

**DECLARAȚIA NEFINANCIARĂ A ADMINISTRATORILOR  
C.N. POȘTA ROMÂNĂ S.A.  
pentru exercițiul financiar 2021**

**Cuprins**

- I. Introducere
- II. Modelul de afaceri al C.N. Poșta Română S.A., riscuri și politici de combatere a riscurilor, indicatori relevanți de performanță
  - II.1 Liniile de business ale C.N. Poșta Română S.A.
  - II.2 Riscurile modelului de afaceri și politicile de gestionare a acestora
  - II.3 Linia de business „serviciu poștal universal”. Riscuri și politici de combatere a riscurilor liniei de business, indicatori relevanți de performanță
- III. Politici și proceduri de diligență adoptate de C.N. Poșta Română S.A. în direcția dezvoltării
- IV. Implicații ale operațiunilor C.N. Poșta Română S.A. în domeniul mediului, al sănătății și securității în muncă, social, al relațiilor de muncă și evitării actelor de corupție.

**Introducere**

COMPANIA NAȚIONALĂ POȘTA ROMÂNĂ S.A. (C.N.P.R), persoană juridică română cu sediul în București, Bd. Dacia nr.140, sector 2, a fost înființată în baza Hotărârii Guvernului nr. 371/ 03.07.1998, dată la care activele și pasivele Regiei Autonome Poșta Română au fost transferate Companiei Naționale Poșta Română S.A. Începând cu data de 01.09.1998, C.N. Poșta Română S.A. funcționează ca societate pe acțiuni, fiind înregistrată la Registrul Comerțului sub numărul J40/8636/1998, cod unic de înregistrare RO 427410, plătitor de TVA.

C.N. Poșta Română S.A. a stabilit să întocmească Declarația nefinanciară a administratorilor pentru exercițiul financiar 2021 ca un document separat care va fi postat pe site.

Modelul de afaceri al CN Poșta Română SA,  
riscuri și politici de combatere a riscurilor, indicatori relevanți de performanță

**II.1 Liniile de business ale C.N. Poșta Română S.A.**

C.N. Poșta Română S.A. își desfășoară activitatea în domeniul serviciilor poștale, în conformitate cu prevederile OUG nr. 13/2013 privind serviciile poștale, aprobată prin Legea nr.187/2013, cu modificările și completările ulterioare, având ca obiect principal de activitate administrarea, dezvoltarea, exploatarea serviciilor de poștă și colaborarea cu organizații similare străine în realizarea acestor servicii pe plan internațional.

C.N. Poșta Română S.A. participă pe piața liberă a serviciilor poștale în calitate de concurent, desfășurând și alte activități colaterale, necesare realizării în condiții de rentabilitate a obiectului său principal de activitate.

Autoritatea Națională pentru Administrare și Reglementare în Comunicații (“ANCOM”) este instituția care are rolul de a pune în aplicare politica națională în domeniul serviciilor poștale. ANCOM stabilește condițiile și procedura pe care le aplică pentru desemnarea furnizorului/furnizorilor de serviciu universal, desemnează furnizorul/furnizorii de serviciu universal din domeniul serviciilor poștale și stabilește condițiile pe care acesta/aceștia trebuie să le respecte pentru furnizarea serviciilor poștale din sfera serviciului universal. În activitatea sa, ANCOM urmărește ca obiective: protecția intereselor utilizatorilor finali, stimularea investițiilor precum și promovarea concurenței.

Legea-cadru în materia serviciilor poștale este reprezentată de Ordonanța de Urgență a Guvernului 13/2013 privind serviciile poștale, ale cărei prevederi au transpus în legislația națională dispozițiile Directivei CE 2008/6, ca ultim pas în deschiderea pieței și liberalizarea serviciilor poștale.

*Serviciile din portofoliul C.N.P.R. oferite în cursul anului 2021 au fost:*

1. Servicii din sfera serviciului universal

- Poșta de scrisori (corespondență, imprimate, corespondență răspuns, cecograme, pachete mici) interne și internaționale în greutate până la 2 kg;
- Colete poștale interne și internaționale în greutate de până la 10 kg;
- Taloane de plată a drepturilor de protecție socială și documente de informare întocmite de Casa Națională de Pensii Publice la domiciliul beneficiarilor, în situația în care aceștia au optat pentru plata în cont curent sau în cont de card, indiferent de numărul de trimiteri poștale care fac obiectul acestui serviciu;

2. Servicii din afara sferei serviciului universal

- Colete poștale interne și internaționale în greutate de peste 10 kg;
- Servicii având ca obiect trimiteri interne și internaționale de: corespondență în număr mare, colete poștale în număr mare, imprimate în număr mare și pachete mici în număr mare;
- Sac "M" internațional;
- Servicii de publicitate prin poștă având ca obiect trimiteri poștale interne;
- Serviciul de trimitere contra ramburs, având ca obiect trimiteri interne și internaționale;
- Serviciul confirmare de primire, având ca obiect trimiteri interne și internaționale;
- Serviciul express, având ca obiect trimiteri interne și internaționale;
- Serviciul schimbare destinație, având ca obiect trimiteri interne și internaționale;
- Serviciul livrare specială, având ca obiect trimiteri interne;
- Serviciul mandat poștal pe suport de hârtie intern și internațional.

3. Servicii non-poștale

- Programul Tezaur;
- Activitatea de achitare a drepturilor de pensii și asistență socială;
- Serviciile de cash collection;
- Alte încasări și plăți în numele terților;
- Operațiunile bancare;
- Activitatea de contractare și difuzare presă;
- Serviciile de publicitate indoor (Postafiș) și marketing direct;
- Vânzare mărfuri în regim consignație;
- Soluții business;
- Servicii integrate;
- Comisionariat vamal;
- PostScan;
- Curier electronic;
- Semnatură electronică;
- Vânzare bilete concerte;
- Roviniete electronice;
- Western Union
- Ria Money Transfer;
- Închiriere casuță poștală.

4. Servicii suplimentare

- Predare "în mână proprie" (Personal);
- Confirmare poștală de primire (AR);
- Confirmare poștală de primire în sistem PrioriPost (PCP);
- Confirmare electronică de predare (EC);
- Recomandat (R);
- Valoare declarată (V.);
- Factaj (FCT);
- Fragil (FG);
- Voluminos (VOL);
- Avizare telefonică (AT);
- Reexpediere la cererea destinatarului;
- Colectare 24/24, de luni până sâmbătă.

#### 5. Servicii cu plata online oferite pe website

- E-Mandat web cu plată online;
- Abonamente presă;
- MyPostalcard;
- MyMark;
- MyLetter.

Aceste servicii sunt oferite clienților persoane fizice sau juridice prin intermediul subunităților poștale sau în baza contractelor încheiate cu diverși clienți persoane juridice la nivel central, de Direcția Strategii și Politici de Dezvoltare sau la nivel local prin intermediul Oficiilor Județene de Poștă aflate în subordinea Direcției Regionalizare-Centre de Profit.

## II.2 Riscurile modelului de afaceri și politicile de gestionare a acestora

Modelul de afaceri al C.N. Poșta Română SA generează următoarele **categorii de riscuri generale**: riscul privind lichiditatea, riscul de piață, riscul de credit, riscul privind investițiile, riscul de preț.

### II.2.1. Riscul privind lichiditatea

Compania gestionează riscurile de lichidități prin menținerea unor rezerve adecvate ale fluxului de trezorerie. A avut loc contractarea a unor facilități bancare adecvate ca nivel și mecanism de tragere. Departamentul de specialitate are mereu un plan de rezervă. Monitorizarea continuă a fluxurilor de numerar este realizată atât la nivel de companie, cât și la nivel de sucursală.

Pentru CN Poșta Română SA problema lichidităților se pune nu numai din punct de vedere al valorii lor absolute, cât și a formei în care sunt deținute. Pentru a duce la îndeplinire contractul de plată a pensiilor și prestațiilor sociale, compania trebuie să transforme lichiditățile bancare în lichidități în numerar. Prin extinderea listei de bănci partenere pentru obținere numerar, departamentul de specialitate a onorat mereu la timp cerințele de numerar în întreaga rețea. Printre indicatorii relevanți de performanță pentru modul de gestionare a riscului privind lichiditățile se află:

- Lipsa pe termen lung a oricărei reclamații privind plata la timp a pensiilor și prestațiilor sociale
- Lipsa în cursul anului 2021 a situațiilor de apariție a restanțelor generate de lipsa de lichiditate; compania și-a onorat conform înțelegerilor contractuale toate obligațiile aferente exercițiului curent și, în plus, a avut capacitatea de plată a unor obligații aferente exercițiilor anterioare, unele din ele rezultate din litigii ( cazul G4S de exemplu)

- Imaginea bună pe piața bancară (bancabilitatea companiei) prin creșterea numărului de bănci participante la licitațiile pentru servicii de creditare.

#### II.2.2. Riscul de piață

Activitățile companiei o expun în primul rand la riscuri generate de factori demografici și comportamentali care îi reduc atât numărul beneficiarilor de pensii și prestații sociale (aproximativ 5% pe an) cât și a prestațiilor din sfera serviciului poștal universal. CN Poșta Română a declanșat procedurile de restructurare și de orientare către alte segmente de piață, cum ar fi curieratul.

#### II.2.3. Riscul de credit

Una din principalele datorii financiare ale companiei o reprezintă împrumuturile bancare. CN Poșta Română nu are momentan capacitatea de a genera un flux de trezorerie pozitiv atât de mare încât să renunțe la creditele bancare. Pentru a-și păstra *atractivitatea pe piața bancară, compania a derulat politici* de îmbunătățire a transparenței până la cele mai avansate practici corporatiste în domeniu, a răspuns operativ la toate solicitările de clarificare ale mediului bancar, a păstrat o rentabilitate eligibilă pentru creditare, a lăsat toate porțile deschise spre mediul bancar, a valorificat foarte bine avantajul competitiv al unui număr mare de salariați deținători de carduri.

Riscul de credit implică și riscuri financiare privind fluctuația cursului de schimb valutar și a ratei dobânzii în condițiile în care marea majoritate a încasărilor CN Poșta Română SA nu au referențial evoluția cursului de schimb sau a inflației. Compania a adoptat soluția utilizării prudente a instrumentelor care includ o pondere mare a acestui tip de riscuri.

#### II.2.4. Riscuri privind investițiile

Compania este expusă riscurilor privind prețul capitalului pentru investiții și a menținerii pe termen lung a rentabilității investițiilor, cel puțin până la recuperarea lor. Investițiile incluse în Planul Multianual de Investiții ( PMAI) sunt atât pentru scopuri strategice ( pe termen lung) cât și pentru obiective comerciale imediate. Compania nu are capacitatea de a comercializa eficient eventuale investiții al căror randament scade datorită profilului său unic. Managementul CN Poșta Română SA urmărește să asigure o exploatare intensivă a investițiilor noi, astfel încât acestea să fie amortizate în regim accelerat.

#### II.2.5. Riscul de preț

Tarifele aplicate de companie pentru serviciile poștale furnizate din sfera serviciului universal sunt monitorizate de ANCOM conform legislației în vigoare. Poziția financiară a companiei depinde de termenii viitoarei politici a prețurilor de vânzare, de ajustările ulterioare și/ sau de decizii ale Statutului Român. Pot să apară necorelări între costurile mărite impuse CN Poșta Română SA pe cale normativă și prețurile reglementate ale serviciului poștal universal sau ale distribuirii de pensii și prestații sociale. Acest risc este redus ca intensitate prin proiectele de utilizare a infrastructurii poștale naționale și pentru alte activități sau prin extinderea portofoliului de activități non-poștale concurențiale.

## II.3 Linia de business „serviciu poștal universal”.

### Riscuri și politici de combatere a riscurilor liniei de business, indicatori relevanți de performanță

C.N. Poșta Română S.A. îndeplinește calitatea de furnizor de serviciu universal în domeniul serviciilor poștale în România, conform unor decizii succesive ale autorităților de profil. În baza acestei calități, CNPR a beneficiat de drepturi și a avut obligații specifice care au conturat linia de business „serviciu poștal universal”. Pentru CN Poșta Română SA serviciul poștal universal reprezintă obiectul principal de activitate, menirea pentru care a fost înființată și este păstrată în domeniul privat al statului.

Astfel, C.N.P.R., în calitate de furnizor de serviciu universal desemnat, potrivit dispozițiilor legale în vigoare, are obligația de a asigura, în fiecare localitate de pe teritoriul României, cel puțin o colectare de la fiecare punct de acces și cel puțin o livrare la fiecare adresă indicată, în fiecare zi lucrătoare, dar nu mai puțin de 5 zile pe săptămână. Prin derogare, CNPR are obligația de a asigura cel puțin două colectări de la fiecare punct de acces și cel puțin două livrări la fiecare adresă indicată, situate în intravilanul localității, în fiecare săptămână, în cazuri sau în condiții geografice excepționale. În cazul adreselor situate în extravilanul localităților, CNPR face livrarea la punctele sale de contact situate în unitatea administrativ teritorială de bază (comună sau oraș) respectivă sau poate stabili metode speciale de livrare a trimiterilor poștale, cu acordul ANCOM.

De asemenea, C.N.P.R. are obligația de a respecta în mod cumulativ următoarele condiții generale în îndeplinirea obligațiilor de furnizare a serviciilor poștale din sfera serviciului universal:

- să garanteze respectarea cerințelor esențiale, astfel cum sunt definite la art. 2 pct. 34 din Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 13/2013, inclusiv a normelor privind securitatea rețelei poștale publice pe care o operează;
- să ofere serviciile în condiții identice utilizatorilor care se află în condiții comparabile;
- serviciile să fie disponibile tuturor utilizatorilor, fără niciun fel de discriminare, în special din rațiuni de ordin politic, religios sau ideologic;
- să ofere serviciile în mod neîntrerupt, cu excepția cazurilor de forță majoră;
- să asigure evoluția continuă a serviciilor, în funcție de cerințele tehnice, economice și sociale, precum și adaptarea acestora la cerințele utilizatorilor;
- să asigure accesul persoanelor cu dizabilități la serviciile din sfera serviciului universal, în condiții echivalente celor de care beneficiază ceilalți utilizatori, cu respectarea normelor adoptate de ANCOM.

Un indicator relevant de performanță al liniei de business "serviciu poștal universal" îl reprezintă faptul că C.N. Poșta Română S.A. a fost desemnată din nou furnizor de serviciu universal în domeniul serviciilor poștale în România de către ANCOM și pentru perioada 1 ianuarie 2020 – 31 decembrie 2024. În acest sens, CNPR, în calitate de furnizor de serviciu universal, beneficiază de drepturi și obligații specifice în conformitate cu Decizia ANCOM nr. 1363/2019. C.N. Poșta Română SA a dovedit că are capacitatea de a-și îndeplini obligațiile respective în condiții de legalitate și de satisfacție rezonabilă a cerințelor clienților, conform normelor legale în vigoare.

Un al doilea indicator relevant de performanță al liniei de business "serviciu poștal universal" îl reprezintă faptul că ANCOM a aprobat decontarea costului net pentru C.N. Poșta Română S.A. pentru exercițiile financiare 2017, 2018 și 2019, sume încasate efectiv în anul 2021.

Un **risc** aferent liniei de business "serviciu poștal universal" este ca ANCOM să nu mai prelungească pentru CNPR după anul 2024 autorizarea de prestator unic. Pentru a evita acest risc compania a sporit eforturile în direcția calității serviciilor prestate și a relației cu partenerii contractuali.

### **III. Politici și proceduri de diligență adoptate de C.N. Poșta Română S.A. în direcția dezvoltării**

Politicile adoptate de C.N. Poșta Română S.A. în anul 2021 în direcția dezvoltării cât și pentru limitarea riscurilor la care este expusă compania în viitor au avut ca obiective strategice:

- Asigurarea unei funcționalități optime la nivelul structurilor operaționale, în vederea punerii la dispoziția clienților Poștei Române a unor servicii performante la prețuri competitive;
- Dezvoltarea unui sistem logistic și tehnologic prin asigurarea investițiilor - cadru pe termen mediu și lung;
- Creșterea veniturilor și maximizarea profitabilității CNPR;
- Creșterea cotei de piață pentru fiecare categorie de serviciu oferit pieței;
- Crearea și implementarea sistemului de motivare financiară sau non-financiară a performanței resursei umane;

Politicile adoptate în scopul realizării obiectivelor operaționale au inclus următoarele acțiuni:

#### *A. Diversificarea portofoliului de servicii*

- Lansare de servicii/produse noi

- \* „eLetter”

Serviciul prin intermediul căruia se realizează transmiterea corespondenței în format electronic prin intermediul unei platforme electronice, fără a fi necesară deplasarea la o subunitate poștală. Trimiterea este livrată destinatarului în format fizic, la una din adresele poștale: adresa de domiciliu/sediu, adresa Post Restant sau adresa de casuță poștală. Serviciul „eLetter” este oferit pe bază de contract, fără limită de volum lunar.

- \* „INTER POINT”

Serviciul poștal este dedicat clienților persoane fizice și juridice care vând/cumpără bunuri pe/de pe platformele de anunțuri on-line, fiind disponibil numai în baza unui contract încheiat de către CN Poșta Română SA cu firma care administrează platforma on-line, în calitate de Promitent. Serviciul constă în primirea, prelucrarea trimiterilor din clasa de servicii Livrare speciala conținând bunuri tranzacționate de expeditori/destinatari (clienții Promitentului) prin intermediul platformei de anunțuri on-line și livrate la sediul subunităților poștale informatizate.

- \* „Retur 30”

Serviciul se adresează agenților economici care operează în domeniul comerțului online, fiind disponibil numai pe bază contractuală. Prin intermediul serviciului „Retur 30” se asigură returnarea către beneficiar a comenzilor efectuate de către clienții beneficiarului, după ce acestea au fost livrate destinatarilor.

- \* Implementarea serviciilor “pachet mic” incluse în sfera serviciului universal:
    - pachet mic intern neprioritar din serviciul standard;
    - pachet mic intern neprioritar din serviciul de trimitere recomandată;
    - pachet mic intern neprioritar din serviciul de trimitere cu valoare declarată;

- pachet mic internațional prioritar din serviciul standard;
- pachet mic internațional prioritar din serviciul de trimitere recomandată;
- pachet mic internațional prioritar din serviciul de trimitere cu valoare declarată;
- \* Proiectarea reglementărilor pentru introducerea în portofoliul C.N Poșta Română SA a unui serviciu express internațional premium-primirea/preluarea, prelucrarea, transportul documentelor/mărfurilor printr-o rețea internațională de distribuție aparținând unui terț operator.

## B. Optimizarea politicii tarifare

### ➤ Modificări tarifare aferente prestațiilor din sfera serviciului universal

- o corespondență internațională prioritară/neprioritară din serviciul standard;
- o imprimare internaționale prioritare/neprioritare din serviciul standard;
- o serviciul de trimitere recomandată având ca obiect trimiteri poștale internaționale de corespondență prioritară din serviciul standard și imprimare prioritare din serviciul standard;
- o serviciul de trimitere cu valoare declarată având ca obiect trimiteri poștale internaționale de corespondență prioritară din serviciul standard și imprimare prioritare din serviciul standard;
- o corespondență internă prioritară/neprioritară din serviciul standard;
- o imprimare interne neprioritare din serviciul standard;
- o serviciul de trimitere cu valoare declarată având ca obiect trimiteri poștale interne de corespondență prioritară/neprioritară din serviciul standard și imprimare interne neprioritare din serviciul standard;
- o serviciul de corespondență răspuns „CR” neprioritar;
- o colete poștale interne din serviciul standard, cu greutate ≤10Kg;
- o colete poștale interne retur din serviciul standard, cu greutate ≤10Kg;
- o colete poștale internaționale cu greutate până la 10 kg (inclusiv).
- o pachete mici interne neprioritare din serviciul standard;
- o pachet mic intern neprioritar din serviciul recomandat;
- o pachet mic intern neprioritar din serviciul valoare declarată;
- o pachet mic internațional intracomunitar prioritar din serviciul standard;
- o pachet mic internațional intracomunitar prioritar din serviciul recomandat;
- o pachet mic internațional intracomunitar prioritar din serviciul valoare declarată;
- o pachet mic internațional extracomunitar prioritar din serviciul standard;
- o pachet mic internațional extracomunitar prioritar din serviciul recomandat;
- o pachet mic internațional extracomunitar prioritar din serviciul valoare declarată;
- o se adaugă serviciul suplimentar confirmare electronică de predare (EC) pentru trimiterile poștale de scrisori interne din sfera serviciului universal, din serviciul recomandat și cu valoare declarată, respectiv:
  - corespondență internă prioritară/neprioritară din serviciul recomandat;
  - corespondență internă prioritară/neprioritară din serviciul valoare declarată;
  - imprimare interne neprioritare din serviciul recomandat;
  - imprimare interne neprioritare din serviciul valoare declarată;
  - pachet mic intern neprioritar din serviciul recomandat;
  - pachet mic intern neprioritar din serviciul valoare declarată.
- o corespondență internă neprioritară/prioritară recomandată;
- o imprimare interne neprioritare recomandate;
- o colete interne cu valoare declarată din serviciul standard, cu greutate ≤10kg;
- o colete interne retur din serviciul standard, cu greutate ≤10kg;
- o corespondență internațională neprioritară/prioritară recomandată;
- o imprimare internaționale neprioritare/prioritare recomandate;
- o corespondență răspuns internațională "CCRI/IBRS" prioritară și abonamentul aferent;

➤ Modificări tarifare aferente serviciilor din afara sferei serviciului universal

- corespondență neprioritară/prioritară internațională din serviciul standard în greutate de până la 2 kg (inclusiv), din categoria trimiterilor de corespondență în număr mare
- imprimare neprioritară/prioritară internațională din serviciul standard în greutate de până la 2 kg (inclusiv), din categoria trimiterilor de imprimate în număr mare
- corespondență răspuns internațională prioritară "CCRI/IBRS" din categoria trimiterilor de corespondență în număr mare;
- corespondență internațională recomandată din categoria corespondență în număr mare;
- imprimare internațională recomandată din categoria imprimare în număr mare;
- corespondență internă cu valoare asigurată din categoria corespondență în număr mare;
- imprimare interne cu valoare asigurată din categoria imprimare în număr mare;
- corespondență internațională cu valoare asigurată din categoria corespondență în număr mare;
- imprimare internațională cu valoare asigurată din categoria imprimare în număr mare;
- corespondență neprioritară/prioritară internă din categoria corespondență în număr mare;
- imprimare neprioritară interne din categoria imprimare în număr mare;
- corespondență internă neprioritară/prioritară cu valoare asigurată din categoria corespondență în număr mare;
- imprimare interne neprioritară cu valoare asigurată din categoria imprimare în număr mare;
- corespondență răspuns "CR" neprioritară din categoria corespondență în număr mare și a abonamentului aferent;
- corespondență neprioritară/prioritară internațională din categoria corespondență în număr mare;
- imprimare neprioritară internațională din categoria imprimare în număr mare;
- corespondență internațională prioritară cu valoare asigurată din categoria corespondență în număr mare;
- imprimare internațională prioritară cu valoare asigurată din categoria imprimare în număr mare;
- corespondență răspuns internațională "CCRI" prioritară din categoria corespondență în număr mare și a abonamentului aferent;
- colete poștale interne cu greutate ≤ 10kg din categoria colete prezentate în număr mare;
- colete poștale retur interne cu greutate ≤ 10kg din categoria colete prezentate în număr mare;
- colete poștale internațională cu greutate ≤ 10 kg (inclusiv) din categoria colete expediate "în număr mare" și pentru colete externe peste 10 kg;
- colete poștale interne cu greutate peste 10 kg;
- colete poștale interne cu ramburs indiferent de greutate;
- colete poștale interne cu confirmare de primire (AR) indiferent de greutate;
- colete poștale retur interne neuniversale (colete interne cu greutate peste 10 kg, colete interne cu AR indiferent de greutate, colete interne cu ramburs indiferent de greutate);
- serviciul post restant;
- serviciul preluare și/sau livrare (de) la domiciliu/sediu (factaj);
- serviciul predare în mână proprie;
- serviciul retragerea, modificarea sau corectarea adresei;
- serviciul colectare 24/24;
- serviciul de prezentare sâmbăta și în sărbătorile legale;
- modificarea criteriilor și condițiilor pe baza cărora CNPR acordă reduceri tarifare



- pentru trimerile expediate în număr mare;
- corespondență internă cu confirmare de primire neprioritară;
- corespondență internă cu confirmare de primire prioritară;
- imprimare interne cu confirmare de primire;
- serviciul prioripost;
- se introduce serviciul de înregistrare pentru trimerile infadres;
- modificarea criteriilor și condițiilor pe baza cărora CNPR acordă reduceri tarifare pentru:
  - colete poștale interne din afara sferei serviciului universal (colete poștale interne până în 10 kg din categoria de colete poștale prezentate în număr mare (standard și cu valoare asigurată), colete peste 10kg, colete cu AR și ramburs indiferent de greutate);
  - trimiteri Prioripost;
  - corespondență internă prioritară/neprioritară cu confirmare de primire (AR);
- serviciul express internațional EMS;
- pachet mic intern neprioritar din serviciul standard din categoria pachete mici în număr mare;
- pachet mic intern neprioritar înregistrat din categoria pachete mici în număr mare;
- pachet mic intern neprioritar din serviciul valoare declarată din categoria pachete mici în număr mare;
- pachet mic internațional standard prioritar intracomunitar din categoria pachete mici în număr mare;
- pachet mic internațional standard prioritar extracomunitar din categoria pachete mici în număr mare;
- pachet mic prioritar intracomunitar înregistrat din categoria pachete mici în număr mare;
- pachet mic prioritar extracomunitar înregistrat din categoria pachete mici în număr mare;
- pachet mic prioritar intracomunitar din serviciul valoare declarată din categoria pachete mici în număr mare;
- pachet mic prioritar extracomunitar din serviciul valoare declarată din categoria pachete mici în număr mare;
- pachet mic intracomunitar prioritar din serviciul confirmare de primire (AR);
- pachet mic extracomunitar prioritar din serviciul confirmare de primire (AR);
- modificarea reducerilor tarifare pentru serviciul de pachete mici interne neprioritare înregistrate "prezentate în număr mare";
- acte de procedură;
- serviciul infadres;
- serviciile de drop mail ale CNPR;
- coletarie anunțată;
- sac M prioritar;
- imprimare neprioritare interne cu valoare declarată din categoria imprimare în număr mare;
- imprimare neprioritare/prioritare internaționale din categoria imprimare în număr mare;
- corespondență prioritară internațională cu valoare declarată din categoria corespondență în număr mare;
- imprimare internaționale prioritare cu valoare declarată din categoria imprimare în număr mare;
- serviciul suplimentar confirmare de primire;
- distribuirea abonamentelor de presă, de fiecare exemplar;
- cerere de retragere sau modificare a adresei;
- prezentare a trimiterilor sosite (import) la organele vamale;
- declararea la vamă pe baza formularului de vamuire/declarației vamale curierat rapid;
- declararea la vamă pe baza declarației cu set redus de date DVSRD-H7;
- grilă de discount de la Prioripost.

### C. Calitatea serviciilor

- Revizuirea proceselor și instrucțiunilor interne
  - Actualizarea normei de lucru cadru pentru executarea serviciului StaiAcasa Plus cu noile reglementări privind: caracteristicile serviciului, prelucrarea informatică a trimerilor și rambursurilor încasate, prelucrarea rambursurilor colectare cont client aferente trimerilor cu AWB-ul lipit pe ambalaj, încasarea prin POS a rambursurilor aferente trimerilor/comenzilor StaiAcasa Plus, utilizarea rețelei de transport pentru asigurarea livrării mecanizate a trimerilor la sediul/domiciliul clienților la nivel național.
  - Elaborarea procedurii privind tratarea trimerilor la magazia de păstrare a centrelor regionale de tranzit și valorificarea bunurilor rezultate din deschiderea acestora.
  - Elaborarea procedurilor de lucru privind prestarea serviciilor CNPR la nivelul agenției poștale duble, structura nou înființată în baza Hotărârii CA nr. 77/2021.
  - Inițierea, în baza propunerii Sucursalei București, a proiectului pilot de distribuire a trimerilor din categoria poștei de scrisori sosite pentru agenții economici de pe platforma Pipera, deserviți prin CPA mecanizată.
  - Măsuri pentru implementarea prevederilor Instrucțiunilor de executare a poștei de scrisori și a Instrucțiunilor de executare a serviciilor de mesagerie (ex: fișe de analiza la IT pentru implementarea avizării prin SMS și pentru modificare aplicații import pachet mic, diverse adrese etc).
  - Elaborarea procedurilor tehnice pentru participare la licitații.
  - Elaborarea normelor de lucru pentru contractele de prestări servicii poștale și non poștale, servicii financiare cu derulare la nivel național / teritorial (două sau mai multe județe) și ale căror clauze contractuale sunt diferite de reglementările instrucțiunilor de lucru aferente serviciilor poștale și reinstruiri la normele de lucru;
  - Elaborarea Procedurii de Lucru – verificare numerar primit de la clienți;
  - Actualizarea procedurii operaționale aferente fluxului operațional de prezentare prelucrare și livrare a trimerilor de pachete mici interne și internaționale urmare completării ofertei comerciale a CNPR cu servicii din sfera serviciului universal având ca obiect trimeri de pachete mici;
  - Elaborarea ghidului de executare a serviciului eLetter, pentru facilitarea instruirii salariaților poștali cu privire la modul de executare a serviciului;
  - Elaborarea procedurii operaționale a condițiilor de prelucrare a trimerilor de publicitate prin poștă – Infadres, în vederea acordării reducerilor tarifare;
  - Reglementări pentru plata diverselor taxe (ex: plata taxei de concurs pentru Curtea de Apel București);
  - Elaborarea procedurilor de reglementare privind noile reguli privind TVA și sistemul vamal pentru comerțul electronic, începând cu data de 1 iulie 2021, ce se aplică pentru toate importurile de bunuri cu valoare redusă (valoarea bunurilor nu depășește 150 de euro) sosite din țări care nu sunt membre ale Uniunii Europene;
  - actualizarea normelor de lucru pentru derularea acordurilor cadru de servicii nr. 140J/1517/29.09.2021, nr. 140J/1518/29.09.2021 și nr. 140J/1519/29.09.2021 încheiate între E-DISTRIBUȚIE MUNTENIA SA, E-DISTRIBUȚIE BANAT SA și E-DISTRIBUȚIE DOBROGEA SA, în calitate de Promitenți-Achizitori și CN POȘTA ROMÂNIA SA, în calitate de Promitent-Prestator, având ca obiect prestarea serviciului de citire contoare la consumatorii casnici și mici consumatori.
  - Urmărirea și actualizarea procedurii operaționale "Metodologie privind implementarea contractelor încheiate având ca obiect activitatea de citire contoare de energie electrică";
  - Extinderea serviciului Easy Return Solution (ERS) în relație cu operatorul poștal din Italia - Poste Italiane.

- Elaborarea fluxului operational pentru incasare contravaloare documente de plata (ex. facturi furnizori utilitati) la domiciliul / sediul clientilor prin intermediul terminalelor mobile;
  - Gestionarea rețelei de transport pentru asigurarea livrării trimerilor la sediul/domiciliul destinatarilor, respectiv; monitorizarea procedurilor de lucru și a traficului îndrumat, reanalizarea rețelei de livrare la sediul/domiciliul clienților prin SAM-uri și transmiterea rețelelor actualizate; dotarea cu telefoane mobile a agenților curieri de la nivelul SAM-urilor, în colaborare cu Departamentul IT și întocmirea de analize periodice privind activitatea de livrare și colectare a trimerilor la nivelul SAM și a situației traficului aferent perioadelor analizate;
- Optimizare fluxuri interne
- Demararea procesului de actualizare a Instrucțiunii privind primirea, tratarea și rezolvarea cererilor de relații, a sesizărilor și a reclamațiilor referitoare la trimiterile poștei de scrisori și colete poștale din traficul poștal internațional.
  - Coordonarea proiectului - Reanalizarea reglementărilor și procedurilor pe fluxul de acceptare și prelucrarea trimerilor prezentate de către integratori la oficiile postale și actualizarea aplicațiilor informatice, asigurând: reanalizarea reglementărilor și procedurilor pe fluxul de acceptare și prelucrare a trimerilor prezentate de către integratori la oficiile postale, încheierea actelor aditionale și actualizarea aplicațiilor informatice în acest sens;
  - Acțiuni în cadrul proiectului - Parcel lockers: elaborarea fluxului operațional pentru livrarea trimerilor poștale la parcels lockers, având în vedere procedura de achiziție demarată de către CNPR a unor astfel de utilaje poștale;
  - Acțiuni în cadrul proiectului - Itinerariile poștale și planul de îndrumare unic al CNPR: centralizarea și analiza datelor primite, analiza planului de îndrumare unic și analiza indicatorilor care măsoară impactul calitativ al noului plan de îndrumare unic, scrierea proiectului și asigurarea formei grafice, întocmirea referatului de implementare și transmiterea adresei în rețea în vederea pregătirii acțiunii și participarea la proiectarea planului de îndrumare unic – segmentul trimiteri Express.
  - Acțiuni în cadrul proiectului - Incasare facturi terminal mobil: elaborarea fluxului operațional încasare contravaloare documente de plată (ex. facturi furnizori utilități) la domiciliul / sediul clienților prin intermediul terminalelor mobile pentru a fi analizat în cadrul comisiei.
- Monitorizarea Calității
- Achiziție servicii de auditare a studiului Monitorizarea timpilor de circulație aferenți traficului prioritar de corespondență internă prioritară implementat în anul 2020;
  - Achiziție servicii de Monitorizare a timpilor de circulație aferenți traficului prioritar de corespondență internă prioritară în anul 2021, în vederea evaluării respectării cerințelor minime de calitate impuse de ANCOM și monitorizarea timpilor de circulație;
  - Întocmire documentație (referat de necesitate, caiet de sarcini, contract) achiziție a serviciului de determinare a fluxului real de corepondență, necesar monitorizărilor anuale ale timpilor de circulație pentru corespondența prioritară simplă, conform legislației în vigoare;
  - Analize privind procesele verbale de contravenție încheiate de persoanele cu atribuții de control din cadrul ANPC/ANCOM;

- Analize privind situația rapoartelor de neconformitate întocmite la nivelul subunităților poștale;
- Întocmire „situația trimerilor ANAF retur” și „situația trimerilor poștale înregistrate distribuite prin factorii poștali”.
- Intocmire analize privind respectarea cerințelor de calitate impuse prin decizia ANCOM nr. 1363/2019 de desemnare a C.N Poșta Română S.A ca Furnizor de Serviciu Universal respectiv decizia ANCOM nr. 598/2020 modificată prin decizia ANCOM 353/2021, și comunicarea acestora în rețea pentru determinarea motivelor pentru rezultatele obținute și elaborarea unui plan de măsuri pentru îmbunătățirea calității serviciilor.
- Analize privind reclamațiile sosite pentru trimiterile speciale "StaiAcasa Plus" prezentate pe bază de contract și neajunse la destinație sau ajunse cu întârziere, precum și de rezilierea unor contracte pentru motive de calitate a serviciului.
- Tratarea și soluționarea reclamațiilor transmise către C.N.P.R de reprezentanții Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor (ANPC)/Comisariatul pentru Protecția Consumatorilor Municipiul București (CPCMB) și participarea la întâlniri de lucru la sediul CPCMB;
- Emiterea referatelor pentru plată a jumătate din minimul amenzii, în conformitate cu prevederile OG 2/2001, privind regimul juridic al contravențiilor, în cazul aplicării de sancțiuni contravenționale, predarea acestora către Direcția Economică, în vederea efectuării plății;
- Transmiterea adreselor și documentelor (PVCC) către structurile CNPR implicate (care au generat neconformitățile) și a PVCC către biroul juridic; transmiterea informațiilor și documentelor în scopul contestării în instanță a sancțiunilor aplicate.

#### *D.Ameliorarea politicilor comerciale*

Contractele comerciale aflate în derulare acoperă toate liniile de business dezvoltate de CNPR:

- servicii de poștă de scrisori;
- servicii de livrare a coletelor poștale;
- servicii de livrare specială;
- servicii express;
- servicii de marketing direct;
- servicii financiare;
- activitate de contractare și distribuire abonamente presă;
- vânzare mărfuri în consignație;
- altele: roviniete, vânzare bilete spectacole etc.

#### *E.Servicii financiar-poștale*

În anul 2021 operațiunile realizate de C.N. Poșta Română S.A. pentru serviciile financiar-poștale au fost structurate pe două mari tipuri de operațiuni, respectiv: operațiuni de transfer de bani intern și internațional, precum și operațiuni de încasare în numerar a sumelor aferente documentelor de plată realizate pe baza contractelor încheiate cu diverși parteneri.

Totodată, CNPR a efectuat operațiuni de subscriere aferente titlurilor de stat Tezaur emise de Ministerul Finanțelor Publice, precum și operațiuni de plăți (retrageri, rascumpărări, plată dobândă și rambursare) sume către investitori aferente subscrierilor realizate la subunitățile poștale.

Serviciile financiar-poștale oferite clienților de către Poșta Română, efectuate în marea majoritate cu numerar, au fost infuențate negativ în cursul anului 2021 de restricțiile impuse ca urmare a pandemiei de COVID-19, ce au stimulat plățile prin instrumente de plată bancare (în

principal plăți efectuate prin card bancar) precum și de limitările transferurilor în numerar impuse de către legislația internațională și națională.

### **Transferuri interne de bani**

Operațiunile de transfer intern de bani se realizează prin intermediul serviciului de mandat poștal, mandat electronic (e-Mandat) și mandat on-line. Totodată, C.N. Poșta Română S.A realizează și operațiuni de transfer intern de valută (euro) prin intermediul serviciului MoneyPost.

Un alt tip de serviciu de transfer intern de bani îl reprezintă serviciul ramburs atașat trimiterilor poștale. Serviciul suplimentar ramburs se realizează atât prin serviciul de mandat (poștal sau electronic), cât și prin serviciul colectare cont client (serviciu realizat pe bază contractuală).

De asemenea, pentru a veni în întâmpinarea cerințelor clienților săi, CN Poșta Română SA a introdus produse financiare particularizate în gama de servicii oferite, astfel:

- o mandatul încasări facturi – prin care clienții pot expedia sume reprezentând contravaloarea diverselor facturi către emitenții acestora la un tarif fix;
- o e-mandat web cu plata online - clienții care dețin un card bancar pot accesa site-ul Poștei Române și pot transmite sume de bani pe întreg teritoriul României, sumele fiind disponibile la destinație într-un interval de timp de maxim 24 de ore pentru localitățile urbane, respectiv 48 de ore pentru localitățile rurale;
- o serviciul ramburs prin mandat poștal sau colectare cont client.

În anul 2021, volumul operațiunilor realizate de subunitățile poștale din serviciul suplimentar colectare cont client a fost de peste un milion de tranzacții. Operațiunile realizate de subunitățile poștale din serviciul mandate încasări facturi utilități au crescut în anul 2021 cu aproximativ 8% față de anul 2020.

### **Transferuri internaționale de bani**

Operațiunile de transfer internațional de bani se realizează prin intermediul serviciilor de mandat poștal internațional și mandat poștal internațional ramburs (COD). Serviciul se execută pe baza acordurilor încheiate cu alți operatori poștali desemnați conform regulamentelor emise de Uniunea Poștală Universală la care România este membru fondator.

De asemenea, C.N. Poșta Română S.A. oferă serviciul de transfer de bani internațional prin subunitățile poștale în calitate de agent Western Union și RIA Money Transfer. În cadrul operațiunilor prin care compania efectuează tranzacții denominate în diferite valute apare riscul fluctuațiilor în cursul de schimb. Expunerile la cursul de schimb sunt gestionate în conformitate cu politicile aprobate.

### **Operațiuni de încasare sume aferente documentelor de plată**

Subunitățile poștale realizează operațiuni de încasare în numerar a sumelor aferente documentelor de plată (colectare numerar / cash collection) în baza contractelor încheiate de C.N. Poșta Română S.A. cu diverși parteneri. Sumele încasate pot reprezenta contravaloarea facturilor de utilități (apă, gaze, electricitate), facturi de telecomunicații, impozite și taxe, amenzi, prime de asigurare, rate la împrumuturi, alimentare conturi bancare, etc.

C.N.P.R oferă și serviciul de încasare sume reprezentând tariful de utilizare a rețelei de drumuri naționale (rovinieta) în baza contractului încheiat între C.N.P.R și C.N.A.I.R.

Evoluția operațiunilor de încasare a rovinietei realizate de subunitățile poștale în anul 2021 reflectă impactul măsurilor de carantină impuse pentru oprirea răspândirii infectării cu SARS-CoV2.

Astfel, restricțiile naționale impuse privind circulația persoanelor au diminuat semnificativ operațiunile de încasare a rovinietelor, urmat de o revenire a numărului de operațiuni odată cu relaxarea acestora.

## **Operațiuni aferente titlurilor de stat Tezaur**

Subunitățile poștale realizează operațiuni de încasare sume de la clienți, persoane fizice, aferente subscrierii pentru titluri de stat emisiunea Tezaur pe baza ordinului comun emis de Ministerul Finanțelor și Ministerul Comunicațiilor și Societății Informaționale.

În anul 2021, C.N.P.R a implementat noi modificari intervenite în reglementările privind titlurile de stat Tezaur, fapt ce presupune modificarea normelor și a fluxurilor de lucru, actualizarea și reprogramarea aplicațiilor informatice dedicate, precum și instruirea salariaților poștali implicați.

Informațiile privind subscrierile de titluri de stat Tezaur realizate la sediul subunităților poștale au fost transmise către Ministerul Finanțelor Publice, iar sumele încasate virate către Trezoreria Statului. În cursul anului 2021 au fost efectuate operațiuni de către subunitățile C.N.P.R pentru treizeci și trei emisiuni de titluri de stat Tezaur.

Totodata, Poșta Română a efectuat operațiunile necesare pentru achitarea sumelor aferente evenimentelor de plată către investitori, precum și plăți aferente răscumpărărilor anticipate. În cursul anului 2021 au fost efectuate operațiuni de achitare sume către investitori în cadrul a cincisprezece noi evenimente de plată pentru patruzeci și trei emisiuni Tezaur.

## **Alte operațiuni**

C.N.P.R a emis o nouă procedură operațională pentru raportarea neconformităților privind prevenirea spălării banilor și a finanțării terorismului. Totodata, C.N.P.R a actualizat norma prin care sunt stabilite operațiunile ce trebuie efectuate de salariații poștali pentru prevenirea și combaterea spălării banilor, precum și operațiunile pentru raportarea tranzacțiilor către ONPCSB.

Previziunile de evoluție a serviciilor financiare sunt influențate de:

- o Creșterea gradului de informatizare a rețelei de subunități poștale și implicit a gradului de accesibilitate la întregul portofoliu de servicii financiare în toate subunitățile poștale;
- o Creșterea gradului de acces la servicii bancare a populației, inclusiv în mediul rural;
- o Restricțiile legislative în domeniul transferurilor de bani, în special cu privire la transferurile de bani în numerar;
- o Diversificarea canalelor pentru transferul de bani – disponibilitatea efectuării transferurilor de bani prin internet sau prin aplicații de pe telefonul mobil, în detrimentul plăților cu numerar;
- o Evoluția economiei la nivel macro, afectată de pandemia COVID-19.

Strategia operațională și de logistică pentru următorii ani are în vedere:

- o Investiții în automatizarea sortării și modernizarea proceselor operaționale, respectiv construirea (inclusiv dotarea) unui Centru de Tranzit în București și dotarea cu echipamente de sortare a Centrului de Tranzit Cluj-Napoca;
- o Dezvoltarea flotei auto a CNPR pentru a asigura valorificarea oportunităților din sectorul CPE (Courirer/Parcel/Express) național și transfrontalier;
- o Achiziția de echipamente moderne și alte resurse logistice pentru asigurarea livrării de servicii competitive;
- o Dezvoltarea IT&C a CNPR prin extinderea rețelei VPN, îmbunătățirea și eficientizarea activităților operaționale și comerciale, precum și a echipamentelor de front și back office;
- o Diversificarea produselor și serviciilor oferite și migrarea către mediul on-line în condiții de securitate;

- o Intrarea pe noi domenii de business;
- o Implementarea unei noi platforme Hardware, Software și de Comunicații utilizând tehnologii moderne în vederea satisfacerii cerințelor de modernizare a serviciilor curente oferite de CNPR, precum și pentru dezvoltarea de noi servicii.

#### **IV. Dezvoltarea durabilă și implicațiile operațiunilor C.N. Poșta Română S.A. în domeniul mediului, al sănătății și securității în muncă, social, al relațiilor de muncă și evitării actelor de corupție**

##### **IV. 1 Aspecte de mediu**

Începând cu anul 2013, C.N.P.R. a decis documentarea, implementarea, menținerea și îmbunătățirea continuă a Sistemului de Management de Mediu, în conformitate cu cerințele standardului SR EN ISO 14001/2015, astfel:

- protejarea mediului prin prevenirea sau minimizarea impacturilor dăunătoare asupra mediului;
  - minimizarea potențialelor efecte dăunătoare ale condițiilor de mediu asupra companiei;
  - sprijinirea companiei în îndeplinirea obligațiilor de conformare;
  - îmbunătățirea performanțelor de mediu;
  - controlarea sau influențarea modului în care produsele/ serviciile companiei sunt proiectate, realizate, distribuite, consumate și eliminate prin utilizarea perspectivei ciclului de viață care poate preveni ca impacturile asupra mediului să fie transferate neintenționat în altă parte în cadrul ciclului de viață;
  - obținerea de beneficii financiare și operaționale care pot rezulta din implementarea alternativelor bazate pe mediu care întăresc poziția pe piață a companiei;
  - comunicarea informațiilor relevante depre mediu părților interesate .
- C.N.P.R. este angajată în asigurarea protecției și conservării mediului înconjurător, prin:
- respectarea cerințelor legale și de reglementare aplicabile privind mediul;
  - economisirea resurselor naturale;
  - identificarea potențialelor riscuri, anticiparea consecințelor și luarea în considerare a acestora;
  - modernizari tehnologice și măsuri stabilite pentru reducerea emisiilor în apă – aer – sol;
  - creșterea gradului de recuperare și valorificare a deșeurilor, gestionarea corespunzătoare privind operațiile de colectare, reciclare, valorificare și eliminare ale acestora.

În cadrul C.N.P.R. sunt stabilite programe anuale care includ obiective de mediu, termene, mijloace de realizare, responsabilități și responsabili. Obiectivele de mediu trebuie să fie coerente cu politica de mediu, măsurabile, monitorizate, comunicate și actualizate, după caz. Responsabilitatea realizării obiectivelor de mediu revine tuturor structurilor C.N.P.R.

În cadrul C.N.P.R. sunt identificate aspectele de mediu (prezente, anterioare, reale și potențiale) cu un impact pozitiv sau negativ asupra mediului, clasificate și cuantificate în „Lista aspectelor de mediu și a impacturilor generate în cadrul C.N.P.R.” asociate cu activitatea desfășurată în cadrul companiei prin realizarea proceselor, serviciilor, pe faze, operații, zone de activitate, luând în considerare condițiile de funcționare normale și anormale.

Principalele aspecte de mediu ale operațiunilor companiei pot fi:

- △ utilizarea materiilor prime și a resurselor naturale (energie, apă, gaz, combustibil etc.);
- △ emisiile în aer (centrale termice, autovehicule);
- △ deversările în apă, sol;
- △ energia emisă/generarea (căldură, radiație, vibrație);
- △ echipamente deteriorate;

<sup>A</sup> deșeurile generate.

Impacturile principale asupra mediului sunt:

- <sup>A</sup> consumul de materii prime și resurse naturale;
- <sup>A</sup> poluare aer, apă, sol;
- <sup>A</sup> poluare fonică, contaminare;
- <sup>A</sup> peisaj degradat.

C.N.P.R. ia măsuri pentru ținerea sub control a activităților cu impact asupra mediului printr-o serie de instrumente de implementare prezentate în cele ce urmează:

### **Instrumente tehnice**

- Centralizarea emisiilor de noxe în atmosferă de la toate sursele staționare C.N.P.R.;
- Monitorizarea și verificarea respectării cerințelor din contractele de salubritate, contractele de preluare a deșeurilor (hârtie/carton, plastic, DEEE etc), uleiurilor și anvelopelor uzate;
- Externalizarea contractelor de mentenanță și service pentru preluarea lichidelor (uleiuri etc.) și a anvelopelor uzate;
- Reducerea amprentei de carbon, prin instruirea și conștientizarea fiecărui salariat C.N.P.R. care, prin activitatea curentă, poate controla și reduce propriul consum de hârtie, de energie electrică și apă, precum și autocontrol asupra modului de utilizare a autovehicolului de serviciu, după caz;
- Menținerea principiilor de colectare selectivă a deșeurilor la nivelul tuturor sediilor administrative și operative ale C.N.P.R.;
- Monitorizarea consumului de resurse și încadrarea acestuia în limitele prevederilor legale, în vigoare (legislație, regulamente sau proceduri interne);
- Monitorizarea performanțelor de mediu față de aspectele de mediu semnificative și cerințele reglementărilor identificate la nivel CNPR;
- Instruirea și evaluarea angajaților din cadrul tuturor structurilor, pe linie de mediu se efectuează conform Programului anual de instruire, în scopul conștientizării și responsabilizării acestora.

### **Instrumente financiare**

Managementul de vârf asigură resursele financiare și umane necesare pentru îmbunătățirea continuă a eficacității Sistemului de Management de Mediu și pentru diminuarea impacturilor de mediu generate de activitățile specifice C.N.P.R..

În cadrul C.N.P.R. s-a decis elaborarea, implementarea și dezvoltarea Programului „Poșta Verde”, în conformitate cu Strategia Green Deal a Uniunii Europene privind decarbonizarea, prin implementarea unor proiecte menite să reducă emisiile de gaze cu efect de seră.

Obiectivele specifice proiectului vizează soluționarea problemelor principale și definirea beneficiilor durabile în sensul ecologizării și modernizării Poștei Române:

<sup>A</sup> reducerea consumului de energie și a emisiilor clădirilor Poștei Române, bazându-se tot mai mult pe electricitate regenerabilă, îmbunătățind astfel eficiența energetică a fiecărei clădiri în parte;

<sup>A</sup> introducerea vehiculelor ecologice prin Programul „Rabla”, reducerea emisiilor de CO2 la 0 până în 2050 și a consumului de combustibil în timpul serviciilor de livrare prin poștă;



^ implementarea Programului „No Paper/ No pen” în scopul digitalizării Poștei Române. Acest Program presupune înlocuirea hârtiei cu sistemul digitalizat ce va însemna o reducere a emisiilor de carbon cu până la 50% în anul 2030 și cu până la 100% până în 2050.

Green Deal este un pact ecologic european, prin care țările membre se angajează să facă față provocărilor legate de climă și de mediu și care are un scop măreț: nivel zero de emisii de gaze cu efect de seră până în anul 2050. Până în anul 2030, Comisia Europeană și-a propus reducerea cu cel puțin 40% a emisiilor de gaze cu efect de seră la nivelul UE comparativ cu nivelul din 1990.

Strategia Comisiei Europene referitoare la Pactul Verde European pune accent asupra companiilor cu grad ridicat al amprenteii de carbon, ceea ce influențează politicile de dezvoltare, inclusiv politicile Poștei Române.

Pentru implementarea acestei Strategii, Poșta Română se aliniază politicilor europene privind reducerea la zero a emisiilor nete de gaze cu efect de seră, prin finalizarea procedurii de achiziție a unui număr de 25 biciclete electrice destinate integral deplasării factorilor poștali din Sucursala Regională București și inițierea procedurilor de achiziție a 170 autoutilitare cu motoare electrice și 60 autoutilitare cu motoare termice pentru înlocuirea flotei de autoutilitare uzate intrate în exploatare în anul 2009;

Totodată, Compania Națională Poșta Română SA a inițiat și derulat acțiuni de valorificare a autoutilitarelor înlocuite în cursul anilor 2020 și 2021.

Datorită contextului pandemic, parte din Strategiile de Mediu ale UE au suferit o reală încetinire.

Pentru îndeplinirea obiectivelor generale și specifice dezvoltării durabile, în principal a celor de mediu, s-a stabilit metodologia de identificare, planificare și control a proceselor derulate în cadrul C.N.P.R. prin procedura P.M.-05 - Procedură de mediu privind întocmirea „Programului de management, obiective și ținte de mediu”.

Prevederile procedurii se referă la metodologia și responsabilitățile pe care le au structurile implicate în identificarea, monitorizarea și măsurarea performanțelor de mediu aferente activităților din cadrul C.N.P.R.

Din analiza comparativă asupra indicatorilor de mediu monitorizați la nivel C.N.P.R. privind consumurile de utilități și resurse naturale pentru anul 2020 și 2021, se constată următoarele:

| Gestiunea deșeurilor în cadrul C.N.P.R. | 2020               |                  | 2021               |                  | +/-           |                  |
|---|--------------------|------------------|--------------------|------------------|---------------|------------------|
|   | Consumat (kg)      | Valorificat (kg) | Consumat (kg)      | Valorificat (kg) | Consumat (kg) | Valorificat (kg) |
| Hârtie/carton                           | 525.757            | 149.880          | 478.296            | 211.377,92       | -9,03         | 41,03            |
| Plastic                                 | 661.556            | 5.743            | 287.220            | 6.559            | -56,58        | 14,21            |
|   | Aprovizionat (buc) | Recuperat (buc)  | Aprovizionat (buc) | Recuperat (buc)  | Țintă 60%     |                  |
|   |                    |                  |                    |                  | 2020          | 2021             |
| Tonere, cartușe, riboane                | 10.856             | 7.598            | 9.901              | 7.270            | 69,99         | 73,43            |

| Resurse naturale consumate în cadrul C.N.P.R. | 2020       |              | 2021          |              | Comparativ 2021/2020 (%) | Tendință de creștere ▲ / scădere ▼ |
|---|------------|--------------|---------------|--------------|--------------------------|------------------------------------|
|   | Consum     | Consum/pers. | Consum        | Consum/pers. |                          |                                    |
| Energie                                       | 13.457.640 | 581,05       | 14.350.554,25 | 519,06       | 6,63                     | ▲                                  |

|                                       |            |          |               |          |        |   |
|---------------------------------------|------------|----------|---------------|----------|--------|---|
| electrică (KWH)                       |            |          |               |          |        |   |
| Energie termică – agent termic (Gcal) | 7.758,61   | 0,33     | 10.906,18     | 0,39     | 40,57  | ▲ |
| Gaze naturale (KWH)                   | 28.723.340 | 1.240,16 | 34.759.931,89 | 1.257,28 | 21,02  | ▲ |
| Gaze petroliere – GPL (tone)          | 10,45      | 0,00     | 13,90         | 0,00     | 33,01  | ▲ |
| Consum apă (mc)                       | 130.614,83 | 5,64     | 132.339,53    | 4,79     | 1,32   | ▲ |
| Motorină* (tone)                      | 74,57      | 0,00     | 88,23         | 0,00     | 18,32  | ▲ |
| Lemne de foc (tone)                   | 4.079,65   | 0,18     | 3.590,03      | 0,13     | -12,00 | ▼ |

\*motorină utilizată pentru încălzire

Ținte propuse și atinse 2020 vs. 2021:

- Reducerea consumului de hârtie/carton cu aprox. 9,03%;
- Reducerea consumului de lemn pentru foc cu aprox. 12,00%;
- Reducerea consumului de plastic cu aprox. 56,58%;
- Creșterea gradului de recuperare și eliminare a DEEE (tonere, cartușe, riboane) cu 13,43% față de ținta propusă și cu aprox. 3,44% față de anul 2020;
- Creșterea gradului de valorificare a deșeurilor de hârtie/carton cu aprox. 41,03%;
- Creșterea gradului de valorificare a deșeurilor din plastic cu aprox. 14,21%.

Indicatori neîndepliniți 2020 vs. 2021:

- Consumul de gaze naturale a crescut cu aprox. 21,02%;
- Consumul de GPL a crescut cu aprox. 33,01%;
- Consumul de energie electrică a crescut cu aprox. 6,63%;
- Consumul de energie termică a crescut cu aprox. 40,57%;
- Consumul de apă a crescut cu aprox. 1,32%;
- Consumul de motorină pentru încălzire a crescut cu aprox. 18,32%;

C.N.P.R. își propune continuarea optimizării consumurilor de materii prime, materiale, energie, consumabile etc. care afectează mediul înconjurător și implementarea de proceduri și practici axate pe reducerea impactului activității logistice și de producție în comunitățile în care compania își desfășoară activitatea.

Un obiectiv asumat pentru anul 2021 privind dezvoltarea durabilă l-a reprezentat **finalizarea procedurilor de casare**. După o perioadă de peste 7 ani în care procedurile de casare au ajuns în diferite faze intermediare, fără a fi finalizate, exercițiul financiar 2021 a înregistrat un pas important în direcția dezvoltării durabile. Au fost finalizate procedurile de casare la nivel de sucursale, fiind înregistrate datele din tabelul de mai jos.

| Nr crt. | Sucursala         | Valoare totala mijloace fixe casate | Mijloace fixe, exclus IT | Mijloace fixe IT, din care: | Tehnica de calcul    | Licente          | Programe ITC | Valoare neamortiz. mijloace fixe, exclus IT |
|---------|-------------------|-------------------------------------|--------------------------|-----------------------------|----------------------|------------------|--------------|---|
| 0       | 1                 | 2                                   | 3                        | 4                           | 5                    | 6                | 7            | 8   |
| 1       | Timisoara         | 748,889.37                          | 111,534.31               | 637,355.06                  | 637,355.06           |                  |              |   |
| 2       | Iasi              | 2,927,691.20                        | 91,949.52                | 2,835,741.68                | 2,812,057.68         | 23,644.00        | 40.00        |   |
| 3       | Cluj              | 1,969,004.70                        | 193,627.80               | 1,775,376.90                | 1,775,376.90         |                  |              |   |
| 4       | Constanta         | 3,179,022.68                        | 208,759.94               | 2,970,262.74                |                      |                  |              |   |
| 5       | Brasov            | 1,706,048.01                        | 31,296.07                | 1,674,751.94                | 1,674,751.94         |                  |              |   |
| 6       | Bucuresti         | 4,609,238.66                        | 166,887.60               | 4,442,351.06                | 4,442,351.06         |                  |              |   |
| 7       | Ploiesti          | 867,317.56                          | 38,044.10                | 829,273.46                  | 829,273.46           |                  |              |   |
| 8       | Craiova           | 1,341,753.94                        | 81,231.24                | 1,260,522.70                | 1,260,522.70         |                  |              |   |
| 9       | Fabrica de Timbre | 2,021,717.56                        | 1,983,019.73             | 38,697.83                   | 28,409.72            | 10288.11         |              | 2,794.26                                    |
| 10      | SSE               | 229,746.42                          | 21,215.64                | 208,530.78                  | 208,530.78           | 0.00             | 0.00         |   |
| 11      | <b>TOTAL</b>      | <b>14,452,402.72</b>                | <b>2,525,178.21</b>      | <b>11,927,224.51</b>        | <b>11,893,252.40</b> | <b>33,932.11</b> | <b>40.00</b> | <b>2,794.26</b>                             |

#### IV.2 Aspecte sociale

Cu privire la aspectele sociale, subliniem importanța acordată factorului uman al resurselor CNPR. Cu un nivel al personalului de 24.206 salariați cu dispersie la nivel național, au fost întreprinse eforturi pentru îmbunătățirea condițiilor de muncă, pentru crearea de șanse egale de muncă și promovare și o comunicare corespunzătoare atât centrală cât și teritorială cu aparatul managerial al C.N.P.R.

Drepturile și obligațiile salariaților C.N.P.R. au fost stabilite urmare a negocierii între partenerii sociali, respectiv C.N. Poșta Română S.A. și organizația sindicală reprezentativă la nivel de unitate, respectiv Sindicatul Lucrătorilor din Poșta Română. În acest sens, Contractul Colectiv de Munca valabil pentru perioada 2020-2022 prevede, la art. 20 drepturile salariaților CNPR, după cum urmează:

- dreptul la salarizare pentru muncă depusă;
- dreptul la repaus zilnic și săptămânal;
- dreptul la concediu de odihnă anual;
- dreptul la egalitate de șanse și de tratament;
- dreptul la demnitate în muncă;
- dreptul la securitate și sănătate în muncă;
- dreptul de acces la formarea profesională;
- dreptul la informare și consultare;
- dreptul de a lua parte la determinarea și ameliorarea condițiilor de muncă și a mediului de muncă;
- dreptul la protecție în caz de concediere;
- dreptul la negociere colectivă;
- dreptul de a participa la acțiuni colective;
- dreptul de a constitui sau de a adera la un sindicat;
- dreptul la protecția datelor cu caracter personal;

- dreptul de a munci în baza unor contracte individuale de muncă, beneficiind de salariul corespunzător pentru fiecare dintre acestea.

La finalul anului 2021, în funcție de pozițiile din organigramă și de personalul existent, repartitia pe funcții și pe indicator de gen se prezintă astfel:

- număr total de salariați - 24.206, din care:
  - 8.208 barbati,
  - 15.998 femei.
- număr total salariați cu funcții de conducere - 145, din care:
  - 76 barbati,
  - 69 femei.

#### **IV.3. Măsuri specifice pentru organizarea activității în contextul pandemiei Covid-19**

În contextul generat de creșterea infectării cu coronavirusul SARS COV 2 la nivel internațional, amenințare iminentă și asupra populației României cu implicații directe asupra desfășurării activității poștale la nivel național, managementul C.N. Poșta Română S.A., prin Celula de urgență special constituită în acest scop a întreprins toate demersurile în vederea asigurării furnizării serviciilor poștale esențiale și a drepturilor de protecție socială (pensii, alocații etc.).

Au fost continuate activitățile privind identificarea și implementarea măsurilor de protecție a salariaților pentru prevenirea și/sau limitarea riscurilor infecției cu COVID 19 precum și organizarea, coordonarea și îndrumarea tuturor activităților desfășurate în cadrul C.N. Poșta Română S.A. pentru asigurarea continuității furnizării serviciilor poștale.

S-a avut în vedere continuarea colaborării cu ministerul de resort, cu celelalte entități din sistemul național de management al situațiilor de urgență și cu organele administrației publice centrale și locale.

Celula de urgență a monitorizat permanent activitățile desfășurate, asigurarea cu materiale de protecție (măști de protecție, mănuși, dezinfectant etc.) și distribuirea acestora salariaților. A fost asigurat fluxul informațional între C.N. Poșta Română S.A., ministerul de resort și celelalte instituții cu care s-a colaborat în vederea diminuării la maxim a impactului epidemiei asupra personalului poștal. A fost asigurată, cu operativitate, informarea zilnică a ministerului de resort asupra situației salariaților din cadrul C.N. Poșta Română S.A. ca urmare a evoluției epidemiei de coronavirus.

Implementarea măsurilor de distanțare socială și asigurarea materialelor de protecție pentru toți salariații au influențat pozitiv activitățile desfășurate în cadrul sistemului poștal național, astfel încât numărul total al personalului afectat, ajungând la sfârșitul anului 2021 la un procent de doar 4,5% din totalul salariaților.

Măsuri dispuse la nivelul C.N.Poșta Română S.A. în contextul epidemiologic actual:

- Actualizarea de proceduri privind:
  - livrarea trimiterilor poștale de către Compania Națională „Poșta Română” S.A pentru perioada stării de alertă și pentru zonele carantinate;
  - verificarea trimiterilor intracomunitare în relația cu Biroul Vamal de Interior gradul II Poșta;
- Adaptarea programului de lucru al subunităților poștale în funcție de evoluția epidemiei de COVID-19;
- Elaborarea unor recomandări de relaționare cu clienții și comunicarea acestora atât prin afișe în oficiile poștale, cât și electronic pe site-ul [www.posta-romana.ro](http://www.posta-romana.ro):
  - Dotarea cu echipamente și materiale sanitare a lucrătorilor poștali, în funcție de specificul activității;
  - Igienizarea periodică a suprafețelor de lucru;
  - Permițerea accesului concomitent la ghișeu a unui număr limitat de persoane;
  - Respectarea distanței de 2 m dintre persoane;
- Recomandarea accesării serviciului online MyAWB, disponibil pe website-ul Poștei Române, care permite completarea rapidă a formularelor necesare, prin mijloace

- electronice (telefon, tabletă, laptop etc) și folosirea ca metodă de plată a cardului bancar, în oficiile poștale dotate cu POS-uri pentru a evita manevrarea cash-ului;
- Distribuirea cu prioritate a pensiilor și drepturilor sociale;

## Concluzii

Anul 2021, aflat în continuarea pandemiei COVID-19 declanșată în 2020, a însemnat pentru Poșta Română pregătirea reformei și transformarea economiei poștale în vederea punerii bazelor dezvoltării programelor și politicilor.

Compania Națională Poșta Română S.A. a demarat un proces de reformă la nivelul activităților poștale și conexe, elaborând o serie de măsuri ce pot avea un impact major asupra societății românești și în cadrul reformelor privind incluziunea financiară, alfabetizarea digitală, mobilitatea urbană a mărfurilor, decarbonizarea activităților poștale și de curierat (inclusiv e-commerce), cercetare-inovare. Astfel, prin utilizarea Poștei Române ca vehicul în implementare, aceste reforme pot conduce la îndeplinirea mai rapidă și cu un grad de eficiență ridicat, inclusiv pentru cheltuielă publică, a obiectivelor definite de politicile Uniunii Europene, Programul de Guvernare, tratatelor și directivelor internaționale etc.

C.N. Posta Romana S.A. își propune continuarea optimizării consumurilor de materii prime, materiale, energie, consumabile etc. care afectează mediul înconjurător și implementarea de proceduri și practici axate pe reducerea impactului activității logistice și de producție în comunitățile în care compania își desfășoară activitatea.

Cu privire la etica în afaceri, subliniem faptul că CNPR a continuat în anul 2021 eforturile de transparentizare a procesului decizional, de corectitudine și etica profesională în relațiile de muncă, în activitatea desfășurată, precum și de îmbunătățire permanentă a dialogului cu reprezentanții Sindicatului Lucrătorilor Poștali din România, ca organism reprezentativ în identificarea celor mai bune modalități de îmbunătățire a condițiilor de muncă și calității vieții pentru salariații C.N.P.R..

Conducerea C.N.P.R. rămâne ferm angajată în eforturile de creștere a performanțelor economice în paralel cu îmbunătățirea condițiilor de muncă, a calității serviciilor prestate și a deservirii continue și cu profesionalism a clienților naționali și internaționali, persoane fizice și juridice.


Conducerea C.N.P.R. rămâne fidelă principiilor transparenței, ale eliminării pe cale procedurală a posibilității de apariție a cazurilor de corupție.

## CONSILIUL DE ADMINISTRAȚIE

**PREȘEDINTE,**  
**Petronel MUNTEANU**



*Director Economic*  
*Poșta Aurelian Vargil*



2