

**Консолідований
Звіт про управління
ТОВ «Нова пошта» за 2025 рік**

Зміст

- I. Історія ТОВ «Нова пошта»
- 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. Перспективи розвитку та інновації
- IX. Звіт про корпоративне управління
- X. Фінансові інвестиції

I. Історія ТОВ «Нова пошта»

«Нова пошта» - заснована в 2001 році українська компанія Нова пошта (далі – Компанія), що пропонує сервіс-експрес доставки документів, вантажів та посилок для фізичних осіб та бізнесу, фінансові послуги. На сьогодні Компанія 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 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 Компанії - це зручний і потрібний сервіс. Згадуючи про цей етап сьогодні, творці Компанії порівнюють його з прокладанням ліжні 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 Компанії 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 Компанії 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 Компанія вперше виходить на прибутковість. Незабаром після цього в Компанії настає знаковий етап активного розвитку. Протягом декількох років вона демонструє впевнене зростання: відкриваються відділення в містах-мільйонниках, посилюються позиції в сегменті B2B за рахунок розширення клієнтської бази.

Показово, що Компанія вистояла восени 2008-го в умовах світової фінансової кризи. В умовах важкої економічної ситуації, коли обороти Компанії 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 Компанія знову показує зростання. На той час Компанія вже представлена в усіх регіонах України.

2009-2011 рр.

До 2009 року Компанія стає лідером ринку експрес-доставки в Україні. Компанія розширюється вражаючими темпами, 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 Компанія гарантує клієнтам легкість, своєчасність і надійність сервісу.

У цей період Компанія 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 Компанії, прийнято рішення заснувати Корпоративний університет.

Структурування (2012-2016 рр.)

З 2012 року по сьогоднішній день в Компанії тривають структурні зміни. Розширення портфеля продуктів і сервісів зумовило диверсифікацію бізнесу.

В рамках бізнесу сформувалося кілька векторів розвитку, серед яких фінансовий напрямок - надання фінансових послуг на відділеннях (ТОВ «НоваПей»).

Для українців Компанія перестала бути тільки сервісом доставки. Нова корпоративна структура являє собою Групу компаній, що надають клієнтам комплекс логістичних та супутніх сервісів. Сьогодні у відділеннях можна не тільки отримати/відправити посилку або вантаж і замовити адресну доставку, а й здійснити електронний грошовий переказ через каси ForPost, замовити послугу фулфілмента.

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 поштмати і міні-відділення до 15 кг (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 Компанія реалізує проект «Гуманітарна пошта України», завдяки якому волонтерські організації 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 поштматів, 37 терміналів.

Стійке зростання (2017-2020 рр.)

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

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

Крім того, працівники Компанії прагнуть до того, щоб в найближчі роки Компанія 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.

Стратегічна мета (2021р.)

У 2021 році стратегічною метою було посилення лідерства на ринку за рахунок пропозиції клієнтам найкращої швидкості, кращої доступності, абсолютної якості.

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

Компанія 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 на 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.

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 -2024 роках Компанія продовжила експансію та відкрила представництва ще в 14 країнах Європи під брендом Nova Post. На кінець 2025 року 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 посылку 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 2 605 нових відділень та встановила 10 053 поштоматів.

На початок 2026 року мережа «Нової Пошти» складається загалом з 15 936 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 дитяків.

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.

Група компаній NOVA 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

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

Щомісяця Компанія виділяє понад 100 млн грн на розвиток цього напрямку. 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.

2 191 благодійна організація та фонд – учасники партнерських програм Гуманітарної Нової пошти.

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

II. Організаційна структура та опис діяльності

ТОВ «Нова Пошта» (далі – Компанія) було заснована згідно із законодавством України 19 січня 2001 року. ТОВ «Нова Пошта» та її дочірні підприємства (для цілей цього звіту разом далі "Група").

ТОВ «Нова Пошта» є учасником ТОВ «НоваПей» і володіє 70% розміру статутного капіталу.

ТОВ «НоваПей» є учасником ТОВ «НоваПей Кредит» і володіє 100% розміру статутного капіталу.

ТОВ «НоваПей» є учасником ТОВ «НоваПей Солюшнс» і володіє 100% розміру статутного капіталу.

ТОВ «НоваПей» є учасником NovaPay EU UAB і володіє 100% розміру статутного капіталу.

ТОВ «НоваПей» є учасником NovaPay S.R.L. і володіє 100% розміру статутного капіталу.

ТОВ «НоваПей» є учасником UK NOVAPAY LTD і володіє 100% розміру статутного капіталу.

ТОВ «НоваПей» є учасником NovaPay PL sp. z.o.o. і володіє 100% розміру статутного капіталу.

ТОВ «Нова Пошта» є учасником ТОВ «НП Сервіс» і володіє 100% розміру статутного капіталу.

ТОВ «Нова Пошта» є учасником ТОВ «Новобокс» і володіє 99,24% розміру статутного капіталу.

ТОВ «Нова Пошта» є учасником ТОВ «НП Діджитал» і володіє 91% розміру статутного капіталу.

ТОВ «Нова Пошта» є учасником ТОВ «ДДГ» і володіє 95,5% розміру статутного капіталу.

ТОВ «Нова Пошта» є учасником ПП «Стенд Плюс» і володіє 100% розміру статутного капіталу.

ТОВ «Нова Пошта» є учасником ПП «Агріком-Інвест» і володіє 100% розміру статутного капіталу.

ТОВ «Нова Пошта» є учасником ТОВ «НОВА ПЛЕЙС» і володіє 99,88% розміру статутного капіталу.

ТОВ «Нова Пошта» є учасником ТОВ «ПОДОЛ-ЕКСПО» і володіє 99,68% розміру статутного капіталу.

ТОВ «Нова Пошта» є учасником ТОВ «КОМПАНІЯ МІЖРЕГІОНАЛЬНОГО СЕРВІСУ» і володіє 85% розміру статутного капіталу.

ТОВ «КОМПАНІЯ МІЖРЕГІОНАЛЬНОГО СЕРВІСУ» є учасником ТОВ «Слайдинг ЮРТ-Індастрі» і володіє 100% розміру статутного капіталу.

ТОВ «Нова Пошта» є учасником NOVA POST Lithuania UAB і володіє 100% розміру статутного капіталу.

NOVA POST Lithuania UAB є учасником NOVA POST Estonia OÜ і володіє 100% розміру статутного капіталу.

NOVA POST Lithuania UAB є учасником NOVA POST LATVIA SIA і володіє 100% розміру статутного капіталу.

ТОВ «Нова Пошта» є учасником New Post International MLD S.R.L. і володіє 100% розміру статутного капіталу.

ТОВ «Нова Пошта» є учасником NOVA POST Poland Sp. z o.o. і володіє 92% розміру статутного капіталу.

NOVA POST Poland Sp. z o.o. є учасником NOVA Digital Sp. z o.o. і володіє 100% розміру статутного капіталу.

ТОВ «Нова Пошта» є учасником NOVA POST SK s.r.o. і володіє 100% розміру статутного капіталу.

ТОВ «Нова Пошта» є учасником Nova Post HU Kft. і володіє 100% розміру статутного капіталу.

ТОВ «Нова Пошта» є учасником NOVA POST DE GmbH і володіє 100% розміру статутного капіталу.

ТОВ «Нова Пошта» є учасником Nova Poshta Global Ro S.R.L. і володіє 100% розміру статутного капіталу.

ТОВ «Нова Пошта» є учасником Nova Global CZ s.r.o. і володіє 100% розміру статутного капіталу.

ТОВ «Нова Пошта» є учасником ТОВ «Нова Пост Європа» і володіє 100% розміру статутного капіталу.

ТОВ «Нова Пошта» є учасником NOVA POST FR sas і володіє 100% розміру статутного капіталу.

ТОВ «Нова Пошта» є учасником NOVA POST IT S.R.L. і володіє 100% розміру статутного капіталу.

ТОВ «Нова Пошта» є учасником Nova Post Bulgaria EOOD і володіє 100% розміру статутного капіталу.

ТОВ «Нова Пошта» є учасником NOVA POST Belgium і володіє 100% розміру статутного капіталу.

ТОВ «Нова Пошта» є учасником NOVA POSHTA DELIVERY S.L. і володіє 100% розміру статутного капіталу.

ТОВ «Нова Пошта» є учасником NOVA GLOBAL Logistics CA LTD і володіє 100% розміру статутного капіталу.

ТОВ «Нова Пошта» є учасником NOVA POST UK LTD і володіє 100% розміру статутного капіталу.

ТОВ «Нова Пошта» є учасником ТОВ «НОВА-ЕНЕРДЖІ» і володіє 100% розміру статутного капіталу.

ТОВ «Нова Пошта» є учасником Nova Post Netherlands B.V. і володіє 100% розміру статутного капіталу.

ТОВ «Нова Пошта» є учасником ТОВ «ФОРВАРДІНГ ПЛЮС» і володіє 100% розміру статутного капіталу.

ТОВ «Нова Пошта» є учасником ТОВ «НОВА ДЕВЕЛОП» і володіє 100% розміру статутного капіталу.

ТОВ «Нова Пошта» є учасником ТОВ «Логістика Поділля» і володіє 100% розміру статутного капіталу.

ТОВ «Нова Пошта» є учасником ПП «Батіст Дніпро» і володіє 100% розміру статутного капіталу.

ТОВ «Нова Пошта» є учасником ТОВ «Супернова Ейрлайнз» і володіє 99,04% розміру статутного капіталу.

ТОВ «Нова Пошта» є учасником NOVA SafeTrade Sp. z o.o. і володіє 100% розміру статутного капіталу.

Форма власності - приватна.

Консолідована середня кількість працівників в 2025 році становила 31 517 осіб, (2024: 33 354 особи).
Юридична адреса та місцезнаходження Компанії: 03026, м. Київ, СТОЛИЧНЕ ШОСЕ, будинок 103, корпус 1, ПОВЕРХ 9.

Базовим структурним підрозділом 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.

Принципи організаційної структури:

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

Основними напрямками діяльності Групи є:

ТОВ «Нова пошта» та її міжнародні дочірні компанії надають комплекс логістичних, поштових та кур'єрських 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 «НоваПей» та його дочірні компанії надають комплекс фінансових послуг, а саме:

- надання послуг з переказу коштів;
- торгівля валютними цінностями в готівковій формі;
- операції з обслуговування платіжних карток;
- надання коштів у позику, в тому числі на умовах фінансового кредиту;
- надання поручительства, гарантій;
- надання послуг з клірингу;
- операції з використанням електронних грошей: погашення електронних грошей; розповсюдження електронних грошей; надання засобів поповнення електронними грошима електронних пристроїв, у тому числі продаж скретч-карток; приймання електронних грошей в обмін готівкові/безготівкові кошти; здійснення обмінних операцій з електронними грошима; переказ електронних грошей між користувачами-фізичними особами; обслуговування розрахунків з використанням електронних грошей; виконувати функції оператора електронних грошей.
- допоміжна діяльність у сфері фінансових послуг (нефінансові послуги).
- надання коштів у позику, в тому числі на умовах фінансового кредиту.

ТОВ «НП Сервіс» надання комплексу дистрибуційних послуг, а саме:

- Онлайн сервіс pns.povaposhta.ua.
- Постачання ТМЦ для франчайзингової мережі Групи.
- Продаж пакувальних матеріалів для прискорення роботи з клієнтами.

ТОВ «Новобокс»: монтаж та обслуговування поштоматів.

ТОВ «НП Діджитал»: розробка програмного забезпечення, консультування з питань інформатизації Групи.

ТОВ «ДДГ»: будівництво логістичних терміналів в містах Одеса та Дніпро.

ПП «Стенд Плюс», ПП «Агріком-Інвест» та ТОВ «Логістика Поділля»: дані компанії мають діючі договори щодо довгострокової оренди земельних ділянок.

ТОВ «ПОДОЛ-ЕКСПО»: володіє логістичними терміналами в м. Чернігові та м. Хмельницькому, а також здійснює будівництво терміналів в Київській області.

ТОВ «КОМПАНІЯ МДКРЕГІОНАЛЬНОГО СЕРВІСУ»: володіє логістичними терміналами в м. Києві.

ТОВ «НОВА ПЛЕЙС»: оброблення даних, розміщення інформації на веб-вузлах і пов'язана з ними діяльність.

ТОВ «НОВА-ЕНЕРДЖІ»: оптова торгівля твердим, рідким, газоподібним паливом і подібними продуктами.

ТОВ «ФОРВАРДІНГ ПЛЮС»: володіє логістичним терміналом та земельною ділянкою в м. Києві.

ТОВ «НОВА ДЕВЕЛОП»: володіє логістичним терміналом у Львівській області.

ПП «БАТІСТ ДНІПРО»: володіє логістичним терміналом у м. Дніпрі.

ТОВ «СУПЕРНОВА ЕЙРЛАЙНЗ»: займається авіаперевезеннями документів, посилок та великогабаритних вантажів між країнами.

Група – лідер логістичного ринку, який забезпечує легку доставку кожного клієнта - в відділення, поштомати, за адресом - і дозволяє тисячам підприємців створювати і розвивати бізнес не тільки в Україні, а й за кордоном. Мережа Групи по всій Україні та за кордоном налічує 15 987 відділень та понад 34 055 поштоматів, кількість відправлень за 2025 рік перевищила 522 млн відправлень, 29 млн з яких - міжнародні.

Група лідер не тільки логістичного ринку, а і інших напрямків господарської діяльності.

У 2025 році Національний банк України відніс NovaPay до важливих об'єктів платіжної інфраструктури. Включення до важливих об'єктів платіжної інфраструктури НБУ означає, що учасник ринку відповідає вимогам регулятора до управління та організації діяльності, доступу та участі в платіжній системі, системи управління ризиками, кіберстійкості тощо.

Національний банк України визнав NovaPay, як небанківську фінансову групу (НФГ) в яку входять: ТОВ «НоваПей», ТОВ «НоваПей Кредит» та Nova Pay S.R.L. (Республіка Молдова).

Ринок платіжних систем та платіжної інфраструктури в Україні є досить «молодим» та знаходиться на стадії розвитку. Платіжні технології та інструменти платежів мають пряму залежність від розвитку ринку ФінТех технологій, які активно почали розвиватися в Україні протягом останніх трьох років.

Національний банк України затвердив Стратегію розвитку фінтеху в Україні до 2025 року (далі – Стратегія) – покроковий план створення в Україні повноцінної фінтех-екосистеми з інноваційними фінансовими сервісами та доступними цифровими послугами. Стратегія ґрунтується на ключових напрямках, заданих Стратегією розвитку фінансового сектору України до 2025 року, яку Національний банк та інші регулятори презентували фінансовому ринку в 2020 році. Зокрема, Стратегія структурує та деталізує тренди і напрями розвитку фінансових інновацій на наступні п'ять років.

Ключовими дієвими елементами Стратегії стануть:

- розроблення та впровадження концепту повноцінної регуляторної "пісочниці" для швидкого тестування інноваційних проєктів;

- підвищення рівня фінансової обізнаності та залучення (інклюдії) населення та бізнесу;

- запуск академічної бази з фокусом на відкритий банкінг.

Реалізація Стратегії також значною мірою буде залежить від виконання пов'язаних діджитал-проєктів, над якими працює Національний банк. Зокрема, йдеться про запровадження віддаленої ідентифікації та верифікації, імплементацію євродирективи PSD2, надання можливості здійснення миттєвих платежів із рахунку на рахунок у СЕП у форматі 24/7; посилення регуляторного периметру у сфері кібербезпеки та всі інші інноваційні проєкти центробанку.

Отже, Група характеризує стан технологій, які використовуються та у найближчий час будуть впроваджені на ринку, як достатні для впровадження власних послуг та сервісів які будуть спрямовані для задоволення потреб користувачів послуг локальних та транскордонних переказів та сегментів ринку які генерують такі перекази (на сам перед ринок B2C та C2C).

Група здійснює свою діяльність в різних операційних сегментах, а саме:

- експрес-доставка документів, посилок та палетованих великогабаритних вантажів;
- надання послуг з переказу коштів;
- торгівля валютними цінностями в готівковій формі;
- операції з обслуговування платіжних карток;
- надання коштів у позику, в тому числі на умовах фінансового кредиту;
- надання поручительства, гарантій;
- надання послуг з клірингу;
- операції з використанням електронних грошей;
- надання коштів у позику, в тому числі на умовах фінансового кредиту;
- Онлайн сервіс nps.novaposhta.ua;
- Постачання ТМЦ для франчайзингової мережі Групи;
- Продаж пакувальних матеріалів для прискорення роботи з клієнтами Групи;
- Будівництво логістичних терміналів;
- Розробка програмного забезпечення та інше.

Стратегічним завданням Групи є відповідність регуляторним вимогам, відповідність власної технологічної інфраструктури об'ємам бізнесу, надання клієнтам легких, технологічних та інноваційних платіжних сервісів, операційна досконалість та втримання ринкових позицій.

III. Результати діяльності

Консолідовані фінансові результати роботи за 2025 рік які наведено у таблиці №1, є відображенням діяльності в сфері експрес доставки документів, посилок та великогабаритних вантажів, здійснення переказу коштів у національній валюті без відкриття рахунків від фізичної особи на користь суб'єкта господарювання, здійснення переказу коштів у національній валюті без відкриття рахунків від фізичної особи в адрес фізичної особи, міжнародні доставки та інше.

Група присутня у більш ніж у 3,6 тис. пунктах надання фінансових послуг, які представлені по всій території країни. Продаж послуг Групи проводиться також через мобільний додаток та сайт.

Зважаючи на великий відсоток населення, які знаходяться поза банківською системою або одержують недостатній обсяг послуг з точки зору якості, сервісу, доступності, труднощами для банків з обслуговування потреб користувачів у віддалених районах та скорочення їх присутності за рахунок оптимізації мережі відділень – Група має можливість входження в певні відносно вільні сегменти ринку.

Також здійснити фінансові послуги через NovaPay можна за допомогою сайту та мобільного додатка, що був запущений і грудні 2023 року і нині доступний для двох найбільш поширених операційних систем – Android і iOS.

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

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

Комбінація наведених фактор на фоні зростання обсягів електронної комерції у поєднанні з зростаючим попитом на послуги та майстерного управлінського керування з боку менеджерів Групи, дозволили збільшити фінансовий результат в порівнянні з 2024 роком за рахунок збільшення кількості переказів та середнього чеку.

Консолідовані фінансові результати за 2025 – 2024 рік

Таблиця 1 (тис.грн.)

	2025	2024
Чистий фінансовий результат (прибуток)	4 670 973	3 813 055
Чистий дохід від реалізації продукції, робіт та послуг)	65 429 214	53 992 900
Собівартість реалізованої продукції, робіт та послуг та витрати на збут	(50 634 786)	(40 954 109)
Адміністративні виплати	(5 145 411)	(4 952 829)
Інші операційні доходи/витрати	(847 805)	(681 856)
Інші прибутки та збитки	(784 425)	(909 591)
Фінансові доходи/витрати	(1 676 649)	(1 561 009)
Витрати з податку на прибуток	(1 669 165)	(1 120 451)

IV. Ліквідність та зобов'язання

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

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

З метою мінімізації ризику втрат ліквідних активів, Група використовує принцип диверсифікації розміщення грошових коштів у обслуговуючих банках шляхом встановлення відповідних лімітів.

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	44 219 296	36 673 555	44 219 296	36 673 555	Пасиви всього
Гроші та їх еквіваленти	12 360 165	9 089 346	1 145 427	974 091	Інші забезпечення та зобов'язання груп вибуття
Торгівельна та інша дебіторська заборгованість та поточні податкові активи	5 313 843	3 606 422	10 565 550	7 637 807	Торгівельна та інша кредиторська заборгованість
Запаси та витрати майбутніх періодів	765 987	598 944	6 284 368	5 461 307	Кредити та запозичення
Відстрочені податкові активи	320 890	256 209	1 812 851	1 413 690	Поточні податкові зобов'язання та інші зобов'язання
Основні засоби та НМА	23 663 605	21 817 073	16 803 167	13 288 951	Власний капітал
Фінансові інвестиції	99 934	12 910	7 607 933	7 897 709	Довгострокові зобов'язання та забезпечення
Інші активи	1 694 872	1 292 651			

V. Екологічні аспекти

Стратегічні цінності Групи 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 Група 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 Групи 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 ефективного використання всіх джерел енергії, раціональне планування процесів для досягнення балансу між збереженням природи та розвитком Групи;
- використання принципу відповідального пакування 3R: Reuse, Reduce, Recycle;
- постійне підвищення кваліфікаційного рівня своїх працівників.

Однією із основних цілей Групи 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 упаковок.

Для реалізації цілей зі зменшення викидів парникових газів Група 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.

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

На сьогоднішній день у всіх підрозділах Групи 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

Середня кількість працівників у 2025 році склала 31 517 осіб, при цьому частка жінок на керівних посадах – 2 503 (32,6% від загальної чисельності керівників). В 2024 році 33 354 особи, при цьому частка жінок на керівних посадах - 3 565 (30,6% від загальної чисельності керівників).

Кадрова політика базується на дотриманні національних трудових законодавств країн в яких працює Група, 10 принципів Глобального договору ООН та у відповідності соціальної відповідальності і звітності стандартам SA 8000 та ISO 26000. Задля закріплення даних принципів та стандартів затверджено Кодекс корпоративної етики та заключено Колективні договори між працівниками та керівництвом Компаній. Ці документи регулюють серед інших наступні питання:

- ✓ Взаємовідносини всередині Групи
- ✓ Права людини
- ✓ Принципи охорони праці та техніки безпеки на робочому місці
- ✓ Принципи збереження довкілля
- ✓ Використання ресурсів Групи

- ✓ 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 затвердженого Кодексу корпоративної етики впроваджено функцію телефонної лінії довіри та практику регулярних та позапланових внутрішніх аудитів.

Колективними договорами Групи 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 визначається 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 спрямована на постійне підвищення професіоналізму співробітників через систему навчання і розвитку персоналу. У Групі 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.

Група здійснює свою діяльність відповідно до вимог українського законодавства та законодавств інших країн де працює Група. 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 Групи, визначення стандартів діяльності та правил поведінки працівників в 2018 року 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.

Група визнає права людини, проголошені на національному та міжнародному рівнях, всебічно та неухильно дотримується таких прав і всіляко засуджує будь-які прояви їх порушення.

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 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. Група гарантує проведення колективних переговорів з представниками трудового колективу, яких було обрано відповідно до визначеної законодавством процедури.

Повага, чесність та відкритість – основа спілкування в Групі.

У Групі 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 Групи.

З метою реалізації положень Кодексу корпоративної етики, регламентації процесів протидії корупції діє Політика протидії корупції.

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

З цією ж метою Група прагне до стовідсоткового включення в усі договори з контрагентами умов щодо обов'язкового дотримання Кодексу поведінки постачальника, який розміщено на сайті Компанії за посиланням: http://nova-oshta.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 в 2018 році введена у дію Політика протидії шахрайству.

З метою виявлення фактів корупційних правопорушень 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 Групи може створювати корупціогенні ризики, в 2019 році 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 Групи про нульову толерантність до корупції у будь-яких її проявах.

VII. Ризики

У 2025 році Група продовжила свою діяльність в умовах складного та динамічного макроекономічного середовища. Основними факторами, що впливали на бізнес-процеси Групи, 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 Групи, особливо з огляду на складні логістичні умови та порушення ланцюгів постачання. Військові дії продовжують суттєво впливати на діяльність Групи, 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 Група 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 Група 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 Група 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 I півріччі 2026 року;
- на трьох терміналах запущено власні сонячні електростанції потужністю від 0,6 до 1 МВт, які дозволяють частково покривати енергетичні потреби Групи, 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 Група зіткнулася із зростанням операційних витрат через здорожчення палива та енергоносіїв, посиленням інфляції, нестабільністю валютного ринку.

Для мінімізації цих загроз у 2025 році Група 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

Група 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 адаптації внутрішніх процесів.

Основні загрози:

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

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

- здійснюється регулярна взаємодія з державними органами та профільними асоціаціями з метою захисту та просування інтересів Групи;
- 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 Групи залишається актуальним викликом. У 2025 році Група 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 Групи.

Основні загрози:

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

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

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

У 2025 році головними для Групи залишались ризики, пов'язані з військовою агресією та її впливом на економічні процеси. У подальшому Група продовжить пріоритетувати 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. Перспективи розвитку та інновації

У 2026 році Група підвела підсумки досягнення цілей 2025 року.

Попри виклики воєнного часу, та обстріли відділень та терміналів Групи 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 Група 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, закріпленням 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 CRM-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 улоблений 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** – А/В 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/поштомоту.
- Інформування при доставці в інший поштомот – Повідомлення у разі зміни поштомоту 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.
- М'ясова 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 картою 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, поштомот).
- Додавання «клубних 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.

Також Група є технологічним майданчиком, який забезпечує зручні платіжні сервіси: безконтактні платежі, мобільні платежі, інтернет-платежі, платежі готівкою та для інтернет-магазинів, маркетплейсів: інтернет-еквайринг, P2P-перекази. Особливу увагу Група приділяє гарантії розрахунків, безпеці операцій і зручності для клієнтів.

Всі операційні процеси, починаючи з обслуговування клієнтів та закінчуючи бек-офіс операціями, зокрема реєстрація транзакцій у власній платіжній системі, відбуваються в програмному забезпеченні NovaPay. ПЗ NovaPay є головною фінтех платформи, що забезпечує платіжні сервіси, зокрема інтеграції з внутрішнім програмним забезпеченням та через API з банками, процесинговими центрами, провайдерами послуг, платіжними системами, торговцями, маркетплейсами. Окрему увагу Група приділяє комплаєнсу, кібербезпеці, фрод-моніторингу, управлінню ризиками, зокрема операційними.

Група займається розвитком додаткових сервісів: виплата міжнародних переказів, короткострокове кредитування малого бізнесу, кредити кінцевим споживачам.

У 2023 році набрав чинності закон України про платіжні послуги, це створило умови для подальшого розвитку платіжних продуктів, послуг та інновацій. Тепер клієнти зможуть отримати зручні платіжні послуги не тільки в банках, а також у небанківських надавачів платіжних послуг. Це розвиває ринкову конкуренцію, а значить, платіжні послуги ставатимуть більш якісними, доступними та із більш вигідною ціною для клієнтів. Крім того, оновлення платіжного законодавства дає можливість максимально адаптувати законодавство України до законодавства та принципів роботи в ЄС, сформувавши правову та технічну основу для інтеграції українського платіжного ринку з європейським.

Платіжний ринок України еволюціонує, використовуючи різноманітні інструменти оплати: готівку, платіжні картки, електронні гроші та мобільні гаманці. Спостерігається стрімке зростання використання платіжних карток, початок застосування в розрахунках електронних грошей та мобільних платежів. Тренд зростання кешлес-операцій стає основним та обумовлює необхідність приведення бізнес-моделі Групи у відповідність до вимог клієнтів і ринку в цілому.

З огляду на те, що післяплата (С.О.D.) залишається ключовим сегментом ринку, в якому оперує Група, все вищезазначене зумовлює необхідність створення адекватної платіжної інфраструктури, екосистеми електронних платежів. Разом з тим, базова гіпотеза полягає в тому, щоб забезпечити присутність Групи у всіх сегментах фінтех ринку України. Зручність фінансових сервісів, які надаються клієнтам разом з логістичними послугами, конкурентоспроможні тарифи, які забезпечуються ефективною роботою з еквайрами та міжнародними платіжними системами MasterCard і VISA, дають перспективи займати перші ланки в обслуговуванні роздрібних платежів електронної комерції.

Таким чином, основним завданням Групи є:

- побудова необхідної технологічної платформи, яка б забезпечила обслуговування з урахуванням бізнес-, фінансових і юридичних вимог;
- впровадження стандарту ISO 20022;
- фінансування платіжних операцій у форматі кредитних револьверних ліній на рахунок;
- підвищення фінансової грамотності населення;
- залучення нових учасників у МПС NovaPay – у тому числі учасників-нерезидентів для розширення видів платіжних послуг, обміну сервісами, зростання числа транзакцій;
- розширення покриття платіжних послуг в інших країнах – за рахунок розвитку міжнародної платіжної системи NovaPay;
- захист прав користувачів фінансових послуг;
- емісія та еквайринг платіжних інструментів;
- запровадження paperless-підходу, що передбачає підпис, обмін документами в електронному форматі з використанням електронного підпису, а також зберігання документів в електронному форматі;
- та інше.

IX. Звіт про 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 ХОЛДІНГС 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:

- Климів 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.

Х. Фінансові інвестиції

ТОВ «Нова Пошта» володіє 1% в статутному капіталі ТОВ «Нео-Транс» та ТОВ «НП Глобал».

Станом на 31 грудня 2025 року поточні фінансові інвестиції представлені облігаціями внутрішніх державних позик по справедливій вартості, сума складає 99 789 тис. грн.

Директор ТОВ «Нова пошта»

Тафійчук Є.О.



Головний бухгалтер ТОВ «Нова пошта»

Ганич О.С.