

Консолідований
Звіт про управління
ТОВ «Нова пошта» за 2024 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 найкращий міжнародний досвід та стандарти, застосовуючи новітні технології та інноваційні рішення

На старті (2001-2004 рр.)

На початку 2000-х в Україні не існувало ринку доставки: його замінювали провідники поїздів і водії маршруток. Передача посилки без будь-яких гарантій через незнайомих людей передбачала багато ризиків. Тоді засновники Компанії поставили мету - прищепити українцям культуру безпечних і легких відправок. Спочатку потенційним клієнтам доводилося пояснювати, що доставка Компанії - 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 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 поштомати 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 поштоматів, 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 поштоматів).

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 Компанії 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 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 поштоматів. Компанія планує й далі розвивати свою мережу відділень та поштоматів, 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 (KIT) 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 зупинитися! Ми потрібні українцям, бізнесу, державі. Компанія взяла на себе завдання допомагати людям вижити. Мільйони українців були змушені залишити свої домівки, і саме Нова Пошта надала можливість людям не загубити одне одного, піклуватися й підтримувати близьких попри відстані.

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

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

Компанія пішла за українцями, які виїхали від війни за кордон, і у жовтні 2022 року вийшла на ринок Польщі. В 2023 році компанія продовжила експансію та відкрила представництва ще в 9 країнах Європи під брендом Nova Post. На кінець 2024 року компанія представлена вже в 16 країнах Європи та має 128 власних відділень Nova Post і 87 000 партнерських точок видачі відправлень, а також власну кур'єрську доставку.

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, більше 300 відділень були зруйновані. Повністю зруйнований термінал у Маріуполі, який нині окупований.

Проте Компанія відновлює та будує нові автоматизовані термінали. У 2022 році відкриті інноваційні термінали у Дніпрі та у Запоріжжі. У 2023 році тривало будівництво інноваційних логістичних комплексів в Києві та Одесі. Компанія станом на кінець 2024 року має 110 сортувальних терміналів та депо. У планах відкрити ще 7 у Чернівцях, Тернополі, Хмельницькому, Надвірній, Львові, Умані та Херсоні.

Доступність

Мережа відділень та поштоматів Компанії в Україні за останній рік збільшилась більш ніж на 10 000 одиниць: тепер їхня загальна кількість складає 37 333 точок сервісу.

Протягом 2024 року компанія відкрила в Україні 1 747 нових відділень та встановила 8 410 поштоматів.

На початок 2025 року мережа Компанії складається загалом з 13 331 відділень та 24 002 поштоматів. Більша частина поштоматів компанії розташована всередині приміщень та житлових комплексів, інша — на вулиці.

Наразі відділення та поштомати Компанії працюють у більш ніж 10 000 населених пунктів по всій Україні. Попри складну безпекову ситуацію, зокрема й регулярні обстріли ворога, Компанія продовжила розвивати мережу і на прифронтових територіях: за 2024 рік відкрито 1 214 точок сервісу — найбільше у Харківській, Дніпропетровській та Запорізькій областях.

У 2024-му на розвиток мережі відділень та поштоматів Компанія 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 Компанія 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 оснащено всіма необхідними елементами доступності: тактильною плиткою по всій площі, мнемосхемою, широкою входною 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 планах на 2025-й — вкласти 1,2 млрд грн у розвиток наших відділень та поштоматів. До кінця року Компанія планує відкрити ще 11 тисяч точок сервісу, серед яких поштомати, відділення та пункти сервісу на території інших діючих бізнесів.

Абсолютна якість

480 млн відправлень доставила Компанія у 2024 році, що на 16% більше, ніж торік.

23:40 години — середня швидкість доставки по Україні, яку Компанія повернула вже в травні 2022 р., адже з початком війни через зруйновані дороги, обстріли та інші проблеми логістики середня швидкість впала до 5 днів.

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

Гуманітарна діяльність

118 тис. тон або 3,5 млн відправлень гуманітарної допомоги доставила Гуманітарна Нова пошта від початку повномасштабного вторгнення власним коштом і продовжує доставляти в середньому по 2000 тон щомісячно.

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

4,5 млрд грн від початку повномасштабного вторгнення — інвестиції в перемогу (допомога військовим, спільний проект з фондом «Повернись живим» «Запакуй небо — прокачай ППО» та виплати мобілізованим працівникам).

II. Організаційна структура та опис діяльності

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

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 MLD 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 NOVA SafeTrade Sp. z o.o. 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-Індустрі» 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.

Форма власності - приватна.

Консолідована середня кількість працівників в 2024 році становила 33 354 особу, (2023: 31 298 осіб).
Юридична адреса та місцезнаходження Компанії: 03026, м. Київ, СТОЛИЧНЕ ШОСЕ, будинок 103, корпус 1, ПОВЕРХ 9.

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

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

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

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

В рамках виконання певної функції можуть створюватися:

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

Принципи організаційної структури:

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

Основними напрямками діяльності Компанії є:

ТОВ «Нова пошта» та її міжнародні дочірні компанії надають комплекс логістичних послуг, а саме:

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

ТОВ «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 nps.novaposhta.ua.
- Постачання ТМЦ для франчайзингової мережі Компанії.
- Продаж пакувальних матеріалів для прискорення роботи з клієнтами.

ТОВ ««Новобокс»: монтаж та обслуговування поштоматів.

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

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 МІЖРЕГІОНАЛЬНОГО 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.

Компанія – 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 компанії по всій Україні та за кордоном налічує 13 331 відділень та понад 24 002 поштоматів, кількість відправлень за 2024 рік перевищила 480 млн посилок та вантажів, що на 16% більше, ніж торік.

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

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 проектів;

- 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-проектів, 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 проекти центробанку.

Отже, Компанія 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).

Компанія 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 prs.povaposhta.ua;
- Постачання ТМЦ для франчайзингової мережі Компанії;
- Продаж пакувальних матеріалів для прискорення роботи з клієнтами Компанії;
- Будівництво логістичних терміналів;
- Розробка програмного забезпечення та інше.

Стратегічним завданням Компанії 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 2024 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.

Компанія присутня у більш ніж у 3,6 тис. пунктах надання фінансових послуг, які представлені по всій території країни. Продаж послуг Компанії 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 – Компанія 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 Компанія 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 Компанії, дозволили збільшити фінансовий результат в порівнянні з 2023 роком за рахунок збільшення кількості переказів та середнього чеку.

Консолідовані фінансові результати за 2024 – 2023 рік

Таблиця 1 (тис.грн.)

Рядок звіту про фінансові результати

	2024	2023	
Чистий фінансовий результат (прибуток)	3 813 055	4 278 847	
Чистий дохід від реалізації продукції (товарів, робіт, послуг)	54 247 287	43 670 641	№2000
Собівартість та витрати на збут	(41 557 226)	(32 729 220)	№2050+2150
Адміністративні виплати	(4 975 385)	(3 495 117)	№2130
		(1 101 956)	№2120+2180+2240+227
Інші операційні доходи/витрати	(1 220 161)		0
Інші фінансові доходи/витрати	(1 561 009)	(841 842)	№2220+2250
Податок на прибуток	(1 120 451)	(1 223 659)	№2300

IV. Ліквідність та зобов'язання

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

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

З метою мінімізації ризику втрат ліквідних активів, Компанія 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.)

31.12.2024 31.12.2023 31.12.2024 31.12.2023

Рядок звіту "Баланс"	Активи			Пасиви			Рядок звіту "Баланс"
№1300	Активи всього	36 677 524	26 752 062	36 677 524	26 752 062	Пасиви всього	№1900
№1165	Гроші та їх еквіваленти	9 089 346	6 554 017	978 060	897 420	Поточні забезпечення	№1660
№1125+1130+1135+1140+1155	Поточна дебіторська заборгованість	3 610 391	2 418 869	11 119 296	8 014 523	Поточна кредиторська заборгованість	№1610+1615+1620+1625+1630+1635+1640+1665
№1100+1170+1190	Інші оборотні активи	598 944	603 117	120 000	35 000	Короткострокові кредити банку	№1600
№1045	Відстрочені податкові активи	256 209	162 045	3 273 508	2 588 990	Інші поточні зобов'язання	№1690
№1000+1005+1010	Основні засоби та НМА	21 817 073	15 894 232	13 288 951	10 879 248	Власний капітал	№1495
№1035+1160	Інші фінансові інвестиції	12 910	110 719	7 897 709	4 336 881	Довгострокові зобов'язання	№1510+1515
№1090	Інші необоротні активи	1 292 651	1 009 063				

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

Середня кількість працівників у 2024 році склала 33 354 особу, при цьому частка жінок на керівних посадах – 3 565 (30,6% від загальної чисельності керівників). В 2023 році 31 298 осіб, при цьому частка жінок на керівних посадах - 3 795 (32,35% від загальної чисельності керівників).

Кадрова політика базується на дотриманні національних трудових законодавств країн в яких працює Компанія, 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 Компаній
- ✓ Права людини
- ✓ Принципи охорони праці та техніки безпеки на робочому місці
- ✓ Принципи збереження довкілля
- ✓ Використання ресурсів Компаній
- ✓ 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 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 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 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.

Компанія здійснює свою діяльність відповідно до вимог українського законодавства та законодавств інших країн де працює Компанія. 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 Компанії, 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.

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

Повага, чесність та відкритість – основа спілкування в Компанії.

У Компанії **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 Компанії.

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

Компанія 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 Компанією. Боротьба з хабарництвом та корупцією є невід'ємною частиною корпоративної культури.

З цією ж метою Компанія 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](https://novaposhta.ua/uploads/misc/doc/supplier%20code%20of%20conduct.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 Компанії 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 Компанії про нульову толерантність до корупції у будь-яких її проявах.

VII. Ризики

У 2024 році Компанія 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 заплановано введення в експлуатацію ще двох 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 2024 році Компанія реалізувала низку заходів:

- обладнано відділення та логістичні термінали генераторами;
- встановлено на найбільших терміналах когенераційні газопоршневі установки;
- на одному із найбільших терміналів запущено власну сонячну електростанцію потужністю 1 МВт, яка дозволяє частково покривати енергетичні потреби Компанії та заплановано встановлення аналогічних електростанцій на інноваційних терміналах.

3. Фінансові ризики

У 2024 році Компанія зіткнулася із зростанням операційних витрат через здорожчання палива та енергоносіїв, посиленням інфляції, нестабільність валютного ринку.

Для мінімізації цих загроз у 2024 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 адаптації 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 2024 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 2024 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 2024 році Компанія реалізувала низку заходів:

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

У 2024 році Компанія продовжила реалізацію стратегії управління ризиками, що дозволило суттєво знизити вплив ключових загроз. У подальшому Компанія продовжуватиме послідовно впроваджувати сучасні інструменти ризик-менеджменту для забезпечення стабільності, ефективного розвитку та високої якості сервісу для клієнтів навіть в умовах нестабільного середовища.

VIII. Перспективи розвитку та інновації

У 2025 році Компанія підвела підсумки досягнення цілей 2024 року.

Попри виклики воєнного часу, та обстріли відділень та терміналів, Компанія у 2024 році працювала в звичному режимі

Загалом кількість відправлень за 2024 рік перевищила 480 млн посилок та вантажів або +16% до попереднього року.

Рівень NPS (Індекс споживчої лояльності) за 2024 рік по Компанії склав 80,8%.

Завдяки стратегії збільшення точок доступності для клієнта кількість відділень, пунктів видачі та поштоматів на кінець грудня 2024 року склала більше 37 000 шт.

За період 2024 року, незважаючи на військову агресію Компанія відновила інвестиції в інновації, запуск та тестування нових технологій та послуг – 7,3 млрд. грн.

Протягом року було запущено та допрацьовано наступні послуги та проекти:

- запущена програма лояльності “Доставка бонусів”;
- переведена OTP SMS на дзвінок(зниження затрат);
- розроблена ML модель каталогізації опису вантажів;
- підключені додаткові канали комунікації з клієнтами email, web push.
- **Запуск оновленої послуги «Переадресування»** - Безплатна переадресація по місту та Україні, поки посилка в дорозі, платна коли посилка прибула в кінцеве місце призначення;
- **Запуск послуг відправки «Від дверей» та «До дверей»** - Забір/доставку відправлень понад 30 кг від/до дверей квартири, будинку чи офісу. Все що до 30 кг (посилка) ми доставляємо/забираємо безкоштовно до/від дверей;
- **Запуск послуги пакування на адресі** - Запустили можливість замовити клієнтом в мобільному застосунку/КЦ/виклик кур'єра послугу пакування для посилових відправлень до 30 кг;
- **Сервіс «Інший отримувач» для Клієнтів адресної доставки та ЕН з послугою «Надійна покупка OLX»** - Перезапуск сервісу «Інший отримувач» та запуск можливості замовити послугу на адресному обслуговуванні та для ЕН з послугою «Надійна покупка OLX»;

- **Запуск замовлення додаткових (переадресація, повернення, зміна даних) послуг для ЕН пунктах через МЗ** - Реалізація можливості через мобільний застосунок виконувати замовлення додаткових послуг для ЕН, які знаходяться на пунктах (переадресація, повернення, зміна даних);
- **Масштабування послуги «Пункт передачі» на пунктах** - Запуск можливості залишити відправлення у будь-якому пункті з подальшою передачею відправлення Одержувачу в цьому ж пункті;
- **Нове безкоштовне пакування бізнес клієнтам** - Запуск оновленого алгоритму та можливості передавати безкоштовно пакування – конверти для документів, пакет для одягу 2 кг, великий пакет для одягу 4 кг;
- **Розширення алгоритму надання безкоштовного пакування** - Розширення алгоритму надання безкоштовного пакування;
- **Запуск та імплементація послуг та сервісів для адресного обслуговування в новому мобільному застосунку:**
 - Відображення кур'єра на карті
 - Сервіси інформування Клієнта «За 15 хв» та «За 3 хв»
 - Функціонал «Фото кур'єра»
 - Сервіс «Чат» з кур'єром
 - Сервіс «Чат» з кур'єром для сервісу «Інший отримувач»
 - Чайові
 - Перенесення дати доставки
 - Оновлена відправка з адреси для С клієнта в МЗ
 - Запуск можливості створення та видалення заявки на забір в новому МЗ
 - Запуск можливості замовити дату та час відправки з адреси
 - Пілот послуги «Переїзд»
 - Пілот послуги «Відправка з адреси за 15 хв/ Експрес забір» у С Клієнта;
- **Спрощення офлайн отримання посилки в поштоматі** - Запуск та оптимізація флоу забору відправлення з поштою при блекауті;
- **Запуск пілоту з OLX «Доставка на поштомати з послугою OLX доставка»** - Запуск пілоту разом з Клієнтом OLX по можливості доставки ЕН з послугою "Надійна покупка" (OLX) на поштомати;
- **Перезапуск послуги «Локал Експрес»** - Реалізація можливості автоматичної передачі замовлень від Клієнта на НП, підключення нових бізнес Клієнтів, формування стратегії розвитку локал експресу, збільшення відправлень;
- **Оплата ЕН в ПТКС** - Запуск пілоту по оплаті послуг Нової пошти в ПТКС та запуск в 26 ПТКС на пунктах;
- **Улюблене відділення для доставки міжнародних посилок** - Досліджено улюблене відділення/ПШ по кожному клієнту при доставці міжнародних посилок та сформовано список відділень/поштоматів, на які направляються посилки при доставці міжнародних посилок з Китаю;
- **Спрощення процесу верифікації Клієнтів з ГП** - Спрощено процес верифікації для Клієнтів з оплатою готівкою до 5 тис. грн, прибрана зайва верифікація Клієнтів. Пришвидшення роботи оператора та обслуговування Клієнта;
- **Підняття максимальної ОВ на поштоматах та пунктах до 15 тис. грн** - Зміна та збільшення відправлень, які можуть бути доставлені до поштою або пункту шляхом збільшення оголошеної вартості з 10 тис. грн до 15 тис. грн.;
- **Пілотування нової послуги «Виклик кур'єра» для бізнес Клієнтів** - Запуск нового функціоналу виклику кур'єра для бізнесу в бізнес кабінеті та API та з новою моделлю тарифоутворення;
- **Запуск процесу боротьби з відправниками віялових відправлень** - Запуск процесу моніторингу та можливості блокування неблагонадійних нелояльних до Компанії Клієнтів, зменшення шахрайських схем по обману отримувачів, протидія віяловим відправленням;
- **Оптимізація онлайн чату для обслуговування клієнтів** - Запущена ідентифікація клієнта через системну кнопку. Верифікація клієнта через макрос замість телефонного дзвінка,

можливість замовляти додаткові послуги через онлайн-чат, зменшення часу на обробку звернення фахівцем НКЦ на 43 секунди;

- **Запуск брендованого конверту з повітряно пухирчатою плівкою;**
- **Розробка нового пакування для АО, РМС та фулфілменту, оптимізація коробки для ноутбука** - Розробка пакування для АО та РМС яке має технології швидкого збирання, легкого відкривання та пакування без скотчу;
- **Допроведення платежів на РМС** - Запуск передачі електронного чека при продажі пакування на робочому місці самообслуговування;
- **Безпечна доставка небезпечних вантажів з/на вантажні відділення та кур'єром** (лаки, фарби) - Запустили та прибрали обмеження на приймання фарб та лаків при перевезенні;
- **Доопрацювання API-запиту на отримання вартості ЕН** - При прихованій вартості ЕН платником, допрацьовано API-запит, щоб платнику (відправник або 3-тя особа) відображалась вартість доставки;
- **Запуск спрощеної тарифікації по фрахтовим перевезенням;**
- **Зняття блокування на додавання пакування в ЕН зворотньої доставки підтипів документів** - Допрацьовати функціонал та зняти обмеження на додавання пакування в ЕН відповідного переліку номенклатур для відправлень документів;
- **Запуск послуги «Пакування гірськолижного спорядження»** - Розроблена та впроваджена технологія пакування гірськолижного спорядження для акційного тарифу, запуск акційного тарифу;
- **Запуск послуги розмінної монети для кур'єрів АО** - Запуск можливості отримання розмінної монети для кур'єрів АО у відділенні;
- **Формування фіскального чеку з логотипом Нова пошта;**
- **Оптимізація сторінки БК, висвітлення контактів персонального менеджера в БК в зручному місці для Клієнта;**
- **Пілот Маркет by Mono з Оголошеною цінністю 100К грн. в поштомати** - Запуск пілоту по можливості отримувати в поштоматах ЕН з Маркет by Mono з ОВ до 100 тис. грн.;
- **Доопрацьовано сайт NovaPost:** Оновлені сторінки для B2B клієнтам та E-commerce - Оновлена структура розділу бізнесу на новому сайті Компанії. Оновлені сторінки забезпечують централізоване розташування рішень для B2B клієнтам та E-commerce, що полегшує доступ до потрібних інструментів, послуг і інформації на одному місці;
- **Нова сторінка відправки з адреси на сайті Nova Post.**

Нелогістичні продукти:

Запущені нові продукти:

- Розсилка Push повідомлень
 - Банери в МЗ
 - Кобрендингове пакування
 - Реклама на ТВ
 - Реклама на поштоматах
 - Реклама на Пакованні
 - Реклама в Примірочних
 - Реклама на плакатах у відділеннях
 - Розширення та покращення продуктів нелогістики
 - Оптимізація погодження рекламних договорів у діючій CRM
 - залучення рекламного реселера на продаж рекламних нелогістичних online послуг Admixer
 - залучення рекламного реселера на продаж рекламних нелогістичних offline послуг Megapolis
 - Запуск продуктової сторінки нелогістичних послуг на сайті НП
- #### **Продукт Фулфілмент**
- Запуск спрощеної та оновленої моделі ціноутворення для Клієнтів на фулфілменті
 - Запуск безплатного приймання товарів та повернень для Клієнтів
 - Впровадження додаткової знижки 5% для Клієнтів на фулфілменті
 - Запуск оновленого та єдиного тарифу локал (до найближчого мільйонника) для всіх складів фулфілмента, які знаходяться біля міста мільйонника
 - Спростили зберігання товарів на складі ФФ - тільки в мЗ

- Інтеграція WMS системи з Укрпоштою. Запуск пілоту на фулфілменті по Укрпошті
- Запущена об'єднана Матриця знижки на послуги ФФ + логістика
- Прибрали додаткову плату за пакування на фф, ціна як на сайті або відділенні
- Запуск оновленого пакування для книг на фулфілменті
- Запуск можливості інтеграції OLX з фулфілментом
- Запущено пілот послуги Крос-докінг (іменні картки)
- Доопрацювання фулфілменту для НБУ
- Запуск продуктової сторінки по фулфілменту на сайті НП

Також Компанія 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 Компанія 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 платформою, 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 Компанія приділяє комплаєнсу, кібербезпеці, фрод-моніторингу, управлінню ризиками, зокрема операційними.

Компанія 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 Компанії у відповідність до вимог клієнтів і ринку в цілому.

З огляду на те, що післяплата (C.O.D.) залишається ключовим сегментом ринку, в якому оперує Компанія, все вищезазначене зумовлює необхідність створення адекватної платіжної інфраструктури, екосистеми електронних платежів. Разом з тим, базова гіпотеза полягає в тому, щоб забезпечити присутність Компанії 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 Компанії 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.

ІХ. Звіт про корпоративне управління

Компанія не є акціонерним товариством.

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

Компанія не затверджувала власний кодекс корпоративного управління.

У 2024 році проведено 82 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.

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 01.01.2024 року по 31.12.2024 року:

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

У 2024 році проведено 10 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; створення Комітету з призначень та винагород Наглядової ради.

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.

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 2024 році проведено 5 чергових засідань Аудиторського комітету, на яких затверджувалися результати зовнішнього аудиту за 2023 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 2024 року та інше.

Компанія здійснює комплекс заходів з управління ризиками у бізнес-процесах, визначених Політикою управління ризиками. 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.

Х. Фінансові інвестиції

ТОВ «Нова Пошта» володіє 1% в статутному капіталі ТОВ «Нео-Транс» та ТОВ «НП Глобал» в сумі 89 тис. грн. та 2 963 тис. грн. відповідно.

Станом на 31 грудня 2024 року поточні фінансові інвестиції представлені облігаціями внутрішніх державних позик по справедливій вартості, сума складає 9 858 тис. грн.

Директор ТОВ «Нова пошта»

Бульба О.М.

Головний бухгалтер ТОВ «Нова пошта»

Шевченко А.І.

