

Звіт про управління
ТОВ «Нова Пошта» за 2023 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 найкращій 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 «Новою 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 року 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 у 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.

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, Северодонецьк, 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 2022 – зараз

З самого початку повномасштабної війни власники й керівництво «Нової Пошти» прийняли рішення: ми не маємо права зупинитися! Ми потрібні українцям, бізнесу, державі. Компанія взяла на себе завдання допомагати людям вижити. Мільйони українців були змушені залишити свої домівки, і саме «Нова Пошта» надала можливість людям не загубити одне одного, піклуватися й підтримувати близьких попри відстані.

У рамках проекту «Гуманітарна Нова Пошта» десятки тон гуманітарної допомоги від волонтерів та благодійників власним коштом було доставлено захисникам і тим українцям, які потрапили у біду.

Попри війну у 2022 році компанія не зупинила інноваційний розвиток і впроваджувала діджиталізацію та автоматизацію на всіх рівнях. Клієнти відчують її через зручні поштові і фінансові сервіси, швидку доставку, найкращий трекінг.

Компанія пішла за українцями, які виїхали від війни за кордон, і у жовтні 2022 року вийшла на ринок Польщі. В 2023 році компанія продовжила експансію та відкрила представництва ще в 9 країнах Європи під брендом Nova Post.

Швидкість

Щоб кожний клієнт отримував свою посилку протягом 24 годин, «Нова Пошта» впроваджує автоматизацію своїх процесів та інвестує в інноваційні термінали. За 2 роки війни від обстрілів та бомбардувань постраждали сортувальні термінали та депо в Харкові, Миколаєві, Дніпрі, Чернігові, Полтаві, десятки відділень були зруйновані. Повністю зруйнований термінал у Маріуполі, який нині окупований.

Проте «Нова Пошта» відновлює та будує нові автоматизовані термінали. У 2022 році відкриті інноваційні термінали у Дніпрі та у Запоріжжі. У 2023 році тривало будівництво інноваційних логістичних комплексів в Києві та Одесі.

Доступність

27 050 точок контакту складала мережа наприкінці 2023 р.

На початок 2024 року мережа компанії складалася з 10875 відділень та 15590 поштоматів у понад 10 000 населених пунктів по всій Україні.

Протягом 2023 р. нова пошта відкрила 1674 відділення, встановила 1853 поштомати, а також встановила сотні PUDO — точок сервісу на території діючого бізнесу в аптеках, магазинах, на АЗС, де можна відправити або отримати вже оплачені посилки вагою до 10 кг.

Поштомати розташовані поруч з офісом або будинком:

→ за 1-10 хвилин — у містах-мільйонниках;

→ за 1-15 хвилин — у обласних центрах;

→ за 1-25 хв. — у малих містах та селах.

У 2023 році інвестицій у розвиток мережі відділень та поштоматів склали 1,1 млрд грн., 1,9 млрд – сума інвестицій, запланована на 2024 рік.

Абсолютна якість

412 млн відправлень доставила «Нова Пошта» у 2023 році, що на 30% більше, ніж торік.

23 години — середня швидкість доставки по Україні, яку «Нова Пошта» повернула вже в травні 2022 р., адже з початком війни через зруйновані дороги, обстріли та інші проблеми логістики середня швидкість впала до 5 днів.

Компанія впроваджує актуальні нові послуги, безперервно покращує продукти та сервіс у відділеннях, адресній доставці та надає клієнтам якісний зворотній зв'язок з оперативним розв'язанням усіх питань.

Гуманітарна діяльність

55 тис. тон гуманітарної допомоги доставила Гуманітарна Нова пошта від початку повномасштабного вторгнення власним коштом і продовжує доставляти по 3000 тон щомісячно.

Понад 2 000 благодійних організацій та фондів – учасники партнерських програм Гуманітарної Нової пошти.

1,6 млрд грн – інвестиції в перемогу (допомога військовим, спільний проект з фондом «Повернись живим» «Запакуй небо – прокачай ППО» та виплати мобілізованим працівникам.

Допомога цивільним у 2023 р.: 160 000 родин мешканців прифронтових міст та ВПО отримали продуктову допомогу, понад 1,4 тис. тон допомоги доставили херсонцям після підриву Каховської ГЕС, 42 тони бутильованої води доставили та роздали новопоштовці разом з Food Foundation UA жителям Нікополя тощо.

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 2023 році становила 32 944 осіб (2022: 33 795 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;
- діляниця – за територіальною ознакою.

Філії створюються за географічною ознакою поза місцезнаходженням Компанії. 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.

III. Результати діяльності

Фінансові результати роботи за 2023 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 Компанії не зменшити суттєво фінансовий результат в порівнянні з 2022 роком, а навпаки збільшити його.

Фінансові результати за 2023 – 2022 рік

Таблиця 1 (тис. грн.)

	2023	2022	Рядок звіту про фінансові результати
Чистий фінансовий результат (прибуток)	3 967 156	2 135 960	
Чистий дохід від реалізації продукції (товарів, робіт, послуг)	36 468 879	23 687 034	№2000
Собівартість	-29 481 319	-19 715 662	№2050+2150
Адміністративні виплати	-2 985 829	-1 673 172	№2130
Інші операційні доходи/витрати	-1 021 853	-158 856	№2120+2180+2240+2270
Інші фінансові доходи/витрати	1 458 297	251 008	№2220+2250
Податок на прибуток	-471 019	-254 392	№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.)

31.12.2023 31.12.2022 31.12.2023 31.12.2022

Рядок звіту "Баланс"	Активи			Пасиви			Рядок звіту "Баланс"
	Активи всього	23 101 706	15 754 920	23 101 706	15 754 920	Пасиви всього	
№1300							№1900
№1165	Гроші та їх еквіваленти	1 079 267	673 522	695 705	435 264	Поточні забезпечення	№1660
№1125+1130+1135+1140+1155	Поточна дебіторська заборгованість	2 811 046	2 254 554	7 536 484	4 752 156	Поточна кредиторська заборгованість	№1610+1615+1620+1625+1630+1635+1640+1665
№1100+1170+1190	Інші оборотні активи	438 355	434 390	0	76 000	Короткострокові кредити банку	№1600
№1045	Відстрочені податкові активи	157 041	128 083	24 209	187 798	Інші поточні зобов'язання	№1690
№1000+1005+1010	Основні засоби та НМА	12 156 820	8 578 499	9 508 308	6 516 072	Власний капітал	№1495
№1035+1160	Інші фінансові інвестиції	6 301 228	3 638 124	5 337 000	3 787 630	Довгострокові зобов'язання	№1510+1515
№1090	Інші необоротні активи	157 949	47 748				

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 2023 році склала 32 944 осіб, при цьому частка жінок на керівних посадах – 1 522 (29,8% від загальної чисельності керівників). В 2022 році склала 33 795 осіб, при цьому частка жінок на керівних посадах – 1 143 (26,8% 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.

З 29.02.2022 введено в дію Кодекс корпоративної етики у новій редакції, з урахуванням необхідності визначення стандартів діяльності товариства у період воєнного часу.

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://novaposhtha.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. 23.06.2023 ця Політика трансформована у Стандарт організації управління, мета якого залишається незмінною, а саме: 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.

В компанії здійснюється безперервний процес виявлення, оцінки та управління ризиками. 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 безперервного процесу ідентифікації та оцінки ризиків. Нагляд за управлінням критичними ризиками здійснюється Наглядовою Радою. Управління іншими ризиками знаходиться на контролі директора компанії.

Розпорядженням №439 від 04.11.2019 у компанії введено в дію з 05.11.2019 Політику управління ризиками, яка була актуалізована редакцією 1.1 від 20.10.2021.

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. Виконання завдань Політики спрямоване на сприяння реалізації стратегії ТОВ «Нова Пошта» та оптимізацію ризиків, пов'язаних із її бізнес-процесами і проектами.

У 2023 році у зв'язку із збереженням впливу раніше ідентифікованого ризику «Розширення зони військового конфлікту» на діяльність компанії зберігали негативний вплив обмеження та наслідки, пов'язані з війною Російської Федерації проти України.

Зокрема:

1. Ракетні обстріли, які призводять до завдання шкоди життю та здоров'ю персоналу, пошкодження та знищення інфраструктури, майна Компанії та відправлень клієнтів. Задля збереження життя та здоров'я співробітників та мінімізації матеріальних втрат, запроваджено внутрішні

нормативні документи, якими введено регламентацію роботи під час повітряних тривог – виконується закриття підрозділів. Організовано роботу внутрішньої диспетчерської служби та моніторинг загроз, які дозволяють невідкладно повідомляти персонал про повітряні тривоги та небезпеку. Проводяться регулярні тренування по евакуації персоналу та відвідувачів. Частина підрозділів оснащені укриттями. Продовжується робота по спорудженню нових укриттів.

2. Повітряні тривоги, через які зупиняються бізнес-процеси компанії, що, у свою чергу, призводить до затримки доставки та видачі відправлень клієнтам, накопичення відправлень на підрозділах. Для ліквідації наслідків створюються та постійно вдосконалюються схеми роботи, які допомагають пришвидшити налагодження нормальних процесів: залучається додатковий персонал, оптимізуються логістичні ланцюги тощо.

3. Блекаути на початку 2023 року – відсутність електропостачання, що призводить до тимчасової або тривалої зупинки роботи підрозділів компанії. Для подолання наслідків виконано оснащення підрозділів генераторами та резервом палива для них, в тому числі відділень партнерської мережі, резервними провайдерами інтернету. Впроваджено резервний план роботи на сортувальних підрозділах (автономний режим) та можливість проведення операцій з обслуговування клієнтів за відсутності електропостачання.

4. Тимчасова окупація окремих територій України, через що низка об'єктів інфраструктури знаходиться на тимчасово окупованих територіях та на територіях бойових дій, де втрачено майно Компанії та відправлення клієнтів. На початку повномасштабного вторгнення вдалося реалізувати завчасно розроблений план, за допомогою якого здійснене часткове переміщення основних засобів та відправлень.

5. Відтік робочої сили через мобілізацію та вимушену еміграцію або внутрішнє переміщення. З метою вирішення проблеми проводиться бронювання співробітників та надаються робочі місця за місцем фактичного перебування, збільшується ефективність використання персоналу.

Компанія заздалегідь готувалася до реалізації ризику війни. Завдяки ефективній роботі з виявлення та управління ризиками вдалося розробити план, який забезпечив безперервність бізнес-процесів, не дозволив зупинитися ані на хвилину з початком повномасштабного вторгнення та настанням блек-аутів.

Збереження повного спектру послуг дозволило акумулювати та інвестувати кошти в розвиток присутності за кордоном. У 2022 році Компанія почала розвиток власної мережі за кордоном. Компанія протягом 2022-2023 років відкрила більше 80 відділень в 11 країнах: Польща, Литва, Чехія, Румунія, Німеччина, Молдова, Словаччина, Естонія, Латвія, Угорщина, Італія.

Компанія постійно проводить акції з надання знижок на послуги, які роблять доступнішим обмін посилками з країнами Європи. Це дозволяє збільшити кількість відправок, що популяризує діяльність Компанії за кордоном.

Організація міжнародного розвитку потребує особистої присутності представників Компанії у новостворених бізнес-юнітах. Запровадження воєнного стану в Україні обмежило виїзд за межі України на період воєнного стану військовозобов'язаним чоловікам від 18 до 60 років.

Таке обмеження могло поставити під загрозу реалізацію планів з розвитку міжнародної присутності. Але, для вирішення цієї проблеми, ТОВ «Нова Пошта» отримала статус критично важливої компанії для інфраструктури та здійснює бронювання ключових співробітників і направляє їх у відрядження в країни, де Компанія відкриває свої відділення.

Також на діяльність Компанії сприятливо впливало відновлення і розвиток роботи малого та середнього бізнесу в Україні, зокрема, у сфері інтернет-торгівлі, представники якого є клієнтами Компанії.

Для зменшення впливу ідентифікованих ризиків Компанія вживає таких заходів: бере активну участь у робочих групах з розробки законопроектів, розроблених Міністерством інфраструктури України та іншими органами державної влади; відстоює свої інтереси за допомогою бізнес-асоціацій (Спілка українських підприємців, Американська торгівельна палата, Канадсько-українська торгова палата); бере участь у міжнародних форумах та проводить особисті зустрічі з представниками міжнародних організацій. Компанія співпрацює з Всесвітнім поштовим союзом та через компанію групи входить до Консультативного комітету Всесвітнього поштового союзу.

VIII. Фінансові інвестиції

На балансі Компанії обліковуються наступні фінансові інвестиції в інші підприємства:

- Товариство з обмеженою відповідальністю «НоваПей» (частка володіння 75%) сума інвестицій 100 339 075,00 грн.;
- Товариство з обмеженою відповідальністю «НП Сервіс» (частка володіння 100%) сума інвестицій 300 000,00 грн.;
- Приватне підприємство «Агріком-Інвест» (частка володіння 100%) сума інвестицій 36 714 000 грн.;
- Приватне підприємство «Стенд Плюс» (частка володіння 100%) сума інвестицій 45 248 000 грн.;
- Товариство з обмеженою відповідальністю «НОВА ПЛЕЙС» (частка володіння 99%) сума інвестицій 40 678 263,00 грн.;
- Товариство з обмеженою відповідальністю «ПОДОЛ-ЕКСПО» (частка володіння 99,67%) сума інвестицій 1 585 450 000,20 грн.;
- Товариство з обмеженою відповідальністю «КОМПАНІЯ МІЖРЕГІОНАЛЬНОГО СЕРВІСУ» (частка володіння 85%) сума інвестицій 509 999 999,91 грн.;
- Товариство з обмеженою відповідальністю «Дніпро девелопмент Груп» (частка володіння 95,5%) сума інвестицій 1 551 462 964,78 грн.;
- Товариство з обмеженою відповідальністю «НОВОБОКС» (частка володіння 99,24%) сума інвестицій 1 166 447 160,19 грн.;
- NEW POST INTERNATIONAL POLAND SP. ZOO (частка володіння 92%) сума інвестицій 428 615 427,72 грн.;
- Товариство з обмеженою відповідальністю «НП Діджитал» (частка володіння 85%) сума інвестицій 53 076 000,00 грн.;
- NEW POST INTERNATIONAL MLD SRL (частка володіння 100%) сума інвестицій 15 281 465,12 грн.;
- NOVA POST Lithuania UAB (частка володіння 100%) сума інвестицій 446 957 962,25 грн.;
- NOVA GLOBAL GE GmbH (частка володіння 100%) сума інвестицій 78 260 510,00 грн.;
- Nova Poshta Global Ro S.R.L. (частка володіння 100%) сума інвестицій 39 315 661,64 грн.;
- NOVA POST Estonia OU (частка володіння 100%) сума інвестицій 12 007 013,98 грн.;
- NOVA POST Latvia SIA (частка володіння 100%) сума інвестицій 15 959 571,00 грн.;
- NOVA GLOBAL CZ (частка володіння 100%) сума інвестицій 47 190 409,64 грн.;
- Товариство з обмеженою відповідальністю «Нова Пост Європа» (частка володіння 100%) сума інвестицій 50 000 000,00 грн.;
- NOVA POST FR SAS (частка володіння 100%) сума інвестицій 21 502 860,04 грн.;
- NOVA POST IT S.R.L. (частка володіння 100%) сума інвестицій 14 305 103,50 грн.;
- NOVA POSHTA DELIVERY S.L. (частка володіння 100%) сума інвестицій 1 927 530,00 грн.;
- NOVA POST SK s.r.o. (частка володіння 100%) сума інвестицій 11 390 553,70 грн.;
- NOVA POST BELGIUM сума інвестицій 2 110 395,00 грн.;
- NOVA POST BULGARIA сума інвестицій 2 050 187,19 грн.;
- Nova Post HU Kft (частка володіння 100%) сума інвестицій 16 224 242,72 грн.;
- Товариство з обмеженою відповідальністю «Нео-Транс» (частка володіння 1%) сума інвестицій 88 975,00 грн.;
- Товариство з обмеженою відповідальністю «НП Глобал» (частка володіння 1%) сума інвестицій 4 540 669,5 грн.

ІХ. Перспективи розвитку та інновації

У 2024 році Компанія підвела підсумки досягнення цілей 2023 року.

Попри військову агресію Нова Пошта продовжила працювати і вже з березня 2022 року активно почала налагоджувати процеси доставки, адаптуючи їх до реалій.

Загалом кількість відправлень за 2023 рік перевищила 412 млн посилок та вантажів або +30% до попереднього року. Рівень NPS (Індекс споживчої лояльності) по Компанії на кінець 2023 року склав 78% клієнтів готових рекомендувати компанію.

Завдяки стратегії збільшення точок доступності для клієнта кількість відділень та поштоматів на кінець грудня 2023 року склала майже 25 000 шт.

За період 2023 року, незважаючи на військову агресію Нова Пошта відновила інвестиції в інновації, запуск та тестування нових технологій та послуг.

Протягом року було запущено та допрацьовано наступні послуги та проекти:

- Ідентифікація клієнтів на відділення за допомогою додатку ДІА
- Запущено новий продукт - таргетовані Push повідомлення, реклама в цифрових точках контакту на банерах
- Розроблено та впроваджено стандарти для NovaPost
- Запущено імідж проекти Завтра буде та Доставка казки до вашого міста, та Різдвяні сюрпризи на відділенні
- Оптимізація та покращення роботи в бізнес-кабінеті Клієнта
- Допрацьовано додаток Nova post – редизайн, доступність підтримки контакт-центру як в Україні так і в Європі
- Впровадження безкоштовної переадресації в межах міста та переадресування день в день
- Послуга «Інший отримувач»
- Пункт передачі, отримання та відправка офлайн для поштоматів
- Послуга «Легке повернення»
- Реалізація відправки замовлень з поштоматів та доставки кур'єром на адресу при ОЛХ доставці
- Послуга "Вантажні перевезення" за готівку (Фрахт)
- Послуга пакування при відправці з поштоматів, та пакування для перевезення охолоджених продуктів, пляшок з вином, запущено Co-branding на пакуванні
- Реалізовано територіальне закріплення клієнтів за улюбленим відділенням та менеджером в онлайн режимі на карті.

Х. Корпоративне управління

В 2023 році проведено 89 засідань загальних зборів учасників, на яких приймалися рішення про надання повноважень директору на укладення договорів, зміни складу посадових осіб, а також рішення про внесення змін до єдиного державного реєстру фізичних та юридичних осіб.

Компанія не затверджувало власний кодекс корпоративного управління.

Персональний склад Наглядової ради (далі – НР)

З 17.03.2023 року по 31.12.2023 року Наглядова рада працювала в такому складі:

Климов В'ячеслав Валерійович;
Поперешнюк Володимир Анатолійович;
Поперешнюк Інна Степанівна;
Кириченко Тарас Олексійович (Голова);

Засідання НР за 2023 рік:

Проведено 10 засідань, на яких приймалися рішення про: обрання Голови Наглядової ради; затвердження бачення; затвердження бюджетів Компанії та підприємств, прямим чи опосередкованим

учасником яких є Компанія; затвердження фінансових результатів Компанії та підприємств, прямим чи опосередкованим учасником яких є Компанія; затвердження стратегій Компанії та підприємств, прямим чи опосередкованим учасником яких є Компанія.

Персональний склад Аудиторського комітету (далі –АК):

Гончаренко Ольга Василівна (Голова);

Головаш Олена Ігорівна;

Дьоміна Ксенія Михайлівна.

Засідання АК за 2023 рік:

Проведено 5 чергових засідання, на яких приймалися рішення про затвердження порядку проведення конкурсу із відбору суб'єктів аудиторської діяльності для надання послуг з аудиту обов'язкової фінансової звітності Компанії, затвердження Звіту про висновки процедури відбору суб'єктів аудиторської діяльності для надання послуг з аудиту обов'язкової фінансової звітності Компанії за рік, що закінчується 31 грудня 2023 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 операційний ТОВ «Нова пошта»

Тарфітчук Є.О.

Головний бухгалтер ТОВ «Нова пошта»

Шевченко А.І.