

Годишен доклад за дейността  
Доклад на независимия одитор  
Финансов отчет

БЪЛГАРСКИ ПОЩИ ЕАД

31 декември 2020 г.



# Съдържание

	Страница
Годишен доклад за дейността	i
Доклад на независимия одитор	ii
Финансов отчет	iii
Отчет за финансовото състояние	1
Отчет за печалбата или загубата	2
Отчет за всеобхватния доход	3
Отчет за промените в собствения капитал	4
Отчет за паричните потоци	5
Пояснение към финансовия отчет	6-50

**Български пощи ЕАД**

**ГОДИШЕН ДОКЛАД ЗА ДЕЙНОСТТА**

**към 31.12.2020 г.**

1.	Предмет на дейност.....	3
1.1.	Правна рамка на дейността .....	4
2.	Организационно-управленска структура и собственост на капитала .....	6
2.1.	Структура и организация.....	6
2.2.	Съвет на директорите .....	8
3.	Дейност на дружеството.....	9
3.1.	Търговия, маркетинг, реклама .....	9
3.1.1.	Участие в обществени поръчки .....	9
3.1.2.	Търговска дейност.....	10
3.1.3.	Маркетинг и реклама .....	12
3.2.	Пощенска инфраструктура, услуги и логистика .....	15
3.2.1.	Пощенска мрежа.....	15
3.2.2.	Сортировъчна и транспортна мрежа .....	16
3.2.3.	Международна логистика.....	17
3.2.4.	Ресурсно осигуряване на системата .....	18
3.2.5.	Филателни продукти.....	18
3.2.6.	Пощенски услуги и други дейности .....	19
3.2.7.	Изпълнение на възложени задължения за три услуги от обществен икономически интерес .....	21
3.3.	Проекти, финансирани от Еврофондове и международна дейност .....	21
3.3.1.	Подготовка и изпълнение на проекти .....	21
3.3.2.	Международна дейност .....	22
3.3.3.	Други дейности .....	23
3.4.	Информационни и комуникационни технологии.....	24
3.4.1.	Основни цели.....	24
3.4.2.	Дейности по проекти .....	24
3.4.3.	Обучение.....	25
3.5.	Технологичен и финансов контрол. Управление на качеството.....	25
3.5.1.	Технологичен контрол.....	25
3.5.2.	Обработка на жалби и рекламации.....	27
3.5.3.	Управление и контрол на качеството на УПУ.....	27
3.5.4.	Финансов контрол.....	28
3.6.	Организация на персонала.....	29
3.6.1.	Подбор, обучение и повишаване на квалификацията на персонала и нивото на компетенции на персонала.....	31
3.6.2.	Социална дейност и осигуряване на здравословни и безопасни условия на труд .....	32
3.6.3.	Управление на собствеността .....	33
3.7.	Дейности по направление „Сигурност” .....	34
4.	Финансово-икономически анализ.....	35
4.1.	Реализирани приходи.....	41
4.2.	Оперативни разходи.....	42
4.3.	Финансов резултат .....	43
5.	Обстоятелства, свързани с последствията от пандемията в макроикономически мащаб. ....	43
6.	Цели и политика на ръководството по отношение на риска, свързан с финансовите инструменти на дружеството .....	44
7.	Вероятно бъдещо развитие на предприятието.....	48
8.	Информация по реда на чл. 247 от Търговския закон.....	51
9.	Събития след края на отчетния период.....	51
10.	НЕФИНАНСОВА ДЕКЛАРАЦИЯ на „Български пощи“ ЕАД за 2020 г. съгласно изискванията на чл.48 от Закона за счетоводството .....	53
11.	ДЕКЛАРАЦИЯ ЗА КОРПОРАТИВНО УПРАВЛЕНИЕ съгласно чл. 100н, ал. 8 от ЗППЦК на „БЪЛГАРСКИ ПОЩИ“ ЕАД за 2020 г.....	59

## **Въведение**

Годишната информация за дейността на “Български пощи” ЕАД е разработена на базата на анализи на използването и поддържането на ресурсите и системите, резултати от осъществяване на дейността и икономически последици от развитието на пандемията от Ковид-19.

През периода Дружеството извършва своята дейност при спазване на съществуващата правно-нормативна уредба, изпълнение на възложени три задачи от общ икономически интерес и международните ангажименти, силна пазарна конкуренция и тенденциите в развитието на пощенския сектор, макроикономическите параметри и необичайната ситуация, породена от епидемиологичната обстановка.

### **1. Предмет на дейност**

Съгласно съдебната регистрация на дружеството, предметът на дейност на Български пощи ЕАД включва: изграждане, използване и поддържане на националната пощенска мрежа, предоставяне на вътрешни и международни пощенски услуги, парично-преводна и разплащателна дейност, отпечатване и разпространение на пощенски марки и документални книги под контрол, отпечатване на ценни книжа, съобразно лиценз, получен от Министерството на финансите, разпространение на печатни издания, информационни услуги, представителство и посредничество на български и чуждестранни лица, търговска, маркетингова, инженерингова и производствена дейност за пощенските съобщения, обмяна на валута, други дейности, незабранени със закон. При осъществяване на дейността могат да се ползват сертификатни, търговски или колективни марки.

Български пощи ЕАД притежава издадени от КРС индивидуална лицензия за извършване на универсалната пощенска услуга на цялата територия на Република България и индивидуална лицензия за извършване на пощенски парични преводи в страната и удостоверение за извършване на неуниверсални пощенски услуги, издадено от Комисията за регулиране на съобщенията.

На „Български пощи“ ЕАД е издадено от Министерство на финансите постоянно разрешение за митнически агент. Митническо представителство се извършва на база Инструкция за взаимодействие между Агенция „Митници” и БП. Лицензираният пощенски оператор може да представлява получатели на пратки пред митническите органи. За целите на декларирането “Български пощи” ЕАД е косвен представител.

Дружеството е регистрирано в регистъра за вътрешни лицензи за превоз на товари издаден на основание чл. 7 от Закона за автомобилните превози и чл. 10 ал.1 от Наредба № 33 от 1989 година за обществен превоз на пътници и товари.

Български пощи ЕАД е администратор на лични данни с удостоверение, издадено от Комисията за защита на личните данни, което е основание за законосъобразно обработване на личните данни от страна на дружеството.

Дружеството е включено в „Списък на одобрените регулирани агенти в Република България, вписани в Базата данни, относно сигурността на веригата за доставки“

Български пощи ЕАД е регистрирано по Закона за туризма като туристически агент и притежава удостоверение за извършване на туристическа дейност от Министерството на икономиката, енергетиката и туризма. Действието на регистрацията и удостоверението за регистрацията е безсрочно.

Предприятието е „голямо“ по смисъла на Закона за счетоводството, „публично“ по смисъла на Закона за публичните предприятия и „задължен пощенски оператор“ по Закона за пощенските услуги.

### 1.1. Правна рамка на дейността

**Дейността на дружеството се организира в съответствие със законодателството на страната и със специализирана нормативна база в областта на пощенските услуги, като:**

- Актове на Всемирния пощенски съюз, ратифицирани от РБългария. Като страна, членка на Всемирния пощенски съюз, Българската пощенска администрация, включваща и "Български пощи" ЕАД, прилага актовете на ВПС. На основание чл.5 от Конституцията на Република България, след ратификация, актовете на ВПС стават част от българското законодателство, като имат предимство пред нормите от вътрешното законодателство;

- Закон за пощенските услуги, който урежда обществените отношения в тази област на услугите. В Закона са регламентирани специфичните характеристики на сектора в дългосрочен аспект, изискванията и полето на действие на участниците (stakeholders). Осигуряване за населението на основни пощенски услуги е възможен чрез определяне на пощенски оператор, на когото е възложена задачата за устойчиво предоставяне на услугата от обществен интерес. Националната пощенска мрежа има териториално и социално измерение. Чрез безплатната услуга за незрящи, е възможна интеграцията на хората в неравностойно положение;

-Секторна пощенска политика със стратегическа цел: осигуряване на устойчиво развитие на националния пощенски сектор чрез създаване на условия за функциониране на икономически стабилен пазар на пощенски услуги и предоставяне на съвременни, ефективни и качествени пощенски услуги за обществото в съответствие с европейските и световните изисквания;

-Директива 2008/6/ЕО на Европейския парламент и на Съвета от 20.02.2008 г. за изменение на Директива 97/67/ЕО с оглед пълното изграждане на вътрешния пазар на пощенските услуги в общността. Определя дългострочна посока на развитие в сферата на пощенските услуги, като съществен инструмент и роля в обществените отношения;

-Общи условия на договора с потребителите на универсалната пощенска услуга и пощенски парични преводи, извършвани от Български пощи ЕАД – общите условия включват характеристиките на пощенските услуги, условията за достъп до пощенската мрежа, нормативите за качество, начините на плащане, реда за рекламации и опростен начин за решаване на споровете, отговорностите и други съществени въпроси по предоставянето на услугите;

- Български пощи ЕАД е регистрирано от Комисията за регулиране на съобщенията за извършване на неуниверсални пощенски услуги, за което има издадено удостоверение – за куриерски услуги, пряка пощенска реклама, хибридна поща и др.;

-Действащи правила и процедури на Регулаторния орган в областта на пощенските услуги;

-Други законови и подзаконови нормативни актове, отнасящи се до дейността и резултатите на дружеството.

- \* Наредба № 6 за изискванията за пощенска сигурност;
- \* Наредба за пенсиите и осигурителния стаж;
- \* Закон за счетоводството;
- \* Закон за ДДС;
- \* Закон за държавния бюджет на Република България;
- \* Решения на КРС;
- \* Тарифа за таксите, които се събират от КРС по Закона за пощенските услуги;
- \* Нормативи за качество на универсалната пощенска услуга и ефикасността на обслужване;

\* Нормативи за определяне гъстотата на местата за достъп до пощенската мрежа на пощенския оператор със задължение за извършване на пощенската услуга, така че да съответстват по брой и гъстота на нуждите на потребителите.

\* Наредба № 1 за условията и реда за издаване, пускане и изваждане от употреба на пощенски марки, пощенски продукти и специални пощенски печати.

Наред с извънредната ситуация, произтекла от Ковид-19, в голяма част от актовете, които имат значение за дейността на БЪЛГАРСКИ ПОЩИ ЕАД, настъпиха съществени изменения през 2020 г.

## **2. Организационно-управленска структура и собственост на капитала**

Български пощи ЕАД е еднолично акционерно дружество с изцяло държавна собственост. Правата на собственост на държавата се упражняват от Министъра на транспорта, информационните технологии и съобщенията. Дружеството е създадено с Разпореждане № 124 на МС от 11.12.1992 г. като еднолично дружество с ограничена отговорност и е преобразувано в еднолично акционерно дружество със Заповед № РД-09-93/31.03.1997 г. на Председателя на Комитета по пощи и далекосъобщения. Министерство на транспорта, информационните технологии и съобщенията е едноличен собственик на капитала.

### **2.1. Структура и организация**

Дружеството се управлява от Съвет на директорите, който се избира в съответствие с нормативните изисквания. Назначава се от Министъра на транспорта, информационните технологии и съобщенията в качеството му на упражняващ правата на държавата в дружеството. Дружеството се ръководи и представлява от Главен изпълнителен директор.

Структурата на Български пощи ЕАД включва:

- Централно управление с функционални звена и дирекции, а също и разпределително сортировъчни центрове и управление на собствен транспорт ;
- 5 Регионални управления, в които влизат 28 ОПС и прилежащите към тях ПС;
- Специализирано поделение „Българска филателия и нумизматика“;
- Специализирано поделение „EMS/БУЛПОСТ“.

Централното управление подпомага дейността на Главния изпълнителен директор по планирането, организирането, ръководството и контрола на цялостната дейност на дружеството, както и в изпълнението на предоставените му правомощия, произтичащи от възлагане управлението и контрола на дружество със сто процента държавно участие в капитала. Неговата организационна структура е изградена на дирекционен принцип.

Като обособени административни звена, на пряко подчинение на Съвета на директорите и на Гл. изпълнителен директор, са „Вътрешен одит“, Финансов контролор, „Защита на личните данни“, „Ваучери и карти за услуги“. Ново звено в ЦУ отговаря за планиране, организиране, отчитане и осъществяване разпространението на печатни издания (РПИ).

Регионалните управления на Български пощи ЕАД са пет броя със седалища, както следва:

Регионално управление „Западен регион“ (РУ ЗР) - град София в София;

Регионално управление „Южен централен регион“ (РУ ЮЦР) - град Пловдив;

Регионално управление „Югоизточен регион“ / РУ ЮЗР) - град Бургас;

Регионално управление „Североизточен регион“ (РУ СИР) - град Варна;

Регионално управление „Северен централен регион“ (РУ СЦР) - град Плевен.

Регионалните управления на Български пощи ЕАД изпълняват предмета на дейност на дружеството на територията на прилежащите им административни области. За осъществяване на дейността си, те са осигурени и управляват съответни ресурси – трудови, материални, финансови и др.

В Организационната структура на регионалното управление са включени разположените на негова територия Областни пощенски станции (ОПС), Разменни сортировъчни центрове (РСЦ), Обработващи възли (ОВ) и Автобази. Областните пощенски станции, извън седалище на РУ, на своята територия има предмет на дейност – организация, ръководство и контрол дейността на съответните пощенски станции (ПС), Разменни сортировъчни центрове (РСЦ), Обработващи възли (ОВ) и Автобази.

Административно-управленската дейност, организация, ръководство и контрол дейността на пощенски станции (ПС), Разменни сортировъчни центрове (РСЦ), Обработващи възли (ОВ) и Автобази, на ОПС разполагено в седалище на РУ се осъществяват от Управлението на РУ.

СП „Българска филателия и нумизматика“ в рамките на предмета на дейност на Български пощи ЕАД осъществява производство на български пощенски марки, пощенски ценни книжа, акциденции, филателни и рекламни материали и опаковки за търговски цели, търговия и реклама в страната и чужбина с български и чуждестранни пощенски марки, филателни пособия и литература.

СП „EMS/ БУЛПОСТ” – в рамките на предмета на дейност на Български пощи ЕАД осъществява куриерски услуги в страната и чужбина, като осигурява приемане, обработка, транспортиране и доставка на кореспонденция, документи и пратки за над 107 държави по света, а обособените офиси в страната са повече от 300 в 174 населени места, с тенденция за ускорено нарастване на броя им .

## 2.2. Съвет на директорите

*Към 31.12.2020г.* Съветът на директорите се състои от трима членове:

Никола Ангелов Шерлетов – Председател на Съвета на директорите;

Деян Стоянов Дънешки – член на Съвета на директорите и Главен изпълнителен директор;

Инж. Емилия Димитрова Фачева – член на Съвета на директорите;

Дружеството се управлява и представлява от Главния изпълнителен директор – Деян Дънешки

*От 03.02.2021 г.*, в съответствие с изискванията на ЗПП, организацията и управлението на дейността се осъществява от Съвет на директорите в състав от пет члена, назначени след проведен конкурс, в състав:

Красимир Димитров Крачунов – Председател, независим член;

Инж.Емилия Димитрова Фачева – Заместник-председател, член, представител на държавата;

Деян Стоянов Дънешки – член, представител на държавата и Главен изпълнителен директор;

Валентин Бонев Асенов – член, представител на държавата;

Бисер Здравков Христов – независим член.

Дружеството се управлява и представлява от избрания от Съвета на директорите Главен изпълнителен директор, Деян Дънешки.

### 3. Дейност на дружеството

#### 3.1. Търговия, маркетинг, реклама

##### 3.1.1. Участие в обществени поръчки

За периода 01.01.2020 г. – 31.12.2020 г. от Български пощи ЕАД са подготвени документи и ценови оферти за участие в общо 173 (125 за 2019 г.) обществени поръчки и конкурси за изпълнение на универсална пощенска услуга, куриерски услуги, е-пакет, хибридна поща (включително производство и доставка на данъчни съобщения) и други търговски дейности (включително безадресна доставка на рекламни материали и инкасиране)

За периода 01.01.2020 г. – 31.12.2020 г. са спечелени 113 броя (92 за 2019 г.) обществени поръчки на обща стойност 15 931 хил. лв. с прогнозна стойност 2 519 хил. лева.

Спечелените поръчки с най-голяма прогнозна стойност са както следва:

-„Предоставяне на пощенски услуги за нуждите на централно управление и 28-те териториални поделения на НОИ” за срок от 24 месеца;

-Предоставяне на пощенски услуги за нуждите на централно управление и 28-те териториални поделения на НОИ за от 12 месеца;

-Предоставяне на пощенски услуги за нуждите на МВР. за срок от 24 месеца;

-Инкасиране на суми за ВиК услуги от потребителите на „Водоснабдяване и канализация” ЕАД, гр. Бургас, със срок на изпълнение 24 месеца;

-Отпечатване на данъчни съобщения за данък върху недвижими имоти и такса битови отпадъци - пликване и разпространение за 2021 г., 2022 и 2023 г. на Дирекция "Общински приходи" към Столична община", със срок на изпълнение 36 месеца. „Български пощи“ ЕАД участва в поръчката като подизпълнител, в частта доставка.

През 2020 година решенията за избор на изпълнител на шест от спечелените от „Български пощи“ ЕАД поръчки за предоставяне на пощенски услуги с възложители НОИ, МВР, МРРБ, АГКК, ИА „Автомобилна администрация“ и АСП са обжалвани от други оператори.

За периода са прекратени 6 поръчки.

През периода 01.01.2020 г. – 31.12.2020 г. са сключени следните централни договори с по-голяма прогнозна стойност:

-„Наспър Класифайдс България” ЕООД (OLX) – приемане и доставка на пратки е-пакет;

-„Ейвън Козметикс България“ ЕООД – допълнително споразумение за приемане и доставка на пратки е-пакет от представители на фирмата;

- „Теленор България“ ЕАД – доставка на пратки;
- Нюуан ЕООД – куриерски услуги;
- ЕВН България Електроснабдяване ЕАД – пощенски услуги;
- Електроразпределение Юг ЕАД– пощенски услуги;
- ЕВН България Топлофикация ЕАД– пощенски услуги;
- ЕВН Трейдинг Саут Ийст Юръп ЕАД– пощенски услуги;
- Министерство на финансите – Рамково споразумение с предмет вътрешни куриерски услуги;

- Участие на Български пощи ЕАД в **данъчна кампания 2020**.

При проведената през 2020 г. данъчна кампания са сключени 179 броя договори (174 за 2019 година) на ниво Регионално управление и Централно управление на Български пощи ЕАД. Броят на данъчни съобщения през 2020 година е 3 663 хил. броя (3 566 хил. броя за 2019 г).

### 3.1.2.Търговска дейност

Непрекъснато се разширява портфолиото от предлагани стоки в пощенските станции, с цел задоволяване на нуждите и потребностите на населението, особено в по-малките населени места. В пощенските станции на територията на страна се продават голям набор от разнообразни стоки, търсени от населението.

През периода 01.01.2020 г. – 31.12.2020 г. са сключени следните централни договори:

- С предмет безадресна доставка на рекламни материали със следните възложители:
  - „Виденов груп“ ООД;
  - Евро-Такс.БГ.
- С предмет продажба на консигнация със следните възложители:
  - ИК Авлига ООД – детски книжки;
  - Егмонд България ЕАД – детски книжки;
  - Имидж 21 ЕООД - картички;
  - Алба ВТ ЕООД – предпазни шлемове и екрани;
  - Център за градска мобилност ЕАД – продажба на билети за градски транспорт и талони за паркиране;
  - ОЗОН Енъртеймънт АД – книги и DVD;
  - ИК Азбукиведи ООД – книжки за оцветяване с вода.

- С „Ес Ем Си Индустриал Аутомейшън България“ ЕООД с предмет закупуване на база данни.
- С „Неосат“ ЕАД с предмет приемане на заявки за сключване на договори за включване в мрежата на Възложителя.

- **Провеждане на Абонаментна кампания 2020**

Във връзка с прието от Министерски съвет Постановление № 113 от 28 май 2020 г. за възлагане на „Български пощи“ ЕАД да извършва услуга от общ икономически интерес по разпространение на периодични печатни издания (вестници и списания), с отстъпки на едро и дребно, директно или на абонамент, бе създадена организация за сключване на допълнителни споразумения с над 120 издатели, за разпространението на повече от 200 издания.

През абонаментна кампания за 2020 г. се наблюдава спад от близо 18% в приходите на дружеството спрямо предходната годин, дължащ се на редица причини, сред които:

- спад на абонатите на ежедневни и периодични печатни издания;
- масова дигитализация на голяма част от изданията;
- достъпност на информацията онлайн;
- епидемиологичната обстановка през 2020 г. затрудни голяма част от издателите, в резултат на което бе преустановен печата на някои издания, а на други бе редуцирана периодичността;

В началото на октомври 2020 г. бе проведено ежегодното договаряне с издатели на ежедневен и периодичен печат, с цел стартиране на Абонаментна кампания 2021 година. Сключени бяха договори за разпространението на приблизително 400 ежедневни и периодични издания.

- **Електронни винетки**

Във връзка с въвеждане на електронните винетки в началото на 2019 г., е сключен договор с „Интелигентни Трафик Системи“ АД за продажба на електронни винетки, посредством платформа на ИТС в ПС на Български пощи ЕАД на територията на цялата страна.

Общият брой на продадените през 2020 г. от Дружеството електронни винетки е 370 хил. бр. на обща стойност 27 120 хил. лв., от които са реализирани приходи от комисионни възнаграждения.

### 3.1.3. Финансови услуги

„Български пощи“ ЕАД се стреми да предоставя, съобразна предмета си на дейност, търсени услуги от населението, на база проучване и анализ на неговите потребности. През 2020 г. са подписани множество регионални и централни договори с предмет „инкасиране от населението на суми за битови услуги“, с разнообразни по профил контрагенти – интернет доставчици, електроразпределителни дружества, професионални домоуправители, охранителни фирми и др.

Във връзка с либерализацията на пазара на електрическа енергия, през периода са стартирани преговори с всички лицензирани търговци, опериращи на местно и национално ниво, с цел осигуряване на възможност за плащане на сметки дори и в най-малките населени места.

### 3.1.3. Маркетинг и реклама

- През 2020 година се осъществиха редица **рекламни кампании и проекти на дружеството.**

Кампанията „Е-винетка“, която стартира в началото на 2020 г., се отрази чрез публикуване на рекламни карета в местни и регионални печатни издания, публикуване на реклама в списания и вестници по силата на рекламни договори, както и посредством уеб-реклама в едни от най-посещаваните сайтове на Google, по силата на договорни отношения.

В началото на 2020 година стартира кампания за заплащане такси за лични документи в пощенските станции, чрез уеб-реклама – публикуване банер на корпоративния сайт и печатна реклама – флаери за разпространение на гише в пощенските станции.

През отчетния период за кампанията „Инкасиране на местни данъци и такси“ в ПС се използва аналогичен подход, визия и рекламно послание, включващи: печатна реклама – рекламно-информационни флаери разпространени безадресно по пощенски кутии; рекламни карета предназначени за местни и регионални печатни издания, както и за печатни издания по силата на рекламни договори; уеб-реклама – публикуване на банери в сайтове на общини със сключени договори за инкасиране; публикуване на банери в едни от най-посещаваните партньорски сайтове на Google по силата на договор с „Онлайн България“ ООД др..

Каталогът за издадени пощенски марки също бе част от кампаниите на дружеството през 2020 година. Подготви се нова визия на книжното тяло, което се изработи и разпространи както в мрежата на Български пощи ЕАД, така и сред колекционери на филателни продукти.

Абонаментната кампания за 2021 г. за набиране и доставка на абонамент на периодични печатни издания, използва различни канали за разпространение, реклама и информиране клиентите на дружеството.

Печатната реклама за кампанията включи: изработка и отпечатване на луксозен Каталог Абонамент 2021; изработване на корпоративни рекламни материали за разпространение в пощенските станции – плакати; флаери талон-отговор – за безадресно разпространение по пощенски кутии; рекламни карета – за публикуване в местни и регионални издания и бартерни рекламни карета публикувани в печатни издания по силата на рекламни договори с издатели.

Електронният каталог/ мейлинг с интерактивна заявка за попълване на ежедневни и регионални издания за Абонамент 2021, се изработи с цел улесняване потребителските изисквания на големи корпоративни клиенти при набиране и доставка на абонамент.

Уеб-рекламата за Абонамент 2021 се осъществи посредством публикуване на банер на корпоративния сайт.

През 2020 година се организира кампания по популяризиране провеждането на националния етап от 49-то издание на Международен епистолярен конкурс за подрастващи. Конкурсът се комуникира посредством съобщение публикувано на корпоративния сайт и във вътрешния информационен бюлетин на дружеството. Като канал се използваха регионалните инспекции на МОН. За участниците в конкурса се изработиха грамоти и се раздадоха награди.

За Коледната кампания 2020 година се разработиха корпоративни рекламни материали: работен календар, поздравителна картичка и джобно календарче, както и уеб-банер, публикуван в сайта на дружеството.

За традиционния детски конкурс „Най-красиво писмо до Дядо Коледа“ се изработиха писма-отговори от Дядо Коледа с нова визия, които се изпратиха до всички участници в конкурса.

**• Внедряване корпоративната визия на дружеството в ИРМ и реновирани пощенски станции през 2020 година**

След събиране и обобщаване на заявки от цялата страна, се изработи визия на корпоративен бранд за пощенските станции. Обновяване облика на пощенските офиси е стъпка към унифициране на бранда и създаване на по-добри условия за труд на служителите в цялата страна.

Популяризиране на дейността за действащи и новооткрити ИРМ, включи печатна реклама – дизайн, отпечатване и разпространение на информационни флаери.

### • Технологични проекти

Във връзка с проекти за обновяване на материали за технологичните нужди на дружеството се разработи: редизайн на специализирани опаковки/ кашони за търговската дейност; визия на специализирани пликосе „е\_пакет“ за опаковане на пратки за електронна търговия, както и стикер за услугата „e-Пакет“, предназначен за поставяне върху пратките за електронна търговия.

### • Социални кампании

През 2020 година дружеството подкрепи проекти със социална насоченост:

Благородната инициатива „Патронажна грижа – компонент 3“, насочена към подпомагане на възрастни хора, хора с увреждания и самотни родители, се подкрепи посредством разполагане на информационни брошури за период от 3 месеца в избрани ПС в град София.

Социалният проект „Помощ на две колела“, свързан с раздаване на топла храна за нуждаещи се и социално слаби хора, бе подкрепен чрез разполагане на плакати в ПС на територията на район Лозенец – София, за период от 4 месеца.

### • Съвместни проекти/кампании

Във вестник „Аз Буки“ през 2020 година се публикуваха тематични пълноцветни рекламни карета, популяризиращи текущи кампании на „Български пощи“ ЕАД.

Разработиха се рекламни карета за актуални кампании и продуктова реклама на Специализираните поделения на „Български пощи“ ЕАД. Те се публикуваха в 7 броя (2-ра и 3-та корица) на списание „Филателен преглед“ през 2020 година, с цел популяризиране услугите на дружеството пред целева аудитория.

Медийното обслужване във вестник „19 минути“ през 2020 година включи 4 рекламни публикации на ½ страница в печатното издание и 4 публикации в електронния вариант на ежедневника. За целта се изработиха рекламни карета и уеб банери с продуктова реклама на СП БФН и СП „ИМС/Булпост“.

През 2020 година Изи Кредит и „Български пощи“ ЕАД продължиха успешното си партньорство, посредством различни уеб-кампании, публикувани на сайта на дружеството.

«Мъни Грам» и „Български пощи“ ЕАД осъществиха съвместна кампания през 2020 година. Тя се комуникира за период от 6 месеца чрез уеб-банер на корпоративния сайт.

Съвместна кампания се проведе и с А1 България, чрез включване логото на дружеството в мобилното приложение А1 Gard, създадено за превенция от телефонни

измами, свързани със социалната изолация на хората; публикуване на кратка информация и рекламна визия за кампанията на официалната страница на БП, както и във вътрешния информационен бюлетин на дружеството.

През 2020 година „Български пощи“ ЕАД и OLX съвместно реализираха стартиралото партньорство чрез различни канали: дигитална реклама - масов мейлинг, пуш нотификация, instagram, facebook stories; уеб реклама – публикуване на банер на сайта на БП, публикуване съобщение към клиентите на сайта, създаване на нов бутон – „Он лайн търговия“ с информация за новото партньорство; печатна реклама – за срок от два календарни месеца се поставиха рекламни стикери и плакати в ПС на територията на цялата страна.

#### • **Корпоративен сайт на Български пощи ЕАД**

Корпоративният сайт на „Български пощи“ ЕАД е канал за актуална информация и реклама, насочени към настоящи и потенциални клиенти на дружеството.

Посредством ежедневна актуализация на информацията и активно използване на банерна реклама – текущи кампании и нови услуги, сайтът е най-модерният ни канал за комуникиране, информиране и обратна връзка с потребителите.

#### • **Вътрешен информационен бюлетин**

През отчетния период вътрешният информационен бюлетин продължава да е най-използваният канал за информиране служителите на дружеството.

### **3.2. Пощенска инфраструктура, услуги и логистика**

#### **3.2.1. Пощенска мрежа**

Български пощи“ ЕАД, в качеството си на пощенски оператор, предоставя универсална пощенска услуга (УПУ) и неуниверсални пощенски услуги (НУПУ), като осигурява на всички потребители достъп до пощенската мрежа, разположена на територията на цялата страна.

Към 31.12.2020 г. броят на пощенските станции е 2 973. От тях 633 са градски, а 2340 се намират в селата. От пощенските станции в селата, 269 се намират в селища с население под 150 жители, 1 313 са в населени места с население над 150 и под 800 жители и 758 са в селища с население над 800 жители.

Пощенски услуги в населените места в страната се предоставят освен чрез пощенски станции, също и чрез пощенски агентства и междуселищни пощальони. Общият брой населени места, обслужвани по един от описаните по-горе начини, е 5 163.

Плътност на пощенската мрежа	
Обслужвано население от 1 пощенска станция, бр.	2 558
Обслужвано население от 1 пощенска станция в градовете, бр.	8 754
Обслужвано население от 1 пощенска станция в селата, бр.	868
Обслужвана територия от 1 пощенска станция, км <sup>2</sup>	37

### 3.2.2.Сортировъчна и транспортна мрежа

Сортировъчната и транспортна мрежа на Български пощи ЕАД осъществява процесите по обработка и пренасяне на пощенските пратки и е ключов фактор за качеството и сигурността на пощенските услуги. Сортировъчната мрежа на Български пощи ЕАД се състои от 4 разменно-сортировъчни центрове, 23 обработващи възли, Разменен център за куриерски пратки EMS/Булпост и Разменен пощенски възел – Аерогара София.

За превозване на пощенските пратки в страната се използва през 2020 г. само автомобилен транспорт. Технологичните автомобили се движат по предварително утвърдени разписания, като за целта са организирани маршрути – междурегионални за превозване между РСЦ и ОВ, както и до съседните държави и вътрешно-районни, за превоз между РСЦ/ОВ и пощенските станции. Към 31 декември 2020 г. междурегионалните маршрути са 17 броя, вътрешно-районните маршрути, изпълнявани по договор с външна фирма, са 143 броя, а вътрешно-районните маршрути, изпълнявани от автомобили на „Български пощи“ ЕАД, са 140 броя.

„Български пощи“ ЕАД има голям и разнообразен автомобилен парк, който се обновява по-ускорено през последните години.

Внедрена е GPS система за контрол и наблюдение на автомобилите, чрез която се повишава ефективността, контрола и качеството, безопасността и надеждността на транспортната дейност.

Внедрено е софтуерно приложение „Управление на автотранспорт“, което осигурява възможност за обработване, обобщаване и архивиране на информацията по документи в единна информационна база данни.

Дружеството притежава лиценз за превоз на товари, издаден на основание чл. 7 от Закона за автомобилните превози и чл. 10 ал.1 от Наредба № 33 от 1989 година, за обществен превоз на пътници и товари.

### **3.2.3.Международна логистика**

Въздушният превоз на пощенски пратки за Австралия бе преустановен от превозвачите в периода 15-23 март 2020 г., като част от мерките за ограничаване на пандемията от Covid 19. Част от държавите обявиха извънредно положение, въздушният трафик беше спрял и приемането, обработката и експедирането на пощенски пратки бе преустановено или значително затруднено.

Възстановяването на експедирането на поща бе поетапно, според възможностите на превозвачите, по временни разписания, до определен брой направления, и с ограничен капацитет. Пътническите полети се отменяха или бяха оптимизирани с пътници и багаж без капацитет и регулярност за превоз на поща. Авиопревозвачите организираха карго-полети с ограничен капацитет за превоз на поща по предварително заявено количество, обем и определен период за превоз.

Размяната на международна поща на Български пощи ЕАД с избраните пощенски оператори на страните-членки на Всемирния пощенски съюз се осъществява по земен и въздушен път.

Земният транспорт до граничните пунктове Капитан Андреево, Кулата, Калотина и Гюешево, се извършва от автомобили на Български пощи ЕАД. През април 2020 г. бе възстановена и размяната по земен път с Румънските пощи веднъж седмично в ОВ Русе.

Изходящата международна поща се превозва основно по въздушен път във връзка с установените стандарти на Всемирния пощенски съюз за доставка на пратките. За въздушния превоз на пощенските експедиции до местоназначението им Дружеството сключва Споразумения за превоз с различни авиокомпани.

През 2020 г. бяха постигнати преференциални цени за транспорт на пощенски експедиции с „Катарски авиолинии“.

В пандемичната година, спрямо предходната, спадът в изпратената поща е над 30 % по-малко тегло.

За 2020 г. бяха изготвени 30 409 експедиции с международни пратки от България, за 56 държави.

Измерената изходяща поща за отчетния период е 722 120 кг., като по въздушен път е превозена 699 185 кг., а по земен 22 933 кг.

Най-голям брой и количество пощенски експедиции са изготвени за САЩ, Германия, Обединеното Кралство, Франция, Испания и Италия.

Писмовните и колетните пратки за държави с малък изходящ трафик от България, се упътват в транзит на открито и се влагат в експедициите с международни пратки на транзитни пощенски оператори като Нидерландия, Турция и Германия.

#### **3.2.4. Ресурсно осигуряване на системата**

Съгласно Закона за обществените поръчки, осигуряването на Дружеството със стоки и услуги се извършва, чрез провеждане на процедури за възлагане на обществени поръчки. Териториалните и специализираните структури определят потребностите за осъществяване на дейността си. Необходимостта от ресурсно осигуряване зависи в известна степен от историческите дадености и капацитета.

#### **3.2.5. Филателни продукти**

През 2020 година в изпълнение на годишния „Тематичен план 2019” за издаване на пощенски марки и пощенски продукти бяха отпечатани и пуснати в употреба: 3 нови издания пощенски марки с променлив тираж; 52 нови издания пощенски марки с фиксиран тираж; 3 издания илюстрирана пощенска карта със знак за цена на пощенската услуга; 5 издания илюстрирани пощенски пликове със знак за цена на пощенската услуга. Към изданията бяха изработени специални пощенски печати.

Общият тираж на отпечатаните пощенско-филателни издания през 2020 година е: за марки с променлив тираж – 45 000 къса; тематични пощенски марки с фиксиран тираж – 402 700 къса; илюстрирана пощенска карта със знак за цена на пощенската услуга – 1 833 броя; илюстрирани пощенски пликове със знак за цена на пощенската услуга – 3 245 броя.

За нуждите на пощенската дейност през 2020 г. бяха допечатани 2 055 000 къса пощенски марки с променлив тираж.

Съгласно Заповед № РД-08-326/10.07.2019 г. на Министъра на транспорта, информационните технологии и съобщенията от 03 март 2020 година, са извадени от употреба 29 издания, съдържащи 44 броя пощенски марки с фиксиран тираж.

### 3.2.6. Пощенски услуги и други дейности

Изпълнението на пощенските услуги през 2020 г. е в зависимост от характера на конкретната услуга. „Български пощи“ ЕАД извършва широк набор от услуги, в съответствие с предмета на дейност и параметрите на задължението за **универсалната пощенска услуга**. Специфичните начини са конкретизирани в общи условия, съгласувани от Комисията за регулиране на съобщенията. Български пощи ЕАД подписва индивидуални договори с част от своите корпоративни клиенти, в които се отбелязват специфични изисквания по отношение осъществяването на пощенските услуги, като обработка, транспортиране или доставяне.

През 2020 г. Български пощи ЕАД работи по 87 броя договори за УПУ.

В сравнение с 2019 г. трафикът по централно сключените договори за УПУ е намалял с 5,12 %, а приходите са с намаление от 11,96 %.

Останалите пощенски услуги са **неуниверсални** и включват дейности, като комплексната услуга „Хибридна поща“; услуги по приемане и изплащане на суми от името и за сметка на възложителите и други.

През 2020 г. Български пощи ЕАД работи по 21 броя договори за хибридна поща. В сравнение с 2019 г. трафикът е с намаление от 14,26%, а приходите са по-малко с 15,29%.

През 2020 г. продължи предоставянето на електронни справки за статуса на пратките за отчетния месец по определени договори с корпоративни клиенти..

**Услуги по приемане на суми от името и за сметка на възложители** на Български пощи ЕАД се състоят в приемане на комунални плащания и са популярни сред клиентите, особено в ПС от малките населени места и селата, където те се ползват от дългосрочно съхраненото и осигурено обслужване от дружеството там.

Основна предизвикателство за националния доставчик е да обслужва качествено клиентите си, предвид непрекъснато увеличаващата се мрежа от офиси на конкурентните фирми и да привлече нови чрез разширяване на портфолиото от услуги. ,

Дружеството продължава активно извършването на дейността по инкасиране на суми за местни данъци и такси, съгласно сключени договори с общините, като броят на приетите плащания през 2020 г. са се увеличили с 9,66 % в сравнение с 2019 г.

С 16,10 % е намалението в броя на приетите плащания към доставчици на комунални услуги (ток, вода, топлофикация, телекомуникации), дължащо се основно на проявени предпочитания на клиентите към безкасови, онлайн плащания или други алтернативни канали. Не на последно място след обявената в средата на м. март 2020 г. извънредна обстановка от разпространението на Корона вируса, и спазване препоръките на здравните власти, клиентите да ползват с приоритет онлайн услугите.

Продажбата на електронни винетки се извършва във всички ПС, по договор с "Интелигентни Трафик Системи" ЕАД". За 2020 г. е отчетен спад в продажбите от 32,33 %, сравнимо с 2019 г. Намалението се дължи на факта, че от средата на м. март 2020 г. в ПС се продават само винетни стикери от вида КЗ, поради въвеждане на ТОЛ система за плащане за ползването на републиканските пътища от тежкотоварни автомобили.

Услугата по продажба на билети за масови събития се извършва в 135 пощенски станции. През 2020 г. са продадени с 63,14 % по-малко билети в сравнение с 2019 г., поради масова отмяна (в следствие пандемията от разпространението на Covid19) на представления, концерти и културни изяви.

Осъществяват се **търговски договори за предоставяне на услуги**, като обслужване по микрокредити или приемане на плащания от представители на конкретна компания.

- Договор с „Изи Асет Мениджмънт“ за предоставяне на микрокредити и приемане на погасителни вноски;

- Договор с „Ейвън България“ за приемане на плащания от представители на компанията.

**Безадресната доставка на реклами** остава популярна за градовете, особено за тези с разкрити магазини от една верига. „Български пощи“ ЕАД е основен договорен разпространител на рекламните брошури на не малка част от големите вериги магазини.

28,56 % е намалението на броя разпространени брошури за безадресна доставка през 2020 г. в сравнение с 2019 г., което основно се дължи на намалението с близо 70% на брошурите на Технополис и Практикер, поради извънредната обстановка в страната и отказ на част от живущите да получават брошури.

Услугите за **международни парични преводи по системата Мъниграм** през 2020 г. се отчита повишение от 6,11% в обработените парични преводи по системата Мъниграм, в сравнение с 2019 г.

### **3.2.7.Изпълнение на възложени задължения за три услуги от обществен икономически интерес**

И през 2020 г. „Български пощи“ ЕАД осигуряваше успешно предоставянето на **универсална пощенска услуга** на населението на Република България.

Значителна по своя социален характер услуга, е дейността по **изплащане на пенсиите в ПС и по домовете**, която се изпълнява при спазване разпоредбите на Наредбата за пенсиите и осигурителния стаж. Пенсионерите не заплащат за услугата.

През 2020 г. с Министерско постановление (№ 113 от 28.05.2020г.) са възложени на дружеството дейности по **разпространение на периодични печатни издания** (вестници и списания) с отстъпки на едро и дребно, директно или чрез абонамент на територията на цялата страна.

## **3.3. Проекти, финансирани от Еврофондове и международна дейност**

### **3.3.1.Подготовка и изпълнение на проекти**

За периода януари-декември 2020 година, са изпълнявани следните проекти:

Започна *предварителна подготовка на ново трето проектно предложение* за подобряване на условията на труд. Определени са 10 пощенски станции в страната, които да бъдат включени в новото проектно предложение, като всички те са посочени от петте регионални управления на дружеството. Изготвени са количествено-стойностните сметки по ремонтните дейности. Предстои актуализацията им съгласно утвърдените осреднени цени за видовете дейности.

Продължава работата по *проект „Изпълнение на енергоефективни мерки с гарантиран резултат в един от обектите на дружеството.* . Проектът се кредитира от фонд „Енергийна ефективност и възобновяеми източници”, като се прилагат енергоефективни услуги с гарантиран резултат. Възложителят заплаща стойността на кредита във времето от реализираните икономии в резултат на приложените енергоефективни мерки.

"Български пощи" ЕАД участва като обучаваща организация по проект BG05M20P001-2.002-0001 на МОН, „Студентски практики – Фаза 2”, финансиран от Оперативна програма „Наука и образование за интелигентен растеж“. Сключени са договори с 10 висши учебни заведения в страната.

### **3.3.2.Международна дейност**

#### **Международни форуми и срещи**

Във връзка с международната дейност, БП провежда подготовка и взема участие в различни международни форуми и срещи, които са от значение за развитието на дружеството. През 2020 г. събитията се провеждат в онлайн среда, като по-важните от тях са:

#### **- Работни заседания на Всемирния пощенски съюз (ВПС)**

В периода 2017-2020 година Република България е със статут на наблюдател в Съвета по пощенска експлоатация (СПЕ) на ВПС, след проведените избори по време на Конгреса в Истанбул през 2016 година. На тази база „Български пощи“ ЕАД взема активно участие в срещите на работни групи, комитети и в Пленарното заседание на СПЕ, тъй като там се приемат измененията в правилата за осъществяване на международните пощенски услуги.

#### **- Работни заседания на PostEurop (Асоциация на публичните пощенски оператори в Европа)**

Представители на дружеството взеха участие в срещи на работни групи и комитети на асоциацията, включително във Форум по крайните такси, заседания на работните групи за митници, качество на услугата и операции, на Европейския комитет за социален диалог за пощенския сектор и в ежегодната Пленарна асамблея. Последното събитие е едно от най-важните, тъй като на него се обсъждат въпроси от общ интерес и се вземат решения относно развитието на организацията. През 2021 г. се предвиждаше Пленарната асамблея да бъде проведена в София, но заради пандемията от COVID-19 домакинството на „Български пощи“ ЕАД беше отложено с една година.

#### **Участие в международни проекти**

По направлението на международната дейност се координира участието и изпълнението на проект „Подобряване на уменията в пощенския сектор в ЕС“ (Newpost), финансиран по програма „Еразъм +“ на Европейската комисия.

Проектът е разработен и се изпълнява предвид необходимостта от развитие на уменията на служителите в пощенския сектор в отговор на съвременните предизвикателства. Той цели да разработи съвременна учебна програма за професионално образование и

обучение, за да се подкрепи развитието на сектора чрез адаптиране на уменията и квалификациите на работната сила към новите тенденции.

Проектът се изпълнява от консорциум от 11 организации. Във връзка с пандемията от COVID-19 срокът за изпълнение на проекта беше удължен до 31.07.2021 година.

През 2020 г. „Български пощи“ ЕАД участва в изпълнението на проектни дейности в рамките на първи, втори и четвърти работни пакети, в т.ч. обсъждане на обучителни програми, разработване на обучителни материали, участие в онлайн конференция за представяне на постигнатите към момента резултати от проекта и други.

По линия на международната дейност, през 2020 г. се координира процесът по изпълнение на проект „Ускоряване обработката на входящи международни пощенски пратки чрез внедряване на нова техника“, финансиран от Фонда за качество на услугата на ВПС. По-голямата част на годината беше белязана от Ковид пандемията, което разстрои междудържавната организация на пощата. Проектът е в посока търсене на решения за подобряване в българската част. Общата цел е да оптимизира начина на обработка на входящите международни писмовни пратки и по този начин да постигне подобряване качеството на услугите, които Български пощи ЕАД предлага, особено по отношение на скоростта, като са предвидени следните дейности:

- Покупка и внедряване на нова машина за сортиране на писмовни пратки – писма и малки пакети в Българския разменно-сортировъчен център (БРСЦ).
- Покупка и доставка на 2 нископовдигащи палетни колички с електронно управление в БРСЦ.
- Покупка и доставка на 31 високоповдигащи палетни колички в БРСЦ, разменно-сортировъчните центрове и обработващи възли.

Проектът е на обща стойност 1,5 млн.щ.дол., от които над 1,1 млн. щ.дол. - финансирани от Фонда. През 2020 г. сортировъчната машина беше въведена в експлоатация, а през юни беше подаден окончателният доклад за изпълнението на проектните дейности. Фондът за качество на услугата на ВПС одобри изпълнението на проекта през януари 2021 година

### **3.3.3. Други дейности**

„Български пощи“ ЕАД е активен участник в Кръга по корпоративна социална отговорност (КСО) на PostEurop, като представител от ресор международна дейност, който е на позицията заместник-председател на кръга и системно участва в неговите инициативи,

включително в ежегодната брошура за добри практики за КСО на европейските пощенски оператори.

### **3.4. Информационни и комуникационни технологии**

#### **3.4.1. Основни цели**

През 2020 г. по направление „Информационни и комуникационни технологии“ се реализираха редица проекти, с цел автоматизиране и повишаване качеството на услугите, предлагани от Български пощи ЕАД.

Основната цел е подобряване качеството на съществуващите услуги посредством промяна (обновяване) на технологията им, чрез прилагане на съвременни ИТ решения и дигитализация на процесите.

#### **3.4.2. Дейности по проекти**

-Изменение на действащата система ИАСУТД-PAWN, в съответствие с измененията и допълненията на Наредба № Н-18 от 2006 г., за регистриране и отчитане на продажби в търговските обекти чрез фискални устройства;

-Анализ и разработване на техническо задание за система за проследяване на пратки за повишаване качеството на пощенските услуги, свързани с доставка на пратки чрез предоставяне на информация за физическото местоположение на дадена пратка в процеса на изпълнение на услугата и автоматизиране и оптимизиране на технологичните процеси;

-Развитие и разширяване на системата PostalServices, която отразява технологията и възприетия начин на работа в дружеството, спецификата на информационната инфраструктура при обслужване на клиенти на гише в пощенските офиси. Развитие и добавяне на бизнес процеси, свързани с налагащи се на пощенския пазар нови услуги и промени в някои остарели технологични процеси;

-Реализирана нова версия на модула за работа на гише на системата PostalServices, промените са във връзка с изисквания на Агенция "Митници", както и подобрения в работата с „е-пакет“.

-Развитие и разширяване на функционалностите на унифициран софтуер за инкасиране на сметки (MoCa) с големите контрагенти от енергийният бизнес и телекомуникационни оператори, Застрахователни компании и други; допълване на Модул (MoCa) за управление и отчитане продажбите на стоки в „Български Пощи“ ЕАД.

-Изграден Portal API 1.0 с интерфейси за осигуряване на среда за включване на всички търговци, чийто бизнес е електронна търговия за доставка на поръчки до свои клиенти, чрез услугите на „Български пощи“ ЕАД;

-Реализиран е съвременен кол-център на компанията за автоматизиране на процеса на входящите и изходящи телефонни обаждания с интелигентно рутиране към електронна поща, с цел обслужване на информационните системи за приемане, предаване и изплащане на пратки /Postal Services/, парични преводи /ЕСУК/, Митническо представителство и ЕМС Булпост.

### **3.4.3. Обучение**

- Електронни Обществени Поръчки - Практическа работа със система ЦАИС-ЕОП;
- Едногодишен (premium) лиценз за онлайн обучение по теми за разработка на софтуерни приложения и тяхната следваща поддръжка и обновяване; Он-лайн обученията са използвани от служителите на отдел „Софтуерни приложения“;
- Със закупуването на лицензи за библиотеките на DevExpress Universal са предоставени и три онлайн обучения, които презентират всички нови функционални възможности през годината на трите библиотеки на DevExpress Universal:
  - WinForms – за разработка на WINDOWS приложения,
  - ASP.NET – за разработка на уеб базирани приложения и
  - WPF – за разработка на хибридни приложения: уеб базирани и WINDOWS.

Онлайн обученията бяха използвани от служителите на отдел „Софтуерни приложения“;

Форум по Бизнес тема: „Проблеми на информационната сигурност“

## **3.5. Технологичен и финансов контрол. Управление на качеството.**

### **3.5.1.Технологичен контрол**

**Обхват и съдържание на осъществения контрол. Резултати от извършените проверки.**

През годината са реализирани редица дейности по направлението за технологичен контрол, управление на качеството на УПУ, жалби и рекламации, според утвърден „План за контролната дейност“.

Проверките обхванаха спазването на всички нормативни документи, влияещи на извършването на целия производствен процес, съобразно изискванията за качество при извършването на пощенски услуги, а именно:

- Организация по пренасянето и размяна на пощата и печата, съобразно Инструкцията за сортиране на пощенските пратки и тяхното упътване по между - регионалната пощенска мрежа;

- Спазване на технологията на производствения процес за пощенските пратки по отделните етапи, съобразно Инструкцията за организация на пощенските услуги, предоставяни от “Български пощи” ЕАД;

- Спазване на Инструкцията за прилагане на нормативите за качество на универсалната пощенска услуга;

- Организация на работата по Булпост/ EMS, съгласно Инструкцията за експресни куриерски услуги;

- Спазване на технологията на работа по приемане, обработка, и доставяне на регистрирани пратки чрез “Системата за вътрешно проследяване и контрол” и програмен продукт „PostalServices“;

- Отчитане качеството на работа, съгласно Инструкцията за качество на работа в производствено-експлоатационната дейност;

- Спазване на Инструкцията за работа с рекламациите получени в ПС, ОПС и РУ на “Български пощи” ЕАД;

- Анализ на констатираните нарушения от извършените технологични проверки в сравнение с предходните;

- Проверка на изпълнението на набелязаните мерки за подобряване качеството на работа от предходните технологични проверки.

През отчетната година са извършени 11 технологични проверки, като поради извънредната ситуация през периода с епидемиологична обстановка, броят им е намален около два пъти, спрямо извършените през 2019 г.;

Резултатите са проверките са подробно отразени в протоколи, които са предоставени на съответните ръководители.

### **Предприети мерки**

За отстраняване на посочените в докладите нарушения и с оглед подобряване качеството на работата, е изискано от ръководствата на структурните подразделения на Български пощи ЕАД да предприемат конкретни мерки за подобряване качеството на работата и да потърсят отговорност от длъжностните лица.

Извършва се анализ на взетите мерки за подобряване качеството на пощенските услуги от предходните технологични проверки.

Потърсена е отговорност и са наложени санкции на длъжностни лица за допуснатите нарушения, установени при извършените технологични проверки на основание разпоредбите на Кодекса на труда и съгласно Инструкцията за отчитане качеството на работа в производствено - експлоатационната дейност.

### **3.5.2.Обработка на жалби и рекламации**

През отчетния период към 31.12.2020 г. са обработени 25 364 бр. жалби и рекламации за международни и вътрешни пратки. Само малка част от тях са признати за основателни.

Неприключените рекламации са 2625 бр. Всички са за международни пратки, но не са с изтекъл срок на отговор.

Постигнатите през 2020 г. резултати покриват изискванията на норматива, определен от КРС.

### **3.5.3.Управление и контрол на качеството на УПУ**

С оглед предоставянето на услуги с все по-високо качество и удовлетворяване на потребителите, основните дейности технологичен контрол и управление на качеството на УПУ през 2020 г. бяха насочени към изпълнението на следните основни задачи:

- Измерване нивото на качество на универсалната пощенска услуга чрез участие в системите за неговото измерване (GMS на ВПС и UNEX на международната пощенска корпорация (IPC):

- Изпълнение на договор с Международната пощенска корпорация IPC за провеждане на измервания на качеството чрез системата UNEX; подготовка и предоставяне на оперативна информация във връзка с измерванията UNEX (модул SEN 13850) се изпълнява съгласно клаузите;

- Разработване на технически изисквания за изграждане на вътрешна система за измерване времето за пренасяне на пощенски пратки „от край до край“ в мрежата на „Български пощи“ ЕАД, съответстваща на стандарта БДС EN 13850:2007 и автоматизирана система за контрол на събиранията на пощенските кутии. Провеждането на процедура по ЗОП е отложено за 2021 г.

- Извършване на контрол по цялата пощенска верига на база данните подадени от системите за измерване, проследяване, диагностициране и направени наблюдения в ПС, РСЦ, СП. Изготвяне на периодични отчети за постигнатото качество с предложени мерки и препоръки за подобряване на изпълнението.

- Поддържане на Интегрираната система за управление (ИСУ) в съответствие със стандартите ISO 9001:2015 и ISO 27001:2014. През 2020 г. са успешно проведени контролен одит по ISO 9001:2015 и ресертификационен одит по ISO 27001:2014.

- Поддържане и контрол на европейските норми и стандарти, свързани с качеството на пощенските услуги, както и участието на Български пощи ЕАД в дейностите провеждани от Технически комитет 80 „Електронен обмен на данни в администрацията, търговията и услугите“ от Българския институт по стандартизация.

### **3.5.4. Финансов контрол**

#### **Корпоративен и оперативен финансов контрол**

По утвърдената план-програма за контролната дейност, по направление корпоративен и оперативен финансов контрол през 2020 г., са извършени финансови проверки по законосъобразното изразходване на материалните и финансови ресурси в структурните подразделения на дружеството. Резултатите от проверките са отразени в доклади и представени на съответните ръководители.

Документално са изпълнени дадените препоръки в докладите на всички извършени финансови проверки през периода на 2020 г.

#### **Регионален финансов контрол**

В изпълнение на утвърдения Годишен план за извършване на финансово контролна дейност, за периода от 01.01.2020 г. до 31.12.2020 г. в Областните пощенски станции на Български пощи ЕАД, при планирани 3 603 броя проверки са проверени 3 464 броя обекта. .

За всички извършени проверки са съставени доклади, окомплектовани с всички приложения и заключения. За периода са извършени 139 броя проверки по-малко от планираните поради следните причини:

- в следствие обявеното извънредно положение във връзка с разпространението на COVID-19, от проверяващите експерти са ползвани планирани и непланирани платени годишни отпуски;

- поради усложнената епидемиологична обстановка в страната за периода от април 2020 г. до май 2020 г. включително, са намалявани броя на планираните и възложени проверки;

Във връзка с констатираните финансови нарушения при извършване на проверките, за периода от 01.01.2020 г. до 31.12.2020 г. са издадени Заповеди за реализация, като в част от тях има реализирана дисциплинарна отговорност и имуществена отговорност. От

директорите на регионални управления в определените срокове е представена информация за предприетите мерки по отстраняване на допуснатите нарушения на действащите нормативни актове и вътрешни разпоредби в Български пощи ЕАД.

### 3.6. Организация на персонала

Управлението на човешките ресурси се осъществява в съответствие с изискванията на Интегрирана системата за управление (ИСУ) в Български пощи ЕАД. Процесите, свързани с администрирането на персонала, организацията на труда и работната заплата, осигуряването на безопасни и здравословни условия на труд, обучението и повишаването на компетенциите на персонала, са ключови за реализиране на стратегията на Дружеството.

Ефективното развитие и управлението на дейностите свързани с управлението на персонала, са съобразени с въздействието на външната среда и са насочени към повишаване удовлетвореността на гражданите и бизнеса от предлаганите услуги. Насочени са към изпълнение на заложената бюджетна политика на фирмата.

Прилага се автоматизирана „Интегрирана системата за управление на човешките ресурси“ Aladin (ИСУЧР).

Списъчният състав в Български пощи ЕАД към 31 декември 2020 година е 9 325 броя, като към същата дата на 2019 година е бил 9 485 броя. Намалението е 160 броя служители.



Средният списъчен брой на персонала на дружеството за 2020 г. е 8 337 броя или със 295 броя по-малко за същия период на 2019 г. (8 632 бр.).

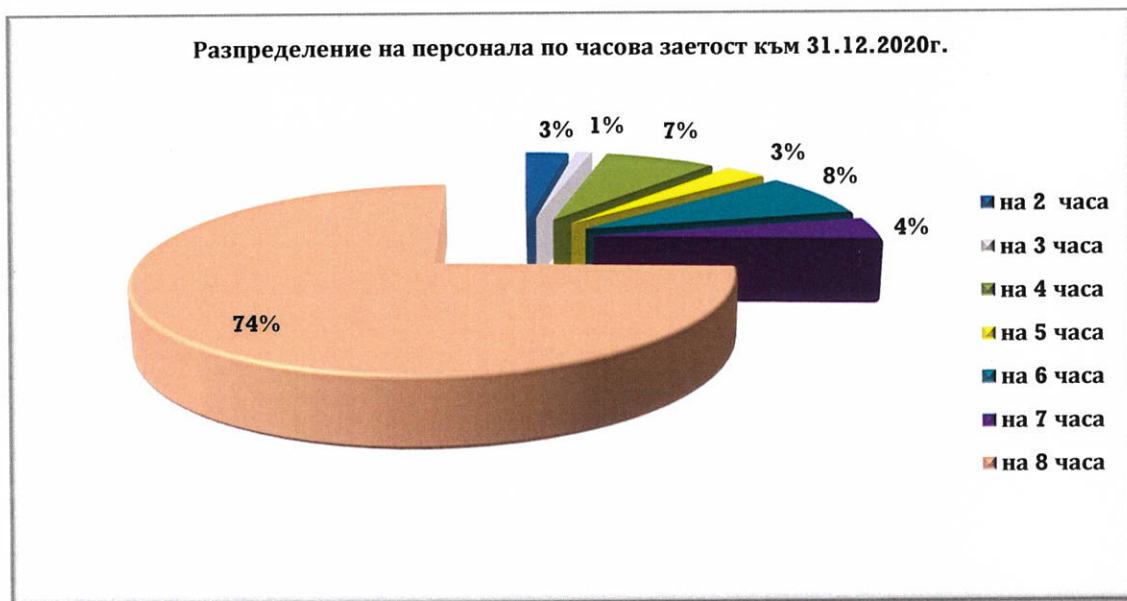
“Български пощи” ЕАД предоставя чрез пощенската си мрежа универсална пощенска услуга на територията на цялата страна. Това изисква дружеството да поддържа определен брой персонал дори и в нерентабилни райони. Оптималното използване на трудовите ресурси, качеството на предлаганата универсална пощенска услуга и ефективността на

обслужване, са основни фактори, обуславящи съществуването на почасова заетост на персонала в “Български пощи” ЕАД.

**Разпределение на персонала по часова заетост**

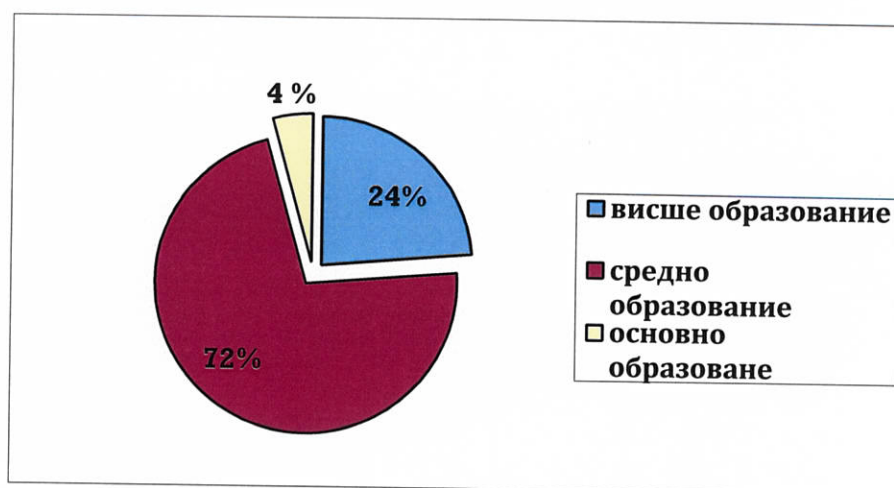
ПОКАЗАТЕЛИ	2 часа (брой)	3 часа (брой)	4 часа (брой)	5 часа (брой)	6 часа (брой)	7 часа (брой)	8 часа (брой)	Общ списъчен персонал (брой)
Списъчен персонал към 31.12. 2020 г.	265	99	687	251	730	365	6 928	<b>9 325</b>
Списъчен персонал към 31.12. 2019 г.	277	105	726	259	740	368	7 010	<b>9 485</b>
Разлика 2020-2019г.	<b>(12)</b>	<b>(6)</b>	<b>(39)</b>	<b>(8)</b>	<b>(10)</b>	<b>(3)</b>	<b>(82)</b>	<b>(160)</b>

Към 31 декември 2020 г. работещите на непълно работно време са 2 397 лица, което представлява 25,7 % спрямо общия списъчен брой на персонала.



По отчетни данни средната работна заплата за 2020 г. е 905 лв., при 782 лв. за 2019 г.

В образователната структура на персонала преобладават лицата със средно образование 72 % (6 717бр.). Лицата с висше образование представляват 24 % (2 209бр.), а тези с основно 4 % (399 бр.) от общия списъчен брой на персонала. В сравнение с предходния отчетен период не се наблюдава промяна в образователната структура на персонала.



Анализът на разпределението на персонала по пол показва, че 82% (7 682 бр.) от общия списъчен брой (9 325 бр.) от работниците и служителите на дружеството са жени, а 18% (1 643бр.) са мъже.

Анализът на възрастова структура на персонала към 31.12.2020 г. показва, че най-голям брой от работниците и служителите в дружеството са на възраст между 40 и 50 г. 33,2%; 55-60 г. – 19,2 %; 50-55 г. – 22,6%; 30-40 г. – 16,3 %; над 60 г. – 4,6%; 20-30 г. – 4,0 %; до 20 г. – 0.1 %.

### **3.6.1. Подбор, обучение и повишаване на квалификацията на персонала и нивото на компетенции на персонала**

Определянето на потребностите от персонал в Дружеството се основава на текущото състояние и перспективите за развитие по структурните и функционалните звена в условията на конкурентна среда. Динамичната бизнес среда и нарастващите изисквания към знанията, уменията и професионалните компетенции за заемане на позиции в дружеството налагат прилагането на гъвкав подход при заемане на длъжности със специфични функционални задължения.

Приоритетите и дейностите, свързани с повишаване на квалификацията и професионалните компетенции на персонала през 2020 г., са планирани и организирани и се реализират съгласно изискванията на ИСУ, КТД и утвърден Годишен план. Обученията, курсовете, семинарите и другите обучителни форми са пряко обвързани с необходимостта от нови знания и умения, с изискванията на промените в технологичния режим на работа и в нормативната база, както и с всички фактори, оказващи влияние върху дейността на "Български пощи" ЕАД.

През 2020 г., преобладаващи са участията в обученията, насочени към усъвършенстване компетенциите на експлоатационния персонал, пряко свързан с реализирането на пощенските услуги и дейности. В създадената електронна платформа за обучение беше

разработен модул „Ключови умения на успешния служител“ с тематичен акцент и практическа насоченост върху: систематизиране на уменията, които следва да се превърнат в поведенчески стандарти, насочени към подобряване обслужването на клиентите на дружеството.

Други основни тематични области, в които служители от дружеството са повишили знанията и компетенциите си с цел подобряване на резултатите от работата са: промени в нормативната уредба, засягащи основни дейности в отделните структурни звена.

### **3.6.2. Социална дейност и осигуряване на здравословни и безопасни условия на труд**

Социалната политика на “Български пощи” ЕАД е неразделна част от политиката на доходите в БП. Реализирането ѝ се обуславя от финансовите възможности на дружеството. В изпълнение на корпоративната социална отговорност е сключен Колективен трудов договор 2020 – 2022 г.

В рамките на социалната програма на Дружеството през 2020 г. са осигурени и изразходвани финансови средства за изплащане на: парични помощи в размер на над 230 хил. лв.; месечни ваучери за храна на стойност по 60 лв. на служител; по 50 лв. за закупуване на очила за работещите с видеодисплей, по реда и условията на поднормативната уредба; еднократни допълнителни ваучери за подпомагане на служителите в условията на епидемична обстановка; еднократно финансово подпомагане на служители за лечение – с решение на ССС и КУТ.

Дейностите по осигуряване на здравословни и безопасни условия на труд в Български пощи ЕАД са организирани в съответствие със Закона за здравословни и безопасни условия на труд, договореностите в Колективния трудов договор, програмите на регионалните управления и специализираните поделения.

През отчетния период са осигурени в рамките на сключени договори по ЗОП, доставки на: лични предпазни средства; работно облекло; затоплящи напитки за работещите на открито и в неотопляеми помещения при ниски температури; ободряващи напитки за полагащите нощен труд; минерална вода за работещите на открито при високи температури.

През 2020 г. обслужването на работниците и служителите от Служба по трудова медицина се осъществява по договор, след провеждане на открита процедура за възлагане на обществена поръчка по ЗОП. Договорът обхваща всички специализирани поделения,

регионални управления, областни пощенски станции, пощенски станции, и разменно сортировъчни центрове на „Български пощи“ ЕАД.

Работниците и служителите, заемащи рискови длъжности, съгласно утвърден списък са застраховани срещу риска „Трудова злополука“.

В съответствие с утвърдената Програма за осигуряване на здравословни и безопасни условия на труд на работещите в БЪЛГАРСКИ ПОЩИ ЕАД през 2020 г., са реализирани необходимите законодателните, организационно-технически, здравни и други превантивни мерки за осигуряване защита на здравето на работещите, намаляване на трудовия травматизъм и подобряване на резултатите от трудовия процес.

### **3.6.3. Управление на собствеността**

В съответствие с получени разрешения за отдаване под наем от Съвета на директорите на „Български пощи“ ЕАД и Министъра на транспорта, информационните технологии и съобщенията, дружеството е организирано процедури за отдаване под наем, по реда и при условията на Правилата за провеждане на търг и конкурс и за сключване на договори за продажба и наем с работници и служители – Приложение №1 към чл.29, ал.2 от Правилника за прилагане на Закона за публичните предприятия. За периода 01.01.2020 г. - 31.12.2020 г. са сключени 66 броя договори за наем, както следва:

- РУ „Западен регион“ – 19 бр.
- РУ „Южен централен регион“ – 10 бр.
- РУ „Югоизточен регион“ – 7 бр.
- РУ „Североизточен регион“ – 8 бр.
- РУ „Северен централен регион“ – 15 бр.
- Централно управление на Български пощи ЕАД – 7 бр.

Реализираните приходи от отдадените под наем недвижими имоти за отчетния период, са в общ размер на 166 хил. лева, без ДДС, а след внасяне на 50% от получените наеми в държавния бюджет – 83 хил. лева, без ДДС.

Във връзка с изпълнение на Лицензията за предоставяне на УПУ от „Български пощи“ ЕАД, в населените места, в които дружеството не разполага с подходящи недвижими имоти за пощенски услуги, е необходимо сключване на договори за наем с наемодатели – общински структури, физически или юридически лица или подновяване на изтичащи договори.

Въпреки инициативата на ръководството на „Български пощи“ ЕАД за действия, свързани с редуциране размера на наемните цени, за периода 01.01.2020 г. – 31.12.2020 г., са

извършени разходи за наем в общ размер на 158 хил. лв., както следва по регионални управления:

- РУ „Западен регион“ – 33 бр. договори на обща стойност 72 хил. лв.
- РУ „Южен централен регион“ – 14 бр. договори на обща стойност 49 хил. лв.
- РУ „Югоизточен регион“ – 13 бр. договори на обща стойност 5 хил. лв.
- РУ „Североизточен регион“ – 16 бр. договори на обща стойност 13 хил. лв.
- РУ „Северен централен регион“ – 34 бр. договори на обща стойност 13 хил. лв.
- Централно управление на Български пощи ЕАД – 1 бр. договор на стойност 6 хил. лв., за нуждите на администрацията на РУ „Западен регион“.

За посочения период, след получени разрешения от Министерски съвет на Република България и от Министерство на транспорта, информационните технологии и съобщенията, успешно са реализирани три броя сделки с недвижими имоти, собственост на дружеството, като общата стойност на приходите е в размер на 5 142 хил. лв.

### **3.7. Дейности по направление „Сигурност“**

Извършван е текущ мониторинг и проверки по състоянието на сигурността на обектите от пощенската и сортировъчната мрежа в зоните на отговорност на Областните пощенски станции. Организирано е прилагането на мерки за предотвратяване на инциденти при предоставянето на пощенски и други услуги, включени в дейността на търговското дружество, в изпълнение на Наредба № 6 от 1 ноември 2011 г. за изискванията за пощенската сигурност.

Сключен е договор с предмет „Услуги по абонаментна поддръжка (профилактика) на технически системи за сигурност. Доставка и монтаж на компоненти, необходими за осъществяване на абонаментната поддръжка (профилактика) на технически системи за сигурност“ с изпълнител, лицензиран по Закона за частната охранителна дейност.

При извършване на абонаментната поддръжка на системите за сигурност в обектите, съвместно с изпълнителя се извършва техническо охранително обследване, съобразено със спецификата и предназначението им. Където е необходимо се инсталират съвременни системи и/или техни компоненти, както и необходими интерфейси между различните системи, посредством които се постига по-високо ниво на сигурността.

Организирано е изпълнението на дейностите, свързани с прилагането на мерките за превенция на използването на системата на „Български пощи“ ЕАД за целите на изпирането на пари при осъществяване на услугата „пощенски парични преводи“. Актуализирани са „Вътрешни правила за контрол и предотвратяване изпирането на пари и финансирането на

тероризма в системата на „Български пощи“ ЕАД“ в съответствие с разпоредбата на чл. 101 от Закон за мерките срещу изпирането на пари, в срока, определен съгласно Преходните и заключителни разпоредби, § 6 на този закон.

Изпълняват се изискванията на „Програма за сигурност“ относно външните и международните изходящи пощенски пратки на Български пощи ЕАД и други пощенски оператори, с които дружеството има сключени договори. Реализират се мерките и процедурите, предвидени в чл. 90 – 93 от Закона за пощенските услуги, за недопускане на забранени вложения в пощенските пратки.

Поддържа се статута на Български пощи ЕАД като регулиран агент на товари и поща. Дружеството е включено в „Списък на одобрените регулирани агенти в Република България, вписани в Базата данни на Съюза относно сигурността на веригата за доставки“<sup>1</sup>, с № BG/RA/00008-01. Сключен е договор за техническа поддръжка на рентгеновите системи за инспекция на пощенските пратки

Извършен е вътрешен одит в структури на дружеството по международния стандарт за информационна сигурност ISO/IEC 27001:2013. Извършена е оценка и анализ на риска по информационна сигурност. Осъществен е текущ мониторинг относно състояние и проблеми в Системата за управление на сигурността на информацията.

Сключен е договор с предмет „Подновяване на сертификат (ресертификация) на Системата за управление на сигурността на информацията и придобиване на сертификат за съответствие с изискванията на стандарт ISO/IEC 27001:2013, с валидност 3 (три) години“. След проведен от изпълнителя ресертификационен одит е подновен Сертификат за съответствие с изискванията на стандарт ISO/IEC 27001:2013 с № IND 20.13843/IS/U от 16.10.2020 г., с валидност 3 години, до 28.10.2023 г.

#### **4. Финансово-икономически анализ**

##### **Важни събития, настъпили през 2020**

*Извънредно положение в България от 13 март 2020 г. до 13 май 2020 г.*

През отчетния период дейността на дружеството беше повлияна от световната пандемия от Covid-19. В началото на 2020 г., поради разпространението на нов коронавирус (Covid-19) в световен мащаб, се появиха затруднения в бизнеса и икономическата дейност на редица предприятия и цели икономически отрасли. На 11.03.2020 г. Световната здравна

<sup>1</sup> List of Regulated Agents in Bulgaria

организация обяви наличието на пандемия от коронавирус (Covid-19). На 13 март 2020 г. Народното събрание взе решение за обявяване на извънредно положение за период от един месец. На 24 март 2020 г. парламентът прие „Закон за мерките и действията по време на извънредното положение, обявено с решение на Народното събрание от 13 март 2020 г., и за преодоляване на последиците (загл. доп. – ДВ, бр. 44 от 2020 г., в сила от 14.05.2020 г.)“. Впоследствие, извънредното положение бе удължено с още един месец и остана в сила до 13 май 2020 г.

*Извънредна епидемична обстановка в България от 14 май 2020 г. до настоящия момент*

На 13 май 2020 г. Министерският съвет обяви извънредна епидемична обстановка, считано от 14 май 2020 г., която беше удължавана периодично преди изтичането на срока ѝ. Към датата на изготвяне на настоящия финансов отчет, срокът на извънредната епидемична обстановка е удължен от правителството до 31 юли 2021 г.

Въздействието на пандемията през 2020 г. беше неблагоприятно за компанията и доведе до спад на приходите от предоставяне на услуги в страната със 17,430 хил. лв., както и на приходите от международни пощенски услуги с 8,043 хил. лв. спрямо 2019 г. Спадът на приходите не беше последван от намаляване на разходите, защото и през предходни периоди Дружеството провеждаше последователна политика за ограничаване на разходите и те бяха сведени до минимум. Вместо това, Дружеството разчиташе на правителствените мерки за преодоляване на негативните ефекти от пандемията от коронавирус Ковид-19 и кандидатства по програми за финансиране, целящи да се запази заетостта на персонала. В резултат на предприетите действия Дружеството отчете приходи от финансиране 17,143 хил. лв. по мярка 60/40 за борба срещу последиците от Ковид-19.

За преодоляване на негативните последици от пандемията Дружеството е предприело следните мерки:

- за стабилизиране на финансовото състояние и запазване на ключовия експлоатационен персонал, от август 2020 г. Дружеството кандидатства за изплащане на компенсации за запазване на заетостта по реда и при спазване на ограничителните условия на ПМС 151/03.07.2020 г. по „мярката 60/40“. През 2020 г. получените средства по тази мярка са 17,143 хил. лв.;

- предоговаряне на цени и условия на доставки и плащане с доставчици, където е възможно;
- преговори с банката кредитор за възползване от условията на мораториума, одобрен от БНБ за разсрочване на няколко вноски по банковия ипотечен заем;
- отлагане, приоритизиране и редуциране на планираните инвестиционни задачи, предизвикани от нормативни изисквания по Наредба 18 за касовата дейност, по системи за сигурност на пощенски станции, изграждане съоръжения за достъпност на пощенски станции и др.

*Задължението за извършване на нова услуга от обществен интерес „разпространение на периодични печатни издания“ и механизъм за компенсиране на нетните разходи*

През 2020 г. беше въведено задължението на Български пощи ЕАД да разпространява печатни издания. Поради това приходите от продажба на стоки отбелязаха с 31,867 хил. лв., но поради ниския марж на печалбата на самите издания, който не може да компенсира и направените разходи за този вид дейност, Дружеството отбеляза увеличение на нетната загуба за 2020 г. спрямо нетната загуба за 2019 г. с 4,044 хил. лв. Въведеният механизъм за компенсиране на задължението за разпространение на печата се очаква да смекчи негативните ефекти от новата дейност в момента, в който през следващия период се стигне до изчисляване на точната сума за компенсиране на разходите, защото през 2020 г. Дружеството получи авансово финансиране за този вид дейност.

Вероятно е да има бъдещи въздействия върху дейността на дружеството, свързани с бизнес модела, правните и договорните отношения, служителите, потребителите и оборотните средства в резултат на Covid-19. Дори и към настоящия момент са в сила забрани за пътуване, карантинни мерки и ограничения в резултат на коронавируса. Бизнесът трябва да се справя с предизвикателства, свързани с намалени приходи и нарушени вериги за доставки. Докато някои държави започнаха да облекчават ограниченията, отпускането на мерките става постепенно в България при несигурност за удължаване на мерките за неопределени бъдещи периоди. Като цяло пандемията доведе до значителна волатилност на финансовите и стоковите пазари в България и в световен мащаб. Различни правителства,

включително България обявиха мерки за предоставяне както на финансова, така и на нефинансова помощ за засегнатите сектори и засегнатите бизнес организации.

Финансовият отчет за 2020 г. е изготвен на базата на предположението, че Дружеството е действащо предприятие и ще продължава своята дейност в обозримо бъдеще, вземайки предвид потенциалните ефекти от пандемията от коронавирус Ковид-19, описани по-горе. За 2020 г. Дружеството отчита нетна загуба 5.155 хил. лв. Към 31 декември 2020 г. текущите пасиви надвишават текущите активи с 69,801 хил. лв. Тези обстоятелства показват наличието на значителна несигурност, която може да породви съществено съмнение относно възможността на Дружеството да продължи да функционира като действащо предприятие без подкрепата на едноличния собственик и други източници на финансиране.

Въпреки това за разглеждания период Дружеството продължава да извършва необходимите разходи за текуща издръжка, за неотложни инвестиции и за доставка на стоки, свързани с нормално осъществяване дейността на Дружеството като пощенски оператор и на другите търговски дейности, при спазване на изискванията за безопасност и сигурност на персонала и на законите и договорните си задължения към държавата и към своите контрагенти.

За намаляване на последиците от пандемията, дружеството работи приоритетно по следните основни цели:

- Организационно и финансово укрепване
  - стабилизиране на финансовото състояние, с прилагане на редица мерки за подобряването на финансовите показатели на дружеството, с цел модернизация и устойчиво развитие. Тя ще бъде постигната чрез развитието и предлагането на нови услуги, пакети от услуги и политика за отстъпки, след изготвяне на подробни анализи, и концепции за развитие на различни аспекти и услуги от дейността на дружеството (маркетингови, търговски, развитие на пощенската мрежа, собствеността и др.).
- Конкуренстен растеж
  - защита на основния бизнес – пощенски услуги и развитие на иновативни услуги: определяне на правилно портфолио от услуги, посредством осъвременяване и усъвършенстване на предлаганите услуги чрез добавяне на нови характеристики и внедряване на нови услуги.
  - постигане на ефективност и пазарен растеж, чрез по-голяма степен на интегриране на дейностите: ефективност и ефикасност на процесите на всички нива, синхрон при

- използването на съвременните технологии за разработването на нови услуги, отговарящи на пазарните изисквания и потребностите на населението.
- повишаване на качеството на услугата, надеждността и ефикасността на пощенската мрежа: гарантиране на качеството на вътрешните и международните услуги при спазване на изискванията за сигурност и улесняване на митническите процеси – внедряване на иновативни решения като колетни шкафове, автоматични пощенски станции, роботика при сортиране на колети и др.
  - Ориентация към клиента
    - възприемане на активен подход за комуникация с клиента, с цел постигане на висока степен на удовлетвореност на клиента: високо качество на услугите и обслужването, като основа за задържане на съществуващите клиенти и разширяване на потребителската база.
    - интегриране на софтуерните продукти за работа на гише и комплексно идентифициране на потребителя; съблюдаване на сроковете, определени от КРС за разглеждане и отговор на постъпили рекламации за вътрешни и международни пощенски услуги.
    - разработване на цялостно търговско предложение за клиентите: предоставяне на широк набор от услуги на „едно място“ с цел осигуряване на удобство и спестяване на време и разходи.
    - развитие на комплекс от канали за продажба: осигуряване на удобство за клиента, чрез комплекс от физически и онлайн продажбени канали.

Съответно ръководството счита, че въз основа на направените планове за бъдещото развитие на Български пощи ЕАД, отчитайки рисковите фактори и несигурност, ще успее да продължи своята дейност и да погасява своите задължения, без да се предприемат съществени промени в дейността на Дружеството.

Следващата таблица съдържа основните икономически и финансови показатели за 2020 г. и сравнения с планирани и с фактически достигнати показатели през предходната година

ПОКАЗАТЕЛИ (хиляди лв.)	Отчет 2020	Отчет 2019	Бизнес план 2020	Разлика 2020/2019	Разлика 2020/2019 %	Разлика 2020/Бизнес план 2020	Разлика 2020/Бизнес план 2020 %
Универсална пощенска услуга	48,021	63,838	75,352	(15,817)	-25%	(27,331)	-36%
Неуниверсални пощенски услуги	13,778	16,001	18,365	(2,223)	-14%	(4,587)	-25%
Приходи от други търговски дейности	54,186	29,803	36,744	24,383	82%	17,442	47%
<b>Приходи от дейността</b>	<b>115,985</b>	<b>109,642</b>	<b>130,461</b>	<b>6,343</b>	<b>6%</b>	<b>(14,476)</b>	<b>-11%</b>
Компенсация за универсалната пощенска услуга	30,226	32,886	24,781	(2,660)	-8%	5,445	22%
Компенсация за услугата "изплащане на пенсии"	29,064	29,119	29,335	(55)	0%	(271)	-1%
Компенсация за услугата "разпространение на печатни издания"	17,583	-	17,817	17,583	100%	(234)	-1%
Финансиране по мярка 60/40 във връзка с Ковид-19	17,143	-	-	17,143	100%	17,143	100%
Промяна в справедливата стойност на инвестиционни имоти	2,156	(631)	-	2,787	-442%	2,156	100%
Печалба от продажба на нетекущи активи	2,572	1,567	-	1,005	64%	2,572	100%
Други приходи	2,660	2,573	-	87	3%	2,660	100%
<b>Оперативни приходи</b>	<b>217,389</b>	<b>175,156</b>	<b>202,394</b>	<b>42,233</b>	<b>24%</b>	<b>14,995</b>	<b>7%</b>
Разходи за материали	(7,424)	(7,065)	(9,353)	(359)	5%	1,929	-21%
Разходи за външни услуги	(49,445)	(43,879)	(58,094)	(5,566)	13%	8,649	-15%
Разходи за амортизации	(3,268)	(3,087)	(3,593)	(181)	6%	325	-9%
Разходи за възнаграждения	(91,442)	(82,720)	(93,016)	(8,722)	11%	1,574	-2%
Разходи за осигуровки	(24,906)	(22,185)	(23,780)	(2,721)	12%	(1,126)	5%
Други разходи	(12,633)	(15,794)	(11,194)	3,161	-20%	(1,439)	13%
Отчетна стойност на продадените стоки	(33,007)	(859)	-	(32,148)	3742%	(33,007)	100%
Изменение на запасите от продукция	38	19	(873)	19	100%	911	-104%
<b>Оперативни разходи</b>	<b>(222,087)</b>	<b>(175,570)</b>	<b>(199,903)</b>	<b>(46,517)</b>	<b>26%</b>	<b>(22,184)</b>	<b>11%</b>
<b>Оперативна загуба (ЕБИТ)</b>	<b>(4,698)</b>	<b>(414)</b>	<b>2,491</b>	<b>(4,284)</b>	<b>1035%</b>	<b>(7,189)</b>	<b>-289%</b>
Финансови приходи	638	36	974	602	1672%	(336)	-34%
Финансови разходи	(536)	(513)	(2,858)	(23)	4%	2,322	-81%
<b>Загуба / печалба преди данъци</b>	<b>(4,596)</b>	<b>(891)</b>	<b>607</b>	<b>(3,705)</b>	<b>416%</b>	<b>(5,203)</b>	<b>-857%</b>
Разходи за данъци	(559)	(220)	-	(339)	154%	(559)	100%
<b>Загуба / печалба преди данъци</b>	<b>(5,155)</b>	<b>(1,111)</b>	<b>607</b>	<b>(4,044)</b>	<b>364%</b>	<b>(5,762)</b>	<b>-949%</b>

#### 4.1. Реализирани приходи

Общият размер на оперативните приходи за 2020 г. е 217,389 хил. лв. Спрямо отчета за 2019 г. са реализирани с 42,233 хил. лв. в повече или ръст от 24%. Спрямо планираните приходи ръстът е с 14,995 хил. лв. или със 7%.

Приходите от универсалната пощенска услуга са в размер на 48,021 хил. лв. и заемат относителен дял 22.1% от оперативните приходи. Отчетен е спад от 25%, в размер на 15 817 хил. лв. на приходите от универсалната пощенска услуга в сравнение с предходната година и 36% равняващ се на 27 331 хил. лв. спрямо планираните приходи. В резултат на световната пандемия и разпространение на COVID-19, и влиянието ѝ върху извършваните услуги, се отчита намаление на приходите от универсалната пощенска услуга, като най-съществен е спадът на приходите от УПУ за чужбина общо с 33% или 15,5 млн. лв. спрямо 2019 г. и с 39% или 20 млн. лв. спрямо плана. В това число, международните приходи, които представляват 41.5% от приходите от УПУ за чужбина са с 37% или 8 млн. лв. по-малко от 2019 г. и с 44% или 10 млн. лв. по-малко от планираните.

Приходите от неуниверсалните пощенски услуги за 2020 г. са в размер на 13,778 хил. лв., с относителен дял от 6% от оперативните приходи.

Приходи от други търговски дейности са в размер на 54,186 хил. лв., с относителен дял от 25% от всички оперативни приходи. В тази група приходите за 2020 г. са с ръст близо 2 пъти спрямо отчетените през 2019 г. и с 47% повече от планираните. Специфичното през 2020 г. е, че в групата се отчита приход от новата услуга от общ икономически интерес „разпространение на печатни издания“, която стартира от 01.03.2020 г.

Приходите от финансираня са в размер на 94,204 хил. лв., състоящи се от следните компоненти:

	<b>2020</b>	<b>2019</b>
	<b>ХИЛ. ЛВ.</b>	<b>ХИЛ. ЛВ.</b>
Компенсация, за понесената несправедлива финансова тежест от задължението за предоставяне на универсалната пощенска услуга	30,226	32,886
Компенсация за предоставяне на услугата от обществен интерес "изплащане на пенсии"	29,064	29,119
Компенсация, за предоставяне на услугата от обществен интерес „разпространение на печатни издания“	17,583	-
Финансиране по мярка 60/40 за борба срещу последиците	17,143	-

отКовид-19

Приходи от финансиране на нетекущи активи

188	79
<b>94,204</b>	<b>62,084</b>

От приходите от финансираня 76,873 хил. лв. са за услуги от общ икономически интерес, в т.ч. универсална пощенска услуга, услуга „изплащане на пенсии“ и новата услуга „разпространение на печатни издания“. През 2020 г. Дружеството получи 17,143 хил. лв. са от компенсации за запазване на заетостта по реда и при спазване на ограничителните условия на ПМС 151/ 03.07.2020 г. по „мярката 60/40“, по която Дружеството кандидатства от август 2020 г. Общата сума на приходите от финансираня е с 32,120 хил. лв. повече от предходната година и с 22,272 хил. лв. повече от планираната.

Финансовите приходи са 638 хил. лв. Спрямо отчета за 2019 г. финансовите приходи са с 602 хил. лв. повече, което е резултат от увеличението на положителни разлики от промяна на валутни курсове.

#### 4.2. Оперативни разходи

Общият размер на оперативните разходи за 2020 г. е 222,087 хил. лв. Спрямо предходната година, е реализиран преразход от 26% или с 46,517 хил. лв. повече. В сравнение с планираните, увеличението на разходите е с 11% или с 22,184 хил. лв.

Общият размер на всички разходи се формира от две основни групи – „оперативни разходи“ (99.8% от общия размер на разходите) и „финансови разходи“ (0.2% от общия размер на разходите).

Преразходът на оперативните разходи в сравнение с отчета за предходната година и в сравнение с планираните се дължи основно на повишените разходи за персонал поради увеличението на минимална работна заплата през 2020 г., последвано от взето решение на Съвета за социално сътрудничество (ССС) от 17.01.2020 г. и решение на Съвета на директорите (Протокол №1/17.01.20г., т.6) относно актуализиране на таблицата за цената на работните места в дружеството. Друга основна причина са новите разходи за транспорт и отчетна стойност на печатни издания във връзка с новата услуга от общ икономически интерес „разпространение на печатни издания“, възложена на Дружеството с ПМС 113/28.5.2020 г. и стартирала от 01.03.2020 г. Увеличени са и разходите за материали в

следствие на предприети мерки за защита на персонала при работа в извънредна обстановка във връзка с пандемията от COVID-19.

### **4.3. Финансов резултат**

По отчет за 2020 г. „Български пощи“ ЕАД реализира счетоводна загуба от цялата си дейност в размер на 4,596 хил. лв., при отчетена счетоводна загуба преди данъци от 891 хил. лв. за 2019 г.

Върху финансовия резултат, неблагоприятно влияние оказва най-вече увеличението на разходите за персонал, в размер на 11,443 хил. лв. поради нормативно регламентирано увеличение на минималната работна заплата за страната и договорености със Съвета за социално сътрудничество, както и тези свързани с новата услуга от обществен интерес „разпространение на печатни издания“.

Благоприятните фактори са свързани с намаление на разходите от групата на други разходи.

## **5. Обстоятелства, свързани с последствията от пандемията в макроикономически мащаб.**

Поради изключителният характер на епидемичния взрив, COVID-19 доведе до щети и проблеми с ликвидността.

Наблюдения на ЕК на епидемичния взрив от COVID-19, показват висок риск от сериозен икономически спад, засягащ цялата икономика на ЕС, който ще има сериозно отражение върху предприятията, заетостта и домакинствата. Необходима е целенасочена публична подкрепа, за да се гарантира, че на пазарите ще има достатъчна ликвидност, за да се противодейства на щетите, нанесени на стабилни предприятия, и да се запази непрекъснатостта на стопанската дейност по време на епидемичния взрив от COVID-19 и след това. Предвид ограничения размер на ресурсите, основният отговор би бил целенасочени мерки от националните бюджети на държавите членки. Правилата на ЕС за държавната помощ дават възможност на държавите членки да предприемат бързи и ефективни действия за подпомагане на гражданите и предприятията, които са изправени пред икономически трудности вследствие на епидемичния взрив от COVID-19.

## **6. Цели и политика на ръководството по отношение на риска, свързан с финансовите инструменти на дружеството**

Дружеството е изложено на различни видове рискове по отношение на финансовите си инструменти. За повече информация относно финансовите активи и пасиви по категории на Дружеството вижте пояснение 28. Най-значимите финансови рискове, на които е изложено Дружеството са валутен, кредитен, ликвиден риск и оперативен риск.

Управлението на риска на Дружеството се осъществява от централната администрация на Дружеството в сътрудничество със съвета на директорите. Приоритет на ръководството е да осигури краткосрочните и средносрочни парични потоци.

Най-съществените финансови рискове, на които е изложено Дружеството, са описани по-долу.

### **Анализ на пазарния риск**

Дружеството е изложено на пазарен риск и по-конкретно на риск от промени във валутния курс, както и риск от промяната на конкретни цени, което се дължи на оперативната и финансова дейност на Дружеството.

### **Валутен риск**

Дружеството е изложено на валутен риск при покупки и продажби във валута, различна от функционалната валута на Дружеството. Разчетната единица на международните сметки е в „Специално право на тираж“ (СПТ - разчетна единица на Международния валутен фонд) съгласно чл. 7 от Конституцията, използвана в Конвенцията и другите актове на Всемирния Пощенски Съюз, която се променя ежедневно. Покупките и продажбите на валута са в щатски долари и евро. Начисленията на приходите и разходите се извършва по точно определен курс (ежедневния курс) на СПТ към еврото. Транзакциите се извършват чрез превръщане на функционалната валута СПТ във валутен курс към USD или EUR, обявен от МВФ в деня на плащането.

Експозицията на дружеството към валутен риск е както следва:

Излагане на краткосрочен риск:	Специални права на тираж	
	2020	2019
	хил. лв.	хил. лв.
Финансови активи	36,560	45,048
Финансови пасиви	(24,736)	(25,258)
<b>Нетна експозиция</b>	<b>11,824</b>	<b>19,790</b>

Следните значими валутни курсове са приложими през периода:

	Среден курс за периода		Курс към датата на отчета	
	20	2019	2020	2019
	20			
Специални права на тираж	2.4	2.41	2.32	2.42

### Лихвен риск

Към 31 декември 2020 г. Дружеството е изложено на риск от промяна на пазарните лихвени проценти във връзка със задълженията си по банков овърдрафт, който е с променлив лихвен процент, но лихвеният риск се счита за несъществен тъй като плаващият лихвен процент, който е компонент на определения лихвен процент по овърдрафта е с несъществен размер. Всички други финансови активи и пасиви на Дружеството са с фиксирани лихвени проценти.

### Кредитен риск

Кредитният риск представлява рискът даден контрагент да не заплати задължението си към Дружеството. Дружеството е изложено на този риск във връзка с различни финансови инструменти, като напр. при възникване на вземания от клиенти, депозиране на средства, и други. Излагането на Дружеството на кредитен риск е ограничено до размера на балансовата стойност на финансовите активи, признати в края на отчетния период (вижте пояснение 28).

Максималната кредитна експозиция към датата на отчета за финансовите активи от категорията „търговски и други вземания“ на дружеството, по географски райони е както следва:

	2020	2019
	ХИЛ. ЛВ.	ХИЛ. ЛВ.
В страната	10,966	12,517
В чужбина	36,560	45,048
	<u>47,526</u>	<u>57,565</u>

Експозицията към кредитен риск е в резултат на индивидуалните характеристики на отделните клиенти. Тази експозиция също така може да зависи от риск от неплащане, присъщ за индустрията или за вътрешния пазар, на който Дружеството извършва дейността си.

Промените в обезценката на търговските и другите вземания през годината са както следва:

	2020	2019
	ХИЛ. ЛВ.	ХИЛ. ЛВ.
Обезценка на 1 януари	1,654	1,731
Възстановена обезценка	(36)	(94)
Отписани несъбираеми вземания	(2)	(64)
Обезценка, отчетена през годината	-	81
Обезценка към 31 декември	<u>1,616</u>	<u>1,654</u>

### Ликвиден риск

Ликвидният риск представлява рискът Дружеството да не може да погаси своите задължения. Дружеството посреща нуждите си от ликвидни средства, като внимателно следи плащанията по погасителните планове на дългосрочните финансови задължения, както и входящите и изходящи парични потоци, възникващи в хода на оперативната дейност.

Към 31 декември 2020 г. падежите на договорните задължения на Дружеството (съдържащи лихвени плащания, където е приложимо) са обобщени, както следва:

31 декември 2020 г.	2021 г.	2022 г.	2023 г.	2024 г.	2025 г.	2026 г.	Общо
	ХИЛ. ЛВ.	ХИЛ. ЛВ.	ХИЛ.ЛВ.	ХИЛ. ЛВ.	ХИЛ. ЛВ.	ХИЛ. ЛВ.	ХИЛ. ЛВ.
Банкови заеми	1,750	11,654	3,151	3,103	2,016	1,476	22,924
Задължения по лизингови договори	506	506	707	-	-	-	1,722
Търговски и други задължения	107,910	-	-	-	-	-	107,910
<b>Общо</b>	<u>110,166</u>	<u>12,160</u>	<u>3,858</u>	<u>3,103</u>	<u>2,016</u>	<u>1,476</u>	<u>132,556</u>
31 декември 2019 г.	2020 г.	2021 г.	2022 г.	2023 г.	2024 г.	2025 г.	Общо
	ХИЛ. ЛВ.	ХИЛ. ЛВ.	ХИЛ.ЛВ.	ХИЛ. ЛВ.	ХИЛ. ЛВ.	ХИЛ. ЛВ.	ХИЛ. ЛВ.
Банкови заеми	1,328	3,302	11,654	3,151	3,103	2,016	24,554
Задължения по лизингови договори	506	506	506	707	-	-	2,225

Търговски и други задължения	104,680	-	-	-	-	-	104,680
<b>Общо</b>	<b>106,514</b>	<b>3,808</b>	<b>12,160</b>	<b>3,858</b>	<b>3,103</b>	<b>2,016</b>	<b>131,459</b>

**Оперативен риск**

Оперативен риск е рискът от преки или косвени загуби, произтичащи от широк кръг от причини, свързани с процесите, персонала, технологиите и инфраструктурата на Дружеството, както и от външни фактори, различни от кредитни, пазарни и ликвидни рискове, като например тези, произтичащи от правни и регулаторни изисквания и общоприети стандарти на корпоративно поведение. Оперативни рискове възникват от всички дейности на Дружеството.

Целта на Дружеството е да се управлява оперативния риск, така че да се балансира между избягването на финансови загуби и увреждане на репутацията на Дружеството, и цялостната ефективност на разходите.

Основната отговорност за разработване и прилагане на контроли за оперативния риск се възлага на висшето ръководство. Тази отговорност се подпомага от развитието на общи стандарти за Дружеството за управление на оперативния риск в следните области:

- изисквания за подходящо разпределение на задълженията, включително и независимо оторизиране на сделки
- изисквания за равняване и мониторинг на сделките
- съответствие с регулаторните и други правни изисквания
- документация за контрол и процедури
- изисквания за периодична оценка на оперативните рискове и адекватността на контролите и процедурите за справяне с идентифицираните рискове
- изисквания за докладване на оперативни загуби и предложените коригиращи действия
- развитие на аварийни планове
- обучение и професионално развитие
- етични и бизнес стандарти
- намаляване на риска, включително застраховка, когато това е ефективно.

Съответствието със стандартите на Дружеството е подкрепено от програма за периодични прегледи, предприети от вътрешния контрол и контрол осъществяван от принципала – Министерството на транспорта, информационните технологии и съобщенията. Резултатите от осъществения контрол се обсъждат с управлението на бизнес звеното, към което се отнасят, с резюмета, представени на висшия ръководен състав на Дружеството.

## 7. Вероятно бъдещо развитие на предприятието

На първо място, дружеството следва визията на ролята си на основен довереник на населението, особено в малките населени места. В съответствие с основния предмет на дейност, Дружеството се стреми да бъде:

„Динамичен, пазарно ориентиран и доверен партньор, който да бъде първи избор на потребителите на националния пазар при доставката на пощенски услуги, информация, стоки и финансови средства.“

„Български пощи“ ЕАД има мисия „Да предоставя на потребителите – граждани, бизнес и държавни институции в България и на международните си партньори, пощенски, търговски, финансови и информационни услуги с високо качество, сигурност и иновативност.“

При осъществяване на дейността, Дружеството се ръководи от следните ценности:

- **Фокус върху клиента**, като движещата сила на нашата дейност и основна причина за съществуването ни;
- **Мотивирани служители**, защото от тях зависи качеството на предлаганите услуги и удовлетвореността на клиента;
- **Иновативност**, защото се стремим да бъдем в крак с промените в заобикалящата ни среда;

**Доверие**, защото искаме да запазим и разширим позициите си сред настоящите и да привлечем нови клиенти.

Дейността на дружеството е опосредствана и в бъдеще от следните стратегически цели:

### **Стратегическа цел 1: Организационно и финансово укрепване**

Тази стратегическа цел е насочена към усъвършенстване на управленската структура на „Български пощи“ ЕАД и стабилизиране на финансовото състояние, с прилагане на редица мерки за подобряването на финансовите показатели на дружеството, с цел модернизация и устойчиво развитие.

Тя ще бъде постигната чрез развитието и предлагането на нови услуги, пакети от услуги и политика за отстъпки, след изготвяне на подробни анализи, и концепции за развитие на различни аспекти и услуги от дейността на дружеството (маркетингови, търговски, развитие на пощенската мрежа, собствеността и др.).

## **Стратегическа цел 2: Конкурентен растеж**

Смяната на намеренията от догонващ досега растеж към конкурентен такъв се изразява в:

- Защита на основния бизнес – пощенски услуги и развитие на иновативни услуги: определяне на правилно портфолио от услуги, посредством осъвременяване и усъвършенстване на предлаганите услуги чрез добавяне на нови характеристики и внедряване на нови услуги.
- Постигане на ефективност и пазарен растеж, чрез по-голяма степен на интегриране на дейностите: ефективност и ефикасност на процесите на всички нива, синхрон при използването на съвременните технологии за разработването на нови услуги, отговарящи на пазарните изисквания и потребностите на населението.
- Повишаване на качеството на услугата, надеждността и ефикасността на пощенската мрежа: гарантиране на качеството на вътрешните и международните услуги при спазване на изискванията за сигурност и улесняване на митническите процеси – внедряване на иновативни решения като колетни шкафове, автоматични пощенски станции, роботика при сортиране на колети и др.

## **Стратегическа цел 3: Ориентация към клиента**

- Възприемане на активен подход за комуникация с клиента: определяне на правилния комплекс от традиционни и съвременни комуникационни канали, с цел да се популяризират продуктите на „Български пощи“ ЕАД и да се получи обратна връзка от клиента.
- Постигане на висока степен на удовлетвореност на клиента: високо качество на услугите и обслужването, като основа за задържане на съществуващите клиенти и разширяване на потребителската база.

С цел подобряване качеството и бързината на обслужване на клиентите при предоставяне на услугите, се предвижда: Интегриране на софтуерните продукти за работа на гише и комплексно идентифициране на потребителя; съблюдаване на сроковете, определени от КРС за разглеждане и отговор на постъпили рекламации за вътрешни и международни пощенски услуги.

- Разработване на цялостно търговско предложение за клиентите: предоставяне на широк набор от услуги на „едно място“ с цел осигуряване на удобство и спестяване на време и разходи.
- Развитие на комплекс от канали за продажба: осигуряване на удобство за клиента, чрез комплекс от физически и онлайн продажбени канали.

**Стратегическа цел 4: Служителите – ключов ресурс за развитие на дружеството**

Това безспорно е най-важната цел, способстваща за успеха на дружеството.

Предвиждат се следните направления за осъществяването ѝ:

- Повишаване на квалификацията и професионалните компетенции на служителите, за подобряване на качество на изпълнение на служебните задължения.
- Осигуряване на качествен подбор на кадри и създаване на условия за кариерно развитие: постигане на съответствие между професионални умения и изискванията на конкретните работни позиции.
- Повишаване на мотивацията на служителите: постигане на висока ангажираност на служителите към работния процес – развитие на собствен учебен център, провеждане на дни на отворени врати за студенти.
- Насърчаване на работата в екип и подобряване на вътрешните комуникации: подобряване на сътрудничество между структурните звена и насърчаване на свободния и ефективен/конструктивен диалог между тях.
- Оптимизиране на структурата и броя на персонала: определяне на броя на служителите, необходими за ефективното и оптимално функциониране на организацията.
- Насърчаване на конструктивен социален диалог: гарантиране на прозрачна и отговорна трансформация на „Български пощи“ ЕАД с оглед на новите пазарни условия и защита на интересите на заинтересованите лица.

**Стратегическа цел 5: Отговорно дружество**

„Български пощи“ ЕАД, от встъпването си в членство през 1879 г. във Всемирния пощенски съюз, е отговорен участник в световната пощенска мрежа. Някои от предизвикателствата на сегашното време налагат предприемане на мерки за:

- Гарантиране устойчивост на универсалната пощенска услуга: достъп на потребителите до съвременна универсалната пощенска услуга, с подобаващо качество, при отчитане на законовите разпоредби.
- Развитие на услуги със социална насоченост: допълване на продуктовото портфолио с услуги, които отговарят на новите социални потребности и се опират на териториалния обхват на пощенска мрежа, както и повишаване на ефективността на съществуващите такива.

- Засилване на сътрудничеството с държавните институции и международните партньори: ефективно управление на връзките с различните организации по посока устойчивото развитие на дружеството и сектора.
- Ангажираност към опазването на околната среда: въвеждане на добри практики за намаляване на ефекта върху околната среда – участие в зелени инициативи, електромобилност, внедряване на нови енергийни източници.

Дружеството си поставя стопански цели, които включват оптимизация на дейностите, повишаване на качеството и ефективността с ценното участие на служителите за подобряване на конкурентноспособността, постигане на увеличение на приходите и оптимизиране на разходите.

## **8. Информация по реда на чл. 247 от Търговския закон**

Към 31 декември 2020 г. дружеството не притежава собствени акции, не е придобивало и /или прехвърляло собствени акции.

Членовете на Съвета на директорите не притежават акции на дружеството и през 2020 година не са извършвани сделки с акции на дружеството.

Считано от 03.02.2021 г. организацията и управлението на дейността се осъществява от Съвет на директорите в състав от пет члена, както следва:

- Красимир Димитров Крачунов – Председател, независим член;
- Инж. Емилия Димитрова Фачева – Заместник-председател, член, представител на държавата;
- Деян Стоянов Дънешки – член, представител на държавата и Главен изпълнителен директор;
- Валентин Бонев Асенов – член, представител на държавата;
- Бисер Здравков Христов – независим член.

## **9. Събития след края на отчетния период**

Не са възникнали коригиращи или некоригиращи събития между датата на финансовия отчет и датата на одобрението му за публикуване, с изключение на следните некоригиращи събития:

След края на отчетния период продължава разпространението на новия коронавирус Covid-19 и в световен мащаб продължават затрудненията в дейността на цели икономически

отрасли. Във връзка с продължаващата световна пандемия от Covid-19, с Решение на Министерски съвет от 26 май 2021 г. беше удължен срокът на извънредната епидемична обстановка в България до 31 юли 2021 г. Вероятно част от ограничителните мерки ще останат валидни през цялата година и това няма да позволи да се работи на пълни капацитети. Остават много неизвестни за да може да се определи колко време ще отнеме на Дружеството да се върне към нормалните темпове на работа и нивата от преди пандемията от Covid-19. Тъй като ситуацията и предприетите мерки от държавните власти в страната и чужбина са изключително динамични и непредвидими, ръководството на Дружеството не е в състояние с точност да оцени влиянието на коронавируса пандемията върху бъдещото финансово състояние и резултатите от дейността му, но счита, че въздействието ще продължава да има негативен ефект върху дейността на Дружеството и неговите приходи. Това от своя страна би могло да доведе до промяна в балансовите стойности на активите на Дружеството, които в индивидуалния финансов отчет са определени при извършването на редица преценки и допускания от страна на ръководството и отчитане на най-надеждната налична информация към датата на приблизителните оценки.

През януари 2021 г. Дружеството получи 2,211 хил. лв. от компенсацията по мярка 60/40 касаеща одобрено финансиране за декември 2020 г.

През февруари 2021 г. беше освободен като член на Съвета на директорите Никола Ангелов Шерлетов и бяха назначени допълнителни членове в съответствие с изискванията на Закона за публичните предприятия. Считано от 03.02.2021 г. организацията и управлението на дейността се осъществява от Съвет на директорите в състав от пет члена, както следва:

- Красимир Димитров Крачунов – Председател, независим член;
- Инж. Емилия Димитрова Фачева – Заместник-председател, член, представител на държавата;
- Деян Стоянов Дънешки – член, представител на държавата и Главен изпълнителен директор;
- Валентин Бонев Асенов – член, представител на държавата;
- Бисер Здравков Христов – независим член.

## **10. НЕФИНАНСОВА ДЕКЛАРАЦИЯ на „Български пощи“ ЕАД за 2020 г. съгласно изискванията на чл.48 от Закона за счетоводството**

Настоящата Нефинансова декларация е изготвена в съответствията с изискванията на чл. 48 от Закона за счетоводството и включва описание на политиките по отношение дейността на дружеството в областта на екологията, социалните въпроси, служителите, антикорупцията и правата на човека.

При изготвянето на нефинансовата декларация ръководството се придържа към подход, който най-пълно да отговаря на мисията на дружеството и виждането ни за решаване на екологичните и социални въпроси, отчитайки спецификата на дейността на Български пощи ЕАД.

***1. Кратко описание на бизнес модела на предприятието – цел, стратегия, организационна структура, инфраструктура, продукти, следвани политики по отношение на основните и спомагателните дейности на предприятието и други.***

Едноличното акционерно дружество "Български пощи" ЕАД е със 100 % държавно участие в капитала и е регистрирано в Република България. Вписано е в Агенция по вписванията – Търговски регистър и регистър на юридическите лица с нестопанска цел, с ЕИК 121396123. Дружеството е създадено и се управлява съобразно изискванията на Търговския закон и действащите в страната нормативни актове.

Основната дейност на дружеството включва:

Изграждане, използване и поддържане на националната пощенска мрежа; предоставяне на вътрешни и международни пощенски и куриерски услуги; парично-преводна и разплащателна дейност по ЗПУ; отпечатване и разпространение на пощенски марки и документални книги под контрол; отпечатване на ценни книжа, съобразно лиценз получен от Министерството на финансите; разпространение на печатни издания; информационни услуги, представителство и посредничество на български и чуждестранни лица; търговска, маркетингова, инженерингова и производствена дейност за пощенските съобщения; обмяна на валута, други дейности, незабранени със закон.

Към 31 декември 2020 г. акционерният капитал на Дружеството е в размер на 4 722 381 лв., разпределен в 4,722,381 броя обикновени акции (2019 г.: 4,722,381) с номинал 1 лв. Акциите на дружеството са обикновени, поименни, непривилегирани, с право на глас. Всички обикновени акции са изцяло платени. Всяка една акция дава право на един глас, право на дивидент и на ликвидационен дял в имуществото на дружеството. Едноличен акционер на капитала на Български пощи ЕАД е българската държава чрез Министерство на транспорта, информационните технологии и съобщенията.

1. Издадените от Комисия за регулиране на съобщенията разрешения за извършване на пощенски услуги:
  - Индивидуална лицензия за извършване на универсалната пощенска услуга на цялата територия на Република България

- Индивидуална лицензия за извършване на пощенски парични преводи;
  - Удостоверение за извършване на неуниверсални пощенски услуги.
2. Наредба за пенсиите и осигурителния стаж – за възлагане на услугата по изплащане на пенсии на правоимащите лица;
  3. Постановление № 113 от 28 май 2020 г. за възлагане на „Български пощи“ ЕАД да извършва услуга от общ икономически интерес по разпространение на периодични печатни издания (вестници и списания) с отстъпки на едро и дребно, директно или на абонаментна основа, на територията на Република България;
  4. На 01.07.2016 влиза в сила Инструкцията за взаимодействие между Агенция „Митници“ и „Български пощи“ ЕАД, съгласно която лицензираният пощенски оператор на универсалната пощенска услуга може да представлява получателите на пратки пред митническите органи („Митническо представителство“). За целите на декларирването „Български пощи“ ЕАД е косвен представител.
  5. Дружеството притежава лиценз № 10769/12.01.2017 г. за превоз на товари, издаден на основание чл. 7 от Закона за автомобилните превози и чл. 10 ал. 1 от Наредба № 33 от 1989 година за обществен превоз на пътници и товари.
  6. „Български пощи“ ЕАД е администратор на лични данни по смисъла на чл. 4, пар. 7 от ОРЗД и обработва законосъобразно лични данни на основание чл. 6, т. 1, б. „а“, „б“, „в“ и „д“ от ОРЗД.
  7. Дружеството е включено в „Списък на одобрените регулирани агенти в Република България, вписани в Базата данни, относно сигурността на веригата за доставки“, под № BG/RA/00008-01.
  8. „Български пощи“ ЕАД е регистрирано по Закона за туризма, като туристически агент и притежава удостоверение за извършване на туристическа дейност от Министерството на икономиката, енергетиката и туризма. Действието на регистрацията и удостоверението за регистрация е безсрочно.
  9. Сертификати:
    - Удостоверяващ, че „Български пощи“ ЕАД е внедрило и прилага Система за управление на качеството в съответствие с изискванията на стандарт ISO 9001:2015
    - Удостоверяващ, че дружеството е внедрило и прилага Система за управление на информационната сигурност в съответствие с изискванията на стандарт ISO/IEC 27001:2013

Въз основа на така определените дейности визията на „Български пощи ЕАД“ предвижда:

„Да бъдем доверен партньор и първи избор на потребителите на националния пазар при доставката на пощенски услуги, информация, стоки и финансови средства.“

Визията надхвърля традиционния възглед за пощенския сектор, като „Български пощи“ ЕАД се разглеждат с извършваните дейности в един по-широк бизнес-обхват. Това показва и стремежът на дружеството, в ерата на електронната търговия и дигитализацията на пазара, едновременно с предлагането на пощенски услуги, да развива и нови услуги.

Мисия: В съответствие с основния предмет на дейност на дружеството и възложените от държавата дейности, мисията на „Български пощи“ ЕАД е дефинирана по следния начин:

„Да предлагаме на гражданите, бизнеса, държавните институции в България и на международните си партньори висококачествени, надеждни и иновативни услуги, както в областта на пощенските услуги, така и във връзка с доставката на информация, стоки и финансови средства.“

## ***II. Описание на политиките, които предприятието е приело по отношение на екологичните и социалните въпроси и борбата с корупцията.***

### ***2.1. Политика по отношение на екологични въпроси***

#### Политика по околна среда

#### Влияние на транспорта върху околната среда

За изпълнение на логистичните процеси и превозване на пощенските пратки в страната се използва само автомобилен транспорт. През 2018 г. дружеството чрез финансов лизинг придоби нови 107 броя технологични автомобили, отговарящи на стандартите за изгорели емисии ЕВРО 6, за движението им по утвърдените вътрешно регионални и междурегионални разписания. Попълнението с новите МПС изпълни плановата политика за обновяване автопарка с 25% и подмяна на амортизираните автомобили.

През 2020 г. са планирани средства за допълнително обновяване на автомобилния парк, чрез покупка на леки, лекотоварни и тежкотоварни автомобили.

В перспективите на „Български пощи“ ЕАД е залегнала основа за осъществяване на иновативни дейности по функционирането на зелен транспорт с екологични превозни средства. В тази връзка, Дружеството непрестанно търси решения за въвеждане в експлоатация на електрически превозни средства, за обслужване на клиентите в градска среда с нулевите емисии от изгорели газове, с максимална грижа за околната среда и пониски експлоатационни разходи. В политиката на „Български пощи“ ЕАД е предвидена стратегия за внедряване на ЕПС за обезпечаване на процесите посредством използване на екологични пътни превозни средства..

#### Влияние върху околната среда на замърсяващи вещества

„Български пощи“ ЕАД има отговорност към опазване живота и здравето на хората, опазване на съоръженията и имуществото на дружеството и опазване на околната среда, чрез предотвратяване на опасно и трайно замърсяване и големи аварии с опасни вещества. Безопасността е основен приоритет при извършване на всички дейности. Като задължен оператор Български пощи ЕАД има отговорността да предоставя качествена услуга на своите клиенти и да осигури устойчиво развитие на дейността си чрез балансиране на екологичния подход със социалните и икономически фактори. Изпълнението на нормативните и доброволно възприети изисквания по опазване на околната среда, както за минало, така и за следващ период, са изведени като приоритетна задача за ръководството на дружеството.

## **2.2. Политика по отношение на социалните въпроси и въпроси, свързани със служителите.**

### Здраве и безопасност на труда

В БП ЕАД се спазват и прилагат законовите и подзаконовите нормативни актове в областта на осигуряване на здравословни и безопасни условия на труд, превенция и намаляване на рисковете на работната среда с цел повишаване качеството на работа.

В дружеството ежегодно се разработва и утвърждава Програма за здравословни и безопасни условия на труд на работещите, включваща дейности и задачи, обезпечавани с инвестиционната програма и с подобряване на факторите на работната среда и технологичния процес в обектите на БП ЕАД.

Ежегодно се провеждат обучения на длъжностните лица по БЗР, членовете на КУТ и ГУТ, на длъжностните лица, които ръководят трудовите процеси и на провеждащите инструктажи по безопасност и здраве при работа.

Регулярно се провеждат първоначален, периодичен и при необходимост извънреден инструктаж по БЗР на работниците и служителите.

Определени са работни места за трудоустроени работници и служители с трайно намалена работоспособност.

Работниците и служителите, заемащи длъжности по утвърден списък, са застраховани за риск „Трудова злополука“.

Осигурени са лични предпазни средства и работно облекло на служителите от съответните звена, съобразно функционалните задължения – по утвърден списък на длъжностите.

Дружеството има сключен договор със „Служба по трудова медицина“, с която съвместно се осъществяват всички дейности по БЗР и изготвят всички необходими документи за оценка на риска мониторинг и анализ на трудовите злополуки и разработване на мерки за предотвратяването им.

Във връзка със създалата се извънредна епидемична обстановка и разпространението на COVID-19 през 2020 г., с цел опазване здравето на служителите и клиентите на „Български пощи“ ЕАД е създадена необходимата организация за проследяване на форсмажорните обстоятелства и стриктно съблюдаване на предписанията на МЗ. Сформиран е оперативен кризисен щаб, в който са включени и директорите на регионалните структурни единици на дружеството. Разпространена е Инstrukция за действие при регистрирани случаи на COVID-19 до всички работници и служители, медицински и други оторизирани длъжностни лица в административните структури на дружеството осъществяват контрол върху здравословното състояние на служителите, осигурени са дезинфектанти за ръце и за обработка на работните площи, както и лични предпазни средства – ръкавици и маски за служителите.

### Социална отговорност

Ръководството счита, че социалните договорености за допълнителни придобивки и подпомагане на персонала, са основни характеристики на корпоративната социална

отговорност и от съществено значение за ефективното управление на човешките ресурси в дружеството.

В дружеството има сключен Колективен трудов договор (КТД) за периода 2020 – 2022 г., в който са договорени и се осигуряват от работодателя социални придобивки за работещите, като:

- осигуряване на ваучери за храна;
- изплащане на парични помощи във връзка с болнично и извънболнично лечение, за новородено дете или осиновено дете до 2 /две/ годишна възраст, за наследници на починали работници и служители, помощи на работници и служители за понесени имуществени вреди вследствие на пожари, наводнения, земетресения и други природни бедствия, парични помощи при специфични /особени, индивидуални/ случаи;
- лични предпазни средства /ЛПС/, в т.ч. специално работно облекло /СРО/;
- тонизиращи и ободряващи напитки /кафе, чай/ и минерална вода за работници и служители, заемащи определени длъжност по утвърден списък;

През 2020 г. на персонала са предоставени еднократно допълнителни ваучери за частично финансово подпомагане във връзка с епидемична обстановка.

Средствата за социални разходи и техният размер се договарят ежегодно в Съвет за социално сътрудничество (ССС), като същите са неразделна част от Годишната политика по доходите.

### Детски труд

Политиката на Български пощи ЕАД изключва използване на детски труд. Тази политика е в съответствие с Кодекса на труда и Закона за закрила на детето и други приложими нормативни изисквания.

### Насилствен и принудителен труд, свобода на сдружаване

Работниците и служителите в Български пощи ЕАД работят доброволно. Работодателят при наемане на работниците и служителите предоставя в едно с трудовия договор и длъжностна характеристика, която регламентира правата и задълженията на лицето.

Съгласно „Правилник за вътрешния трудов ред“ работниците и служителите имат право на синдикално сдружаване.

### Дискриминация

Равнопоставеност при наемане или прекратяване на трудов договор при заплащането, при достъпа до обучение, кариерно израстване и др. Дружеството не допуска пряка или непряка дискриминация основана на пол, раса, национален и социален произход, народност, религия, увреждания, сексуална ориентация, имуществено състояние, семейно положение, образование, политическа принадлежност, членство в синдикат или на всякакви други принципи, които могат да доведат до дискриминация.

Съгласно Етичния кодекс, Правилника за вътрешния трудов ред (ПВТР) и КТД на Български пощи ЕАД, работниците и служителите при изпълнение на служебните си задължения са длъжни да зачитат правата и достойнството на личността и да не допускат проява на дискриминация спрямо колегите си, обслужваните клиенти – физически и юридически лица и спрямо доставчиците на стоки и услуги.

Български пощи ЕАД не поставя в обявите си за работа изискване за полова принадлежност, а също и при провеждане на събеседванията не пренебрегва кандидати по тази причина. Личностните, професионалните качества и образованието в съответствие с изискванията за длъжността, са водещи при техния подбор.

Спазен е принципът на равнопоставеност на мъжете и жените при назначаването им на ръководни позиции в дружеството.

#### СТРУКТУРА НА ПЕРСОНАЛА ПО ПОЛ /средносписъчен персонал за 2020 г./

Общ брой персонал:	8 437 ср.сп.бр.
-от които: мъже;	1 471 ср.сп.бр.
-жени	6 966 ср.сп.бр.
Персонал на ръководни позиции:	185 ср.сп.бр.
-от които: мъже;	86 ср.сп.бр.
-жени	99 ср.сп.бр.

#### Заплащане и професионално развитие

Не се допускат различия в заплащането по възраст и пол. Заплатите се определят от вида длъжност, като е осигурено достойно и съответстващо за положениа труд, възнаграждение, спрямо икономическите и финансови възможности на дружеството.

Ръководителите се отнасят достойно и с уважение към целия персонал. Дисциплинарните практики са уточнени в Правилника за вътрешния трудов ред.

#### Развитие и мотивиране на персонала

В съответствие с КТД, работодателят осигурява условия за поддържане и повишаване на професионалната квалификация. Ежегодно се утвърждава Годишен план за повишаване на квалификацията на работниците и служителите, изготвен след обобщаване на заявките от структурните единици, съобразен с потребностите и с финансовите параметри на бюджета на Дружеството. С цел повишаване на мотивацията за постигане на по-добри резултати и подобряване нивото на обслужване, през 2020 г. е разработена вътрешна онлайн платформа за подготовка на служителите.

### 2.3. Въпроси, свързани с борбата с корупцията

Български пощи ЕАД спазва и насърчава прилагането на действащото законодателство относно борбата с корупцията и подкупите. Дружеството осъществява така дейността си, че да се гарантира прилагане на съответните законови норми, като не създава условия, благоприятстващи корупцията и всякакви форми на незаконосъобразни действия. Толерира се спазването на етични норми на поведение, недопускащо прояви на корупция. Не се допуска служителите да бъдат поставени в някаква форма на финансова зависимост или в друга обвързаност от външни лица или организации, както и да искат или да приемат подаръци, услуги, пари или други облаги, които могат да повлияят на изпълнението на служебните им задължения и които биха могли да се възприемат като награда за извършване на работа, която влиза в служебните им задължения.

Български пощи ЕАД не толерира каквато и да е форма на подкуп или корупция, като дружеството се следи за всякакви форми на действия, които биха могли да бъдат възприети като активен или пасивен подкуп. Политиката е приложима за всички видове корупционни практики, в това число, но не само:

- Активен подкуп - даване, обещаване или предлагане на подкуп;
- Пасивен подкуп - искане, съгласяване за получаване или приемане на подкуп;

Подкуп на обществен или държавен служител;

- Неоснователно обогатяване- злоупотреба с активи на дружеството;

Нерегламентирано лично ползване на блага и активи.

Всеки служител на дружеството, който е станал обект на корупционно действие или узнае, или има основателно съмнение за корупционни практики в дружеството, може да съобщи за това, като се обърне към прекия си ръководител, директора на съответната дирекция или изпълнителния директор на дружеството.

Служителите могат да отправят своя сигнал писмено, по електронна поща и/ или да поискат изслушване по казус.

Политиката на Дружеството е консервативна по отношение на своите бизнес партньори, като при осъществяване на своите контакти с тях изисква от служителите си внимателна преценка на етичното поведение и надеждността на всеки един бизнес партньор.

## 11. ДЕКЛАРАЦИЯ ЗА КОРПОРАТИВНО УПРАВЛЕНИЕ съгласно чл. 100н, ал. 8 от ЗППЦК на „БЪЛГАРСКИ ПОЩИ“ ЕАД за 2020 г.

**I. Информация относно спазване по целесъобразност на: (а) Националния кодекс за корпоративно управление или (б) друг кодекс за корпоративно управление, както и информация относно практиките на корпоративно управление, които се прилагат от Дружеството в допълнение на кодекса по буква (а) или (б)**

**II. Обяснение от страна на Дружеството кои части на кодекса за корпоративно управление по т. 1, буква (а) или (б) не спазва и какви са основанията за това, съответно когато не се позовава на никое от правилата на кодекса за корпоративно управление - основания за това**

През 2020 г. „Български пощи“ ЕАД не е прилагало създадения през октомври 2007 г., с последващи изменения през 2012 г. и 2016 г., Национален кодекс за корпоративно

управление /НККУ/, одобрен от заместник-председателя на Комисията за финансов надзор или друг кодекс дза корпоративно управление или друг аналогичен кодекс. През 2020 г. „Български пощи“ ЕАД осъществява дейността си при стриктно спазване на съответните нормативни изисквания, вътрешните правила в дружеството и поетите договорни задължения. Предвид предмета на дейност на дружеството, подробно описан по партидата в Търговския регистър и регистъра на юридическите лица с нестопанска цел към Агенцията по вписванията, през 2020 г. за „Български пощи“ ЕАД не е възникнало нормативно установено задължение да прилага разпоредбите на чл. 100н от Закона за публичното предлагане на ценни книжа, тъй като подобно задължение не се е съдържало в действащата тогава нормативна уредба. През този период публикуваният в ДВ, бр. 79 от 08.10.2019 г. нов Закон за публичните предприятия съдържа единствено и само препратка за публикуването на финансова и нефинансова информация за предприятието към правилника за прилагането на закона, одобрен с ПМС № 85 от 30.04.2020 г., обн. в ДВ, бр. 40/05.05.2020 г. в сила от 05.05.2020 г.

### **III. Описание на основните характеристики на системите за вътрешен контрол и управление на риска на емитента във връзка с процеса на финансово отчитане**

Финансовото управление и контрол в Дружеството се осъществява чрез система за финансово управление и контрол, включваща политики и процедури, въведени от ръководството, за да се осигури разумна увереност, че целите на дружеството ще бъдат постигнати чрез съответствие със законодателството, вътрешните актове и договори, надеждност и всеобхватност на финансовата и оперативната информация, икономичност, ефективност и ефикасност, опазване на активите и информацията, предотвратяване и разкриване на измами и нередности, както и предприемане на последващи действия.

„Система за финансово управление и контрол в „Български пощи“ ЕАД“, действаща през 2020 г., очертава управленската отговорност; цели; принципи и елементи на финансовото управление и контрол, като са регламентирани следните процедури: Основна процедура „Поемане на задължение“; Процедури за разрешаване, одобряване и оторизиране; процедури за пълно, вярно, точно и своевременно осчетоводяване на всички операции; процедури за наблюдение; антикорупционни процедури; предварителен контрол по отношение на цялостната финансова дейност; система за двоен подпис; правила за достъп до активи и информация; процедури по документиране, архивиране и съхраняване на информация; комуникация и мониторинг.

Ръководството на Дружеството осъществява всяко свое действие, спазвайки принципите за добро финансово управление, законосъобразност и прозрачност, като отговаря за действията, регламентирани в чл. 7 от ЗФУКПС.

В Дружеството се прилага системата за двоен подпис, съгласно която всички документи, свързани с поемането на финансово задължение и извършване на всеки разход, независимо от размера му, се подписват от изпълнителния директор /или упълномощено от него лице/ и главен счетоводител.

В Дружеството се осъществява предварителен контрол по отношение на цялостната финансова дейност. Предварителният контрол като превантивна дейност, се извършва постоянно, обхваща цялостната дейност на „Български пощи“ ЕАД и следи за законосъобразността на всички документи и действия, с цел да се предостави разумна увереност на ръководството за съответствие на решенията или действията с приложимото законодателство.

В „Система за финансово управление и контрол в „Български пощи“ ЕАД“, действаща към 2020 г., е разписана основна процедура „Поемане на задължение“, в която са регламентирани действията/проверките, влизащи в обхвата на предварителния контрол. Други вътрешни документи, регламентиращи извършването на предварителен контрол са: Вътрешните правила за разход на парични средства с граници на пълномощия /лимита/ и Вътрешните правила за планиране, възлагане и контрол на обществени, смесени и частни поръчки в „Български пощи“ ЕАД. В същите документи се регламентира и извършването на текущ контрол.

Условията за вярно и честно представяне на финансовото състояние, финансовите резултати от дейността и паричните потоци на Дружеството във финансовите отчети, се осигуряват чрез Счетоводна политика, изградена въз основа на Закона за счетоводството, Международните счетоводни стандарти и приложимата към счетоводната дейност нормативна уредба.

С оглед създаване на условия за редовен и систематичен преглед на процеса по управление на риска, в Дружеството през 2020 г. действа Интегрирана стратегия за управление на риска, в която са регламентирани етапи, през които преминава документирането на риска, както и допълването на риск - досието с предприети действия за минимизиране на риска.

С оглед минимизиране на риска и увеличаването на вероятността от постигането на дефинираните цели, са въведени контроли, прилагани се във всички процеси и нива в дружеството. Предвидените в „Система за финансово управление и контрол в „Български пощи“ ЕАД, действаща през 2020 г., процедури за разрешаване, одобряване и оторизиране, като превантивни контролни дейности, целят именно минимизиране на риска.

В дружеството са изградени и функционират контролни дейности, включващи вътрешни правила/процедури, в които е описан начинът за провеждане на основните финансови процеси по планиране, изразходване и контролиране на средствата, регламентирани са етапите, необходимата информация и документи, които служат при поемане на задължение или извършване на разход.

Целеполагането в Дружеството е отразено в Стратегия на „Български пощи“ ЕАД; Бизнес програма на „Български пощи“ ЕАД; Бизнес план, които са съобразени с национални и европейски стратегически документи: Друг документ, обвързан с целите на дружеството, е „Бизнес програма на „Български пощи“ ЕАД за периода 2021 г. – април 2023 г.

При постигането на целите на дружеството, ръководството и персонала се придържат към ценности като лична почтеност и професионална етика. В този контекст в Дружеството действа „Етичен кодекс на служителите в „Български пощи“ ЕАД“, в който са залегнали следните принципи: независимост; доверие и почтеност; поверителност и безпристрастност. В същия кодекс са регламентирани принципите на професионално поведение; конфликт на интереси; взаимоотношения с колегите; лично поведение и др.

По отношение на управленската философия, компетентност и стил на работа на ръководството, в дружеството се насърчава етичното поведение и вътрешния контрол. Осигурена е независимост на вътрешния одит, и в съответствие със Закона за вътрешния одит в публичния сектор, вътрешните одитори от „Звено за вътрешен одит“ в „Български пощи“ ЕАД имат свободен достъп до ръководството, като е възприет подход всички въпроси/проблеми по отношение на вътрешния контрол да се обсъждат в работни срещи.

С оглед осигуряване на разделение на отговорностите, отчетност и докладване, в дружеството е утвърдена схема на организационно - управленската структура, обхващаща всички дирекции и самостоятелни отдели, прилежащите им отдели/сектори, както и звената/длъжностите на пряко подчинение на Изпълнителния директор и на Съвета на директорите, като са очертани линиите на докладване. При наличие на структурни промени в дружеството, своевременно се утвърждава нова схема на организационно – управленската структура.

В контекста на регламентирането на функции и отговорности, дирекциите/самостоятелните отдели имат разработени и утвърдени процедури/ вътрешни правила/инструкции/общи условия или други вътрешни документи, регламентиращи организацията на процесите/дейностите в съответните структури. В „Правилник за вътрешния трудов ред на „Български пощи“ ЕАД“ са описани основните права и задължения на работодателя; основни права и задължения на работници и служители; основни задължения на ръководния състав; основни задължения на работниците и служителите. Важен момент са регламентираните задължения за уведомяване на работодателя, както и срокове за изпълнение на същите.

Във връзка с прогнозирането на потребността от персонал и избирането на висококвалифицирани и мотивирани служители, в Дружеството действа „Процедура за привличане на служители в „Български пощи“ ЕАД. Съгласно същата, при привличането на служители в дружеството се съблюдават нормите на: Устава на „Български пощи“ ЕАД, Правилата за работа на Съвета на директорите, Правилника за вътрешния трудов ред на „Български пощи“ ЕАД, Кодекса на труда, подзаконовите нормативни актове по прилагането му, както и други нормативни, подзаконови или вътрешни актове, приложими за дейността.

Във „Вътрешни правила за сключване на трудови договори и за водене и съхранение на трудови досиета в „Български пощи“ ЕАД“ са регламентирани: отговорни лица, водещи и съхраняващи трудовите досиета; документи, които се изискват при постъпване на работа; процедура по сключване на трудов договор; документирание на обработването; физическа защита на личните данни; организационни и технически мерки за защита.

В Български пощи ЕАД се осъществява мониторинг, прилагащ системата на ежемесечно отчитане и докладване на резултатите от дейността на дирекциите и самостоятелните отдели в дружеството, както и текущо докладване и обсъждане на възникнали проблеми.

**IV. Информация по член 10, параграф 1, букви "в", "г", "е", "з" и "и" от Директива 2004/25/ЕО на Европейския парламент и на Съвета от 21 април 2004 г. относно предложенията за поглъщане;**

Дейността на „БП“ ЕАД не попада в обхвата на изискванията на Директива 2004/25/ЕО на Европейския парламент и на Съвета от 21 април 2004 г.

**V. Състав и функциониране на административните, управителните и надзорните органи и техните комитети**

„Български пощи“ ЕАД има едностепенна система за управление. Дружеството се управлява от Съвет на директорите в тричленен състав и се представлява пред трети лица от Изпълнителния член на Съвета заедно и поотделно с председателя на Съвета на директорите.

За всички заседания на Съвета на директорите се водят протоколи, които се подписват от всички присъстващи членове, като се отбелязва как е гласувал всеки от тях по

разглежданите въпроси. Вземането на решения на Съвета на директорите е съобразно разпоредбите на Устава на Дружеството.

С членовете на Съвета на директорите са сключени договори за възлагане на управлението от Министъра на транспорта, информационните технологии и съобщенията, който упражнява правата на държавата, в които са определени техните задължения и задачи, критериите за размера на тяхното възнаграждение, задълженията им към Дружеството и основанията за освобождаване.

Принципите за формиране размера и структурата на възнагражденията, допълнителните стимули и тантиеми са определени в съответствие с действащия през 2020 г. Правилник за реда за упражняване правата на държавата в търговските дружества с държавно участие в капитала (отменен 05.05.2020 г.).

Информация относно годишния размер на получените от членовете на Съвета на директорите и от Изпълнителния директор възнаграждения е оповестена в Годишния доклад за дейността на „Български пощи“ ЕАД за отчетната 2020 г.

Членовете на Съвета на директорите не допускат реален или потенциален конфликт на интереси, спазвайки приетите процедури, регламентирани във вътрешните актове на Дружеството.

През 2020 г. не са сключвани сделки между Дружеството и членове на Съвета на директорите и/или свързани с тях лица, с изключение на начислените и изплатени през периода възнаграждения.

**VI. Описание на политиката на многообразие, прилагана по отношение на административните, управителните и надзорните органи на емитента във връзка с аспекти, като възраст, пол или образование и професионален опит, целите на тази политика на многообразие, начинът на приложението ѝ и резултатите през отчетния период.**

„Български пощи“ ЕАД полага всички усилия за осигуряването на равни възможности при назначаване и за спазване по форма и същество на целия диапазон от закони, отнасящи се до справедливи практики в работната среда и предотвратяване на дискриминация.

Дискриминацията, независимо дали се базира на раса, пол, усещане за или изразяване на полова принадлежност, цвят на кожата, убеждения, вероизповедание, национален произход, националност, гражданство, възраст, инвалидност, генетична информация, семейно положение (включително съжителства без брак и граждански съюзи, дефинирани и признати от действащото законодателство), сексуална ориентация, култура, родословие, статут на ветеран, социално-икономическо положение или други защитени от закона лични характеристики, са неприемливи и напълно несъвместими с традиции на Дружеството, за предоставяне на почтено, професионално и достойно работно място. Репресивните мерки към лица, повдигащи оплаквания за дискриминация или тормоз, са също забранени.

Основните цели, които Дружеството си поставя, при прилагането политиките на многообразие са:

- Привличането, наемането и задържането на работа на хора с широк спектър от професионални умения.
- Насърчаване на работна атмосфера, която приема етнокултурното многообразие и в която различията между хората се ценят и уважават.

- Решаване на проблемите, отнасящи се до наемането и задържането на работа на висококвалифицирани работници.
- Подобряване на репутацията и цялостното представяне на Дружеството пред външните заинтересовани страни и обществото.
- Създаване на възможности за групите в неравностойно положение и изграждане на отношения на разбирателство и единството на колектива.

„Български пощи“ ЕАД се стреми да постигне заложените цели, като утвърждава и прилага на практика значимите за дружеството видове многообразия. Ръководството на дружеството полага усилия служителите, потребители и клиенти да бъдат информирани относно значимостта на многообразието за тях и тяхната работа, като цели да изгради у тях доверие и желание за подкрепа.

Спазен е принципа на равнопоставеност на половете, доказателство за което е, че 45% от ръководните постове в Дружеството се заемат от жени.

В Дружеството има представители от различни малцинствени етнически групи и етноси. В Дружеството работят и хора в неравностойно положение. Стремехът е да се осигурят на младите хора възможности за професионално и личностно развитие.

Политиката на многообразие по отношение на персонала (директори на дирекции, ръководители на структурни звена, работници и служители) не допуска ограничение на възрастовия състав.

В Дружеството няма случаи на дискриминация по каквито и да е признаци.

В Етичния кодекс, Правилника за вътрешния трудов ред и КТД на Български пощи ЕАД са регламентирани правата и защитата на служителите, що се касае до всякакви дискриминационни действия от страна на работодателя.

Всяка година Комисията по трудоустрояване в Български пощи ЕАД изготвя списък на подходящи места и длъжности за трудоустрояване на лица с трайно намалена работоспособност, както и за трудоустрояване на бременни работнички и работнички кърмачки, в съответствие с процента, определен за отрасъла по реда на чл. 315 от КТ. При необходимост от трудоустрояване на работник и служител с трайно намалена работоспособност, Комисията разглежда конкретния случай и посочва подходящо за целта място, съгласно утвърдения списък.

В качеството си на работодател Български Пощи ЕАД изпълнява изискванията, съгласно чл. 38, ал. 1, т. 2 от Закона за хората с увреждания, като има назначени по определената квота лица с трайно намалена работоспособност

28.06.2021 г.  
гр. София

**ДЕЯН ДЪНЕСКИ**  
**ГЛАВЕН ИЗПЪЛНИТЕЛЕН ДИРЕКТОР**

