Звіт про управління
ТОВ «Нова Пошта» за 2025 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

І. 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 заміновали 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.

Загартовування (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 IT 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 ішій 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, 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 2022 – зараз

З самого початку повномасштабної війни власники й керівництво «Нової Пошти» прийняли рішення: ми не маємо права зупинятися! 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 один одного, піклуватися й підтримувати близьких попри відстань.

За понад 10 років існування Гуманітарної Нової пошти коштом Компанії доставлено понад 5,9 млн гуманітарних відправлень загальною вагою понад 200 тисяч тон.

Попри війну у 2022 році Компанія не зупинила інноваційний розвиток і впроваджувала діджиталізацію та автоматизацію на всіх рівнях. Клієнти відчувають 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 -2024 роках Компанія продовжила експансію та відкрила представництва ще в 14 країнах Європи під брендом Nova Post. На кінець 2025року Компанія була представлена в 16 країнах Європи. На початку 2026 року «Нова Пошта» зробила наступний крок в розвитку присутності на ринку США та розпочала доставку відправлень в Україну в партнерстві з UPS.

Швидкість

Щоб кожний клієнт отримував свою посилку протягом 24 годин, «Нова Пошта» впроваджує автоматизацію своїх процесів та інвестує в інноваційні термінали. За час повномасштабного вторгнення 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 2023-2024 роках тривало будівництво інноваційних логістичних комплексів в Києві та Одесі.

«Нова Пошта» станом на кінець 2025 року має 110 сортувальних терміналів та депо. У планах відкрити великий сортувальний термінал у Львові, який буде обладнаний за останнім технологічними стандартами з європейським сортувальним обладнанням. А також автоматизовані сортувальні термінали у Вінниці та Житомирі.

Доступність

Мережа відділень та поштоматів «Нової Пошти» в Україні за останній рік збільшилась більш ніж на 12 000 одиниць: тепер їхня загальна кількість складає 50 000+ точок сервісу.

Протягом 2025 року Компанія відкрила в Україні 2 195 нових відділень та встановила 10 053 поштоматів.

На початок 2026 року мережа «Нової Пошти» складається загалом з 15 403 відділень та 34 055 поштоматів. Більша частина поштоматів Компанії розташована всередині приміщень та житлових комплексів, інша — на вулиці.

Наразі відділення та поштомати «Нової Пошти» працюють у більш ніж 10 000 населених пунктів по всій Україні.

Попри складну безпекову ситуацію, зокрема й регулярні обстріли ворога, мережа зростала по всій Україні, в тому числі й на прифронтових територіях. У 2024-му на розвиток мережі відділень та поштоматів «Нова Пошта» витратила 1,8 млрд грн, що на 35% більше за інвестиції у 2023 році. 32 млн грн з цієї суми пішло на перше в Україні безбар'єрне відділення, яке «Нова Пошта» відкрила у Києві. У ньому Компанія створила комфортні умови для всіх категорій суспільства: як для батьків з дитячими

візочками, так і для людей на кріслах колісних, інших маломобільних груп, людей з порушеннями зору або слуху тощо. Відділення площею 709 м² оснащене всіма необхідними елементами доступності: тактильною плиткою по всій площі, мнемосхемою, широкою вхідною групою без порогу, звуковим маяком на дверях, цифровим помічником, індукційною петлею, адаптованими меблями тощо. Є зона кав'ярні та доступна вбиральня, сповивальний столик та простір для дітлахів.

У 2025 році більше 4 млрд грн становили капітальні інвестиції групи NOVA в Україні. Більшу частину з них спрямували на розширення мережі поштоматів і відділень, а також розвиток логістичної інфраструктури. 492 млн грн спрямувала Компанія на розширення логістичних потужностей, а саме на придбання і встановлення сучасних сортувальних ліній на сортувальних терміналах, що дозволило суттєво збільшити операційні можливості хабів. 545 млн грн інвестовано в оновлення парку транспорту та БДФ-контейнерів.

У планах на 2026-й —відкрити ще 10 тисяч точок сервісу, серед яких 6000 поштоматів 300 міні відділень на території інших діючих бізнесів.

Абсолютна якість

480 млн відправлень доставила «Нова Пошта» у 2024 році, що на 16% більше, ніж у 2023 році. У 2025 році «Нова Пошта» опрацювала 522 млн відправлень, 29 млн з яких - міжнародні.

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.

«Нова Пошта» продовжує розвиток, дотримуючись стратегічних векторів FAST, EASY, SAFE.

Гуманітарна діяльність

Щомісяця «Нова Пошта» виділяє понад 100 млн грн на розвиток цього напряму. У програмі бере участь понад 2500 фондів, а кількість доставлених посилок сягає понад 5,9 млн відправлень.

У 2025 році «Нова Пошта» спрямувала близько 1,9 млрд грн на соціальні та благодійні ініціативи. Загальний обсяг інвестицій у підтримку Сил оборони та волонтерський рух за період з 24 лютого 2022 року до 31 грудня 2025 року становить 7,1 млрд грн. Частина цих коштів пішла на підтримку мобілізованих співробітників, забезпечення підрозділів і допомогу громадам у прифронтових регіонах.

До 25-річчя «Нова Пошта» спільно із фондом «Повернись живим» відкрила збір на 25 млн грн. Зібрані кошти підуть на посилення проєкту «Дронопад» та захист українського неба від ворожих безпілотників.

II. Організаційна структура та опис діяльності

ТОВ «Нова Пошта» (надалі Компанія), було засновано 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 2025 році становила 33 637 особи (2024: 34 106 особи). Середня кількість працівників Компанії в 2025 році становила 27 572 особи.

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. Працівники філій адміністративно підпорядковані керівництву філій, 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 напрямами діяльності Компанії є надання комплексних логістичних послуг, зокрема:

- експрес-доставка документів, посилок та великогабаритних вантажів;
- поштово-кур'єрські послуги для підприємств, організацій і фізичних осіб;
- послуги пакування відправлень;
- вантажно-розвантажувальні роботи, складування та відповідальне зберігання;
- інші супутні та допоміжні послуги у сфері транспорту і логістики.

ТОВ «Нова Пошта» — логістична Компанія, що забезпечує зручну та швидку доставку для клієнтів до відділення, поштомату або за адресом. Компанія надає повний спектр логістичних і дистрибуційних послуг, здійснюючи доставку як невеликих відправлень, так і великогабаритних вантажів. Сервіси і послуги «Нової Пошти» сприяють розвитку підприємництва, допомагаючи тисячам бізнесів масштабувати діяльність в Україні та виходити на міжнародні ринки.

III. Результати діяльності

Фінансові результати роботи за 2025 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;
- Швидкість;
- Надійність;
- технологічність та діджиталізація послуг;
- 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 2024 роком, а навпаки збільшити його.

Фінансові результати за 2025 – 2024 рік

Таблиця 1 (тис. грн.)

	2025	2024
Чистий фінансовий результат (прибуток)	***2 610 370***	***2 500 331***
Чистий дохід від реалізації продукції, робіт та послуг)	54 153 003	44 541 772
Собівартість реалізованої продукції, робіт та послуг та витрати на збут	-43 533 119	- 35 589 820
Адміністративні витрати	-4 468 859	-4 186 782
Інші операційні доходи/витрати	-924 633	-611 567
Інші прибутки та збитки	- 1 134 038	- 2 235 561
Фінансові доходи/витрати	-882 006	918 595
Витрати з податку на прибуток	-599 978	-336 306

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.)

	31.12.2025	31.12.2024	31.12.2025	31.12.2024	
Активи			**Пасиви**		
Активи всього	**33 824 079**	**31 585 793**	**33 824 079**	**31 585 793**	**Пасиви всього**
Гроші та їх еквіваленти	4 195 286	2 902 009	809 644	682 720	**Інші забезпечення**
Торгівельна та інша дебіторська заборгованість та поточні податкові активи	3 078 432	3 575 922	4 438 819	3 763 623	**Торгівельна та інша кредиторська заборгованість**
Запаси та витрати майбутніх періодів	603 198	469 554	5 208 247	5 199 333	**Кредити та запозичення**
Відстрочені податкові активи	275 914	224 993	1 395 039	1 125 936	**Поточні податкові зобов'язання та інші зобов'язання**
Основні засоби та НМА	17 520 110	16 577 741	13 362 447	11 588 379	**Власний капітал**
Фінансові інвестиції	7 988 704	7 535 614	8 609 883	9 225 802	**Довгострокові зобов'язання та забезпечення**
Інші активи	162 435	299 960			

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 підтримує систему екологічного менеджменту згідно з вимогами стандарту ISO 14001:2015 як основу для результативного управління екологічними аспектами та їх впливом на навколишнє середовище.

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

- забезпечення функціонування та покращення системи екологічного менеджменту відповідно до вимог стандарту ISO 14001 та дотримання законодавчих та нормативно-правових вимог у сфері охорони навколишнього середовища;
- оптимізація логістики та оновлення автопарку для зменшення вуглецевого сліду;
- врахування екологічних показників під час проведення закупівель матеріалів і устаткування, виконання робіт та надання послуг підрядними організаціями;
- максимально ефективне використання всіх джерел енергії, раціональне планування процесів для досягнення балансу між збереженням природи та розвитком Компанії;
- використання принципу відповідального пакування 3R: Reuse, Reduce, Recycle;
- постійне підвищення кваліфікаційного рівня своїх працівників.

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.

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

Компанія дотримується принципів «зеленого офісу». З метою збереження ресурсів на підрозділах Компанії встановлені контейнери для збору використаного паперу та поліетилену, впроваджено електронний документообіг, організовано трансфер для працівників, розклеєні інформаційні наклейки, які нагадують працівникам не залишати на ніч ввімкненими будь-які електроприлади, вимикати воду, використовувати опцію двостороннього друку на принтерах тощо.

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.

VI. Соціальні аспекти та кадрова політика

Загальна кількість працівників Компанії у 2025 році склала 33 637 особи, при цьому частка жінок на керівних посадах – 1 340 (25,4% від загальної чисельності керівників). В 2024 році склала 34 106 осіб, при цьому частка жінок на керівних посадах – 1 501 (28,2% 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://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 року у ТОВ «Нова Пошта» введена в дію Політика управління конфліктами інтересів. 23.06.2023 року 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

У 2025 році ТОВ «Нова Пошта» продовжила свою діяльність в умовах складного та динамічного макроекономічного середовища. Основними факторами, що впливали на бізнес-процеси Компанії, стали військові дії, економічна нестабільність, зміни в регуляторному полі, зростання вартості

ресурсів та енергетичні виклики. Аналіз основних ризиків дозволив виокремити ключові загрози та визначити заходи щодо їхньої мінімізації.

1. Операційні ризики

Операційні ризики залишалися одними з найбільш важливих для Компанії, особливо з огляду на складні логістичні умови та порушення ланцюгів постачання. Військові дії продовжують суттєво впливати на діяльність Компанії, на безпеку працівників, логістичні маршрути, стан інфраструктури та рівень попиту на послуги.

Основні загрози:

- втрата активів унаслідок обстрілів та атак на інфраструктуру;
- обмежений доступ до певних регіонів для логістичних операцій;
- дестабілізація роботи логістичних терміналів через військові дії (пошкодження, зупинки внаслідок повітряних тривог, необхідність евакуювати персонал до сховищ);
- дефіцит кваліфікованого персоналу через мобілізацію та міграційні процеси;
- затримки в постачанні комплектуючих та матеріалів для обслуговування інфраструктури;
- зниження швидкості міжнародного перевезення через перебої у роботі пунктів пропуску.

Для мінімізації цих загроз Компанія реалізувала низку заходів:

- підсилено захист логістичних хабів та стратегічно важливих об'єктів засобами інформаційного та технічного захисту;
- диверсифіковано маршрути перевезень із залученням альтернативних шляхів доставки;
- оптимізовано логістичні процеси та покращено інфраструктуру (відкрито два термінали та два вантажних депо, заплановано введення в експлуатацію ще чотирьох нових терміналів);
- впроваджено нові технологічні рішення для автоматизації операцій та зменшення впливу людського фактора;
- знайдено альтернативних вітчизняних постачальників для мінімізації ризику дефіциту матеріалів.

2. Енергетичні ризики

Одним із значних викликів залишалася стабільність енергопостачання. З початку повномасштабної війни Компанія стикнулася з ризиками відключень електроенергії, що впливало на безперебійну роботу логістичних центрів та відділень.

Основні загрози:

- відключення електроенергії через обстріли критичної інфраструктури;
- зростання витрат на паливо та електроенергію.

Для мінімізації цих загроз у 2025 році Компанія реалізувала низку заходів:

- обладнано відділення та логістичні термінали генераторами;
- запущено когенераційну газопоршневу установку на Одеському терміналі, ще одну КГУ буде запущено на терміналі у Львові у І півріччі 2026 року;
- на трьох терміналах запущено власні сонячні електростанції потужністю від 0,6 до 1 МВт, які дозволяють частково покривати енергетичні потреби Компанії, у 2026 році заплановано встановлення аналогічних електростанцій ще на двох інноваційних терміналах;
- заплановано встановлення установок зберігання енергії (УЗЕ) на чотирьох терміналах, що забезпечить енергонезалежність та дозволить акумулювати енергію у період меншого навантаження.

3. Фінансові ризики

У 2025 році Компанія зіткнулася із зростанням операційних витрат через здорожчення палива та енергоносіїв, посиленням інфляції, нестабільність валютного ринку.

Для мінімізації цих загроз у 2025 році Компанія реалізувала низку заходів:

- оптимізовано витрати і використання енергоефективних технологій;
- диверсифіковано джерела доходів, зокрема розширено міжнародний сегмент;
- удосконалено систему фінансового моніторингу та прогнозування ризиків;
- здійснюється перехід на ефективніші логістичні рішення для раціонального використання ресурсів;
- здійснено перегляд тарифів.

4. Регуляторні та комплаєнс-ризики

Компанія продовжує працювати в умовах динамічних змін законодавчого регулювання, зокрема у сфері податкової та митної політики, фінансового контролю та регуляторних вимог, які останнім часом мають тенденцію до ретроспективного застосування. Це вимагає постійного моніторингу та оперативної адоптації внутрішніх процесів.

Основні загрози:

- зміни у податковій політиці, що впливають на структуру витрат Компанії;
- посилення контролю за фінансовими операціями з боку державних органів;
- підвищення регуляторного контролю.

Для мінімізації цих загроз у 2025 році Компанія реалізувала низку заходів:

- здійснюється регулярна взаємодія з державними органами та профільними асоціаціями з метою захисту та просування інтересів Компанії;
- впроваджено внутрішні регламенти і контрольні процедури для відповідності новим вимогам;
- проведено юридичний аудит та адаптація процесів до змін у законодавстві;
- постійно проводяться аудити відповідності бізнес-процесів законодавчим вимогам для мінімізації ризиків.

5. Кібербезпека та технологічні ризики

Здійснення потужних кібератак на українські Компанії залишається актуальним викликом. У 2025 році Компанія впровадила додаткові заходи з кібербезпеки, включаючи багаторівневий захист даних та регулярний аудит інформаційних систем. Це дозволяє мінімізувати ризики витоку інформації та зовнішніх атак на цифрову інфраструктуру Компанії.

Основні загрози:

- хакерські атаки на інформаційні системи Компанії;
- витоки конфіденційних даних;
- перебої у роботі ключових цифрових платформ.

Для мінімізації цих загроз у 2025 році Компанія реалізувала низку заходів:

- впроваджено багаторівневий захист інформаційних систем;
- проводиться регулярний моніторинг та тестування безпеки ІТ-інфраструктури;
- посилено контроль доступу до конфіденційних даних.

У 2025 році головними для Компанії «Нова Пошта» залишались ризики, пов'язані з військовою агресією та її впливом на економічні процеси. У подальшому Компанія продовжить пріоритезувати обґрунтоване прийняття рішень на основі регулярної оцінки рівня ризиків, вдосконалюючи стратегію мінімізації негативних наслідків, забезпечуючи збереження ефективного розвитку та високу якість сервісу для клієнтів попри нестабільне середовище.

VIII. Фінансові інвестиції

На балансі Компанії обліковуються наступні фінансові інвестиції в інші підприємства:

- Товариство з обмеженою відповідальністю «НоваПей» (частка володіння 70%) 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 35033 644,00 грн.;
- Приватне підприємство «Стенд Плюс» (частка володіння 100%) сума інвестицій 40 792 906,00 грн.;
- Товариство з обмеженою відповідальністю «НОВА ПЛЕЙС» (частка володіння 99,88%) сума інвестицій 25 706 478,00 грн.;
- Товариство з обмеженою відповідальністю «ПОДОЛ-ЕКСПО» (частка володіння 99,68%) сума інвестицій 1 652 139 200,20 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 1 464 167 160,19 грн.;
- NOVA POST POLAND SP. ZOO (частка володіння 93%) сума інвестицій 234 292 512,84 грн.;
- Товариство з обмеженою відповідальністю «НП Діджитал» (частка володіння 91%) сума інвестицій 105 227 000,00 грн.
- NEW POST INTERNATIONAL MLD S.R.L. (частка володіння 100%) сума інвестицій 195 721 239,12 грн.;
- NOVA POST Lithuania UAB (частка володіння 100%) сума інвестицій 538 465 006,15 грн.;
- NOVA POST DE GmbH (частка володіння 100%) сума інвестицій 23 467 515,00 грн.;
- Nova Poshta Global Ro S.R.L. (частка володіння 100%) сума інвестицій 19 804 614,64 грн.;
- NOVA GLOBAL CZ (частка володіння 100%) сума інвестицій 22 060 168,00 грн.;
- Товариство з обмеженою відповідальністю «Нова Пост Європа» (частка володіння 100%) сума інвестицій 26 602 972,00 грн.;
- NOVA POST FR SAS (частка володіння 100%) сума інвестицій 20 477 771,04 грн.;
- NOVA POST IT S.R.L. (частка володіння 100%) сума інвестицій 30 732 330,10 грн.;
- NOVA POSHTA DELIVERY S.L. (частка володіння 100%) сума інвестицій 36 924 259,00 грн.;
- NOVA POST SK s.r.o. (частка володіння 100%) сума інвестицій 14 664 678,70 грн.;
- NOVA POST BELGIUM (частка володіння 100%) сума інвестицій 1 447 617,00 грн.;
- NOVA POST BULGARIA EOOD (частка володіння 100%) сума інвестицій 679 862,19 грн.;
- Nova Post HU Kft (частка володіння 100%) сума інвестицій 8 699 232,72 грн.;
- Товариство з обмеженою відповідальністю «Нео-Транс» (частка володіння 1%) сума інвестицій 145 118,00 грн.;
- Товариство з обмеженою відповідальністю «НП Глобал» (частка володіння 1%) сума інвестицій 0,00 грн.;
- NOVA GLOBAL Logistics CA LTD (частка володіння 100%) сума інвестицій 32 001,45 грн.;
- Nova Post UK LTD (частка володіння 100%) сума інвестицій 52 719 443,42 грн.;
- Товариство з обмеженою відповідальністю «НОВА-ЕНЕРДЖІ» (частка володіння 100%) сума інвестицій 11 500 000,00 грн.;
- NOVA POST NETHERLANDS B.V. (частка володіння 100%) сума інвестицій 1 960 616,43 грн.;
- Товариство з обмеженою відповідальністю «ФОРВАРДІНГ ПЛЮС» (частка володіння 100%) сума інвестицій 232 000 000,00 грн.;
- Товариство з обмеженою відповідальністю «НОВА ДЕВЕЛОП» (частка володіння 100%) сума інвестицій 622 651 216,00 грн.;
- Товариство з обмеженою відповідальністю «Логістика Поділля» (частка володіння 100%) сума інвестицій 62 861 481,79 грн.;

- Товариство з обмеженою відповідальністю «Супернова Ейрлайнз» (частка володіння 99,04%) сума інвестицій 33 000 000,00 грн.;

- Nova SafeTrade Sp. z o. o. (частка володіння 100%) сума інвестицій 3 849 560,20 грн.;

- Приватне підприємство "Батіст Дніпро" (частка володіння 100%) сума інвестицій 9 052 000,00 грн.

IX. Перспективи розвитку та інновації

У 2026 році Компанія підвела підсумки досягнення цілей 2025 року.

Попри виклики воєнного часу, та обстріли відділень та терміналів «Нова Пошта» у 2025 році працювала в звичному режимі.

Загалом кількість відправлень за 2025 рік перевищила 522 млн посилок та вантажів, в тому числі 29 млн міжнародних або +10% до попереднього року.

Завдяки стратегії збільшення точок обслуговування для клієнта кількість відділень, пунктів видачі та поштоматів на початок 2026 року склала більше 50 тис. шт.

Незважаючи на військову агресію «Нова Пошта» доставила 2,7 млн гуманітарних відправлень було доставлено 2025 році, що на 42% більше, ніж у 2024-му.

Протягом року було запущено та допрацьовано наступні послуги та проекти:

- **Запуск послуги «Виклик кур'єра» для бізнес Клієнтів** – *Масштабування функціоналу виклику кур'єра через бізнес-кабінет та API з новою моделлю тарифоутворення.*
- **Спрощення процесу верифікації бізнес-клієнтів при дзвінку в НКЦ** – *Реалізовано верифікацію за номером телефону, закріпленим за представником організації.*
- **Зміна кількості днів зберігання на Пунктах та єдина логіка переміщення** – *Уніфіковано термін зберігання (7 днів) для Пунктів та логіку переміщення з пунктів і поштоматів.*
- **Запуск можливості зміни платника в бізнес-кабінеті на третю особу** – *Запуск можливості для бізнес-клієнтів вказувати себе платником по ЕН де клієнт некоректно був вказаний як приватна особа.*
- **Запуск послуги «До дверей»** – *Можливість замовлення підйому на поверх та доставки до дверей клієнта.*
- **Графік приїзду авто на відділення** – *Розміщення у відділеннях мережі графіків транспортування авто на стійках операторів.*
- **Послуга «Вільні руки» для готелів** – *Запущено можливість відправки багажу гостями готелів через простий процес замовлення кур'єра через QR код в готелі.*
- **Розмінна монета для кур'єрів** – *Отримання кур'єрами розмінної монети на відділеннях.*
- **Запуск послуги «Інший отримувач» для відправлень з ОВ понад 30 тис. грн** – *Реалізовано можливість замовлення послуги для відправлень з підвищеною оголошеною вартістю.*
- **Зміна стандартних лімітів каналів відправки/отримання** – *Збільшення обмеження оголошеної вартості відправлень для відділень з 1 млн грн до 5 млн грн та поштоматів і Пунктів з 15 тис грн до 29 тис. грн*
- **Оптимізація послуги «Легке повернення»** – *Оптимізовано процеси та спрощено процес API-інтеграцій з Клієнтами в рамках послуги.*
- **Запуск нового пакування 30 кг (квадратна коробка)** – *Оновлення правил приймання та розширення асортименту пакування.*
- **Розробка та тестування коробки 4 кг пласка** – *Збільшено асортимент коробок за рахунок нового пакування 4 кг пласка, що дало зменшення закупівельної ціни та витрат на доставку на підрозділи.*
- **Розщеплення платежів для маркетплейсів (Rozetka, OLX, The Originals)** – *реалізовано можливість розподілу платежів за товар між сторонами.*
- **Реалізація таргетованих банерів у застосунку** – *Запущено модель з таргетуванням та оплатою за перегляд.*
- **Замовлення реклами через БК** – *Створено інструмент самостійного запуску реклами у БК*
- **Запуск CPM-моделі оплати реклами на TV** – *Автоматизована система оплати за підтверджені покази.*

- **Запуск та імплементація послуг та сервісів в новому мобільному застосунку:**
  - Функціонал «Реєстри» у новому мобільному застосунку.
  - Переадресація міжнародних посилок по Україні.
  - Функціонал доручення міжнародних посилок по Україні.
  - Функціонал «Мультиномер».
  - Цифровий Фред для переадресацій посилок у разі доставки не на улюблений підрозділ.
  - Можливість відправки з поштомату посилок, оформлених на платформі OLX

Чати:

- **Оптимізація онлайн-чатів («Зменшення звернень в НКЦ»)** – *Оновлено скрипти бота та операторів для підвищення ефективності.*
- **Перезапуск чатів з кур'єром при АО** – *Масштабування сервісу та зниження частки чатів без відповіді до 1%.*
- **Чати між сторонами доставки по С-посилкам** – *Розвиток прямої комунікації між відправником та одержувачем.*
- **ШІ-агент як перша лінія підтримки клієнтів** – *Автоматична обробка 20–29% звернень без оператора.*
- **Трекінг у чатах** – *Отримання статусу відправлення без переходу в інші канали.*

Інформування:

- **Доставка Паспортів UA-World** – *Налаштування email-інформування щодо відправки та прибуття паспортів.*
- **Відправка push-повідомлень з різними текстами на одну подію** – *A/B варіації повідомлень при створенні та прибутті відправлення.*
- **Особлива мелодія для push-сповіщень** – *Кастомний звук для виділення повідомлень Nova Post.*
- **ФРЕД для України** – *Push-інформування про зміну улюбленого відділення/поштомату.*
- **Інформування при доставці в інший поштомат** – *Повідомлення у разі зміни поштомату через відсутність комірок.*
- **Додаткове інформування при автоповерненні** – *Нагадування клієнту за день до автоповернення.*

Цифровий помічник у відділенні:

- **Спрощення інтерфейсу створення відправлень** – *Оптимізовано кількість кроків та полів при оформленні відправлення, що підвищило швидкість і зручність користування для*
- **Розумне сканування картки клієнта** – *Після сканування картки система автоматично пропонує найбільш релевантну послугу.*
- **Отримання з оглядом** – *Реалізовано можливість огляду посилки перед здійсненням оплати та отриманням.*
- **Запуск у режимі простою коротких відеороликів із прикладом користування самообслуговуванням** – *У період простою терміналу автоматично відображаються відео з прикладами користування сервісами самообслуговування.*
- **Масова відправка посилок без реєстру** – *Надано можливість клієнтам здійснювати відправлення інтернет-документів та посилок без формування реєстру безпосередньо в ЦП.*
- **Зняття обмеження по оголошеній цінності при отриманні** – *Скасовано обмеження щодо оголошеної вартості при отриманні в ЦП.*
- **Підвищення ліміту оплати з 5 тис. грн до 30 тис. грн** – *Збільшено максимально допустиму суму оплати через цифрові канали.*
- **Вибір посилок при отриманні** – *Реалізовано можливість обирати посилки для отримання та відкладати частину з них на пізніше.*
- **Отримання доручених посилок** – *Розширено функціонал отримання посилок, переданих іншими клієнтами за дорученням.*
- **Отримання посилок за карткою бізнес-клієнта** – *Бізнес-клієнти отримали можливість отримувати відправлення за допомогою картки клієнта.*

- **Отримання посилок за довіреністю від компанії** – *Представникам компаній надано можливість отримувати відправлення на підставі довіреності.*
- **Ідентифікація клієнта за документами** – *Реалізовано можливість проходження ідентифікації за допомогою документів.*
- **Система моніторингу та адміністрування терміналів** – *Впроваджено централізовану систему моніторингу стану терміналів та автоматичне інформування співробітників у разі виявлення несправностей.*
- **Самостійна ідентифікація за допомогою СМС** – *Надано можливість клієнтам самостійно вводити OTP-код із СМС для проходження ідентифікації при отриманні посилок.*

Сайт та цифрова екосистема:

- **Редизайн novaposhta.ua** – *Реалізовано перехід сайту України на новий дизайн із повною мобільною адаптацією.*
- **Розширення інформації про відділення на карті відділень** – *Додано цифрову адресу, максимальні розміри для відправки та відображення типу точки (відділення, пункт, поштомат).*
- **Додавання «хлібних крихт» на сайтах Novapost** – *Впроваджено уніфікований компонент навігації для всіх сайтів із підтримкою багатомовності, SEO та доступності.*
- **Покращення UX взаємодії з картою відділень для нових та постійних користувачів** – *Оптимізовано користувацький досвід, зокрема реалізовано відображення останнього міста пошуку.*
- **Розробка системи автоматизованого тестування продуктивності з дашбордами та логуванням** – *Впроваджено систему моніторингу з візуалізацією даних для оперативного реагування на баги та проблеми із завантаженням.*

Фулфілмент:

- Запуск MVP дропшипінгу та успішна обробка першого замовлення.
- Оптимізовано фіксацію приймання повернень клієнтів у WMS.
- Реалізовано контроль підпису документів при створенні ТТН у WMS.
- Додано історію зміни статусу товару.
- Проведено інтеграцію з Shopify для прийому замовлень.
- Проведено інтеграцію з Sales Drive CRM.
- Запущено MVP FAST15 з MEGOGObooks («миттєва відправка»), доставка іменних карток Monobank.
- Запущено доставку замовлень день в день (замовлення до 14:00 у містах-мільйонниках).
- Оптимізовано систему під роботу з новими типами клієнтів (B2B).
- Запущено відправки «Живчик + Золотисті» (Мономаркет).

Інноваційні продукти:

- **Розгорнуто 2 відділення нового типу із зоною самообслуговування** — *Зона дозволяє клієнтам самостійно, безконтактно, швидко та зручно отримувати або відправляти посилки без участі операторів відділення.*
- **Розроблено сортувальну лінію Train Sorter Heavy** — *Лінія опрацьовує дрібні відправлення вагою до 5 кг, пропускна спроможність — до 6 000 посилок на годину.*

Автоматизована система контролю стандартів середовище – *Програмний продукт із застосуванням штучного інтелекту, який аналізує середовище (відділення), виявляє та описує невідповідності стандартам і надсилає звіти відповідальним особам.*

X. Корпоративне управління

Компанія не є акціонерним товариством та не затверджувала власний кодекс корпоративного управління. Водночас, Компанія застосовує передові практики корпоративного управління, які значно перевищують базові законодавчі вимоги до товариства з обмеженою відповідальністю, зокрема:

- дворівнева система управління: у Компанії створено Наглядову раду, що не є обов'язковим для товариства з обмеженою відповідальністю;
- спеціалізовані комітети: у Компанії функціонує Аудиторський комітет, який здійснює комплексний нагляд за достовірністю фінансової звітності, оцінку ефективності систем внутрішнього контролю та управління ризиками, а також моніторинг проведення незалежного аудиту.
- комплаєнс та етика: впроваджено власні суворі стандарти, що регулюють нефінансові аспекти управління, серед яких Кодекс корпоративної етики, Політика протидії корупції та функціонування «гарячої» лінії комплаєнс.

Органами управління Компанії є загальні збори учасників, Наглядова рада та Директор.

Склад учасників Компанії:

- Компанія «НП ХОЛДИНГС ЛІМІТЕД» володіє часткою у розмірі 90 % статутного капіталу Компанії.
- ПУБЛІЧНЕ АКЦІОНЕРНЕ ТОВАРИСТВО «ЗАКРИТИЙ НЕДИВЕРСИФІКОВАНИЙ ВЕНЧУРНИЙ КОРПОРАТИВНИЙ ІНВЕСТИЦІЙНИЙ ФОНД «ПРАЙД» володіє часткою у розмірі 10 % статутного капіталу Компанії.

У 2025 році проведено 34 засідання 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 та з інших питань.

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

Директор та Наглядова рада Компанії призначаються/звільняються Загальними зборами Учасників. Рішення приймається простою більшістю голосів Учасників, які мають право голосу.

Персональний склад Наглядової ради у період з 01.01.2025 року по 31.12.2025 року:

- Климов Вячеслав Валерійович;
- Поперешнюк Володимир Анатолійович;
- Поперешнюк Інна Степанівна;
- Кириченко Тарас Олексійович (Голова).

У 2025 році проведено 14 засідань Наглядової ради, на яких приймалися рішення про: обрання Голови Наглядової ради; 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 підприємств, прямим чи опосередкованим учасником яких є Компанія; затвердження плану внутрішніх аудитів.

Відповідно до Статуту Компанії до компетенції Наглядової ради належить:

1) ініціювання проведення Загальних зборів Учасників Компанії та надання пропозицій, проектів документів щодо порядку денного, у тому числі з питань трудових відносин з Директором Компанії, зміни умов таких відносин, їх припинення та призначення нової особи на цю посаду;
2) затвердження стратегії Компанії, річного бюджету Компанії, річного ліміту інвестиційної програми Компанії, преміальних та інших заохочувальних виплат Директору Компанії;
3) прийняття рішення про надання згоди Директору або іншому працівнику Компанії на вчинення від імені Компанії правочинів та дій визначених в пункті 15.11. статті 15 Статуту.

У Компанії створена посада та призначено корпоративного секретаря. Звіти про результати діяльності корпоративного секретаря не складаються.

Відповідно до Статуту Компанії до компетенції Директора належить:

1) затвердження кошторисів Компанії, штатного розкладу та посадових окладів працівників;
2) підготовка та подання на розгляд Зборів Учасників пропозицій та проектів документів, стосовно яких має бути прийняте рішення Зборів Учасників;
3) надання річного звіту та балансу Компанії на затвердження Зборів Учасників;
4) встановлення систем заохочення працівників;

5) укладення від імені Компанії колективного договору з трудовим колективом Компанії;
6) організація ведення бухгалтерського, податкового обліку та звітності Компанії;
7) прийом на роботу та звільнення працівників Компанії;
8) ведення обліку кадрів Компанії;
9) накладення дисциплінарних стягнень на працівників Компанії;
10) укладення договорів, контрактів, угод, вчинення інших правочинів з урахуванням обмежень, передбачених Статутом;
11) здійснення інших повноважень, передбачених Статутом, внутрішніми документами Компанії та рішеннями Зборів Учасників.

Також у Компанії створено Аудиторський комітет. Персональний склад Аудиторського комітету:

- Гончаренко Ольга Василівна (Голова);
- Головаш Олена Ігорівна;
- Дьоміна Ксенія Михайлівна.

У 2025 році проведено 4 чергових засідань Аудиторського комітету, на яких затверджувалися результати зовнішнього аудиту за 2024 рік, Звіт про висновки процедури відбору суб'єктів аудиторської діяльності для надання послуг з аудиту обов'язкової фінансової звітності Компанії за рік, що закінчується 31 грудня 2025 року та інше.

Компанія здійснює комплекс заходів з управління ризиками у бізнес-процесах, визначених Політикою управління ризиками, затвердженою радою директорів з управління змінами (протокол № 19/21 від 18.10.2021 р.). Принципи та підходи до організації системи управління ризиками встановлює Наглядова рада, на фінансову дирекцію Компанії покладено обов'язок забезпечувати створення і підтримання функціонування ефективної системи управління ризиками у Компанії. Ідентифікація ризиків здійснюється менеджментом Компанії та працівниками її структурних одиниць. Фінансова дирекція здійснює збір, обробку, аналіз, систематизацію отриманої інформації щодо виявлених ризиків, а також формування карти ризиків. Процес оцінки ризиків організовується Фінансовою дирекцією із залученням працівників структурних підрозділів Компанії. Для ризиків, що включені до реєстру, визначаються власники ризиків, відповідальні за організацію розробки та реалізацію заходів з управління ризиками.

Компанія не затверджувала Декларацію схильності до ризиків. Ключові положення щодо визначення ризиків імплементовані безпосередньо в Політику управління ризиками Компанії.

Розмір винагороди членів Наглядової ради та Директора Компанії, а також порядок і умови їх виплати, визначаються у відповідних договорах (контрактах) з ними.

У Компанії відсутня політика щодо розкриття інформації емітентом. Також у Компанії відсутній радник з корпоративних прав.

Директор ТОВ «Нова Пошта» Тафійчук Є.О.

Головний бухгалтер ТОВ «Нова Пошта» Ганич О.С.