

Сбыт продукции

Продукция, выпускаемая Компанией, соответствует государственным и международным стандартам качества.

Несмотря на геополитические вызовы и связанные с ними логистические сложности, Компания успешно реализовала все свои обязательства перед покупателями в 2024 году. Срывов выполнения обязательств не было допущено. Этому результату в значительной

степени способствовала многолетняя политика «Норникеля» по выравниванию прямых взаимоотношений с потребителями и дистрибьютерами.

В 2024 году продукция Компании поставлялась в основные страны потребления металлов.

Применение металлов «Норникеля»

Никель

Машиностроение, химическая и нефтехимическая промышленность, строительство, производство бытовой техники и столовых принадлежностей

Никель применяется для производства нержавеющей стали. Добавление никеля в качестве легирующего элемента для стабилизации аустенитной структуры придает стали усиленную коррозионную устойчивость, жаропрочность, свариваемость, пластичность и устойчивость в агрессивных средах

Авиакосмический комплекс

Жаропрочные сплавы на основе никеля обладают значительной устойчивостью к агрессивным средам и используются для производства компонентов авиационных двигателей

Производство аккумуляторных батарей для электромобилей

Никель — один из основных компонентов, которые используются при производстве прекурсоров катодного материала для аккумуляторных батарей. Никель — интенсивные аккумуляторы NCM и NCA считаются доминирующей технологией благодаря более высокой гравиметрической и объемной энергоёмкости, позволяющей увеличить запас хода. Также аккумуляторы на основе никеля более пригодны к утилизации и вторичному использованию, чем другие типы аккумуляторных батарей

Возобновляемая энергетика

Сплавы на основе никеля применяются в ветровой, солнечной и геотермальной энергетике

МПГ

Водородные решения

Платина, палладий, иридий и рутений широко применяются в бурно развивающихся водородных технологиях. МПГ используются в качестве катализаторов при производстве водорода с низким углеродным следом, для очистки и транспортировки газа, а также при его использовании в качестве источника энергии в топливных элементах

Химическая и нефтехимическая промышленность

Палладий, платина и родий используются в качестве катализатора химических и нефтехимических процессов, позволяющих предприятиям отрасли достичь высоких показателей эффективности

Ювелирный сектор

Из палладия и платины изготавливаются разного рода украшения, которые отличаются не только красотой, но и безопасностью, долговечностью и высокой ценностью

Медицина

МПГ активно используются в качестве катализаторов при синтезе лекарственных препаратов. Палладий также широко применяется в стоматологии, а платина используется при производстве медицинских изделий, к примеру кардиостимуляторов, и в качестве действующего вещества в противораковых препаратах

Автомобильная промышленность

Палладий, платина и родий используются в качестве катализаторов в нейтрализаторах выхлопных газов, которые позволяют минимизировать негативное влияние автомобилей на окружающую среду

Электроника

Палладий используется при производстве конденсаторов, системных плат и других компонентов, платина — преимущественно в производстве жестких дисков, а родий применяется для покрытия разъемов и контактов

Производство стекловолокна и оптического стекла

Платина и родий применяются при изготовлении стекольных питателей для производства стекловолокна и оптического стекла

Медь

Сетевая инфраструктура

Медь используется в производстве электроэнергии, ее передаче, распределении и в проводах всех типов. Активная электрификация транспорта и внедрение возобновляемой энергетики потребуют существенного расширения распределительных сетей

Возобновляемая энергетика

Медь активно применяется в строительстве ветровых, солнечных и других типов электростанций, использующих возобновляемые источники энергии

Строительный сектор, системы кондиционирования и охлаждения

Медь используется в трубах и трубопроводах, системах отопления и охлаждения, а также как облицовочный материал. Электрические и коммуникационные кабели тоже по большей части состоят из меди

Электроника и бытовая техника

Медь применяется в электронике и бытовой технике из-за превосходной электро- и теплопроводности

Автомобильная промышленность

Медь используется в батареях, электрических моторах, инверторах, проводке, а также в зарядной инфраструктуре. Ожидается, что электрификация транспорта станет ключевым драйвером спроса на медь в текущем десятилетии

Сбытовая стратегия

«Норникель», являясь крупнейшим мировым производителем ряда металлов, рассматривает сбыт как одно из основных направлений своей деятельности наряду с производством. Ключевой задачей сбыта является обеспечение ликвидности всей производимой продукции в текущем периоде и на перспективу.

Группа реализует свою продукцию по всему миру, как через собственные сбытовые офисы в Европе, Китае и России, так и через дистрибьюторов в других регионах.

Продукция «Норникеля» зарегистрирована на ключевых мировых биржевых площадках сырьевых товаров. В частности, в 2024 году Зарубежная площадка прошла аудит на соответствие требованиям LME Responsible Sourcing и подтвердила регистрацию на ЛБМ.

Продукция Группы по предприятиям

Норильская площадка:

- медь катодная;
- медный концентрат;
- техническая сера;
- селен;
- медный концентрат;
- драгоценные металлы.

Кольская площадка:

- никель катодный, карбонильный;
- никелевый сульфидный концентрат;
- карбонат и сульфат никеля;
- никелевый штейн;

- никелевые соли;
- медный штейн;
- кобальт катодный, кобальтовый концентрат;
- карбонат и сульфат никеля;
- драгоценные металлы;
- серная кислота.

Зарубежная площадка:

- никелевые соли, брикеты, катоды, порошки;
- медный кек;
- сульфат кобальта, кобальт в растворе.

Забайкальский дивизион:

- железорудный концентрат;
- медный концентрат.

Присутствие на рынках позволяет Компании оперативно реагировать на их потребности в качестве продукции и услугах, а также на изменения рыночной конъюнктуры и иных внешних условий, влияющих на сбыт. Компания отдает предпочтение прямым продажам промышленным потребителям, но также взаимодействует с другими профессиональными участниками рынка, готовыми к сотрудничеству в целях продвижения продукции.

«Норникель» традиционно позиционирует себя в качестве ответственного поставщика, заинтересованного в устойчивом развитии рынков потребления своей основной продукции и не пытающегося извлечь выгоду из своего положения на рынке в ущерб другим его участникам. При любых внешних условиях потребители могут рассчитывать на устойчивое предложение и свободный доступ к продукции стабильного качества в требуемых рынку объемах.

Стратегия сбыта никелевой продукции

Структура сбыта никелевой продукции соответствует структуре мирового потребления никеля, основными сегментами которого являются выпуск нержавеющей и специальных сталей, сплавов, а также гальваническое производство. Растущее значение приобретает сектор аккумуляторов.

На фоне прогнозируемого в среднесрочной и долгосрочной перспективе роста спроса на никель для аккумуляторов «Норникель» продолжает реализацию ряда инициатив по развитию и расширению существующего ассортимента продукции для цепочки поставок производителей аккумуляторов. Значительный рост производства никеля в Индонезии может стать ограничивающим фактором в реализации данных планов. Тем не менее такие конкурентные преимущества никелевой продукции «Норникеля», как ее низкий углеродный след и полное соответствие всем общепринятым международным экологическим стандартам позволяют рассчитывать на определенную долю рынка, традиционно придающего значение таким характеристикам металла при производстве электромобилей.

Стратегия сбыта никелевой продукции нацелена на достижение сбалансированного соотношения между поставками производителям нержавеющей стали и поставками в другие отрасли, тем самым обеспечивая устойчивость сбыта никелевой продукции Группы к динамике рынков потребления.

В последние годы наиболее быстрорастущим сегментом потребления никеля был сегмент аккумуляторных батарей. «Норникель» уделяет большое внимание построению долгосрочных отношений с ключевыми участниками рынка и рассматривает различные формы

кооперации с потребителями в секторе аккумуляторов. Помимо этого, Компания ведет исследование в сфере вторичной переработки аккумуляторов и стремится к формированию интегрированных решений для цепочки поставок аккумуляторов в будущем.

В секторах сплавов, спецсталей и гальванопокрытий Компания нацелена на максимальное использование возможностей своего продуктового портфеля и улучшение качества продукции для расширения присутствия в сегментах с высокими требованиями к качеству.

Стратегия сбыта МПГ

Основными сегментами рынка для МПГ традиционно остаются автомобилестроение и производство катализаторов процессов, а также ювелирная промышленность и изготовление медицинских изделий.

Компания как крупнейший мировой производитель палладия продолжает ориентироваться на развитие отношений с крупными конечными потребителями и ключевыми участниками рынка в целях сохранения долгосрочного и устойчивого спроса. При этом «Норникель» участвует в различных инициативах, направленных на дальнейшее стимулирование использования палладия в тех или иных областях промышленного применения в будущем. В том числе «Норникель» ведет активную разработку решений с применением палладия для новых технологий, включая водородную энергетику, новую химию, солнечную энергетику и прочие направления, которые в перспективе позволят расширить сферы применения металла.



Качество продукции

В 2024 году «Норникель» в очередной раз подтвердил свою репутацию надежного поставщика высококачественной продукции. Компания придает первостепенное значение выпуску высококачественной продукции и предоставлению сопутствующих услуг для обеспечения наиболее полной удовлетворенности потребителей. Продукция, выпускаемая Компанией, соответствует государственным и международным стандартам качества. На производственных площадках при производстве и выпуске продукции действуют процедуры управления продукцией несоответствующего качества, целью которых является исключение поставок потребителю некачественного товара. Работа с такой продукцией, претензиями потребителей, корректирующими действиями проводится на основании документированных процедур, соответствующих стандарту ISO 9001:2015. В отношении

порядка приема продукции потребителями Компания руководствуется Инструкцией о порядке приемки продукции по количеству и качеству, а также договором поставки продукции.

Вся продукция Компании проходит сертификацию с выпуском сертификатов безопасности, в которых описаны специальные требования к транспортировке и обращению с продуктами.

Компания успешно поддерживает сертификацию на соответствие стандарту менеджмента качества ISO 9001, сертификацию на соответствие стандарту менеджмента безопасности труда и охраны здоровья ISO 45001, сертификацию на соответствие стандарту экологического менеджмента ISO 14001, сертификацию на соответствие стандарту менеджмента информационной безопасности ISO/IEC 27001.

Согласно принципам прозрачности и открытости предоставляемой информации о качестве продукции для потребителей и других заинтересованных лиц в разделе «Каталог продукции» на сайте Компании представлена актуальная информация о физико-химических характеристиках продукции.



Удовлетворенность потребителей Компании

Компания ежегодно проводит анализ удовлетворенности потребителей в соответствии с требованиями ISO 9001, целью которого является получение обратной связи от покупателей. Полученная информация анализируется и учитывается при формировании мероприятий по улучшению качества продукции и услуг.

Работа по улучшению ведется Компанией на постоянной основе. Достигнутый в 2024 году интегральный показатель степени удовлетворенности потребителей качеством продукции и услуг полностью отвечает целевому уровню.

Измерение и оценка удовлетворенности потребителей осуществляется с помощью показателя удовлетворенности, выраженного в баллах. Оценку проводят по критериям, отражающим характеристики качества продукции и услуг. Оценку осуществляют по каждому критерию по шкале: 3 балла — потребитель полностью удовлетворен; 2 балла — потребитель удовлетворен частично; 1 — потребитель не удовлетворен качеством продукции и услуг Компании.

В отчетном периоде «Норникель» сохранил взаимоотношения с большинством своих покупателей и установил отношения с новыми на новых рынках, которыми оперативно пополнялся клиентский портфель Компании.

Защита персональных данных потребителей

В Компании защита персональных данных (ПДн) регламентируется Методикой обработки и обеспечения безопасности персональных данных и Политикой в области обработки ПДн, разработанными согласно требованиям законодательства. Документы, предоставляемые потребителями, содержащие в том числе ПДн, хранятся в информационной системе в соответствии с необходимыми требованиями по их защите. Инцидентов, связанных с нарушением в области защиты ПДн потребителей, в 2024 году зафиксировано не было.

Статистика обращений от потребителей (шт.)

Показатель	2020	2021	2022	2023	2024
Всего поступивших претензий и обращений от потребителей по качеству продукции	22	18	16	27	30
Из них признаны обоснованными	7	10	3	13	6

Уровень удовлетворенности потребителей (баллы)

