

Политика взаимодействия с заинтересованными сторонами компании «Акваарт»

Дата вступления в силу: 15.05.2023

Утверждена: Помощник ПСД по корпоративному управлению

Ответственный за реализацию: Помощник ПСД по корпоративному управлению

1. Цель политики

Компания «Акваарт» рассматривает открытый и конструктивный диалог с заинтересованными сторонами как важную часть ответственного ведения бизнеса и долгосрочного развития компании.

Мы стремимся понимать интересы и ожидания тех, на кого влияет деятельность компании и кто, в свою очередь, оказывает влияние на ее развитие. Регулярное взаимодействие с сотрудниками, клиентами, потребителями, деловыми партнерами, поставщиками и другими заинтересованными сторонами помогает нам своевременно выявлять значимые вопросы и риски, совершенствовать продукты и процессы, принимать более качественные решения и выстраивать долгосрочные отношения.

Цель данной Политики – определить основные принципы, подходы и механизмы взаимодействия компании «Акваарт» с заинтересованными сторонами, а также обеспечить системный подход к получению и учету обратной связи.

2. Принципы взаимодействия

Компания «Акваарт» руководствуется следующими основополагающими принципами:

Открытость и прозрачность. Мы стремимся предоставлять заинтересованным сторонам понятную, актуальную и достоверную



Диалог. Мы рассматриваем взаимодействие как двусторонний процесс: не только информируем заинтересованные стороны, но и стремимся слышать и понимать их позицию.

Уважение интересов. Мы признаем, что различные заинтересованные стороны могут иметь разные интересы и ожидания, и стремимся учитывать их при принятии решений в той степени, в которой они относятся к деятельности компании.

Доступность обратной связи. Компания поддерживает различные способы получения обратной связи, предложений и обращений от заинтересованных сторон.

Своевременность. Мы стремимся своевременно реагировать на существенные вопросы, обращения и изменения ожиданий заинтересованных сторон.

Ответственность. Полученная обратная связь рассматривается ответственными подразделениями и при необходимости учитывается при совершенствовании процессов и принятии решений.

Долгосрочность отношений. Мы стремимся выстраивать устойчивые отношения с ключевыми заинтересованными сторонами на основе взаимного уважения, доверия и ответственного партнерства.

3. Заинтересованные стороны компании

Заинтересованными сторонами компания считает лиц и организации, которые могут оказывать влияние на деятельность «Акваарт» или испытывать существенное влияние со стороны компании.

К основным группам заинтересованных сторон относятся:

1. **Сотрудники** – действующие и потенциальные сотрудники компании.
2. **Клиенты и деловые партнеры** – дистрибьюторы, дилеры, розничные сети, профессиональные клиенты и другие организации, с которыми



3. **Потребители** – конечные пользователи продукции компании.
4. **Поставщики и подрядчики** – организации и физические лица, поставляющие компании товары, работы и услуги.
5. **Собственники и руководство компании** – лица, участвующие в определении стратегии и ключевых направлений развития бизнеса.
6. **Государственные органы и регулирующие организации** – органы государственной власти и иные организации, взаимодействующие с компанией в рамках законодательства и регулирования.
7. **Профессиональные и отраслевые сообщества** – отраслевые ассоциации, экспертные организации и другие профессиональные объединения.

8. **Местные сообщества и общество** – группы и организации, на которые деятельность компании может оказывать непосредственное или косвенное влияние.

Перечень заинтересованных сторон может пересматриваться и дополняться по мере развития бизнеса и изменения характера деятельности компании.

4. Основные направления взаимодействия

Компания определяет форматы и интенсивность взаимодействия с учетом характера отношений, значимости соответствующей группы заинтересованных сторон и существенности рассматриваемых вопросов.

Основные направления взаимодействия включают:



AQUAART GROUP

Заинтересованные стороны	Основные вопросы взаимодействия	Примеры форматов взаимодействия
Сотрудники	Условия труда, развитие, корпоративная культура, вовлеченность, благополучие, обратная связь	Опросы сотрудников, встречи с руководством, корпоративные коммуникации, обучение, каналы обратной связи
Клиенты и деловые партнеры	Качество продукции и сервиса, ассортимент, условия сотрудничества, развитие бизнеса	Деловые встречи, конференции, переговоры, опросы, совместные проекты
Потребители	Качество и безопасность продукции, сервис, пользовательский опыт	Обращения потребителей, отзывы, исследования, клиентская поддержка
Поставщики и подрядчики	Качество, надежность, деловая этика, соблюдение требований компании, устойчивое развитие	Переговоры, оценка поставщиков, Кодекс ответственного партнера, проверки и обратная связь
Собственники и руководство	Стратегия, результаты деятельности, риски и развитие бизнеса	Управленческая отчетность, совещания, стратегические сессии
Государственные и регулирующие органы	Соблюдение законодательства и обязательных требований	Официальная отчетность, рабочее взаимодействие, предоставление информации
Профессиональные сообщества	Развитие отрасли, обмен опытом и экспертизой	Конференции, профессиональные мероприятия, экспертный диалог



Местные сообщества и общество	Социальное и экологическое воздействие, ответственное ведение бизнеса	Общественные и социальные инициативы, информационное взаимодействие, рассмотрение обращений
--------------------------------------	---	---

5. Обязательства компании

Компания «Акваарт» берет на себя следующие обязательства:

1. **Поддерживать регулярный диалог.** Компания стремится обеспечивать взаимодействие с ключевыми заинтересованными сторонами в форматах, соответствующих характеру отношений и значимости рассматриваемых вопросов.
2. **Выявлять существенные вопросы.** Компания анализирует обратную связь и стремится выявлять вопросы, ожидания и риски, которые могут иметь существенное значение для заинтересованных сторон и деятельности компании.
3. **Учитывать обратную связь.** Существенные предложения, обращения и результаты взаимодействия передаются ответственным подразделениям и при необходимости учитываются при совершенствовании продуктов, процессов и управленческих решений.
4. **Обеспечивать доступность каналов взаимодействия.** Компания стремится предоставлять заинтересованным сторонам понятные способы обращения и получения необходимой информации.
5. **Ответственно работать с обращениями.** Компания стремится обеспечивать объективное и своевременное рассмотрение существенных обращений, жалоб и предложений.
6. **Соблюдать конфиденциальность.** При взаимодействии с заинтересованными сторонами компания обеспечивает защиту конфиденциальной информации и персональных данных в



7. **Развивать ответственное партнерство.** Компания стремится сотрудничать с организациями, разделяющими принципы деловой этики, соблюдения прав человека, ответственного отношения к сотрудникам, обществу и окружающей среде.

6. Механизмы реализации

1. **Определение заинтересованных сторон.** Компания периодически пересматривает перечень ключевых заинтересованных сторон с учетом развития бизнеса, изменений внешней среды и возникающих рисков.
2. **Выбор форматов взаимодействия.** Ответственные подразделения определяют подходящие каналы и периодичность взаимодействия с соответствующими группами заинтересованных сторон.
3. **Сбор обратной связи.** Компания использует различные инструменты получения обратной связи, включая опросы, встречи, обращения, исследования, переговоры и иные доступные форматы.
4. **Анализ результатов.** Существенная обратная связь анализируется ответственными подразделениями. Вопросы, имеющие стратегическое значение или потенциально существенное влияние на деятельность компании, могут выноситься на рассмотрение руководства.
5. **Интеграция в бизнес-процессы.** Информация, полученная в результате взаимодействия с заинтересованными сторонами, при необходимости используется при совершенствовании продуктов, клиентского опыта, HR-процессов, работы с поставщиками, управления рисками и других направлений деятельности компании.
6. **Мониторинг.** Компания периодически оценивает эффективность используемых форматов взаимодействия и при необходимости совершенствует их.



7. Ответственность

Взаимодействие с заинтересованными сторонами является общей ответственностью подразделений компании в рамках их функциональных зон.

Руководители и сотрудники, взаимодействующие с заинтересованными сторонами, несут ответственность за соблюдение принципов настоящей Политики, корректность предоставляемой информации и своевременную передачу существенной обратной связи ответственным лицам.

Координация подходов к взаимодействию с заинтересованными сторонами осуществляется Помощником ПСД по корпоративному управлению.

8. Заключительные положения

Компания «Акваарт» рассматривает взаимодействие с заинтересованными сторонами не только как способ получения обратной связи, но и как важный инструмент развития бизнеса.

Открытый диалог помогает компании лучше понимать изменения внешней среды, потребности сотрудников, клиентов, партнеров и общества, своевременно выявлять новые возможности и риски и принимать решения с учетом долгосрочных последствий.

Компания стремится постоянно совершенствовать качество взаимодействия с заинтересованными сторонами и развивать культуру открытости, ответственности и долгосрочного партнерства.

Данная Политика подлежит периодическому пересмотру и при необходимости обновляется с учетом изменений законодательства, международной практики, стратегии и деятельности компании.

Утверждена: Помощник ПСД по корпоративному управлению

Дата: 15.05.2023