незаконного вмешательства в работу объектов гражданской авиации и нанесения экономического ущерба, а также постоянное совершенствование системы управления авиационной безопасностью.

Компания возлагает на себя ответственность перед пассажирами и работниками за поддержание уровня безопасности воздушных перевозок на высоком уровне. Наиболее важным и основным производственным приоритетом для Аэрофлота является приверженность каждого работника Компании к культуре авиационной безопасности.

Обеспечивать соответствие уровня авиационной безопасности Группы местному законодательству и стандартам ИКАО и ИАТА помогают автоматизированные системы управления авиационной безопасностью. В авиакомпаниях «Аэрофлот», «Россия» и «Победа» функционируют обособленные системы управления авиационной безопасностью, состоящие из специализированных модулей и позволяющие в режиме реального времени собирать и анализировать необходимую оперативную информацию. В авиакомпании «Победа» работает обособленная система управления авиационной безопасностью.

Обеспечение авиационной и транспортной безопасности на всех этапах – приоритет Группы «Аэрофлот». Безопасность авиаперелетов – комплекс мер, в котором задействовано

множество служб компаний Группы: экипажи воздушных судов, пассажиры, наземные службы, обеспечивающие безопасность и техническое обслуживание.

Компании Группы ответственно подходят к подготовке летного персонала для достижения высочайшего уровня безопасности полетов, проводя обучение экипажей воздушных судов действиям по недопущению возникновения чрезвычайных ситуаций и подготовку к действиям при возникновении внештатных ситуаций на земле или в полете.

Для обеспечения авиационной и транспортной безопасности на земле Аэрофлот работает в тесном взаимодействии с правоохранительными органами и службами безопасности аэропортов. Безопасность на борту воздушного судна зависит не только от соблюдения правил авиационной и транспортной безопасности на всех этапах перед полетом, но и от следования правилам, которые содержат обязанности и требования к экипажу воздушного судна, а также регламентируют поведение пассажиров на борту.

В 2023 году работники департамента управления авиационной безопасностью привлекались к экспертному обсуждению и доработке российского законодательства:

- представители департамента входят в состав Межведомственной рабочей группы (утвержденной приказом Минтранса России от 16 февраля 2021 года № 39) по совершенствованию нормативно-правовых основ в области обеспечения транспортной безопасности. Основная цель – уточнение и конкретизация применяемых терминов и формулировок, устранение противоречий и дублирования, а также оптимизация порядка практического применения установленных правил и требований;
- работники департамента включены в состав рабочей группы от экспертного и делового сообщества в сфере транспортной безопасности при Правительственной комиссии по проведению административной реформы;
- в связи с принятием Федерального закона от 3 апреля 2023 года № 107-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «О транспортной безопасности» и отдельные законодательные акты Российской Федерации», предусматривающего осуществление защиты гражданской авиации и исключение понятия «авиационная безопасность» из Воздушного кодекса Российской Федерации, работники департамента принимают активное участие в рассмотрении и выработке предложений по проектам нормативных актов;
- при активном участии работников департамента принят Федеральный закон от 29 мая 2023 года № 193-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «О транспортной

безопасности» и ст. 9.1 закона Российской Федерации «О государственной границе Российской Федерации». Закон устанавливает положения об использовании подразделений транспортной безопасности для защиты объектов транспортной инфраструктуры и транспортных средств от актов незаконного вмешательства служебных собак, обученных и аттестованных в установленном порядке. Работники отдела кинологического мониторинга департамента принимают непосредственное участие в разработке порядка и правил использования служебных собак, их обучения, аттестации, приобретения и содержания.

Меры предполетной безопасности в аэропорту

В 2023 году Аэрофлот продолжил реализацию комплекса мероприятий по обеспечению высокого уровня авиационной и транспортной безопасности, защиты жизни и здоровья пассажиров, работников от актов незаконного вмешательства в деятельность гражданской авиации в тесном сотрудничестве со службами безопасности аэропортов, авиапредприятиями, правоохранительными органами. Осуществлялся постоянный контроль соблюдения норм, правил и процедур авиационной и транспортной безопасности работниками авиакомпании, пассажирами и предприятиями.

Вместе с людьми на страже безопасности в Аэрофлоте трудятся четвероногие специалисты, для обеспечения безопасности перевозок Компания продолжает развивать кинологическое подразделение. Кинологический

комплекс Аэрофлота представляет собой биотехническую систему, обеспечивающую планомерное и регулярное обследование объектов инфраструктуры и транспортных средств. При этом обеспечивается замкнутый цикл работ – от воспроизводства поголовья служебных собак, их дрессировки и до применения в поисковых работах.

В 2023 году Компания приняла дополнительные меры по безопасности в Международном аэропорту Шереметьево, в их число вошли:

- плановые патрулирования пассажирских терминалов;
- обследования грузов в грузовом терминале «Москва Кargo»;
- досмотр транспортных средств на контрольно-пропускных пунктах аэропорта.

Контроль проездных документов

Отдельное внимание Группа «Аэрофлот» уделяет работе по недопущению нарушения полетов пассажирами с неисправными проездными документами. Только в рамках перевозок авиакомпании «Аэрофлот» в 2023 году было проконтролировано 21 726 рейсов. Предотвращено штрафов от иммиграционных властей иностранных государств на сумму 88,8 млн руб. По рекомендациям специалистов Компании, представительствами за границей предотвращено выставление штрафов в аэропорту Шереметьево на общую сумму 11,8 млн руб. за доставку в Российскую Федерацию иностранных граждан с паспортно-визовыми нарушениями.

В 2023 году осуществлены проверки в 19 аэропортах назначения по вопросам обеспечения авиационной безопасности при наземном обслуживании рейсов авиакомпании «Аэрофлот» с последующим принятием мер по устранению выявленных замечаний

В Российской Федерации

Грозный
Екатеринбург
Кемерово
Красноярск
Минеральные Воды
Новокузнецк
Самара
Санкт-Петербург
Сочи
Уфа



За рубежом

- Баку
- Бодрум
- Виктория (Сейшелы)
- Гянджа (Азербайджан)
- Даламан
- Измир
- Караганда
- Пекин
- Тегеран

Обучение персонала

Подготовка пилотов и бортпроводников в подразделении «Авиашкола Аэрофлота» направлена на обучение по недопущению возникновения чрезвычайных ситуаций и действиям в чрезвычайных ситуациях, а также спасению людей в случае возникновения на борту воздушного судна обстановки, угрожающей их безопасности.

Основные темы тренингов

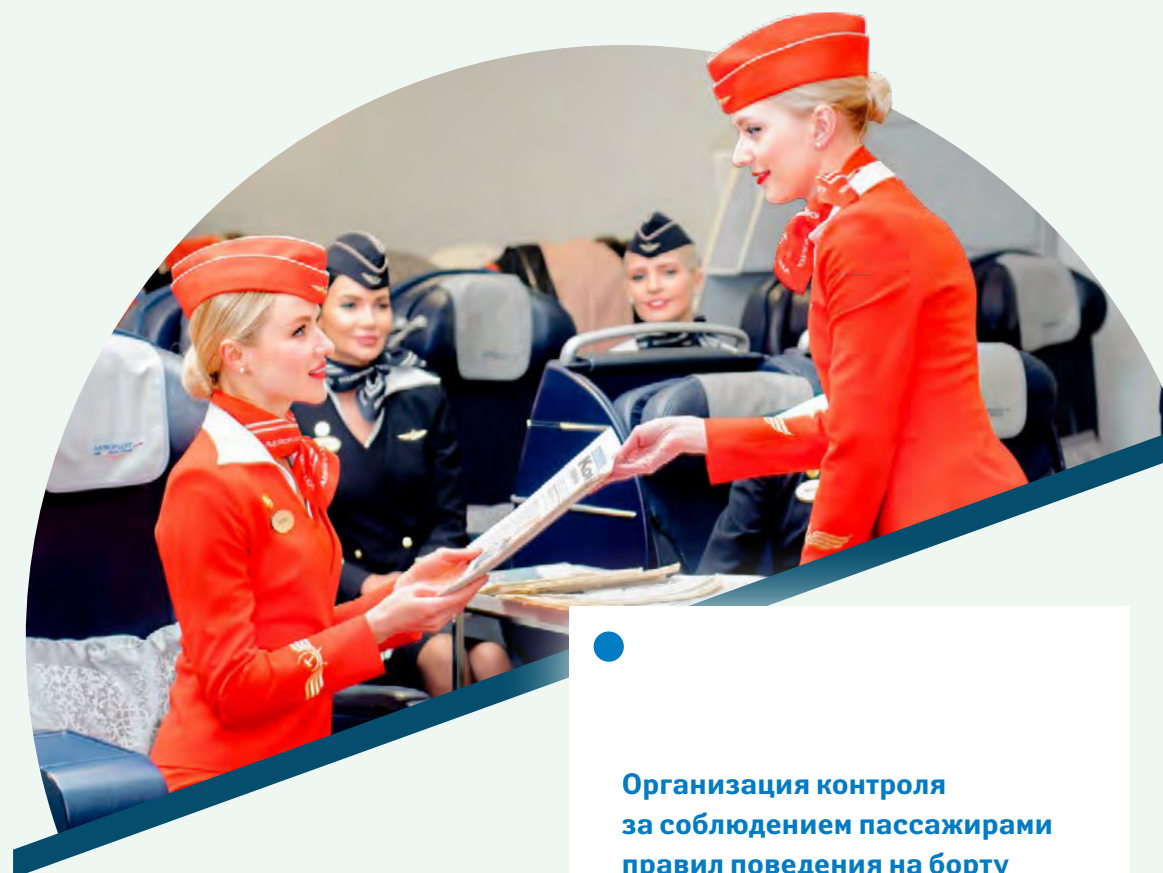
Оказание при необходимости первой медицинской помощи авиапассажирам

Проведение мероприятий по обеспечению безопасности полета



Ознакомление авиапассажиров с правилами поведения на борту и другой необходимой информацией, создание в полете атмосферы спокойствия

Организация контроля за соблюдением пассажирами правил поведения на борту воздушного судна во время полета и своевременное информирование службы безопасности обо всех нарушениях этих правил



Обеспечение безопасности авиапассажиров в аварийной или чрезвычайной ситуации, организация их эвакуации



УПРАВЛЕНИЕ БЕЗОПАСНОСТЬЮ ПОЛЕТОВ

SASB TR-AL-540a.1

Группа «Аэрофлот» акцентирует внимание на анализе и контроле рисков, создании мер для поддержки и повышения показателей безопасности полетов и предотвращения авиационных внештатных инцидентов. Аэрофлот придерживается системного подхода с целью определения и реализации долгосрочных целевых направлений обеспечения безопасности полетов.

В Аэрофлоте действует система управления безопасностью полетов (далее – СУБП), отвечающая всем установленным требованиям нормативной документации гражданской авиации Российской Федерации, международным отраслевым стандартам и рекомендациям в области управления безопасностью полетов.

Система управления безопасностью полетов ПАО «Аэрофлот»

- Объединяет процессы выявления существующих и потенциальных факторов, снижающих уровень безопасности полетов, и оценки рисков от данных факторов.
- Делает возможным введение корректирующих и предупреждающих действий, требуемых для поддержания показателей безопасности полетов на приемлемом уровне.
- Делает возможным осуществление непрерывного контроля и постоянной оценки показателей безопасности полетов.
- Делает возможным регулярное совершенствование обязательных индексов работы системы управления безопасностью полетов.

Процессы, на которые направлена система управления безопасностью полетов: производство полетов, техническое обслуживание авиационной техники, наземное обеспечение перевозок, полетное диспетчерское обслуживание, обеспечение безопасности пассажиров на борту воздушных судов, перевозка грузов.

Ключевым компонентом системы управления безопасностью полетов является Политика в области безопасности полетов ПАО «Аэрофлот».

В Компании функционирует комитет по управлению безопасностью полетов, основной функцией которого является осуществление контроля работы системы управления безопасностью полетов. За 2023 год проведено пять заседаний комитета по управлению безопасностью полетов. За отчетный период комитет провел исследование рисков по основным направлениям производственной деятельности Компании: эксплуатация и обслуживание воздушных судов, гарантирование безопасности пассажиров на борту, аэронавигационное оснащение полетов, транспортировка грузов и поддержка авиационной безопасности.

Фокус внимания комитета в отчетном году был направлен на анализ рисков безопасности полетов, связанных:

- с утомляемостью летных и cabinных экипажей;
- открытием новых направлений полетов;
- выполнением работ по наземному обслуживанию воздушных судов;
- введенными производителями воздушных судов и международными организациями ограничениями и их влиянием на безопасную эксплуатацию авиационной техники.

В авиакомпании «Аэрофлот» действует информационная система «Риск-менеджер безопасности полетов», автоматизировавшая процесс риск-менеджмента. Система дает возможность осуществлять сбор и формирование аналитических материалов по состоянию безопасности полетов и следить за распределением следующих показателей:

- статистических данных по авиационным событиям;
- информации о проведенных проверках структурных производственных подразделений Компании;
- информации о проведенных проверках технического и наземного обслуживания в аэропортах по сети маршрутов;
- информации о проведенных проверках летной эксплуатации воздушных судов;
- вынесенных инспекционных предписаний;
- данных о выполнении мероприятий по безопасности полетов;
- добровольной обратной связи от работников Компании.

В авиакомпаниях «Победа» и «Россия» также существуют собственные подразделения, ответственные за авиационную безопасность и безопасность полетов, которые поддерживаются материнской компанией ПАО «Аэрофлот».

С целью поддержания должного уровня безопасности полетов и снижения рисков невыполнения операционных стандартов и практик Группа «Аэрофлот» продолжает деятельность по поддержанию соответствия требованиям IOSA¹. Авиакомпании «Аэрофлот» и «Россия» поддерживают соответствие производственной деятельности международным требованиям эксплуатационной безопасности и являются обладателем сертификата соответствия требованиям аудита эксплуатационной безопасности ИАТА (IOSA). В авиакомпании «Победа» проведены внутренние аудиты на соответствие требованиям законодательства Российской Федерации в области гражданской авиации и международным требованиям IOSA, а также пройден

Компоненты системы управления безопасностью полетов ПАО «Аэрофлот»

Политика и цели обеспечения безопасности полетов

Политика ПАО «Аэрофлот» в области безопасности полетов содержит:

- указание на приоритет в вопросах обеспечения безопасности полетов в деятельности эксплуатанта;
- совершенствование системы управления безопасностью полетов;
- механизмы оценки и предоставления ресурсов, необходимых для реализации политики в области безопасности полетов;
- обязанности организации в области обеспечения безопасности полетов;
- приверженность позитивной культуре безопасности полетов;
- порядок предоставления данных о безопасности полетов с описанием условий, гарантирующих неприменение дисциплинарных взысканий (некарательная среда);
- ответственность всех работников Компании за выполнение задач по достижению наивысших стандартов и показателей безопасности полетов организации.

Управление рисками безопасности полетов

- Риски технической и летной эксплуатации.
- Риски наземного обслуживания воздушных судов.
- Риски обеспечения безопасности полета пассажиров на борту воздушного судна.
- Риски, связанные с перевозкой грузов.
- Риски полетного диспетчерского обслуживания воздушных судов.

Популяризация вопросов безопасности полетов

- Обучение персонала в области управления безопасностью полетов.

4

Обеспечение безопасности полетов

- Контроль состояния авиационной и наземной техники, качество и объем выполнения своих функциональных обязанностей работниками, обеспечивающими безопасность полетов.
- Контроль организации планирования летной работы, суточного планирования экипажей воздушных судов, профессиональная подготовка летного состава.
- Оценка качества и требуемого объема выполнения экипажем своих функциональных обязанностей на различных этапах полета.
- Контроль готовности пассажирской кабины воздушного судна и бригады бортпроводников к выполнению рейса.
- Контроль проведения технического обслуживания воздушных судов.
- Контроль воздушного судна на соответствие требованиям летной годности, контроль технического и наземного обслуживания в аэропорту.
- Анализ полетной информации.

внешний аудит по стандартам IOSA со стороны авиакомпании «Аэрофлот». Также в 2023 году проведена подготовка работников департамента обеспечения качества деятельности по программе IOSA Auditor Training в сертифицированном учебном центре IATA.

Каждый работник Компании осознает необходимость эффективного управления безопасностью полетов на всех этапах производственной деятельности

Группы «Аэрофлот» и отвечает за выполнение задач по достижению наивысших показателей безопасности полетов. Программы подготовки в области системы управления безопасностью полетов нацелены на развитие и продвижение позитивной культуры безопасности полетов и готовности каждого работника Компании принимать участие в практическом применении современного подхода для снижения количества авиационных внештатных происшествий.

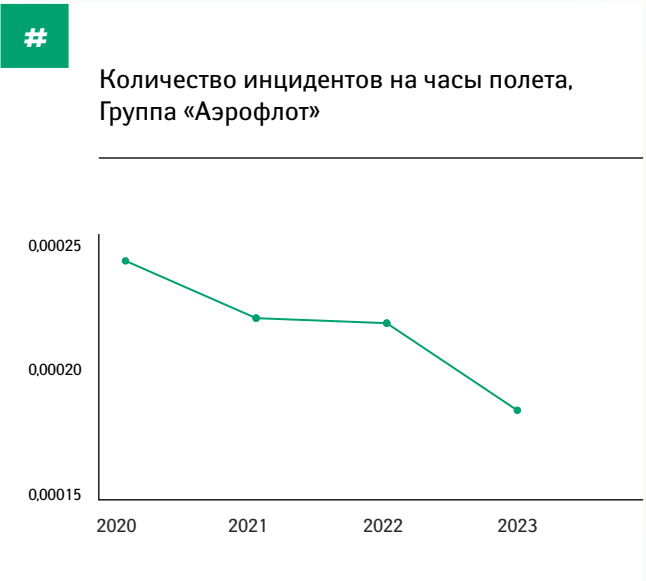
¹ Аудит IATA по эксплуатационной безопасности.

УРОВЕНЬ БЕЗОПАСНОСТИ ПОЛЕТОВ

SASB TR-AL-540a.2

Значение расчетного коэффициента «уровень безопасности полетов»¹ (УБП) Группы «Аэрофлот» остается на протяжении последних четырех лет на высоком уровне. В 2023 году оно составило 99,973 %, что превышает целевое значение

на 2023 год (99,965 %) и соответствует высокому значению УБП. Сохранение показателя УБП Группы «Аэрофлот» на таком уровне связано с сохранением низкого количества авиационных инцидентов.



¹ Отношение числа авиационных событий с учетом доли их влияния на безопасность полетов в целом к налету часов по парку воздушных судов.
² В периметр консолидации Отчета о деятельности в области устойчивого развития входят авиакомпании «Аэрофлот», «Россия», «Победа». УБП за 2020 год представлен без учета авиакомпании «Аврора».

МЕРОПРИЯТИЯ ПО ПОВЫШЕНИЮ УРОВНЯ БЕЗОПАСНОСТИ ПОЛЕТОВ

SASB TR-AL-540a.1, TR-AL-540a.3

Одной из задач Аэрофлота является непрерывное совершенствование эффективности функционирования системы управления безопасностью полетов.

Основные направления деятельности по повышению уровня безопасности полетов

Среднее влияние на безопасность полетов

Снижение количества авиационных событий, связанных с нарушениями персонала сторонних организаций

Сильное влияние на безопасность полета

Снижение количества инцидентов, связанных с надежностью воздушного судна

Снижение количества инцидентов, связанных с проявлением человеческого фактора при эксплуатации воздушных судов

Дальнейшее внедрение системы управления безопасностью полетов

Снижение количества инцидентов, связанных с проявлением внешних активных воздействий

Мероприятия по снижению рисков, связанных с ограничениями выполнения полетов



МЕРОПРИЯТИЯ ПО ПОВЫШЕНИЮ УРОВНЯ БЕЗОПАСНОСТИ ПОЛЕТОВ

(ПРОДОЛЖЕНИЕ)

Для установления основных причин и разработки профилактических мероприятий по недопущению внештатных ситуаций, направленных на повышение уровня безопасности полетов, в авиакомпании «Аэрофлот» проводятся служебные расследования каждого авиационного события. После служебного расследования определяются причины возникновения события, а также предлагается обширный комплекс мероприятий по недопущению аналогичных событий в будущем.

В целях достижения высочайшего уровня безопасности полетов постоянно совершенствуется система профессиональной подготовки летного состава. Внедряются современные методы обучения членов летных экипажей с использованием дистанционных обучающих технологий, электронного обучения и других инновационных продуктов нового направления, основанного на поддержании и развитии компетенций летного состава.

На безопасность полетов напрямую влияет техническое состояние авиапарка Группы «Аэрофлот». В связи с введенными ограничениями Группа активизировала развитие уже значительных собственных компетенций в обслуживании и ремонте воздушных судов, провела реорганизацию и консолидировала производственные мощности по обслуживанию воздушных судов в дочернем обществе «Аэрофлот Техникс».

Дочернее предприятие «Аэрофлот Техникс» обладает большим объемом, необходимым для проведения технического обслуживания и ремонта воздушных судов, оборудования. Также в распоряжении Компании пять ангаров технического обслуживания в аэропорту Шереметьево и один в Оренбурге, где одновременно может быть размещено до 19 воздушных судов на базовое техническое обслуживание.

«Аэрофлот Техникс» активно развивает сеть своих линейных станций технического обслуживания в регионах за счет передаваемых производственных мощностей линейных станций ПАО «Аэрофлот», а также расширения их сертификации как по типам воздушных судов, так и по перечню работ. Работники «Аэрофлот Техникс» обладают высокой инженерно-технической компетенцией для проведения самых сложных работ в рамках технического обслуживания и ремонта воздушных судов. С переводом парка воздушных судов иностранного производства в российский регистр служба оперативно расширила перечень обслуживаемых компонентов до 352 единиц. В работе службы используется 3,3 тыс. единиц уникального проверочного оборудования, средств измерений и технологической оснастки.

Одним из достижений ПАО «Аэрофлот» и «Аэрофлот Техникс» в 2023 году стала успешная замена стоек шасси на самолетах Airbus A320/A330 и Boeing 777. Процедура выполнялась впервые на территории Российской Федерации. Работы проводились на воздушном судне Аэрофлота на базе ангарного комплекса в аэропорту Шереметьево.

Группа продолжила развивать свои компетенции в части технического обслуживания и ремонта и проводить расширение числа зон технического обслуживания, открывая новые пункты в аэропортах России:

- Аэрофлот получил сертификат разработчика авиационной техники ФАП-21J с расширенными полномочиями, позволяющий разрабатывать модификации и нестандартные ремонты воздушных судов и компонентов для самолетов;
- Аэрофлот и Госкорпорация «Росатом» заключили меморандум о стратегическом сотрудничестве в сфере разработки, испытаний, производства и технического обслуживания изделий авиационной техники. Также компании завершили процесс одобрения использования отечественных воздушных фильтров для самолетов иностранного производства;
- Открытие «Аэрофлот Техникс» линейной станции технического обслуживания в аэропортах Петропавловска-Камчатского и Минеральных Вод.

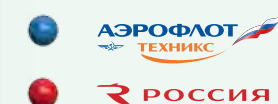
Дальнейшая реализация основных направлений деятельности позволит сохранить высокий уровень безопасности полетов Группы «Аэрофлот» в 2024 году.

3,3

тыс. единиц

уникального проверочного оборудования, средств измерений и технологической оснастки используется «Аэрофлот Техникс»

ПРОИЗВОДСТВЕННЫЕ МОЩНОСТИ ТЕХНИЧЕСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ И РЕМОНТА ГРУППЫ «АЭРОФЛОТ»



¹ УФ - узкофюзеляжный самолет.

² ШФ - широкофюзеляжный самолет.

ОХРАНА ТРУДА И ПРОМЫШЛЕННАЯ БЕЗОПАСНОСТЬ

Основные показатели за 2023 год

100 %

работников охвачены системой
управления охраной труда

Существенные темы

- Здоровье и безопасность на рабочем месте
- Безопасность полетов

Национальные цели Российской Федерации

- Достойный, эффективный труд и успешное предпринимательство
- Комфортная и безопасная среда для жизни

**Глобальные цели
в области устойчивого
развития ООН**

**Национальные проекты
Российской Федерации**

ЗДРАВООХРАНЕНИЕ
НАЦИОНАЛЬНЫЕ
ПРОЕКТЫ
РОССИИ

ПОДХОД К УПРАВЛЕНИЮ

GRI 3-3, 403-1, 403-3

Главная ценность и достояние Группы «Аэрофлот» – это человек, его жизнь и здоровье. Компании Группы убеждены, что невозможно сделать предприятие успешным, если работники пренебрегают правилами безопасности. Персональная ответственность каждого работника за свою безопасность и безопасность коллег позволяет Группе «Аэрофлот» соответствовать высоким стандартам в области охраны труда и оставаться одной из самых безопасных компаний отрасли.

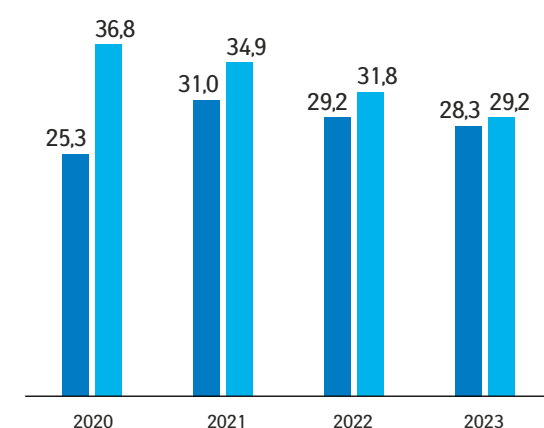
В Группе «Аэрофлот» построена система управления охраной труда (СУОТ), которая развивается в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации и лучшими отраслевыми практиками. По каждому процессу, построенному в рамках СУОТ, в Группе принимаются решения о внедрении превентивных организационных и технических мероприятий для улучшения условий труда работников: устранение вредных производственных факторов, обеспечение средствами коллективной и индивидуальной защиты, контроль выполнения работы подрядчиками и поставщиками услуг, организация проведения инструктажей, стажировок, обучения, оптимизация режима труда и отдыха, контроль за состоянием охраны труда в структурных подразделениях.

В 2023 году СУОТ было охвачено 29,2 тыс. работников Группы «Аэрофлот», что составляет 100 % от среднесписочной численности.

GRI 403-8

#

Количество работников, охваченных
СУОТ Группы «Аэрофлот», **тыс. человек**



- Количество человек, охваченных СУОТ, прошедшей процедуру внутреннего аудита
- Количество человек, охваченных СУОТ

Вопросы в области охраны труда и промышленной безопасности регулирует отдел охраны труда, экологической и промышленной безопасности. Деятельность отдела направлена на решение ряда важных задач: организация и координация работы в структурных подразделениях Аэрофлота по обеспечению выполнения требований охраны труда. Отдел ответственен за формирование передовых подходов и внедрение их путем реализации системы управления охраной труда, обеспечение выполнения требований окружающей среды, включая контроль за соблюдением требований промышленной безопасности на опасных производственных объектах, радиационной безопасности и производственной санитарии.

Аэрофлот уделяет особое внимание повышению ответственности руководителей всех уровней Компании за обеспечение охраны труда, обеспечение работников современными средствами индивидуальной и коллективной защиты, обучения работников безопасным методам и приемам выполнения работ.

В Компании действуют локальные нормативные акты, регулирующие вопросы в области охраны труда и промышленной безопасности:

- Политика в области охраны труда ПАО «Аэрофлот»;
- Положение о системе управления охраной труда;
- Положение об организации обучения и проверки знания требований охраны труда работников;
- Положение о расследовании, оформлении и учете профессиональных заболеваний работников ПАО «Аэрофлот»;
- Положение о расследовании несчастных случаев и микротравм на производстве ПАО «Аэрофлот»;
- Стандарт «Управление рисками. Методика управления рисками. Общие положения»;
- Положение о функциональных обязанностях работников по обеспечению охраны труда.

Руководство Аэрофлота гарантирует выделение ресурсов, создание всех необходимых условий для реализации обязательств, заявленных в Политике по охране труда. Любые предложения работников и других заинтересованных сторон, направленные на обеспечение и улучшение условий и охраны труда, будут поддерживаться руководством.

ОБУЧЕНИЕ В СФЕРЕ ОХРАНЫ ТРУДА И ПРОМЫШЛЕННОЙ БЕЗОПАСНОСТИ

GRI 403-5

Обучение в сфере охраны труда, экологической и промышленной безопасности является важным аспектом работы Группы «Аэрофлот». Обучение организовано в соответствии с Положением об организации обучения и проверки знания требований охраны труда работников.

Для работников Группы проводятся следующие виды обучения по охране труда:

- обучение требованиям охраны труда, включая обучение безопасным методам и приемам выполнения работ;
- обучение по оказанию первой помощи пострадавшим;
- обучение по использованию средств индивидуальной защиты;
- инструктаж по охране труда;
- стажировка на рабочем месте.

Специалисты отдела охраны труда, экологической и промышленной безопасности проводят вводный инструктаж по охране труда со всеми лицами, поступающими на работу. Вводный инструктаж является важным элементом обучения по охране труда, так как вновь принимаемые в Аэрофлот работники в большинстве совсем молодые люди, которых с первых дней трудовой деятельности необходимо проинформировать о соблюдении собственной безопасности и безопасности своих коллег, предостеречь о возможных рисках получения травм, а также о мерах реагирования на травмы. Кроме того, работники, чья деятельность связана с вредными условиями труда, а также те, кто имеет риск травмирования при выполнении своих должностных обязанностей, не позднее 60 календарных дней после заключения трудового договора или перевода на другую работу проходят обучение по охране труда с последующей сдачей тестирования.

Обучением в области охраны труда занимается «Авиашкола Аэрофлота», которая аккредитована на обучение работодателей и работников вопросам охраны труда.



УПРАВЛЕНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫМИ РИСКАМИ

GRI 403-2, 403-3

*Аэрофлот как лидер гражданской авиации
России осознает свою ответственность за жизнь,
здоровье и благополучие работников. Компания
стремится обеспечивать безопасные условия
труда и управлять профессиональными рисками.*

Идентификация опасностей, оценка уровня риска и разработка мер для снижения неприемлемого уровня профессионального риска осуществляются в соответствии с единым стандартом «Управление рисками. Методика управления рисками. Общие положения».

Меры по исключению или снижению уровня профессионального риска:

- исключение опасной работы (процедуры);
- замена опасной работы (процедуры) менее опасной;
- реализация инженерных (технических) методов ограничения риска воздействия опасностей на работников;
- реализация административных методов ограничения времени воздействия опасностей на работников;
- использование средств индивидуальной защиты;
- проведение инструктажей по охране труда;
- страхование профессионального риска.

ПРЕДОТВРАЩЕНИЕ ТРАВМАТИЗМА И НЕСЧАСТНЫХ СЛУЧАЕВ

GRI 403-2, 403-3, 403-4, 403-5, 403-6, 403-7, МЭР 27, 29

За последние десятилетия в авиации произошли заметные перемены – внедряются новые технологии и оборудование, совершенствуются организационные структуры и технологические процессы.

Однако опасные и (или) вредные производственные факторы, присущие авиационной отрасли, сохраняются:

- движущийся авиатранспорт, спецавтотранспорт и самоходные механизмы;
- недостаточное содержание кислорода в воздухе;
- повышенный уровень шума и вибрации;
- психоэмоциональные перегрузки.

Аэрофлот уделяет пристальное внимание регистрации и расследованию микротравм, которые могут привести к потере рабочего времени. Кроме того, в Аэрофлоте пересмотрены процессы по охране труда и внесены изменения в часть локальных нормативных актов в области регулирования ответственности при проведении работ на территории, подконтрольной другими юридическими лицами.

Все несчастные случаи и микротравмы, произошедшие с работниками, расследуются в соответствии с требованиями законодательства. Вследствие получения травмы формируется комиссия по их расследованию. Срок расследования инцидента зависит от степени тяжести травмы: легкие расследуются до трех дней, тяжелые – до 15 дней. По результатам расследования оформляются акты, в которых отражаются причинно-следственные связи производственного процесса и полученной в момент его выполнения травмы, а также разрабатываются организационно-распорядительные документы и реализуются мероприятия по профилактике произошедшего производственного травматизма. Специалисты по охране труда ежеквартально проводят анализ производственного травматизма с целью выработки новых подходов к безопасному выполнению работ, а также доведения до сведения работников и руководства Компании.

В 2023 году основными реализовавшимися опасностями при возникновении микротравм в ПАО «Аэрофлот» стали ситуации природного, техногенного и иного характера. Общее количество пострадавших в результате зарегистрированных производственных травм составило 34, а коэффициент частоты регистрируемых несчастных случаев на производстве (TRIFR)¹ ПАО «Аэрофлот» составил 1,50.

В 2023 году произошел рост коэффициента частоты травматизма с временной потерей трудоспособности (LTIFR) до 0,88 с уровня 0,66 в 2022 году. Рост связан с внедрением новых подходов по учету травматизма.

Микротравмы
в ПАО «Аэрофлот», %



Для профилактики травматизма в Аэрофлоте реализуются следующие мероприятия:

- проводятся первичные и повторные инструктажи по охране труда на рабочем месте для работников;
- работники обеспечиваются бесплатными средствами индивидуальной защиты;
- по результатам расследований травм проводятся подробный анализ происшествий и выявление причинно-следственных связей полученной травмы с действиями, описанными в технологических регламентах Компании;
- проводится информирование работников при трудоустройстве и далее по мере актуализации документов об условиях труда на рабочем месте, о наличии вредных и (или) опасных производственных факторов, существующих профессиональных рисках.

Благодаря слаженной работе Группы «Аэрофлот» по предотвращению травматизма на протяжении последних четырех лет среди работников не было зафиксировано несчастных случаев, связанных с производством, со смертельным исходом.

Общий объем расходов на мероприятия по охране труда авиакомпании «Аэрофлот» в 2023 году составил 53 541,7 тыс. руб. При этом расходы в среднем на одного работника – 3,5 тыс. руб.

¹ Коэффициент частоты регистрируемых несчастных случаев (TRIFR) – общее количество пострадавших от регистрируемых производственных травм, включая несчастные случаи с потерей трудоспособности и травмы без потери трудоспособности, потребовавшие оказания медицинской помощи, разделенное на общее число часов, отработанных всем персоналом, и умноженное на 1 млн.

Причины несчастных случаев в Группе «Аэрофлот» в 2023 году, %

**GRI 403-9**

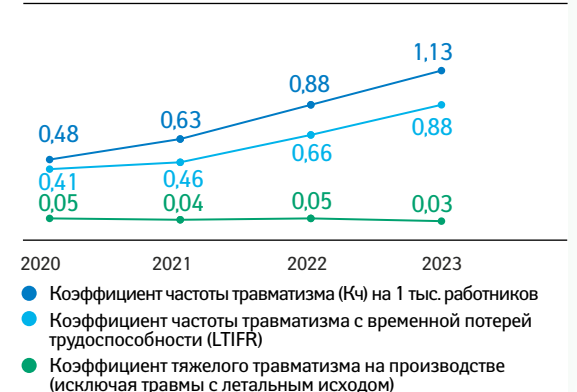
Количество несчастных случаев среди работников Группы «Аэрофлот»



Несчастные случаи в разбивке по видам происшествия в Группе «Аэрофлот» в 2023 году, %



Коэффициенты травматизма
Группы «Аэрофлот»²



2 Коэффициент частоты травматизма (Кч) на 1 тыс. работников – количество несчастных случаев, происшедших за один год, на 1 тыс. работников (согласно ГОСТ Р 12.0.010-2009 ССБТ «Системы управления охраной труда. Определение опасностей и оценка рисков»). Коэффициент частоты травматизма с временной потерей трудоспособности (LTIFR) – число пострадавших в результате несчастных случаев с потерей рабочего времени, разделенное на общее число часов, отработанных всем персоналом, и умноженное на 1 млн. Коэффициент тяжелого травматизма на производстве (исключая травмы с летальным исходом) – число пострадавших в результате тяжелого несчастного случая, разделенное на общее число часов, отработанных всем персоналом, и умноженное на 1 млн. Коэффициент частоты производственного травматизма со смертельным исходом – количество несчастных случаев со смертельным исходом, разделенное на общее число часов, отработанных всем персоналом, и умноженное на 1 млн.

ОХРАНА ЗДОРОВЬЯ

GRI 403-3, 403-6, 403-7

Важное место в сфере охраны труда занимает забота о здоровье работников. В соответствии с законодательством и для выявления факторов, способствующих развитию профессиональных заболеваний, Группа проводит специальную оценку условий труда рабочих мест (СОУТ).

В 2023 году СОУТ прошли 12,8 тыс. рабочих мест, или 95,6 % от общего числа рабочих мест. По итогам оценки 0,04 % рабочих мест отнесены к I классу условий труда (оптимальные), 71,9 % – ко II классу условий труда (допустимые), 28,1 % – к III классу условий труда (вредные).

Компания постоянно стремится улучшить технологические процессы и производственное оборудование, чтобы снижать количество работников, занятых во вредных условиях труда.

Там, где в настоящее время снизить неблагоприятные факторы не представляется возможным, работникам предоставляется пакет гарантий и компенсаций за выполнение работы во вредных условиях труда. Порядок установления гарантий и компенсаций регламентируется локальными актами Компании, а также отражается в трудовом договоре, заключаемом с работником.

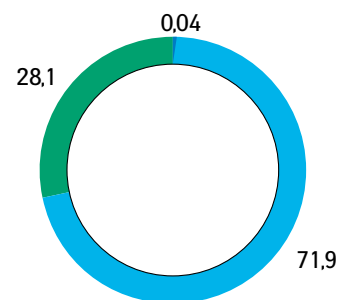
С целью наблюдения за состоянием здоровья работников, занятых во вредных условиях труда и выполняющих определенные виды работ, медицинским центром Группы «Аэрофлот» проводятся предварительные и периодические медицинские осмотры. Медицинский центр Группы «Аэрофлот» играет важную роль в поддержании здоровья работников, обеспечении высокого уровня охраны труда и безопасности. В 2023 году 2 790 пилотов и бортпроводников прошли врачебно-лётную экспертную комиссию на базе медицинского центра Аэрофлота.

+ Подробнее о результатах работы корпоративного медицинского центра можно узнать в разделе **«Система мотивации и социальной поддержки»**.

В 2023 году в Группе «Аэрофлот» зафиксировано 22 случая профессиональных заболеваний органов слуха среди работников (снижение на 29,0 % год к году). Случаев острых профессиональных заболеваний или профессиональных заболеваний со смертельным исходом не зафиксировано.

#

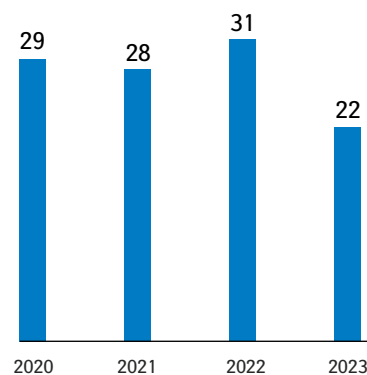
Рабочие места в разбивке по классам условий труда, %



- I класс
- II класс
- III класс

#

Профессиональные заболевания работников Группы «Аэрофлот», человек

GRI 403-10

Для сокращения числа случаев профессиональных заболеваний Группа «Аэрофлот» осуществляет ряд мероприятий:

- предоставление санаторно-курортных путевок работникам;
- обеспечение работников, занятых во вредных условиях труда, средствами индивидуальной защиты;
- проведение специальной оценки условий труда;
- разработку и реализацию мероприятий по снижению вредных факторов, связанных с запыленностью и загазованностью воздуха, уровнем шума и вибрации, а также уровней радиации;
- контроль за соблюдением продолжительности полетного времени;
- контроль за соблюдением сроков предоставления и продолжительностью очередных оплачиваемых отпусков;
- проведение диагностики заболеваний органа слуха пилотов при освидетельствовании врачебно-лётной экспертной комиссией;
- проведение обязательного профилактического лечения лётного состава с установленным диагнозом «хроническая нейросенсорная тугоухость».

В 2023 году Аэрофлот присоединился к проекту Социального фонда России по проведению профилактики профессиональных заболеваний работников предприятий различных отраслей деятельности. В мае 2023 года в медицинском центре Аэрофлота при участии Социального фонда России состоялось совещание, на котором обсуждались наиболее актуальные вопросы в сфере охраны труда.



#9

100 ПУТЕЙ ДЛЯ РОСТА

Забота Аэрофлота о своих
сотрудниках – ключевой элемент
нашей корпоративной культуры.
Мы создаем благоприятные условия
труда и возможности для развития
наших работников, уделяя особое
внимание их безопасности и здоровью.

288,8

млн руб.

расходы на обучение сотрудников

31

ч.

среднее количество
часов обучения
на одного работника

100
женщин-пилотов

1,9
млрд руб.

затраты
на социальные льготы
для работников
и членов их семей

Основные показатели
за 2023 год

100

женщин-пилотов

в год 100-летия
Аэрофлота

31,5 тыс.

численность работников

31 ч.

среднее количество
часов обучения
на одного работника

55,2 %

доля женщин

Существенные темы

- Разнообразие и равные возможности
- Занятость и деловые практики
- Обучение и развитие

Основные события в 2023 году

- Создан новый департамент «Корпоративный университет», основными задачами которого являются обеспечение функционирования и развития системы корпоративного обучения.
- Увеличена заработная плата членам летных экипажей.
- Утвержден Кодекс корпоративной этики Группы «Аэрофлот».
- Открыта игровая комната для детей работников в офисе Аэрофлота.

Национальные цели Российской Федерации

- Возможности для самореализации и развития талантов
- Достойный, эффективный труд и успешное предпринимательство

Глобальные цели
в области устойчивого
развития ООН5 ГЕНДЕРНОЕ
РАВЕНСТВО8 ДОСТОЙНАЯ РАБОТА
И ЭКОНОМИЧЕСКИЙ
РОСТНациональные проекты
Российской ФедерацииДЕМОГРАФИЯ
НАЦИОНАЛЬНЫЕ
ПРОЕКТЫ
РОССИИНАУКА
И УНИВЕРСИТЕТЫ
НАЦИОНАЛЬНЫЕ
ПРОЕКТЫ
РОССИИОБРАЗОВАНИЕ
НАЦИОНАЛЬНЫЕ
ПРОЕКТЫ
РОССИИПОДХОД
К УПРАВЛЕНИЮ

GRI 3-3

Команда опытных и ответственных работников Группы «Аэрофлот» является самым ценным ресурсом для развития бизнеса и достижения долгосрочных целей. Группа постоянно стремится улучшать условия труда, делая их более комфортными и безопасными, предоставляет возможности для карьерного роста и реализации потенциала работников. Различные мероприятия компаний Группы способствуют привлечению и удержанию высококвалифицированных специалистов, росту вовлеченности и совершенствованию навыков персонала.

В Компании принята Кадровая политика, которая позволяет всем работникам непрерывно профессионально развиваться и получать необходимую социальную поддержку. Приоритетные направления Кадровой политики:

- своевременный мониторинг необходимости подбора и найма работников;
- комплектование структурных подразделений кадрами соответствующих профессий, специальностей и квалификации;
- организация подготовки кадрового резерва;
- привлечение высококвалифицированных специалистов;
- проведение аттестации работников с целью повышения эффективности труда специалистов и ответственности руководителей, а также для обеспечения наиболее рационального использования трудовых ресурсов;
- развитие и поддержание высокого уровня лояльности работников.

При исполнении Кадровой политики, Политики в области оплаты труда и социального обеспечения Аэрофлот не допускает преференций по политическим, религиозным или иным мотивам.

Подход Группы в области управления персоналом основан на законодательстве Российской Федерации и внутренних нормативных документах. В 2023 году не было выявлено существенных случаев несоблюдения законодательных и нормативных актов.

В Аэрофлоте управление персоналом осуществляется различными департаментами и отделами, которые также взаимодействуют с дочерними организациями. Подразделения блока по персоналу и организационному развитию отвечают за вопросы управления персоналом, развитие корпоративной культуры и социальных программ, обучение работников, повышение квалификации руководителей и планирование численности персонала.

В авиакомпании «Аэрофлот» действует комиссия по социальной политике. В 2023 году было проведено два заседания комиссии, на которых рассмотрены вопросы оказания материальной помощи работникам и бывшим работникам Компании в связи с заболеваниями и трудными жизненными ситуациями. Рассмотрено 68 обращений, материальная помощь оказана 49 работникам на общую сумму 3,7 млн руб. Также в Компании функционирует комиссия по негосударственному (дополнительному) пенсионному обеспечению работников. Комиссия рассматривает комплекс вопросов о назначении корпоративной пенсии за счет средств авиакомпании «Аэрофлот».

Структура управления персоналом ПАО «Аэрофлот»



СТРУКТУРА ПЕРСОНАЛА

GRI 2-7, 2-8

На конец 2023 года списочная численность персонала Группы «Аэрофлот» составила 31,5 тыс. человек, что на 2,6 % меньше, чем на конец 2022 года. Из них 29,4 тыс. человек (93,4 %) трудоустроено по бессрочному трудовому договору. Кроме того, 99,6 % работников (31,4 тыс. человек) работали на условиях полной занятости. Численность внештатных работников в 2023 году составила 428 человек, сократившись на 19,8 %.

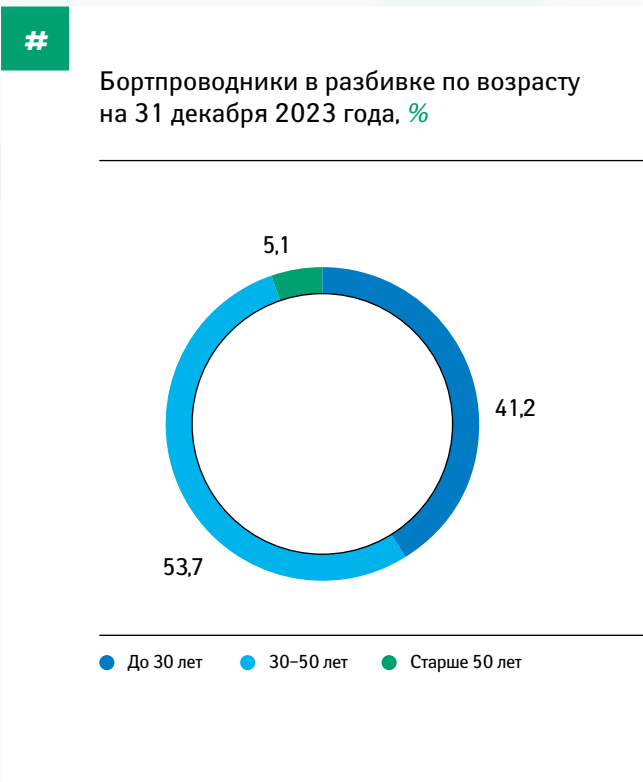
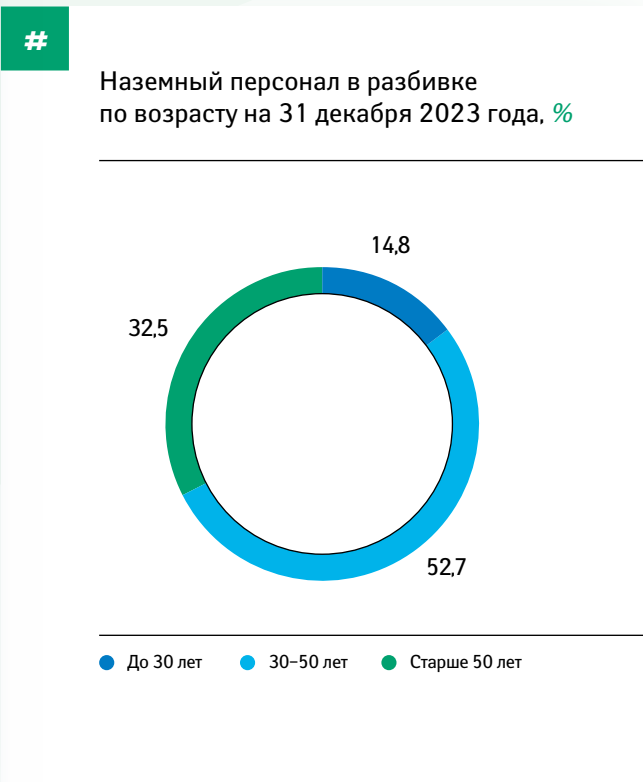
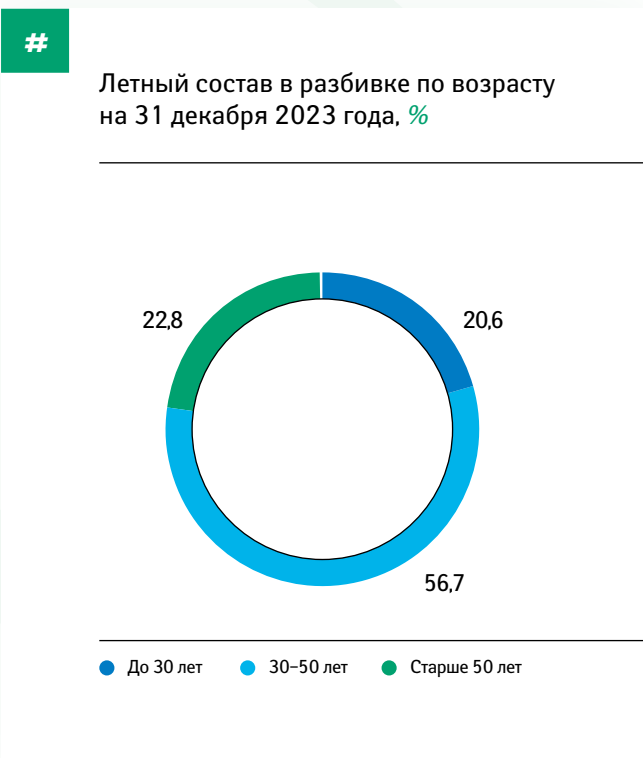
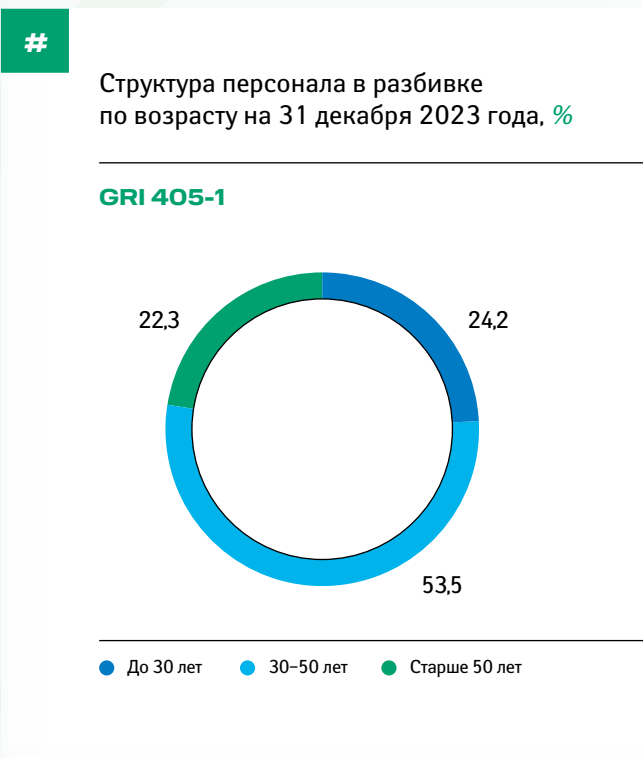
Структура персонала в разбивке по категориям, полу и возрасту оставалась стабильной в 2020–2023 годах.

Самой многочисленной и основной категорией работников Группы «Аэрофлот» является наземный персонал¹ – 54,7 %. Бортпроводники составляют 33,0 % от общей численности персонала, летный состав – 12,3 %.

45,3 %

авиационный персонал Группы «Аэрофлот»

В Компании трудоустроено 24,2 % персонала в возрасте до 30 лет. Работников старше 50 лет – 22,3 %.



¹ Включает наземный персонал авиационных компаний и персонал неавиационных компаний.

ПРИВЛЕЧЕНИЕ И УДЕРЖАНИЕ ПЕРСОНАЛА

GRI 401-1

Группа «Аэрофлот» стремится быть привлекательной для лучших специалистов в отрасли. Аэрофлот придает особое значение формированию уникальной корпоративной культуры в качестве своего конкурентного преимущества. При отборе кандидатов учитываются их профессиональные навыки, квалификация и личностные качества.

Как ответственный и прогрессивный работодатель Компания отслеживает текущие тенденции на рынке труда и старается соответствовать им. Так, в июле 2023 года в Аэрофлоте начали действовать правила дистанционной работы на постоянной основе. Дистанционный формат никак не влияет на изменение учета рабочего времени и организации заработной платы, а отпуск предоставляется в том же порядке, как и при обычном режиме работы в офисе.

Компания обеспечивает работников, находящихся на удаленном рабочем месте, необходимыми программно-техническими средствами, а также возмещает подтвержденные расходы за электроэнергию, интернет и телефонию.

Аэрофлот внимательно прислушивается к пожеланиям своих работников и активно вводит новые инициативы. Так, в апреле 2023 года департамент управления персоналом провел опрос среди работников по вопросу дресс-кода для офисных работников. В исследовании приняли участие более 6 тыс. работников, большинство из которых выбрали в качестве предпочтительного дресс-кода стиль smart casual. По результатам опроса руководство Компании приняло решение определить основным дресс-кодом офисных работников элегантный повседневный стиль, в котором допускается отказ от строгого костюма. При этом деловой стиль остается обязательным, когда работник участвует во внешних встречах и переговорах.

Группа «Аэрофлот» уделяет большое внимание поддержке вовлеченности персонала. В 2023 году были проведены опросы работников, которые косвенно отражают удовлетворенность персонала. Кроме того, был организован опрос вовлеченности всех работников авиакомпании «Аэрофлот». На основе результатов опроса составлен план мероприятий по работе с персоналом.

Также проводился опрос на тему возможной организации детского сада в офисе Аэрофлота.

+ Подробнее с результатами опроса можно ознакомиться в разделе **«Система мотивации и социальной поддержки»**.

Полученные сведения от респондентов помогают Аэрофлоту эффективнее выстраивать взаимодействие с работниками и совершенствовать условия труда в соответствии с предложениями и пожеланиями.

В пользу гибкого пространства

Авиакомпания «Россия» приступила к реализации прогрессивной инициативы по открытию офиса нового типа. В начале 2023 года был открыт центр совместной работы в штаб-квартире авиакомпании в аэропорту Шереметьево.

Грамотное зонирование коворкинга позволило продумать каждую деталь. Для трудовой деятельности доступен просторный общий зал, где можно работать как за стационарным компьютером через локальную сеть, так и за ноутбуком с использованием высокоскоростного Wi-Fi. Для уединенной работы предусмотрены капсульные места. Для проведения деловых встреч или обучения можно забронировать переговорные комнаты.

Талантист

восприятие бренда работодателем

Аэрофлот – самый привлекательный HR-бренд в категории «Транспорт»

Аэрофлот признан самым привлекательным HR-брендом в категории «Транспорт» премии «Талантист».

Самых привлекательных работодателей страны определили с помощью масштабного общероссийского социологического исследования. В 2023 году в нем приняли участие более 20 тыс. респондентов, 97 % из них – граждане трудоспособного возраста от 18 до 65 лет. Оставшиеся 3 % составили будущие участники рынка труда от 14 до 17 лет, чье мнение было важно для оценки ближайших перспектив. Респонденты выбирали лучших среди 600 брендов работодателей.

В число претендентов на победу вошли крупнейшие по численности персонала компании, занятые в российской экономике и формирующие тренды на рынке труда. По итогам исследования были сформированы рейтинги по отраслям.

КОРПОРАТИВНАЯ КУЛЬТУРА

Группа «Аэрофлот» осознает важность поддержания корпоративной культуры для улучшения качества коммуникации внутри коллектива, формирования единых ценностей и принципов работы. Для поддержания сильной корпоративной культуры Группа «Аэрофлот» регулярно организует различные мероприятия для работников.

В начале мая 2023 года в офисном комплексе «Мелькисарово» состоялось необычное мероприятие – выставка «Творчество Аэрофлота», приуроченная к Празднику весны и труда. В ходе выставки работники департамента обслуживания на борту представили собственные авторские работы: картины, поделки, иконы, вышитые бисером, и многое другое. Более 70 человек откликнулись и приняли участие в выставке. Проведенная выставка еще раз доказала, что среди работников Аэрофлота очень много талантливых и разносторонних людей.

В преддверии 100-летия авиакомпании работники департамента обслуживания на борту решили создать современный гимн Аэрофлота и вместе с победителями корпоративного конкурса «Звезды Аэрофлота» записали песню «Высота».

Кроме того, в 2023 году Аэрофлот проводил следующие мероприятия:

- «Форум красоты», который включал мастер-классы по имиджу, психологии, обмен полезными советами;
- проект «Амбассадоры», в рамках которого группа работников департамента обслуживания на борту активно использовала социальные сети для популяризации профессии «бортпроводник»;
- Welcome day – мероприятия в рамках адаптации вновь принятых бортпроводников;
- корпоративные мероприятия, приуроченные к 100-летию Аэрофлота, в том числе – флешмобы в офисном комплексе и аэропорту Шереметьево, рок-концерты в честь мотопробега «100-летие трассы Москва – Нижний Новгород»;
- создание к 100-летию Аэрофлота видеоролика «Авиация вне времени», который показывает работу бортпроводников в разные времена, а также ролик-благодарность «Капсула времени» для опытных бортпроводников департамента обслуживания на борту, посвятивших более 30 лет работе в авиации;
- внутрикорпоративные мероприятия: конкурс «Звезды Аэрофлота» при участии работников 14 департаментов; квиз «Загадочный мир авиации» в честь 56-летия департамента обслуживания на борту.

Кроме того, было внедрено анкетирование бортпроводников на предмет взаимодействия с работниками структурных единиц департамента обслуживания на борту и смежных подразделений Аэрофлота для создания благоприятной атмосферы.

Все перечисленные инициативы направлены на укрепление здорового климата в коллективе, повышение вовлеченности и удержание персонала.

В отчетном периоде было обновлено и запущено брендрование страницы Аэрофлота и шаблонов вакансий для различных целевых аудиторий. Данное мероприятие позволило привлечь дополнительное внимание к HR-бренду, рассказать о плюсах и особенностях работы в Компании, популяризовать авиакомпанию «Аэрофлот» у молодежи за счет дополнительной визуальной составляющей.

Благодаря реализованным комплексным мерам по работе с персоналом Аэрофлот стал лидером транспортной отрасли в рейтинге лучших работодателей Forbes по итогам 2023 года.



«100 лет с любовью к небу»: глазами бортпроводников

В департаменте обслуживания на борту прошел фотоконкурс, посвященный 100-летию Аэрофлота. Творческий вызов приняли более 200 талантливых авторов, которые прислали 532 фотографии. Призыв к участию не оставил равнодушным никого: своими фотоработами делились как рядовые бортпроводники, так и инструкторы, а также руководящий состав департамента. Перед жюри стояла нелегкая задача – выбрать самые яркие и трогательные кадры. В каждом снимке отражались искренняя любовь коллег к своей работе и свежее видение трудовых будней бортпроводников.

В финал вышла 41 фоторабота – эти фотографии были распечатаны в формате А1 и украсили помещения предполетной подготовки в терминалах В и С аэропорта Шереметьево, а также офисный комплекс «Мелькисарово». Фотографии, не вышедшие в финал, были задействованы в праздничном оформлении брэндинговой зоны терминала С к юбилею Аэрофлота.

РАБОТА С МОЛОДЫМИ СПЕЦИАЛИСТАМИ

Форменная сторона профессии

Безупречная внешность бортпроводников Компании – это результат кропотливой работы, проводимой департаментом обслуживания на борту.

Бортпроводники и пилоты Аэрофлота известны в стране и мире не только высочайшим профессионализмом, но и уникальной униформой, ставшей еще одним символом авиакомпании.

В рамках празднования 100-летия Аэрофлот выполнил специальные тематические ретрорейсы, на которых в зависимости от направления полета бортпроводники были одеты в униформу образца 1970-х или 1980-х годов. Также в московском аэропорту Шереметьево было организовано дефиле стюардесс в ретроуниформе.

В разные годы униформу кабинных экипажей Аэрофлота разрабатывали лучшие российские модельеры. Подлинники формы 1970–1980-х годов до сих пор бережно хранятся в Музее Аэрофлота. В целях сохранности уникальные образцы форменной одежды не покидают демонстрационные витрины. Поэтому в Аэрофлоте создали реплики ретро-униформы, максимально повторяющие оригинал.

Группа «Аэрофлот» уделяет большое внимание работе со студентами и молодыми специалистами. Группа возвращает профессиональные кадры, сотрудничая с профильными учебными заведениями. Молодые специалисты выбирают компании Группы для построения своей карьеры, так как они предоставляют выпускникам стабильность, возможность карьерного роста и обучения, уверенность в завтрашнем дне, а также высокий уровень заработной платы и возможности для быстрого роста.

Для повышения своей привлекательности и узнаваемости среди молодежи компании Группы принимают участие в днях карьеры. Так, в 2023 году представители провайдера технического обслуживания и ремонта воздушных судов «Аэрофлот Техникс» приняли участие в карьерных мероприятиях Егорьевского авиационного технического колледжа им. В. П. Чкалова, Московского авиационного института на базе филиала Владивостокского государственного университета в Артеме, а также на Всероссийском форуме по вопросам гражданской авиации в Иркутске.

На днях карьеры представители «Аэрофлот Техникс» рассказали о специфике технического обслуживания современной авиационной техники, ответили на вопросы студентов, а также рассказали о возможностях прохождения производственной практики и дальнейшего трудоустройства в Компанию.

В структурных подразделениях авиакомпании «Аэрофлот» на регулярной основе организуется производственная и преддипломная практика студентов старших курсов высших и средних учебных заведений. В 2023 году практика организована более 100 студентам не только в подразделениях производственного блока, но и профильных департаментах, в том числе в департаменте продаж и маркетинга, департаменте бухгалтерского учета, департаменте управления филиалами и представительствами.

Также уже более 10 лет Аэрофлот успешно участвует в программе целевой подготовки специалистов при взаимодействии с профильными вузами. По состоянию на конец 2023 года 232 студента, их них 217 мужчин и 15 женщин, проходят подготовку в рамках договоров о целевом обучении.

267

начинающих специалистов

трудоустроила авиакомпания «Аэрофлот» в 2023 году, в том числе 17 пилотов

В основном отбор ведется среди выпускников Санкт-Петербургского государственного университета гражданской авиации, Ульяновского института гражданской авиации им. главного маршала авиации Б. П. Бугаева, Краснокутского и Бугурусланского летных училищ гражданской авиации. В первую очередь Аэрофлот отбирает в штат кандидатов с наилучшей успеваемостью, имеющих высокий уровень подготовки и окончивших учебные заведения гражданской авиации по целевому набору от Аэрофлота.

Во взаимодействии с учебными заведениями Аэрофлот также планирует активнее привлекать работников Компании к образовательному процессу. Работники смогут делиться ценными практическими знаниями на тематических мастер-классах и лекциях. Подобные образовательные интенсивы позволят студентам познакомиться со спецификой работы Компании и получить опыт на основе реальных кейсов.

Подготовка технических специалистов для авиаотрасли в Приморье

В 2023 году «Аэрофлот Техникс» объявил, что будет готовить специалистов по эксплуатации и обслуживанию авиационной техники в Приморье. Проект реализуется совместно с Министерством профессионального образования Приморского края, Московским авиационным институтом и Владивостокским государственным университетом.

Подготовка авиационных специалистов начнется в сентябре 2024 года. Первые 100 человек поступят на обучение в рамках среднего профессионального образования по специальностям: «техническая эксплуатация летательных аппаратов и двигателей» и «техническая эксплуатация электрифицированных и пилотажно-навигационных комплексов». Студенты пройдут обязательную практику, а после окончания учебного заведения будут иметь возможность трудоустройства в «Аэрофлот Техникс». Программа направлена на обеспечение потребности Дальневосточного федерального округа в высококвалифицированных авиационно-технических кадрах.



КАДРОВЫЙ РЕЗЕРВ

Группа «Аэрофлот» работает над развитием и продвижением своих работников внутри компаний Группы. Для этого была создана программа кадрового резерва, которая обеспечивает преемственность управленческих кадров на ключевых должностях. Кадровый резерв является одним из основных источников для оперативного подбора кандидатов на соответствующие вакантные позиции.

Источниками пополнения кадрового резерва являются выдвижение кандидата руководителем или согласно результатам аттестации персонала, а также самовыдвижение работника. Отбор специалистов для включения в кадровый резерв производится руководителями структурных подразделений с учетом опыта работы кандидата, его профессионального потенциала, личностных качеств и других факторов. Для всех работников, включенных в кадровый резерв, разработаны планы развития и программы обучения, направленные на улучшение их навыков и компетенций.

Для развития и управления программой кадрового резерва в Компании приняты Положение о формировании кадрового резерва на должности руководителей высшего звена управления ПАО «Аэрофлот» и Положение о формировании кадрового резерва на должности руководителей среднего звена управления ПАО «Аэрофлот».

С целью увеличения численности кадрового резерва и повышения профессиональных компетенций в департаменте обслуживания на борту действует личный кабинет для членов кабинных экипажей. Работники могут проводить мониторинг своего коэффициента успешности и подавать заявку на проведение диагностики для перехода на более высокую должность.



¹ Данные представлены по ПАО «Аэрофлот» (2020–2022 годы) и ООО «Аэрофлот Техникс» (2021–2023 годы).

НАСТАВНИЧЕСТВО

В 2023 году Группа «Аэрофлот» продолжила реализовывать программу «Наставничество», цель которой – помочь новым работникам адаптироваться к работе и стать частью коллектива. Программа помогает понять корпоративные правила, нормы и процедуры работы. Реализация программы регламентируется Положением о наставничестве ПАО «Аэрофлот» и схожими документами в дочерних компаниях.

Наставник – это опытный специалист, который передает свои знания и навыки в определенной профессиональной области новому работнику. В 2023 году департамент обслуживания на борту авиакомпании «Аэрофлот» внедрил уникальную программу адаптации для новых бортпроводников. Для быстрого и качественного включения новых работников в работу был создан институт наставников и кураторов. В первый рабочий день в офисном комплексе «Мелькисарово» отдел управления квалификации персонала департамента обслуживания на борту организует Welcome day для бортпроводников первоначальной подготовки. Основная цель мероприятия – оперативно провести успешную профессиональную и социальную адаптацию коллег, чтобы они максимально подготовились к самостоятельному исполнению обязанностей. Наставники проводят онлайн- и офлайн-мероприятия: мастер-классы, воркшопы, практикумы и форумы, что позволяет бортпроводникам легко адаптироваться и развиваться в Аэрофлоте. Несмотря на большой поток новых работников внедренная инициатива позволяет уделить внимание каждому бортпроводнику, который только пришел в Компанию.

685 наставников –

опытных специалистов, которые делятся с коллегами профессиональным опытом, помогают новым работникам осваивать навыки и знания и адаптироваться в коллективе, работало в Группе «Аэрофлот» на конец 2023 года

2 465 работников

получили поддержку наставников в 2023 году

РАЗВИТИЕ КОРПОРАТИВНОГО СПОРТА

Группа «Аэрофлот» активно поддерживает спорт и популяризирует здоровый образ жизни среди своих работников. Руководство Группы уверено, что спорт помогает создать позитивную атмосферу в коллективе и сохранять здоровье персонала. Корпоративные спортивные команды принимают участие в отраслевых и федеральных соревнованиях и завоевывают медали.

Бокс

Команда Аэрофлота в декабре 2023 года приняла участие в финальных соревнованиях и гранд-финале турнира «Ударная десятка». Мероприятие проводится с 2016 года под эгидой госкорпорации «Ростех». В рамках мероприятия проходят турнир по боксу и чемпионат по силе удара и серии ударов. Работники Аэрофлота участвуют в турнире с 2018 года.

В 2023 году в состав команды вошли семь спортсменов из числа работников департамента обслуживания на борту, департамента наземного обслуживания перевозок и дочерней компании «Аэрофлот Техникс». Аэрофлот взял на себя полную организацию процесса подготовки команды к турниру, в том числе для участников была закуплена форма – боксерская и спортивная.



Бег

В 2023 году работники Аэрофлота продолжили участвовать в марафонах на различные дистанции. Они продемонстрировали силу духа, упорство и умение работать в команде:

- участники бегового клуба Aeroflot Run заняли второе место в полумарафоне «Весенний гром»;
- работники департамента обслуживания на борту пробежали эстафетный забег Grom Relay на полумарафонской дистанции и заняли 16-е место из 196 команд;
- спортсмены Аэрофлота вошли в топ-10 корпоративных команд Московского марафона в корпоративной эстафете;
- женская команда Аэрофлота приняла участие в специальном забеге IRONLADY и Казанском марафоне – 2023 на дистанции 42 км. Также девушки впервые приняли участие во Всероссийском женском открытом забеге ВФСО «Трудовые резервы» на дистанции 10 км.



Шахматы

Шахматисты Аэрофлота приняли участие в турнире к 100-летию Компании. Турнир по быстрым шахматам был организован Федерацией шахмат России – Аэрофлот уже много лет является ее надежным партнером.



В юбилейном турнире приняли участие 18 работников. Все участники получили на память сертификаты и тульские пряники с логотипом федерации, а победители – медали, дипломы и ценные подарки. После подведения итогов и награждения победителей для всех желающих была организована экскурсия в Музей шахмат Федерации шахмат России.

Волейбол

При поддержке Первичной профсоюзной организации работников Аэрофлота в 2023 году прошел турнир по волейболу среди ветеранов гражданской авиации. В турнире приняли участие команды ветеранов Аэрофлота, авиакомпании «Авиастар», а также Центра подготовки космонавтов им. Гагарина. Ветераны Аэрофлота заняли второе место. Победитель и призеры были награждены кубками. Также всем участникам турнира вручены подарки и памятные дипломы участников турнира.



Большой теннис

Профсоюзная организация для организации тренировочного процесса и проведения игр арендует теннисные корты.

Футбол

Женская футбольная команда авиакомпании «Аэрофлот» приняла участие в масштабных соревнованиях «ДаМы первые в спорте». В борьбе за победу приняли участие 16 женских футбольных команд, представляющих Москву, несколько городов Подмосковья, Брянск, Владимир, Смоленск, Елец. Команда мам из Аэрофлота завоевала бронзовые медали.



Горные лыжи и сноуборд

Ежегодно профсоюзная организация Аэрофлота предоставляет членами профсоюза возможность приобретать по льготной цене ски-пассы на горнолыжный курорт «Сорочаны».

Хоккей

С 2018 года команда Аэрофлота регулярно участвует в чемпионате города Москвы «Любительской хоккейной лиги-77». В 2023 году команда Аэрофлота участвовала в девятом чемпионате и заняла девятое место, а также выиграла кубок «ЛХЛ-77 Запад», обыграв в финале команду НТЦ ФСК «Домодедово» 5:0.



СОЗДАНИЕ ИНКЛЮЗИВНОЙ СРЕДЫ

GRI 2-23, 405-1

Группа «Аэрофлот» осуществляет свою деятельность с соблюдением высоких этических и профессиональных стандартов. Компания считает, что соблюдение принципов ответственного ведения бизнеса является ключевым условием для развития открытых и доверительных отношений с внутренними и внешними заинтересованными сторонами.

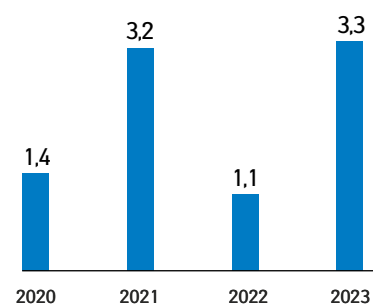
Ключевым документом, содержащим основные принципы ведения деятельности, в Аэрофлоте является Кодекс корпоративной этики. Все работники при приеме на работу должны ознакомиться с кодексом. Согласно документу любой работник имеет право сообщить о нарушениях по вопросам этики и прав человека, при этом Компания гарантирует отсутствие каких-либо штрафов или санкций за добросовестную передачу информации.

Группа «Аэрофлот» ценит каждого человека в коллективе, уважает и защищает права своих работников и формирует для них инклюзивную среду. Группа также создает и поддерживает комфортные условия для людей с ограниченными возможностями, что позволяет им устраиваться и работать в компаниях Группы без дополнительных трудностей. Подход Группы «Аэрофлот» к управлению персоналом соответствует Федеральному закону № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации», который устанавливает квоту на привлечение людей с инвалидностью. На конец 2023 года в Группе «Аэрофлот» работали 125 людей с ограниченными возможностями.

#

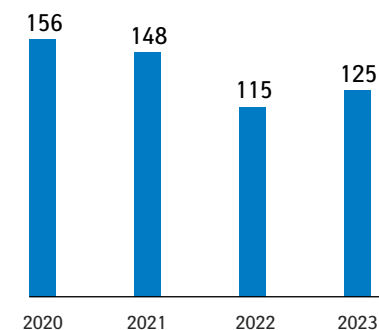
Количество работников, письменно ознакомившихся или прошедших тренинг по Кодексу корпоративной этики, **тыс. человек**

GRI 2-23



#

Количество людей с ограниченными возможностями, **человек**



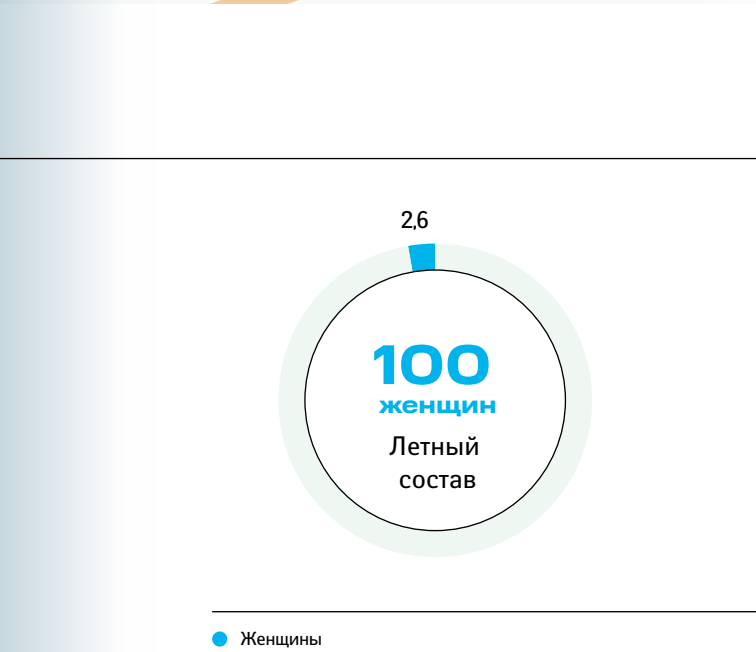
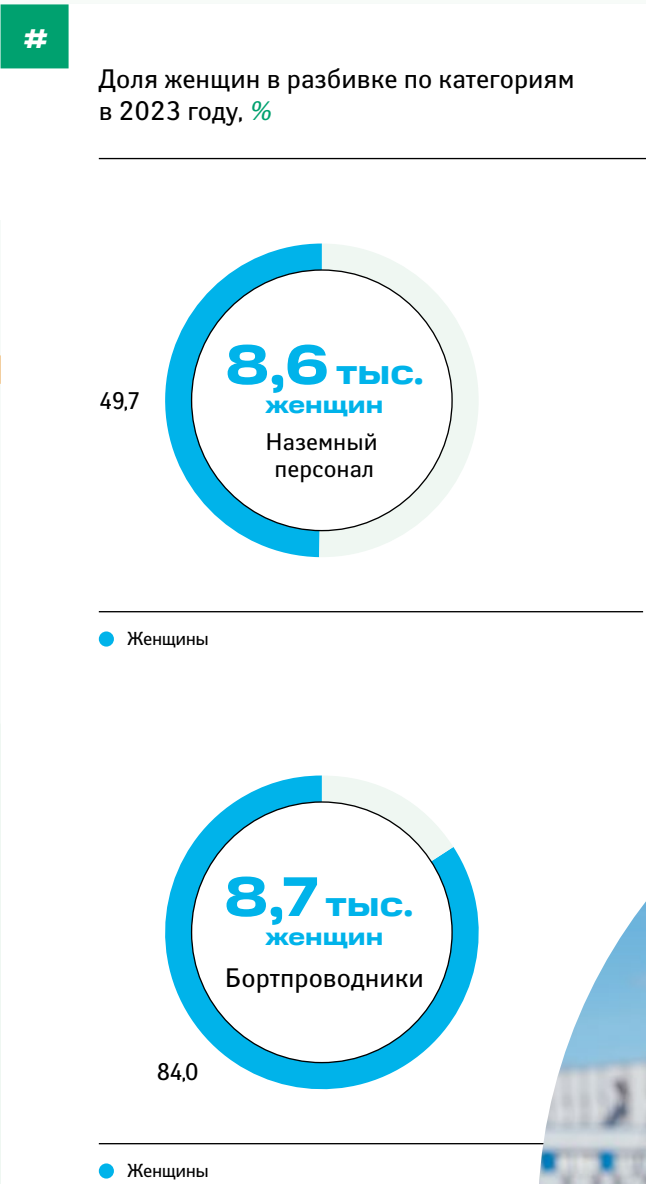
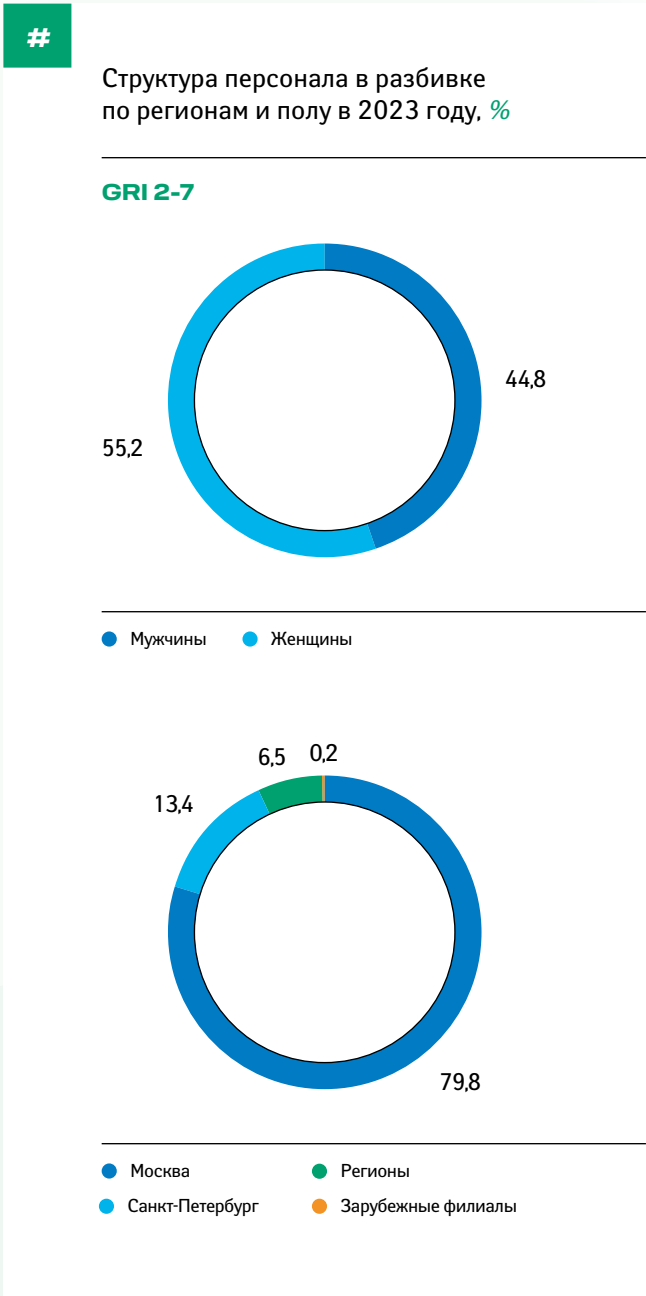
СОЗДАНИЕ
ИНКЛЮЗИВНОЙ
СРЕДЫ

(ПРОДОЛЖЕНИЕ)

Придерживаясь передовых практик, Аэрофлот поощряет социокультурное многообразие персонала на всех организационных уровнях – от начальных позиций до уровня высшего менеджмента. Компания серьезно относится к вопросам гендерного равенства – на конец 2023 года доля женщин составила 55,2 % (17 379 тыс. человек).

В авиационной отрасли сложились свои определенные традиции относительно гендерного состава в различных профессиях. Так, среди бортпроводников обычно больше женщин, а среди пилотов – мужчин.

Группа «Аэрофлот» придерживается принципа равных возможностей и трудоустраивает персонал на различные должности исключительно на основании профессиональных заслуг, опыта, знаний и навыков кандидатов.



В течение отчетного периода 69,3 % всех принятых работников в авиакомпании «Аэрофлот» составили женщины, в том числе 25 работников – на руководящие должности разного уровня.

Группа «Аэрофлот» активно принимает на работу представителей местного населения, в том числе руководителей высшего звена. Все руководители в Совете директоров и Правлении наняты из числа местных жителей.

¹ Данные представлены по ПАО «Аэрофлот», должности от руководителя группы и выше.

СИСТЕМА МОТИВАЦИИ И СОЦИАЛЬНОЙ ПОДДЕРЖКИ

GRI 201-3, 401-2, 403-3, МЭР 28

Группа «Аэрофлот» стремится к прозрачной и справедливой системе поощрения персонала, которая способствует повышению мотивации работников к эффективному достижению стратегических и персональных целей и долгосрочному сотрудничеству с Группой.

Группа уделяет большое внимание финансовому, физическому и эмоциональному благополучию своих работников, обеспечивая их достойными условиями труда и поощряя их карьерный и личностный рост. Группа проводит мероприятия по поддержанию заработной платы на среднерыночном уровне, а также автоматизирует процесс отбора персонала в целях увеличения охвата и повышения эффективности рекрутинга.

Группа своевременно выплачивает заработную плату, предоставляет социальную и медицинскую поддержку, ежегодный оплачиваемый отпуск до 70 дней, имеет прозрачные условия труда. Благодаря этому компании Группы являются одними из ведущих работодателей в регионах присутствия и получают много запросов о возможностях трудоустройства.

Важно мнение каждого работника

В 2023 году в департаменте управления персоналом проводился опрос на тему возможной организации детских локаций на базе офиса Аэрофлота. Предложенная социальная инициатива направлена на улучшение рабочей среды и благополучие работников. Работающие родители с маленькими детьми, которым порой непросто совмещать работу с воспитанием, – важная и заметная часть многотысячного коллектива Компании.

Большинство участников опроса – 88,5 % выступили за организацию игровой комнаты с игровой зоной в одном из офисов Компании.

По результатам опроса в 2023 году была открыта игровая комната, которая оснащена всем необходимым для реализации творческих способностей детей. Под присмотром опытных кураторов дети играют, рисуют, читают, конструируют, участвуют в творческих мастер-классах. Для самых маленьких оборудована пеленальная комната. За время функционирования игровой комнаты ее посетили более 130 детей.

Социальная поддержка работников играет ключевую роль в развитии персонала Группы «Аэрофлот», привлечении лучших специалистов и их долгосрочной мотивации. Предоставление полного социального пакета – важный элемент создания достойных условий труда. В рамках этого пакета Группа «Аэрофлот» предлагает дополнительные выплаты, медицинское обслуживание и страхование, санаторно-курортное лечение, льготные авиабилеты для себя и членов семей и другие преимущества.

Расходы на одного работника в 2023 году составили 63,9 тыс. руб.

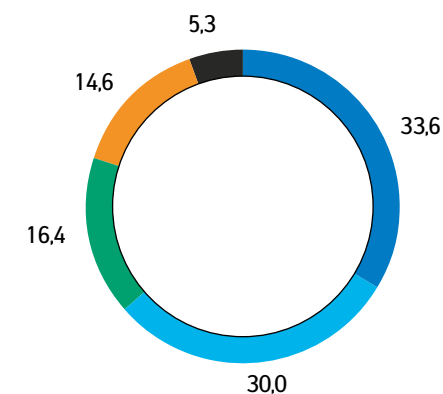
1,9 млрд руб.

расходы на организацию и проведение социальных, физкультурно-оздоровительных, медицинских мероприятий для работников и членов их семей в 2023 году

#

Расходы Группы «Аэрофлот» на социальные льготы для работников в 2023 году, %

GRI 401-2, МЭР 28



- Материальная помощь
- Добровольное медицинское страхование
- Возмещение транспортных расходов
- Санаторно-курортное лечение
- Прочие расходы

ОПЛАТА ТРУДА

GRI 405-2

Группа «Аэрофлот» обеспечивает конкурентоспособный уровень заработной платы и гарантирует достойное вознаграждение работникам. При определении размера оплаты труда учитываются занимаемые работниками должности, сложность, объем и результаты выполняемой работы.

В целях создания более прозрачных и привлекательных условий труда в течение 2023 года в Группе «Аэрофлот» было проведено увеличение сумм переменной части заработной платы за выполнение производственных показателей за час полетного времени членам летных и кабинных экипажей.

Оценка эффективности работы осуществляется на основе КПЭ. Переменная часть заработной платы за выполнение КПЭ определяется в соответствии с трудовым договором и Положением о переменной части заработной платы для руководителей и специалистов в ПАО «Аэрофлот».

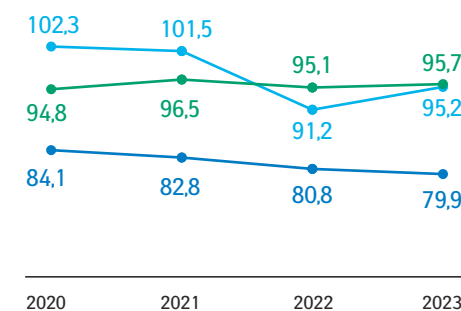
Группа «Аэрофлот» стремится к равным условиям оплаты труда для мужчин и женщин. Наличие расхождений в их базовых окладах объясняется различиями в занимаемых должностях и функциональными обязанностями. Группа не осуществляет дискриминацию по половому признаку.

Группа оплачивает труд своих работников на уровне или выше среднерыночных значений. Размер окладов стартовых позиций работников Группы «Аэрофлот» в несколько раз выше, чем минимальный размер оплаты труда (МРОТ) в Российской Федерации.

#

Отношение базового оклада женщин к базовому окладу мужчин¹, %

GRI 405-2

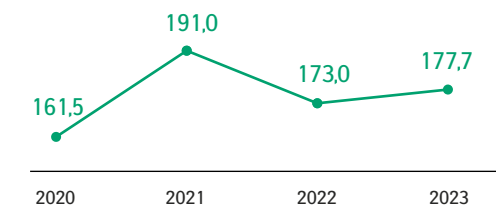


- Наземный персонал
- Летный состав
- Бортпроводники

#

Отношение минимальной заработной платы среди женщин в Группе «Аэрофлот» к МРОТ в России², %

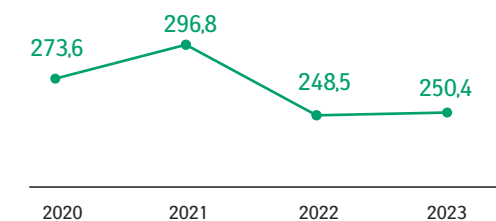
GRI 202-1



#

Отношение минимальной заработной платы среди мужчин в Группе «Аэрофлот» к МРОТ в России², %

GRI 202-1



¹ Данные представлены по ПАО «Аэрофлот», АО «Авиакомпания «Россия», АО «Аэромар-ДВ», ООО «Аэрофлот Техникс» и ООО «АФЛТ-Системс».

² Данные представлены по ПАО «Аэрофлот», АО «Авиакомпания «Россия», АО «Аэромар-ДВ», АО «Шеротель», ООО «Аэрофлот Техникс» и ООО «АФЛТ-Системс».

СОЦИАЛЬНАЯ ПОДДЕРЖКА РАБОТНИКОВ

Для стимулирования и удержания высококвалифицированных специалистов в Группе «Аэрофлот» предусмотрена комплексная система мотивации, которая включает как материальные, так и нематериальные меры поощрения. Среди нематериальных стимулов, которые используются в Группе «Аэрофлот», – корпоративные скидки, негосударственная пенсия, дополнительные дни отдыха, добровольное медицинское страхование, служебный автотранспорт.



Служебные автостоянки и автотранспорт

Транспортировка работников Группы «Аэрофлот» к офисам и обратно осуществляется с помощью служебного автотранспорта. В авиакомпании «Россия» также предусмотрена компенсация проезда для работников. В 2023 году ежедневно служебным транспортом перевозилось в среднем 1 855 работников авиакомпании «Аэрофлот», выполнялось в среднем 122 рейса.

Также в отчетном периоде для обеспечения персонала производственных подразделений Компании парковочными местами были арендованы пять автостоянок в районах, прилегающих к аэропорту Шереметьево. В течение года работникам авиакомпании «Аэрофлот» ежедневно предоставлялось в среднем 1 520 машино-мест на служебных автостоянках. Общее количество парковочных карт, оформленных работникам Компании, составляет порядка 8 тыс.

Санаторно-курортное лечение работников и членов их семей

Работники Группы «Аэрофлот» по результатам медицинского осмотра могут быть направлены на санаторно-курортное лечение. Важнейшими принципами программы санаторно-курортного лечения являются ее доступность, гарантированность, плановость и эффективность.

Программа реализуется по трем направлениям:

- реабилитационно-восстановительное лечение работников и членов их семей за счет средств добровольного медицинского страхования (ДМС);
- предупреждение травматизма и профессиональных заболеваний;
- детский санаторно-оздоровительный отдых.

Программа действует на постоянной основе в сотрудничестве с Социальным фондом России, страховой компанией, различными санаторно-курортными учреждениями и детскими оздоровительными центрами. Например, в 2023 году программа санаторно-курортного лечения реализовывалась на базе девяти санаториев Российской Федерации, в том числе в регионах с морским климатом, Кавказских Минеральных Вод, Подмосковье. Оздоровление в санаторно-курортных учреждениях прошли 2 617 работников и членов их семей (в том числе 577 детей прошли лечение с родителями по программе «Здоровый ребенок»).

Негосударственное пенсионное обеспечение

В Аэрофлоте функционирует система негосударственного пенсионного обеспечения (НПО), действующая по принципу сотрудничества между работником и работодателем. Негосударственная пенсия формируется с использованием ежемесячных взносов работников, ежеквартальных доплат на индивидуальный накопительный пенсионный счет работника со стороны Компании, а также ежегодного инвестиционного дохода, начисляемого негосударственным пенсионным фондом на сумму взносов работника и доплат работодателя.

В 2023 году в системе НПО принимали участие 3 186 работников. Общий объем расходов Аэрофлота на отчисления в негосударственный пенсионный фонд составил 50,6 млн руб.

Для командиров воздушных судов в Компании введена дополнительная система поощрения – специальный пенсионный план. Ежегодно Аэрофлот начисляет бонусы на именной пенсионный счет в корпоративном негосударственном фонде. За каждый последующий год работы размер бонуса увеличивается.

Кроме того, при уходе работников на пенсию авиакомпания «Аэрофлот» дополнительно к накопительной пенсии назначает участникам программы НПО корпоративную пенсию. В 2023 году 3 374 человека получали корпоративную пенсию.

Помимо программы НПО в Компании функционирует программа по софинансированию накопительной части государственной пенсии. Работодатель отчисляет дополнительный страховой взнос на личный пенсионный накопительный счет (СНИЛС) участника программы в размере от 20 до 50 % от взноса работника.



СОЦИАЛЬНАЯ ПОДДЕРЖКА РАБОТНИКОВ

(ПРОДОЛЖЕНИЕ)

Компенсация затрат на содержание детей в дошкольных общеобразовательных учреждениях

Аэрофлот компенсирует работникам затраты на содержание детей в дошкольных общеобразовательных учреждениях в размере до 3 тыс. руб.

1,7 тыс. работников

получили компенсацию от работодателя в 2023 году

Поддержка ветеранов

В соответствии с решением Правления ПАО «Аэрофлот» ветераны Великой Отечественной войны из числа бывших работников авиакомпании ежемесячно обеспечиваются продуктовыми наборами.

2,0 млн руб.

израсходовано на реализацию проекта в 2023 году

К 78-й годовщине Победы всем ветеранам Великой Отечественной войны произведена разовая денежная выплата.



Корпоративные льготные билеты

Работники авиакомпаний Группы «Аэрофлот», а также дочерних компаний «Аэрофлот Техникс» и «АФЛТ-Системс» имеют возможность совершать полеты по специальным корпоративным тарифам для работников. В 2023 году утверждена новая редакция Положения о правилах выдачи служебных и корпоративных билетов, которая получила ряд позитивных изменений:

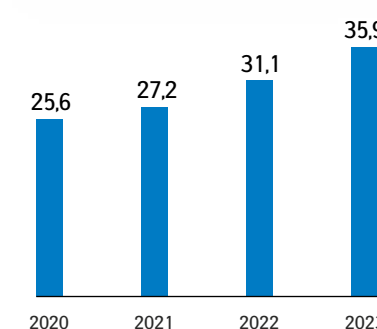
- трудовой стаж работников «Аэрофлота», «России», «Победы», «Аэрофлот Техникс» и «АФЛТ-Системс» стал единым и не обнуляется при смене места трудоустройства;
- сотрудники Аэрофлота, которые находятся в отпуске по уходу за ребенком, могут пользоваться корпоративными билетами без ограничений, а не только в течение первого года после начала отпуска;
- билеты для персонала стали дешевле за счет изменения базовой тарифной группы авиабилета на более доступную;
- при желании работники могут приобрести подтвержденный билет со скидкой в комфорт-класс (ранее были доступны только эконом- и бизнес-классы). Это особенно актуально для тех, кто планирует длительный перелет.

В 2023 году Компания продолжила развивать сервис FlyID и обновила его интерфейс. Благодаря данному сервису работники могут оформлять корпоративные авиабилеты онлайн. Главной особенностью внедренных изменений стало универсальное отображение веб-интерфейса сервиса на различных электронных устройствах. Теперь он динамически подстраивается под заданные размеры окна браузера, что значительно повышает удобство пользования ресурсом. Кроме того, изменился дизайн интерфейса – он стал более лаконичным и интуитивно понятным.

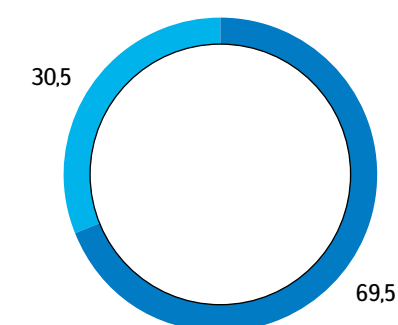
Добровольное медицинское страхование

В Компании действует программа добровольного медицинского страхования работников и членов их семей. В рамках ДМС работники могут получить необходимую помощь в корпоративном медицинском центре Аэрофлота, а также в медицинских учреждениях, включенных в программу ДМС.

Общее количество пациентов медицинского центра Аэрофлота, **тыс. человек**



Пациенты медицинского центра Аэрофлота в 2023 году, %



● Сотрудники Группы «Аэрофлот» ● Прочие пациенты



НАГРАДЫ

Работники Группы ежегодно получают почетные награды за проделанную работу и достижение высоких показателей.

В 2023 году работники Аэрофлота отмечены государственными наградами за большой вклад в развитие отечественной гражданской авиации и многолетнюю добросовестную работу. Работникам Аэрофлота были вручены государственные награды, среди которых: орден Александра Невского, орден Дружбы, медали ордена «За заслуги перед Отечеством» I и II степени, медаль Нестерова. Ряду работников присвоены почетные звания «Заслуженный пилот Российской Федерации», «Заслуженный штурман Российской Федерации», «Заслуженный работник транспорта Российской Федерации».

- Работники авиакомпании «Россия» также получили государственные награды:
- директор департамента технического обеспечения удостоен медали ордена «За заслуги перед Отечеством» II степени за добросовестный труд на благо развития воздушного транспорта;
 - пять членов летных экипажей авиакомпании «Россия» получили звание «Заслуженный пилот Российской Федерации» за особый вклад в освоение современной авиационной техники, воспитание и обучение летных кадров;
 - врач-эндокринолог диагностического центра авиационной медицины авиакомпании «Россия» отмечен почетным званием «Заслуженный врач Российской Федерации».

Топ-1000

Первый заместитель генерального директора по коммерции и финансам, а также директор по связям с инвесторами и рынкам капитала Аэрофлота вошли в рейтинг «Топ-1000 российских менеджеров»

Корпоративные награды
ПАО «Аэрофлот»

722

награды, в том числе:

почетный знак «Отличник Аэрофлота» – высшая награда Компании

165

нагрудный знак «За доблестный труд в Аэрофлоте»

81

Почетная грамота ПАО «Аэрофлот»

212

Благодарность

264



Государственные
награды

Государственные награды – высшая форма поощрения граждан Российской Федерации

72

Благодарность Президента Российской Федерации

9

Юбилейная медаль «100 лет гражданской авиации России» (утверждена Президентом Российской Федерации)

>2 500

Награды других министерств, ведомств, органов законодательной власти России

53

Награды Минтранса России

112

Награды Правительства Москвы

50



ОБУЧЕНИЕ И РАЗВИТИЕ ПЕРСОНАЛА

GRI 3-3, 404-1, 404-2, 404-3, МЭР 30

Аэрофлот стремится укреплять свои позиции на рынке авиаперевозок, повышать уровень доверия пассажиров, партнеров и других заинтересованных сторон. Эффективная организация процесса обучения и повышения квалификации персонала позволяет Аэрофлоту поддерживать высокий уровень профессиональной подготовки работников в соответствии с современными требованиями международных стандартов и федеральных авиационных правил.

Основные направления переподготовки и повышения квалификации работников:

- повышение квалификации бортпроводников на воздушных судах;
- переподготовка пилотов на воздушных судах;
- наземное обслуживание воздушных судов на перроне;
- авиационная безопасность, правила перевозки опасных грузов;
- обязательная подготовка производственного персонала (курсы по подготовке инспекторов гражданской авиации, подготовка медицинских работников и водителей электрокаров и электропогрузчиков и т. д.);
- подготовка общей направленности (занятия по гражданской обороне, охране труда, экологической безопасности, пожарно-технический минимум и т. д.).

Группа «Аэрофлот» планирует создавать корпоративные стандарты и систему оценки персонала, развивать программы подготовки кадров, формировать систему преемственности и кадрового резерва на все ключевые должности, а также внедрять технологии дистанционного обучения. В отчетном периоде в соответствии с Воздушным кодексом Российской Федерации в плановом порядке проводилась аттестация персонала.

В 2023 году в Группе «Аэрофлот» заработало новое подразделение «Корпоративный университет», который позволит работникам реализовать свой потенциал. Корпоративный университет основан, чтобы организовать системную работу по развитию системы корпоративного обучения. Также важно обеспечить преемственность знаний внутри Компании через систему наставничества, подготовку внутренних экспертов, развитие корпоративной системы управления знаниями.

Направления работ Корпоративного университета

- 1 Обучение и развитие**
Разработка и реализация программ подготовки ключевых кадров для реализации стратегии Группы «Аэрофлот»
- 2 Система управления карьерой и преемственностью**
Оценка, обучение и развитие руководителей, формирование и развитие кадрового резерва и HiPo
- 3 Оценка персонала**
Разработка моделей компетенций, профилей должностей, методов и технологий оценки, повышение качества кадровых решений
- 4 Взаимодействие с учебными заведениями**
Целевая подготовка, корпоративные программы стажировок, обеспечение практической подготовки студентов
- 5 Управление знаниями**
Формирование культуры управления знаниями в Группе «Аэрофлот», разработка методик и инструментов управления знаниями, подготовка внутренних экспертов
- 6 Методология**
Разработка и отбор новых методов подготовки персонала, единые стандарты подготовки ключевого персонала в Группе «Аэрофлот»
- 7 Система дистанционного обучения**
Развитие дистанционных образовательных технологий, разработка электронных курсов

Обучение в Корпоративном университете, в первую очередь, позволит работникам реализовать свой потенциал, развить лидерские и бизнес-компетенции, стать участниками значимых проектов и изменений.

Одна из задач Корпоративного университета – сформировать пул кандидатов, способных не только занять управленческую позицию, но и возглавить новые проекты, которые Компании необходимо будет реализовать в рамках стратегии и операционной деятельности. Исходя из этого планируется, что образовательные программы в Корпоративном университете будут создаваться под решение конкретных бизнес-задач и охватывать, в том числе, работников дочерних компаний. Для разработки и реализации образовательных программ планируется привлекать внутренних экспертов, ведущих российских провайдеров обучения и корпоративные университеты транспортной отрасли. В планах также развитие платформы для организации онлайн-обучения.

Среднегодовое количество часов обучения на одного работника составило 31 ч., при этом среди летного состава оно составило 48 ч., среди бортпроводников – 52, а среди наземного персонала – 12 ч.

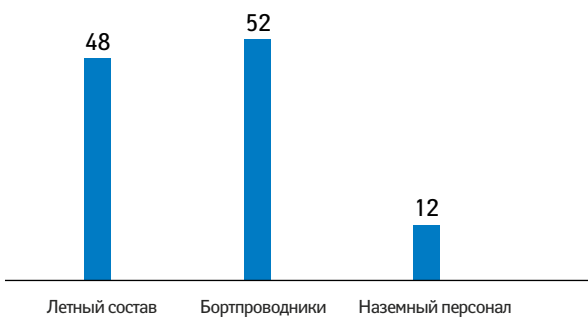
Аэрофлот также реализует программу повышения квалификации и профессионального обучения для работников, выходящих на пенсию. Так, в Компании существует практика переобучения персонала в связи с досрочным выходом на пенсию (например, переучивание пилотов на диспетчеров, переучивание бортпроводников на наземные специальности).



#

Среднее количество часов обучения в год на одного работника в 2023 году, Группа «Аэрофлот»¹, ч.

МЭР 31



¹ Данные представлены по обучению работников ПАО «Аэрофлот», ООО «Авиакомпания «Победа», АО «Авиакомпания «Россия», АО «Аэромар-ДВ», АО «Шеротель», ООО «Аэрофлот Техникс», ЧПОУ «Авиашкола Аэрофлота» и ООО «АФЛТ-Системс».

«АВИАШКОЛА АЭРОФЛОТА»

Аэрофлот имеет собственный уникальный тренажерный комплекс для подготовки летных и кабинных экипажей. Тренажерный комплекс используется как единый учебный центр Группы «Аэрофлот». Работники Группы проходят обучение и переобучение в «Авиашколе Аэрофлота». Она готовит авиационный, наземный и инженерно-технический персонал. Для работников проводится подготовка на более чем 20 авиационных тренажерах различных типов воздушных судов.

Профессиональная подготовка членов летного экипажа в соответствии с требованиями федеральных авиационных правил проводится в летных подразделениях авиакомпаний Группы и «Авиашколе Аэрофлота» по следующим направлениям:

- теоретическая подготовка и тренировка на летном тренажере;
- подготовка по аварийно-спасательному оборудованию воздушного судна и тренировка процедур аварийной эвакуации на суше и на воде;
- подготовка пилотов по вопросам человеческого фактора и управления ресурсами кабины экипажа;
- подготовка в области авиационной и транспортной безопасности;
- подготовка по перевозке опасных грузов;
- подтверждение соответствия уровня знаний авиационного английского языка не ниже четвертого уровня согласно требованиям международной организации гражданской авиации;
- подготовка к полетам, связанным с сезонными метеорологическими особенностями.

В 2023 году в системе подготовки пилотов выделено новое самостоятельное направление – **«Развитие компетенций летного состава»**. Основные задачи направления:

- разработка и совершенствование новой процедуры отбора кандидатов при приеме на работу в качестве пилота в авиакомпании «Аэрофлот»;
- разработка категорирования пилотов в зависимости от уровня подготовки;
- разработка новой структуры и редакции «Руководства по производству полетов эксплуатанта», регламентирующего подготовку летного состава в авиакомпании.

Повышение квалификации членов летного экипажа проводилось путем теоретической подготовки и сдачи тестов с использованием автоматизированной информационной системы «Профессиональная подготовка летного состава». Внедрена поддержка курсов в прогрессивном формате подготовки H5P, который обеспечивает создание и проведение обучения с использованием интерактивного контента. Теперь процесс тренировок и обучения включает разнообразные интерактивные задания, видеоматериалы, динамичные упражнения и другие интересные возможности, которые позволяют пилотам лучше усваивать полезную информацию и не терять интерес и мотивацию в процессе подготовки. Реализован функционал обратной связи в формате вопросов и опросов летного состава.

В 2023 году Аэрофлот продолжил совершенствовать программы подготовки членов летного экипажа. Были разработаны, утверждены и введены в действие новые издания «Программы подготовки членов летного экипажа» и «Программы подготовки командира воздушного судна».

В отчетном периоде Компания развивала обновленную систему подготовки пилотов. Новый подход ориентирован на разработку программы подготовки пилота, основанной на синтезе информации, например, из полетных данных, включая инциденты и происшествия, аудиторских наблюдений, данных об обучении, включая тренажерную подготовку. Анализ такого большого объема информации позволяет определить и развивать те компетенции пилотов, которые необходимы им для безопасного и эффективного пилотирования. Освоение определенного числа компетенций позволяет пилоту справиться с непредвиденными ситуациями в полете и принимать правильные решения, которым пилот не был целенаправленно обучен. Новая система позволит повысить уровень безопасности полетов Аэрофлота и обучить пилотов дополнительным навыкам.

>20

авиационных тренажеров различных типов воздушных судов

Также в Компании каждые полгода в соответствии с требованиями федеральных авиационных правил проводится подготовка пилотов к действиям в аварийных ситуациях по программе регулярной подготовки пилотов на комплексном пилотажном тренажере. Регулярная подготовка проводится для поддержания навыков пилотирования и управления воздушным судном как в условиях нормальной эксплуатации, так и при возникновении аварийных обстоятельств в простых и сложных метеословиях. Приоритетом программы является поддержание, оценка и дальнейшее развитие компетенций пилота, которые позволят членам летного экипажа обеспечить безопасность полета при любых видах аварийной, исключительной обстановки или режима, вызванных неисправностями силовой установки, планера или систем, пожаром или другими отрицательными факторами.



Тренажеры по аварийно-спасательной подготовке



Тренажер применения бортового аварийно-спасательного оборудования при аварийной посадке на воду

Тренажеры аварийно-спасательных процедур основной двери, служебной двери, аварийных выходов и других операций по типам воздушных судов



Тренажер эвакуации по аварийно-спасательным трапам для различных типов воздушных судов

Тренажер тушения реального огня при пожаре на борту воздушного судна



Комплект бортового аварийно-спасательного оборудования по типам воздушных судов

«АВИАШКОЛА АЭРОФЛОТА»

(ПРОДОЛЖЕНИЕ)

Ежегодно обучение по программам подготовки, переподготовки, повышения квалификации и сертификации проходят около 30 тыс. слушателей или более 14 тыс. работников и кандидатов как внутри авиакомпании «Аэрофлот», так и в сторонних учреждениях, включая дочернюю компанию «Авиашкола Аэрофлота».

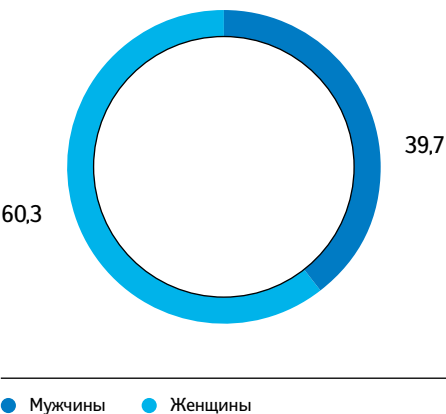
В 2023 году в «Авиашколе Аэрофлота» обучение прошли 38,1 тыс. работников Группы, при этом наибольшее количество часов обучения приходится на бортпроводников – 104,8 тыс., что на 8,3 % больше значения 2022 года.

288,8 млн руб.¹

общая сумма расходов на обучение работников в 2023 году, в среднем на одного работника – 13,1 тыс. руб.

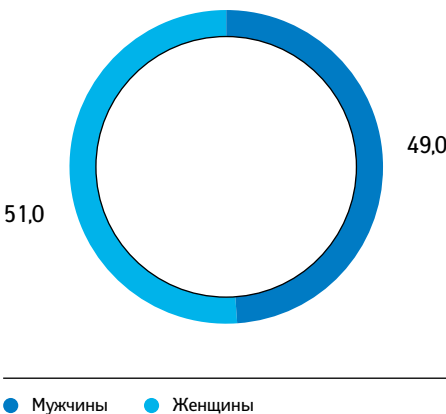
#

Работники Группы «Аэрофлот», прошедшие обучение в «Авиашколе Аэрофлота», в разбивке по полу, 2023 год, %



#

Количество часов обучения работников Группы «Аэрофлот» в «Авиашколе Аэрофлота» в разбивке по полу, 2023 год, %



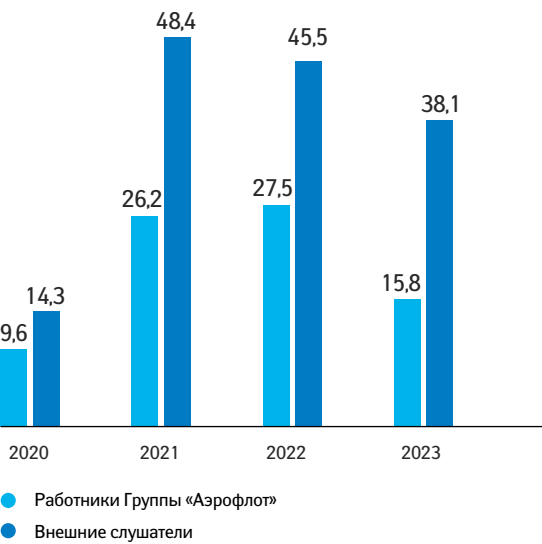
Тренажер долетел до юбилея

В 2023 году исполнилось 10 лет с момента ввода в эксплуатацию тренажера Full Flight Simulator самолета SSJ100. Он принадлежит к новейшему поколению тренажеров Reality 7 и позволяет на разных этапах полета воссоздать внешнюю обстановку, максимально приближенную к реальности. На тренажере отрабатываются навыки пилотирования SSJ100, а также технологии действий экипажа в штатных, сложных и аварийных ситуациях. За все время использования тренажера в Аэрофлоте было проведено более 12 тыс. тренировочных сессий, что составляет более 48 тыс. ч.



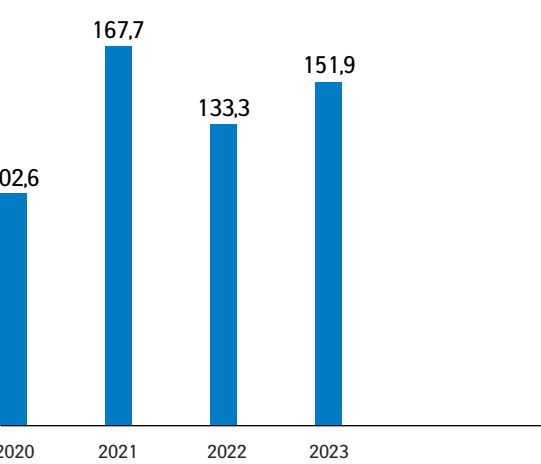
#

Количество обучающихся в «Авиашколе Аэрофлота», тыс. человек



#

Количество часов обучения работников Группы «Аэрофлот» в «Авиашколе Аэрофлота», тыс. ч.



#

Количество часов обучения работников Группы «Аэрофлот» в «Авиашколе Аэрофлота» в разбивке по типу обучения, 2023 год, %



¹ Данные представлены по ПАО «Аэрофлот», АО «Авиакомпания «Россия», АО «Аэромар-ДВ», АО «Шеротель» и ООО «АФЛТ-Системс».

#10

ПРИЛОЖЕНИЕ

TCFD

SASB

GRI

Приложения



ОБ ОТЧЕТЕ

GRI 2-2, 2-3

ПЕРИОД И ГРАНИЦЫ ОТЧЕТНОСТИ

Отчет о деятельности в области устойчивого развития Группы «Аэрофлот»¹ (далее – Отчет) представляет ключевые результаты деятельности Группы в области устойчивого развития, общий подход к управлению ESG-вопросами.

Группа «Аэрофлот» ежегодно публикует нефинансовую отчетность, предыдущий отчет о деятельности в области устойчивого развития был опубликован в 2023 году. Отчетный период совпадает с периодом финансовой отчетности по МСФО: с 1 января 2023 года по 31 декабря 2023 года.

Дата публикации настоящего Отчета: 3 июля 2024 года.

Периметр раскрытия информации в Отчете соответствует перечню юридических лиц в финансовой отчетности по МСФО. В случаях, если границы раскрытия отдельного показателя отличались от общих, в тексте Отчета давалось пояснение.

+ Подробнее со структурой Группы «Аэрофлот» можно ознакомиться в разделе «Структура Группы «Аэрофлот».

ПОДХОД К ПОДГОТОВКЕ НЕФИНАНСОВОЙ ОТЧЕТНОСТИ

GRI 2-4, 2-5, 2-14

Отчет составлен в соответствии с международными стандартами и руководствами по подготовке нефинансовой отчетности:

- Стандарты Глобальной инициативы по отчетности в области устойчивого развития (GRI Standards 2021);
- Стандарты учета в области устойчивого развития для компаний сектора авиаперевозок (SASB Airlines);
- Рекомендации Международной рабочей группы по вопросам раскрытия финансовой информации, связанной с изменением климата (TCFD).

Группа «Аэрофлот» также выражает приверженность Целям в области устойчивого развития ООН и раскрывает свой вклад в их достижение.

Кроме того, при подготовке отчетности Группа «Аэрофлот» также опиралась на методические рекомендации Министерства экономического развития Российской

Федерации по подготовке отчетности об устойчивом развитии и рекомендации Банка России по раскрытию публичными акционерными обществами нефинансовой информации, связанной с деятельностью таких обществ (информационное письмо от 12 июля 2021 года № ИН-06-28/49).

Внешнее заверение Отчета не проводилось.

Все заявления прогнозного характера базируются на информации, имеющейся у Группы «Аэрофлот» на дату составления Отчета, и могут быть изменены по не зависящим от Группы причинам.

Совет директоров ПАО «Аэрофлот» рассматривает и принимает Отчет о деятельности в области устойчивого развития Группы «Аэрофлот». Настоящий Отчет утвержден 24 мая 2024 года (протокол № 24).

ОПРЕДЕЛЕНИЕ СУЩЕСТВЕННЫХ ТЕМ

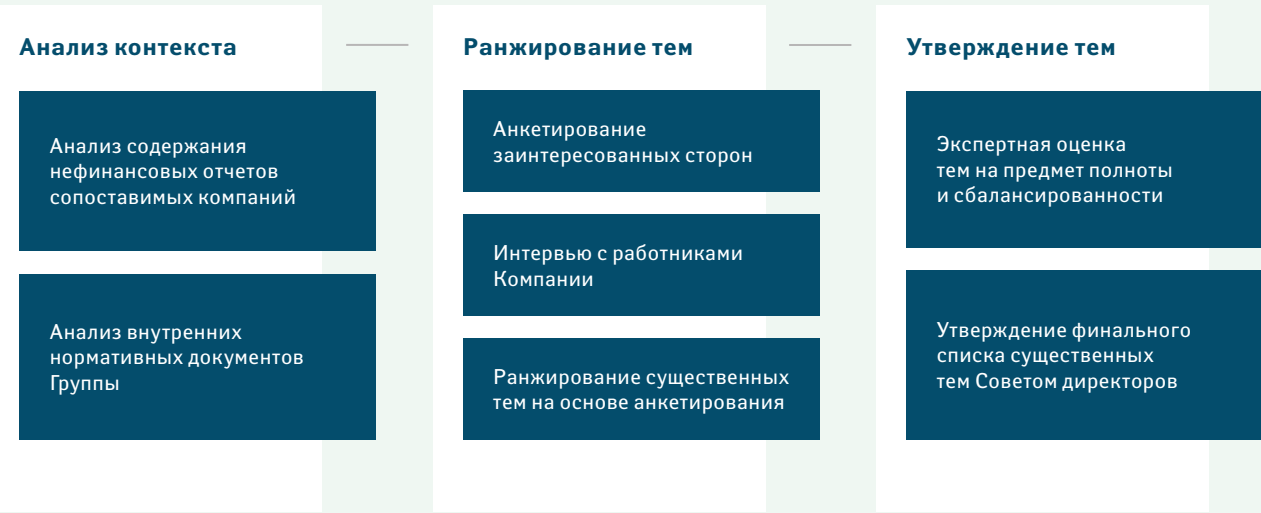
GRI 3-1, 3-2, 3-3

Аэрофлот признает существенными вопросы, по которым Группа оказывает значимое воздействие на экономику, окружающую среду и общество или может сильно повлиять на оценки и решения заинтересованных сторон.

В отличие от 2022 года в отчетном году Аэрофлот сфокусировался на выявлении и ранжировании воздействий Группы, нежели непосредственно на оценке существенных тем.

Процесс определения существенных вопросов в Аэрофлоте

GRI 3-1



Для ранжирования существенных тем по приоритетности Группа «Аэрофлот» провела опрос заинтересованных сторон. В целях учета мнения широкого круга сторон были опрошены как работники Группы, так и внешние заинтересованные стороны, включая опрос в системе «Пульс» для инвесторов. В результате был составлен список из 19 проранжированных по значимости существенных тем.

По сравнению с прошлым отчетным периодом перечень существенных тем уменьшился с 20 до 19. Тема «Шумовое воздействие» была исключена, поскольку по результатам анализа не была выявлена как существенная.

Соответствующую информацию Группа продолжает раскрывать в необходимом объеме в других разделах. Ряд близких вопросов были сгруппированы или переименованы. Например, «Противодействие коррупции» и «Конкурентное поведение» были объединены в тему «Деловая этика и противодействие коррупции». Помимо этого, были добавлены новые вопросы для раскрытия: «Инновации и цифровизация» и «Своевременное выполнение рейсов».

¹ В Отчете используются наименования: Группа «Аэрофлот», Группа, компании Группы в отношении Группы «Аэрофлот» и ПАО «Аэрофлот», Аэрофлот, авиакомпания «Аэрофлот», Компания в отношении ПАО «Аэрофлот».

ОБ ОТЧЕТЕ (ПРОДОЛЖЕНИЕ)

Перечень существенных тем в 2023 году в порядке приоритетности GRI 3-2

Существенные темы		
Е	S	G
Приоритет 1		
Не выявлено	Безопасность полетов	- Кибербезопасность и защита персональных данных - Деловая этика и противодействие коррупции - Клиентоориентированность - Своевременное выполнение рейсов новое
Приоритет 2		
- Энергопотребление - Выбросы загрязняющих веществ, сбросы и отходы - Выбросы парниковых газов	- Транспортная доступность - Обучение и развитие - Занятость и деловые практики - Разнообразие и равные возможности	- Ответственная цепочка поставок - Экономическая результативность - Прозрачная система корпоративного управления - Инновации и цифровизация новое
Приоритет 3		
Водопотребление	- Здоровье и безопасность на рабочем месте - Непрямые экономические воздействия и взаимодействие с местными сообществами	Не выявлено

СТРУКТУРА ГРУППЫ «АЭРОФЛОТ»

Список компаний Группы «Аэрофлот», информация в отношении которых составляет периметр раскрытия информации в настоящем Отчете.

Название компании	Вид деятельности	Доля участия на 31 декабря 2023 года, %
ПАО «Аэрофлот»	Реализация воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов, почты на внутренних и международных направлениях и выполнение авиационных работ, включая осуществление деятельности по обеспечению пассажиров и багажа	
АО «Авиакомпания «Россия»	Реализация воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов, почты на внутренних и международных направлениях и выполнение авиационных работ, включая осуществление деятельности по обеспечению пассажиров и багажа	75 % минус одна акция
АО «Авиакомпания «Победа»	Воздушные перевозки пассажиров, багажа, грузов и почты на внутренних и международных направлениях на коммерческой основе в соответствии с требованиями Воздушного кодекса Российской Федерации и других нормативно-правовых актов Российской Федерации и Общества в области гражданской авиации, а также лицензиями на эксплуатацию авиалиний, выдаваемыми в установленном порядке	100 %
ООО «Аэрофлот Техникс»	Осуществление технического обслуживания и ремонта воздушных судов отечественного и иностранного производства	100 %
АО «Аэромар»	Производство и доставка бортового питания для авиакомпаний, реализация торговли на борту, уборка и экипировка воздушных судов	51 %
АО «АэроМар-ДВ»	Производство и предоставление бортового питания и напитков	АО «Аэромар» владеет 51 %-ной долей уставного капитала АО «Аэромар-ДВ»
ЧПОУ «Авиашкола Аэрофлота»	Оказание образовательных услуг, в том числе подготовка бортпроводников	100 %
АО «Шеротель»	Реализация гостиничных услуг и эксплуатации залов ожидания повышенной комфортности в аэропортах	100 %
ООО «АФЛТ-Системс»	Проектирование и реализация ключевых инициатив и проектов Группы «Аэрофлот» в области информационных технологий	66 %

263

ВКЛАД ГРУППЫ «АЭРОФЛОТ» В ДОСТИЖЕНИЕ ЦЕЛЕЙ УСТОЙЧИВОГО РАЗВИТИЯ ООН

(ПРОДОЛЖЕНИЕ)

ЦУР ООН	Национальные проекты России	Национальные цели России	Приоритетные задачи ЦУР ООН и национальных целей развития Российской Федерации	Вклад Аэрофлота	Результаты 2023 года
	Экология	Комфортная и безопасная среда для жизни	Повышение качества воды посредством уменьшения загрязнения, ликвидации сброса отходов и сведения к минимуму выбросов опасных химических веществ и материалов, сокращения вдвое доли неочищенных сточных вод и значительного увеличения масштабов рециркуляции и безопасного повторного использования сточных вод во всем мире	Сокращение сбросов сточных вод	0 % сбросов сочных вод и загрязняющих веществ в водные объекты
			Повышение показателей энергоэффективности	Повышение энергоэффективности при реализации операционной деятельности	1,07 ТДж/пкм удельное потребление энергии (–6,2 % к 2022 году)
	- Малое и среднее предпринимательство - Производительность труда - Образование	- Достойный эффективный труд и успешное предпринимательство - Возможности для самореализации и развития талантов	- Защита трудовых прав и содействие обеспечению надежных и безопасных условий работы для всех трудящихся - Поддержание темпов устойчивого роста доходов населения и пенсионного обеспечения - Развитие малого и среднего бизнеса, увеличение числа занятых - Формирование эффективной системы выявления, поддержки и развития способностей и талантов у детей и молодежи	Создание новых рабочих мест, обеспечение работников достойной оплатой труда и социальными льготами Организация систем для карьерного роста работников внутри Компании, регулярного обучения и повышения профессиональной квалификации Поддержка значимой доли закупок у малого и среднего бизнеса	31,5 тыс. человек – численность персонала в Группе 6,7 тыс. получателей корпоративной пенсии 61,1 % работников охвачено коллективными договорами >90 % российских продуктов и напитков на бортах Компании В 2,8 раза увеличен стоимостной объем договоров с субъектами МСП
	- Цифровая экономика - Туризм и индустрия гостеприимства - Модернизация транспортной инфраструктуры	Цифровая трансформация	- Поддержка разработок, исследований и инноваций в сфере отечественных технологий - Достижение цифровой зрелости	Вклад в развитие отечественного авиастроения в качестве крупнейшего эксплуатанта SSJ100 Влияние на транспортную доступность и связность регионов, запуск рейсов по новым направлениям между регионами Организация перевозок по социально значимым маршрутам Разработка и переход на отечественные цифровые системы	216 направлений полетов в Группе «Аэрофлот» 92,4 % – доля отечественных ИТ-систем в Компании 78 отечественных судов в парке Группы «Аэрофлот»
		Достойный, эффективный труд и успешное предпринимательство	Поддержка и поощрение активного участия всех людей в социальной, экономической и политической жизни независимо от их возраста, пола, инвалидности, расы, этнической принадлежности, происхождения, религии и экономического или иного статуса	Создание возможностей и рабочих мест для людей с ограниченными возможностями здоровья	125 работников с ограниченными возможностями (+8,7 % к 2022 году)
	Туризм и индустрия гостеприимства	Региональное развитие	Обеспечение доступа к безопасным, недорогим, доступным и экологически устойчивым транспортным системам на основе повышения безопасности дорожного движения, в частности расширения использования общественного транспорта, уделяя особое внимание нуждам тех, кто находится в уязвимом положении, женщин, детей, инвалидов и пожилых лиц	Расширение транспортной доступности городов страны	61 город России в маршрутной сети

(ПРОДОЛЖЕНИЕ)

267

КОЛИЧЕСТВЕННЫЕ ДАННЫЕ

УПРАВЛЕНИЕ УСТОЙЧИВЫМ РАЗВИТИЕМ

Результаты закупочной деятельности Группы «Аэрофлот» GRI 204-1

Показатель	2020	2021	2022	2023
В денежном выражении				
Общая сумма заключенных договоров, млрд руб.	351,1	581,9	432,8	1 300,5
Доля заключенных договоров по результатам конкурентных, состязательных закупок ¹ , %	43,6	54,3	32,0	20,5
Доля заключенных договоров с субъектами МСП, %	6,0	6,4	18,2	17,1
Доля заключенных договоров с местными поставщиками, %	47,3	43,4	80,6	83,2
В количественном выражении				
Количество заключенных договоров, шт.	8 201	9 113	6 395	10 342
Доля заключенных договоров по результатам конкурентных, состязательных закупок, %	22,8	21,6	16,9	9,6
Доля заключенных договоров с субъектами МСП, %	23,3	27,9	52,6	39,7
Доля заключенных договоров с местными поставщиками, %	30,2	43,4	84,8	89,0

¹ Без учета рамочных договоров, заключенных по основанию закупки у единственного поставщика в условиях экономических санкций, фактические закупки, по которым проводятся закупки на состязательной основе. Снижение доли конкурентных закупок является последствием ограничительных мер Правительства Российской Федерации: принято постановление от 6 марта 2022 года № 301 «Об основаниях неразмещения в единой информационной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд сведений о закупках товаров, работ, услуг, информации о поставщиках (подрядчиках, исполнителях), с которыми заключены договоры», согласно которого ПАО «Аэрофлот» как заказчик, попавший под санкции, не размещал в единой информационной системе сведения о закупках и информацию о поставщиках. При этом проведение закупок стало возможным для конкурентных закупок только в закрытой форме или иными неконкурентными, в том числе состязательными способами, предусмотренными Положением о закупках.

ИЗМЕНЕНИЕ КЛИМАТА И ЭНЕРГОЭФФЕКТИВНОСТЬ

Выбросы CO₂, тыс. тонн CO₂-экв.

Показатель	2022	2023
Прямые выбросы парниковых газов (охват 1)	8 314,2	9 462,8
Косвенные выбросы парниковых газов (охват 2)	48,7	54,8
Косвенные неэнергетические выбросы парниковых газов (охват 3)	1 750,8	2 010,1

Объем прямых выбросов CO₂ от авиационных перевозок по авиакомпаниям Группы «Аэрофлот», тыс. тонн CO₂-экв. GRI 305-1, SASB TR-AL-110a.1, МЭР 20

Показатель	2020	2021	2022	2023
Группа «Аэрофлот»	6 655,6	8 976,3	8 201,7	9 348,5
• «Аэрофлот»	4 202,7	5 216,2	4 955,3	5 919,5
• «Россия»	1 498,1	2 287,2	1 908,3	1 922,4
• «Победа»	954,9	1 472,9	1 338,1	1 506,5

Интенсивность выбросов парниковых газов от авиаперевозок Группы «Аэрофлот» GRI 305-4

Показатель	Ед. изм.	2020	2021	2022	2023
Удельные выбросы CO ₂ от авиаперевозок	г CO ₂ -экв. / пкм ¹	99,4	89,7	83,3	75,8
	г CO ₂ -экв. / ткм ²	940,4	871,1	844,6	772,9

Снижение выбросов парниковых газов ПАО «Аэрофлот», тыс. тонн CO₂-экв. GRI 305-5

Показатель	2020	2021	2022	2023
Снижение выбросов парниковых газов, в том числе:	29,4	37,0	26,7	34,2
• сокращение веса воздушных судов	19,3	21,8	18,3	22,9
• оптимизация предполетных процедур	4,9	7,6	7,2	8,2
• улучшение аэродинамических свойств самолетов	5,2	7,6	1,2	3,1

¹ Выполненный пассажирооборот (пкм) – мера измерения фактически использованной пассажирской провозной емкости, обозначает перемещение одного пассажира на расстояние один километр, измеряется в пассажиро-километрах.

² Выполненный тоннокилометраж (ткм) – мера измерения фактически использованной грузопассажирской провозной емкости, которой располагает авиакомпания. Обозначает фактическое перемещение одной тонны груза (пассажиров из расчета 90 кг за одного пассажира и коммерческого груза) на расстояние один километр, измеряется в тонно-километрах.

КОЛИЧЕСТВЕННЫЕ ДАННЫЕ
(ПРОДОЛЖЕНИЕ)

Потребление энергии в Группе «Аэрофлот» в разбивке по источникам, *ТДж*
GRI 302-1

Показатель	2020	2021	2022	2023
Общее энергопотребление	93 711,5	126 239,6	112 374,5	132 104,8
Топливо	93 291,4	125 731,7	111 827,9	131 483,5
• Авиационное топливо	93 180,1	125 605,5	111 727,4	131 385,6
• Дизельное топливо	60,0	70,6	53,4	55,1
• Бензин	42,7	44,6	35,8	31,0
• Авиационные масла	8,6	11,1	11,4	11,9
Электроэнергия	190,1	232,9	228,2	254,5
Тепловая энергия	229,9	275,0	318,3	366,7
Газ	0,01	0,01	0,01	0,01

ОХРАНА ОКРУЖАЮЩЕЙ СРЕДЫ

Количество забираемой воды в Группе «Аэрофлот» в разбивке по источникам, *тыс. м³*
GRI 303-3, МЭР 13, 14

Показатель	2020	2021	2022	2023
Общее количество забираемой воды	283,8	324,9	340,4	351,5
Из природных источников	1,2	0,0	0,0	0,0
Из водоканала	282,6	324,8	340,4	351,5
Повторно используемая вода	0,0	0,0	0,0	0,0

Объем сбросов использованной воды в Группе «Аэрофлот» в разбивке по типу очистки
GRI 303-4, МЭР 15

Показатель	2020	2021	2022	2023
Общий объем сбросов использованной воды, тыс. м³	296,6	369,6	382,6	398,1
Эффективность водопользования, м³/тыс. руб.	0,003	0,002	0,002	0,001

Выбросы в атмосферу от стационарных источников в Группе «Аэрофлот» в разбивке по загрязняющим веществам, *тонн*
GRI 305-7, МЭР 19

Показатель	2022	2023
Общий объем выбросов загрязняющих веществ	38,8	35,4
SOx	2,6	2,8
NOx	4,2	5,5
Твердые частицы	3,6	1,6
Летучие органические соединения	16,9	15,0
Прочие выбросы	11,5	10,6

ОХРАНА ОКРУЖАЮЩЕЙ СРЕДЫ
(ПРОДОЛЖЕНИЕ)

Отходы Группы «Аэрофлот» по классам опасности, *тонн*
GRI 306-3, 306-4, 306-5, МЭР 17

Показатель	2020	2021	2022	2023
Общее количество отходов	13 201,6	13 140,8	13 327,5	12 655,8
Опасные отходы ¹	106,3	128,4	206,8	99,0
• I класс	2,3	2,7	0,7	0,4
• II класс	30,7	6,7	1,8	2,9
• III класс	73,3	119,0	204,3	95,8
Неопасные отходы ²	13 095,2	13 012,4	13 120,7	12 556,7
• IV класс	6 230,9	6 065,1	6 478,8	5 454,3
• V класс	6 864,3	6 947,3	6 641,9	7 102,4

Обращение с отходами Группы «Аэрофлот», *тонн*
GRI 306-4, 306-5, МЭР 18

Показатель	2020	2021	2022	2023
Отходы, направляемые на переработку				
Утилизация	984,5	1 297,4	2 569,2	1 192,7
Обезвреживание	446,8	330,3	343,1	159,4
Размещение отходов				
Захоронение	6 781,6	6 483,6	1 367,8	1 412,2
Прочие операции				
Передано на обработку региональному оператору	4 988,6	5 029,5	9 047,5	9 891,4

Обращение с отходами медицинского центра «Аэрофлот», *тонн*
GRI 306-5

Показатель	2020	2021	2022	2023
Общее количество медицинских отходов	194,4	253,9	271,2	206,0
Класс А	187,9	246,8	260,3	199,6
Класс Б	6,5	6,9	10,5	6,2
Класс В	0	0	0	0
Класс Г	0,1	0,3	0,4	0,1
Класс Д	0	0	0	0
Количество отходов, отправленных на утилизацию	194,4	253,9	271,2	206,0
Сжигание	194,4	253,9	271,2	206,0

¹ К опасным отходам отнесены отходы I–III классов опасности.
² К неопасным отходам отнесены отходы IV–V классов опасности.

РАЗВИТИЕ МЕСТНЫХ СООБЩЕСТВ

Расходы на благотворительную деятельность, *млн руб.*
GRI 203-1, МЭР 34

Показатель	2020	2021	2022	2023
Расходы на благотворительную деятельность, в том числе:	31,4	22,2	21,3	54,5
• искусство, культура, сохранение историко-архитектурных памятников	0,0	0,0	0,0	31,0
• охрана окружающей среды и защита животных	0,0	0,0	0,0	3,1
• поддержка социально уязвимых групп населения ¹	14,6	11,1	10,6	7,9
• оказание адресной поддержки	16,8	11,1	10,7	12,6

Расходы на спонсорскую деятельность, *млн руб.*
GRI 203-1

Показатель	2020	2021	2022	2023
Расходы на спонсорскую деятельность, в том числе:	1 360,7	1 054,3	335,8	319,5
• футбол	1 086,1	931,5	166,7	166,7
• прочие виды спорта	274,6	122,8	169,2	152,9

¹ К социально уязвимым группам населения отнесены дети-сироты, ветераны, пенсионеры, граждане с инвалидностью.

УПРАВЛЕНИЕ БЕЗОПАСНОСТЬЮ

Количество человек, охваченных системой управления охраной труда
GRI 403-8

Показатель	Ед. изм.	2020	2021	2022	2023
Работники, охваченные системой управления охраной труда	тыс. человек	36,8	34,9	31,8	31,3
	%	100	100	100	100
Работники, охваченные системой управления охраной труда, прошедшей процедуру внутреннего аудита	тыс. человек	25,3	31,0	29,2	28,3
	%	71,6	93,4	91,9	96,6
Работники, охваченные системой управления охраной труда, прошедшей процедуру независимого аудита / сертификации третьей стороной	человек	21	21	1	183
	%	0,06	0,06	0,0	0,6

Производственный травматизм в Группе «Аэрофлот»
GRI 403-9

Показатель	Ед. изм.	2020	2021	2022	2023
Зарегистрированные несчастные случаи					
Количество несчастных случаев в разбивке по степени тяжести	шт.	17	21	28	33
Смертельный исход	шт.	0	0	0	0
Тяжелая степень тяжести (исключая травмы с летальным исходом)	шт.	2	2	2	1
Легкая степень тяжести	шт.	15	19	26	32
Общее количество отработанных часов	млн ч.	41,6	46,0	42,2	37,4
Коэффициенты травматизма					
Коэффициент частоты травматизма на тысячу работников	расчетный показатель	0,48	0,63	0,88	1,13
Коэффициент частоты травматизма с временной потерей трудоспособности (LTIFR)	расчетный показатель	0,41	0,46	0,66	0,88
Коэффициент тяжелого травматизма на производстве (исключая травмы с летальным исходом)	расчетный показатель	0,05	0,04	0,05	0,03
Коэффициент частоты производственного травматизма со смертельным исходом	расчетный показатель	0,00	0,00	0,00	0,00

Профессиональные заболевания в Группе «Аэрофлот», шт.
GRI 403-10

Показатель	2020	2021	2022	2023
Профессиональные заболевания среди работников				
Количество случаев со смертельным исходом в результате профессиональных заболеваний	0	0	0	0
Количество случаев профессиональных заболеваний	29	28	31	22

РАБОТНИКИ¹

Фактическая численность работников
GRI 2-7

Показатель	Ед. изм.	2020	2021	2022	2023
Фактическая численность работников	тыс. человек	37,4	36,1	32,3	31,5
В разбивке по полу					
Мужчины	тыс. человек	16,7	16,1	14,7	14,1
	%	44,8	44,5	45,5	44,8
Женщины	тыс. человек	20,6	20,0	17,6	17,4
	%	55,2	55,5	54,5	55,2
В разбивке по категориям					
Летный состав	тыс. человек	4,2	4,1	3,9	3,9
	%	11,4	11,3	12,1	12,3
Бортпроводники	тыс. человек	11,8	11,3	10,5	10,4
	%	31,6	31,3	32,4	33,0
Наземный персонал	тыс. человек	14,5	14,7	12,9	11,2
	%	38,9	40,8	39,9	35,7
Персонал неавиационных компаний	тыс. человек	6,8	6,0	5,0	6,0
	%	18,1	16,6	15,6	19,0
В разбивке по возрасту					
До 30 лет	тыс. человек	9,7	9,4	7,6	7,6
	%	26,0	26,0	23,6	24,2
30–50 лет	тыс. человек	19,0	18,4	17,2	16,9
	%	50,9	51,1	53,1	53,5
Старше 50 лет	тыс. человек	8,6	8,3	7,5	7,0
	%	23,1	22,9	23,3	22,3
В разбивке по региону					
Москва	тыс. человек	30,4	29,2	25,9	25,1
	%	81,5	80,9	80,2	79,8
Санкт-Петербург	тыс. человек	4,5	4,6	4,1	4,2
	%	12,2	12,7	12,7	13,4
Регионы	тыс. человек	2,2	2,1	2,1	2,1
	%	5,8	5,9	6,6	6,5
Зарубежные филиалы	тыс. человек	0,2	0,2	0,1	0,1
	%	0,5	0,5	0,4	0,2

¹ Данные представлены на конец отчетного периода (31 декабря 2022 года), если не сказано иного.

Численность работников, трудоустроенных по типу договора
GRI 2-7

Показатель	Ед. изм.	2020	2021	2022	2023
Общая численность работников, трудоустроенных по бессрочному договору	тыс. человек	35,0	33,0	30,1	29,4
В разбивке по полу					
Мужчины	тыс. человек	16,0	15,4	14,4	13,8
Женщины	тыс. человек	19,0	17,7	15,8	15,7
В разбивке по региону					
Москва	тыс. человек	28,5	26,7	24,2	23,5
Санкт-Петербург	тыс. человек	4,3	4,3	3,8	3,9
Регионы	тыс. человек	2,1	2,1	1,9	1,9
Зарубежные филиалы	человек	2	2	88	44
Общая численность работников, трудоустроенных по срочному договору	тыс. человек	2,4	3,0	2,2	2,1
В разбивке по полу					
Мужчины	тыс. человек	0,7	0,7	0,3	0,4
Женщины	тыс. человек	1,7	2,3	1,9	1,7
В разбивке по региону					
Москва	тыс. человек	1,9	2,5	1,7	1,7
Санкт-Петербург	человек	217	315	304	288
Регионы	человек	61	64	112	118
Зарубежные филиалы	человек	191	182	46	12

РАБОТНИКИ
(ПРОДОЛЖЕНИЕ)

Численность работников, трудоустроенных по типу занятости
GRI 2-7

Показатель	Ед. изм.	2020	2021	2022	2023
Общая численность работников, трудоустроенных на полную занятость	тыс. человек	36,5	35,9	32,2	31,4
В разбивке по полу					
Мужчины	тыс. человек	16,4	16,0	14,7	14,1
Женщины	тыс. человек	20,1	19,9	17,5	17,3
В разбивке по региону					
Москва	тыс. человек	29,7	29,0	25,8	25,1
Санкт-Петербург	тыс. человек	4,5	4,6	4,1	4,2
Регионы	тыс. человек	2,1	2,1	2,1	2,1
Зарубежные филиалы	человек	192	183	82	50
Общая численность работников, трудоустроенных на частичную занятость	человек	855	223	151	134
В разбивке по полу					
Мужчины	человек	345	98	64	86
Женщины	человек	510	125	87	48
В разбивке по региону					
Москва	человек	746	196	116	91
Санкт-Петербург	человек	67	14	17	25
Регионы	человек	40	12	11	12
Зарубежные филиалы	человек	1	1	7	6

Численность людей с ограниченными возможностями и работников, охваченных коллективными договорами
GRI 2-30, 405-1

Показатель	Ед. изм.	2020	2021	2022	2023
Общая численность людей с ограниченными возможностями	человек	156	148	115	125
Количество профсоюзов	шт.	15	16	16	16
Работники, охваченные коллективными договорами	%	73,7	68,0	64,2	61,1

Принятые на работу работники¹, тыс. человек
GRI 401-1

Показатель	2020	2021	2022	2023
Количество принятых на работу работников	3,5	6,1	3,3	4,6
В разбивке по полу				
Мужчины	1,5	2,6	1,6	2,5
Женщины	2,0	3,5	1,7	2,2
Количество выбывших работников	5,9	7,4	7,0	5,7
В разбивке по полу				
Мужчины	2,6	3,5	3,2	3,0
Женщины	3,3	3,8	3,9	2,7

Среднесписочная численность работников, тыс. человек
GRI 2-8

Показатель	2020	2021	2022	2023
Среднесписочная численность работников	35,3	33,1	31,8	29,2
В разбивке по полу				
Мужчины	16,8	16,5	15,7	14,1
Женщины	18,5	16,6	16,1	15,1
В разбивке по категориям				
Летный состав	4,3	4,1	4,0	3,9
Бортпроводники	10,4	9,4	9,5	8,8
Наземный персонал	20,5	19,6	18,4	16,6

Количество внештатных работников, тыс. человек

Внештатный персонал				
Количество внештатных работников	0,7	0,6	0,5	0,4

Текучесть кадров², %
GRI 401-1, МЭР 33

Показатель	2020	2021	2022	2023
Доля новоприбывших работников	9,9	17,7	8,8	13,2
Текучесть кадров	16,5	21,6	20,6	16,8

¹ Данные включают внутригрупповые переходы работников.
² Показатель скорректирован на внутригрупповые переходы работников.

РАБОТНИКИ
(ПРОДОЛЖЕНИЕ)

Отношение базового оклада мужчин и женщин в разбивке по категориям работников¹, %
GRI 405-2

Показатель	2020	2021	2022	2023
Летный состав				
Отношение базового оклада женщин к базовому окладу мужчин	84,1	82,8	80,8	79,9
Бортпроводники				
Отношение базового оклада женщин к базовому окладу мужчин	94,8	96,5	95,1	95,7
Наземный персонал				
Отношение базового оклада женщин к базовому окладу мужчин	102,3	101,5	91,2	95,2

Начальный (минимальный) размер оплаты труда в Группе «Аэрофлот»¹ в сравнении с МРОТ в Российской Федерации
GRI 202-1

Показатель	Ед. изм.	2020	2021	2022	2023
Минимальный размер оплаты труда в Группе «Аэрофлот»	руб.	19 586,0	24 428,0	26 428,5	28 858,0
Отношение МРОТ в Группе «Аэрофлот» к МРОТ в Российской Федерации	%	161,5	191,0	173,0	177,7

Обучение работников, тыс. человек
GRI 404-1, 404-3

Показатель	2020	2021	2022	2023
Количество работников, которые прошли периодическую оценку результативности и развития карьеры	3,4	3,3	1,3	14,6
В разбивке по полу				
Мужчины	2,3	2,5	0,8	8,2
Женщины	1,1	0,8	0,4	6,4
В разбивке по категориям				
Летный состав	0,9	1,0	0,2	3,0
Бортпроводники	1,0	0,7	0,8	6,7
Наземный персонал	1,5	1,6	0,3	4,9

Объем финансирования льготных программ, млрд руб.
GRI 401-2

Показатель	2020	2021	2022	2023
Объем финансирования льготных программ	2,4	2,3	2,1	1,9

Отпуск по уходу за ребенком
GRI 401-3

Показатель	Ед. изм.	2020	2021	2022	2023
Общее количество работников, взявших отпуск по уходу за ребенком		2 781	2 761	1 228	2 157
• Мужчины	человек	43	40	40	50
• Женщины	человек	2 738	2 721	1 188	2 107
Общее количество работников, вернувшихся на работу по окончании отпуска по уходу за ребенком		786	794	734	1 154
• Мужчины	человек	9	12	11	31
• Женщины	человек	777	782	723	1 123
Коэффициент возвращения работников на работу	%	28,3	28,8	59,8	53,5
Коэффициент возвращения мужчин на работу	%	20,9	30,0	27,5	62,0
Коэффициент возвращения женщин на работу	%	28,4	28,7	60,9	53,3
Общее количество работников, вернувшихся на работу по окончании отпуска по уходу за ребенком и продолжавших работать через 12 месяцев после возвращения на работу	человек	509	605	287	485
• Мужчины	человек	6	9	3	4
• Женщины	человек	503	596	284	481
Коэффициент удержания работников	%	92,4	77,0	36,1	59,9
Коэффициент удержания мужчин	%	54,5	100,0	25,0	22,2
Коэффициент удержания женщин	%	93,1	76,7	36,3	60,7

¹ Данные представлены по ПАО «Аэрофлот», АО «Авиакомпания «Россия», АО «Аэромар», АО «Аэромар-ДВ», ООО «Аэрофлот» Техникс» и ООО «АФЛТ-Системс».

РАБОТНИКИ
(ПРОДОЛЖЕНИЕ)

Права человека, тыс. человек
GRI 404-2

Показатель	2020	2021	2022	2023
Количество работников Компании, письменно ознакомившихся или прошедших тренинг по Кодексу деловой этики	1,4	3,2	1,9	3,2

Наставничество, тыс. человек
GRI 404-2

Показатель	2020	2021	2022	2023
Количество наставников, включенных в реестр наставников	1,3	1,1	1,2	0,7
Количество наставляемых работников	1,8	2,6	2,0	2,5

Кадровый резерв, человек
GRI 404-2

Показатель	2020	2021	2022	2023
Количество работников, входящих в кадровый резерв	198	457	448	396
Количество работников, которые приняли участие в отборе в кадровый резерв	22	848	1 119	1 587
Количество работников, которые прошли отбор в кадровый резерв	22	278	445	503
Количество работников, которые не прошли оценку / отказались от включения в кадровый резерв	0	1	32	0

Жалобы на практику трудовых отношений, шт.
GRI 2-25, 406-1

Показатель	2020	2021	2022	2023
Всего добровольных сообщений получено по классификатору «Климат в коллективе»	44	37	104	91
Обработано в течение отчетного периода	40	40	104	91
Урегулировано в течение отчетного периода	41	37	104	91
Общее количество случаев дискриминации за отчетный период	Случаи дискриминации зафиксированы не были			

ТАБЛИЦА
СООТВЕТСТВИЯ
ОТЧЕТА РУКОВОДСТВУ
СТАНДАРТОВ GRI

Заявление о применении	Группа «Аэрофлот» подготовила Отчет в соответствии со стандартами GRI за отчетный период с 1 января по 31 декабря 2023 года
GRI 1 применение	GRI 1: Принципы 2021 года
Применимые отраслевые стандарты GRI	Отсутствуют применимые отраслевые стандарты GRI

Показатель GRI	Определение показателя	ЦУР ООН	Раздел Отчета / комментарий	Страница	Исключенная информация	
					Требование	Причина / пояснение
GRI 2. Общие элементы отчетности						
Краткая информация об организации и подготовка отчетности						
GRI 2-1	Подробная информация об организации		Раздел 1. О Компании	8		
GRI 2-2	Юридические лица, включенные в отчетность организации в области устойчивого развития		Об Отчете	258		
GRI 2-3	Отчетный период, частота предоставления отчетности и контактная информация		Об Отчете	258		
GRI 2-4	Изменения в информации		Об Отчете	258		
GRI 2-5	Независимое заверение отчетности		Об Отчете		2–5	В отчетном периоде заверение Отчета не проводилось
Деятельность и работники организации						
GRI 2-6	Сведения о деятельности, цепочке создания добавленной стоимости и об иных деловых связях организации		Раздел 2. Управление устойчивым развитием	77		
GRI 2-7	Штатные работники организации	8, 10	Раздел 9. Работники	228	2–7-iii Работники с негарантированным количеством часов	В Группе «Аэрофлот» отсутствуют работники, трудоустроенные по договору с негарантированным количеством часов
			Количественные данные	279		

ТАБЛИЦА СООТВЕТСТВИЯ ОТЧЕТА
РУКОВОДСТВУ СТАНДАРТОВ GRI
(ПРОДОЛЖЕНИЕ)

Показатель GRI	Определение показателя	ЦУР ООН	Раздел Отчета / комментарий	Страница	Исключенная информация	
					Требование	Причина / пояснение
GRI 2-8	Внештатные работники организации		Раздел 9. Работники	228		
			Количественные данные	278		
Корпоративное управление						
GRI 2-9	Структура и состав управления		Раздел 2. Управление устойчивым развитием	61		
GRI 2-10	Порядок избрания и утверждения высшего органа управления		Раздел 2. Управление устойчивым развитием	61		
GRI 2-11	Раздел высшего органа управления		Раздел 2. Управление устойчивым развитием	61		
GRI 2-12	Роль высшего органа управления в обеспечении контроля над управлением воздействиями		Раздел 2. Управление устойчивым развитием	61		
GRI 2-13	Делегирование ответственности по управлению воздействиями		Раздел 2. Управление устойчивым развитием	61		
GRI 2-14	Роль высшего органа управления в утверждении отчетности об устойчивом развитии		Раздел 2. Управление устойчивым развитием Об Отчете	61		
GRI 2-15	Конфликт интересов		Раздел 3. Ответственные практики ведения бизнеса	85		
GRI 2-16	Передача критически важной информации		В отчетном году отсутствовали сообщения о критических проблемах Совету директоров			
GRI 2-17	Коллективные знания членов высшего органа корпоративного управления					В отчетном периоде обучение Совета директоров по вопросам устойчивого развития не проводилось
GRI 2-18	Оценка деятельности высшего органа управления					В отчетном периоде оценка не проводилась

Показатель GRI	Определение показателя	ЦУР ООН	Раздел Отчета / комментарий	Страница	Исключенная информация	
					Требование	Причина / пояснение
GRI 2-19	Политика вознаграждения		Раздел 2. Управление устойчивым развитием	61		
GRI 2-20	Порядок определения вознаграждения		Раздел 2. Управление устойчивым развитием	61		
GRI 2-21	Годовой общий коэффициент компенсации				2-21	Информация исключена в связи с конфиденциальностью данных
Стратегия, политики и практики						
GRI 2-22	Заявление о стратегии устойчивого развития		Обращение Председателя Совета директоров ПАО «Аэрофлот»	2		
			Обращение генерального директора ПАО «Аэрофлот»	4		
GRI 2-23	Обязательства, закрепленные во внутренних документах организации	16	Раздел 2. Управление устойчивым развитием	60		
GRI 2-24	Внедрение закрепленных обязательств		Раздел 2. Управление устойчивым развитием	60		
GRI 2-25	Механизмы снижения негативного воздействия		Раздел 2. Управление устойчивым развитием Количественные данные	68		
GRI 2-26	Механизмы обращения за консультациями и сообщения о проблемах		Раздел 2. Управление устойчивым развитием	72		
			Раздел 3. Ответственные практики ведения бизнеса	90		
GRI 2-27	Соблюдение законодательства		Раздел 6. Охрана окружающей среды	139		
GRI 2-28	Членство в ассоциациях		Раздел 2. Управление устойчивым развитием	72		

ТАБЛИЦА СООТВЕТСТВИЯ ОТЧЕТА
РУКОВОДСТВУ СТАНДАРТОВ GRI
(ПРОДОЛЖЕНИЕ)

Показатель GRI	Определение показателя	ЦУР ООН	Раздел Отчета / комментарий	Страница	Исключенная информация	
					Требование	Причина / пояснение
Взаимодействие с заинтересованными сторонами						
GRI 2-29	Подход к взаимодействию с заинтересованными сторонам		Раздел 2. Управление устойчивым развитием	72		
GRI 2-30	Коллективные договоры	8	Раздел 3. Ответственные практики ведения бизнеса	92		
			Количественные данные	278		
GRI 3. Существенные темы						
GRI 3-1	Порядок определения существенных тем		Об Отчете	259		
GRI 3-2	Перечень существенных тем		Об Отчете	259		
Энергопотребление						
GRI 3-3	Управление существенными темами		Раздел 5. Изменение климата и энергоэффективность	123		
GRI 302-1	Потребление энергии внутри организации	7, 8, 12, 13	Раздел 5. Изменение климата и энергоэффективность Количественные данные	125	302-1-b	Группа «Аэрофлот» не потребляет энергию из возобновляемых источников энергии
GRI 302-2	Потребление энергии за пределами организации	7, 8, 12, 13			302-2	Группа «Аэрофлот» не потребляет энергию за пределами организации
GRI 302-3	Энергоемкость	7, 8, 12, 13	Раздел 5. Изменение климата и энергоэффективность	125		
GRI 302-4	Сокращение энергопотребления	7, 8, 12, 13	Раздел 5. Изменение климата и энергоэффективность	134	Базовым годом для расчета сокращения энергопотребления является 2008 год – год утверждения Программы энергосбережения и повышения экологической эффективности	
GRI 302-5	Снижение потребности в энергии на производство продукции и оказание услуг	7, 8, 12, 13			Базовым годом для расчета сокращения энергопотребления является 2008 год – год утверждения Программы энергосбережения и повышения экологической эффективности	

Показатель GRI	Определение показателя	ЦУР ООН	Раздел Отчета / комментарий	Страница	Исключенная информация	
					Требование	Причина / пояснение
Водопотребление						
GRI 3-3	Управление существенными темами		Раздел 6. Охрана окружающей среды	155		
GRI 303-1	Использование воды как общественного ресурса		Раздел 6. Охрана окружающей среды	155		
GRI 303-2	Управление воздействиями, связанными со сбросами воды		Раздел 6. Охрана окружающей среды	155		
GRI 303-3	Водозабор		Раздел 6. Охрана окружающей среды	155		
			Количественные данные	271		
GRI 303-4	Сброс воды		Раздел 6. Охрана окружающей среды	155		
			Количественные данные	271		
GRI 303-5	Водопотребление		Раздел 6. Охрана окружающей среды	155		
Выбросы загрязняющих веществ, сбросы и отходы						
GRI 3-3	Управление существенными темами		Раздел 6. Охрана окружающей среды	153		
GRI 305-6	Выбросы озоноразрушающих веществ		Раздел 6. Охрана окружающей среды	153		
GRI 305-7	Выбросы в атмосферу оксидов азота (NOx), оксидов серы (SOx) и других значимых загрязняющих веществ		Раздел 6. Охрана окружающей среды	153		
			Количественные данные	271		
GRI 306-1	Образование отходов и значительные воздействия, связанные с отходами		Раздел 6. Охрана окружающей среды	144		
GRI 306-2	Управление значительным воздействием, связанным с отходами		Раздел 6. Охрана окружающей среды	144		
GRI 306-3	Образование отходов		Раздел 6. Охрана окружающей среды	145		
			Количественные данные	272		
GRI 306-4	Отходы, которые не пойдут на захоронение		Раздел 6. Охрана окружающей среды	148		
			Количественные данные	272		

ТАБЛИЦА СООТВЕТСТВИЯ ОТЧЕТА
РУКОВОДСТВУ СТАНДАРТОВ GRI
(ПРОДОЛЖЕНИЕ)

Показатель GRI	Определение показателя	ЦУР ООН	Раздел Отчета / комментарий	Страница	Исключенная информация	
					Требование	Причина / пояснение
GRI 306-5	Отходы, которые пойдут на захоронение и сжигание		Раздел 6. Охрана окружающей среды	145		
			Количественные данные	272		
Выбросы парниковых газов						
GRI 3-3	Управление существенными темами		Раздел 5. Изменение климата и энергоэффективность	123		
GRI 305-1	Прямые выбросы парниковых газов (область охвата 1)	3, 12, 13, 14, 15	Раздел 5. Изменение климата и энергоэффективность	129	305–1-с Выбросы биогенного CO ₂	Группа «Аэрофлот» не генерирует выбросы биогенного CO ₂
			Количественные данные	269		
GRI 305-2	Косвенные энергетические выбросы парниковых газов (область охвата 2)	3, 12, 13, 14, 15	Раздел 5. Изменение климата и энергоэффективность	129		
GRI 305-3	Прочие косвенные выбросы парниковых газов (область охвата 3)	3, 12, 13, 14, 15	Раздел 5. Изменение климата и энергоэффективность	129	305–3-с Выбросы биогенного CO ₂	Группа «Аэрофлот» не генерирует выбросы биогенного CO ₂
GRI 305-4	Интенсивность выбросов парниковых газов		Раздел 5. Изменение климата и энергоэффективность	131		
			Количественные данные	269		
GRI 305-5	Сокращение выбросов парниковых газов		Раздел 5. Изменение климата и энергоэффективность	134		
			Количественные данные	269		
Здоровье и безопасность на рабочем месте						
GRI 3-3	Управление существенными темами		Раздел 8. Управление безопасностью	217		
GRI 403-1	Системы управления ОТ и ПБ	8	Раздел 8. Управление безопасностью	217		
GRI 403-2	Определение опасностей, оценка риска и расследование происшествий	8	Раздел 8. Управление безопасностью	219		

Показатель GRI	Определение показателя	ЦУР ООН	Раздел Отчета / комментарий	Страница	Исключенная информация	
					Требование	Причина / пояснение
GRI 403-3	Службы охраны труда	8	Раздел 8. Управление безопасностью	219		
GRI 403-4	Участие, консультирование и доведение до сведения работников вопросов ОТ и ПБ	16	Раздел 8. Управление безопасностью	220		
GRI 403-5	Обучение работников в сфере ОТ и ПБ	8	Раздел 8. Управление безопасностью	220		
GRI 403-6	Профилактика и охрана здоровья рабочих	3	Раздел 8. Управление безопасностью	220		
GRI 403-7	Предупреждение и снижение воздействий в сфере ОТ и ПБ, напрямую связанных с деловыми отношениями	8	Раздел 8. Управление безопасностью	220		
GRI 403-8	Работники, попадающие под действие системы управления ОТ, ПБ и ООС	8	Раздел 8. Управление безопасностью	217		
			Количественные данные	274		
GRI 403-9	Производственный травматизм		Раздел 8. Управление безопасностью	221		
			Количественные данные	274		
GRI 403-10	Уровень профессиональной заболеваемости		Раздел 8. Управление безопасностью	222		
			Количественные данные	275		
Обучение и развитие						
GRI 3-3	Управление существенными темами		Раздел 9. Работники	248		
GRI 404-1	Среднегодовое количество часов обучения на одного работника		Раздел 9. Работники	248		
			Количественные данные	280		
GRI 404-2	Программы повышения квалификации, призванные поддерживать способность работников к занятости		Раздел 9. Работники	248		
			Количественные данные	282		

ТАБЛИЦА СООТВЕТСТВИЯ ОТЧЕТА РУКОВОДСТВУ СТАНДАРТОВ GRI (ПРОДОЛЖЕНИЕ)

Показатель GRI	Определение показателя	ЦУР ООН	Раздел Отчета / комментарий	Страница	Исключенная информация	
					Требование	Причина / пояснение
GRI 404-3	Доля работников, для которых проводится периодическая оценка результатов работы и развития карьеры		Раздел 9. Работники	248		
			Количественные данные	280		
Занятость и деловые практики						
GRI 3-3	Управление существенными темами		Раздел 9. Работники	227		
GRI 202-1	Отношение стандартной заработной платы начального уровня для работников разного пола к установленной минимальной заработной плате в регионах деятельности организации		Раздел 9. Работники	241		
			Количественные данные	280		
GRI 202-2	Доля руководителей высшего ранга, нанятых из числа представителей местного населения	8				Учет не ведется
GRI 401-1	Количество новых работников и текучесть кадров	5, 8	Раздел 9. Работники	230		
			Количественные данные	279		
GRI 401-2	Льготы, предоставляемые работникам, работающим на условиях полной занятости, которые не предоставляются работникам, работающим на условиях временной или неполной занятости		Раздел 9. Работники	240		
			Количественные данные	281		
GRI 401-3	Отпуск по уходу за ребенком	5, 8	Количественные данные	281		
GRI 402-1	Минимальные сроки уведомления об изменениях в операционной деятельности	8	Минимальный период уведомления в отношении изменений в деятельности организации установлен в соответствии с требованиями Трудового кодекса Российской Федерации			

Показатель GRI	Определение показателя	ЦУР ООН	Раздел Отчета / комментарий	Страница	Исключенная информация	
					Требование	Причина / пояснение
Безопасность полетов						
GRI 3-3	Управление существенными темами		Раздел 8. Управление безопасностью	206		
Разнообразие и равные возможности						
GRI 3-3	Управление существенными темами		Раздел 9. Работники	227		
GRI 405-1	Этническое и социокультурное многообразие среди персонала и руководителей компании		Раздел 2. Управление устойчивым развитием	64		
			Раздел 9. Работники	229		
			Количественные данные	278		
GRI 405-2	Соотношение базовой заработной платы и вознаграждений у мужчин и женщин		Раздел 9. Работники	241		
			Количественные данные	280		
GRI 406-1	Случаи дискриминации и предпринятые корректирующие действия		Количественные данные	282		
GRI 407-1	Подразделения и поставщики, у которых право на использование свободы объединений и ведения коллективных переговоров может подвергаться риску		Раздел 3. Ответственные практики ведения бизнеса Группа «Аэрофлот» строго соблюдает законодательство регионов присутствия. Право на использование свободы объединений и ведения коллективных переговоров гарантируется коллективными договорами	91		

ТАБЛИЦА СООТВЕТСТВИЯ ОТЧЕТА
РУКОВОДСТВУ СТАНДАРТОВ GRI
(ПРОДОЛЖЕНИЕ)

Показатель GRI	Определение показателя	ЦУР ООН	Раздел Отчета / комментарий	Страница	Исключенная информация	
					Требование	Причина / пояснение
GRI 410-1	Работники службы безопасности, прошедшие подготовку в области соблюдения политики и процедур в области защиты прав человека		Раздел 3. Ответственные практики ведения бизнеса Вопросы соблюдения прав человека закреплены в Политике в области устойчивого развития Группы «Аэрофлот». Все работники Группы «Аэрофлот» проходят ознакомление с положениями политики	91		
Непрямые экономические воздействия и взаимодействие с местными сообществами						
GRI 3-3	Управление существенными темами		Раздел 7. Развитие местных сообществ	159		
GRI 203-1	Инвестиции в инфраструктуру и безвозмездные услуги	5, 9, 11	Раздел 7. Развитие местных сообществ	165		
			Количественные данные	273		
GRI 203-2	Существенные непрямые экономические воздействия	1, 3, 8	Раздел 7. Развитие местных сообществ	165		
GRI 413-1	Подразделения, реализующие программы взаимодействия с местными сообществами, оценки воздействия деятельности на местные сообщества и развития местных сообществ				413-1-a	Группа «Аэрофлот» реализует программы взаимодействия с местными сообществами посредством благотворительной и спонсорской деятельности.
GRI 413-2	Подразделения с существенным фактическим или потенциальным отрицательным воздействием на местные сообщества				413-2-a	Группа «Аэрофлот» не проводит оценку воздействия деятельности на местные сообщества. Несмотря на отсутствие проведения подобной оценки Группа «Аэрофлот» стремится оказывать положительное воздействие на развитие местных сообществ и минимизировать негативное влияние

Показатель GRI	Определение показателя	ЦУР ООН	Раздел Отчета / комментарий	Страница	Исключенная информация	
					Требование	Причина / пояснение
Транспортная доступность						
GRI 3-3	Управление существенными темами		Раздел 7. Развитие местных сообществ	159		
Ответственная цепочка поставок						
GRI 3-3	Управление существенными темами		Раздел 2. Управление устойчивым развитием	77		
GRI 204-1	Доля закупочных расходов, приходящаяся на местных поставщиков		Раздел 2. Управление устойчивым развитием	77		
			Количественные данные	268		
GRI 308-1	Доля новых поставщиков, оцененных по экологическим критериям				308-1	В отчетном периоде Группа «Аэрофлот» не проводила оценку поставщиков по экологическим критериям
GRI 308-2	Негативные воздействия на окружающую среду в рамках цепочки поставок и принятые меры				308-2	
GRI 414-1	Новые поставщики, прошедшие оценку с использованием социальных критериев	5, 8, 16			414-1	В отчетном периоде Группа «Аэрофлот» не проводила оценку поставщиков по социальным критериям
GRI 414-2	Негативные социальные последствия в цепочке поставок и принятые меры				414-2	
Кибербезопасность и защита персональных данных						
GRI 3-3	Управление существенными темами		Раздел 3. Ответственные практики ведения бизнеса	93		
Экономическая результативность						
GRI 3-3	Управление существенными темами		Раздел 7. Развитие местных сообществ	159		
GRI 201-1	Созданная и распределенная прямая экономическая стоимость		Раздел 7. Развитие местных сообществ	173		
GRI 201-2	Финансовые аспекты и прочие риски и возможности для деятельности организации, связанные с изменением климата		Раздел 5. Изменение климата и энергоэффективность	135		

ТАБЛИЦА СООТВЕТСТВИЯ ОТЧЕТА
РУКОВОДСТВУ СТАНДАРТОВ GRI
(ПРОДОЛЖЕНИЕ)

Показатель GRI	Определение показателя	ЦУР ООН	Раздел Отчета / комментарий	Страница	Исключенная информация	
					Требование	Причина / пояснение
GRI 201-3	Обязательства организации, связанные с установленными льготами и пенсионными планами		Раздел 9. Работники	240		
GRI 201-4	Финансовая помощь, полученная от государства					
GRI 207-1	Подход налогообложению		Раздел 7. Развитие местных сообществ	177		
GRI 207-2	Управление налогами, контроль и управление рисками		Раздел 7. Развитие местных сообществ	177		
GRI 207-3	Взаимодействие с заинтересованными сторонами и управление вопросами, связанными с налогообложением		Раздел 7. Развитие местных сообществ	177		
GRI 207-4	Отчетность по странам		Подробнее с информацией о выплате налогов можно ознакомиться в <u>Консолидированной финансовой отчетности ПАО «Аэрофлот» за 2023 год</u>			
Прозрачная система корпоративного управления						
GRI 3-3	Управление существенными темами		Раздел 2. Управление устойчивым развитием	60		
Деловая этика и противодействие коррупции						
GRI 3-3	Управление существенными темами		Раздел 3. Ответственные практики ведения бизнеса	85		
GRI 205-1	Подразделения, в отношении которых проводилась оценка рисков, связанных с коррупцией	16	Раздел 3. Ответственные практики ведения бизнеса	85		
GRI 205-2	Информирование о политике и методах противодействия коррупции и обучение им	16	Раздел 3. Ответственные практики ведения бизнеса	89		

Показатель GRI	Определение показателя	ЦУР ООН	Раздел Отчета / комментарий	Страница	Исключенная информация	
					Требование	Причина / пояснение
GRI 205-3	Подтвержденные случаи коррупции и предпринятые действия	16	Раздел 3. Ответственные практики ведения бизнеса	85		
GRI 206-1	Количество судебных разбирательств с участием организации по ограничению конкуренции, практике применения антимонопольного законодательства		Раздел 3. Ответственные практики ведения бизнеса	90		
Клиентоориентированность						
GRI 3-3	Управление существенными темами		Раздел 4. Забота о клиентах	105		
Своевременное выполнение рейсов						
GRI 3-3	Управление существенными темами		Раздел 4. Забота о клиентах	105		
Инновации и цифровизация						
GRI 3-3	Управление существенными темами		Раздел 3. Ответственные практики ведения бизнеса	93		
GRI 418-1	Обоснованные претензии компетентных органов в связи со случаями нарушения конфиденциальности и потери данных клиентов и конечных потребителей	16	Раздел 3. Ответственные практики ведения бизнеса	94		
Темы в применимых отраслевых стандартах GRI определены как незначительные						
Тема			Пояснение			
GRI 304: Биоразнообразие			Группа «Аэрофлот» не осуществляет свою деятельность на охраняемых территориях / территориях с высокой ценностью биоразнообразия (или вблизи таких территорий) и не оказывает значительное влияние на биоразнообразие			
GRI 415: Государственная политика			Группа «Аэрофлот» не оказывает поддержку политической деятельности			
GRI 417: Маркетинг и маркировка			Деятельность Группы «Аэрофлот» не связана с маркировкой товаров			

РАСКРЫТИЕ ПОКАЗАТЕЛЕЙ SASB

Показатель SASB	Определение показателя	Раскрытие показателя	Страница	Комментарии
Выбросы парниковых газов				
TR-AL-110a.1	Валовый объем выбросов парниковых газов (охват 1)	Раздел 5. Изменение климата и энергоэффективность	130	
		Количественные данные	269	
TR-AL-110a.2	Обсуждение долгосрочной и краткосрочной стратегии или плана по управлению объема выбросов парниковых газов (Score 1), целевых показателей по сокращению выбросов и анализ эффективности согласно этим целевым показателям		Долгосрочная и краткосрочная стратегия по выбросам парниковых газов отсутствует	
TR-AL-110a.3	(1) Общее количество потребляемого топлива, (2) процент альтернативных видов топлива и (3) процент устойчивых видов топлива	Раздел 5. Изменение климата и энергоэффективность	127	
Трудовые практики				
TR-AL-310a.1	Доля работников, охваченных коллективными договорами	Раздел 9. Работники	92	
TR-AL-310a.2	(1) Количество остановок в работе и (2) общее количество дней простоя		Случаи отсутствуют	
Конкурентное поведения				
TR-AL-520a.1	Общая сумма денежных потерь в результате судебных разбирательств, связанных с антиконкурентным поведением	Раздел 3. Ответственные практики ведения бизнеса	90	
Управление безопасностью при авариях				
TR-AL-540a.1	Описание внедрения и результатов системы управления безопасностью полетов	Раздел 8. Управление безопасностью	203	
TR-AL-540a.2	Число авиационных происшествий	Раздел 8. Управление безопасностью	212	
TR-AL-540a.3	Количество правительственных мер по обеспечению соблюдения правил авиационной безопасности	Раздел 8. Управление безопасностью	213	
Показатели активности				
TR-AL-000.A	Предельный пассажирооборот (ASK)	Раздел 1. О Компании	20	
TR-AL-000.B	Коэффициент занятости пассажирских кресел	Раздел 1. О Компании	20	
TR-AL-000.C	Выполненный пассажирооборот (RPK)	Раздел 1. О Компании	20	
TR-AL-000.D	Выполненный тоннокилометраж (RTK)	Раздел 1. О Компании	20	
TR-AL-000.E	Количество маршрутов	Раздел 1. О Компании	20	
TR-AL-000.F	Средний возраст авиапарка	Раздел 1. О Компании	30	

СООТВЕТСТВИЕ РЕКОМЕНДАЦИЯМ МИНИСТЕРСТВА ЭКОНОМИЧЕСКОГО РАЗВИТИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

№	Наименование рекомендации	Раскрытие показателя	Страница	Комментарий
Экономические показатели				
МЭР 1	Выручка (показатель, аналогичный выручке)	Раздел 1. О Компании	21	612,2 млрд руб.
МЭР 2	Добавленная стоимость			290,3 млрд руб.
МЭР 3	Чистая добавленная стоимость	Раздел 1. О Компании	21	426,3 млрд руб.
МЭР 4	Общие расходы на исследования и разработки			Учет не ведется
МЭР 5	Производительность труда			12 517 тыс. руб./человек
МЭР 6	Сумма начисленных обязательных платежей (за исключением штрафов, пеней), всего, в том числе: • налогов и сборов • страховых взносов • иных обязательных платежей			
МЭР 7	Сумма уплаченных обязательных платежей (за исключением штрафов, пеней), всего, в том числе: • налогов и сборов • страховых взносов • иных обязательных платежей			
МЭР 8	Доля закупок российских товаров, работ, услуг в общем объеме закупок товаров, работ, услуг	Раздел 2. Управление устойчивым развитием	77	83,2 %
МЭР 9	Доля закупок товаров, работ, услуг у субъектов малого и среднего предпринимательства в общем объеме закупок у российских организаций	Раздел 2. Управление устойчивым развитием	81	17,1 %
МЭР 10	Устойчивые, в том числе зеленые, инвестиции			–
МЭР 11	Инвестиции в проекты, связанные с достижением технологического суверенитета и структурной адаптацией экономики Российской Федерации			–
МЭР 12	Показатель экономической уязвимости хозяйственной и иной деятельности к климатическим рискам			–
Экологические показатели				
МЭР 13	Объем использованной воды из всех источников водоснабжения	Раздел 6. Охрана окружающей среды	155	362,5 тыс. м³
		Количественные данные	271	
МЭР 14	Объем оборотного и повторно последовательного водоснабжения	Количественные данные	271	–
МЭР 15	Объем сброса загрязненных сточных вод, всего, в том числе без очистки	Раздел 6. Охрана окружающей среды	155	398,1 тыс. м³
		Количественные данные	271	

СООТВЕТСТВИЕ РЕКОМЕНДАЦИЯМ
МИНИСТЕРСТВА ЭКОНОМИЧЕСКОГО
РАЗВИТИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
(ПРОДОЛЖЕНИЕ)

№	Наименование рекомендации	Раскрытие показателя	Страница	Комментарий
МЭР 41	Доля работников, замещающих должности с высоким коррупционным риском			Учет не ведется
МЭР 42	Среднее количество часов обучения по вопросам противодействия коррупции на одного работника			Учет не ведется
МЭР 43	Количество случаев привлечения организации, ее дочерних и зависимых обществ к административной ответственности за совершение коррупционных правонарушений	Раздел 3. Ответственные практики ведения бизнеса	85	Случаи отсутствовали
МЭР 44	Доля женщин-руководителей в общей численности руководителей, всего, в том числе в совете директоров (наблюдательном совете)	Раздел 9. Работники	239	38,0 %

РАСКРЫТИЕ
ИНФОРМАЦИИ
С УЧЕТОМ
РЕКОМЕНДАЦИЙ TCFD¹

Область раскрытия информации и рекомендуемое раскрытие информации	Раздел Отчета
Управление	
Раскрытие информации относительно принципов управления рисками и возможностями в организации, связанной с климатом	
а) Роль Совета директоров в надзоре за климатическими рисками и возможностями	Раздел 2. Управление устойчивым развитием
б) Роль менеджмента в оценке и управлении рисками и возможностями	Раздел 2. Управление устойчивым развитием
Стратегия	
Раскрытие информации о фактическом и потенциальном воздействии рисков и возможностей, связанных с климатом, на бизнес, стратегию и финансовое планирование организации	
а) Климатические риски и возможности, которые организация определила на краткосрочный, среднесрочный и долгосрочный периоды	Раздел 2. Управление устойчивым развитием
б) Воздействие климатических рисков и возможностей на бизнес организации, ее стратегию и финансовое планирование	Раздел 2. Управление устойчивым развитием
с) Устойчивость стратегии организации с учетом разных климатических сценариев, включая сценарий изменения климата на 2 °С или ниже	Раздел 2. Управление устойчивым развитием
Управление рисками	
Выявление, оценка и управление климатическими рисками	
а) Действующие в организации процессы для выявления и оценки климатических рисков	Раздел 2. Управление устойчивым развитием
б) Действующие в организации процессы для управления климатическими рисками	Раздел 2. Управление устойчивым развитием
с) Интеграция процессов выявления, оценки и управления климатическими рисками в общую систему управления рисками	Раздел 2. Управление устойчивым развитием
Целевые показатели и метрики	
Метрики и целевые показатели, используемые для оценки и управления соответствующими климатическим рисками и возможностями в тех случаях, когда такая информация является существенной	
а) Метрики, используемые организацией для оценки рисков и возможностей, связанных с климатом, в соответствии с ее стратегией и процессом управления рисками	Раздел 6. Охрана окружающей среды
б) Объем выбросов парниковых газов и связанные с ними риски по 1, 2 и 3 охватам	Раздел 6. Охрана окружающей среды Приложения. Количественные данные
с) Целевые показатели, используемые организацией для управления климатическими рисками и возможностями, результаты достижения целевых показателей	Раздел 6. Охрана окружающей среды

¹ Международная рабочая группа по вопросам раскрытия финансовой информации, связанной с изменением климата: www.fsb-tcfd.org.

ДОКУМЕНТЫ В ОБЛАСТИ УСТОЙЧИВОГО РАЗВИТИЯ И КОРПОРАТИВНОГО УПРАВЛЕНИЯ

1. Заявление по обеспечению ответственной цепочки поставок в составе РК-ГД-001. Руководство по интегрированной системе менеджмента ПАО «Аэрофлот» (приказ ПАО «Аэрофлот» № 376 от 23 августа 2023 года).

2. Политика в области охраны труда в составе РИ-ГД-195А. Положение о системе управления охраной труда (Приказ ПАО «Аэрофлот» № 180 от 28 июня 2021 года).

3. РК-ГД-001. Руководство по интегрированной системе менеджмента ПАО «Аэрофлот» (приказ ПАО «Аэрофлот» № 376 от 23 августа 2023 года).

4. РД-ГД-024. Руководство по управлению программой аудитов (приказ ПАО «Аэрофлот» № 425 от 22 сентября 2023 года).

5. РИ-ГД-287. Кодекс корпоративной этики Группы «Аэрофлот» (протокол Совета директоров № 8 от 8 ноября 2023 года).

6. РКп-ГД-001. Антикоррупционная политика Группы «Аэрофлот» (протокол Совета директоров № 7 от 20 декабря 2021 года).

7. РКп-ГД-005. Политика конфиденциальности ПАО «Аэрофлот» в области защиты персональных данных (Приказ ПАО «Аэрофлот» № 240 от 1 августа 2022 года).

8. РКк-ГД-001. Концепция экономической безопасности ПАО «Аэрофлот» (Приказ ПАО «Аэрофлот» № 21 от 2 февраля 2021 года).

9. Политика ПАО «Аэрофлот» в области качества и экологии в составе РК-ГД-001. Руководство по интегрированной системе менеджмента ПАО «Аэрофлот» (Приказ ПАО «Аэрофлот» № 376 от 23 августа 2023 года).
10. РКп-ГД-009. Климатическая политика Группы «Аэрофлот» (протокол Совета директоров № 15 от 29 декабря 2023 года).

11. РИ-04-214А. Регламент подготовки Отчета об устойчивом развитии.

12. Паспорт программы инновационного развития Группы «Аэрофлот» 2023.

13. РИ-ГД-374В. Положение о наставничестве ПАО «Аэрофлот» (Приказ ПАО «Аэрофлот» № 282 от 14 октября 2021 года).

14. Коллективный договор ПАО «Аэрофлот» (решение КРСТО от 5 сентября 2023 года).

15. РИ-ГД-195А. Положение о системе управления охраной труда ПАО «Аэрофлот» (Приказ ПАО «Аэрофлот» № 180 от 28 июня 2021 года).

16. РИ-ГД-072F. Положение о расследовании, оформлении и учете профессиональных заболеваний сотрудников ПАО «Аэрофлот» (Приказ ПАО «Аэрофлот» № 220 от 13 июня 2019 года).

17. РД-ГД-029. Руководство по защите персональных данных при их обработке в ПАО «Аэрофлот» (Приказ ПАО «Аэрофлот» № 113 от 28 апреля 2021 года).

18. РИ-ГД-148. Положение о закупке товаров, работ, услуг ПАО «Аэрофлот».

19. РИ-ГД-274. Программа партнерства с субъектами малого и среднего предпринимательства.

ГЛОССАРИЙ

ЕДИНИЦЫ ИЗМЕРЕНИЯ

ГФУ	Гидрофторуглероды
долл. США	Доллар США
млн	Миллион
млрд	Миллиард
ПФУ	Перфторуглероды
руб.	Российский рубль
тонна	Одна метрическая тонна (одна тысяча граммов)
CO ₂	Диоксид углерода (углекислый газ)
CO ₂ -экв.	Эквивалент CO ₂
CH ₄	Метан
N ₂ O	Оксид азота
г CO ₂ / пкм	Грамм углекислого газа на пассажирокилометрах
г/ткм	Грамм на тоннокилометрах
тонно-километр	Мера измерения использованной грузопассажирской провозной емкости. Обозначает фактическое перемещение одной тонны груза (пассажиров из расчета 90 кг за одного пассажира, коммерческого груза и почты) на расстояние один километр

ТЕРМИНЫ И СОКРАЩЕНИЯ

АО	Акционерное общество
БП	Безопасность полетов
Бюджетный перевозчик, лоукостер	Авиакомпания, которая в целом предлагает более низкие цены на авиабилеты, чем традиционные перевозчики, за счет ограниченного уровня обслуживания и взимает дополнительные сборы на борту и в аэропорту
Выполненный пассажирооборот (РРК)	Фактически использованная пассажирская провозная емкость, определяется как сумма произведений от умножения числа перевезенных пассажиров на каждом этапе полета на протяженность этапа
Выполненный тонно-километраж (ТКМ)	Фактически использованная грузопассажирская провозная емкость, которой располагает авиакомпания. Определяется как сумма пассажирских, почтовых и грузовых тонно-километров
ГСМ	Горюче-смазочные материалы
ДПР	Долгосрочная программа развития
Затраты на предельный пассажирооборот (CASK)	Отношение общих операционных затрат к предельному пассажирообороту
ИАТА	Международная ассоциация воздушного транспорта (англ. International Air Transport Association, IATA)
ИКАО	Международная организация гражданской авиации (англ. International Civil Aviation Organization, ICAO)
ИС	Информационная система
ИТ	Информационные технологии
Коэффициент занятости пассажирских кресел (PLF)	Мера использования пассажирских провозных мощностей авиакомпании, определяемая как отношение выполненного пассажирооборота (РРК) к предельному пассажирообороту (ASK)
Коэффициент коммерческой загрузки	Мера использования грузопассажирских провозных мощностей авиакомпании, определяемая как отношение выполненного тоннокилометража (ТКМ) к предельному тоннокилометражу (АТК)
К_ч	Количество НС на тысячу работающих
К_т	Количество дней нетрудоспособности на один несчастный случай
К_с	Коэффициент смертности
КПЭ	Ключевые показатели эффективности
КСУР	Корпоративная система управления рисками
МСП	Малое и среднее предпринимательство
НПО	Негосударственное пенсионное обеспечение
ОАК	Объединенная авиастроительная корпорация
ООО	Общество с ограниченной ответственностью
ОТиПБ	Охрана труда и производственная безопасность
Пассажиропоток	Количество пассажиров, перевезенных авиакомпанией
Пассажиро-километр	Мера измерения фактически использованной пассажирской провозной емкости. Обозначает перемещение одного пассажирского кресла на расстояние один километр
ПАО	Публичное акционерное общество
Предельный пассажирооборот (ASK)	Пассажирская провозная емкость, которой располагает авиакомпания, определяется как сумма произведений от умножения предъявляемых для продажи кресел на каждом этапе полета на протяженность этапа
ПО	Программное обеспечение

Пункты отправления и назначения (O&D)	Пункты, между которыми осуществляются перевозки пассажиров. В контексте пассажиропотока термин используется для измерения количественных характеристик различных рынков, определяемых по пункту прилета и вылета вне зависимости от того, осуществляется прямая или транзитная перевозка
РСПП	Российский союз промышленников и предпринимателей
Сетевой (магистральный) перевозчик	Авиакомпания, которая, в отличие от бюджетных авиаперевозчиков, предлагает широкий диапазон услуг в различных классах обслуживания, как правило, через один или несколько хабов с синхронизированными стыковочными рейсами
СОУТ	Специальная оценка условий труда
СТО	Стандарт организации
СМК	Система менеджмента качества
СЭМ	Система экологического менеджмента
ТОиР (MRO)	Техническое обслуживание, текущий и капитальный ремонт воздушного судна
ТЭР	Топливоно-энергетические ресурсы
Удельные доходы / себестоимость на пассажирооборот	Ключевые показатели эффективности в авиации, определяемые как доходы или затраты на выполненный или предельный пассажирооборот
УБП	Уровень безопасности полетов
УР	Устойчивое развитие
ФПК	Федеральная пассажирская компания
Хаб	Узловой аэропорт авиакомпании, который представляет собой центральный стыковочный пункт для различных рейсов: пассажиры и товары перевозятся из пункта отправления в хаб, откуда они доставляются до своего конечного пункта назначения на втором самолете вместе с другими пассажирами и товарами из различных пунктов отправления
ЦУР ООН	Цели устойчивого развития Организации Объединенных Наций
ЧПОУ	Частное профессиональное образовательное учреждение
AA1000SES	AA1 000 Stakeholder Engagement Standard
CRM	Customer relationship management
EBITDA	Аналитический показатель, равный объему прибыли до вычета расходов по выплате процентов, налогов, износа и начисленной амортизации (англ. Earnings Before Interest, Taxes, Depreciation and Amortization)
ESG	Environmental, social and governance – экологические, социальные и управленческие аспекты
IR	Связи с инвесторами (англ. Investor Relations)
ISO	Международная организация по стандартизации
ISO 26000:2010	Международный стандарт «Социальная ответственность», разработанный Международной организацией по стандартизации в целях повышения уровня социальной ответственности организаций
ISO 14001:2015	Международный стандарт «Системы экологического менеджмента. Требования и руководство по применению», разработанный Международной организацией по стандартизации в целях установления критериев для систем экологического менеджмента и являющийся основой для сертификации
ISO 9001:2015	Международный стандарт «Системы менеджмента качества. Требования», разработанный Международной организацией по стандартизации в целях установления критериев для систем менеджмента качества и являющийся единственным стандартом для сертификации в области управления качеством

ТЕРМИНЫ И СОКРАЩЕНИЯ

(ПРОДОЛЖЕНИЕ)

LTIFR	Коэффициент частоты несчастных случаев на производстве с утратой трудоспособности, рассчитываемый Группой как сумма количества несчастных случаев со смертельным исходом и несчастных случаев с утратой трудоспособности на 200 тыс. чел.-ч (англ. Lost Time Injury Frequency Rate)
NDC	Новый стандарт (стандарты) авиационной отрасли, разрабатываемый IATA для того, чтобы авиакомпании имели больше возможностей в продаже своих услуг пассажирам не только через собственные каналы (такие как сайт или офисы продаж), но и через агентов. Авиакомпании смогут кастомизировать и предлагать свои продукты во всех каналах продаж, более эффективно использовать инвестиции и управлять стоимостью продукта, получить возможность персонализировать продукты. Пассажиры смогут получить простой и удобный способ доступа к продуктам и услугам авиакомпании, возможность сравнивать предложения от разных авиакомпаний по нескольким критериям. Агенты смогут демонстрировать более широкий выбор продуктов и услуг и более легкий доступ к ним (англ. New Distribution Capability)
SAF	Устойчивое авиационное топливо (англ. Sustainable aviation fuel)
SAFA	Добровольная программа оценки безопасности иностранных воздушных судов (инспекции на рампе) для государств – членов Европейской конференции гражданской авиации

КОНТАКТНАЯ

ИНФОРМАЦИЯ

Группа «Аэрофлот» уделяет большое внимание обратной связи, получаемой от всех групп заинтересованных сторон.

Чтобы поделиться своим мнением или задать вопрос, воспользуйтесь указанной ниже контактной информацией:

Email: ESG@aeroflot.ru