

Звіт про управління
ТОВ «Нова Пошта» за 2021 рік

Зміст

- I. Історія Компанії
- II. Організаційна структура та опис діяльності
- III. Результати діяльності
- IV. Ліквідність та зобов'язання
- V. Екологічні аспекти
- VI. Соціальні аспекти та кадрова політика
- VII. Ризики
- VIII. Фінансові інвестиції
- IX. Перспективи розвитку та інновації
- X. Корпоративне управління

I. Історія Компанії

«Нова пошта» - заснована в 2001 році українська Компанія, що пропонує сервіс-експрес доставки документів, вантажів та посилок для фізичних осіб та бізнесу. На сьогодні «Нова Пошта» є лідером логістичного ринку країни, який забезпечує доступну та зручну доставку кожному клієнту.

Місія Компанії – робити доставку легкою для життя та бізнесу. Для реалізації своєї місії команда «Нової Пошти» впроваджує нові продукти та сервіси, орієнтуючись на найкращий міжнародний досвід та стандарти, застосовуючи новітні технології та інноваційні рішення

На старті (2001-2004 рр.)

На початку 2000-х в Україні не існувало ринку доставки: його замінювали провідники поїздів і водії маршруток. Передача посилки без будь-яких гарантій через незнайомих людей передбачала багато ризиків. Тоді засновники Компанії поставили мету - прищепити українцям культуру безпечних і легких відправок. Спочатку потенційним клієнтам доводилося пояснювати, що доставка «Нової поштою» - це зручний і потрібний сервіс. Згадуючи про цей етап сьогодні, творці Компанії порівнюють його з прокладанням лижні на засипаній снігом дорозі.

Перші три роки роботи Компанії пройшли під знаком пошуку клієнтів і шляхів розвитку.

Загартування (2005-2006 рр.)

На четвертому році існування у Компанії з'являються перші великі клієнти і конкуренти. Саме зростаючі масштаби бізнесу і розвиток конкуренції стали викликами, подолання яких послужило для Компанії важливим та потрібним загартуванням.

Адаптація до нових ринкових умов зажадала від власників «Нової пошти» переглянути підходи до якості сервісу. Саме тоді в Компанії сформувалися і зміцніли дві основні цінності - клієнтський сервіс і висока якість послуг.

В цей час в «Новій пошті» розпочалося формування ключової команди управлінців, а також адміністративної структури з поділом на регіональні філії та центральні офіси в Києві та Полтаві.

Динамічний розвиток:

2007-2008 рр.

2007 стає роком, коли «Нова пошта» вперше виходить на прибутковість. Незабаром після цього в Компанії настає знаковий етап активного розвитку. Протягом декількох років вона демонструє впевнене зростання: відкриваються відділення в містах-мільйонниках, посилюються позиції в сегменті B2B за рахунок розширення клієнтської бази.

Показово, що Компанія вистояла восени 2008-го в умовах світової фінансової кризи. В умовах важкої економічної ситуації, коли обороти «Нової пошти» впали, власники приймають рішення осідлати хвилю кризи і витягти з нього вигоду. Співзасновники роблять ставку на розвиток: оптимізують логістику, змінюють підхід до мотивації персоналу і маркетингу, фокусуються на ефективності продажів. І вже в грудні «Нова пошта» знову показує зростання. На той час Компанія вже представлена в усіх регіонах України.

2009-2011 рр.

До 2009 року «Нова пошта» стає лідером ринку експрес-доставки в Україні. Компанія розширюється вражаючими темпами, щорічно збільшуючи обсяги перевезених вантажів втричі. Такими ж темпами розвивається і мережа відділень. Якщо в 2009-му вона складається з восьми десятків відділень, в 2010 році їх стає вже 140.

Одна з основних цілей Компанії - підвищення ефективності процесів. Розширюється мережа, вдосконалюється система логістики і сортування вантажів, оновлюється автопарк. Завдяки роботі цього складного і одночасно злагодженого механізму «Нова пошта» гарантує клієнтам легкість, своєчасність і надійність сервісу.

У цей період «Нова пошта» активно налагоджує роботу зі зростаючим сегментом e-commerce і стає ключовим партнером для багатьох інтернет-магазинів. Пропозиція клієнту "логістики під ключ" дозволяє їй міцно закріпитися на ринку B2C.

Уже через два роки, до кінця 2011-го, мережа налічує понад 500 відділень по всій Україні.

До цього часу команда Компанії включає вже понад 5 тисяч осіб. Щоб дати їм можливість навчатися і розвивати компетенції, необхідні для успішної кар'єри в «Новій пошті», прийнято рішення заснувати Корпоративний університет.

Структурування (2012-2016 рр.)

З 2012 року по сьогоднішній день в «Новій пошті» тривають структурні зміни. Розширення портфеля продуктів і сервісів зумовило диверсифікацію бізнесу.

Для зручності клієнтів в Компанії впроваджують сучасні ІТ рішення. Одним з таких став запуск мобільного додатку, що дозволяє максимально легко користуватися сервісами Компанії. На кінець 2015 року додаток завантажили понад 1,5 млн українців.

Успішно розвиваються прогресивні формати сервісу: вантажі обробляються і сортуються на терміналах, а самі відправлення доставляються не тільки на відділення, а й через поштомати і міні-відділення (parcel shops). Завдяки їм клієнти можуть отримувати посилки в пішій доступності не тільки від своїх будинків, але і від офісів.

В рамках стратегії корпоративної соціальної відповідальності «Нова пошта» реалізує проект «Гуманітарна пошта України», завдяки якому волонтерські організації безкоштовно перевозять гуманітарні вантажі в зону АТО. За 1,5 роки існування проекту було перевезено понад 15 000 т вантажів для 300 волонтерських груп.

У 2015 році проект був відзначений нагородою в номінації «Бізнес, який змінює країну» від Центру розвитку КСВ в Україні. За внесок в розвиток підприємництва співзасновники, Володимир Поперешнюк і Вячеслав Климов, отримали нагороду «Люди нового часу» від авторитетного тижневика «Новий час».

До кінця 2015 року мережа Компанії, яка покриває майже 1000 населених пунктів по Україні, складається з понад 2200 відділень, 1400 поштоматів, 37 терміналів.

Стійке зростання: 2017-2020 рр.

Вивести Компанію на етап сталого зростання - така мета менеджменту і команди «Нової пошти». Для цього продовжується подальше розширення бізнесу в міжнародному напрямку і розвиток місцевої інфраструктури для забезпечення більш швидкої, легкої та зручної доставки.

Серед основних пріоритетів Стратегії-2020 року - підвищення ефективності внутрішньо корпоративних і логістичних процесів, використання інноваційних рішень, удосконалення існуючих і запуск нових продуктів і сервісів (адресна доставка, запуск і розвиток мережі власних поштоматів).

Крім того, працівники Компанії прагнуть до того, щоб в найближчі роки «Нова пошта» стала для українців love mark - улюбленим сервісом експрес-доставки, яким користуються регулярно і з задоволенням, а також рекомендують іншим. В Компанії постійно працюють над удосконаленням сервісу для того, щоб кожен контакт клієнта з Компанією приносив йому тільки позитивні враження.

2021р.

Стратегічна мета – посилення лідерства на ринку за рахунок пропозиції клієнтам найкращої швидкості, кращої доступності, абсолютної якості.

У 2021 році Нова пошта стала логістичною компанією №1 в Україні за доступністю. На кінець року кількість точок контакту з клієнтами збільшилася до понад 20 000: 10 000 відділень та 13 000 поштоматів. Компанія планує й далі розвивати свою мережу відділень та поштоматів, щоб ставати ще ближче до клієнтів.

Нова пошта також робить ставку на автоматизацію та роботизацію сортувальної інфраструктури, щоб обробляти велику кількість відправлень і при цьому постійно пришвидшувати темпи доставки:

- Продовжилася автоматизація сортувальної інфраструктури. На Київському інноваційному терміналі (КІТ) запрацювала друга черга, що дозволило збільшити потужність сортування до 50 тис. посилок на годину. Також за рік було відкрито 17 нових автоматизованих сортувальних терміналів у обласних центрах (Миколаїв, Вінниця, Рівне, Сєвєродонецьк, Слов'янськ, Ужгород, Черкаси, Чернівці, Чернігів, Луцьк, Івано-Франківськ, Тернопіль)

- Роботизація термінальної інфраструктури. Роботи використовуються для транспортування вантажу та сортування дрібних посилок до 2 кг.

- Компанія першою в Україні успішно протестувала доставку посилок за допомогою безпілотних літальних апаратів (БПЛА). Тестові відправлення відбулися між Києвом та Харковом і Києвом та Львовом.

- Новий сервіс для керування посилкою на сайті. Завдяки йому клієнти можуть самостійно керувати своєю доставкою: подовжити термін зберігання у відділенні, зробити переадресацію, відмовитися від посилки, сплатити за послуги або дізнатися місцезнаходження посилки.

Стратегічні вектори на 2022 – 2023 роки:

- Швидкість

✓ Компанія планує продовжувати інвестувати в автоматизацію сортування. В 2022 році буде відкрито інноваційний термінал у Дніпрі, крім того планується відкриття терміналів у Запоріжжі та Одесі

✓ Також наприкінці 2022 року у планах запустити в комерційне використання послугу доставки безпілотниками.

- Доступність, близькість до клієнта

✓ У планах відкрити 3000 нових відділень, переважно у сільській місцевості;

✓ Також компанія планує встановити 12 000 нових поштоматів у містах;

✓ Новий формат бізнес-відділень у 20 містах.

- Абсолютна якість

✓ Покращення сервісу обслуговування у відділеннях, адресної доставки, якісний зворотній зв'язок з клієнтами;

✓ Покращення існуючих продуктів та послуг та запуск нових.

Окрім того, компанія планує інвестувати в покращення клієнтського сервісу та нові продукти та послуги.

Після звітної дати Російська Федерація розпочала повномасштабне воєнне вторгнення в Україну. Акти збройної агресії російських військ надали руйнівного ефекту об'єктам української інфраструктури, призвели до десятків тисяч смертей та поранень серед цивільного населення та спричинили інші суттєві негативні наслідки для громадян, бізнесу та економіки України в цілому.

Станом на дату цього Звіту про управління не було пошкоджень критично важливих активів Компанії, які перешкождали б продовженню безперервної діяльності Компанії, хоча деякі структурні підрозділи, в тому числі разом із будівлями, обладнанням, транспортними засобами та клієнтськими вантажами та посылками були зруйновані або частково пошкоджені у наслідок бойових дій.

Крім того певні структурні підрозділи, а саме логістичні термінали, відділення та поштомати знаходяться на тимчасово окупованих територіях. Водночас Компанія відновлює функціонування підрозділів на звільнених територіях.

Попри негативні наслідки, пов'язані з бойовими діями та тимчасово окупованими регіонами, Компанія поступово відновлює об'єми наданих послуг, що станом на дату випуску цього Звіту про управління складає понад 80% від показників довоєнного часу.

II. Організаційна структура та опис діяльності

ТОВ «Нова Пошта» (надалі Компанія), було заснована згідно із законодавством України 19 січня 2001 року (запис в Єдиному державному реєстрі юридичних та фізичних осіб- підприємців №1 588 120 0000 001718).

Форма власності - приватна.

Загальна кількість працівників Компанії в 2021 році становила 28 537 осіб, (2020: 30 687 осіб).

Юридична адреса та місцезнаходження Компанії: 03026, м. Київ, СТОЛИЧНЕ ШОСЕ, будинок 103, корпус 1, ПОВЕРХ 9.

Базовим структурним підрозділом Компанії є відділ. Відділ створюється для реалізації, як правило, однієї функції.

Відділи, як правило, формують департаменти. Департаменти концентрують в собі дві і більше функцій.

Якщо до складу департаментів входить декілька відділів, то є доцільним об'єднання окремих відділів в управління за схожими функціями.

Дирекція може формуватися, якщо до її складу входить хоча б один департамент і один відділ (не в складі цього департаменту).

В рамках виконання певної функції можуть створюватися:

- групи з більш вузькою складовою виконуваної функції, ніж у відділі, та у випадку великих обсягів робіт і кількості персоналу у відділі;
- дільниця – за територіальною ознакою.

Філії створюються за географічною ознакою поза місцезнаходженням Компанії в порядку передбаченому законодавством. Працівники філій і представництв адміністративно підпорядковані керівництву філій/представництв, функціонально – керівникам підрозділів офісу підтримки Компанії у відповідності до функціональних зв'язків організаційних структур Компанії.

Принципи організаційної структури:

- кількість підрозділів – мінімальна;
- назви посад – згідно з Національним класифікатором України «Класифікатор професій».

Основними напрямками діяльності Компанії є надання комплексу логістичних послуг, а саме:

- експрес доставку документів, посилок та великогабаритних вантажів;
- поштово-кур'єрські послуги підприємствам, організаціям та окремим громадянам;
- послуги пакування;
- надання вантажно-розвантажувальних послуг, складування та зберігання;
- інша допоміжна діяльність у сфері транспорту і т.д.

ТОВ "Нова пошта – поштово-вантажна компанія, що забезпечує легку доставку кожному клієнту - до відділення, поштомату, за адресою. Компанія надає логістичні та дистрибуційні послуги, доставляючи як найдрібніші посилки, так і великі вантажі. Нова пошта дозволяє тисячам підприємців створювати і розвивати бізнес не тільки в Україні, а й за кордоном. Мережа компанії налічує більше 10 000 відділень по всій Україні та понад 13000 поштоматів, а кількість відправлень за 2021 рік збільшилась на 14% та перевищила 372 млн посилок та вантажів.

III. Результати діяльності

Фінансові результати роботи за 2021 рік які наведено у таблиці №1, є відображенням діяльності Компанії в сфері експрес доставки документів, посилок та великогабаритних вантажів.

Основними перевагами, які використовує Компанія в межах конкурентного середовища на ринку є:

- Доступність;
- Простота використання сервісів;
- Мобільність та мережеве покриття;
- Оперативність;
- Безпека;
- Ціна сервісів.

Комбінація наведених факторів, у поєднанні з зростаючим попитом на послуги та майстерного управлінського керування з боку менеджерів Компанії, дозволили суттєво збільшити фінансовий результат в порівнянні з 2020 роком.

Фінансові результати за 2021 – 2020 рік

Таблиця 1 (тис. грн.)

	2021	2020	Рядок звіту про фінансові результати
Чистий фінансовий результат (прибуток)	2 600 320	991 292	
Чистий дохід від реалізації продукції (товарів, робіт, послуг)	20 843 502	16 902 857	№2000
Собівартість	-17 002 848	-13 293 349	№2050+2150
Адміністративні виплати	-1 923 703	-1 469 141	№2130
Інші операційні доходи/витрати	-306 011	-1 204 517	№2120+2180+2240+2270
Інші фінансові доходи/витрати	1 183 993	154 292	№2220+2250
Податок на прибуток	-194 613	-98 850	№2300

IV. Ліквідність та зобов'язання

Ризик ліквідності – ризик того, що Компанія матиме труднощі при виконанні зобов'язань, пов'язаних із фінансовими зобов'язаннями, що погашаються шляхом поставки грошових коштів або іншого фінансового активу.

Компанія здійснює контроль ліквідності шляхом планування поточної ліквідності. Компанія аналізує терміни платежів, які пов'язані з дебіторською заборгованістю та іншими фінансовими активами, а також прогнозні потоки грошових коштів від операційної діяльності.

Структуру активів та зобов'язань (наведено у таблиці 2) збалансовані за строками погашення, та ліквідністю активу що забезпечує виконання таких зобов'язань:

Структуру активів та зобов'язань

Таблиця 2 (тис. грн.)

	31.12.2021	31.12.2020	31.12.2021	31.12.2020		
Рядок звіту "Баланс"	Активи			Пасиви		
№1300	Активи всього	13 498 127	7 300 383	13 498 127	7 300 383	Пасиви всього
№1165	Гроші та їх еквіваленти	827 839	917 065	390 237	333 356	Поточні забезпечення
№1125+1130+1135+1140+1155	Поточна дебіторська заборгованість	4 112 283	1 596 726	4 592 161	3 135 450	Поточна кредиторська заборгованість
№1100+1170+1190	Інші оборотні активи	252 514	202 899	0	0	Короткострокові кредити банку
№1045	Відстрочені податкові активи	142 680	131 634	127 205	6 251	Інші поточні зобов'язання
№1000+1005+1010	Основні засоби та НМА	7 821 044	4 160 960	4 491 224	2 186 904	Власний капітал
№1035	Інші фінансові інвестиції	314 176	100 639	3 897 300	1 638 422	Довгострокові зобов'язання
№1090	Інші необоротні активи	27 591	190 460			
						№1900
						№1660
						№1610+1615+1620+1625+1630+1635+1640+1665
						№1600
						№1690
						№1495
						№1510+1515

V. Екологічні аспекти

Стратегічні цінності Компанії в області екології базуються на принципах «сталого» розвитку, основними з яких є забезпечення захисту навколишнього середовища шляхом мінімізації негативного впливу на нього та раціональне використання природних ресурсів.

Відповідно до стратегії розвитку Компанія розробила, впровадила та підтримує систему екологічного менеджменту згідно з вимогами стандарту ISO 14001:2015 як основу для результативного управління екологічними аспектами та їх впливом на навколишнє середовище.

Однією із основних цілей Компанії є управління своїми екологічними аспектами, зокрема, зменшення впливу на довкілля шляхом скорочення викидів парникових газів в атмосферне повітря від автотранспорту, раціональне використання природних ресурсів, збір, сортування і передача на переробку відходів пакувальних матеріалів та упаковки. На сьогоднішній день у всіх підрозділах Компанії ведеться повний збір, сортування та передача на переробку картону, паперу, стрейч-плівки та поліетиленових пакетів. З метою максимального сортування вторинної сировини, а саме пакувальних матеріалів, у клієнтській зоні відділень встановлені комплекти (картонні контейнери) для сортування картону та стрейч-плівки і поліетиленових пакетів, а також інформаційні плакати з рекомендаціями по сортуванню.

Для реалізації цілей зі зменшення викидів парникових газів Компанія використовує автотранспортні засоби, які відповідають стандартам Євро 5 та 6 та проводить постійну оптимізацію маршрутів транспортних засобів з метою мінімізації «пустих» пробігів.

ТОВ «Нова Пошта», як соціально відповідальна Компанія, приділяє особливу увагу питанням охорони та захисту навколишнього середовища. У своїй діяльності Компанія дотримується принципів «зеленого офісу», основними елементами якого є: збереження ресурсів, сортування відходів, зменшення впливу на довкілля від автотранспорту.

З метою збереження ресурсів в офісі Компанії та її структурних підрозділах встановлені контейнери для збору використаного паперу та поліетилену, впроваджено електронний документообіг, організовано трансфер для офісних працівників, розклеєні інформаційні наклейки, які нагадують працівникам не залишати на ніч ввімкненими будь-які електроприлади, використовувати опцію двостороннього друку на принтерах, вимикати воду тощо.

Концепція зеленого офісу Компанії спрямована на ощадливе поводження з ресурсами та на економію коштів, досягнути якої можливо за рахунок раціонального використання води, електроенергії тощо.

Керівництво Компанії визначає, як першочергові, наступні задачі в сфері охорони навколишнього середовища:

- постійне покращення та вдосконалення своєї системи екологічного менеджменту;
- оперативне реагування на зміни законодавчих вимог в сфері охорони навколишнього середовища;
- завантаження транспортних засобів, мінімізація кількості пробігів вантажного транспорту без вантажу та використання альтернативних транспортних засобів з метою зменшення обсягів викидів парникових газів;
- врахування екологічних показників під час проведення закупівель матеріалів і устаткування, виконання робіт та надання послуг підрядними організаціями;
- постійне підвищення кваліфікаційного рівня своїх працівників.

VI. Соціальні аспекти та кадрова політика

Загальна кількість працівників Компанії у 2021 році склала 28 537 осіб, при цьому частка жінок на керівних посадах – 758 (28,8% від загальної чисельності керівників). В 2020 році 30 687 осіб, при цьому частка жінок на керівних посадах - 790 (30,4% від загальної чисельності керівників).

Кадрова політика Компанії базується на дотриманні національного трудового законодавства, 10 принципів Глобального договору ООН та у відповідності соціальної відповідальності і звітності стандартам SA 8000 та ISO 26000. Задля закріплення даних принципів та стандартів в Компанії

затверджено Кодекс корпоративної етики та заключено Колективний договір між працівниками та керівництвом Компанії. Ці документи регулюють серед інших наступні питання:

- ✓ Взаємовідносини всередині Компанії
- ✓ Права людини
- ✓ Принципи охорони праці та техніки безпеки на робочому місці
- ✓ Принципи збереження довкілля
- ✓ Використання ресурсів Компанії
- ✓ Принципи недопущення конфлікту інтересів
- ✓ Правила отримання та передачі подарунків, організації розважальних заходів
- ✓ Взаємовідносини з контрагентами, клієнтами ринками, державними органами і засобами масової інформації.

З метою контролю дотримання в Компанії затвердженого Кодексу корпоративної етики впроваджено функцію телефонної лінії довіри та практику регулярних та позапланових внутрішніх аудитів.

Колективним договором Компанії передбачені рівні можливості щодо працевлаштування працівників. Забороняється праця неповнолітніх в супереч вимогам законодавства про працю та будь-яка дискримінація у сфері праці, зокрема порушення принципу рівності прав і можливостей, пряме або непряме обмеження прав працівників залежно від раси, кольору шкіри, політичних, релігійних та інших переконань, статі, гендерної ідентичності, сексуальної орієнтації, етнічного, соціального та іноземного походження, віку, стану здоров'я, інвалідності, підозри чи наявності захворювання на ВІЛ/СНІД, сімейного та майнового стану, сімейних обов'язків, місця проживання, членства у професійній спілці чи іншому об'єднанні громадян, участі у страйку, звернення або наміру звернення до суду чи інших органів за захистом своїх прав або надання підтримки іншим працівникам у захисті їх прав, за мовними або іншими ознаками, не пов'язаними з характером роботи або умовами її виконання.

Система та структура оплати праці в Компанії визначаються Положенням про оплату праці та Положенням про преміювання. Положення про преміювання регламентує процес матеріального стимулювання працівників підприємства за сумлінне і якісне виконання поставлених перед ними завдань, покращення показників підприємства, забезпечення належного рівня виконавчої та трудової дисципліни. Преміювання працівників підприємства здійснюється за результатами роботи щомісячно, щоквартально та за підсумками роботи за рік в межах фонду заробітної плати.

Кадрова політика Компанії спрямована на постійне підвищення професіоналізму співробітників через систему навчання і розвитку персоналу. У Компанії діє система введення в посаду і первинне навчання на терміналах і відділеннях, програми навчання стандартам і Корпоративний університет, який відповідає за розвиток менеджерських навичок керівників.

Товариство з обмеженою відповідальністю «НОВА ПОШТА» здійснює свою діяльність відповідно до вимог українського законодавства. Чесність і принциповість у відносинах з державою, із власними працівниками, партнерами, клієнтами – основний критерій оцінки наших дій при сплаті податків до бюджету, виплаті грошової винагороди персоналу, створенні належних умов праці, укладенні угод, побудові операційних процесів.

З метою закріплення місії та цінностей ТОВ «НОВА ПОШТА», визначення стандартів діяльності Компанії та правил поведінки працівників, 18 жовтня 2018 року розпорядженням директора Компанії введено в дію Кодекс корпоративної етики.

Наказом №115 від 10.06.2019 введено в дію Кодекс корпоративної етики у новій редакції.

ТОВ «НОВА ПОШТА» визнає **права людини**, проголошені на національному та міжнародному рівнях, всебічно та неухильно дотримується таких прав і всіляко засуджує будь-які прояви їх порушення.

В ТОВ «НОВА ПОШТА» **заборонена будь-яка дискримінація під час прийому на роботу, оплати праці, просування по службі** за національною, політичною, статевою, віковою, расовою, релігійною та будь-якими іншими ознаками, що не мають безпосереднього відношення до

здійснюваної роботи. Це означає, що в Компанії «НОВА ПОШТА» не може бути відмовлено у прийомі на роботу через стать, національність, віросповідання, сексуальну орієнтацію, політичні переконання тощо. Працівники різних національностей, віросповідань, расової, статевої, вікової приналежності тощо отримують однакову оплату праці за однакову роботу. **Ми виключаємо будь-які форми примусової та дитячої праці, поважаємо свободу об'єднання в профспілки.** Компанія гарантує проведення колективних переговорів з представниками трудового колективу, яких було обрано відповідно до визначеної законодавством процедури.

Повага, чесність та відкритість – основа спілкування в ТОВ «НОВА ПОШТА».

У ТОВ «НОВА ПОШТА» запроваджено офіційну процедуру подання скарг для працівників та підрядників, що дозволяє працівникам подавати скарги особисто та анонімно із застосуванням різних доступних механізмів (електронна пошта, телефон, письмові звернення). Створено централізований механізм управління для реєстрації, розподілу, вирішення скарг та надання зворотного зв'язку. Затверджено Порядок роботи «гарячої» лінії комплаєнс.

Протидія корупції, хабарництву, протиправному збагаченню також є пріоритетом ТОВ «НОВА ПОШТА».

З метою реалізації положень Кодексу корпоративної етики, регламентації процесів протидії корупції у ТОВ «НОВА ПОШТА» діє Політика протидії корупції.

Компанія декларує нульову толерантність до корупції, сприяє підвищенню рівня антикорупційної культури серед працівників Компанії та заохочує до дотримання принципів і вимог Політики протидії корупції усіх своїх контрагентів та інших осіб, які прямо чи опосередковано перебувають у правовідносинах з Компанією. Боротьба з хабарництвом та корупцією є невід'ємною частиною корпоративної культури ТОВ «НОВА ПОШТА».

З цією ж метою ТОВ «НОВА ПОШТА» прагне до стовідсоткового включення в усі договори з контрагентами умов щодо обов'язкового дотримання Кодексу поведінки постачальника, який розміщено на сайті Компанії за посиланням: https://novaposhta.ua/uploads/misc/doc/supplier_code_of_conduct.pdf, та в якому, серед іншого, міститься норма про те, що жодний постачальник (або його працівники та агенти) не повинен вчиняти або брати участь у корупційних діях.

Крім того, з метою реалізації положень Кодексу корпоративної етики, регламентації процесів протидії шахрайству 23 листопада 2018 року у ТОВ «НОВА ПОШТА» введена у дію Політика протидії шахрайству.

З метою виявлення фактів корупційних правопорушень в Компанії проводяться такі заходи:

- 1) службові перевірки;
- 2) організація роботи «гарячої» лінії комплаєнс;
- 3) інформаційні, роз'яснювальні, навчальні та інші заходи, спрямовані на попередження та виявлення дій, що містять ознаки корупції.

Так як неналежне врегулювання конфліктів між приватними інтересами та інтересами Компанії може створювати корупціогенні ризики, 18.07.2019 у ТОВ «НОВА ПОШТА» введена в дію Політика управління конфліктами інтересів. Мета Політики – формування у працівників однакового розуміння позиції Компанії про нульову толерантність до корупції у будь-яких її проявах.

VII. Ризики

Система управління ризиками є частиною загальної системи управління Компанії і являє собою сукупність цілеспрямованих заходів із виявлення, оцінки, зменшення ризиків і максимального зниження можливих негативних наслідків від їх реалізації.

Компанія забезпечує безперервний систематичний процес виявлення, оцінки та управління ризиками з метою досягнення найкращих результатів діяльності на кожному етапі, враховуючи зміни зовнішнього середовища. Прийняття рішень щодо реалізації всіх нових проектів, ініціатив, випуску нових продуктів здійснюється з урахуванням всебічного аналізу потенційних ризиків.

Компанія здійснює управління всіма істотними ризиками, що виявляються за результатами щорічної процедури ідентифікації та оцінки ризиків. Нагляд за управлінням критичними ризиками здійснюється Наглядовою Радою. Управління іншими ризиками знаходиться на контролі директора Компанії.

У Компанії розпорядженням №439 від 04.11.2019 введено в дію з 05.11.2019 Політику управління ризиками.

Ця Політика розроблена з метою впровадження та забезпечення функціонування ефективної системи управління ризиками, що відповідає кращим міжнародним практикам, організаційній структурі ТОВ «Нова пошта» і сприяє досягненню цілей її діяльності. Ефективна реалізація цієї Політики спрямована на забезпечення реалізації стратегії ТОВ «Нова пошта» та оптимізацію ризиків, пов'язаних із реалізацією її бізнес-процесів і проектів.

Ризики, що притаманні Компанії:

- Ризики втрат, пов'язані з кібератаками.

Вказані ризики не мали істотного впливу на діяльність Компанії у 2021 році. Проте, слід зазначити, що значна кількість кібератак протягом року була націлена на ПЗ співробітників Компанії. З метою зменшення даних ризиків було додатково придбано програмне забезпечення для управління інформаційною безпекою (система збору та кореляції подій), яка допомагає виявити кібератаки на ранніх стадіях. Для виявлення та управління даними ризиками в Компанії проводяться внутрішні та зовнішні аудити кібербезпеки, організовуються щоквартальні тести на наявність вразливостей інформаційних систем.

- Ризики, пов'язані з відмовою обладнання.

У 2021 році продовжилась подальша механізація терміналів та депо, деякі процеси повністю автоматизовано, через що підвищується значущість можливих негативних наслідків від відмови чи збоїв у роботі обладнання на окремих об'єктах. Для зменшення негативних наслідків Компанія підключає резервні лінії електромереж, генератори, а також розробляє альтернативні методи обробки вантажів.

- Фінансові ризики (ринковий ризик, кредитний ризик, ризик ліквідності).

В умовах коронакризи істотний вплив на діяльність Компанії мають втрати, пов'язані зі збільшенням цін постачальників, недотриманням клієнтами своєчасної та повної оплати за надані послуги з перевезення відправлень, а також вплив мають втрати, пов'язані з коливанням валютних курсів.

Ризик ліквідності пов'язаний із сезонністю діяльності Компанії (є періоди спаду діяльності). Для управління зазначеними ризиками здійснюється диверсифікація кредитного портфелю, постачальників та обслуговуючих банків щодо операційної діяльності Компанії, укладаються довгострокові угоди з контрагентами з метою фіксації цін, строків розрахунків, а також діє система лімітів залучення/розміщення коштів за окремими інструментами і/або термінами з метою запобігання кредитному ризику та ризику ліквідності.

- Ризики втрат, пов'язані зі змінами в законодавстві.

У 2021 році неодноразово піднімалися питання про внесення змін до законодавства про поштовий зв'язок, посилення регуляції у вказаній сфері та про оплату за використання автомобільних доріг. Можливі негативні зміни враховуються при розробці щорічного бізнес-плану. Компанія займає активну позицію у відстоюванні своїх інтересів через участь у діяльності АСС, СУП та шляхом комунікації з суб'єктами законодавчої ініціативи. Верховною Радою України прийнято Закон «Про Національну комісію, що здійснює державне регулювання у сферах електронних комунікацій, радіочастотного спектра та надання послуг поштового зв'язку», який запроваджує регулювання

поштової галузі. Закон передбачає встановлення державного контролю (нагляду) за всіма операторами поштового зв'язку, зокрема, прийняття обов'язкових до виконання приписів, застосування штрафів, отримання від операторів звітності, документації, проведення планових та позапланових перевірок та ін. У Компанії створена робоча група для підготовки до виконання нових вимог законодавства.

- Ризики втрат, пов'язані зі збоями у логістичному ланцюзі.

Вірогідність реалізації таких ризиків підвищується у періоди раптового істотного погіршення погодних умов, а також у разі значного збільшення обсягу перевезень, до якого можуть бути не готовими ключові перевізники. Для управління ризиками здійснюється комплекс дій з підготовки під'їзних шляхів і транспортних засобів до осінньо-зимового періоду та залучаються додаткові перевізники.

- Ризики, пов'язані з поширенням території військового конфлікту.

У 2021 році підвищилась вірогідність настання даного ризику. Розширення території військового конфлікту може призвести до ускладнення можливості здійснювати діяльність Компанією чи призупинення діяльності в окремих регіонах. Для мінімізації наслідків даного ризику у Компанії розпорядженням № 374 від 25.06.2021 введено в дію Політику антикризового управління. Крім того, розроблено план дій на випадок його реалізації, який включає операційно-логістичний та ресурсний плани щодо організації транспортування та зберігання відправлень, цінного майна Компанії та основних засобів.

У лютому 2022 року Російська федерація оголосила про «визнання незалежності» терористичних утворень, що діють на тимчасово окупованих територіях Донецької та Луганської областей України та фактично почала агресивну і неспровоковану війну проти України. Російські війська розпочали масштабний військовий наступ на Україну з ракетними ударами по всієї території України. Президент України Володимир Зеленський підписав указ № 64/2022 «Про введення воєнного стану в Україні», який затверділа Верховна Рада. Наразі українська армія продовжує стійкий опір російським військам. Водночас Західний світ разом навіть із традиційно нейтральними країнами (Японія, Швейцарія, тощо) запроваджує санкції проти Росії через її вторгнення в Україну, що націлені на російську економіку, фінансові установи та окремих осіб. Крім того, велика кількість міжнародних компаній призупиняє свою діяльність в Росії.

Остаточне вирішення та наслідки цих подій важко передбачити, але вони можуть мати подальший серйозний вплив на українську економіку та бізнес Компанії. Керівництво продовжує докладати зусиль для стабільної діяльності Компанії, однак існують фактори, поза сферою відома чи контролю Компанії, зокрема про тривалість та серйозність військових дій, а також про подальші дії уряду та дипломатії.

VIII. Фінансові інвестиції

На балансі Компанії обліковується інвестиції в дочірні підприємства:

- Товариство з обмеженою відповідальністю «НоваПей» (частка володіння 75%) балансовою вартістю 100 339 075,00 грн.;
- Товариство з обмеженою відповідальністю «НП СЕРВІС» (частка володіння 100%) балансовою вартістю 300 000,00 грн.;
- Приватне підприємство "Агріком-Інвест" (частка володіння 100%) балансовою вартістю 36 114 000,00 грн.;
- Приватне підприємство "Стенд Плюс" (частка володіння 100%) балансовою вартістю 44 448 000,00 грн.;
- Товариство з обмеженою відповідальністю "Дніпро девелопмент Груп" (частка володіння 55%) балансовою вартістю 87 638 686,67 грн.;
- Товариство з обмеженою відповідальністю "НОВОБОКС" (частка володіння 55%) балансовою вартістю 39 835 829,72 грн.;

- Товариство з обмеженою відповідальністю "НП Діджитал" (частка володіння 55%) балансовою вартістю 5 500 000 грн.

IX. Перспективи розвитку та інновації

У 2022 році Компанія підвела підсумки досягнення цілей 2021 року.

Генеральним показником позитивних досягнень є те, що завдяки впровадженню інновацій обсяг відправлень зріс на 16% при рівні NPS, в середньому 74%.

Завдяки стратегії збільшення точок доступності для клієнта кількість відділень та поштоматів у грудні 2021 перевищила 22 600 шт.

Популяризація діджитал каналів, розробка та впровадження інновацій у сфері діджитал дали відповідні результати: на 17% збільшилася кількість активних користувачів мобільного додатку в грудні 2021 року в порівнянні з аналогічним періодом 2020 року.

Спроектовано, збудовано та впроваджено в роботу інноваційний автоматизований термінал у Дніпрі (ДАО). Покращені процеси на інноваційних терміналах ЛЕО, ХІТ, ХАІТ та національному терміналі у Києві. Автоматизовані регіональні термінали. Це дозволило обробити більше 329 мільйонів відправлень за час експлуатації у 2021 році. Проведено модернізацію відділень завдяки чому вдалось підвищити сервіс та швидкість обслуговування клієнтів. Ми інвестуємо суттєві бюджети на поліпшення умов праці, ремонти та страхування.

Загалом на проекти автоматизації було витрачено майже 1 474 млн. грн та в 2022 році Компанія планує продовжувати розвиток цього напрямку.

З метою аналізу здатності Компанії продовжувати безперервну діяльність, в період військових дій, керівництво підготувало актуалізований фінансовий прогноз за базовим сценарієм, що покриває період до 30 червня 2023 року включно, який показує спроможність Компанії функціонувати в якості безперервно діючого підприємства.

X. Корпоративне управління

В 2021 році проведено близько 109 засідань загальних зборів учасників, на яких приймалися рішення про надання повноважень директору на укладення договорів, а також рішення про внесення змін до єдиного державного реєстру.

Персональний склад Наглядової ради (далі – НР)

З 25.08.2021 року у відповідності до рішення Загальних зборів учасників Товариства з обмеженою відповідальністю "НОВА ПОШТА" (Протокол №459-1 від 25.08.2021 року) до складу Наглядової ради обрано таких членів:

Климов Вячеслав Валерійович;
Поперешнюк Володимир Анатолійович;
Поперешнюк Інна Степанівна;
Папуша Ірина Дмитрівна;
Кириченко Тарас Олексійович;
Ольшанський Олександр Якович.

Засідання НР за 2021 рік:

Проведено 10 чергових засідань, прийнято 21 рішень, серед яких рішення щодо обрання Голови Наглядової ради, щодо оцінки результатів діяльності Компанії, затвердження плану перевірок Аудиторського комітету, затвердження Бюджету та Стратегії Компанії.

Персональний склад Аудиторського комітету (далі –АК):

Гончаренко Ольга Василівна (Голова);

Головаш Олена Ігорівна;

Дьоміна Ксенія Михайлівна.

Засідання АК за 2021 рік:

Проведено 5 чергових засідання, прийнято 12 рішень, серед яких затвердження порядку проведення конкурсу із відбору суб'єктів аудиторської діяльності для надання послуг обов'язкової фінансової звітності Компанії, затвердження Звіту про висновки процедури відбору суб'єктів аудиторської діяльності для надання послуг обов'язкової фінансової звітності Компанії за рік, що закінчується 31 грудня 2021 року та інше.

Функції внутрішнього контролю та управління ризиками керує департамент управління ризиками, діяльність якого спрямована на створення і розвиток комплексної ефективної системи управління ризиками таким чином, щоб забезпечити реалізацію принципів, закріплених у політиці управління ризиками емітента.

Емітент не є акціонерним товариством.

Будь-які обмеження прав участі та голосування учасників на загальних зборах емітента відсутні

Директор та Наглядова рада Товариства призначається/звільняються Загальними Зборами Учасників. Рішення приймається простою більшістю голосів Учасників, які мають право голосу.

Відповідно до Статуту Товариства до компетенції Директора належить:

15.2.1. затвердження кошторисів Товариства, штатного розкладу та посадових окладів працівників;

15.2.2. підготовка та подання на розгляд Зборів Учасників пропозицій та проектів документів, стосовно яких має бути прийняте рішення Зборів Учасників;

15.2.3. надання річного звіту та балансу Товариства на затвердження Зборів Учасників;

15.2.4. встановлення систем заохочення працівників;

15.2.5. укладення колективного договору;

15.2.6. організація ведення бухгалтерського, податкового обліку та звітності Товариства;

15.2.7. прийом на роботу та звільнення працівників Товариства;

15.2.8. ведення обліку кадрів Товариства;

15.2.9. накладення стягнень на працівників Товариства;

15.2.10. укладення договорів, контрактів, угод, вчинення інших правочинів з урахуванням обмежень, передбачених Статутом, зокрема, п. 15.12. цього Статуту;

15.2.11. здійснення інших повноважень, передбачених Статутом, внутрішніми документами Товариства та рішеннями Зборів Учасників.

Відповідно до Статуту Товариство до компетенції Наглядової ради належить:

1) право прийняття рішення про проведення чергових та позачергових Загальних зборів відповідно до Статуту Товариства;

2) право підготовки порядку денного чергових та позачергових Загальних зборів, право прийняття рішення про дату їх проведення та про включення пропозицій до порядку денного;

3) внесення пропозицій, підготовка та подача на затвердження Загальним зборам умов контрактів, які укладатимуться з Директором, внесення пропозицій щодо встановлення розміру винагороди останнього;

4) внесення пропозицій Загальним зборам щодо прийняття рішення про відсторонення Директора Товариства від здійснення повноважень та внесення пропозицій Загальним зборам щодо обрання особи, яка тимчасово здійснюватиме повноваження Директора Товариства;

5) внесення пропозицій Загальним зборам щодо проведення аудиту Товариства;

6) розгляд питань про доцільність участі Товариства у промислово-фінансових групах та інших об'єднаннях, про заснування інших юридичних осіб, а також передача цих питань на розгляд Загальним зборам.

7) право ініціювання обрання та припинення повноважень Директора.

Директор ТОВ «Нова пошта»

Бульба О.М.

Головний бухгалтер ТОВ «Нова пошта»

Тимофєєва А.І.

