

Взаимодействие с заинтересованными сторонами

CHRB B1.8, CHRB B1.4.a, UNGPs RF A2.1, UNGPs RF C2.2

«Норникель» стремится выстраивать отношения со всеми заинтересованными сторонами, руководствуясь принципами уважения, доверия и баланса интересов. Компания придерживается

лучших мировых практик и стандартов ответственного взаимодействия, включая рекомендации ISO 26000:2010 и AA1000SES (2015).

Внутренние документы «Норникеля», регулирующие взаимодействие с заинтересованными сторонами

Политика ПАО «ГМК «Норильский никель» по взаимодействию с заинтересованными сторонами

Кодекс деловой этики ПАО «ГМК «Норильский никель»

Политика ПАО «ГМК «Норильский никель» по защите прав человека

Политика ПАО «ГМК «Норильский никель» по работе с местными сообществами

Политика в области взаимодействия с коренными малочисленными народами

CHRB B2.5, UNGPs RF A1.3

Более подробная информация о механизмах взаимодействия с заинтересованными сторонами представлена в [Отчете по правам человека за 2023 год](#).

Компания проводит диалоги, круглые столы и общественные обсуждения, личные встречи с представителями заинтересованных сторон и создает площадки для коммуникации. Кроме того, «Норникель» проводит обучающие программы и тренинги для сотрудников и партнеров. Важную роль играет и публичное раскрытие информации: ключевые данные размещаются на официальном сайте Компании, публикуются в средствах массовой информации и включаются в публичную отчетность.

Собирая обратную связь по итогам встреч и мероприятий, Компания анализирует мнения и предложения заинтересованных сторон. Это включает как формализованные механизмы (опросы, анкетирование, экспертные заключения), так и неформальные каналы (обратная связь в ходе обсуждений, открытые комментарии в рамках встреч).

UNGP's RF A2.3, UNGPs RF C2.3

Результаты такого взаимодействия учитываются при разработке стратегических документов и внутренних политик Компании. В частности, на основе консультаций с представителями коренных малочисленных народов Таймыра Компания разработала и реализовала пятилетний план содействия социально-экономическому развитию Таймыра¹. Кроме того, ряд положений актуализированной в 2024 году Политики в области взаимодействия с коренными малочисленными народами также основывается на пожеланиях представителей коренных малочисленных народов и формализует наработанный за последние пять лет опыт взаимодействия.

Более подробная информация о взаимодействии с заинтересованными сторонами, в том числе протоколы диалогов с заинтересованными сторонами, представлена в [Отчете об устойчивом развитии «Норникеля» за 2024 год](#).

Средства правовой защиты и механизмы рассмотрения жалоб

Служба корпоративного доверия

Прием и рассмотрение жалоб и обращений

CHRB A1.4, CHRB A1.5, CHRB C1, CHRB C5, UNGPs RF C6.1

Ключевым инструментом для рассмотрения жалоб и обращений в Компании является Служба корпоративного доверия, которая функционирует с 2010 года.

Благодаря четко выстроенной системе обращения рассматриваются объективно и беспристрастно, с соблюдением прав всех сторон. Работа Службы корпоративного доверия направлена на выявление и предотвращение нарушений, поддержание высоких стандартов корпоративной этики и укрепление доверия внутри Компании и среди ее партнеров.

CHRB C4, UNGPs RF C6.2

Деятельность Службы корпоративного доверия распространяется на все подразделения Компании и предприятия Группы, что позволяет оперативно реагировать на возникающие вопросы в любой точке присутствия и обеспечивать единый стандарт работы с жалобами и обращениями.

Подать обращение в Службу корпоративного доверия может любое заинтересованное лицо, включая сотрудников, партнеров, клиентов и представителей внешних организаций. Компания принимает информацию о возможных нарушениях, неправомерных действиях или иных инцидентах, которые могут нанести материальный ущерб или повлиять на деловую репутацию. Все обращения тщательно рассматриваются, а при выявлении рисков принимаются соответствующие меры для их митигации и устранения.

Основные принципы функционирования Службы корпоративного доверия:

Обеспечение сохранения анонимности заявителя

Обеспечение независимости рассмотрения сообщений

Объективное и беспристрастное рассмотрение всех поступивших в Службу корпоративного доверия сообщений

Контакты Службы корпоративного доверия

✉ skd@nornik.ru

☎ +7 (800) 700-19-41;
+7 (800) 700-19-45

📱 Мобильное приложение «Суперника»
(для сотрудников Компании)

🌐 <https://www.nornickel.ru/sustainability/corporate-hotline>

📍 123112, Россия, Москва, 1-й Красногвардейский проезд, д. 15,
Служба корпоративного доверия
ПАО «ГМК «Норильский никель»

Информация о Службе распространена среди сотрудников посредством корпоративного портала и сайта, информационных экранов, стендов и плакатов, расчетных зарплатных листов

¹ Подробнее об этом можно узнать в отчетах об устойчивом развитии «Норникеля» за 2020–2024 годы.

Более подробная информация представлена в [Отчете по правам человека «Норникеля» за 2023 год](#).

В отношении лиц, сообщивших о своих опасениях или выявленных нарушениях, не применяются какие-либо санкции, дисциплинарные взыскания, меры давления, дискриминация или акты возмездия. Компания гарантирует, что подача обращений не повлечет негативных последствий для заявителей, независимо от их должности, статуса или формы сотрудничества.

UNGPs RF C6.3

Деятельность Службы корпоративного доверия осуществляется в соответствии с [Порядком функционирования Службы корпоративного доверия](#) ПАО «ГМК «Норильский никель», который устанавливает четкие правила приема, рассмотрения и обработки обращений. Документ гарантирует предоставление заявителю ответа о принятом решении, а после завершения процесса рассмотрения — возможность заполнить форму обратной связи, позволяющую оценить удовлетворенность рассмотрением жалобы. Для повышения прозрачности внедрена практика публикации обезличенной информации о содержании обращений и принятых

мерах. Если обращение подтверждается как обоснованное, инициируются контрольные проверки. Информация доводится до сведения соответствующих подразделений и ответственных должностных лиц для своевременного реагирования и предотвращения подобных случаев.

Эффективность работы Службы корпоративного доверия ежегодно оценивается Вице-президентом, руководителем Блока внутреннего контроля и риск-менеджмента, в том числе через постановку КПЭ, и на заседаниях Комитета Совета директоров по аудиту.

Ключевые показатели бизнес-процесса:

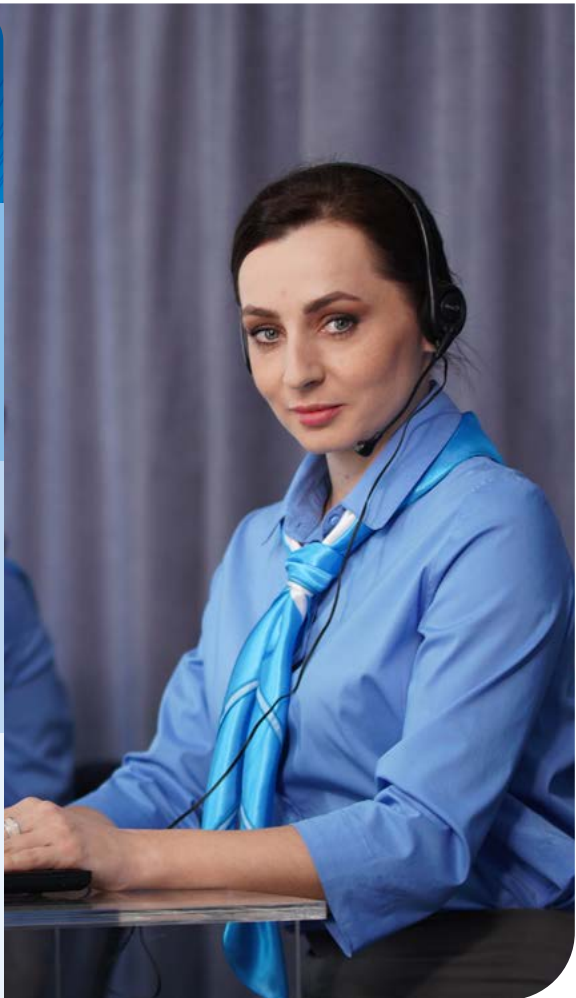
- своевременная обработка принятых в работу жалоб/обращений;
- качественная обработка принятых в работу жалоб/обращений (количеств отказов от проведения проверки);
- своевременная подготовка отчетов о результатах функционирования Службы корпоративного доверия заинтересованным пользователям.

Ответственные лица за функционирование Службы корпоративного доверия

Вице-президент – руководитель Блока внутреннего контроля и риск менеджмента

Директор Департамента внутреннего контроля

Руководитель СКД



CHRB C8, UNGPs RF A2.5, UNGPs RF C6.4

Структура принятых к работе и подтвержденных обращений (шт.)



Статистика обращений в разрезе предприятий Группы и их тематики направляется в ответственные подразделения Компании, результаты

работы Службы корпоративного доверия рассматриваются на заседаниях Комитета Совета директоров по аудиту.

Полученная обратная связь от заявителей позволяет сделать вывод, что более 90% заявителей удовлетворены работой с обращениями. По каждому неудовлетворительному отзыву проведены дополнительные контрольные мероприятия, в том числе с привлечением экспертов функциональных подразделений, с заявителями проводились повторные коммуникации.

В рамках функционирования Службы корпоративного доверия заявителю предоставляется обратная связь на всех этапах работы с обращением: подтверждение о регистрации жалобы/обращения (со сведениями о стандартных сроках рассмотрения), информация о принятом решении по работе с обращением либо об отказе по его жалобе/обращению и результаты работы с обращением (в случае запроса заявителя). При желании заявитель может оценить работу с обращением.

