



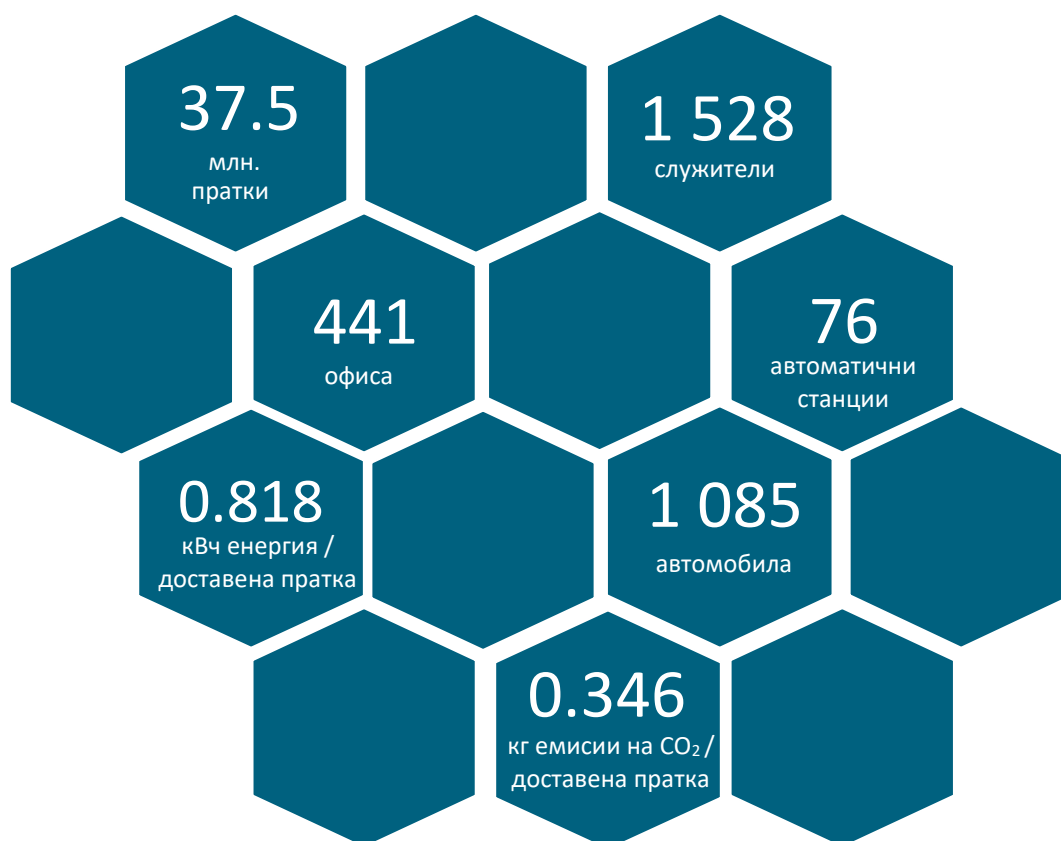
speedy

Нефинансов отчет за
2020 г. на Спиди АД

Съдържание

1. Корпоративна устойчивост	4
2. Етика и човешки права	4
2.1. Политики, цели и рискове	4
2.2. Инициативи и резултати	4
3. Управление на личните данни	5
4. Служители	5
4.1. Политики, цели и рискове	5
4.2. Инициативи и резултати	6
4.2.1. Проекти	6
4.2.2. Обучения и развитие	7
4.2.3. Привличане на нови таланти	7
4.2.4. Условия на труд и възнаграждения	8
4.2.5. Здраве и безопасност	8
5. Околна среда	10
5.1. Политики, цели и рискове	10
5.2. Инициативи и резултати	10
5.2.1. Логистика и транспорт	10
5.2.2. Зелени доставки в градска среда	12
5.2.3. Автоматични пощенски станции	13
5.2.4. Нашите офиси	13
5.2.5. Складовата ни мрежа	14
5.2.6. Потребление на енергия и емисии	14
5.2.7. Отпадъци и опаковки	15
6. Общество	17
6.1. Политики, цели и рискове	17
6.2. Инициативи и резултати	18
6.2.1. Директни икономически ефекти	18
6.2.2. Нашите клиенти	18
6.2.2. Социални инициативи	21
6.2.3. Подкрепа на местните общности	21
7. Приложение	24
Обобщени данни за Спида АД за 2019 г. и 2020 г.	24

Спиди през 2020 г.



За Доклада

Пред вас е нефинансовата декларация на Спиди АД за 2020 г. Той включва количествени и качествени данни по ключови теми, свързани с етичното управление на компанията, взаимоотношенията със служители, партньори, клиенти и въздействията ѝ върху околната среда. Докладът обхваща периода от 01.01.2020 г. до 31.12.2020 г. и е изготвен в съответствие с изискванията на Европейската директива за нефинансови отчети и препоръките на Министерство на финансите за изготвянето на нефинансови отчети.

За компанията – цел и стратегия

Спиди АД е компания с дългогодишен опит в доставките на пратки в България и Румъния, като от три години оперира активно и в Гърция. Стремим се да предоставяме качествена услуга, гъвкави решения и конкурентна цена за предлаганото качество. Постигаме го чрез непрекъснато подобрене в работата си, оптимизираме процесите си и разширяваме набора от услуги, който предоставяме на клиентите си.

От ноември 2014 г. компанията е собственик на 100% от капитала на DPD Romania. През октомври 2018 г. Спиди АД придобива 100% от капитала на Рапидо Експрес енд Лоджистикс ООД.

Повече за бизнес модела на компанията, вкл. целите и стратегията ни за 2020 г. може да прочетете в Доклад за дейността на Спиди АД.

Продукти и услуги

Приходите от основната дейност формират около 97% от приходите на компанията. Подробно описание на различните ни услуги и делът им в успеха на компанията можете да откриете в Доклад за дейността на Спиди АД за 2020 г.

1. Корпоративна устойчивост

Корпоративната устойчивост е съвременен бизнес подход, който формулира дългосрочни стратегии в социално, екологично и икономическо измерение и създава ползи за клиенти, служители и потребители, като доставя продукти и услуги с отговорна грижа за хората, ресурсите и околната среда.

Мениджмънтът на Спиди разглежда развитието на корпоративната устойчивост като своя основна цел, заложена във фирмената ценностна система.

Наши основни приоритети са ефективното използване на енергия, намаляване на замърсяването, гарантирана бизнес почтеност към нашите клиенти, изграждане на дългосрочни устойчиви отношения с нашите доставчици и постоянното повишаване качеството на работа и живот на нашите служители.

2. Етика и човешки права

2.1. Политики, цели и рискове

В основата на нашата работа стоят етични принципи, основани на законност, лоялност, честност, безпристрастност, компетентност, политическа неутралност, отговорност, зачитане на личността и отчетност. За да сме сигурни, че те се разбират добре и по еднакъв начин от всички в компанията, сме ги описали в нашия Етичен кодекс. Той покрива норми и поведения, свързани с професионализма в отношенията ни, външния вид на служителите, дискриминация, рисково поведение свързано с корупция, злоупотреба със служебно положение и конфликт на интереси, приемане на подаръци и други облаги, опазване на служебна тайна и имущество, кореспонденция в компанията. Спиди е първата българска куриерска компания, внедрила система за управление на качеството и сертифицирана за това. И до днес, ежегодно Спиди успешно преминава ресертификационен одит по ISO 9001:2015.

2.2. Инициативи и резултати

Етичният кодекс е достъпен за всички служители в компанията и е задължителна част от обучението им. През 2020 г. бяха проведени 1 617 обучения за запознаване с етичния кодекс, като част от въвеждащото обучение на всеки нов служител. Всеки служител се запознава с разпоредбите на Етичния кодекс от прекия си ръководител в 7-дневен срок от постъпването.

Осигурили сме механизъм, чрез който в случай на некоректно поведение на служител или подизпълнител може да бъде подаден сигнал към отдел „Човешки ресурси“. Това се случва посредством нашата система HR Help Desk, която е добре разпозната от всички служители и има високо ниво на употреба. Служителите имат на разположение и „горещ телефон“. Всички случаи на оплаквания, свързани с непрофесионално поведение са адресирани в кратки срокове, което е сред приоритетите на отдел

„Човешки ресурси“ в компанията и е сред индикаторите за успех на екипа. Досега не сме получавали оплаквания, свързани с нарушение на човешки права, дискриминация или корупция.

3. Управление на личните данни

Ние приемаме сериозно своята отговорност за опазване неприкосновеността на личния живот на потребителите и защитата на всички лични данни, до които компанията има достъп във връзка с дейността си. Компанията ни спазва стриктно изискванията на националното законодателство и Регламент (ЕС) 2016/679 на Европейския парламент и на Съвета от 27 април 2016 година за събиране и обработка на личните данни (GDPR). Нашата Политика за защита на лични данни се прилага за всички лични данни, събирани и обработвани от компанията, вкл. за личните данни на клиентите ни, когато посещават сайта на компанията или използват нашите услуги.

Преди внедряване на GDPR се свързахме с консултантска фирма, която направи одит на управлението на личните данни. Консултантите изготвиха доклад, съдържащ предварителна оценка (GAP анализ) на нашите налични практики и определи кои документи и регистри трябва да бъдат преработени спрямо изискванията на GDPR. Беше извършен IT одит по методиката на ISO 27001 стандарт за управление на информационната сигурност. Въпреки строгите изисквания на стандарта, не бяха открити значими несъответствия и одитът беше успешен. В съответствие със стандарта ежегодно подновяваме нашите лицензи и програми. Приложенията ни са направени така, че личните данни на клиентите не могат да бъдат достъпни. Уеб модулите изискват съгласие за регистрация на лични данни. Редовно участваме в дискусии с GDPR екипа на DPD групата, с който обменяме информация за това с какви внедрени практики разполагат. Този екип определя изискванията за извършване мониторинг и водене на отчетност.

За 2020 г. няма отчетени основателни жалби на наши клиенти за нарушаване на целостта на личните данни при обработката им от страна на Спида АД. Няма установени случаи на кражби или загуба на данни на клиент.

4. Служители

4.1. Политики, цели и рискове

Служителите са най-важният ни актив. Сред най-значимите ни задачи е да имаме добре обучени професионалисти, да им даваме възможност да се развиват, да им осигуряваме добри условия на труд и справедливо възнаграждение.

През 2020 г. списъчният брой на служителите на компанията е общо 1 528 души, което е поредна година на растеж за нас. Поради естеството на дейността ни, част от отделите са предпочитани от мъже, като те съставят 71% от служителите в компанията ни, докато жените заемат 29% от позициите. 99% от всички служители са на постоянни трудови договори. В компанията няма колективни трудови договори. За 2020 г. имаме 8 инцидента и за щастие, нито един от тези инциденти не е фатален.



4.2. Инициативи и резултати

4.2.1. Проекти

Епидемичната обстановка и засилената работа през 2020 г. бяха предпоставка за полагане на още по-целенасочени усилия за осигуряване на сигурност, стабилност и безопасни условия на труд за служителите ни.

През годината успяхме, освен да предприемем бързи и навременни действия за реорганизация на работата в условията на COVID-19, и да обърнем внимание на усъвършенстването на процесите по управление на човешките ресурси в дългосрочен план. Автоматизирахме вътрешната ни система за отчитане на работата на складовите екипи и разработихме приложение за автоматизация на „Книга за трудовото възнаграждение на служителя“. Започнахме оптимизацията на процеса за назначаване и наемане на служители чрез създаване на нова платформа във вътрешния ни портал, която да улесни работата на ръководителите на екипи по набиране на нови служители. С цел подобряване управлението на човешките ресурси, през 2020 г. извършихме и анализ на обективните причини за напускане, в случаите, в които това се случва по инициатива на служителя. През 2021 г. планираме да надградим работата в тази посока, чрез провеждане на анкетно проучване сред служителите.

Постоянно се стремим успешно да преодоляваме специфичните предизвикателства в някои отдели, свързани със задържането на определена експертиза само в един служител или в прекалено малък брой служители. С цел минимизиране на рисковете от липса на подкрепа и взаимозаменяемост сред колегите, още през 2018 г. стартирахме проекта „Ротация на ролите“, с помощта на който разменяме ролите на служителите в няколко отдела. Този модел на работа осигурява равномерно разпределение на задачите и дава възможност всеки да бъде заместен и подкрепен при нужда. През последните две години

усъвършенствахме този процес и благоприятните резултати са налице: улеснен работен процес при дистанционен режим на работа, което имаше ключова роля през 2020 г., оптимизация на дейности, по-ефективно делегиране на задачи, подобрена комуникация с други отдели, ценни нововъведения в работния процес, както и повишаване на цялостната проактивност и мотивация за развитие на служителите.

Още през 2019 г. въведохме структуриран подход за съдействие между колегите, наречен „Conference call“, за да улесним процеса на усвояване на теоретичната информация, с която новите служители се сблъскват при стартирането си. Адаптирахме този подход към спецификите на епидемичната обстановка през 2020 г. и на служителите беше предоставена възможността да обменят специфични оперативни знания и умения в няколко онлайн платформи.

4.2.2. Обучения и развитие

Обучителните ни програми са важен елемент от подготовката на служителите на всички нива и във всички звена, включително и при куриерите-подизпълнители. Обученията са базирани на стандарт за обслужване на клиенти. Новопостъпилите служители получават от 3 до 10 дни обучения преди постепенно да навлязат в работата си. Благодарение на оптимизациите в обучението, за 2020 г. наши служители и служителите на куриери-подизпълнители са прекарвали близо 65 800 часа в обучение или около 41 часа на служител.



През последните няколко години СпиДи успешно развива програмата „Куриери-партньори“, даваща възможност на най-добре представящите се служители да развиват свой собствен бизнес чрез сключване на договори за партньорство. Съдействаме им като предоставяме насоки относно оптимизирането на процеси и провеждаме обучения за тях и техните служители. За 2020 г. служителите на куриери-подизпълнители са получили 37 600 часа обучения или средно по 80 учебни часа на човек.

4.2.3. Привличане на нови таланти

Професионалното развитие и придобиването на опит са важни за младите специалисти и СпиДи АД се стреми да ги подкрепя, като осигурява платени стажантски позиции. Въпреки това, поставяйки на първо място безопасността и благополучието както на служителите, наети на постоянен договор, така и на стажантите, преценихме, че през 2020 г. би било прекалено рисково да проведем стажантската програма „СпиДи търси стажанти“. Ще следим епидемичната обстановка през 2021 г. и при възможност ще възобновим програмата.

Важно за нас е и да подкрепяме учениците от професионалните гимназии, с които си партнираме, в процеса на натрупване на практически професионален опит, който да спомогне за избора на бъдеща кариера. При стриктно спазване на утвърдените здравни мерки за минимизиране на разпространението на COVID-19, продължихме изпълнението на поетите ангажименти към 94 СУ „Димитър Страшимиров“, гр. София, където осигуряваме подкрепа на специалност „Логистика на товари и услуги“, професия „Куриер“, Професионална гимназия по транспорт в гр. Русе, с която имаме договор за дуално обучение в специалност „Спедиция, транспортна и складова логистика“, както и към 123 СУ „Стефан Стамболов“,

гр. София, където наши служители извършват посещения и преподават на професионална паралелка с направление "Транспортни услуги", специалност "Логистика на товари и услуги", професия "Куриер". За съжаление, за да намалим максимално здравните рискове, трябваше да отложим някои от регулярните ни дейности, например производствената практика.

4.2.4. Условия на труд и възнаграждения

Естеството на работа предполага осигуряване на плаващо работно време и смени. Затова базираме заплащането си, освен на изработено време, и на изпълнените задачи. Възнаграждението на мнозинството от служителите ни се състои от фиксирана част и от допълнително заплащане, основано на постиженията за месеца, тримесечието и годината. Оценката на постиженията е комплекс от количествени (например брой обработени пратки) и качествени (например брой увредени пратки при обработка) индикатори. Оценката е специфична за различните позиции, а за ръководителите на екипи допълнителна тежест имат постиженията на целия им екип. Динамичната седмична оценка е основа за определянето на допълнителните финансови стимули. Оценката се извършва автоматично, като обратната връзка се получава в реално време чрез изпращане на SMS до нашите клиенти, веднага щом получат своята пратка в офис на Спиди или на адрес. За определяне на възнагражденията изчисляваме и специфични ключови показатели за ефективност (KPIs) на служителите, като основни са тези, свързани с удовлетвореността на клиентите, за които отговаря даден служител. Те имат тежест между 15 и 30% при изчисляване на цялостната оценка на служителя. Тази съвкупност от фактори, които вземаме предвид при определянето на възнаграждения осигурява обективна оценка на усилията на служителите и адекватното им възнаграждение.

За да е напълно прозрачен процесът на формиране на заплащането, във вътрешната ни система е обособен модул, чрез който служителите, включително тези при куриери-подизпълнители, могат да проверят какво ще бъде нетното им възнаграждение на месечна база. В случай на разминаване с действителното, служителите могат да подадат обратна връзка към отдел „Човешки ресурси“ директно през системата.

През 2020 г. работихме по подобряване на процесите за формиране на възнагражденията чрез осигуряване на по-ефективна и коректна отчетност. Беше въведена автоматизация във вътрешната ни система за отчитане на работата на складовите екипи и беше разработено приложение за автоматизация на „Книга за трудовото възнаграждение на служителите“, което планираме да бъде интегрирано през 2021 г.

4.2.5. Здраве и безопасност

Държим на безопасното изпълнение на дейностите и се грижим условията на труд за всички да бъдат благоприятни. Изпълняваме всички законови изисквания, свързани със здравето и безопасността, както на служителите в офис, така и на тези в склад или на куриерите на път. Провеждаме задължителни обучения и периодични инструктажи за безопасно шофиране и спазване на безопасни условия на труд. За 2020 г. имахме само 8 инцидента, като нито един от тях не беше фатален. Тежкотоварните камиони в автопарка ни имат вградена телематична система, чрез която извършваме комплексна оценка на управлението на шофьорите. Определили сме конкретни мерки, в случай че има отклонение от критериите за безопасно шофиране, дефинирани от производителя. Този софтуер ни помага за по-доброто управление на здравето и безопасността на шофьорите и останалите участници в движението.

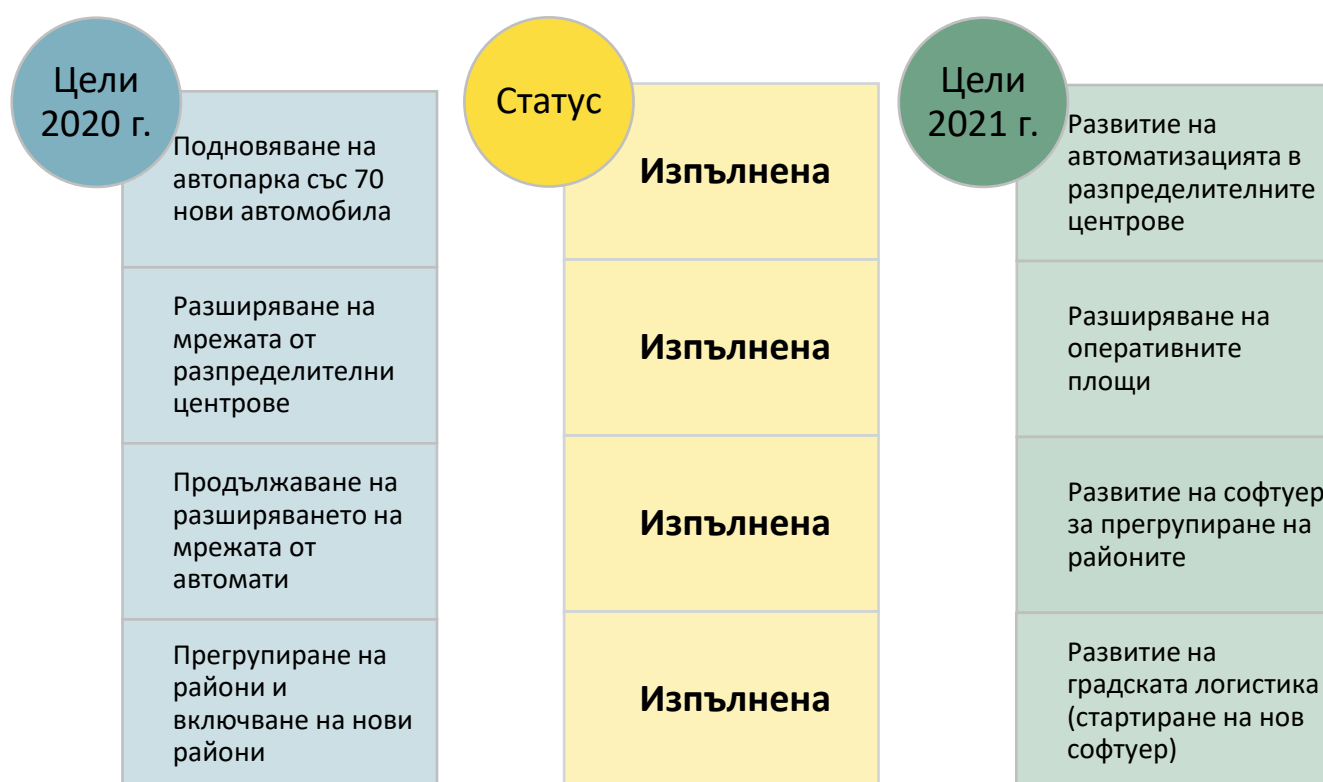
За да осигури сигурността на служителите и клиентите си през 2020 г., още в началото на пандемията от COVID-19, Спиди АД сформира оперативен Щаб за въвеждане на протоепидемични мерки за цялата дейност на компанията. Работата на Щаба позволи навременното и регулярно осигуряване на сертифицирани предпазни средства (маски, предпазни шалове, шлемове, ръкавици, дезинфекциращи препарати и др.), реорганизиране на работата във всички звена, както и извършване на постоянен мониторинг за спазване на въведените мерки. За да бъде създадена ефективна връзка между работата на Щаба и служителите беше създадена работна група „Протект“, която спомогна за въвеждането на всички предпазни мерки, както и за проследяване в реално време на здравословното състояние на служителите. Въведе се и индивидуален подход за идентифициране на заболели, при който при наличие на симптоми служителят се пренасочва за домашно лечение и лабораторно изследване.

Част от мерките които въведохме в работата си включват реорганизация на смените в разпределителните центрове, връщане на пратки в разпределителните центрове, за да се минимизират рисковете за служители в офисната мрежа, контролиране спазването на дистанция, ограничено ползване на общите помещения, дистанционно измерване на телесна температура със специализирани апарати и други. Благодарение на постоянния мониторинг и личната отговорност на служителите ни не бяха регистрирани клъстери на заболели в компанията.

5. Околна среда

5.1. Политики, цели и рискове

За бизнес като нашия най-големите екологични въздействия са свързани с транспортирането на пратки. Потреблението на гориво от автомобилите ни, емисиите и газовете, които попадат в атмосферата вследствие на транспортните дейности и участието ни в движението по пътищата са елементите, на които е най-важно да обърнем внимание. През годините компанията е инициирала редица дейности, свързани с оптимизация на процесите и инвестиции в нови технологии, които имат за цел да намалят транспорта и вредните емисии, свързани с него. На следващо място се нареждат управлението на офисите и складовете ни, както и отпадъците, които генерираме при опаковането на пратките или при поддръжка на автомобилите ни.

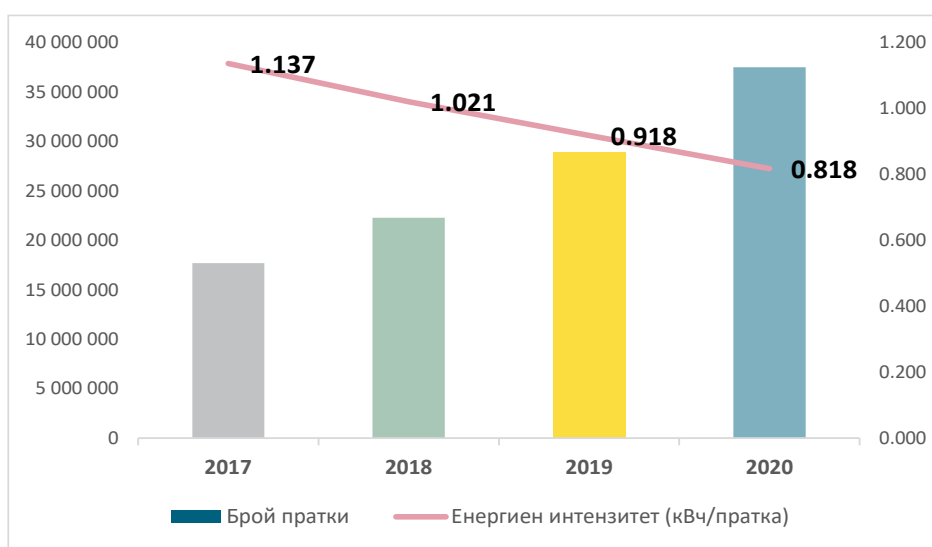


5.2. Инициативи и резултати

5.2.1. Логистика и транспорт

Оптимизацията на логистичните процеси е един от факторите за намаляване екологичното въздействие на компанията и е основен фокус в нашата работа. С въвеждането на противоепидемичните мерки през 2020 г. за справяне с COVID-19, успяхме да адаптираме логистиката, така че тя отново да е ръководена от целите за ефективност и намаляване на екологичния отпечатък. Преустановяването на работата поради COVID-19 на големите бизнес центрове доведе до изместване на пратките от бизнес адреси към частни адреси, което практически увеличи многократно „спирките“ на куриерите.

Дългогодишните ни усилия, свързани с подобряване на нашите операционни и логистични процеси, са видими чрез данните за последните четири години, през които годишният брой пратки се е увеличил с цели 112%, докато в същото време сме постигнали намаление на потреблението на енергия, необходимо за доставката на една пратка (енергиен интензитет) с 28%. Резултатът ни за 2020 г. показва, че независимо от всички предизвикателства, и тази година сме успели да предоставим качествена услуга и да се придържаме към ефективно представяне чрез прегрупиране на районите, оптимизация на процеси, транспортни средства и човешки ресурс.



По отношение на автопарка, целта ни за 2020 г. бе да го подновим с поне 70 броя нови автомобили. Преизпълнихме тази цел като увеличихме автопарка с 235 нови превозни средства. Лекотоварните и тежкотоварните автомобили на Спида АД в края 2020 г. са общо 1 085 бр. Потреблението на LPG се увеличи със 17%, в сравнение с 2019 г., и достигна 641 889 литра, на дизел – 1 974 625 литра, а на бензин – 195 931 литра. Увеличението на потреблението на LPG носи реални ползи, свързани с опазването на околната среда, тъй при употребата на този вид гориво се генерират значително по-малки количества емисии на фин прах и азотни оксиди. Това е особено добра новина за по-големите градове, където проблемът със замърсяването на въздуха е особено наболял.

Редовно инвестираме в подновяването и поддръжката на автопарка си от лекотоварни и тежкотоварни автомобили, като закупуваме транспортни средства с клас Евро 6, които генерират възможно най-малко количество вредни емисии и по този начин намаляваме въздействието си върху околната среда. Освен това, тежкотоварните камиони, които използваме, имат вградена телематична система, която в реално време дава обратна връзка за управлението на шофьора. Тя оценява показатели, въздействащи върху околната среда, като разход на гориво, превишена скорост, колко често и колко рязко спира водачът и други.

Фокусът ни през 2021 г. отново ще бъде ефективната логистика. Към настоящия момент, работим върху интегрирането на софтуерно решение за оптимизиране на маршрутите и времената на извозване, както и въвеждане на софтуерна функционалност при прегрупирането на районите, която да дава възможност за прогнозиране.

5.2.2. Зелени доставки в градска среда

Спиди АД полага целенасочени усилия за внедряване на иновативни зелени куриерски практики за намаляване на емисиите на CO₂, фин прах и азотни оксиди. Вярваме, че едно от добрите решения в тази посока е ползването на електрически превозни средства.

През 2019 г. Спиди внедри иновативен и щадящ природата начин за доставяне на пратки – първата електрическа триколка в България. Нововъведението е едно от най-добрите решения за опазване на околната среда в градски условия при доставката на пратки. Проектирана за улесняване на нуждите на куриерската компания, триколката може да побере 1,5 м³ (близо 200 кг) полезен товар. Тя е специално оптимизирана за



работа на куриерите, благодарение на олекотената рамка и помощния електродвигател, чиято главна функция е подпомагането на физическите усилия на водача. Зарядът на триколката е напълно достатъчен, за да издържи при дневна смяна на куриер в центъра на голям град.

През 2020 г. Спиди АД представи друго свое зелено решение чрез пилотното въвеждане на 5 бр. изцяло електрически пакстъри (paxster) за обслужване на клиенти в градовете София, Пловдив и Русе. Новите превозните средства са изцяло електрически, с което допринасят за почиста околна среда и по-голяма ефективност на доставките особено в големите градове. С едно зареждане на батерията, пакстърите изминават над 100 км, без никакви вредни емисии и могат да поберат около 240 кг полезен товар. Тясната платформа гарантира по-лесен достъп и по-лесно паркиране в централната градска част и бързина при доставките, а ергономичният дизайн улеснява куриерите и спестява време и усилия. Безшумната работа на електрическия двигател е допълнително предимство към нулевото замърсяване на въздуха. По този начин пакстърите са поредното екологично решение на Спиди в последователната политика на социално ангажирана компания с над 10-годишен опит в опазване на околната среда и хармоничното взаимодействие между природа, бизнес и хора.



През 2020 г. благодарение на електромобилите си сме разнесли общо 648 655 броя пратки, които не генерират емисии във въздуха.

Ние и нашите клиенти сме част от градската среда и природата и всички заедно сме отговорни за тяхното опазване. Затова търсим решения за създаване на синхрон между природата и нейните обитатели, а не само оптимизиране на разходите. През 2021 г. отново ще се стремим да прилагаме все повече алтернативни решения, съответстващи на стратегията на Спиди АД за зелени доставки.

5.2.3. Автоматични пощенски станции

Важен проект на Спиди, който може да подпомогне намаляването на негативните въздействия на куриерските услуги върху околната среда, е мрежата от автоматични пощенски станции. Автоматите имат редица преимущества както за клиентите, така и по отношение на стремежа ни към опазване на околната среда.



Автоматите са разположени на ключови места, голяма част от които са търговски обекти и позволяват на клиентите да се възползват от достъп в удължено работно време, както и да съчетаят изпращането и получаването на пратки с други задачи като пазаруване. През 2020 г. броят на автоматите се увеличи на 76, като изпълнихме целта си за позициониране на още 10 автомата в хипермаркети Кауфланд. Предвид достъпността на локациите, както и епидемичната обстановка, клиентите избират все по-често удобството да приемат пратките си през автоматичните пощенски станции, чиято употреба се увеличи с почти 30% през 2020 г.

Важен аспект на автоматичните станции е тяхната екологична ефективност. Автоматите са енергийно ефективни, с месечно потребление на електричество между 20 и 30 кВт. Употребата им намалява броя куриерски курсове до адрес или офис на Спиди, с което се спестяват гориво и вредни емисии във въздуха във финалния етап на доставката, който е от ключово значение.

Сигурността на доставките през автомати е от най-висок приоритет. Тъй като са разположени в търговски обекти, всички автомати подлежат на охрана, а в допълнение всеки един от тях е снабден със собствена камера. Пратките задължително минават през разпределителен център, което осигурява допълнителна сигурност и проследимост на пакетите.

5.2.4. Нашите офиси

През 2020 г. офис мрежата ни продължи да се разраства и общият брой офиси достигна 441 (включително и партньорските офиси от типа Speedy Parcel Shop - SPS). Продължава преоборудването на офисите според новия корпоративен стандарт, като към края на 2020 г. вече са реновирани общо 342 офиса (собствени и SPS). Стандартът определя начина, по който изглеждат работните пространства, както и преживяването, което осигуряват на клиентите. Офисите ни се отличават с бизнес вид, комуникационни монитори и POS-терминали, позволяващи заплащане с банкова карта. Складовите части следват стандартите за складови помещения и са организирани според размерите на пратките за по-голямо удобство и безопасност на служителите.

През 2020 г. успяхме да доразвием и приложим Стандарт за обслужване в офисите, включващ и осъществяване на контрол върху обслужване на клиентите и контакта между служителите, съобразено и с епидемичната обстановка.

През 2021 г. стремежът ни е да се фокусираме върху разширяване капацитета и оптимизиране на работните пространства, включително подобряване на клиентското преживяване. Разширяването и подобряването на офисите ще бъде предпоставка за откриване на нови работни места и инвестиции в допълнителни обновления.

5.2.5. Складовата ни мрежа

Сградите, които ползваме за нашите складове, както и за централния ни офис, са построени в съответствие със стандартите за устойчиво строителство или са преустроени спрямо всички съвременни изисквания, необходими за нашата дейности.

През 2020 г. продължихме да въвеждаме автоматизации в разпределителните центрове, с които да увеличим капацитета и ефективността на оперативната си работа. В един от центровете ни в гр. София (София – Изток) инсталирахме нов конвейер за обработка на пратки до 3 кг, с капацитет 7 000 пратки на час, който позволява автоматизираното направляване на пратките по куриерски район и срок на доставка. В центровете в гр. София са монтирани и станции за измерване теглото и размерите на всеки пакет, както и сканиране на информацията за всяка пратка, чрез което да се случва и изходящото ѝ насочване. През изминалата година разширихме оперативната структура на центровете в гр. Велико Търново и гр. Варна.

През 2021 г. планираме въвеждането на още организационни промени за максимална ефективност в складовете, като целта ни е монтиране на автоматични изходи и измервателни станции във всеки разпределителен център. Планираме и разширяване и оптимизация на оперативните площи в центровете ни в гр. София и гр. Русе.

5.2.6. Потребление на енергия и емисии

Потребление на енергия и емисии на Спиди АД за 2020 г.



Ръстът на бизнеса, потреблението на по-големи количества горива, откриването на нови офиси и разпределителни центрове неизбежно водят до увеличаване на общото потребление на енергия на компанията и свързаните с това емисии на въглероден диоксид. През 2020 г. потреблението ни на енергия, включващо складовете, офисите и горива за автомобилите ни е общо 30 678 207 кВтч, което е с 16% повече от 2019 г.

Потреблението на електричество е основно за отопление и осветление, като се стремим да ги ползваме максимално ефективно. Повечето депа и разпределителни центрове са модернизирани и

построени специално за нашите нужди и в съответствие с най-добрите практики за ефективност. Оборудването консумира минимално количество енергия. По-големите линии за сортиране са нови и енергийно ефективни. Най-голям дял от потреблението на енергия произтича от потребяваното гориво за автомобилите. По тази причина постоянно обновяваме автопарка, като в момента средната възраст на автомобилите е между 3 и 4 години, съответно с най-висок евро стандарт и ниска консумация на гориво. Инвестираме в системи, които да следят разхода на гориво и осигуряваме парични стимули за шофьорите и куриерите, които минимизират разхода на гориво.

Благодарение на всички тези усилия, количеството емисии, генерирани за доставката на една пратка (емисионен интензитет), за поредна година намалява, въпреки ръста на нашия бизнес. Увеличението на броя разнесени пратки само за една година е 30%, докато емисионният интензитет през този период е намалял с 11%. Общото количество емисии на CO₂ е 8 782 тона.

ЕМИСИОНЕН ИНТЕНЗИТЕТ, кгCO₂/ПРАТКА

0.387  2019

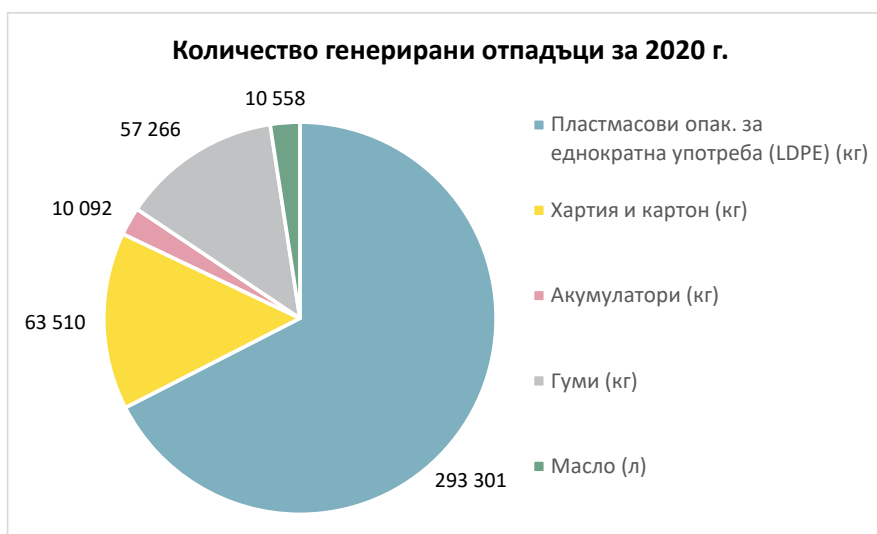
0.346  2020



Като участник в колективната система на Екопак България, Спиди спести 175.6 тона емисии на парникови газове, изчислени в еквивалент на CO₂ в тонове, или емисии, равняващи се на 650 770 км в еквивалент на километри изминати с автомобил.

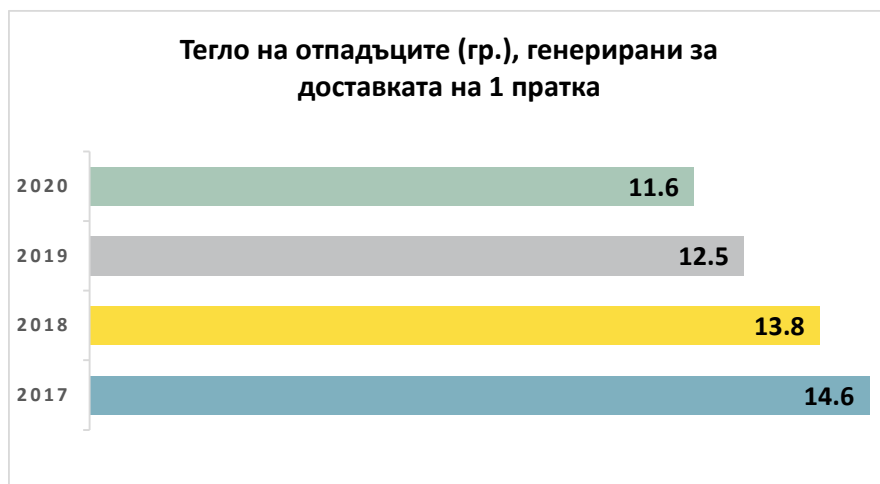
5.2.7. Отпадъци и опаковки

Предлаганите пликосе за опаковка на пратките са изработени от полиетилен с добавка за ускорено разграждане по технологията polydergalax на Epi Global. В процеса на производство не са използвани вещества и оцветители, съдържащи токсични тежки метали като олово, кадмий и живак. Пликосе могат да се използват многократно и подлежат на рециклиране. В свободно състояние материалът се разгражда за много по-кратко време от обикновените пластмасови торбички. По този начин се запазва качеството и сигурността на клиентските пратки, като се намалява вредното въздействие на опаковките след употреба.



Друг голям източник на отпадъци са автомобилите и свързаните с тях консумативи, като акумулатори, автомобилни гуми или моторни масла. Ръстът на тези отпадъци се дължи на увеличаването на броя автомобили с 28% в рамките на една година. Подкрепа получаваме от оторизираните сервиси, които обслужват автомобилите ни и които се грижат за безопасното третиране на отпадъците от тях.

От една страна, през 2020 г. общото количество отпадъци се е увеличило с 21%, спрямо 2019 г., но от друга страна се наблюдава още по-голям ръст на броя разнесени пратки през този период – 30%. Когато съпоставим количеството генерирани отпадъци и значително увеличения брой разнесени пратки, виждаме, че всъщност теглото на отпадъците, генерирани за 1 пратка през 2020 г. е намаляло със 7%, спрямо 2019 г. и с 21% за периода 2017-2020 г.

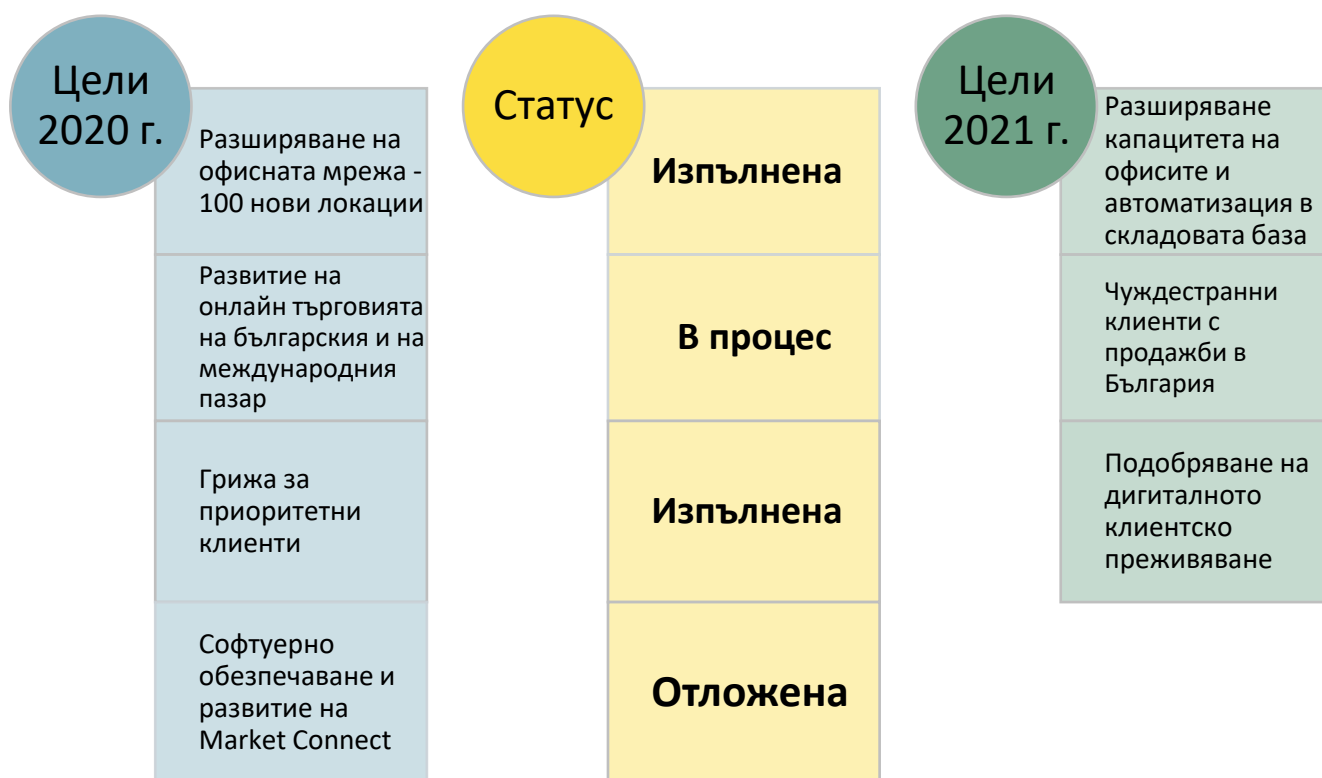


Спиди АД е част от колективната система на „Екопак България АД“, която гарантира рециклирането на материали равняващи се на минимум 60% от внесените от нас опаковки на пазара. През последната отчетна година бяха събрани и рециклирани 193 тона отпадъци от опаковки. Заедно с Екопак допринесохме за опазването на околната среда, като спасихме от изсичане 940 дървета, спестихме 1.163 млн. кВт електроенергия, 2 299 м³ вода и 422 барела петрол и намалихме обема на депонираните отпадъци на градските депа с 289 м³.

6. Общество

6.1. Политики, цели и рискове

През годините Спиди АД се доказва като отговорен участник в пазара и обществото. Имаме пълно покритие на населението с услугите си, като достигаем и до най-отдалечени кътчета от страната, партнираме си с местни малки бизнеси и подкрепяме тяхното развитие, развиваме предприемаческия дух у нашите куриери-подизпълнители и ги подкрепяме в разработването на техните микро-фирми и не на последно място, инвестираме в по-добро бъдеще като подкрепяме социални инициативи свързани с образование и спорт.



В приоритетните задачи на Спиди АД през 2021 г. ще бъде подобряване на инфраструктурата и разширяване капацитета на офисите и разпределителните центрове. Ще продължим да усъвършенстваме процесите и да интегрираме автоматизирани решения, за да осигурим още по-качествена и навременна обработка на пратките.

През 2021 г. планираме и активна работа върху подобряване на цялостното клиентско преживяване и удовлетвореност. Една от стъпките в тази посока е въвеждането на нови функционалности в My Speedy с възможност за прецизиране на адресите от клиентите.

Целите ни, свързани с пазара, са развитие на трансграничната търговия от чужбина към България, защото има много силен интерес към България от местните търговци в Румъния, Гърция, Централна и Източна Европа, на които досега не е предлагана адекватна логистична услуга. Друга цел е осъществяване на връзка с онлайн търговци, продаващи в България, с подготвен пакет за активен контакт на търговци извън България, включващ цени, готово логистично решение за интегриране и осигуряване на

приоритетно обслужване за търговци със значителни обеми. Сред плановете ни е да инвестираме в софтуер за интеграция на модулите за доставка с тези на онлайн магазините чрез развитие на платформата Market Connect.

6.2. Инициативи и резултати

6.2.1. Директни икономически ефекти

Ефектите от нашата дейност не се ограничават само до успешното и задоволително доставяне на пратките до нашите клиенти. През 2020 г. спомогнахме близо 38 млн. пратки (с 30% повече от 2019 г.), да достигнат до своите получатели по безопасен и отговорен начин. Голяма част от доставките са за онлайн търговци, които посредством нашите услуги успяват да оперират и развиват бизнеса си. Въпреки предизвикателствата на епидемичната обстановка, увеличения обем работа и реорганизация на процесите и човешкия ресурс успяхме да задържим цената и качеството на предлаганата от нас услуга.

С дейностите си ние осигуряваме работа и заплащане на 1 528 наши служители и още по-голям брой подизпълнители в България. В България за 2020 г. разходите ни за заплати са над 36.5 млн. лв. Като отговорна и прозрачно управлявана компания, коректно изплащаме задълженията си към държавата и местните власти, като за последната година платените данъци и осигуровки са се увеличили до над 25.1 млн. лв. През тази година сумата, която дарихме за социални проекти беше 20 хиляди лева и инвестирахме близо 800 хил. лв. в материали за протекция и дезинфекциращи дейности.

6.2.2. Нашите клиенти

През 2020 г. отново грижата за клиентите беше основна наша мисия. Продължаваме да подобряваме обслужването на корпоративни клиенти, като преформулирахме специфичните ключови показатели за ефективност (KPI), така че да проследяваме още по-коректно всички предизвикателства при представянето, както и да проследяваме клиентската удовлетвореност. Още през 2019 г. въведохме персонализирано обслужване на корпоративните клиенти, което включва пренасочване на конкретен клиент към служителя, който отговаря за него и вече познава. Ако този служител в момента не е на разположение, до 24 часа се свързва с клиента, за да обсъдят казуса. При подадена отрицателна обратна връзка, в около 95% от случаите нашите служители връщат обаждане до 20 минути, а в 98% от случаите казусът е приключен в рамките на деня.

През изминалата година въведохме и проекта „Хипер грижа“ за нови клиенти, чрез който се стремим да обърнем специално внимание на клиентите през първите 3 месеца от сключване на нов договор. Целта е да подпомогнем клиентите ни при стартиране на съвместната ни работа да се запознаят и да разбират по-добре политиките и условията на компанията, като проследяваме трафика им и дейностите по всяка пратка.



Друг приоритет беше развитието на работата ни на международния пазар. Прилагайки специфичния опит на Рапидо, свързан с трансгранични доставки, отворихме цял нов пазарен сегмент, който е без аналог за куриерските компании в България. Създадохме услуги на много изгодни цени, насочени предимно към електронни търговци в Централна и Източна Европа. Оперираме совалки, които пътуват ежедневно и в рамките на 24 часа подизпълнители доставят пратки с наложен платеж до Румъния, Гърция, Унгария, Чехия, Словакия, Полша, Словения и Хърватска. Тези нови пазари през изминалата година бяха с основен принос за ръста на международните доставки и вече формират значим дял от приходите на компанията. През 2020 г. общият брой държави, в които оперират наши подизпълнители е 50, а в цели 35 от тях има значително увеличение на броя доставени пратки. В бъдеще прогнозираме още по-голям растеж на нашия бизнес именно от трансграничната търговията и тя ще продължава да бъде един от фокусите ни.

Удовлетвореност на клиентите

Още през м. юни 2019 г. беше създадена уникална за България система за обратна връзка, чрез която клиентите могат да дават своята оценка чрез SMS към всяка товарителница. Системата беше допълнена с въвеждане на вътрешен софтуер, разработен от Спиди, чрез който се изпращат viber съобщения до клиентите за лесна и удобна оценка на услугата. През 2020 г. общият резултат от дадената обратна връзка показва 97% удовлетвореност на клиентите, което е подобрение спрямо 2019 г., когато резултатът беше 94%. Измерването на клиентската удовлетвореност се случва конкретно за служител, който отговаря за т.нар. „кошница от клиенти“. През изминалата година въведохме количествени ключови показатели за ефективност (KPI), отчитащи брой обслужени клиенти, брой проведени разговори, време на реакция за връщане на обратна връзка и други показатели.

Продължихме да подобряваме начина на управление на рекламациите. Благодарение на връзката между звената „Продажби и обслужване на клиенти“ и „Рекламации“, получената обратна връзка в реално време се пренасочва за отговор и в рамките на максимум 2 часа след подаден сигнал, клиентът получава обаждане. Уведомяваме го, че сме започнали работа по неговия сигнал и отправяме молба да предостави детайли по случая. След това, в рамките на работния ден се предприемат необходимите действия, с които започва събиране на информация за изготвяне становище. Срокът, в който успяваме да приключим рекламация е по-малко от две седмици, като още на същия ден, в който излезе становище за основателна рекламацията се задвижва процедура по изплащане на обезщетение.

През 2020 г. сме се свързали с 95% от клиентите, подали сигнали, още до двадесетата минута.

Любопитен факт е, че значителен брой от случаите на негативна обратна връзка всъщност са по повод самото съдържание на пратката, тоест са към подателя ѝ. Благодарение на мерките за намаляване на рекламациите през 2020 г. те са едва 0.0004% от разнесените ни пратки, което представлява намаление от 48% спрямо 2019 г. Обратната връзка и рекламациите се анализират на всяко тримесечие и се набелязват действия за подобрение и намаляване на рекламациите. Цели, свързани с намаляването на рекламациите имат всички служители, чиито отговорности и задължения могат да доведат до възникване на рекламация.

Стандарт 24 ч.

Чрез „Стандарт 24 ч.“ опростихме услугата за доставка от офис до офис на Спиди в рамките на 24 часа, което ни позволи да предложим на клиентите си изключително добра цена. Услугата предлага и възможност за доставка до офис или друг адрес на клиента срещу допълнително заплащане. Това насърчава клиентите ни да предпочитат доставките до офис на Спиди, което спестява последните километри път на пратките и ни позволява да намаляваме вредните си въздействия.

Предикт

Още през 2019 г. стартирахме услугата „Предикт“, която е уникална за българския пазар. Тя осигурява изключително точно планиране на доставките и известява клиентите ни за точен интервал от 1 час, в който могат да очакват пратката си. Тази услуга е полезна както за клиентите, така и за служителите ни, защото е свързана с прецизиране на планирането и оптимизация в маршрутите. Дава възможност дори и на новите служители да работят спокойно, защото е свързана с карта, която определя маршрута и разпределя пратките възможно най-оптимално във времето. Допълнително предимство на услугата е, че оптимизацията на маршрута и графика за доставка намалява изминатото разстояние за доставка на пратка и свързаните с него въздействия върху околната среда.

Смарт Контрол

Целта на Смарт Контрол е да задоволи нарастващите потребности на клиентите от пълна и изчерпателна информация за пратките в реално време. Всеки получател, в момента на изпращане на пратка за него, получава SMS, viber или е-мейл известие за очаквана на следващия ден доставка с кратък линк към персонализирана страница „Смарт Контрол“. След натискане на линка или отварянето му в браузър, получателят на пратката може да намери цялата необходима информация за: изпращача, съдържанието на пратката, дължимите суми за наложен платеж и други, както и контрол върху нейната доставка. Клиентът има възможност да пренасочи пратката до един от петте най-близки офиса или автомата на Спиди напълно безплатно в рамките на същото населено място. В зависимост от часа на пренасочване, пратката може да бъде доставена в същия работен ден или най-късно на следващия. Други безплатни опции са „Връщане на куриера за повторно посещение“, в случаите, в които куриерът не е успял да се свърже с клиента, „Отлагане на доставката за следващ ден“ и „Отказване на пратка“. За определени групи клиенти е налична и опцията „Обратна връзка“. Чрез нея събираме много ценна за нас информация относно предимствата на услугите, които предлагаме. Клиентите споделят от какво се нуждаят, което ни дава яснота върху какво да се фокусираме и да подобряваме.

6.2.2. Социални инициативи

Като социално-отговорна компания, визията на Спиди АД е, че бизнесът трябва да поема задължения не само в рамките на финансовото развитие и условията на труд, а и чрез полагане на грижи за подобряване на обществените условия за живот.

Една от основните теми през 2020 г. беше осигуряването на подкрепа за справяне с предизвикателствата в ситуацията на COVID-19 за нашите служители, клиенти и общественост. С цел опазване на здравето на нашите клиенти и служители извършихме навременни и значителни инвестиции в закупуване и изработка на предпазни и дезинфектиращи средства. Същевременно се погрижихме да извършваме дейността си отговорно и без прекъсване дори и в периодите, в които бяха въведени най-строги мерки.

Насочихме усилията си към осигуряване на подкрепа чрез това, в което сме най-добри. През цялата 2020 г. Спиди АД доставяше пратки като партньор на най-голямата благотворителна организация за подпомагане борбата срещу COVID-19 „# За доброто“, както и пое доставката на храна за нуждаещите се, в партньорство с благотворителната инициатива на Нова ТВ и Метро.

Стремежът ни да предоставим качествени услуги при извънредни обстоятелства не ни попречи да се придържаме към достъпността на услугата, с което успяхме да подкрепим и да създадем условия на сигурност за клиентите ни. Поддържането на ниски цени за доставка е част от ангажираността на Спиди АД като социално-отговорна куриерска компания, чиято мисия е да предлага продукти и услуги с отговорна грижа за хората и гарантирана бизнес почтеност към клиентите. Мениджмънтът на Спиди АД разглежда развитието на корпоративната устойчивост като съвременен бизнес подход, който формулира дългосрочни стратегии не само в икономическо измерение, а и като дългосрочна стратегия, с която създава ползи за клиенти, служители и потребители.

6.2.3. Подкрепа на местните общности

Speedy Parcel Shop

Програмата ни Speedy Parcel Shop е един от важните ни инструменти, чрез който достигаме до максимална част от нашите клиенти. Тя предоставя възможност на нашите партньори, малки бизнеси, да съчетаят бизнеса си с предоставяне на услуги на Спиди. Например малък магазин за книги и канцеларски материали предоставя възможност на клиентите си да получават или изпращат пратки чрез Спиди. По този начин нашите клиенти могат да се възползват от услугите ни и в най-отдалечените точки на страната и да съчетават пазаруването с посещение до наш офис. Характерно за този ни тип партньорство е минималната инвестиция, която се изисква от партньора – достатъчно е да има компютър с интернет достъп и принтер. От наша страна ги подкрепяме с необходимото оборудване - везна, скенер, етикетен принтер. Не изискваме предварителни депозити от партньорите си, което е срещана практика в бранша.



Това предоставя реална възможност на партньорите ни да разширят бизнеса и приходите си, добавяйки допълнителни услуги към досегашните си. През 2020 г. увеличихме с 30% партньорските офиси, оборудвани по корпоративен стандарт.

Спиди в подкрепа на здравето и спорта

Като компания, в която динамиката и движението са ежедневие, спортът и доброто здраве са важни теми. На първо място се стремим да подкрепяме служителите си в поддържането на здравето си и да осигуряваме все повече възможности за спорт. Темата е от голямо значение за цялото ни общество, особено за децата и младежите, които тепърва изграждат навиците си на движение. Затова от години Спиди традиционно подкрепя детски спортни инициативи.

През 2020 г. Спиди АД подкрепи **Баскетболен клуб ЦСКА**. В тежките времена на пандемия, финансовата помощ е от съществено значение за участието на отборите на ЦСКА в провежданите първенства. Организиран баскетбол в ЦСКА се играе от 1948 г. Още със създаването си, клубът се утвърждава като водеща структура за развитието на баскетбола в България, като освен с постиженията на представителния мъжки отбор, клубът се гордее най-вече и с детско-юношеската школа на ЦСКА, подготвила десетки състезатели от най-висока класа.



Въпреки извънредните обстоятелства, Спиди АД взе участие и в дарителската кампания на **Волейболен клуб „Владо Николов“**. Клубът е създаден в края на 2015 г. с цел хора от всички възрасти и ниво на спортна култура да практикуват любимия си спорт. Това е и първият клуб, който е сформирал група от деца на възраст между 5 и 7 г.



През 2020 г. Спиди АД осигури и финансова подкрепа на **Детски клуб по художествена гимнастика** и **Детски хокеен клуб ЦСКА**.

Спиди АД в подкрепа на детски инициативи

С коледен дух на щедрост и грижа за децата, Спиди АД се ангажира с безвъзмездната доставка на 60 пратки с детски книги, осигурени от **Фондация „Детски книги“** благодарение на даренията на издателства и частни лица, участници в различни кампании в подкрепа на четенето. Книгите бяха дарени на читателските клубове „Бисерче вълшебно“ в цялата страна.

Спиди АД се включи и в **международната програма „Космическа поща“** и предостави невероятната възможност на ученици от цялата страна да изпратят свое послание в космоса. В инициативата си партнират Спиди АД, Фондация „Америка за България“, Министерство на образованието и науката, Регионално управление на образованието София-град с българската космическа компания Ендуросат, BrightCap Ventures и детския научен център „Музейко“. Младежите нарисоваха или описаха своите атрактивни идеи на тема „Защо Земята се нуждае от Космоса?“, а куриерите на Спиди пренесоха техните послания от училищата в цялата страна до „Музейко“, където картичките бяха събрани и впоследствие изстреляни на борда на ракетата New Shepard. След необикновената разходка на посланията, всеки ученик получи картичката си с обратно с печат „летяла в космоса“.

За поредна година Спиди АД прояви съпричастие към каузата на **Сдружение на родителите на деца със Синдром на Даун**, като безвъзмездно достави календарите на Сдружението за 2021 г. в цялата страна.

CLUB FOR THE FUTURE
EST. 2018

ЗАПОЧНИ СВОЯТА КОСМИЧЕСКА МИСИЯ!

#КосмическаПоща

Създай своя картичка на тема: "Защо Земята се нуждае от Космоса?" и я изстреляй в орбита с помощта на Club For The Future.

Компанията Blue Origin ще изпрати картичката ти в Космоса на борда на ракетата New Shepard и ще ти я върне обратно с печат "Летяло в Космоса".

ИЗПРАТИ СВОЯТА КАРТИЧКА В КОСМОСА!

Мисията КосмическаПоща в България се осъществява с помощта на:

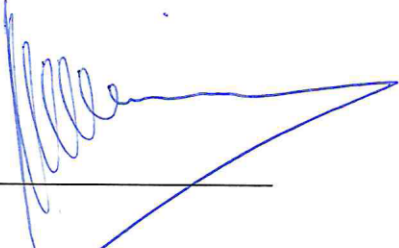
BRIGHTCAP
МИНИСТЕРСТВО НА ОБРАЗОВАНИЕТО И НАУКАТА
speedy
музейко

7. Приложение

Обобщени данни за Спида АД за 2019 г. и 2020 г.

Индикатори по значими теми	мерна ед.	2019	2020
Икономически			
Разходи за заплати (в т.ч. текущи възнаграждения, социални придобивки и начисления за неизползван отпуск)	хил. лева	28 117	36 466
Такси, данъци, осигуровки към държавата и общини	хил. лева	22 844	25 138
Инвестиции в обществото, дарения и спонсорства	хил. лева	18	20
Пазар			
Брой разнесени пратки общо	брой	28 879 998	37 524 902
Брой разнесени пратки (в страната)	брой	26 914 143	34 483 296
Брой разнесени пратки (в чужбина)	брой	1 965 855	3 041 606
Брой разнесени пратки (градски куриер)	брой	2 281 580	2 353 147
Брой разнесени пратки (междуградски)	брой	24 632 563	32 128 799
Брой разнесени пратки без вредни емисии (чрез електромобили)	брой	517 352	648 655
% рекламации от всички пратки	%	0.001	0.0004
Потребление на енергия			
Потребление на електричество	кВтч	3 909 574	4 527 764
Общо потребление на енергия	кВтч	26 516 350	30 678 207
Енергиен интензитет (на разнесена пратка)	кВтч/пратка	0.918	0.818
Автопарк			
Дизелови автомобили	литри	1 711 243	1 974 625
Бензинови автомобили	литри	169 601	195 931
Автомобили с газови системи	литри	548 682	641 889
Емисии на парникови газове			
Общо емисии	тон CO ₂	7 849	8 782
Емисионен интензитет (на разнесена пратка)	кг CO ₂ /пратка	0.387	0.346
Отпадъци			
Пластмасови opak. за еднократна употреба (LDPE) (кг)	кг	251 624	293 301
Хартия и картон (кг)	кг	42 957	63 510
Акумулатори (кг)	кг	7 134	10 092
Гуми (кг)	кг	43 985	57 266
Масло (л)	литри	5 895	10 558
Общо	кг	359 586	434 410
Трудови практики			
Брой служители (общо)	брой	1 368	1 528
Брой служители (жени)	брой	423	444
Брой служители (мъже)	брой	895	1 084
Дял служители с Безсрочен или Постоянен договор	%	99	99
Дял служители с Временен договор или договор с фиксиран период	%	1	1
Текучество на служителите	%	68%	72%
Брой фатални инциденти	брой	0	0
Брой инциденти, довели до отсъствие от работа повече от 3 дни	брой	8	8
Изгубени календарни дни поради инциденти	брой	256	160

Индикатори по значими теми	мерна ед.	2019	2020
Инциденти на дискриминация	брой	0	0
Сигнали за корупция	брой	0	0
Обучения свързани с етика, човешки права или антикорупция	часове	1 010	1 617
Процент на служителите редовно получаващи оценки за своето представяне и професионално развитие	%	100	100
Общо обучителни часове	брой	56 080	65 800
Общо обучителни часове (подизпълнители)	брой	36 000	37 600



Валери Мектупчиян

Председател на Съвета на директорите
и Изпълнителен директор



Красимир Тахчиев

Директор за връзки с
Инвеститорите