

RAPORT DE SUSTENABILITATE 2025





CUPRINS



1 ESRS 2 – INFORMAȚII GENERALE

1.1 Bazele întocmirii	6
1.2 Guvernanță	9
1.3 Strategie	18
1.4 Gestionarea impactului, a riscurilor și a oportunităților	27

2 ESRS E1 - SCHIMBĂRI CLIMATICE

2.1 Guvernanță	43
2.2 Strategie	43
2.3 Gestionarea impacturilor, riscurilor și oportunităților	45
2.4 Indicatori și ținte	51

3 ESRS S1 FORȚA DE MUNCĂ PROPRIE

3.1 Strategie	68
3.2 Gestionarea impacturilor, a riscurilor și a oportunităților	73
3.3 Indicatori și ținte	89

4 ESRS S4 - CONSUMATORII ȘI UTILIZATORII FINALI

4.1 Strategia	103
4.2 Gestionarea impacturilor, a riscurilor și a oportunităților	105
4.3 Indicatori și ținte	118

5 ESRS G1 CONDUITA PROFESIONALĂ

5.1 Guvernanță	120
5.2 Gestionarea impacturilor, a riscurilor și a oportunităților	121
5.3 Indicatori și ținte	131

HIGHLIGHTS

Profit

60.050.342
Lei

Investiții
în rețeaua FANbox
109.476.363
Lei

Investiții
în flota electrică
și infrastructura
de alimentare
6.855.537
Lei

Investiții în energie regenerabilă
1.251.769
Lei

Număr total de angajați FAN Courier, pe teritoriul României
4.264

Cifra de afaceri 2025

1.551.549.561
Lei

131
Filiale

MESAJ DE LA CEO

La FAN Courier, sustenabilitatea nu este un capitol separat al activității noastre, ci un mod de a opera, de a investi și de a ne asuma responsabilitățile față de mediu, față de cei peste 4.200 de colegi ai noștri și față de partenerii alături de care construim, de peste 27 de ani, una dintre cele mai extinse rețele de curierat din România.

Activăm într-un sector cu o amprentă de carbon inerentă, iar în 2025 am măsurat-o mai riguros ca oricând: am calculat emisiile pentru toate cele trei scopuri conform GHG Protocol, am crescut rata de răspuns a rețelei de la 52% la 84% și am extins analiza Scopului 3 de la 92 la 244 de furnizori. Emisiile totale raportate au ajuns la aproximativ 104.700 de tone de CO₂ echivalent, în creștere cu 41%. Această cifră reflectă o imagine mai fidelă a operațiunilor noastre și creșterea business-ului, nu o deteriorare a performanței. O bază de date solidă și transparentă este condiția oricărui angajament de reducere credibil.

Pe această bază ne asumăm neutralitatea climatică până în 2040, cu un plan de decarbonizare și ținte de reducere pentru Scopurile 1, 2 și 3, cu jaloane pentru 2030 și 2035. Acționăm deja concret: am depășit ținta de vehicule electrice, extindem rețeaua FANbox și am crescut cu 61% consumul de energie din surse regenerabile.

Oamenii rămân în centrul activității noastre. Menținem un sistem de sănătate și securitate în muncă auditat intern anual, investim în formare profesională, consolidăm o cultură etică prin politici clare și mecanisme confidențiale de raportare și susținem dialogul prin sondaje de satisfacție. Reprezentarea feminină în conducerea superioară a crescut la 40%, iar diferența de remunerare a scăzut la 5,1%.

Aceeași rigoare o aplicăm în relația cu furnizorii, prin Codul de Conduită care impune integritate și toleranță zero față de mită, și cu clienții, care ne acordă un scor de satisfacție de 8,0 din 10 și un NPS de 71%.

Privim sustenabilitatea ca pe un proces de transformare graduală și rămânem dedicați construirii unui model de business rezilient și responsabil, adaptat provocărilor viitoare.



ESRS 2 – INFORMAȚII GENERALE

1.1 Bazele întocmirii

1.1.1 BP-1: BAZA GENERALĂ PENTRU ÎNTOCMIREA DECLARAȚIILOR PRIVIND DURABILITATEA

FAN Courier Express SRL (denumită în continuare „FAN Courier” sau „Compania”) este o companie antreprenorială românească înființată în anul 1998, care oferă servicii de curierat (cod CAEN: 5320).

Compania desfășoară operațiuni de curierat la nivelul municipiului București și județului Ilfov prin intermediul depozitelor și flotei proprii. Pentru livrările din restul regiunilor țării, Compania colaborează cu o rețea de 131 de parteneri (pe care Compania îi denumește “filiale” și la care se va face referire în acest fel pe parcursul Declarației de Sustenabilitate), distribuiți în toate județele.

Compania deține în România 7 puncte de tranzit (Ștefănești, Brașov, Cluj-Napoca, Sibiu, Arad, Bacău, Deva) operate de subcontractori.

Sediul social al Companiei se află în București, Șoseaua Fabrica de Glucoză nr. 11C, sector 2. FAN Courier realizează raportare financiară individuală, iar prezenta Declarație de Sustenabilitate a fost elaborată pe bază individuală, respectând același perimetru de raportare ca și situațiile financiare întocmite de Companie.

Începând cu anul 2024, informațiile legate de durabilitate (în continuare, se va folosi alternativ și termenul de “sustenabilitate”) pentru FAN Courier Express SRL sunt incluse în Declarația privind durabilitatea (alternativ “Declarație de Sustenabilitate”), elaborată în conformitate cu Standardele Europene de Raportare de Sustenabilitate (ESRS) introduse prin Directiva Europeană privind Raportarea Corporativă de Sustenabilitate (CSRD) și transpuse în legislația românească prin Ordinul Ministrului Finanțelor nr. 85/2024.

Declarația de Sustenabilitate include și informațiile prevăzute la articolul 8 din Regulamentul UE privind Taxonomia (Regulamentul UE 2020/852).

FAN Courier nu are filiale exceptate de la raportarea individuală în temeiul articolului 19a alineatul (9) sau al articolului 29a alineatul (8) din Directiva 2013/34/UE.

Declarația de Sustenabilitate acoperă perioada 1 ianuarie – 31 decembrie 2025 și, acolo unde datele au fost disponibile, sunt prezentate informații comparative cu anul 2024. În cazul în care informațiile furnizate pentru anul 2024 nu sunt direct comparabile cu cele din perioada curentă sau au fost tratate suplimentar, Compania a furnizat explicații specifice în secțiunile aferente.

Declarația de Sustenabilitate acoperă operațiunile proprii ale Companiei, precum și informații relevante din lanțul valoric, atât din amonte, cât și din aval. Analiza de dublă semnificație sau de dublă materialitate a cuprins evaluarea impacturilor, riscurilor și oportunităților asociate operațiunilor proprii, produselor și serviciilor, precum și relațiilor de afaceri ale FAN Courier. Politicile, acțiunile și țintele prezentate în acest raport acoperă operațiunile proprii și, acolo unde este specificat, elemente din lanțul valoric.

În pregătirea prezentei declarații, Compania a utilizat estimări și judecăți profesionale, în special în ceea ce privește datele din lanțul valoric unde informațiile directe nu au fost disponibile. Nivelul de incertitudine al acestor estimări și sursele principale de incertitudine sunt descrise în notele metodologice aferente fiecărui indicator (de exemplu, pentru calcularea amprenteii de carbon).

Prezenta Declarație de Sustenabilitate nu a făcut obiectul unei misiuni de asigurare limitată efectuată de către un auditor financiar independent, conform cerințelor Directivei 2022/2464/UE (CSRD) și este publicată de companie în mod voluntar. Pentru acest exercițiu de raportare, Compania nu a utilizat opțiunea de a omite informații specifice corespunzătoare proprietății intelectuale, know-how-ului sau rezultatelor inovării și nici nu a utilizat opțiunea de a omite informații privind evoluțiile iminente sau aspectele în curs de negociere.

1.1.2

BP-2: PREZENTĂRI DE INFORMAȚII ÎN LEGĂTURĂ CU CIRCUMSTANȚE SPECIFICE

Pentru întocmirea Declarației de Sustenabilitate, FAN Courier a utilizat orizonturile de timp pe termen scurt, mediu sau lung, așa cum sunt ele definite în cadrul ESRS 1. Astfel: termen scurt - 1 an (adică anul de raportare), termen mediu - până la 5 ani, iar termen lung - peste 5 ani. Aceste orizonturi de timp sunt aplicate consecvent pentru toate prezentările de informații din prezenta Declarație, cu excepția cazurilor în care sunt specificate intervale diferite în standardele tematice.

În ceea ce privește sursele utilizate pentru estimări și incertitudinea rezultatelor, Compania recunoaște incertitudinile asociate informațiilor prospective și faptul că acestea pot fi supuse modificărilor. Acolo unde a fost cazul, au fost definite ipotezele și raționamentele utilizate pentru estimările efectuate. Compania precizează că măsurarea anumitor metrice implică limitări inerente, în special acolo unde datele provin de la terți din lanțul valoric. Sursele principale de incertitudine, precum și impactul potențial al acestora asupra fidelității informațiilor, sunt documentate în cadrul fiecărei secțiuni relevante.

Astfel, pentru prezentarea de date referitoare la emisiile de gaze cu efect de seră, toate ipotezele, aproximările și raționamentele utilizate acolo unde nu au fost disponibile date directe, sunt incluse în mod detaliat în capitolul ESRS E1 – Schimbările climatice și sunt conforme cu metodologia GHG Protocol.

În prezenta Declarație de Sustenabilitate nu există modificări în elaborarea sau prezentarea informațiilor privind durabilitatea și nici corecturi ale unor erori anterioare față de Declarația de Sustenabilitate anterioară.

Pentru anul de raportare 2025, Compania a depus eforturi rezonabile pentru a colecta date de la actorii din lanțul său valoric (parteneri „filiale”, subcontractori și furnizori). În cazurile în care informațiile nu au putut fi colectate direct, au fost utilizate estimări bazate pe date sectoriale sau medii de piață, în conformitate cu prevederile ESRS 1 privind „Informațiile referitoare la lanțul valoric”.

FAN Courier integrează în Declarația de Sustenabilitate informații privind alte standarde aplicabile industriei, în special prin implementarea și menținerea certificărilor de tip ISO și TAPA.

Pe parcursul anului de raportare, FAN Courier a deținut următoarele certificări:



1. Certificare ISO 9001:2015 privind Sisteme de management al calității, obținută la 24 aprilie 2015, valabilă până la 27 februarie 2027.
2. Certificare ISO 14001:2015 privind Sistemele de Management de Mediu, obținută la 19 octombrie 2013, valabilă până la 18 octombrie 2028.
3. Certificare ISO 27001:2018 privind Sistemul de Management al Securității Informației, obținută la 31 iulie 2014, valabilă până la 31 iulie 2026.
4. Certificare TAPA Facility Security Requirements (FSR) 2023 Level C, astfel:
 - pentru punctul de lucru din Ștefănești de Jos, valabilă de la 15 ianuarie 2025 până la 14 ianuarie 2028.
 - pentru punctul de lucru din Brașov, valabilă de la 18 decembrie 2025 până la 17 decembrie 2028.
 - pentru punctul de lucru din Cluj, valabilă de la 9 iunie 2025 până la 8 iunie 2028.
 - pentru punctul de lucru din Giurgiu, valabilă de la 27 februarie 2026 până la 26 februarie 2029.
 - pentru punctul de lucru din Slobozia, valabilă de la 09 martie 2026 până la 8 martie 2029.
 - pentru punctul de lucru din București, Splaiul Unirii, valabilă de la 14 septembrie 2023 până la 13 septembrie 2026.
 - pentru punctul de lucru din Pipera, valabilă de la 16 august 2023 până la 15 august 2026.
 - pentru punctul de lucru din Chiajna, valabilă de la 25 octombrie 2023 până la 24 octombrie 2026.
 - pentru punctul de lucru din Arad, valabilă de la 9 ianuarie 2024 până la 8 ianuarie 2027.
 - pentru punctul de lucru din Bacău, valabilă de la 8 martie 2024 până la 7 martie 2027.
 - pentru punctul de lucru din Arad-HUB Internațional, valabilă de la 4 aprilie 2024 până la 3 aprilie 2027.
 - pentru punctul de lucru din Iași, valabilă de la 4 decembrie 2024 până la 3 decembrie 2027.
 - pentru punctul de lucru din Constanța, valabilă de la 18 martie 2025 până la 17 martie 2028.
 - pentru punctul de lucru din Nicolae Bălcescu, valabilă de la 23 iunie 2025 până la 22 iunie 2028.
 - pentru punctul de lucru din Acțiunii, valabilă de la 30 iunie 2025 până la 29 iunie 2028.

- pentru punctul de lucru din Caransebeș, valabilă de la 21 iulie 2025 până la 20 iulie 2028.
- pentru punctul de lucru din Galați, valabilă de la 17 septembrie 2025 până la 16 septembrie 2028.
- pentru punctul de lucru din Ștefăneștii de Jos-HUB C1, valabilă de la 3 noiembrie 2025 până la 2 noiembrie 2028.
- pentru punctul de lucru din Ștefăneștii de Jos-HUB C5F, valabilă de la 3 noiembrie 2025 până la 2 noiembrie 2028.
- pentru punctul de lucru din Zona 6, valabilă de la 15 ianuarie 2025 până la 14 ianuarie 2028.

Declarația de Sustenabilitate pentru anul 2025 include exclusiv informațiile prevăzute de ESRS, fără a integra indicatori de performanță specifici altor standarde de raportare. La întocmirea Declarației nu au fost făcute trimiteri către Raportul Administratorilor, toate informațiile solicitate de ESRS fiind incluse direct în prezenta secțiune dedicată sustenabilității. Informațiile privind sumele investite și corespondența acestora în notele la situațiile financiare cu privire la acțiunile prezentate în capitolul S1-3, precum și informațiile privind notele contabile aferente acțiunilor prezentate în capitolul E1-3 nu sunt disponibile la momentul elaborării prezentei Declarații de Sustenabilitate, urmând a fi incluse începând cu următorul an de raportare.

1.2 Guvernanță

1.2.1 GOV-1: ROLUL ORGANELOR DE ADMINISTRAȚIE, DE CONDUCERE ȘI DE SUPRAVEGHERE

FAN Courier este o societate comercială organizată ca societate cu răspundere limitată. Structura de conducere a Companiei este Adunarea Generală a Asociaților (AGA), compusă din trei asociați persoane fizice: Mihai Adrian – 40%, Mihai Neculai – 40% și Felix Lucrețiu Pătrășcanu – 20%.

AGA decide asupra strategiei economice și comerciale a Companiei, stabilește numărul și numele administratorilor, inclusiv remunerația lor și, în general, adoptă orice modificări ale actului constitutiv al Companiei. La nivelul AGA, aspectele privind sustenabilitatea sunt integrate în mod indirect, prin analiza și aprobarea liniilor mari de dezvoltare a business-ului și a investițiilor (cum ar fi modernizarea flotei sau extinderea infrastructurii), fără a exista în prezent un proces formal, documentat, de integrare a criteriilor ESG în procesul de luare a deciziilor.

Administrarea Companiei este realizată de un administrator, care este unul dintre cei trei asociați. Responsabilitatea managerială este delegată de către AGA unui Director Executiv care este unul dintre cei trei asociați. În această calitate, Directorul Executiv este responsabil cu guvernanța proceselor de sustenabilitate și cu supravegherea impacturilor, riscurilor și oportunităților, fiind ajutat în această misiune de Ofițerul de Conformitate și de Responsabilul de Sustenabilitate. În ceea ce privește gestionarea resurselor, Compania nu alocă un buget anual de investiții dedicat exclusiv proiectelor ESG, cheltuielile cu impact în zona de sustenabilitate (precum eficiența energetică sau înnoirea flotei) fiind integrate în bugetele operaționale și de investiții generale ale diviziilor. Departamentul de Sustenabilitate beneficiază de un buget anual specific, aprobat de

Directorul Executiv, destinat cheltuielilor administrative și de suport. Directorul Executiv monitorizează activitatea Departamentului de Sustenabilitate și raportează periodic către AGA progresele generale înregistrate în implementarea obiectivelor.

Directorul Executiv, împreună cu Directorii tuturor Diviziilor în care este structurată Compania, alcătuiesc Comitetul Executiv, care este responsabil pentru implementarea prevederilor Codului de Conduită și a celorlalte politici ale Companiei.

Directorii de Divizii sunt numiți de către Directorul Executiv, rolul și îndatoririle acestora fiind descrise în fișa postului fiecăruia. Fiecare membru al Comitetului Executiv are responsabilități specifice legate de indicatorii de sustenabilitate aferenți ariei sale de competență (de exemplu, managementul emisiilor pentru Directorul Logistică sau bunăstarea angajaților pentru Directorul de Resurse Umane).

La data de 31.12.2025, componența Comitetului Executiv se prezintă astfel:

FUNCTIE		NUME	
Director Executiv		Adrian Mihai	
Director Financiar		Dan Țincu	
Director IT		Istvan Kocsolade	
Director Comercial		Cornel Morcov	
Director Curierat		Funcție preluată temporar de Marian Stănescu (a preluat atribuțiile lui George Tăchescu de la 01.09.2025)	
Director Logistică		Marian Stănescu	
Director Resurse Umane		Nicoleta Pantea	

Din cei șapte membri ai Comitetului Executiv, unul este de gen feminin (14%) și șase de gen masculin (86%).

Pe parcursul perioadei de raportare au survenit următoarele modificări la nivelul Comitetului Executiv:

1. Dan Țincu a înlocuit-o pe Zenovia Georgescu.
2. Istvan Kocsolade a preluat poziția de director IT de la 29.01.2025.
3. Luigi Vendrami a părăsit Compania la 01.08.2025, iar postul de Director Calitate a fost desființat.
4. George Tăchescu a părăsit Compania, atribuțiile sale fiind preluate de Marian Stănescu (Director Logistică) de la 01.09.2025.

Comitetul Consultativ este format din patru consultanți externi, specialiști cu experiență profesională în domenii precum management, strategie, financiar, operațional, vânzări, marketing, cercetare și dezvoltare. La data de 31.12.2025, membrii Comitetului Consultativ au fost: Bogdan Mihail, Adrian Florea, Aura Zaharia și Rudolf Vizental. Față de anul precedent, Andreea Lupu nu mai face parte din Comitetul Consultativ, locul său fiind preluat de Adrian Florea.

La 31.12.2025, Comitetul Consultativ avea în componența sa patru membri, cu o distribuție în funcție de gen astfel: o femeie (25%) și trei bărbați (75%). Comitetul Consultativ se întrunește o dată la două luni împreună cu cei trei asociați, dintre care unul este și Directorul Executiv și oferă consultanță pe direcții strategice și acțiuni cu impact semnificativ la nivel de Companie. În cursul anului 2025, integrarea sustenabilității în modelul de business pe termen lung a fost reflectată la nivelul structurilor de conducere prin analizarea și aprobarea formală a Strategiei de Sustenabilitate a FAN Courier valabilă până în 2027.

Totodată, procesul de monitorizare și supraveghere a riscurilor și oportunităților ESG a inclus informări periodice transmise către Comitetul Executiv cu privire la evoluțiile legislative cu impact asupra operațiunilor Companiei, cum ar fi Directiva privind transparența salarială, sistemul ETS 2 (Sistemul de comercializare a certificatelor de emisii) și noile obligații de raportare privind durabilitatea.

NextGen este format din copiii celor trei asociați ai Companiei și reprezintă un shadow board cu scopul de a învăța.

În cursul anului 2025 la nivelul FAN Courier, structura echipei de management superior, din care fac parte managerii superiori care sunt subordonați Directorilor de Divizii care compun Comitetul Executiv, a înregistrat modificări la nivelul personalului, prin încetarea raporturilor de muncă cu două persoane (de gen feminin) din cadrul acestei categorii de funcții (o plecare prin pensionare și o încetare prin acordul părților). Posturile respective nu au fost restructurate în sensul desființării lor din organigramă. Ca urmare a acestor modificări, se observă o creștere a ponderii reprezentării feminine la nivelul conducerii superioare de la 36% la 40%.

Activitatea de control a Companiei este realizată de către un auditor extern.

Pe parcursul perioadei de raportare nu a existat un reprezentant al angajaților în structurile de conducere ale Companiei și aceștia nu au fost consultați cu privire la politicile și țintele stabilite de către conducere. Conform legislației naționale, alegerea unui reprezentant sau formarea / aderarea la un sindicat reprezintă un drept al lucrătorilor, nefiind o obligație legală, iar angajații FAN Courier nu s-au organizat pentru alegerea unui astfel de reprezentant. Totuși, Compania utilizează canale alternative de comunicare (ex.: sondaje interne, întâlniri periodice) pentru a capta feedback-ul angajaților asupra condițiilor de muncă.

Membrii Comitetului Executiv au experiență relevantă pentru funcția pe care o dețin în cadrul Companiei, după cum urmează:

Nicoleta Pantea - Director Resurse Umane - este absolventă a Facultății de Drept și a Chartered Institute of Personnel and Development (CIPD), cu o diplomă în Managementul și Dezvoltarea oamenilor, și are 19 ani de experiență ca membru în Consilii de Administrație și 6 ani de experiență în rol de Ofițer de Conformitate și protecția datelor personale într-o corporație reglementată de Banca Centrală Europeană. Directorul de Resurse Umane deține certificări de la cursuri de Conformitate, Anti-corupție și Protecția Datelor Personale. Doamna Pantea deține o Postgraduate Diploma, Board Practice and Directorship, de la Henley Business School și o diplomă în Business Administration Program – ASEBUSS Business School.

Dan Țincu - Director Financiar - este un profesionist financiar cu experiență în direcția financiară, audit și analiză de investiții. Deține dublă acreditare profesională – Fellow al Chartered Certified Accountants (FCCA) și Chartered Financial Analyst (CFA) – ceea ce îi conferă o expertiză solidă atât în raportarea financiară și conformitatea contabilă, cât și în analiza financiară avansată și managementul riscurilor. Cu relevanță în domeniul sustenabilității, domnul Țincu deține Certificate în ESG Investing de la CFA Institute și Certificate în Board Practice and Directorship de la Henley Business School.

Istvan Kocsolade – Director IT – a preluat această funcție în ianuarie 2025 și deține experiență în managementul tehnologiei, transformare digitală și comerț internațional. În calitate de Director IT al FAN Courier, este responsabil de direcția strategică și operațională a infrastructurii IT și a soluțiilor tehnologice ale Companiei. Domnul Kocsolade a urmat un program MBA în Business Administration la Central European University și un Program de formare la Maastricht School of Management.

Cornel Morcov - Director Comercial - Cornel Morcov are experiență relevantă pentru funcția pe care o deține în cadrul Companiei. A participat la workshop-urile interne având ca temă raportarea aspectelor de sustenabilitate și analiza de dublă materialitate.

Marian Stănescu - Director Logistică - din august 2025 a preluat temporar și atribuțiile Directorului de Curierat, fără schimbarea titlaturii. Domnul Stănescu are experiență relevantă pentru funcția pe care o deține în cadrul Companiei. A participat la workshop-urile interne având ca temă raportarea aspectelor de sustenabilitate și analiza de dublă materialitate.

Cei patru **specialiști externi ai Comitetului Consultativ** au fost selectați în urma unui proces complex de board design și dețin experiență relevantă, astfel:

Aura Zaharia are o experiență de peste 25 de ani în domeniile financiar și operațional, acționând de regulă ca un consultant cheie în luarea deciziilor strategice ale managementului și asociaților. Din anul 2015, ea face parte din echipa PRO TV, având funcția de CFO. În ultimii 20 de ani, Aura a fost CFO, membru al Consiliului de Administrație și/sau Director General Adjunct în mai multe companii private, românești și multinaționale. Timp de 6 ani, a fost în echipa de audit a KPMG România, conducând misiuni de audit pentru clienții majori ai Companiei și având o expunere mare către managementul și modul de organizare ale multor businessuri importante din România, din sectoare variate, de la producție de alimente și băuturi până la auto și transport public.

Bogdan Mihail (președintele Comitetului Consultativ) este director non-executiv cu peste 20 de ani de experiență în management general și guvernare corporativă în mai multe sectoare industriale din România. În prezent, Bogdan Mihail face parte din Consiliile de Administrație ale Agricover Holdings/Abatorul Peris SA, Prodal Group și Envisia Boards of Elite, după ce a ocupat mai bine de un deceniu funcția de Președinte și CEO al Smithfield România. În calitate de director independent non-executiv, el a făcut mentorat cu membrii Consiliilor de Administrație, a inspirat oamenii din conducere și a dirijat echipele de vânzări, marketing, cercetare și dezvoltare, pentru a-și îmbunătăți performanțele.

Rudolf Vizental, CEO și co-fondator ROCA Investments, este un finanțist a cărui apetență pentru activitatea financiară este ancorată în realitățile de business actuale și înțelegerea

nevoilor antreprenorilor. Are o experiență de 15 de ani în zona de distress și 5 ani în zona de finanțare. Rudolf militează pentru dezvoltarea unei culturi antreprenoriale în România și este un lider a cărui strategie de acțiune este de a crea medii în care oamenii sunt pasionați, inspirați și motivați să-și atingă obiectivele și să devină mai buni.

Adrian Florea este un profesionist cu peste 25 de ani de experiență în diverse poziții executive și de management în multinaționale de top, companii private și afaceri de familie, acoperind industrii precum energia, construcțiile, telecomunicațiile, IT-ul și aviația. Deține expertiză dovedită în guvernanta corporativă, management general, transformare digitală, dezvoltare de afaceri și raportare și are peste 10 ani de experiență în peste 15 Consilii de Administrație din sectorul privat, întreprinderi de stat și ONG-uri, în calitate de membru executiv, director independent non-executiv (INED) și președinte, atât în consilii nou-înființate, cât și în consilii cu tradiție.

Printre pozițiile relevante recente: Director Executiv al Concelex SRL (din octombrie 2024, promovat din Director de Transformare Digitală); Vice-Președinte al Consiliului de Administrație al Aeroportului Internațional „Mihail Kogălniceanu” Constanța (din 2022); membru INED în Consiliul de Administrație al Electroalfa International (din 2023); CEO și membru executiv al Consiliului de Administrație al Electrogrup SA (2019–2021, cu contracte semnate de peste 270 milioane EUR și noi linii de business în SmartCity & ITS); CEO al Direct One SA (2016–2019) și CEO al Nectcity Telecom SA (2011–2016, creșterea veniturilor de la 3 la 9,5 milioane EUR în 3 ani, menținând EBITDA peste 50%). Anterior, a deținut funcții de management la Vodafone Romania, Telekom Romania și Motorola Romania. Este membru al Consiliului de Administrație al British-Romanian Chamber of Commerce (din februarie 2022) și membru al Asociației Administratorilor Independenți (AAI, din mai 2022), organizație care promovează standardele și bunele practici în guvernanta corporativă.

Expertiza cumulată a Comitetului Consultativ acoperă aspecte critice ale ESG, precum guvernanta corporativă, managementul riscurilor financiare și transformarea digitală, oferind suport organelor de conducere în evaluarea IRO (Impact, Riscuri, Oportunități). Începând cu anul 2021, FAN Courier a desemnat un Responsabil de Sustenabilitate, care coordonează Divizia de Sustenabilitate & Impact. Acesta are competențe în ceea ce privește coordonarea elaborării Strategiei de Sustenabilitate și a Declarației de Sustenabilitate. În acest scop, conform fișei postului, printre atribuțiile Responsabilului de Sustenabilitate se regăsesc următoarele:

Colectează informații anuale de la Directorii de Divizii, aceștia fiind responsabili pentru pregătirea și verificarea datelor.

Verifică acuratețea datelor colectate și obține clarificările necesare.

Pregătește Declarația de Sustenabilitate anuală.

Informează Comitetul Executiv și Comitetul Consultativ cu privire la evoluția proiectelor și programelor legate de sustenabilitate.

Colaborează cu Managerul de Risc desemnat în cursul anului 2025 pentru asigurarea includerii riscurilor legate de sustenabilitate în analiză și ulterior monitorizarea și actualizarea continuă a acestora.

Funcția de Manager de Risc a fost introdusă în octombrie 2025, în scopul consolidării cadrului de guvernanță bazat pe Risc. Această poziție este subordonată Departamentului de Conformitate și face parte din Divizia Financiară.

Responsabilul de Sustenabilitate informează Comitetul Executiv și Comitetul Consultativ cu privire la orice modificări apărute în ceea ce privește aspectele de sustenabilitate urmărite. Ulterior definirii obiectivelor de sustenabilitate, Comitetul Executiv revizuieste propunerea pregătită de Responsabilul de Sustenabilitate și aprobă sau solicită modificarea anumitor obiective propuse. Procesul de aprobare finală a Declarației de Sustenabilitate revine Directorului Executiv, care confirmă că informațiile prezentate oferă o imagine fidelă a impacturilor și riscurilor Companiei.

Pe parcursul anului 2025, în cadrul FAN Courier au fost realizate patru misiuni de audit intern care au acoperit teme relevante pentru sustenabilitate, în special sănătatea și securitatea la locul de muncă (ESRS S1), forța de muncă (ESRS S1) și conformitatea legală (ESRS G1). Misiunile de audit se desfășoară conform unui plan de audit anual. Coordonarea activității este realizată în prezent de către Ofițerul de Conformitate. Fiecare misiune de audit intern se încheie cu un raport de audit în care sunt prezentate neconformitățile identificate, recomandări de remediere, responsabili pentru implementarea recomandărilor și termene de implementare. Toate observațiile și neconformitățile depistate sunt centralizate și monitorizate.

În cadrul celor patru misiuni de audit intern derulate în 2025, principalele neconformități identificate au vizat aspecte privind securitatea la locul de muncă (lipsa ori neactualizarea documentelor de securitate, deficiențe în amenajarea casierilor, lipsa legitimațiilor de serviciu, precum și posibilitatea de acces a persoanelor neautorizate în spațiile de depozitare), precum și aspecte privind gestionarea forței de muncă externalizate în Hub-ul Ștefănești, fiind observate discrepanțe între personalul solicitat și cel prezent efectiv la locul de muncă.

Toate rapoartele aferente acestor misiuni au mapat riscurile identificate la nivelul fiecărui departament auditat și au formulat recomandări de remediere, fiind stabilite măsuri de implementat cu responsabili și termene stricte de conformare.

În completarea sistemului de control intern, pe parcursul anului 2025 au fost efectuate audituri externe de supraveghere și recertificare pentru standardele internaționale de management implementate în cadrul Companiei, respectiv pentru ISO 9001:2015 și ISO 14001:2015 (DNV), confirmând alinierea proceselor Companiei la cerințele de protecție a mediului.

	Misiune	Teme acoperite	Standard ESRS relevant	Nivel de conexiune
1	Tulcea -- Audit Securitate și Calitate	Securitate fizică (Lg. Nr. 333/2003), calitate operațională, manipulare colete, CCTV, financiar, GDPR	S1 (sănătate și securitate la locul de muncă), G1 (Conformitate legală)	Directă
2	Bârlad (12.05.2025) -- Audit Calitate și Securitate fizică	Identic cu Tulcea: securitate perimetru, acces, sisteme alarmare, casierie, calitate operațiuni	S1, G1	Directă

	Misiune	Teme acoperite	Standard ESRS relevant	Nivel de conexiune
3	Luduș (28.05.2025) -- Audit Calitate și Securitate fizică	Identic structural: + protecția datelor personale (Lg. Nr. 133/2011), organizare depozit, stare tehnică flotă	S1, G1, parțial S4 (calitatea serviciilor către consumatori)	Directă
4	Decembrie 2025 (Hub Ștefănești) - Evaluarea procesului de pontaj și verificarea prezenței la lucru a personalului în regim de leasing	Modalitatea de realizare a prezenței și a pontajului pentru personalul în leasing din zona de depozit, Conformitate SMC (ISO 9001:2015)	S2 (lucrători în lanțul valoric -leasing), G1	Directă

Rezultatele misiunilor de audit intern, inclusiv principalele neconformități legate de securitatea fizică și gestiunea datelor, sunt raportate periodic Comitetului Executiv, care monitorizează implementarea planurilor de remediere.

În ceea ce privește monitorizarea programelor de sustenabilitate, pe parcursul anului 2025, procesul de raportare și interacțiune cu managementul superior s-a concentrat pe definirea liniilor strategice pe termen lung. În acest sens, Responsabilul de Sustenabilitate a elaborat și a prezentat în cadrul Comitetului Executiv, Strategia de Sustenabilitate a FAN Courier, aceasta fiind analizată și validată de către membrii Comitetului. Compania are în vedere pentru perioadele de raportare viitoare formalizarea unei cadențe periodice de prezentare a rapoartelor de progres către Comitetul Executiv, pe măsură ce obiectivele din Strategie vor intra în faza avansată de execuție. Compania apelează și la expertiză externă pentru oferirea de consultanță de specialitate, atunci când este cazul.

1.2.2

GOV-2: INFORMAȚIILE FURNIZATE ORGANELOR DE ADMINISTRAȚIE, DE CONDUCERE ȘI DE SUPRAVEGHERE ALE ÎNTREPRINDERII ȘI ASPECTE LEGATE DE DURABILITATE ABORDATE DE ACESTEA

Pe parcursul anului 2025, Comitetul Executiv, împreună cu Comitetul Consultativ, au abordat următoarele aspecte:

Activitate	Organe de administrație, conducere și/sau supraveghere responsabile	Frecvență
Dezvoltarea și aprobarea Strategiei de Sustenabilitate	Comitetul Executiv	Dezvoltată pentru o perioadă de 4-5 ani
Dezvoltarea de inițiative sociale pentru sprijinirea comunităților locale	Comitetul Executiv	Anual
Revizuirea și validarea rezultatelor analizei de dublă materialitate (IRO)	Comitetul Executiv	Anual

Activitate	Organe de administrație, conducere și/sau supraveghere responsabile	Frecvență
Monitorizarea progresului în atingerea țintelor de reducere a emisiilor (Scoaterea din uz a vehiculelor poluante)	Director Executiv / Director Logistică	Anual
Supravegherea mecanismelor de raportare a neregulilor (Whistleblowing) și a riscurilor de Conformitate	Ofițer de Conformitate / Comitet Executiv	Anual

În exercitarea rolului său de supraveghere, pe parcursul anului 2025, Comitetul Executiv a fost informat de către Responsabilul de Sustenabilitate cu privire la evoluțiile cadrului de reglementare în materie de durabilitate. Aceste informații s-au concentrat pe actele normative cu impact asupra operațiunilor și raportărilor viitoare ale Companiei, incluzând Directiva privind transparența salarială, introducerea sistemului ETS 2 și obligațiile specifice de raportare nefinanciară aplicabile FAN Courier conform calendarului CSRD/ESRS.

În elaborarea Strategiei de Sustenabilitate, FAN Courier a luat în considerare impacturile, riscurile și oportunitățile care au rezultat în urma derulării procesului de analiză de dublă materialitate în 2024.

Rezultatele analizei de dublă materialitate au fost menținute și pentru anul 2025, întrucât nu au existat modificări semnificative în structura organizațională și / sau operațională a Companiei și nici elemente externe care să aducă modificări activității Companiei și să justifice apariția unor noi impacturi, riscuri sau oportunități, eliminarea acestora sau modificarea pragurilor de materialitate. Comitetul Executiv a confirmat relevanța listei de aspecte materiale din 2024 pentru actualul exercițiu de raportare, asigurându-se că procesul de identificare a IRO acoperă atât operațiunile proprii, cât și relațiile de afaceri (lanțul valoric).

În cursul anului 2025 a fost aprobată formal Strategia de Sustenabilitate a FAN Courier. În ceea ce privește implementarea operațională, Compania nu a fixat de la început resurse financiare și umane dedicate exclusiv pentru implementarea Strategiei de Sustenabilitate.

Alocarea resurselor necesare pentru realizarea acțiunilor este integrată în bugetele anuale de investiții și cheltuieli operaționale ale fiecărei divizii responsabile. Evaluarea necesarului de resurse umane și financiare se face punctual, la nivelul fiecărui proiect aprobat, asigurându-se astfel o monitorizare a eficienței economice a măsurilor implementate.

1.2.3

GOV-3: INTEGRAREA PERFORMANȚEI LEGATE DE DURABILITATE ÎN SISTEMELE DE STIMULENTE

În perioada de raportare, FAN Courier nu a avut o politică de remunerare a membrilor Comitetului Executiv sau a Directorilor de Divizii care să încorporeze obiective legate de sustenabilitate. Prin urmare, nu au fost aplicate criterii de performanță variabilă bazate pe indicatori de mediu, sociali sau de guvernanță (ESG) în calculul remunerației conducerii.

Remunerația conducerii este stabilită în prezent pe baza indicatorilor de performanță financiară și operațională a Companiei. De asemenea, în cadrul sistemului actual de remunerare nu există clauze specifice de tip „clawback” (recuperare a plăților variabile) legate în mod direct de încălcarea unor politici de durabilitate sau de nerealizarea unor ținte de sustenabilitate.

Compania va evalua în viitor oportunitatea introducerii unor indicatori de performanță privind durabilitatea în pachetele de compensare ale managementului, pentru a stimula atingerea obiectivelor asumate prin Strategia de Sustenabilitate.

1.2.4

GOV-4: DECLARAȚIE PRIVIND PROCESUL DE DILIGENȚĂ

Procesul de diligență/verificare al FAN Courier este proiectat pentru a identifica, preveni, diminua și răspunde impacturilor negative actuale și potențiale asupra mediului și oamenilor. Acest proces integrează elemente fundamentale din Principiile directoare ale ONU privind afacerile și drepturile omului și din Orientările OCDE pentru întreprinderile multinaționale, fiind transpus operațional în special la nivelul lanțului de valoare prin intermediul Codului de Conduită al Furnizorilor.

Prin acest document, Compania impune partenerilor săi comerciali cerințe privind respectarea drepturilor omului, alinierea la principiile fundamentale ale Organizației Internaționale a Muncii (ILO) și implementarea de mecanisme interne de raportare a neregulilor.

Verificarea respectării și aplicării politicilor și reglementărilor interne se face de către Comitetul Executiv.

Cartografierea de către FAN Courier a informațiilor furnizate în Declarația de Sustenabilitate cu privire la procesul de diligență este furnizată în tabelul de mai jos:

Elementele de bază ale procesului de diligență	Punctele din Declarația de Sustenabilitate
a) Integrarea procesului de diligență în guvernanta, strategie și modelul de afaceri	ESRS 2 - GOV-2 ESRS 2 - GOV-3 ESRS 2 - SBM-3
b) Implicarea părților interesate afectate în toate etapele- cheie ale procesului de diligență	ESRS 2 - GOV-2 ESRS 2 - SBM-2 ESRS 2 - IRO-1 Cerințele de prezentare în standardele tematice ESRS Cerințe de prezentare relevante pentru procesul de implicare a părților interesate în ESRS din domeniul social
c) Identificarea și evaluarea impactului negativ	ESRS 2 - IRO-1 ESRS 2 - SBM-3
d) Luarea de măsuri pentru a aborda aceste efecte negative	Cerințe de prezentare relevante pentru acțiuni în standardele ESRS tematice Cerințe de prezentare în planurile de tranziție în ESRS de mediu
e) Urmărirea eficienței acestor eforturi și comunicarea	Cerințe de prezentare relevante pentru indicatori în ESRS tematice Cerințe de prezentare relevante pentru ținte în ESRS tematice Cerințe de prezentare din standardele tematice

1.2.5

GOV-5: GESTIONAREA RISCURILOR ȘI CONTROALELE INTERNE REFERITOARE LA RAPORTAREA PRIVIND DURABILITATEA

Procesul de raportare de sustenabilitate este gestionat de Responsabilul de Sustenabilitate.

Informațiile necesare întocmirii Declarației de Sustenabilitate aferente anului 2025 au fost colectate manual (prin e-mail) din filiale și de la Diviziile responsabile și centralizate de către Responsabilul de Sustenabilitate, cu ajutorul unui consultant extern. Compania recunoaște riscurile inerente asociate colectării manuale a datelor (erori de introducere, omisiuni sau inconsecvențe metodologice) și planifică să automatizeze procesele prin folosirea unui software specializat.

Responsabilitatea corectitudinii datelor și informațiilor furnizate cade în sarcina Directorilor Diviziilor implicate în furnizarea datelor. Pentru a controla riscurile legate de prezentarea informațiilor non-financiare în mod eronat, a fost aplicat principiul celor „patru ochi”, care presupune verificări suplimentare efectuate de către Responsabilul de Sustenabilitate, înainte de consolidarea datelor, pentru controlul exhaustivității și integrității informațiilor, precum și monitorizarea conformității cu cerințele de raportare.

Sistemul de control intern și gestionarea riscurilor în raportarea de sustenabilitate sunt integrate în cadrul general de guvernanță al FAN Courier. În acest sens, în luna octombrie a anului 2025, a fost introdusă funcția de Manager de Risc. Ulterior numirii, acesta a inițiat un proces de colaborare cu echipa de Sustenabilitate având ca obiectiv integrarea riscurilor ESG rezultate în urma procesului de dublă materialitate în cadrul general de riscuri al Companiei. Acest demers a fost corelat cu activitatea de audit intern, având ca scop consolidarea treptată a unui cadru de guvernanță bazat pe risc și gestionarea mai eficientă a fluxurilor de informații.

În conformitate cu cerințele ESRS, Declarația de Sustenabilitate trebuie să acopere impacturile, riscurile și oportunitățile identificate ca semnificative de către FAN Courier atât pentru operațiunile proprii cât și pentru lanțul valoric. Acestea au fost identificate pentru anul 2024 prin procesul de analiză de dublă semnificație/materialitate și au fost menținute și pentru anul de raportare 2025. Compania are ca obiectiv pentru perioada următoare alinierea metodologică și integrarea formală a acestor impacturi, riscuri și oportunități (IRO) de sustenabilitate în registrul general de riscuri al Companiei, procesul fiind monitorizat la nivelul Comitetului Executiv.

Informațiile solicitate de standardele de raportare ESRS sunt incluse în mod detaliat în secțiunile tematice.

Declarația de Sustenabilitate este aprobată de AGA.

1.3

STRATEGIE

1.3.1

SBM-1: STRATEGIA, MODELUL DE AFACERI ȘI LANȚUL VALORIC

FAN Courier are ca activitate principală furnizarea de servicii de curierat. Compania își desfășoară activitatea pe teritoriul României fiind încadrată conform nomenclatorului CAEN la secțiunea H, „Transport și depozitare”, cod CAEN 5320.

FAN Courier operează după un model de afaceri care combină mai multe elemente cheie:

Servicii de curierat: FAN Courier oferă o gamă largă de servicii, inclusiv livrare în aceeași zi, livrare a doua zi, livrare la FANbox și la puncte fixe, și transport internațional. Acestea se adresează atât piețelor B2B, cât și B2C. Principalele segmente de piață deservite includ comerțul electronic (e-commerce), marketplace-uri, sectorul bancar, farma și retail.

Integrarea tehnologiei: Compania investește în tehnologie pentru a eficientiza operațiunile, cum ar fi sistemele de urmărire și gestionarea logistică automată. Acest lucru îmbunătățește experiența clienților prin furnizarea de actualizări în timp real.

Rețea și infrastructură: FAN Courier a stabilit o rețea extinsă de centre de distribuție și hub-uri în România, care permite sortarea și livrarea eficientă a coletelor. Această infrastructură susține angajamentul Companiei de a asigura termene de livrare rapide.

Concentrarea pe client: Modelul de afaceri pune accentul pe satisfacția clienților, oferind servicii flexibile și opțiuni de livrare personalizabile pentru a răspunde diferitelor nevoi ale clienților.

Parteneriate: FAN Courier colaborează cu diverse întreprinderi, platforme de comerț electronic și comercianți cu amănuntul, extinzându-și raza de acțiune și oferta de servicii.

Eficiența costurilor: Compania se concentrează pe optimizarea rutelor și reducerea costurilor operaționale, ceea ce ajută la menținerea unor prețuri competitive, asigurând în același timp calitatea serviciilor.

În contextul sustenabilității, elementele-cheie ale modelului de afaceri depind de disponibilitatea forței de muncă calificate, de accesul la combustibili și energie sustenabilă și de o infrastructură logistică rezilientă la schimbările climatice.



Prin combinarea acestor elemente, FAN Courier își propune să ofere servicii de curierat fiabile, eficiente și rentabile, poziționându-se ca lider pe piața de curierat din România.

Compania lucrează atât cu clienți persoane fizice, cât și cu persoane juridice (companii sau alte tipuri de organizații).

Pe parcursul anului 2025, nu au survenit modificări privind piețele sau grupurile de clienți deserviți și nici modificări semnificative privind serviciile oferite.

Număr total de angajați FAN Courier, pe teritoriul României

An	2024	2025
Număr total de angajați*	4.235	4.264

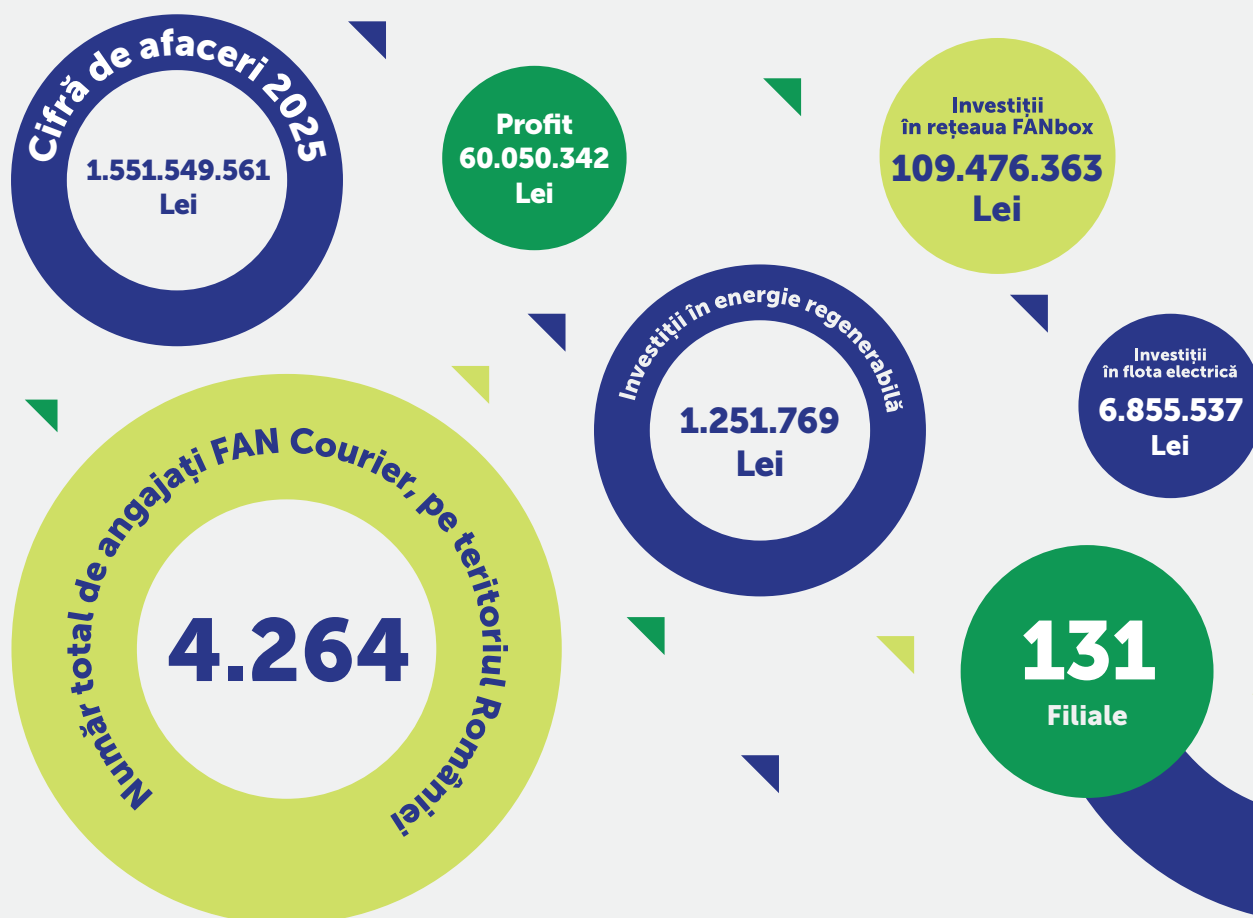
* (calculat ca număr total de angajați la finalul anului)

FAN Courier nu oferă produse sau servicii care să fie interzise pe anumite piețe și nu desfășoară activități legate de combustibili fosili, producția de substanțe chimice sau alte sectoare cu impact ridicat menționate în mod specific pentru prezentare separată de către ESRS.

FAN Courier a înregistrat în anul 2025 o cifră de afaceri de 1.551.549.561,22 RON și un profit de 60.050.341,99 RON. Această cifră de afaceri este generată integral pe piața din România.

Veniturile FAN Courier provin din activitatea de curierat în proporție de 98,40%.

FAN Courier activează pe teritoriul României prin intermediul propriilor depozite și flote și a unei rețele de 131 de filiale, respectiv companii asupra cărora FAN Courier Express SRL deține control operațional sau financiar. Așadar, lanțul valoric al Companiei



cuprinde rețeaua de filiale prin care se desfășoară activitățile de curierat, precum și subcontractanți și parteneri care furnizează alte servicii și produse de care compania are nevoie pentru a își desfășura activitatea.

Strategia de afaceri FAN Courier se axează pe dezvoltarea unei reputații solide, cultivarea loialității în rândul clienților, partenerilor și angajaților, și nu în ultimul rând, pe stimularea creșterii pentru a crea valoare pentru toate părțile interesate.

Printre realizările și rezultatele afacerii FAN Courier în termeni de beneficii pentru clienți se află posibilitatea de urmărire a stadiului de livrare a coletului, diversitatea opțiunilor de livrare, precum livrarea în aceeași zi, în ziua următoare sau internațional și serviciul de asistență clienți atât prin telefon, cât și prin e-mail sau asistent virtual. În același timp, clienții Companiei beneficiază de confort și flexibilitate sporite în ceea ce privește expedierea. Realizările Companiei sunt susținute și de premiile primite, precum premiul pentru eficiență la Gala Tranzit 2023 și cel pentru longevitate (25 de ani de activitate) la Gala Business Review, precum și premiul „Human Growth & Culture Award” la Gala CARIERE din 2025 pentru proiectul „Cultură organizațională FANTastic 2035”. Prin implementarea de servicii inovatoare și optimizări tehnologice și dezvoltarea strategiei de marketing pentru a spori vizibilitatea Companiei, aceasta țintește rezultate precum creșterea profitabilității, îmbunătățirea randamentului investițiilor, consolidarea poziției pe piață, precum și extinderea și crearea de parteneriate strategice care să conducă la creșterea pe termen lung.

Realizările și rezultatele care vizează alte părți interesate ale FAN Courier sunt oportunitățile de angajare și programele de implicare în comunitate dezvoltate sau susținute, prin care Compania urmărește îmbunătățirea moralului angajaților și a ratelor de retenție, generarea unui impact pozitiv în economie și pentru comunitățile locale, precum și consolidarea relațiilor cu furnizorii prin cerere constantă și colaborare.

Compania deține o Strategie de Sustenabilitate care acoperă perioada 2024-2027, deci inclusiv anul de raportare, care se axează pe îndeplinirea următoarelor obiective strategice:

- I. Livrăm promisiunea de a reduce impactul operațiunilor noastre de curierat asupra mediului;
- II. Livrăm promisiunea unei legături puternice între clienții noștri și utilizatorii lor finali;
- III. Livrăm promisiunea unui mediu de lucru care să inspire;
- IV. Livrăm promisiunea unui viitor în care depășim bariere sociale;
- V. Livram promisiunea unui model de guvernanta care oferă încredere.

În vederea îndeplinirii obiectivelor stabilite, în cursul anului 2025 FAN Courier a efectuat investiții cu impact direct în tranziția verde și optimizarea operațională. Din totalul cheltuielilor de capital (CapEx) realizate de Companie pe parcursul anului, resursele au fost direcționate către următoarele proiecte:

Energie regenerabilă (panouri fotovoltaice): o investiție de 1.251.769 RON (reprezentând aproximativ 0,36% din CapEx-ul total), alocată pentru extinderea capacităților de producere a energiei electrice din surse regenerabile prin tehnologie fotovoltaică;

Flotă electrică și infrastructură de alimentare: o valoare totală de 6.855.537 RON, din care 6.473.052 RON au fost alocați pentru achiziția a 45 de autovehicule electrice noi, iar 382.485 RON (aproximativ 0,11% din CapEx-ul total) au fost investiți în dezvoltarea rețelei interne de stații de încărcare;

Rețeaua de lockere FANbox: o investiție de 109.476.363 RON (reprezentând 31,48% din CapEx-ul total al Companiei), destinată extinderii infrastructurii de livrare de proximitate, cu impact direct în optimizarea rutelor și reducerea emisiilor indirecte din transport.

Aceste investiții reprezintă angajamentul financiar al Companiei pentru atenuarea riscurilor climatice și adaptarea modelului de afaceri la o economie cu emisii scăzute de carbon.

Lanțul valoric al FAN Courier este format în amonte din furnizorii de produse precum flota de vehicule utilizată pentru transportul coletelor, ambalajele pentru colete, furnizori de uniforme pentru angajați etc., dar și servicii precum închiriere spații, soluții IT, iar în aval se regăsesc beneficiarii serviciilor de curierat. FAN Courier își desfășoară activitatea pe teritoriul României, deci lanțul său valoric activează de asemenea în România.

Pe teritoriul țării, livrarea se face prin flota auto proprie sau prin flota auto a colaboratorilor/filialelor de la nivel național, și de către livratorii angajați ai FAN Courier sau ai colaboratorilor/filialelor.

Toți furnizorii FAN Courier la momentul contractării semnează: Codul de Conduită al furnizorilor, Declarația privind identitatea beneficiarului real / sursa de origine a fondurilor și Declarația de luare la cunoștință a faptului că FAN Courier poate semna la Oficiul Național de Prevenire și Combatere a Spălării Banilor (ONPCSB) în caz de suspiciune de încălcare a legislației în acest sens. Prin aceste mecanisme, Compania integrează criteriile de sustenabilitate și etică în procesul de achiziții.

1.3.2 SBM-2: INTERESELE ȘI PUNCTELE DE VEDERE ALE PĂRȚILOR INTERESATE

Părțile interesate sunt definite ca entități sau persoane care pot influența sau pot fi influențate de activitatea Companiei, unele dintre acestea putând face parte din ambele categorii.

Pe parcursul anului 2024, Compania a derulat procesul de analiză de dublă materialitate, în cadrul căruia a identificat categoriile de părți interesate relevante pentru FAN Courier, și anume: angajații, filialele, furnizorii, clienții (clasificați în clienți ocazionali și clienți business) și ONG-urile. Aceste categorii au fost validate de Comitetul Executiv ca fiind esențiale pentru viabilitatea pe termen lung a modelului de afaceri și au rămas relevante și pentru anul 2025.

Cu peste 4.500 de puncte fixe și o rețea extinsă de filiale în cele mai importante orașe din România, în calitate de angajator cu peste 4.000 de angajați și tot atâtea colaboratori în cele 131 de filiale locale, FAN Courier consideră că forța de muncă proprie reprezintă un grup principal de părți interesate afectate. Interacțiunea cu angajații se desfășoară organic, fiind încurajată comunicarea directă cu aceștia.

În managementul resurselor umane, FAN Courier pornește de la premisa că îndeplinirea obiectivelor strategice depinde în primul rând de factorul uman. Astfel, strategia de resurse umane se bazează pe credința că angajații bine pregătiți profesional, motivați, integri și echipați corespunzător vor asigura performanța viitoare a organizației. Angajații FAN Courier au fost implicați în procesul de analiză de dublă materialitate, folosind chestionare disponibile tuturor angajaților.

Drepturile omului au un impact semnificativ asupra strategiei și modelului de afaceri al Companiei. Ca parte a angajamentului de a promova valori etice, Compania își propune să evite orice impact negativ asupra drepturilor omului în legătură cu operațiunile sale și se străduiește să abordeze orice impact care apare.

Consumatorii și utilizatorii finali reprezintă un pilon esențial în strategia și modelul de afaceri al FAN Courier, Companie ce recunoaște importanța implicării acestora în procesele decizionale și în optimizarea serviciilor oferite. Astfel, menține un dialog constant cu clienții pentru a identifica și a răspunde eficient nevoilor și așteptărilor acestora.

Având în vedere volumul mare de date personale gestionate, FAN Courier acordă o importanță deosebită protecției acestora. În acest sens, Compania a implementat Sistemul de Management al Securității Informației ISO 27001 încă din 2014, asigurând protecția datelor prin politici stricte și măsuri proactive pentru prevenirea riscurilor de scurgere sau pierdere de informații.

Acest angajament continuu pentru securitatea datelor consolidează încrederea clienților, contribuie la creșterea cotei de piață și poziționează FAN Courier ca un lider de încredere în industria de curierat. Compania urmărește nu doar să gestioneze riscurile asociate, ci și să ofere valoare adăugată clienților prin transparență, accesibilitate și măsuri avansate de securitate cibernetică.

De asemenea, interesele și punctele de vedere ale consumatorilor și ale utilizatorilor finali au fost considerate și în cadrul procesului de analiză de dublă materialitate, prin intermediul chestionarelor trimise clienților și utilizatorilor finali cu privire la temele materiale ale FAN Courier.

În general, colaborarea cu părțile interesate se realizează diferit în funcție de tipul relației cu Compania. În cazul angajaților, colaborarea are loc cu precădere non-formal prin intermediul liderilor de echipe care raportează către Directorii de Divizii. Compania analizează anual rezultatele acestor interacțiuni pentru a ajusta politicile interne de personal.

FAN Courier pune la dispoziție, de asemenea, canalul de raportare accesibil avertizorilor de interes public, prin care pot fi sesizate eventuale probleme utilizând formularul de raportare sau adresa de e-mail: avertizor@fancourier.ro. Acest mecanism servește ca instrument de monitorizare a eficacității procesului de diligență.

Canalul de raportare pentru avertizori este accesibil și oricăror alte părți interesate, cum ar fi clienții sau furnizorii, care își pot exprima preocupările și pot sesiza eventuale probleme privind Compania sau angajații acesteia.

Clienții au la dispoziție un chestionar de colectare a gradului de satisfacție și colaborează cu Compania prin intermediul departamentelor de Vânzări și Customer Service, iar colaborarea cu furnizorii se realizează prin Departamentul de Achiziții. Rezultatele acestor dialoguri sunt agregate periodic și prezentate Comitetului Executiv pentru a informa revizuirea strategiei de afaceri și a celei de sustenabilitate.

FAN Courier a luat în considerare impacturile, riscurile și oportunitățile care au rezultat în urma derulării procesului de analiză de dublă materialitate din 2024 și în elaborarea Strategiei de Sustenabilitate care a fost adoptată formal în 2025. Organele de conducere au asigurat o corelație între prioritățile raportate de părțile interesate (ex.: reducerea emisiilor în orașe) și alocarea capitalului pentru proiecte precum extinderea flotei electrice și rețeaua FANbox.

Astfel, colaborarea cu părțile interesate are loc în vederea colectării de puncte de vedere, perspective și experiențele părților interesate, în vederea îmbunătățirii procesului decizional. Un alt motiv pentru care Compania păstrează un canal deschis cu părțile interesate este pentru managementul riscurilor. Prin identificarea timpurie a unor potențiale probleme sau riscuri legate de lanțul de aprovizionare sau generate de noi reglementări, înainte ca acestea să devină probleme semnificative, Compania poate lua măsuri prin care să atenueze potențialul impact sau să se adapteze la efectele acestuia.

Un alt scop pentru colaborarea cu părțile interesate este în interesul productivității și eficienței. În special angajații Companiei, dar și alte părți interesate, oferă informații valoroase asupra operațiunilor zilnice ale Companiei, informații care se transformă în procese îmbunătățite și mai eficiente.

Informațiile colectate din partea tuturor părților interesate sunt discutate intern, cu departamentele vizate, în vederea găsirii unor soluții și metode de îmbunătățire, optimizare, rezolvare a eventualelor aspecte semnalate.

Compania informează părțile interesate cu privire la modul în care punctele lor de vedere au fost luate în considerare prin intermediul prezentei Declarații de Sustenabilitate și a comunicărilor corporative periodice.

De-a lungul existenței Companiei, strategia și modelul de afaceri au fost fundamentale modelate de interesele clienților, partenerilor de afaceri și angajaților. Compania a fost receptivă la nevoile clienților și a extins progresiv gama de servicii oferite în termeni de tip sau durată de livrare, precum și în termeni de locații de livrare, crescând de la livrări locale, la livrări naționale și internaționale. În plus față de serviciul de preluare de la adresă - livrare la adresă, a fost implementat treptat serviciul de predare – preluare din puncte fixe fie prin locații proprii, fie prin parteneriate cu diverse părți terțe. Dezvoltarea rețelei de puncte de predare - preluare a continuat apoi cu propria rețea de lockere securizate, ca soluție alternativă la livrarea finală, la adresă. Aceasta din urmă a venit în sprijinul clienților cu flexibilitate răspunzând totodată cerințelor părților interesate externe de a reduce congestia urbană și amprenta de carbon a livrărilor de tip "last-mile".

1.3.3

SBM-3: IMPACTURILE, RISCURILE ȘI OPORTUNITĂȚILE MATERIALE ȘI INTERACȚIUNEA ACESTORA CU STRATEGIA ȘI MODELUL DE AFACERI

În cadrul procesului de analiză de dublă materialitate derulat în 2024, FAN Courier a realizat identificarea și evaluarea impacturilor, riscurilor și oportunităților semnificative legate de activitățile Companiei, în conformitate cu principiile de diligență necesară și cerințele ESRS. În mod concret, a fost examinat modul în care strategiile și activitățile Companiei influențează oamenii și mediul, luând în calcul atât efectele directe generate de activitățile interne, cât și cele indirecte, care rezultă din relațiile de afaceri. Impacturile pozitive și negative au fost analizate dintr-o perspectivă temporală, pe termen scurt, mediu și lung (așa cum sunt definite aceste orizonturi de timp în ESRS) și au fost clasificate în funcție de legătura lor cu operațiunile interne sau cu lanțul valoric, fie din amonte, fie din aval.

Analiza de dublă materialitate realizată a fost prima analiză de acest tip efectuată de FAN Courier conform cerințelor ESRS, iar în 2025 Compania a menținut rezultatele acestei analize, având în vedere faptul că nu au existat elemente care să aducă modificări impacturilor, riscurilor și oportunităților identificate sau gradului de materialitate a acestora. Aceste aspecte vor fi monitorizate și reflectate în următoarele cicluri de raportare, pe măsură ce procesul de analiză a materialității va fi actualizat și consolidat.

FAN Courier a integrat impacturile, riscurile și oportunitățile semnificative rezultate din procesul de analiză de dublă materialitate cu scopul de a adapta modelul de afaceri, lanțul valoric și procesele decizionale la cerințele de sustenabilitate, inclusiv în Strategia de Sustenabilitate adoptată în 2025.

Mai multe aspecte privind impacturile, riscurile și oportunitățile, localizarea acestora, precum și legătura acestora cu modelul de afaceri și/sau strategia Companiei și orizontul de timp sunt prezentate în capitolele dedicate fiecărei teme materiale din prezenta Declarație de Sustenabilitate. Vă rugăm să consultați capitolele E1, S1, S4 și G1 pentru listele de impacturi, riscuri și oportunități acoperite de cerințele ESRS.

În cadrul prezentei Declarații, nu au fost prezentate impacturi, riscuri sau oportunități specifice Companiei, altele decât cele acoperite de ESRS.

Impacturile materiale negative identificate sunt legate în special de emisiile de gaze cu efect de seră asociate activității FAN Courier și sunt susceptibile de a afecta bunăstarea, sănătatea și securitatea oamenilor și a mediului. Acestea reprezintă un risc de tranziție semnificativ în contextul reglementărilor europene privind emisiile (ex.: extinderea sistemului de taxare a carbonului). Pentru contracararea acestor impacturi negative, Compania a investit și continuă să investească în instalarea de panouri fotovoltaice la punctele de lucru deținute de FAN Courier, în electrificarea flotei și a utilizării lockerelor pentru livrările finale, măsuri care vizează decuplarea creșterii cifrei de afaceri de creșterea emisiilor de carbon.

Impacturile asupra mediului, precum emisiile de gaze cu efect de seră și disconfortul termic resimțit de lucrători și șoferi provin într-o mare măsură din modelul de afaceri al Companiei, dar sunt influențate și de strategia de afaceri.

Dat fiind modelul de afaceri al Companiei, care constă în preluarea și livrarea de colete, dar și limitările tehnologice și financiare asociate vehiculelor electrice, în cadrul Companiei sunt utilizate în mare parte vehicule cu combustie internă bazată pe combustibili fosili, care emit gaze cu efect de seră. Aceste impacturi sunt inerente modelului actual de operare, însă strategia de afaceri vizează transformarea graduală a acestuia prin digitalizarea și optimizarea rutelor pentru reducerea kilometrajului „în gol”.



Impacturi materiale, atât pozitive, cât și negative, sunt prezente și pe zona de social, în special cu privire la aspecte ce privesc practicile de angajare ale Companiei, plata la timp a salariilor, securitatea financiară, acordarea concediilor de odihnă și a celor pentru motive familiale, includerea tuturor angajaților în sistemul de management al sănătății și securității ocupaționale și nu în ultimul rând asigurarea confidențialității datelor angajaților și clienților. Tot în domeniul social sunt identificate impacturi pozitive și negative și cu privire la consumatori, îndeosebi în ceea ce privește accesul acestora la informații de calitate sau practicile comerciale responsabile.

Impacturile pe zona social, precum cele asociate categoriilor locuri de muncă sigure, sănătatea și siguranța, egalitatea de gen și plata egală pentru muncă egală își au originea în modelul de afaceri. Impacturile precum cele asociate categoriilor timpul de lucru, salarii adecvate, echilibrul între viața personală și cea profesională, formarea și dezvoltarea competențelor, munca forțată și confidențialitatea pot decurge din strategia de afaceri a Companiei. În lipsa unor politici/proceduri adecvate și/sau a mecanismelor de aplicare și supraveghere a îndeplinirii prevederilor acestora, se pot materializa impacturile potențiale identificate. Compania recunoaște că o gestionare inadecvată a acestor aspecte ar putea genera riscuri de reputație și dificultăți în retenția personalului calificat, afectând astfel capacitatea de livrare.

Nu în ultimul rând, și în zona de guvernantă, au fost stabilite impacturi pozitive și negative cu privire la temele materiale identificate, în special cu privire la cultura corporativă în general și protecția avertizorilor.

Impacturile materiale identificate sunt legate în principal de activitățile Companiei, și într-o măsură mai redusă de relațiile de afaceri. Impacturile identificate se referă cu precădere la operațiunile FAN Courier (livrări realizate la nivel local, regional, internațional fie prin capacități proprii, fie prin parteneriate), mijloacele fixe (depozitele și punctele de lucru deținute sau controlate, flota de vehicule), forța de muncă proprie (formată majoritar din șoferi și lucrători în depozite) și cultura corporativă (Codul de Conduită FAN Courier, procedurile interne etc.).

Pentru raportarea curentă nu au fost analizate efectele financiare curente ale riscurilor și oportunităților materiale asupra poziției financiare, a performanței financiare și a fluxurilor de numerar și a riscurilor și oportunităților materiale pentru care există un risc de ajustare semnificativă. Compania a optat pentru prezentarea unor informații calitative cu privire la aceste efecte, urmând ca metodologiile de cuantificare financiară a riscurilor climatice și sociale să fie consolidate în exercițiile viitoare. În prezent, efectele financiare sunt reflectate parțial prin bugetele de investiții (CapEx) alocate pentru proiectele de sustenabilitate menționate în SBM-1.

Reziliența strategiei și a modelului de afaceri FAN Courier este derivată din focusul pe o serie de aspecte cheie precum flexibilitatea operațională, adaptare tehnologică, ofertă de servicii diversificată, parteneriate cu actori din lanțul valoric, implicarea și consultarea angajaților și comunicarea cu clienții.

Astfel, prin accentul pus pe adaptarea tehnologică, flexibilitatea operațională și oferta diversificată de servicii este abordată problematica impacturilor pe zona de mediu, atât prin măsurile adoptate în vederea reducerii impactului asupra mediului, cât și prin planurile de acțiune stabilite prin Strategia de Sustenabilitate.

În același timp, prin menținerea deschisă a canalelor de consultare a angajaților, de comunicare cu clienții și construirea relațiilor puternice cu actori din lanțul valoric,

sunt gestionate impacturile și riscurile asupra oamenilor prin adoptarea de măsuri care să contribuie la limitarea sau eliminarea acestora.

Evaluarea rezilienței a luat în considerare doar date calitative la acest moment în ceea ce privește scenarii de tranziție către o economie cu emisii scăzute. Compania consideră că modelul său de afaceri este rezilient pe termen mediu datorită:

Capacității de a absorbi treptat vehicule electrice în flotă;

Investițiilor în eficiență energetică (prosumator) care reduc dependența de volatilitatea prețurilor la energie;

Diversificării modalităților de livrare (lockere) care reduc riscurile legate de restricțiile de trafic urban și cresc eficiența operațională.

În ciuda acestor puncte forte, Compania identifică o vulnerabilitate reziduală în viteza de dezvoltare a infrastructurii publice de încărcare electrică și în disponibilitatea vehiculelor utilitare grele electrice la costuri competitive.

1.4 GESTIONAREA IMPACTULUI, A RISCURILOR ȘI A OPORTUNITĂȚILOR

1.4.1 IRO-1: DESCRIEREA PROCESELOR DE IDENTIFICARE ȘI EVALUARE A IMPACTURILOR, A RISCURILOR ȘI A OPORTUNITĂȚILOR MATERIALE

Procesul de identificare și evaluare a impacturilor, riscurilor și oportunităților materiale a fost realizat de FAN Courier ca parte a analizei de dublă materialitate în conformitate cu prevederile CSRD și ale standardelor ESRS, precum și pe baza recomandărilor formulate ulterior de EFRAG în Ghidul de implementare privind evaluarea materialității.

În procesul de analiză, Compania a respectat principiile fundamentale ale analizei de dublă materialitate, adică a analizat:

Materialitatea impacturilor pozitive și negative pe termen scurt, mediu și lung pe care Compania le are sau le poate avea asupra mediului și societății.

Materialitatea financiară, pentru a determina cum aspectele de sustenabilitate pot influența performanța financiară a Companiei pe termen scurt, mediu și lung. Materialitatea financiară a fost analizată doar calitativ.

Analiza de dublă materialitate s-a desfășurat în mai multe etape după cum urmează:

Identificarea temelor potențial materiale de către echipa de management a Companiei;

Consultarea părților interesate;

Evaluarea temelor materiale conform cerințelor CSRD;

Analiza de impact, riscuri și oportunități;

Validarea finală a analizei de către echipa de management.

ETAPA 1 a constat în elaborarea unei liste lungi cu toate temele incluse în ESRS, luându-se în considerare evaluarea impactului cadrului de reglementare din domeniul sustenabilității asupra afacerii FAN Courier, evaluarea tendințelor din industrie, precum și analiza cerințelor agențiilor de rating ESG. Lista inițială a acestor teme a fost validată de managementul Companiei.

ETAPA 2 a presupus consultarea cu părțile interesate, realizată prin difuzarea unui chestionar către toate părțile interesate identificate (angajați, ONG-uri, filiale, clienți, parteneri, furnizori). Rezultatele primite au fost evaluate luând în considerare importanța acordată fiecărui subiect de către fiecare parte interesată, urmând apoi revizuirea și calibrarea cu managementul Companiei, pentru a îmbunătăți relevanța temelor materiale rezultate.

În ETAPA 3, a fost realizată lista scurtă a temelor materiale în conformitate cu ESRS, rezultată în urma integrării feedback-ului primit din partea părților interesate.

În ETAPA 4, temele materiale aplicabile au fost evaluate de către echipa de proiect mai întâi în funcție de impactul pozitiv și negativ și, pentru fiecare dintre cele două impacturi, în funcție de impactul actual și impactul potențial. În continuare au fost evaluate riscurile, respectiv, oportunitățile pentru fiecare temă identificată. Pentru evaluarea impactului au fost utilizate următoarele grile de evaluare: amploare, domeniu de aplicare, caracter iremediabil, probabilitate. Pentru fiecare parametru a fost selectată o valoare de la 1-5, iar pentru fiecare notare a fost furnizat raționamentul evaluării.

Procesul de identificare și evaluare a impacturilor, riscurilor și oportunităților a inclus toate activitățile Companiei (activitatea de curierat constând în transport rutier, manipulare, depozitare), ținând seama de aria geografică acoperită precum și relațiile de afaceri ale acesteia (furnizori de produse și servicii, parteneri).

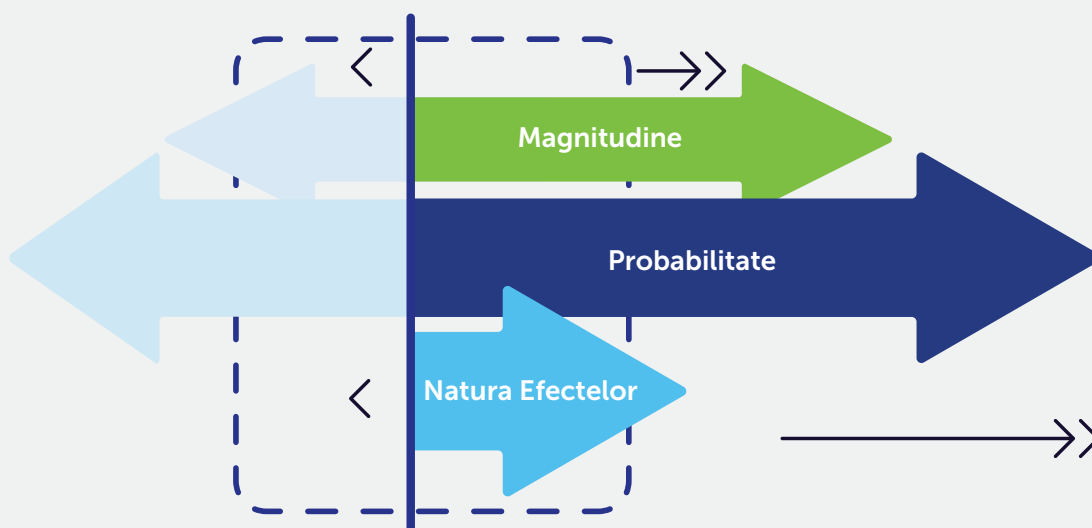
Pentru evaluarea impactului au fost utilizate grile de evaluare în funcție de gravitate, întinderea impactului, caracterul iremediabil și probabilitate de apariție a acestuia. Ierarhizarea impacturilor s-a realizat mai întâi în funcție de impactul pozitiv și negativ și, pentru fiecare dintre cele două impacturi, în funcție de impactul actual și impactul potențial.

Nu a fost utilizat un proces diferit pentru identificarea, evaluarea, ierarhizarea și monitorizarea riscurilor și oportunităților care au sau pot avea efecte financiare.

Similar cu abordarea privind evaluarea referitoare la materialitatea impacturilor, pentru materialitatea financiară au fost parcurse următoarele etape la nivelul fiecărei teme aplicabile: stabilirea caracteristicilor calitative ale materialității financiare (etapă în care s-a stabilit dacă riscul se aplică Companiei și perioada preconizată că se va produce riscul respectiv), precum și evaluarea cantitativă a riscului sau a oportunității (etapă în care s-a evaluat riscul / oportunitatea pentru fiecare temă identificată).

Riscurile și oportunitățile evaluate s-au referit la evenimente actuale sau viitoare care pot îmbunătăți sau afecta negativ Compania. Au fost luate în considerare riscurile și oportunitățile care decurg din dependența de anumite resurse, dar și de dependența FAN Courier de relațiile cu părțile interesate semnificative și de alți factori care ar putea influența valoarea viitoare a Companiei.

Probabilitatea, magnitudinea și natura efectelor riscurilor și oportunităților materiale identificate au fost evaluate prin acordarea unor note de la 1 la 5, însoțite de justificarea acestora.



Procesul de analiză de dublă materialitate a fost realizat pentru FAN Courier cu sprijinul unui consultant extern și a fost condus de către Responsabilul de Sustenabilitate.

Informațiile utilizate pe parcursul analizei de dublă materialitate au inclus surse de date interne și externe, consultări cu părțile interesate și identificarea tendințelor relevante din industrie.

Analiza riscurilor și oportunităților legate de climă a fost realizată în cadrul procesului de analiză a dublei materialități, fără a lua în considerare, deocamdată, o analiză a scenariilor climatice. Analiza a inclus o evaluare a riscurilor climatice pe termen scurt, mediu și lung, luând în considerare factori precum schimbările în reglementări, creșterea costurilor cu energia și evenimentele climatice extreme.

În plus față de riscuri, Compania identifică și oportunitățile legate de schimbările climatice, inclusiv posibilitățile de investiții în energie regenerabilă, îmbunătățirea eficienței operaționale și inovarea produselor pentru a răspunde cerințelor unui consum sustenabil. De exemplu, tranziția către vehicule electrice nu doar că reduce emisiile, dar permite și scăderea costurilor operaționale pe termen lung.

În perioada de raportare, FAN Courier a implementat un sistem de screening pentru a identifica atât sursele actuale, cât și potențialele surse viitoare de emisii de GES în cadrul operațiunilor sale și de-a lungul lanțului valoric. Printre acestea se numără:

Consumul de combustibili fosili (diesel, benzină) pentru flota de vehicule;

Consumul de energie electrică pentru facilitățile operaționale/logistice și birouri;

Achizițiile de materii prime și utilizarea acestora în activitatea operațională.

Factorii de emisie pentru gazele cu efect de seră sunt calculați pe baza surselor de date internaționale recunoscute, cum ar fi DEFRA, conform celor menționate în informațiile despre factorii de emisie. Compania a evaluat emisiile sale totale de GES, incluzând atât emisiile directe (Categoría 1), cât și cele indirecte din consumul de energie (Categoría 2), precum și cele aferente lanțului valoric (Categoría 3).



FAN Courier evaluează în mod constant modul în care activele și operațiunile sale sunt expuse riscurilor climatice. De exemplu, depozitele și centrele logistice situate în zone cu risc de inundații sunt analizate pentru a identifica posibilele întreruperi ale lanțului de aprovizionare.

În perioada de raportare, FAN Courier nu a efectuat procesul de identificare a riscurilor climatice bazat pe scenarii, care ar trebui să includă evaluarea riscurilor fizice și de tranziție. Până la acest moment, Compania nu a stabilit un termen până la care va realiza această evaluare.

Datorită specificului activității curente a FAN Courier, cele mai importante emisii sunt cele de gaze cu efect de seră, iar informațiile necesare sunt oferite în capitolul ESRS E1 – Schimbările climatice.

Întrucât eventualele impacturi sunt gestionate prin controale de mediu și respectarea cerințelor legale, iar mentenanța vehiculelor se realizează de agenți autorizați, pentru a preveni scurgerile accidentale de ulei / combustibil care pot avea efect asupra poluării solului, în urma analizei de dublă materialitate s-a concluzionat că temele legate de poluare nu sunt materiale pentru activitatea FAN Courier.

În cadrul operațiunilor proprii ale Companiei și în cadrul lanțului valoric, impactul asupra resurselor de apă este minim, fiind asociat în principal cu activitățile de zi cu zi desfășurate în birouri și facilități administrative. Apele menajere pentru activitatea FAN Courier sunt preluate de sistemele de canalizare centralizate. S-a concluzionat că temele legate de resursele de apă nu sunt materiale pentru activitatea FAN Courier.



FAN Courier nu are un impact direct semnificativ asupra biodiversității și ecosistemelor. Impacturile și riscurile legate de biodiversitate sunt evaluate indirect, prin monitorizarea celor identificate la nivelul furnizorilor din lanțul de aprovizionare, la fabricarea produselor și serviciilor folosite în activitatea Companiei. Criteriile de evaluare includ conformitatea cu reglementările europene și naționale privind protecția mediului și biodiversității, precum și standardele internaționale aplicabile.

FAN Courier nu a utilizat o analiză pe bază de scenarii legate de biodiversitate. Consultările cu comunitățile și părțile interesate au avut loc în contextul procesului general de analiză de dublă materialitate, iar biodiversitatea nu a fost identificată ca temă materială.

FAN Courier monitorizează deșeurile produse de Companie și filiale pentru desfășurarea activităților comerciale, cu scopul de a gestiona tipul și cantitățile de ambalaje pentru colete și plicuri puse la dispoziția clienților de FAN Courier. Consultările cu comunitățile și părțile interesate au avut loc în contextul procesului general de analiză de materialitate. În urma acestor consultări, economia circulară nu a fost identificată drept temă materială.

În procesul de identificare a riscurilor și impacturilor legate de Conduită profesională, FAN Courier ia în considerare:

Locația operațiunilor: Analiza ia în considerare operațiunile în piața geografică din România, având în vedere reglementările și specificul național și regional.

Activitatea desfășurată: Tipologia serviciilor oferite, care implică relații directe cu parteneri de afaceri, furnizori și clienți.

Sectorul de activitate: Caracteristicile sectorului de curierat, care implică un nivel ridicat de reglementare, interacțiuni complexe cu autorități și părți interesate, precum și cerințe stricte de integritate și Conformitate.

Structura tranzacției: Particularitățile relațiilor comerciale, inclusiv contractele cu furnizori și clienți, termenii de plată, și mecanismele de transparență aplicate în tranzacții.

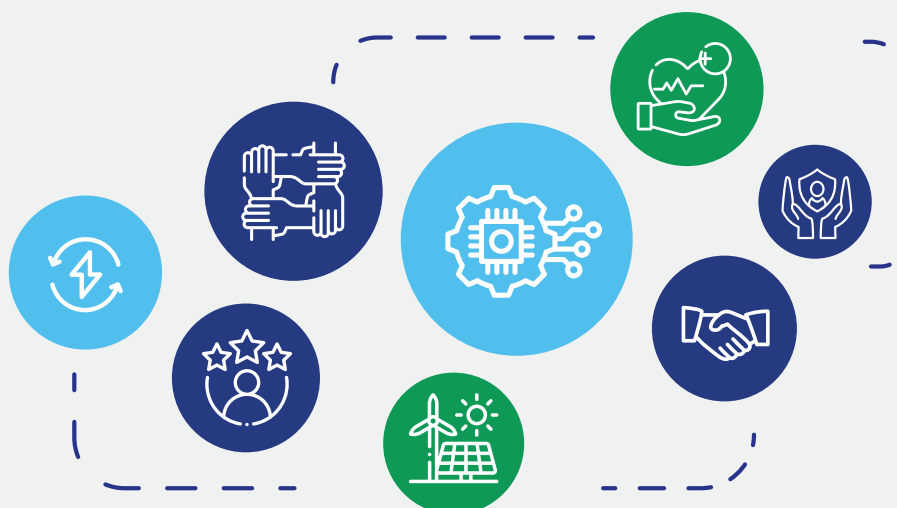
În urma analizei de dublă materialitate derulată de Companie, lista finală a temelor materiale conform ESRS este:

Tema materială		Sub-tema materială	Sub-sub-tema materială
E1	Schimbările climatice	Adaptarea la schimbările climatice	-
E1	Schimbările climatice	Atenuarea schimbărilor climatice	-
E1	Schimbările climatice	Eficiența energetică	-
S1	Forța de muncă	Condiții de muncă	Locuri de muncă sigure
S1	Forța de muncă		Timpul de lucru
S1	Forța de muncă		Salarii adecvate
S1	Forța de muncă		Echilibru între viața profesională și cea privată
S1	Forța de muncă		Sănătatea și siguranța
S1	Forța de muncă	Egalitatea de tratament și de șanse pentru toți	Egalitatea de gen și plata egală pentru muncă de valoare egală
S1	Forța de muncă		Formarea și dezvoltarea competențelor
S1	Forța de muncă	Alte drepturi legate de muncă	Muncă forțată
S1	Forța de muncă		Confidențialitatea
S4	Consumatorii și utilizatorii finali	Impacturile legate de informare pentru consumatori și/sau utilizatorii finali	Confidențialitatea
S4	Consumatorii și utilizatorii finali		Accesul la informații (de calitate)



Tema materială		Sub-tema materială	Sub-sub-tema materială
S4	Consumatorii și utilizatorii finali	Siguranța personală a consumatorilor și/ sau a utilizatorilor finali	Securitatea unei persoane
S4	Consumatorii și utilizatorii finali	Incluziunea socială a consumatorilor și/ sau a utilizatorilor finali	Practici de comercializare responsabile
G1	Conduita profesională	Cultură corporativă	-
G1	Conduita profesională	Protecția avertizorilor	-
G1	Conduita profesională	Corupția și mita	Prevenirea și depistarea, inclusiv formarea

Rezultatele analizei de dublă materialitate din 2024 au fost menținute și pentru anul 2025, întrucât nu au existat modificări semnificative în structura organizațională și / sau operațională a Companiei și nici elemente externe care să aducă modificări activității Companiei și să justifice apariția unor noi impacturi, riscuri sau oportunități, eliminarea acestora sau modificarea pragurilor de materialitate.



1.4.2 IRO-2: CERINȚE DE PREZENTARE DE INFORMAȚII DIN ESRS ACOPERITE DE DECLARAȚIA PRIVIND DURABILITATEA ÎNTREPRINDERII

Informațiile referitoare la gestionarea impacturilor, riscurilor și oportunităților semnificative ale FAN Courier sunt prezentate în fiecare capitol specific al prezentei Declarații de Sustenabilitate. Compania a raportat punctele de date aferente tuturor cerințelor de prezentare identificate ca fiind materiale în urma procesului descris la secțiunea IRO-1.

Lista cerințelor de prezentare de informații, împreună cu numărul paginii unde acestea se regăsesc (index al conținutului) precum și tabelul cu toate punctele de date care decurg din alte acte legislative ale UE (Apendicele B, ESRS 2) se regăsesc în cele ce urmează.

Temele materiale au fost identificate folosind analiza de dublă semnificație/materialitate descrisă în secțiunea IRO - 1.

Nr. Crt.	ESRS	Cerința de Prezentare a Informațiilor	Descriere	Pagină și/sau paragrafe
1	ESRS 2	BP-1	Baza generală pentru întocmirea declarațiilor privind durabilitatea	6
2	ESRS 2	BP-2	Prezentări de informații în legătură cu circumstanțe specifice	7
3	ESRS 2	GOV-1	Rolul organelor de administrație, de conducere și de supraveghere	9
4	ESRS 2	GOV-2	Informațiile furnizate organelor de administrație, de conducere și de supraveghere ale întreprinderii și aspectele de durabilitate abordate de acestea	15
5	ESRS 2	GOV-3	Integrarea performanței legate de durabilitate în sistemele de stimulente	16
6	ESRS 2	GOV-4	Declarație privind procesul de diligență	17
7	ESRS 2	GOV-5	Gestionarea riscurilor și controalelor interne referitoare la raportarea privind durabilitatea	18
8	ESRS 2	SBM-1	Strategia, modelul de afaceri și lanțul valoric	18
9	ESRS 2	SBM-2	Interesele și punctele de vedere ale părților interesate	22
10	ESRS 2	SBM-3	Impacturile, riscurile și oportunitățile materiale și interacțiunea acestora cu strategia și modelul de afaceri	24
11	ESRS 2	IRO-1	Descrierea proceselor de identificare și de evaluare a impacturilor, a riscurilor și a oportunităților materiale	27
12	ESRS 2	IRO-2	Cerințe de prezentare de informații din ESRS acoperite de declarația privind durabilitatea a întreprinderii	33
13	ESRS E1	ESRS 2 GOV-3	Integrarea performanței legate de durabilitate în sistemele de stimulente	43
14	ESRS E1	E1-1	Planul de tranziție pentru atenuarea schimbărilor climatice	43
15	ESRS E1	ESRS 2 SBM-3	Impacturile, riscurile și oportunitățile materiale și interacțiunea acestora cu strategia și modelul de afaceri	44
16	ESRS E1	ESRS 2 IRO-1	Descrierea proceselor de identificare și de evaluare a impacturilor, a riscurilor și a oportunităților materiale legate de climă	45
17	ESRS E1	E1-2	Politici legate de atenuarea schimbărilor climatice și adaptarea la acestea	48
18	ESRS E1	E1-3	Acțiuni și resurse legate de politicile privind schimbările climatice	50
19	ESRS E1	E1-4	Ținte legate de atenuarea schimbărilor climatice și adaptarea la acestea	51
20	ESRS E1	E1-5	Consumul de energie și mixul energetic	52
21	ESRS E1	E1-6	Emisiile brute de GES de categoriile 1, 2, 3 și emisiile totale de GES	54
22	ESRS E1	E1-7	Absorbții de GES și proiecte de atenuare a emisiilor de GES finanțate prin credite de carbon	67
23	ESRS E1	E1-8	Stabilirea prețului intern al carbonului	67
24	ESRS E1	E1-9	Efectele financiare anticipate ale riscurilor fizice și de tranziție semnificative și ale oportunităților potențiale legate de climă	67
25	ESRS S1	ESRS 2 SBM-2	Interesele și punctele de vedere ale părților interesate	68
26	ESRS S1	ESRS 2 SBM-3	Impacturile, riscurile și oportunitățile materiale și interacțiunea acestora cu strategia și modelul de afaceri	68
27	ESRS S1	S1-1	Politici legate de forța de muncă proprie	73
28	ESRS S1	S1-2	Procese pentru colaborarea cu lucrătorii proprii și cu reprezentanții lucrătorilor cu privire la impacturi	78

Nr. Crt.	ESRS	Cerința de Prezentare a Informațiilor	Descriere	Pagină și/sau paragrafe
29	ESRS S1	S1-3	Procese de remediere a impacturilor negative și canalele prin care forța de muncă proprie își poate exprima preocupările	78
30	ESRS S1	S1-4	Adoptarea de măsuri privind impacturile materiale asupra forței de muncă proprii și abordări pentru atenuarea riscurilor semnificative și pentru urmărirea oportunităților semnificative legate de forța de muncă proprie, precum și eficacitatea acestor acțiuni	81
31	ESRS S1	S1-5	Ținte legate de gestionarea impacturilor negative materiale, de promovarea impacturilor pozitive și de gestionarea riscurilor și a oportunităților materiale	89
32	ESRS S1	S1-6	Caracteristicile angajaților întreprinderii	90
33	ESRS S1	S1-7	Caracteristicile lucrătorilor nesalariați din cadrul forței de muncă proprii a întreprinderii	92
34	ESRS S1	S1-9	Indicatori privind diversitatea	93
35	ESRS S1	S1-10	Salarii adecvate	94
36	ESRS S1	S1-11	Protecția socială	94
37	ESRS S1	S1-13	Indicatori de formare și de dezvoltare a competențelor	94
38	ESRS S1	S1-14	Indicatori de sănătate și siguranță	96
39	ESRS S1	S1-15	Indicatori privind echilibrul dintre viața profesională și cea privată	98
40	ESRS S1	S1-16	Indicatori privind remunerația (diferența de remunerare și remunerația totală)	99
41	ESRS S1	S1-17	Incidente, plângeri și probleme și incidente grave privind drepturile omului	102
42	ESRS S4	ESRS 2 SBM-2	Interesele și punctele de vedere ale părților interesate	103
43	ESRS S4	ESRS 2 SBM-3	Impacturile, riscurile și oportunitățile materiale și interacțiunea acestora cu strategia și modelul de afaceri	103
44	ESRS S4	S4-1	Politici privind consumatorii și utilizatorii finali	105
45	ESRS S4	S4-2	Procese de colaborare cu consumatorii și utilizatorii finali cu privire la impacturi	109
46	ESRS S4	S4-3	Procese de remediere a impacturilor negative și canale prin care consumatorii și utilizatorii finali își pot exprima preocupările	112
47	ESRS S4	S4-4	Adoptarea de măsuri cu privire la impacturile materiale și abordări pentru atenuarea riscurilor materiale și urmărirea oportunităților materiale legate de consumatori și utilizatori finali, precum și eficacitatea acestor măsuri și abordări	117
48	ESRS S4	S4-5	Ținte legate de gestionarea impacturilor negative materiale, de promovarea impacturilor pozitive și de gestionarea riscurilor și a oportunităților materiale	118
49	ESRS G1	ESRS 2 GOV-1	Rolul organelor de administrație, de supraveghere și de conducere	120
50	ESRS G1	ESRS 2 IRO-1	Descrierea proceselor de identificare și de evaluare a impacturilor, a riscurilor și a oportunităților materiale	121
51	ESRS G1	G1-1	Politicile privind Conduita profesională și cultura corporativă	122
52	ESRS G1	G1-3	Prevenirea și depistarea corupției și a dării sau luării de mită	130
53	ESRS G1	G1-4	Incidente de corupție sau dare sau luare de mită	131

Cerința de prezentare a informațiilor și paragraful de date aferent	Referință din SFDR	Referință din Pilonul 3	Referință din Regulamentul privind indicii de referință	UE Referință din Legea climei	Pagină/ evaluare*
ESRS 2 GOV-1 Diversitatea de gen în cadrul organelor de conducere paragraful 21 litera (d)	Indicatorul nr. 13 din tabelul nr. 1 din anexa 1	–	Regulamentul delegat (UE) 2020/1816 al Comisiei, anexa II	–	10
ESRS 2 GOV-1 Procentul membrilor din cadrul organelor de conducere care sunt independenți paragraful 21 litera (e)	–	–	Regulamentul delegat (UE) 2020/1816, anexa II	–	Nu este aplicabil
ESRS 2 GOV-4 Declarația privind procesul de diligență paragraful 30	Indicatorul nr. 10 tabelul 3 din anexa 1	–	–	–	17
ESRS 2 SBM-1 Implicarea în activități în legătură cu combustibilii fosili paragraful 40 litera (d) subparagraful (i)	Indicatorii numărul 4 Tabel 1 din anexa 1	Articolul 449a din Regulamentul (UE) nr. 575/2013; Regulamentul de punere în aplicare (UE) 2022/2453 al Comisiei tabelul 1: Informații calitative privind riscul pentru mediu și tabelul 2: Informații calitative privind riscul social	Regulamentul delegat (UE) 2020/1816, anexa II	–	20
ESRS 2 SBM-1 Implicarea în activități în legătură cu fabricarea de produse chimice paragraful 40 litera (d) subparagraful (ii)	Indicatorul nr. 9 tabelul nr. 2 din anexa 1	–	Regulamentul delegat (UE) 2020/1816, anexa II	–	20
ESRS 2 SBM-1 Implicarea în activități în legătură cu arme controversate paragraful 40 litera (d) subparagraful (iii)	Indicatorul nr. 14 tabelul nr. 1 din anexa 1	–	Regulamentul delegat (UE) 2020/1818, articolul 12 alineatul (1) din Regulamentul delegat (UE) 2020/1816, anexa II	–	20
ESRS 2 SBM-1 Implicarea în activități în legătură cu cultivarea și producția de tutun paragraful 40 litera (d) subparagraful (iv)	–	–	Regulamentul delegat (UE) 2020/1818, articolul 12 alineatul (1) din Regulamentul delegat (UE) 2020/1816, anexa II	–	20
ESRS E1-1 Planul de tranziție pentru realizarea neutralității climatice până în 2050 alineatul (14)	–	–	–	Regulamentul (UE) 2021/1119, articolul 2 alineatul (1)	43
ESRS E1-1 Întreprinderi excluse de la aplicarea indicilor de referință aliniați la Acordul de la Paris paragraful 16 litera (g)	–	Articolul 449a Regulamentul (UE) nr. 575/2013; Regulamentul de punere în aplicare (UE) 2022/2453 al Comisiei Modelul 1: Riscul de tranziție între portofoliul bancar și schimbările climatice: Calitatea creditului expunerilor pe sectoare, emisii și scadența reziduală	articolul 12 alineatul (1) literele (d)-(g) și articolul 12 alineatul (2)	–	Nu este aplicabil
ESRS E1-4 Țintele de reducere a emisiilor de gaze cu efect de seră paragraful 34	Indicatorul nr. 4 tabelul nr. 2 din anexa 1	Articolul 449a Regulamentul (UE) nr. 575/2013; Regulamentul de punere în aplicare (UE) 2022/2453 al Comisiei Modelul 3: Portofoliul bancar - Riscul de tranziție la schimbările climatice: indicatori de aliniere	Regulamentul delegat (UE) 2020/1818, articolul 6	–	52

Cerința de prezentare a informațiilor și paragraful de date aferent	Referință din SFDR	Referință din Pilonul 3	Referință din Regulamentul privind indicii de referință	UE Referință din Legea climei	Pagină/ evaluare*
ESRS E1-5 Consumul de energie fosilă din surse dezagregate în funcție de sursă (numai sectoarele cu un impact ridicat asupra climei) paragraful 38	Indicatorul nr. 5 tabelul nr. 1 și indicatorul n. 5 Tabelul 2 din anexa 1	–	–	–	52
ESRS E1-5 consumul de energie și mixul energetic paragraful 37	Indicatorul nr. 5 tabelul nr. 1 din anexa 1	–	–	–	52
ESRS E1-5 Intensitatea energetică asociată cu activitățile din sectoare cu un impact ridicat asupra climei Alineatele (40)- (43)	Indicatorul nr. 6 tabelul nr. 1 din anexa 1	–	–	–	54
ESRS E1-6 Valorile brute din 1, 2, 3 și emisiile totale de GES paragraful 44	Indicatorii nr. 1 și 2 tabelul nr. 1 din anexa 1	articolul 449a;Regulamentul (UE) nr. 575/2013; Regulamentul de punere în aplicare (UE) 2022/2453 al Comisiei Modelul 1: Portofoliul bancar - Riscul de tranziție la schimbările climatice: Calitatea creditului expunerilor pe sectoare, emisii și scadența reziduală	Regulamentul delegat (UE) 2020/1818, articolul 5 alineatul (1), articolul 6 și articolul 8 alineatul (1)	–	55-64
ESRS E1-6 Intensitatea emisiilor brute de GES Alineatele (53)-(55)	Indicatorii nr. 3 tabelul nr. 1 din anexa 1	articolul 449a din Regulamentul (UE) nr. 575/2013; Regulamentul de punere în aplicare (UE) 2022/2453 al Comisiei Modelul 3: Portofoliul bancar - Riscul de tranziție la schimbările climatice: indicatori de aliniere	Regulamentul delegat (UE) 2020/1818, articolul 8 alineatul (1)	–	65
ESRS E1-7 Absorbțiile de GES și creditele de carbon paragraful 56	–	–	–	Regulamentul (UE) 2021/1119, articolul 2 alineatul (1)	68
ESRS E1-9 Expunerea portofoliului indicelui de referință la riscurile fizice legate de climă paragraful 66	–	–	Regulamentul delegat (UE) 2020/1818, anexa II la Regulamentul delegat (UE) 2020/1816, anexa II	–	69
ESRS E1-9 Dezagregarea valorilor monetare în funcție de risc fizic acut și cronic paragraful 66 litera (a) ESRS E1-9 Amplasarea activelor semnificative care sunt supuse unui risc fizic semnificativ paragraful 66 litera (c).	–	articolul 449a din Regulamentul (UE) nr. 575/2013; Regulamentul de punere în aplicare (UE) 2022/2453 al Comisiei paragrafele 46 și 47; Formularul 5: Portofoliul bancar - riscul fizic al schimbărilor climatice: Expuneri supuse riscului fizic.	–	–	69
ESRS E1-9 Defalcarea valorii contabile a activelor imobiliare în funcție de clasele de eficiență energetică paragraful 67 litera (c).	–	articolul 449a din Regulamentul (UE) nr. 575/2013; Regulamentul de punere în aplicare (UE) 2022/2453 al Comisiei alineatul (34);Modelul 2:Portofoliul bancar - Riscul de tranziție al schimbărilor climatice: Împrumuturi garantate cu bunuri imobile - Eficiența energetică a garanțiilor reale	–	–	69

Cerința de prezentare a informațiilor și paragraful de date aferent	Referință din SFDR	Referință din Pilonul 3	Referință din Regulamentul privind indicii de referință	UE Referință din Legea climei	Pagină/ evaluare*
ESRS E1-9 Gradul de expunere a portofoliului la oportunitățile legate de climă paragraful 69	–	–	Regulamentul delegat (UE) 2020/1818, anexa II	–	69
ESRS E2-4 Cantitatea din fiecare poluant enumerat în anexa II la Regulamentul E-PRTR (Registrul European al Poluanților Emiși și Transferați) emisă în aer, apă și sol, paragraful 28	Indicatorul nr. 8 tabelul 1 din anexa 1 Indicatorul nr. 2 tabelul 2 din anexa 1 Indicatorul nr. 1 tabelul 2 din anexa 1 Indicatorul nr. 3 tabelul 2 din anexa 1	–	–	–	Nu este temă materială
ESRS E3-1 Resursele de apă și cele marine paragraful 9	Indicatorul nr. 7 tabelul nr. 2 din anexa 1	–	–	–	Nu este temă materială
ESRS E3-1 Politica specifică paragraful 13	Indicatorul nr. 8 tabelul 2 din anexa 1	–	–	–	Nu este temă materială
ESRS E3-1 Oceane și mări durabile alineatul (14)	Indicatorul nr. 12 tabelul nr. 2 din anexa 1	–	–	–	Nu este temă materială
ESRS E3-4 Total apă reciclată și reutilizată paragraful 28 litera c	Indicatorul nr. 6.2 tabelul 2 din anexa 1	–	–	–	Nu este temă materială
ESRS E3-4 Consumul total de apă consumată în m3 per venit net din operațiunile proprii paragraful 29	Indicatorul nr. 6.1 tabelul 2 din anexa 1	–	–	–	Nu este temă materială
ESRS 2- SBM 3 – E4 paragraful 16 litera (a) paragraful (i)	Indicatorul nr. 7 tabelul nr. 1 din anexa 1	–	–	–	Nu este temă materială
ESRS 2-SBM 3 – E4 paragraful 16 litera (b)	Indicatorul nr. 10 tabelul nr. 2 din anexa 1	–	–	–	Nu este temă materială
ESRS 2-SBM 3 – E4 paragraful 16 litera (c)	Indicatorul nr. 14 tabelul nr. 2 din anexa 1	–	–	–	Nu este temă materială
ESRS E4-2 Practici sau politici durabile privind terenurile/agricultura paragraful 24 litera (b)	Indicatorul nr. 11 tabelul nr. 2 din anexa 1	–	–	–	Nu este temă materială

Cerința de prezentare a informațiilor și paragraful de date aferent	Referință din SFDR	Referință din Pilonul 3	Referință din Regulamentul privind indicii de referință	UE Referință din Legea climei	Pagină/ evaluare*
ESRS E4-2 Practici sau politici durabile privind oceanele/mărilor paragraful 24 litera (c)	Indicatorul nr. 12 tabelul nr. 2 din anexa 1	–	–	–	Nu este temă materială
ESRS E4-2 Politicile de combatere a despăduririi paragraful 24 litera (d)	Indicatorul nr. 15 tabelul 2 din anexa 1	–	–	–	Nu este temă materială
ESRS E5-5 Deșeuri nereciclate paragraful 37 litera (d)	Indicatorul nr. 13 tabelul nr. 2 din anexa 1	–	–	–	Nu este temă materială
ESRS E5-5 Deșeuri periculoase și deșeuri radioactive paragraful 39	Indicatorul nr. 9 tabelul nr. 1 din anexa 1	–	–	–	Nu este temă materială
ESRS 2- SBM3 - S1 Riscul de incidente de muncă forțată paragraful 14 litera (f)	Indicatorul nr. 13 tabelul 3 din anexa I	–	–	–	72
ESRS 2- SBM3 - S1 Riscul de incidente de muncă a copiilor paragraful 14 litera (g)	Indicatorul nr. 12 tabelul nr. 3 din anexa I	–	–	–	72
ESRS S1-1 Angajamente privind politica în domeniul drepturilor omului alineatul (20)	Indicatorul nr. 9 tabelul 3 și indicatorul nr. 11 tabelul 1 din anexa I	–	–	–	74
ESRS S1-1 Politici de diligență în privința problemelor abordate de Convențiile fundamentale 1-8 ale Organizației Internaționale a Muncii alineatul (21)	–	–	Regulamentul delegat (UE) 2020/1816, anexa II	–	74
ESRS S1-1 Procese și măsuri de prevenire a traficului de persoane paragraful 22	Indicatorul nr. 11 tabelul 3 din anexa I	–	–	–	74
ESRS S1-1 Politica de prevenire a accidentelor la locul de muncă sau sistemul de gestionare a acestora paragraful 23	Indicatorul nr. 1 tabelul nr. 3 din anexa I	–	–	–	76
ESRS S1-3 Mecanisme de soluționare a reclamațiilor/plângerilor paragraful 32 litera (c)	Indicatorul nr. 5 tabelul nr. 3 din anexa I	–	–	–	78
ESRS S1-14 Numărul de decese și numărul și rata accidentelor legate de muncă paragraful 88 literele (b) și (c)	Indicatorul nr. 2 tabelul nr. 3 din anexa I	–	Regulamentul delegat (UE) 2020/1816, anexa II	–	96

Cerința de prezentare a informațiilor și paragraful de date aferent	Referință din SFDR	Referință din Pilonul 3	Referință din Regulamentul privind indicii de referință	UE Referință din Legea climei	Pagină/ evaluare*
ESRS S1-14 Numărul de zile pierdute ca urmare a vătămărilor, accidentelor, deceselor sau bolilor paragraful 88 litera (e)	Indicatorul nr. 3 tabelul nr. 3 din anexa I	–	–	–	97
ESRS S1-16 Disparitatea salarială de gen în formă neajustată paragraful 97 litera (a)	Indicatorul nr. 12 tabelul nr. 1 din anexa I	–	Regulamentul delegat (UE) 2020/1816, anexa II	–	100
ESRS S1-16 Un nivel excesiv al raportului dintre remunerația directorului general și cea a lucrătorilor paragraful 97 litera (b)	Indicatorul nr. 8 tabelul nr. 3 din anexa I	–	–	–	101
ESRS S1-17 Incidente de discriminare paragraful 103 litera (a)	Indicatorul nr. 7 tabelul nr. 3 din anexa I	–	–	–	102
ESRS S1-17 Nerespectarea Principiilor directoare ale ONU privind afacerile și drepturile omului și a orientărilor OCDE paragraful 104 litera (a)	Indicatorul nr. 10 tabelul 1 și indicatorul nr. 14 tabelul 3 din anexa I	–	Regulamentul delegat (UE) 2020/1816, anexa II la Regulamentul delegat (UE) 2020/1818, articolul 12 alineatul (1)	–	102
ESRS 2- SBM3 – S2 Risc semnificativ de muncă a copiilor sau de muncă forțată în lanțul valoric paragraful 11 litera (b)	Indicatorii nr. 12 și n. 13 tabelul 3 din anexa I	–	–	–	Nu este temă materială
ESRS S2-1 Angajamente privind politica în domeniul drepturilor omului paragraful 17	Indicatorul nr. 9 tabelul 3 și indicatorul n. 11 tabelul 1 din anexa 1	–	–	–	Nu este temă materială
ESRS S2-1 Politici privind lucrătorii din lanțul valoric paragraful 18	Indicatorul nr. 11 și n. 4 tabelul 3 din anexa 1	–	–	–	Nu este temă materială
ESRS S2-1 Nerespectarea Principiilor directoare ale ONU privind afacerile și drepturile omului și a orientărilor OCDE paragraful 19	Indicatorul nr. 10 tabelul nr. 1 din anexa 1	–	Regulamentul delegat (UE) 2020/1816, anexa II la Regulamentul delegat (UE) 2020/1818, articolul 12 alineatul (1)	–	Nu este temă materială
ESRS S2-1 Politici de diligență în privința problemelor abordate de Convențiile fundamentale 1-8 ale Organizației Internaționale a Muncii paragraful 19	–	–	Regulamentul delegat (UE) 2020/1816, anexa II	–	Nu este temă materială

Cerința de prezentare a informațiilor și paragraful de date aferent	Referință din SFDR	Referință din Pilonul 3	Referință din Regulamentul privind indicii de referință	UE Referință din Legea climei	Pagină/ evaluare*
ESRS S2-4 Aspecte legate de drepturile omului și incidente legate de lanțul său valoric din amonte și din aval paragraful 36	Indicatorul nr. 14 tabelul 3 din anexa 1	–	–	–	Nu este temă materială
ESRS S3-1 Angajamente privind politica în domeniul drepturilor omului, paragraful 16	Indicatorul nr. 9 tabelul 3 din anexa 1 și indicatorul nr. 11 tabelul 1 din anexa 1	–	–	–	Nu este temă materială
ESRS S3-1 Nerespectarea principiilor directoare ale ONU privind afacerile și drepturile omului, a principiilor OIM sau a orientărilor OCDE paragraful 17	Indicatorul numărul 10 tabelul 1 Anexa 1	–	Regulamentul delegat (UE) 2020/1816, anexa II la Regulamentul delegat (UE) 2020/1818, articolul 12 alineatul (1)	–	Nu este temă materială
ESRS S3-4 Aspecte și incidente privind drepturile omului paragraful 36	Indicatorul nr. 14 tabelul 3 din anexa 1	–	–	–	Nu este temă materială
ESRS S4-1 Politici privind consumatorii și utilizatorii finali paragraful 16	Indicatorul nr. 9 tabelul 3 și indicatorul nr. 11 tabelul 1 din anexa 1	–	–	–	105
ESRS S4-1 Nerespectarea principiilor directoare ale ONU privind afacerile și drepturile omului și a orientărilor OCDE paragraful 17	Indicatorul nr. 10 tabelul nr. 1 din anexa 1	–	Regulamentul delegat (UE) 2020/1816, anexa II la Regulamentul delegat (UE) 2020/1818, articolul 12 alineatul (1)	–	105
ESRS S4-4 Aspecte și incidente privind drepturile omului paragraful 35	Indicatorul nr. 14 tabelul 3 din anexa 1	–	–	–	117
ESRS G1-1 Convenția Organizației Națiunilor Unite împotriva corupției paragraful 10 litera (b)	Indicatorul nr. 16 tabelul 3 din anexa 1	–	–	–	122
ESRS G1-1 Protecția avertizorilor paragraf 10 (d)	Indicatorul nr. 6 tabelul 3 din anexa 1	–	–	–	122
ESRS G1-4 Amenzi pentru încălcarea legilor de combatere a corupției și a dării sau luării de mită paragraful 24 litera (a)	Indicatorul nr. 17 tabelul 3 din anexa 1	–	Regulamentul delegat (UE) 2020/1816, anexa II)	–	131
ESRS G1-4 Standarde de combatere a corupției și a dării și luării de mită paragraful 24 litera (b)	Indicatorul nr. 16 tabelul 3 din anexa 1	–	–	–	131

1.4.3

MDR-P: POLITICI ADOPTATE PENTRU GESTIONAREA ASPECTELOR DE DURABILITATE SEMNIFICATIVE

Acolo unde temele materiale identificate în urma realizării analizei de dublă materialitate au politici ce le tratează, acestea sunt prezentate în secțiunile aferente din capitolele tematice din prezenta Declarație de Sustenabilitate. Aceste politici definesc cadrul de responsabilitate, obiectivele urmărite și angajamentul managementului de a minimiza impactul negativ și de a maximiza oportunitățile identificate. Cu privire la temele materiale ESRS pentru care în perioada de raportare nu au existat politici aferente, s-a precizat dacă FAN Courier intenționează să le adopte și în ce orizont de timp, acolo unde a fost posibil.

1.4.4

MDR-A: ACȚIUNI ȘI RESURSE PRIVIND ASPECTELE DE DURABILITATE SEMNIFICATIVE

Acțiunile necesare pentru fiecare temă ESRS relevantă sunt prezentate în secțiunile respective ale Declarației de Sustenabilitate. Prezentarea acțiunilor include atât inițiativele curente, cât și planurile de acțiune pe termen mediu, evidențiind modul în care acestea contribuie la atingerea obiectivelor de sustenabilitate. Dacă este cazul, se specifică dacă implementarea unui plan de acțiune necesită cheltuieli operaționale semnificative (OpEx) și/sau cheltuieli de capital semnificative (CapEx).

1.4.5

MDR-T: URMĂRIREA EFICACITĂȚII POLITICILOR ȘI A ACȚIUNILOR PRIN INTERMEDIUL ȚINTELOR

În fiecare secțiune a Declarației de Sustenabilitate se prezintă indicatorii și țintele (inclusiv, unde este relevant, anul de bază și orizontul de timp pentru atingerea acestora). În cazul în care FAN Courier nu a stabilit indicatori și ținte pentru anumite teme materiale, în secțiunile relevante ale Declarației sunt prezentate motivele pentru care nu au fost adoptate și intervalul de timp în care FAN Courier intenționează să le adopte, dacă această precizare a fost posibilă.

Având în vedere că FAN Courier Express nu desfășoară activități economice legate de energia nucleară și de gazele fosile, nu a fost necesară completarea celorlalte tabele prevăzute în Anexa III a Actului Delegat 2022/1214.

ESRS E1 - SCHIMBĂRI CLIMATICE

2.1 Guvernanța

2.1.1 ESRS GOV-3: INTEGRAREA PERFORMANȚEI LEGATE DE DURABILITATE ÎN SISTEMELE DE STIMULENTE

Pentru perioada de raportare, FAN Courier nu a avut stabilite obiective specifice pentru integrarea considerațiilor legate de schimbările climatice în sistemele de stimulente ale membrilor Comitetului Executiv.

2.2 Strategie

2.2.1 PLANUL DE TRANZIȚIE PENTRU ATENUAREA SCHIMBĂRILOR CLIMATICE

Pentru perioada de raportare, Compania nu a avut adoptat un plan de tranziție și nu are ținte de reducere a emisiilor aliniate cu cerințele Acordului de la Paris. Până la acest moment, Compania nu a stabilit o dată până la care va realiza acest plan.

Totuși, chiar dacă nu are un plan de tranziție, Compania a adoptat unele măsuri pentru reducerea amprente de carbon, acestea fiind legate de proiecte specifice și sunt prezentate în secțiunea E1-3.

Potrivit Strategiei de Sustenabilitate pentru perioada 2024-2027, FAN Courier și-a asumat dezvoltarea unui plan de decarbonare până la finalul anului 2025, în vederea stabilirii țintelor de reducere a emisiilor de gaze cu efect de seră și a susținerii obiectivului de neutralitate climatică până în 2040.

La finalul anului 2025, acest plan nu a fost finalizat. Decizia de a amâna elaborarea planului de decarbonare a fost determinată de necesitatea de a consolida mai întâi baza de date care stă la fundamentul oricărui exercițiu credibil de stabilire a țintelor de reducere.

Inventarul de gaze cu efect de seră aferent anului 2024 s-a bazat pe o rată de răspuns de aproximativ 52% din partea celor 117 de filiale, restul datelor fiind acoperite prin estimări. În ceea ce privește emisiile din Scopul 3, categoria achiziții de bunuri și servicii a fost calculată prin metoda bazată pe cheltuieli (spent-based), pe baza unui număr limitat de intrări (92 de furnizori). În aceste condiții, stabilirea unor ținte cantitative de reducere ar fi presupus asumarea unor obiective construite pe date cu un nivel ridicat de incertitudine.

În cursul anului 2025, Compania a priorizat maturizarea procesului de colectare și calcul al amprente de carbon, obținând următoarele progrese: rata de răspuns a filialelor a crescut de la aproximativ 52% la aproximativ 84% (din totalul de 131 de filiale), numărul furnizorilor incluși în calculul emisiilor din Scopul 3 a crescut de la 92 la 244, iar amprenta de carbon a fost detaliată la nivel de filială individuală. Aceste îmbunătățiri oferă o bază substanțial mai robustă pentru dezvoltarea planului de decarbonare.

În contextul volatilității macroeconomice și al evoluției volumelor operaționale din 2026, Compania intenționează să deruleze analiza scenariilor de decarbonare pe parcursul anului 2026, urmând ca planul de decarbonare cu ținte concrete de reducere să fie elaborat pe măsura stabilizării condițiilor operaționale și economice.

Pârghiile principale de decarbonizare identificate în prezent vizează în mod prioritar eficientizarea flotei de transport și optimizarea consumului energetic în centrele logistice. Finanțarea acestor inițiative se realizează din bugetele operaționale și de investiții (OpEx și CapEx) alocate proiectelor respective, fără a fi integrate într-un cadru de finanțare a tranziției climatice pe termen lung.

Compania recunoaște că absența unui plan de tranziție formalizat poate genera riscuri de tranziție, în special în ceea ce privește conformarea cu reglementările viitoare mai stricte și presiunea pieței pentru servicii de curierat cu emisii scăzute.

2.2.2

ESRS 2 SBM-3: IMPACTURILE, RISCURILE ȘI OPORTUNITĂȚILE SEMNIFICATIVE ȘI INTERACȚIUNEA ACESTORA CU STRATEGIA ȘI MODELUL DE AFACERI

Activitatea FAN Courier este afectată de provocările și oportunitățile generate de tranziția către o economie cu emisii reduse de carbon. Activitatea de curierat, alături de alte activități din lanțul valoric, influențează emisiile de gaze cu efect de seră. Până la acest moment, Compania nu a efectuat o analiză de reziliență cantitativă bazată pe scenarii climatice, ci doar a evaluat calitativ reziliența sa în conformitate cu impacturile, riscurile și oportunitățile semnificative rezultate în urma procesului de analiză de dublă materialitate și interacțiunea acestora cu strategia și modelul de afaceri.

Din perspectivă calitativă, FAN Courier identifică și evaluează următoarele riscuri climatice, pe care le clasifică fie ca riscuri fizice, fie ca riscuri de tranziție, în conformitate cu cerințele ESRS 2 SBM-3:

Creșterea prețurilor la energie

Acesta reprezintă pentru FAN Courier un risc de tranziție. Schimbările în politicile energetice, contextul geopolitic general și creșterea prețurilor la combustibilii fosili, în special ca urmare a tranziției către surse de energie mai puțin poluante, pot conduce la majorarea semnificativă a costurilor operaționale ale companiei. Acest risc are potențialul de a afecta competitivitatea FAN Courier, mai ales în sectorul transporturilor pe distanțe lungi, unde consumul de energie este considerabil.

Evenimente climatice extreme

Acest risc este clasificat drept un risc fizic. Schimbările climatice cresc frecvența și severitatea fenomenelor meteorologice extreme, cum ar fi inundațiile, seceta și furtunile severe. Aceste evenimente au potențialul de a perturba lanțul de aprovizionare și infrastructura logistică a FAN Courier, provocând întârzieri în livrări și costuri suplimentare asociate cu reparațiile și ajustările necesare pentru menținerea continuității operațiunilor. Totodată, astfel de fenomene pot afecta forța de muncă proprie.

Reglementările mai stricte privind emisiile de carbon

FAN Courier consideră acest risc un risc de tranziție. Introducerea unor reglementări tot mai stricte la nivel național și european privind reducerea emisiilor de carbon va impune Companiei investiții semnificative în tehnologii noi și vehicule electrice sau cu emisii reduse. Deși aceste investiții vor genera costuri suplimentare pe termen scurt, ele sunt esențiale pentru asigurarea conformității legislative și pentru menținerea pe termen lung a sustenabilității activităților de transport.

Până la acest moment, Compania nu a stabilit o dată până la care va realiza analiza de reziliență. Această analiză va estima efectele financiare ale riscurilor climatice materiale, atât fizice, cât și de tranziție, asupra operațiunilor Companiei. Vor fi considerate costurile legate de măsurile de adaptare (protecție împotriva riscurilor fizice) și de tranziție (investiții în tehnologii verzi), conform cerințelor E1-3 și E1-9. De asemenea, analiza va viza și potențiale active imobilizate (stranded assets) care ar putea deveni neviabile din punct de vedere economic din cauza reglementărilor climatice.

FAN Courier este conștientă de necesitatea de a-și adapta strategia și modelul de afaceri pentru a face față schimbărilor climatice pe termen scurt, mediu și lung. Compania va integra în analiza de reziliență capacitatea sa de a:

Accesa capitalul necesar pentru a finanța măsurile de tranziție, inclusiv upgrade-ul infrastructurii existente și implementarea de soluții tehnologice sustenabile;

Redirecționa resursele și a recalifica forța de muncă pentru a sprijini tranziția către o economie cu emisii scăzute de carbon;

Dezvolta noi produse și servicii care să răspundă cerințelor pieței de sustenabilitate și să asigure continuitatea afacerii în condițiile schimbărilor climatice.

2.3 Gestionarea impacturilor, riscurilor și oportunităților

2.3.1 ESRS 2 IRO-1: DESCRIEREA PROCESELOR DE IDENTIFICARE ȘI DE EVALUARE A IMPACTURILOR, A RISCURILOR ȘI A OPORTUNITĂȚILOR SEMNIFICATIVE LEGATE DE CLIMĂ

Prin procesul de analiză de dublă materialitate, realizat în anul 2024 și descris în capitolul aferent ESRS 2 - *Prezentări de informații cu caracter general*, FAN Courier a identificat o serie de impacturi, riscuri și oportunități legate de schimbările climatice. Procesul de identificare a inclus consultări cu părțile interesate (angajați, clienți, furnizori) și analiza tendințelor din sectorul de transport și logistică.

Pentru zona de mediu, impacturile materiale negative rezultate în cadrul realizării analizei de materialitate includ generarea de emisii de CO₂ ca urmare a activităților Companiei, impacturi asupra flotei (scăderea duratei de exploatare a flotei auto din cauza fenomenelor meteorologice), limitările tehnologice legate de flotă și accesul la soluții alternative, impacturi asupra angajaților (disconfortul cauzat de temperaturile extreme asupra lucrătorilor în depozite și al șoferilor) sau impactul rezultat din lanțul valoric (accesul limitat la informații referitoare la amprenta de carbon a lanțului valoric, rezultând o dimensiune a impactului necunoscută și necontrolată).

Impacturi pozitive curente și viitoare asupra mediului, așa cum au fost identificate în procesul de realizare al analizei de dublă materialitate, vizează instalarea de panouri

fotovoltaice care reduc necesarul de energie electrică din rețea, achiziția de autovehicule electrice/hibride cu emisii reduse / zero de gaze cu efect de seră și instalarea lockerelor pentru reducerea distanțelor parcurse în vederea livrărilor.

Riscurile financiare pot apărea ca urmare a creșterilor costurilor cu investiții în flota auto, a polițelor de asigurare a imobilelor, ca urmare a schimbărilor legislative care vizează introducerea de noi taxe cu impact asupra costurilor operaționale (ex.: taxa pe emisii de CO₂), precum și creșterea costurilor cu energia. În același timp, o oportunitate identificată poate fi accesarea unor subvenții pentru proiecte de adaptare la efectele schimbărilor climatice.

Pentru determinarea impacturilor, riscurilor și oportunităților nu a fost folosită analiza pe bază de scenarii legate de climă. Emisiile totale de GES sunt calculate și prezentate în secțiunea ESRS E 1-6.



Mai jos sunt detaliate principalele impacturi, riscuri și oportunități materiale identificate în cadrul acestor procese.

Sub-tema materială și Sub-sub-tema materială	Adaptarea la schimbările climatice	Atenuarea schimbărilor climatice	Eficiența energetică
Localizarea impactului	Activitate proprie, amonte, aval	Activitate proprie, amonte, aval	Activitate proprie
Tipul	MF	MF	MF
Proveniența impactului	B	S	S
Orizont de timp	A,P	P	P

Sub-tema materială și Sub-sub-tema materială	Adaptarea la schimbările climatice	Atenuarea schimbărilor climatice	Eficiența energetică
Impacturi pozitive (I+)	FAN Courier poate avea un impact pozitiv prin elaborarea unui plan de decarbonizare și a unei politici de adaptare la schimbările climatice atât pentru propriile sedii/clădiri și flotă, cât și pentru filiale. Prin acest proces, vor fi adoptate măsuri care vor crea un impact pozitiv asupra comunităților, sprijinind adaptarea la schimbările climatice. Partener comercial atractiv.	Prin măsuri precum: instalarea panourilor fotovoltaice și achiziția de autovehicule electrice/hibride, instalarea FanBox-urilor pentru livrare, procesele interne de digitalizare, demararea unui proces de calculare a amprentei de carbon cu recurență anuală, Compania își poate reduce dependența de combustibili fosili, consumul de resurse, amprenta de carbon în lanțul valoric și cantitatea emisiilor de gaze cu efect de seră generată.	Adoptarea unor măsuri de eficiență energetică precum instalarea de panouri fotovoltaice, măsuri de eficiență energetică pentru clădiri care contribuie la reducerea cantității de GES generate de activitatea Companiei, inclusiv pe lanțul valoric, și deci poate avea efecte pozitive pentru comunitate și mediu.
Orizont de timp	A, P	A, P	A, P
Impacturi negative (I-)	Lipsa măsurilor pentru adaptarea la schimbările climatice (cu privire la clădiri și flotă) poate avea un impact negativ asupra mediului și oamenilor prin creșterea vulnerabilității la fenomene meteo extreme, menținerea unui grad ridicat de poluare, perturbarea lanțului valoric. Impactul temperaturilor extreme asupra forței de muncă (angajați în depozite și șoferi).	Emisiile de CO2 ale afacerii contribuie la efectul de seră care generează schimbările climatice, emisii determinate de activitățile proprii, dar și lanțului de valoare. Informațiile insuficiente despre amprenta de carbon din lanțul valoric determină o dimensiune necunoscută și greu de controlat a impactului negativ.	Combustibilii fosili contribuie la emisiile de GES și favorizează schimbările climatice. Pierderea clienților cu preocupări legate de sustenabilitate.
Riscuri (R)	Prețurile energiei și ale achizițiilor de bunuri și servicii ce pot fi afectate sau perturbate în lanțul de aprovizionare. Timpi morți în procesul operațional (opriți), blocaje în lanțul de aprovizionare, costuri de transport mai mari, costuri de investiții mai mari, costuri datorate posibilelor daune legate de flotă. Clădirile situate în regiuni predispuse la riscuri fizice ridicate (vezi studiu climatic BNR) se vor confrunta cu costuri de asigurare potențial mai mari sau cu costuri de renovare/restabilire a operațiunilor normale în cazul unui eveniment de risc fizic.	Pierderea clienților cu preocupări legate de sustenabilitate dacă FAN Courier nu depune eforturi de reducere a emisiilor de gaze cu efect de seră. Posibile campanii negative în presă/ social media. Posibile schimbări legislative care vor crește costurile operaționale - taxa CO2. Costuri crescute pentru achiziționarea de noi mașini din flotă dacă se așteaptă până în ultimul moment. Standardele privind normele de poluare pentru autovehiculele rutiere devin din ce în ce mai stricte, cu risc de amenzi în caz de nerespectare.	Costuri mai mari pentru achiziția de energie/combustibili - expunere la volatilitatea pieței.
Oportunități (O)	Subvenții pentru proiecte de adaptare la schimbările climatice. Angajator atractiv. Investițiile curente asigură pe termen lung minimizarea riscurilor financiare derivate din schimbările climatice.	Atragerea clienților cu preocupări legate de sustenabilitate ca urmare a implementării și comunicării eforturilor din zona de reducere a emisiilor. Reducerea poluării generate de activitatea Companiei prin recurgerea la surse de energie regenerabilă.	Posibilitatea ca FAN Courier să devină o companie atractivă pentru partenerii de afaceri prin prisma eforturilor depuse pentru scăderea consumurilor energetice. Folosirea surselor regenerabile de energie și ținerea costurilor operaționale sub control. Recompensarea inițiativelor de eficientizare propuse de angajați.

PROBLEME LEGATE DE SCHIMBĂRILE CLIMATICE

Legenda:

Tipul impactului: F = impact financiar, M = impact material, MF = impact material și financiar

Orizont de timp: A = impact actual, P = impact potențial

Proveniența impactului: S = impact care provine din strategie și model de afaceri, B = impact care stă la baza strategiei

2.3.2

E1-2: POLITICI LEGATE DE ATENUAREA SCHIMBĂRILOR CLIMATICE ȘI ADAPTAREA LA ACESTEA

Strategia de Sustenabilitate

FAN Courier recunoaște impactul semnificativ al industriei de curierat asupra mediului. Astfel, unul dintre cele cinci obiective strategice ale Strategiei de Sustenabilitate pentru perioada 2024-2027 este reprezentat de pilonul de mediu *"Livrăm promisiunea de a reduce impactul operațiunilor noastre de curierat asupra mediului"*, misiunea Companiei fiind aceea de a reduce emisiile de gaze cu efect de seră în vederea atingerii neutralității climatice până în 2040, conform obiectivului asumat la nivel de Companie. În sprijinul acestei viziuni pe termen lung, Strategia de Sustenabilitate prevede elaborarea unui Plan de decarbonizare detaliat, menit să stabilească etapele și țintele intermediare de reducere a emisiilor.

Procesul de elaborare a acestui plan a fost extins pe parcursul anului 2026 pentru a asigura o colectare riguroasă a datelor de calibrare, detaliile privind stadiul și calendarul de finalizare al planului fiind prezentate pe larg în secțiunea E1-1: Planul de tranziție pentru atenuarea schimbărilor climatice.

Codul de Conduită al FAN Courier

Mediul reprezintă una dintre temele principale acoperite de Codul de Conduită al FAN Courier, Compania afirmându-și angajamentul de dezvoltare cu impact cât mai redus asupra mediului. Potrivit prevederilor Codului de Conduită, printre inițiativele Companiei



de reducere a emisiilor de carbon se numără investițiile în extinderea flotei electrice, producția de energie verde, oferirea unor alternative de livrare cu impact mai mic asupra mediului.

Codul de Conduită se aplică tuturor angajaților și tuturor activităților desfășurate de Companie. Încălcarea prevederilor Codului de Conduită de către angajați poate constitui abatere disciplinară, caz în care se aplică sancțiunile prevăzute de legislația în vigoare.

Prevederile Codului de Conduită sunt aduse la cunoștința angajaților prin canalele de comunicare internă (e-mail, newsletter intern, afișaj în sedii), precum și prin intermediul cursului privind Codul de Conduită disponibil prin platforma internă.

Politica de mediu

Politica de mediu a FAN Courier are ca obiectiv principal implicarea activă a Companiei în protejarea mediului înconjurător, prin adoptarea unor măsuri menite să obțină reducerea impactului asupra acestuia, cum ar fi:

Reducerea poluării, a cantității de deșeuri generate și a consumului de energie electrică și combustibili;

Îmbunătățirea constantă a proceselor operaționale, adoptând tehnologii noi pentru a optimiza consumul de resurse și a reduce amprenta ecologică a operațiunilor Companiei;

Optarea pentru produse și servicii prietenoase cu mediul și propunerea acestor opțiuni și colaboratorilor Companiei;

Implicarea angajaților în aceste eforturi, inclusiv prin sesiuni de instruire.

Politica de mediu este aplicabilă tuturor operațiunilor Companiei. Responsabilitatea implementării Politicii de mediu este încredințată Comitetului Executiv, care are responsabilitatea alocării resurselor necesare pentru atingerea obiectivelor stabilite. Eficacitatea acestor politici și progresele înregistrate sunt evaluate anual, în cadrul exercițiului de centralizare a indicatorilor de performanță legați de consumul de energie și combustibil. Această monitorizare este integrată în procesul de calcul și raportare a emisiilor de gaze cu efect de seră (GES), realizat anual începând cu anul 2023 pe baza metodologiei recunoscute internațional a Protocolului GES (GHG Protocol).

Codul de Conduită al FAN Courier pentru furnizori

FAN Courier a elaborat Codul de Conduită pentru furnizori cu scopul de a alinia relațiile cu furnizorii cu valorile Companiei. FAN Courier se așteaptă ca furnizorii pe care îi are

sau cu care urmează să aibă relații contractuale să sprijine principiile de bază stabilite în Codul de Conduită al furnizorilor, prin semnarea acestui Cod la demararea relațiilor contractuale.

Codul include prevederi specifice privind mediul, solicitându-se furnizorilor să mențină toate permisele și licențele necesare la zi și să-și desfășoare activitatea într-o asemenea manieră încât impactul asupra mediului să fie redus.

În prezent nu există un proces de verificare a respectării prevederilor Codului de Conduită al furnizorilor prin audituri externe sau platforme de rating de sustenabilitate, însă Compania explorează soluții pentru integrarea acestor criterii în procesul de selecție și evaluare a partenerilor.

Codul de Conduită al FAN Courier și politicile subsecvente sunt aprobate de Comitetul Executiv, care asigură de asemenea și implementarea acestora.

Nerespectarea prevederilor Codului de Conduită și/sau a politicilor subsecvente poate constitui abatere disciplinară în cazul angajaților sau încălcare contractuală în cazul partenerilor comerciali, caz în care se aplică sancțiunile prevăzute contractual și/sau de legislația în vigoare.



2.3.3

E1-3: ACȚIUNI ȘI RESURSE LEGATE DE POLITICILE PRIVIND SCHIMBĂRILE CLIMATICE

Chiar dacă la acest moment, nu există un plan de tranziție, în scopul reducerii impactului Companiei asupra mediului, în perioada de raportare au fost implementate o serie de acțiuni prioritare. Aceste acțiuni sunt orientate în principal către atenuarea schimbărilor climatice, vizând reducerea emisiilor de gaze cu efect de seră (GES) ale flotei și consumul de energie electrică.

Modernizarea flotei: Aceste investiții sunt considerate esențiale pentru a reduce emisiile GES și pentru a optimiza impactul asupra mediului pe termen lung. Compania vizează înlocuirea progresivă a vehiculelor cu combustie internă cu alternative electrice sau hibride, prioritizând zonele urbane cu densitate mare.

Infrastructura pentru energie regenerabilă: Accesul la surse de energie regenerabilă și instalarea stațiilor de încărcare necesare pentru a susține eficiența energetică și reducerea amprente de carbon.



FAN Courier	Acțiune 1	Acțiune 2	Acțiune 3
Acțiuni întreprinse și planificate	Extindere rețea FANbox	Extinderea rețelei de puncte fixe PuDo	Folosirea vehiculelor cu combustibili alternativi în scopul livrărilor last-mile și first-mile
Părghie de decarbonare	Consolidarea fluxurilor logistice și evitarea livrărilor eșuate	Optimizarea rutelor și „last-mile efficiency”	Substituția combustibililor fosili (Fuel Switching)
Domeniul acțiunilor	Activități proprii - asigurare infrastructură - reducerea poluării aerului, reducerea emisiilor de GES.	Activități proprii - asigurare infrastructură - reducerea poluării aerului, reducerea emisiilor de GES.	Activități proprii - asigurare infrastructură - reducerea poluării aerului, reducerea emisiilor de GES.
Orizont de timp	Anual	Anual	Anual
Acțiuni în 2025	Extindere rețea lockere	Extindere rețea puncte fixe	Achiziție mașini electrice
Resursele financiare actuale alocate pentru planul de acțiune (Capex) și o explicație a modului în care acestea se raportează la cele mai relevante sume	122.110.240 RON	Pentru această acțiune de extindere nu au fost înregistrate costuri CAPEX, singurele costuri fiind comisioanele operaționale achitate per tranzacție.	6.473.052 RON
Resursele financiare viitoare alocate pentru planul de acțiune	97.504.940 RON	-	Înnoirea și optimizarea flotei cu mașini electrice sunt incluse în planul anual de investiții în flotă, cu o valoare de investiții de 4.626.319 RON însă nu există o linie separată pentru mașinile electrice.

Pe parcursul anului 2025, FAN Courier nu a realizat o analiză internă privind cuantificarea reducerii emisiilor de GES ca urmare a implementării acțiunilor prezentate mai sus, însă intenționează să definească o modalitate de calcul începând cu 2027. De asemenea, deși informațiile privind sumele investite sunt disponibile, corelarea acestora cu notele la situațiile financiare nu este inclusă la momentul raportării, urmând a fi prezentată începând cu următorul an de raportare.

2.4 Indicatori și ținte

2.4.1 E1-4: ȚINTE LEGATE DE ATENUAREA SCHIMBĂRILOR CLIMATICE ȘI ADAPTAREA LA ACESTEA

FAN Courier a stabilit pentru perioada de raportare o serie de ținte operaționale care contribuie indirect la atenuarea schimbărilor climatice prin eficientizarea modelului de livrare și reducerea intensității energetice. Aceste ținte sunt raportate la anul de referință

2024 și sunt monitorizate anual pentru a evalua progresul activităților de reducere a impactului de mediu.

Acțiune	Țintă 2025	Realizare țintă
Extindere rețea lockere	1.000 locații	624 locații /an
Extindere rețea puncte fixe	1.300 locații	324 locații /an (25%)
Achiziție mașini electrice	40 autovehicule electrice / an	45 autovehicule electrice /an (țintă depășită)

Pentru anul de raportare, nu au fost stabilite ținte de reducere a GES pe termen lung care să fie aliniate cu cerințele de prezentare din ESRS E1 – Schimbări climatice. Astfel, nu se pot prezenta informațiile solicitate de cerința 34 și AR 23 și 24 a acestui standard referitoare la corelarea acestor ținte cu pragul de încălzire globală cu 1.5C.

Compania intenționează ca, odată cu finalizarea Planului de Decarbonizare menționat în secțiunea E1-2, să definească ținte specifice de reducere a emisiilor pentru Scopul 1, 2 și 3, care să includă ani de referință clar determinați și jaloane intermediare (2030, 2035), conform cerințelor de raportare europene.

2.4.2

E1-5: CONSUMUL DE ENERGIE ȘI MIXUL ENERGETIC

TOTAL FAN Courier	2024	2025	2025/2024
Consumul de combustibil din cărbune și produse pe bază de cărbune (MWh)	0,00	0,00	n/a
Consumul de combustibil din țiței și produse petroliere (MWh)	161.995,36	200.005,83	1,23
Consumul de combustibil din gaze naturale (MWh)	8.771,61	10.024,16	1,14
Consumul de combustibil din alte surse fosile (MWh)	0,00	0,00	n/a
Consumul de energie electrică, căldură, abur și răcire achiziționate sau obținute din surse fosile (MWh)	1.967,14	2.126,89	1,08
Consumul total de energie fosilă (MWh)	172.734,10	212,156.88	1,23
Ponderea surselor fosile în consumul total de energie (%)	96,79%	95,14%	0,98
Consumul din surse nucleare (MWh)	1.566,06	1.445,04	0,92
Ponderea consumului din surse nucleare în consumul total de energie (%)	0,88%	0,65%	0,74



TOTAL FAN Courier	2024	2025	2025/2024
Consumul de combustibil din surse regenerabile, inclusiv biomasa (inclusiv deșeurile industriale și municipale de origine biologică, biogaz, hidrogen din surse regenerabile etc) (MWh)	225,34	280,37	1,24
Consumul de energie electrică, căldură, abur și răcire achiziționate sau obținute din surse regenerabile (MWh)	2.822,54	4.950,11	1,75
Consumul de energie din surse regenerabile altele decât combustibilii din producție proprie (MWh)	1.114,06	1.486,24	1,33
Consumul total de energie din surse regenerabile (MWh)	4.161,94	6.716,72	1,61
Ponderea surselor regenerabile în consumul total de energie (%)	2,33%	3,05%	1,31
Consumul total de energie (MWh)	178.462,10	220.318,64	1,23

În anul 2025, comparativ cu 2024, consumul total de energie înregistrat la nivelul FAN Courier și al filialelor sale a înregistrat o creștere de 23%, ajungând la 220.318,64 MWh. Această evoluție este rezultatul expansiunii operaționale, marcată de creșterea numărului de filiale (de la 117 la 131) și de extinderea activităților și a capacității de procesare. Totodată, datele reflectă o acuratețe mai mare a raportării, rata de răspuns a filialelor în procesul de colectare a datelor de consum îmbunătățindu-se de la 52% la 84% în anul 2025 față de 2024. Această îmbunătățire a procesului de colectare a datelor explică parțial creșterea valorilor raportate, oferind o imagine mai aproape de realitatea operațională a întregii rețele față de exercițiul anterior și eliminând o parte din estimări.

Din perspectiva mixului energetic, deși consumul de combustibili fosili rămâne predominant (95,14%) din cauza specificului activității de transport, se observă un progres în adoptarea surselor regenerabile. Consumul total de energie verde a crescut cu 61%, ponderea acesteia în mix crescând de la 2,33% la 3,05%. Această tranziție este susținută de o creștere de 75% a energiei electrice și termice achiziționate din surse regenerabile și de producția proprie de energie prin panouri fotovoltaice.

În concluzie, variațiile cifrelor de consum sunt influențate atât de dinamica business-ului și de creșterea cifrei de afaceri (+11%), cât și de factori externi. Eforturile Companiei se concentrează pe gestionarea acestei creșteri operaționale prin optimizarea consumurilor și extinderea ponderii surselor regenerabile în mixul energetic total.

Total FAN Courier	2024	2025
Producția de energie din surse neregenerabile (MWh)	0	0
Producția de energie din surse regenerabile (MWh)	2.863,33	2.806,65

Intensitatea energetică pentru activitatea de curierat per venit net	2024	2025	2025/2024
Consumul total de energie per venit net din activități în sectoarele climatice cu impact ridicat (MWh/unitate monetară)	0,00013	0,00014	1,08

Defalcare venituri	Total 2024 [RON]	Total 2025 [RON]
Venituri nete din activitățile din sectoarele cu impact ridicat asupra climei utilizate pentru calcularea intensității energetice	1.365.234.245	1.528.034.582
Venituri nete din alte activități decât cele din sectoarele cu impact puternic asupra climei	29.705.351	23.514.979
Total venituri nete (situații financiare)	1.394.939.596	1.551.550

2.4.3

E1-6: EMISIILE BRUTE DE GES DE CATEGORIILE 1, 2, 3 ȘI EMISIILE TOTALE DE GES

În anul 2025, FAN Courier a continuat aplicarea standardului ESRS E1 – Schimbări Climatice pentru raportarea amprenteii de carbon, asigurând astfel un proces de monitorizare transparent, cu date comparabile. Emisiile de carbon pentru toate cele trei categorii sunt prezentate comparativ față de anul 2024, oferind astfel o perspectivă coerentă asupra performanței de mediu a Companiei.

Metodologia utilizată pentru inventarierea emisiilor de gaze cu efect de seră la nivelul tuturor operațiunilor specifice lanțului valoric al FAN Courier este aliniată cu bunele practici de inventariere și de raportare internaționale și respectă normele aplicabile conform standardelor „GHG Protocol: A Corporate Accounting and Reporting Standard” și „Corporate Value Chain (Scope 3) Standard”, dezvoltate de către World Business Council for Sustainable Development (WBCSD) și de World Resources Institute (WRI).

GHG Protocol definește trei categorii principale pentru raportarea emisiilor de gaze cu efect de seră ale unei organizații, cunoscute sub denumirea de „Domenii de aplicare” sau „Scopuri”:

Categoria 1: Aceasta se referă la emisiile directe de gaze cu efect de seră provenite din surse de emisii deținute sau controlate de către organizație. Emisiile pot proveni din surse precum arderea combustibililor fosili, procese industriale specifice sau emisii provenite de la flotele de vehicule ale organizației.

Categoria 2: Acoperă emisiile indirecte rezultate din producția de energie electrică sau termică achiziționată și consumată de organizație.

Categoria 3: Aceasta include emisiile indirecte generate de o gamă largă de activități care nu sunt incluse în Categoriile 1 și 2, dar care sunt legate de activitățile organizației. Aceste emisii reprezintă emisiile generate în operațiunile desfășurate în întregul lanț valoric al Companiei.

Acuratețea și relevanța calculului emisiilor de gaze cu efect de seră sunt influențate în mod direct de factorii de emisie utilizați. Calculul emisiilor directe și indirecte asociate lanțului valoric al FAN Courier s-a bazat pe metodologiile recomandate de standardele internaționale menționate, iar factorii de emisie utilizați au fost selectați din surse valide sau din baze de date recunoscute la nivel internațional, precum:

DEFRA – Departamentul de Mediu, Alimentație și Afaceri Rurale al Marii Britanii;

AIE – Agenția Internațională pentru Energie;

ANRE – Autoritatea Națională de Reglementare în domeniul Energiei;

Eticheta energiei electrice publicată de furnizorii de energie ai FAN Courier.

De asemenea, în realizarea calculului au fost utilizate instrumente relevante dezvoltate de organizații internaționale de referință pentru sectoarele economice sau pentru industriile relevante pentru calculul emisiilor indirecte incluse în Categoria 3 (ex.: industria de transport aerian, industria hotelieră etc).

Utilizarea metodologiilor de calcul recunoscute la nivel internațional, a instrumentelor menționate și a surselor valide de factori de emisie asigură acuratețea și rigurozitatea calculului și relevanța rezultatelor obținute.

Pentru a asigura respectarea principiului transparenței în realizarea acestui calcul, rezultatele, estimările realizate și ipotezele folosite sunt detaliate în subcapitolele dedicate fiecărei activități.

EMISII GES CATEGORIA 1

Pentru calculul emisiilor din Categoria 1 au fost luate în considerare:

SURSE STAȚIONARE:

Date luate în considerare – Pentru calcularea emisiilor de gaze cu efect de seră generate de sursele staționare deținute sau controlate de FAN Courier au fost luate în calcul următoarele informații:

- Tipul echipamentului sau al instalației staționare care utilizează combustibili fosili;
- Tipul combustibililor utilizați (gaze naturale, motorină și combustibil termic lichid);
- Cantitatea de combustibil utilizată în anul 2024 exprimată în kWh sau m³ pentru gaze naturale, respectiv litri pentru motorină.

Metodologia

Calculul emisiilor de gaze cu efect de seră a fost realizat utilizând factorii de emisie publicați de DEFRA pentru anul 2025, pentru fiecare categorie de combustibil utilizat în echipamente sau instalații staționare de ardere.

Observații, estimări și ipoteze de calcul:

Au fost identificate consumuri de gaze naturale, peleți și lemne utilizate în centralele termice de la anumite locații. În astfel de cazuri, s-a aplicat factorul de emisie pentru gaze naturale (metri cubi), peleți (tone) și lemne (tone) conform standardelor DEFRA. De asemenea, s-au constatat consumuri de motorină aferente grupurilor electrogene. Pentru locațiile conectate la sistemul centralizat de încălzire cu agent termic municipal, nu au fost raportate emisii de gaze cu efect de seră.

În cadrul analizei, pentru filialele care nu au înregistrat date privind consumurile sau care nu au transmis informațiile necesare până la momentul finalizării calculului, a fost aplicată o metodologie de estimare a valorilor aferente Categoriilor 1 și 2. Această metodologie se bazează pe clasificarea realizată de FAN Courier Express, prin care filialele au fost încadrate în categoriile de companie mică, medie și mare, în funcție de volumul expedițiilor efectuate. Pentru fiecare lacună de date identificată, s-a utilizat media valorilor raportate de alte filiale cu o clasificare similară. Gradul de incertitudine asociat acestor estimări este ridicat, întrucât nu toate locațiile dispun de echipamente standard generatoare de emisii, cum ar fi surse staționare sau echipamente care generează emisii fugitive.

Pentru estimarea consumului de combustibil aferent categoriei S1 – Combustie staționară, în cazul filialelor pentru care datele nu au fost înregistrate sau transmise, a fost aplicată o metodologie de calcul bazată pe emisiile de CO₂ estimate împărțite la factorul de emisie specific gazelor naturale. Pentru locațiile conectate la sistemul centralizat de încălzire cu agent termic municipal, nu au fost raportate emisii de gaze cu efect de seră.

SURSE MOBILE:

Date luate în considerare – Pentru calcularea emisiilor de gaze cu efect de seră generate de sursele mobile deținute sau controlate de FAN Courier au fost luate în calcul următoarele informații:

- Categoriile de autovehicule deținute de fiecare filială (autovehicule din categoria M1, autospeciale, autoutilitare, autoturisme, etc.);
- Numărul de înmatriculare al fiecărui autovehicul;
- Tipul combustibililor utilizați (motorină sau benzină);
- Cantitățile de combustibili utilizate în anul 2025 pentru fiecare autovehicul sau, alternativ, numărul de kilometri parcurși de fiecare autovehicul în parte;

- Forma de proprietate (autovehicule deținute de filiale, achiziționate în leasing operațional sau închiriate între filialele FAN Courier).

Metodologia

Calculul emisiilor de gaze cu efect de seră a fost realizat utilizând factorii de emisie publicați de DEFRA pentru anul 2025, pentru combustibilii utilizați pentru autovehiculele rutiere sau non-rutiere deținute sau operate de filialele FAN Courier.

Observații, estimări și ipoteze de calcul:

Flota de autovehicule rutiere deținută de FAN Courier Express a fost clasificată în următoarele categorii: Autovehicule de pasageri (Passenger Car), Camioane ușoare (Vans, Pickup Trucks, SUVs), Camioane grele (Heavy duty), mopede (motorbike) și Alte autovehicule non-rutiere.

Pentru fiecare tip de autovehicul, au fost luate în considerare date referitoare la consumul și distanța parcursă, în funcție de tipul de combustibil utilizat: benzină, motorină, GPL, hibrid și electric.

În cazul în care datele complete pentru anul 2025 nu au fost disponibile, estimările pro-rata au fost confirmate împreună cu FAN Courier Express.

În cadrul analizei, pentru filialele care nu au furnizat date privind consumul sau informații până la momentul finalizării calculului, a fost aplicată următoarea ipoteză pentru estimarea valorilor din Categoria 1 și Categoria 2: Pe baza clasificării realizate de FAN Courier, conform căreia filialele sunt clasificate în societate mică, medie și mare, în funcție de volumul de expediții efectuate, a fost utilizată media valorilor raportate de filialele clasificate similar.

Pentru estimarea consumului de combustibil aferent Categoriei 1 - Combustie mobilă (în cazul filialelor unde datele nu au fost înregistrate sau primite), s-a utilizat o metodologie bazată pe emisiile estimate de CO₂. Aceste emisii au fost împărțite la factorul de emisie specific consumului de motorină pentru categoria de autovehicule Light Duty Trucks. A fost selectat acest factor deoarece această categorie de autovehicule este reprezentativă. Comparativ cu anul trecut, pentru a susține efortul continuu de îmbunătățire a colectării datelor de la un an la altul, în 2025 a fost depus un efort semnificativ pentru obținerea informațiilor de la un număr cât mai mare de filiale. Ca urmare, s-a înregistrat o îmbunătățire a ratei de răspuns: 84% dintre cele 131 de entități au transmis date, comparativ cu 52% dintre cele 117 entități în anul anterior, care au completat chestionarul de colectare a datelor.

EMISII FUGITIVE

Date luate în considerare – Pentru determinarea emisiilor de gaze cu efect de seră asociate emisiilor fugitive de gaze fluorurate, filialele FAN Courier au furnizat următoarele informații din inventarul echipamentelor care conțin astfel de gaze:

- Categoria/tipul echipamentelor care conțin gaze fluorurate;
- Numărul de echipamente deținute de fiecare filială;
- Tipul de refrigerant utilizat;

- Cantitățile de freoni completate în instalații în anul 2025, care sunt considerate a fi egale cu emisiile fugitive. Aceste cantități au fost centralizate din rapoartele de mentenanță/revizie tehnică periodică întocmite de operatorii.

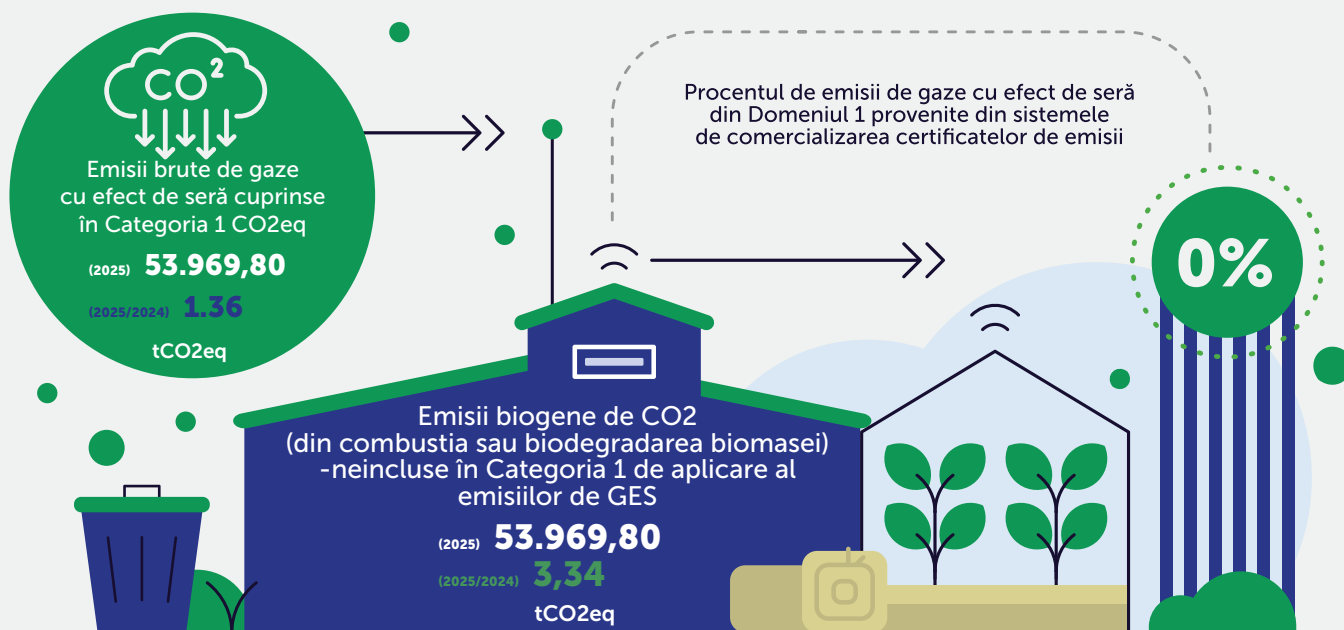
Metodologia

Calculul emisiilor de gaze cu efect de seră a fost efectuat utilizând valorile Potențialului de Încălzire Globală (GWP) specifice agenților frigorifici (freonilor) utilizați în echipamentele de climatizare. Potențialul de încălzire globală a fost identificat în surse multiple precum:

- Fișele tehnice sau fișele cu date de securitate ale agenților frigorifici;
- Regulamentul (UE) nr. 517/2014;
- IPPC AR6.

Observații, estimări și ipoteze de calcul:

A fost luată în considerare ipoteza conform căreia 3% din cantitatea totală de refrigerant reprezintă, de fapt, pierderile de refrigerant care generează emisii de carbon (conform DEFRA). Această valoare de 3% a fost folosită doar pentru instanțele în care nu au fost disponibile date cu privire la cantitatea de scăpări de refrigerant.



Emisii de gaze cu efect de seră Categoria 1	2024	2025	2025/2024
Emisii brute de gaze cu efect de seră cuprinse în Categoria 1, exprimate în tCO ₂ eq	39.686,12	53.969,80	1.36
Procentul de emisii de gaze cu efect de seră din Categoria 1 provenite din sistemele de comercializare a certificatelor de emisii	0	0	n/a
Emisii biogene de CO ₂ (din combustia sau biodegradarea biomasei) - neincluse în Categoria 1 de aplicare a emisiilor de GES	2,63	3,34	1,27

În anul 2025, emisiile brute de gaze cu efect de seră aferente Categoriei 1 au înregistrat o creștere de 36% față de valoarea raportată în 2024, ajungând la un total de 53.969,80 tCO₂eq.

Principalii factori care au influențat această variație sunt:

- Extinderea perimetrului de raportare: creșterea numărului de filiale monitorizate de la 117 la 131, cumulat cu îmbunătățirea ratei de răspuns față de anul trecut de la 52% la 84%, au permis captarea unui volum mult mai mare de date reale ce au intrat în calcul.
- Intensificarea activității de transport: creșterea cu 15% a numărului de expediții a generat un consum suplimentar de combustibili pentru flota de vehicule (surse mobile).
- Actualizarea factorilor de emisie: utilizarea factorilor de emisie DEFRA 2025, care au prezentat valori în creștere față de cele din exercițiul anterior, a contribuit la majorarea rezultatului final.

EMISII GES CATEGORIA 2

Pentru calculul emisiilor din Categoria 2, au fost considerate consumurile totale de energie electrică (kWh) înregistrate la fiecare filială, în funcție de furnizorii contractați. Emisiile asociate consumului de energie au fost calculate atât prin metoda bazată pe locație "location based", cât și prin metoda bazată pe piață "market based". Factorii de emisie pentru anul 2024 nu au fost publicați până la data realizării calculului, astfel au fost utilizați factorii de emisie pentru anul 2023 publicați de furnizorii contractați.

Date luate în considerare – Informațiile furnizate de reprezentanții filialelor pentru determinarea emisiilor de gaze cu efect de seră asociate cantităților de energie electrică și termică achiziționate pentru consum propriu au inclus următoarele:

- Tipul energiei (energie electrică/energie termică);
- Sursa energiei (surse convenționale sau surse regenerabile);
- Cantitatea de energie electrică achiziționată pentru consum propriu în anul 2025 (kWh).

Observații, estimări și ipoteze de calcul:

În cadrul analizei efectuate, pentru filialele care nu au raportat date privind consumurile sau pentru care informațiile necesare nu au fost furnizate până la momentul finalizării calculelor, a fost aplicată o metodologie de estimare a valorilor aferente Categoriei 2. Aceasta s-a bazat pe clasificarea realizată de FAN Courier Express, care grupează filialele în categorii de companii de tip mică, medie și mare, în funcție de volumul expedițiilor. Pentru fiecare situație în care lipsesc date, au fost utilizate valorile medii obținute de la alte filiale încadrate în aceeași categorie. Gradul de incertitudine al acestor estimări este ridicat, având în vedere faptul că nu toate entitățile desfășoară activități operaționale. În consecință, la calcularea mediilor au fost incluse și valorile nule.

În cazurile în care au fost notați ca furnizori de energie electrică, companiile care oferă servicii de închirieri spații, a fost luat în considerare factorul de emisie la nivel național.

Similar, în cazurile în care furnizorul nu a fost identificat, a fost luat în calcul factorul de emisie la nivel național.



Emisii de gaze cu efect de seră Categoria 2

2024

2025

2025/2024

Emisiile brute de GES din Categoria 2 în funcție de locație, exprimate în tCO₂eq

1.069,43

1.401,36

1,31

Emisii brute de GES din Categoria 2 bazate pe piață, exprimate în tCO₂eq

1.055,33

1.155,75

1,10

Emisii biogene de CO₂ (provenite din arderea sau biodegradarea biomasei) - neincluse în Categoria 2 de aplicare al emisiilor de GES

0

0

0

În anul 2025, emisiile brute de gaze cu efect de seră aferente Categoriei 2 au înregistrat o creștere de 31% conform metodei bazate pe locație (location-based) și de 10% conform metodei bazate pe piață (market-based). Această evoluție este legată de extinderea rețelei logistice, fiind influențată de următorii factori:

- Similar tendinței observate în Categoria 1, creșterea numărului de filiale la 131 și a ratei de colectare a datelor au condus la integrarea unui volum mai mare de energie electrică în calcul.
- Diferența mai mică de creștere pe metoda market-based (10%) comparativ cu cea location-based (31%) evidențiază beneficiile contractării de energie din surse regenerabile. Aceasta indică faptul că, deși consumul total a crescut odată cu business-ul, orientarea către furnizori cu un mix energetic mai curat a temperat impactul emisiilor indirecte.

EMISII GES CATEGORIA 3

Limitele de raportare luate în considerare, metodele de calcul pentru estimarea emisiilor de gaze cu efect de seră și instrumentele de calcul aplicate pentru fiecare categorie semnificativă de GES din Categoria 3, sunt prezentate în tabelul de mai jos:



Emisii de gaze cu efect de seră Categoria 3	2024	2025	2025/2024
Total emisii indirecte brute (Categoria 3) de gaze cu efect de seră (t CO ₂ eq)	33.428,58	49.313,41	1,48
1 Bunuri și servicii achiziționate	16.169,08	17.349,31	1,07
2 Bunuri de capital	4.028,75	13.085,54	3,25
3 Activități legate de combustibil și energie (neincluse în Categoria 1 sau în Categoria 2): bazate pe piață	10.236,31	13.573,66	1,33
4 Transport și distribuție în amonte	6,75	6,39	0,95
5 Deșeuri generate în operațiuni	1.221,02	1.460,09	1,20
6 Călătorii de afaceri	247,92	976,20	3,94
7 Naveta angajaților	1.513,69	2.860,56	1,89
8 Active închiriate în amonte	n/a	n/a	n/a
9 Transport în aval	n/a	n/a	n/a
10 Prelucrarea produselor vândute	n/a	n/a	n/a
11 Utilizarea produselor vândute	n/a	n/a	n/a
12 Tratamentul de scoatere din uz a produselor vândute	5,05	1,34	0,26
13 Active închiriate în aval	n/a	n/a	n/a
14 Francize	n/a	n/a	n/a
15 Investiții	n/a	n/a	n/a
Emisii biogene de CO ₂ (din combustia sau biodegradarea biomasei) - neincluse în Categoria 3 a emisiilor de GES	n/a	n/a	n/a

În anul 2025, emisiile din Categoria 3 au înregistrat o creștere de 48%, atingând valoarea de 49.313,41 tCO₂eq.

Factorii determinanți ai acestei variații includ:

- Ajustarea pragului de raportare pentru achiziții: pentru categoriile „Bunuri și servicii achiziționate” și „Bunuri de capital”, pragul de selecție a furnizorilor a fost coborât de la 500 mii RON la 100 mii RON. Această modificare metodologică a dus la procesarea unui număr mai mare de intrări comerciale, față de anul precedent, explicând creșterea amprentei prin reflectarea mai fidelă a lanțului de aprovizionare.
- Creșterea investițiilor (Bunuri de capital): emisiile asociate bunurilor de capital au înregistrat un avans semnificativ (creștere de 3,25 ori), reflectând proiectele de dezvoltare și achizițiile de active destinate susținerii expansiunii rețelei logistice în anul 2025.

- Dinamica activităților de transport și navetă: creșterea emisiilor din categoriile „Transport în amonte” și „Naveta angajaților” este corelată cu numărul mai mare de unități operative (131 filiale) și cu volumul mare de expediții procesate, care a impus o activitate logistică mai intensă din partea partenerilor și a personalului.
- Recalibrarea datelor privind călătoriile de afaceri: deși s-a aplicat o nouă excludere metodologică pentru serviciile refacturate către FAN International SRL (diminuând amprenta specifică cu 5,4 tCO₂), valoarea totală a categoriei a crescut pe fondul reluării și intensificării deplasărilor necesare gestionării rețelei extinse.

Emisii totale de gaze cu efect de seră	2024	2025	2025/2024
Emisii totale de gaze cu efect de seră (bazate pe locație) (tCO ₂ eq)	74.184,13	104.684,24	1,41
Emisii totale de gaze cu efect de seră (pe piață) (tCO ₂ eq)	74.170,02	104.438,64	1,41

În anul 2025 a fost calculată valoarea Carbonului Negru (Black Carbon), conform metodologiei „Black Carbon Methodology for the Logistics Sector”, elaborată de Smart Freight Centre în 2017, rezultând o valoare de 1.046.652,1 gBC. Raportarea carbonului negru este relevantă pentru sectorul transporturilor, acesta fiind un poluant climatic cu viață scurtă care contribuie semnificativ la încălzirea globală în zonele urbane.

Categorie	Perimetrul de raportare luat în considerare	Metode de calcul pentru estimarea emisiilor de GES	Instrumente de calcul aplicate
1 Bunuri și servicii achiziționate	Lista bunurilor și a serviciilor achiziționate de FAN Courier Express, în anul 2025.	Emisiile au fost calculate prin metoda de calcul bazată pe cheltuieli („spend based”). Cheltuielile au fost clasificate pe baza descrierii CPV și în funcție de categoriile de activități economice incluse în lista SIC (Standard Industrial Classification) publicată de Guvernul Marii Britanii. Pentru a evita dubla contabilizare, din aceste categorii de cheltuieli au fost excluse cheltuielile cu combustibilii și cu utilitățile, serviciile de transport angajați. Comparativ cu anul trecut, pentru a susține efortul privind îmbunătățirea colectării datelor de la un an la altul, anul acesta au fost selectați furnizorii principali cu valori comerciale de peste 100 mii RON (față de anul trecut, când pragul a fost de aproximativ 500 mii RON). Această schimbare s-a tradus într-un număr mai mare de date de intrare: 244 (achiziții de bunuri și servicii și bunuri de capital), comparativ cu 92 anul trecut (după eliminarea înregistrărilor necesare pentru a evita dubla contabilizare). Conversia RON - GBP a fost realizată utilizând cursul valutar mediu publicat de BNR pentru anul 2025.	Au fost utilizați factorii de emisie publicați de DESNZ și DEFRA în aplicația CarbonSaver, pentru anul 2025, pentru fiecare categorie de bunuri, servicii sau activități economice care au fost incluse în lista SIC.



Categorie	Perimetrul de raportare luat în considerare	Metode de calcul pentru estimarea emisiilor de GES	Instrumente de calcul aplicate
2 Bunuri de capital	Lista bunurilor de capital achiziționate de FAN Courier Express, în anul 2025.	Emisiile au fost calculate prin metoda de calcul bazată pe cheltuieli ("spend based"). Cheltuielile au fost clasificate pe baza descrierii CPV și în funcție de categoriile de activități economice incluse în lista SIC (Standard Industrial Classification) publicată de Guvernul Marii Britanii.	Au fost utilizați factorii de emisie publicați de DESNZ și DEFRA în aplicația CarbonSaver, pentru anul 2025, pentru fiecare categorie de activități economice care a fost inclusă în lista SIC.
3 Activități legate de combustibil și energie (neincluse în Categoria 1 sau în Categoria 2): bazate pe piață	Emisiile au fost calculate individual pentru combustibilii utilizați (motorină, benzină și gaze naturale), și pentru energia electrică și termică achiziționate, utilizând următorii factori de emisie: - Pentru combustibilii fosili (motorină, benzină și gaze naturale), emisiile din amonte (WTT) au fost calculate utilizând factorii de emisie publicați de DEFRA pentru anul 2025. - Pentru energia termică, emisiile din amonte (WTT) și emisiile aferente pierderilor de energie în rețeaua de transport și distribuție au fost calculate utilizând factorii de emisie publicați de DEFRA pentru anul 2025. - Calculul emisiilor din amonte (WTT) asociate activităților de extracție și transport a materiei prime pentru energia electrică achiziționată de FAN pentru consum propriu a fost realizat prin metoda de calcul "location based", utilizând factorul de emisie calculat pe baza formulei de calcul publicate de DEFRA în metodologia proprie. - Calculul emisiilor aferente pierderilor de energie în rețeaua națională de transport și distribuție a energiei electrice (T&D loss) a fost realizat prin cele două metode recomandate "location based" și "market based", utilizând factorul de emisie calculat de companie pe baza formulei de calcul publicate de Agenția Internațională pentru Energie. - Calculul emisiilor din amonte (WTT) asociate activităților de extracție și transport a materiei prime pentru producerea energiei electrice pierdute în rețeaua de transport și distribuție (WTT of T&D loss) a fost realizat prin cele două metode recomandate "location based" și "market based", utilizând factorul de emisie calculat pe baza formulei de calcul publicate de DEFRA în metodologia proprie menționată anterior.	Calculul emisiilor a fost realizat pe baza consumurilor de combustibili fosili incluși în calculul emisiilor generate în surse de emisie staționare și mobile care au fost incluse în Categoria 1, și pe baza consumurilor de energie electrică achiziționată de FAN Courier Express pentru consum propriu.	Emisiile din amonte pentru combustibilii fosili au fost calculate utilizând factorii de emisie publicați de DEFRA pentru anul 2025.
4 Transport și distribuție în amonte	Această categorie include emisiile indirecte de gaze cu efect de seră asociate cu transportul și distribuția bunurilor achiziționate de FAN înainte ca acestea să ajungă sub controlul operațional al Companiei.	Calculul emisiilor a fost realizat pe baza consumurilor de combustibili fosili folosiți de către furnizorii FAN Courier Express pentru transportul bunurilor/produselor	Emisiile din amonte pentru combustibilii fosili au fost calculate utilizând factorii de emisie publicați de DEFRA pentru anul 2025.

Categorie	Perimetrul de raportare luat în considerare	Metode de calcul pentru estimarea emisiilor de GES	Instrumente de calcul aplicate
5 Deșeuri generate în operațiuni	Emisiile rezultate din operațiunile de gestionare a deșeurilor realizate de companii specializate au fost calculate utilizând factorii de emisie publicați de DEFRA în 2025, pentru fiecare categorie de deșeu generată de FAN Courier.	Categoriile de deșeuri generate au fost încadrate în funcție de natura acestora în categoriile de deșeuri publicate de DEFRA. Factorii de emisie au fost alocați în funcție de metoda de gestionare (valorificare/ eliminare). A fost folosită ipoteza ca pentru fiecare filială unde nu au fost înregistrate / primite date, se va considera 1m ³ de deșeu menajer pe luna pentru anul 2025.	Conform formulelor de calcul publicate de DEFRA, 2025.
6 Călătorii de afaceri	Pentru FAN Courier Express au fost furnizate informații privind deplasările în scop de afaceri cu avionul (transport aerian) și cazările realizate în țară și în străinătate.	Emisiile rezultate din transportul aerian au fost determinate utilizând aplicația „Carbon Emissions Calculator”, care a fost dezvoltată pe baza metodologiei de calcul a Organizației Internaționale a Aviației Civile (ICAO). Emisiile rezultate din activitățile de cazare au fost calculate utilizând aplicația Hotel Footprinting Tool dezvoltată de Green View. Spre deosebire de exercițiul anterior, raportarea pentru anul 2025 exclude emisiile generate de FAN International SRL (atât pentru transport, cât și pentru cazare), acestea făcând obiectul refacturării.	Aplicația ICEC dezvoltată de ICAO. Aplicația Hotel Footprinting Tool dezvoltată de GreenView. Conform formulelor de calcul publicate de DEFRA, 2025.
7 Naveta angajaților	Datele au inclus doar transportul angajaților pentru FAN Courier Express, acestea au constat în: - Partener - transportator; - Tipul de autovehicul; - Tipul de combustibil; - Număr total km parcurși în anul 2025.	Emisiile de gaze cu efect de seră au fost calculate utilizând factorii de emisie publicați de DEFRA pentru anul 2025, pentru fiecare mijloc de transport utilizat. Modul de calcul al emisiilor rezultate din această categorie diferă în funcție de mijlocul de transport utilizat și de unitatea de măsură a fiecărui factor de emisie. Pentru transportul angajaților a fost utilizată metoda de calcul bazată pe distanța parcursă cu autovehiculele puse la dispoziție de transportatorii parteneri.	A fost utilizat factorul de emisie DEFRA, 2025.
8 Tratamentul de scoatere din uz a produselor vândute	Datele colectate au inclus: - Tipul de produs introdus pe piață de către FAN Courier; - Cantitatea; - Modalitatea de tratare.	Emisiile de gaze cu efect de seră au fost calculate utilizând factorii de emisie publicați de DEFRA pentru anul 2025	Emisiile de gaze cu efect de seră au fost calculate utilizând factorii de emisie publicați de DEFRA pentru anul 2025.

În legătură cu cerința de prezentare de informații E1-4 referitoare la țintele Companiei privind atenuarea schimbărilor climatice și adaptarea la acestea, în prezent, FAN Courier nu a formulat astfel de ținte specifice.

Motivul principal pentru această situație este că, în etapa actuală, strategia Companiei se concentrează pe evaluarea impactului și identificarea celor mai relevante măsuri de sustenabilitate, înainte de stabilirea unor obiective precise. În acest sens, depunem eforturi pentru a alinia practicile noastre la cerințele de raportare și pentru a contura o direcție clară în ceea ce privește angajamentele de mediu.



Emisii de GES Categoria 3	Inclus/Exclus	Justificarea excluderii
1 Bunuri și servicii achiziționate	Inclus	-
2 Bunuri de capital	Inclus	-
3 Activități legate de combustibil și energie (neincluse în Categoria 1 sau în Categoria 2)	Inclus	-
4 Transport și distribuție în amonte	Inclus	-
5 Deșeuri generate în operațiuni	Inclus	-
6 Călătorii de afaceri	Inclus	-
7 Naveta angajaților	Inclus	-
8 Active închiriate în amonte	Exclus	Pentru autovehiculele aflate în leasing sau închiriate inter company, s-a ținut cont de controlul operațional, iar emisiile au fost incluse în Categoria 1, pe baza consumurilor de combustibil înregistrate.
9 Transport în aval	Exclus	Pe baza modelului de afaceri, emisiile asociate transportului în aval sunt asociate celor incluse în Categoria 1.
10 Prelucrarea produselor vândute	Exclus	Pe baza modelului de afaceri, aceste tipuri de emisii nu sunt aplicabile.
11 Utilizarea produselor vândute	Exclus	Nu este aplicabil, FAN Courier nu vinde produse.
12 Tratatamentul de scoatere din uz a produselor vândute	Inclus	-
13 Active închiriate în aval	Exclus	Nu este aplicabil pentru Companie, aceasta neavând active închiriate în aval.
14 Francize	Exclus	Nu este aplicabil pentru Companie, aceasta neavând francize.
15 Investiții	Exclus	Nu este aplicabil.



Intensitatea gazelor cu efect de seră per venit net	2024	2025	2025/2024
Emisii totale de GES (bazate pe locație) per venit net (t CO ₂ eq/Mii RON)	0,05318	0,06747	1,27
Emisii totale de GES (bazate pe piață) per venit net (t CO ₂ eq/Mii RON)	0,05317	0,06731	1,25
Venituri nete utilizate pentru calcularea intensității GES	1.365.234.245	1.528.034.582	1,12
Venituri nete (altele)	29.705.351	23.514.979	0,79
Total venituri nete RON (în situațiile financiare)	1.394.939.596	1.551.549.561	1,11

În anul 2025, intensitatea emisiilor (bazată pe piață) a crescut cu aproximativ 25%, ajungând la o valoare de 0,06731 tCO₂eq / mii RON. Această variație a indicatorului de intensitate este rezultatul corelației dintre următoarele dinamici:

- Creșterea veniturilor nete: Compania a înregistrat o creștere a veniturilor nete de 11,23% față de anul precedent, atingând pragul de 1,55 miliarde RON.
- Deși veniturile au crescut constant, activitatea operațională a generat o creștere mai accelerată a emisiilor brute (aproximativ 41% la nivel total). Aceasta este justificată de creșterea numărului total de expediții, ceea ce a necesitat un consum energetic și logistic mai ridicat per unitate de venit generată.
- Ajustarea bazei de date: după cum s-a menționat mai sus, creșterea emisiilor totale este influențată semnificativ de consolidarea procesului de colectare a datelor și de extinderea perimetrului de raportare. Această îmbunătățire a acurateței cifrelor brute de emisii se reflectă direct în creșterea indicatorului de intensitate.

În concluzie, deși intensitatea gazelor cu efect de seră a înregistrat un trend ascendent în 2025, acesta este direct legat de extinderea capacităților de transport și de efortul de a asigura o transparență asupra datelor raportate la nivelul întregului lanț valoric.

2.4.4

E1-7: ABSORBȚII DE GES ȘI PROIECTE DE ATENUARE A EMISIILOR DE GES FINANȚATE PRIN CREDITE DE CARBON

În cursul perioadei de raportare, Compania nu a dezvoltat și nici nu a contribuit la proiecte de absorbție sau stocare a gazelor cu efect de seră. De asemenea, nu au fost finanțate proiecte externe de reducere sau eliminare a gazelor cu efect de seră prin achiziția de credite de carbon. Prin urmare, FAN Courier nu a utilizat credite de carbon pentru a susține afirmații de reducere a GES în acest exercițiu financiar.

2.4.5

E1-8: STABILIREA PREȚULUI INTERN AL CARBONULUI

FAN Courier nu utilizează în prezent un sistem intern de stabilire a prețului carbonului în procesele de luare a deciziilor de investiții sau pentru alocarea costurilor operaționale către unitățile de business.

2.4.6

E1-9: EFECTELE FINANCIARE ANTICIPATE ALE RISCURILOR FIZICE ȘI DE TRANZIȚIE SEMNIFICATIVE ȘI ALE OPORTUNITĂȚILOR POTENȚIALE LEGATE DE CLIMĂ

FAN Courier aplică principiile introducerii treptate, conform prevederilor din Apendicele C al ESRS 1, pentru raportarea cerinței ESRS E1-9. Astfel, în acest stadiu, Compania nu prezintă informații detaliate privind efectele financiare anticipate ale riscurilor fizice și de tranziție materiale, precum și ale oportunităților legate de climă.

Informațiile necesare vor fi incluse în raportările viitoare, pe măsură ce procesele și metodologiile de evaluare a acestor impacturi vor fi dezvoltate și implementate. Această abordare asigură alinierea la cerințele ESRS, ținând cont de resursele și procesele actuale ale Companiei.



ESRS S1 FORȚA DE MUNCĂ PROPRIE

3.1 Strategie

3.1.1 ESRS 2 SBM-2: INTERESELE ȘI PUNCTELE DE VEDERE ALE PĂRȚILOR INTERESATE

Cu un număr de 4.264 de angajați la 31 decembrie 2025, forța de muncă proprie reprezintă unul dintre principalele grupuri de părți interesate ale FAN Courier. Interesele, punctele de vedere și drepturile angajaților sunt luate în considerare în cadrul activităților curente ale FAN Courier și contribuie la definirea modului în care sunt implementate strategia și modelul de afaceri ale Companiei.

Interacțiunea FAN Courier cu angajații se derulează prin intermediul emailului și al unui software de colaborare care facilitează o colaborare mai rapidă, mai organizată și mai eficientă între angajați și management sprijinind schimbul de informații prin opțiunile de chat, apeluri, conferințe și transmiterea documentelor. Comunicarea cu angajații se mai realizează și prin intermediul liderilor de echipe care raportează către Directorii de Divizii, fiind încurajată comunicarea directă cu angajații. Punctele de vedere ale angajaților astfel colectate sunt discutate intern, în cadrul departamentelor vizate, în vederea identificării de soluții și metode de îmbunătățire, optimizare, rezolvare a eventualelor aspecte semnalate.

În managementul resurselor umane, FAN Courier pornește de la premisa că îndeplinirea obiectivelor strategice depinde în primul rând de factorul uman. Astfel, strategia de resurse umane se bazează pe credința că angajații bine pregătiți profesional, motivați, integri și echipați corespunzător vor asigura performanța actuală și viitoare a organizației.

Drepturile omului au un impact semnificativ asupra strategiei și modelului de afaceri al Companiei. Ca parte a angajamentului de a promova valori etice, Compania își propune să evite orice impact negativ asupra oamenilor și să respecte drepturile acestora.

3.1.2 ESRS 2 SBM-3: IMPACTURILE, RISCURILE ȘI OPORTUNITĂȚILE SEMNIFICATIVE ȘI INTERACȚIUNEA ACESTORA CU STRATEGIA ȘI MODELUL DE AFACERI

În cadrul procesului de analiză de dublă materialitate desfășurat în anul 2024 au fost evaluate impacturile, riscurile și oportunitățile aferente fiecărei teme și sub-teme materiale legate de forța de muncă proprie, conform AR 16 din ESRS 1. Așa cum este prezentat în secțiunea ESRS 2 din Declarația de Sustenabilitate, rezultatele analizei de dublă materialitate au fost menținute și pentru anul 2025.



Impacturile și riscurile actuale și potențiale legate de forța de muncă sunt strâns legate de strategia și modelul de afaceri, iar acțiunile Companiei sunt îndreptate spre minimizarea impacturilor negative, reducerea riscurilor și oferirea de oportunități pentru dezvoltarea tuturor angajaților.

Modelul de afaceri al FAN Courier, bazat pe o infrastructură logistică extinsă și o prezență teritorială vastă, depinde critic de stabilitatea și competența forței de muncă.

Compania se confruntă cu provocări semnificative care derivă din activitățile sale, modelul de afaceri și localizarea geografică. Printre impacturile negative identificate se numără cele referitoare la sănătatea și securitatea în muncă ce privesc expunerea angajaților din depozite și a șoferilor la temperaturi extreme, accidente rutiere sau boli profesionale. Aceste impacturi sunt inerente activității de curierat, însă strategia de investiții a Companiei vizează atenuarea lor prin modernizarea flotei și a centrelor logistice. Impacturi negative au mai fost identificate și în ceea ce privește condițiile de muncă precum siguranța locului de muncă, respectarea timpului de muncă și existența unor salarii adecvate, dar și în ceea ce privește dezvoltarea competențelor profesionale.

Compania generează impacturi pozitive prin inițiative precum programele de formare profesională și acordarea de bonusuri, care îmbunătățesc satisfacția și implicarea angajaților. În plus, contractele de muncă pe perioadă nedeterminată asigură stabilitatea și loialitatea angajaților și determină retenția acestora. Strategia de creștere pe termen lung a FAN Courier este susținută de politica de ocupare a forței de muncă pentru personalul propriu, în timp ce variațiile de volum din perioadele de vârf și nevoile operative din zonele de manipulare a mărfii sunt gestionate prin utilizarea contractelor de leasing de personal.

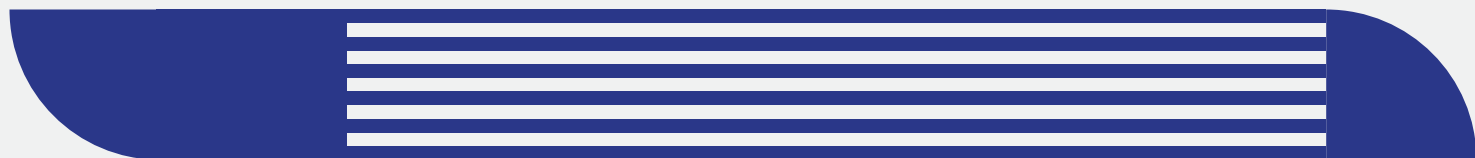
În termeni de riscuri, fluctuația ridicată a personalului rămâne o preocupare majoră, având potențialul de a perturba activitatea și de a crește costurile de recrutare și instruire. Acest risc financiar și operațional este gestionat prin revizuirea periodică a pachetelor de beneficii pentru a menține competitivitatea pe piața muncii.

În același timp, FAN Courier beneficiază și de oportunități, inclusiv consolidarea loialității angajaților prin condiții de muncă motivante și echilibrate, îmbunătățirea performanței organizaționale prin angajați mai bine pregătiți și implicați, precum și avantajul competitiv obținut prin reputația de angajator atractiv. Această abordare facilitează retenția și recrutarea de talente noi, sprijinind creșterea și inovarea organizațională.

Mai jos sunt prezentate sub-temele și sub-sub-temele materiale relevante pentru forța de muncă proprie, precum și localizarea impacturilor, orizontul de timp și riscurile și oportunitățile asociate:



Teme materiale	Localizarea impactului	Tipul	Proveniența impactului	Orizont de timp	Impacturi pozitive (I+)	Orizont de timp	Impacturi negative (I-)	Riscuri (R)	Oportunități (O)
Condiții de muncă Locuri de muncă sigure	Activitate proprie/lanț valoric	MF	B	A	Angajamente pe termen lung prin contracte de muncă pe perioadă nedeterminată, asigurând transparență în privința oportunităților de dezvoltare și a planurilor de carieră.	P	Provocări în procesul de recrutare, inclusiv pentru pozițiile specializate, care generează efecte negative asupra organizației. Creșterea costurilor operaționale din cauza fluctuației frecvente de personal și a necesității recrutării constante.	-	Un angajator atractiv care reușește să păstreze angajații și să atragă noi talente cu ușurință contribuie la consolidarea cunoștințelor și experienței în cadrul Companiei. În plus, angajații loiali oferă oportunități de inovație și optimizare continuă, sprijinind creșterea și performanța organizației.
Condiții de muncă Timpul de lucru	Activitate proprie	MF	B	A	Respectarea timpului de lucru fără recurgerea la muncă suplimentară, acordarea concediilor de odihnă și a concediilor de îngrijire copil determină bunăstarea angajaților și a familiilor acestora.	P	Suprasolicitare și Stres: Dacă timpul de lucru nu este respectat, pot apărea stresul și suprasolicitarea. Acest lucru poate afecta sănătatea și performanța angajaților. Stabilirea unor ținte ambițioase poate duce la depășirea timpilor de lucru normali, iar aceasta poate avea o reputație negativă în rândul angajaților și a publicului larg.	-	-
Condiții de muncă Salarii adecvate	Activitate proprie	M	B	A	Securitate financiară pentru angajați, satisfacție mai mare a angajaților, angajator atractiv, plată adecvată și conformă cu piața. Ajutor pentru angajații aflați în dificultate.	P	Discrepanțele salariale între angajați pot crea tensiuni și nemulțumiri. Salariile prea mici, nealiniate cu inflația, studiile, industria etc. pot reduce atașamentul angajaților față de Companie și determina plecarea acestora.	Recrutarea angajaților este mai dificilă dacă se proiectează în piață imaginea unei organizații unde sunt salarii inadecvate și există un risc de fluctuație a personalului. Plecarea talentelor din organizație cu posibila afectare a continuității afacerii sau a opțiunilor de inovare.	-
Condiții de muncă Echilibrul între viața profesională și cea privată	Activitate proprie	MF	B	A, P	Creșterea sănătății fizice și mentale și creșterea generală a nivelului de bunăstare pot atrage după sine creșterea performanțelor la locul de muncă; crește satisfacția angajaților. Telemunca este posibilă pentru o parte dintre angajați.	P	Reducerea calității vieții în cazul în care munca și viața privată nu pot fi reconciliate; pot apărea simptome legate de stres până la epuizare, scăderea performanțelor la locul de muncă, creșterea numărului de concedii medicale, absenteism și rotația angajaților.	-	-



Teme materiale	Localizarea impactului	Tipul	Proveniența impactului	Orizont de timp	Impacturi pozitive (I+)	Orizont de timp	Impacturi negative (I-)	Riscuri (R)	Oportunități (O)
Condiții de muncă	Amonte, Activitate proprie	MF	S	A	Toți angajații sunt acoperiți de sistemul de management al sănătății și securității ocupaționale și sunt instruiți.	A, P	Efecte negative asupra sănătății și integrității corporale ca urmare a accidentelor de muncă.	Măsurile de siguranță ineficiente pot avea ca rezultat accidente de muncă.	Creșterea siguranței muncii prin formarea angajaților.
Sănătatea și siguranța					Instruirea angajaților se bazează pe tematica stabilită și pe planul de prevenire și protecție.			Stabilirea unor indicatori de performanță (e.g., timpi de livrare), care să vină în contradicție cu principiile de siguranță a muncii pot determina accidente pentru angajați.	Poziționarea ca angajator atractiv (beneficii de sănătate pentru Companie și Filiale).
								Mentenanța flotei sau a liniilor tehnologice efectuată cu standarde reduse de calitate.	Prelungirea duratei de viață a echipamentelor prin mentenanță preventivă.
								Acces dificil la servicii medicale, în special pentru angajații din mediul rural, orașe de provincie.	Normarea corectă a timpilor de muncă/obținere a rezultatelor de performanță.
Egalitatea de tratament și de șanse pentru toți	Activitate proprie	MF	B	A	Respectarea Politicii privind Drepturile Omului adoptată în 2023 are prevederi cu privire la egalitatea de gen, remunerație justă și favorabilă.	A, P	Diferențe de remunerare existente între femei și bărbați.	-	-
Egalitatea de gen și plata egală pentru muncă de valoare egală								Nivel de conducere dominat de bărbați.	
Egalitatea de tratament și de șanse pentru toți	Activitate proprie	MF	B	P	Prin oferirea oportunităților de formare, angajații își pot dezvolta abilitățile și cunoștințele, ceea ce poate duce la o forță de muncă mai bine pregătită și mai eficientă.	P	Diferențe mari între angajați, mai puține oportunități de carieră în domeniu pentru femei (în zona de depozit și curierat).	-	-
Formare și dezvoltarea competențelor					Angajații care au acces la programe de dezvoltare profesională se simt valorizați și motivați să-și îmbunătățească performanța. Investiția în dezvoltarea abilităților poate contribui la retenția angajaților, deoarece aceștia se simt mai implicați și mai loiali organizației.		Program de instruire nelegat cu obiectivele de carieră. Angajații trebuie să aloce timp pentru a participa la sesiuni de formare, ceea ce poate afecta temporar productivitatea.		

Teme materiale	Localizarea impactului	Tipul	Proveniența impactului	Orizont de timp	Impacturi pozitive (I+)	Orizont de timp	Impacturi negative (I-)	Riscuri (R)	Oportunități (O)
Alte drepturi legate de muncă Confidențialitatea	Activitate proprie/lanț de valoare	M	S	A	Adoptarea politicii de GDPR și respectarea confidențialității datelor angajaților conduce la creșterea încrederii angajaților și o mai bună retenție a acestora.	A	Utilizarea deficitară a datelor personale conduce la reducerea încrederii.	-	O protecție ridicată a datelor conduce la o încredere ridicată a angajaților în Companie și o reputație solidă a acesteia.
Alte drepturi legate de muncă Munca forțată	Activitate proprie	M	B	P	Interzicerea practicilor privind munca forțată conduce la creșterea încrederii angajaților și o mai bună retenție a acestora.	P	-	-	-

IRO LEGATE DE FORȚA DE MUNCĂ PROPRIE

Legenda:

Tipul impactului: F = impact financiar, M = impact material, MF = impact material și financiar

Orizont de timp: A = impact actual, P = impact potențial

Proveniența impactului: S = impact care provine din strategie și model de afaceri, B = impact care stă la baza strategiei



3.2

Gestionarea impacturilor, a riscurilor și a oportunităților

3.2.1

S1-1: POLITICI LEGATE DE FORȚA DE MUNCĂ PROPRIE

STRATEGIA DE SUSTENABILITATE

Unul dintre obiectivele stabilite în Strategia de Sustenabilitate este **“Livrăm promisiunea unui mediu de lucru care să inspire”**, angajamentul Companiei fiind acela de a investi în programe de dezvoltare personală și profesională, promovarea unui echilibru între viața personală și profesională, promovarea diversității și incluziunii.

CODUL DE CONDUITĂ AL FAN COURIER

Codul de Conduită al Companiei include un capitol distinct privind standardele de lucru, ce acoperă următoarele teme:

Implicare și responsabilitate:

Angajații sunt încurajați să lucreze și să ia decizii cu responsabilitate și curaj și sunt consultați în luarea deciziilor de către superiorii lor direcți, ideile lor fiind preluate pentru îmbunătățirea proceselor și rezultatelor Companiei.

Diversitate și nediscriminare:

FAN Courier interzice orice formă de discriminare directă ori indirectă și hărțuirea de orice fel și asigură principiul oportunității egale la angajare și acordarea de șanse egale angajaților săi prin: recrutarea / promovarea personalului într-un mod transparent; evaluarea activității doar pe bază de criterii de performanță obiective; crearea de condiții optime de lucru pentru stabilizarea personalului. Aceste măsuri vizează direct diminuarea riscului de fluctuație a personalului și transformarea FAN Courier într-un angajator atractiv, conform analizei de dublă materialitate.

Managementul sănătății:

FAN Courier ia măsurile necesare pentru a proteja sănătatea angajaților, Compania având drept obiectiv îmbolnăviri cât mai puține și o rată de accidente de muncă scăzută. Pentru a preveni eventualele accidente de muncă se angajează personal calificat ce deține certificările necesare manevrării anumitor echipamente; se efectuează vizite medicale anuale pentru personalul angajat în funcție de specificul activității; se instruește periodic personalul legat de manevrarea echipamentelor de lucru.

Codul de Conduită este aplicabil tuturor angajaților Companiei, indiferent de locația de pe teritoriul României unde își desfășoară activitatea. Nerespectarea prevederilor acestuia poate reprezenta abatere disciplinară care se sancționează în conformitate cu legislația muncii în vigoare.

Prevederile Codului de Conduită sunt incluse în cursul obligatoriu de Conformitate, accesibil tuturor angajaților prin intermediul platformei interne de e-learning. Suplimentar, Compania utilizează canalele de comunicare internă, precum e-mailul și newsletter-ul intern, pentru a ghida personalul în procesul de parcurgere a modulelor de instruire și pentru a asigura trasabilitatea aducerii la cunoștință.



POLITICI SUBSECVENTE ALE FAN COURIER:

Politica muncii și drepturilor omului

Politica muncii și drepturilor omului a FAN Courier documentează angajamentul FAN Courier de a respecta standardele fundamentale de muncă și drepturile omului, abordând riscurile asociate cu sclavia modernă, munca forțată, munca prestată de copii, discriminarea în ocuparea forței de muncă, dreptul la libertatea de asociere și negociere colectivă, remunerația justă și un mediu de lucru sigur.

Principiile și liniile directoare sunt derivate din **Declarația privind principiile și drepturile fundamentale la locul de muncă a Organizației Internaționale a Muncii** și face referire la patru dintre principiile Pactului Global al Națiunilor Unite. Politica reflectă angajamentul de a respecta legile și standardele muncii, precum și Principiile directoare ale ONU.

FAN Courier interzice utilizarea muncii forțate sau obligatorii, precum și folosirea muncii copiilor, și respectă drepturile acestora conform Convenției Națiunilor Unite cu privire la Drepturile Copilului. De asemenea, se asigură că tinerii angajați nu sunt expuși la condiții periculoase și că respectă politicile de recrutare și sănătate și securitate în muncă. Această politică servește drept mecanism principal de prevenire a impacturilor negative asupra drepturilor omului în cadrul întregului model de afaceri.

FAN Courier nu tolerează nicio formă de discriminare în ocuparea forței de muncă. Politica include prevenirea discriminării pe baza caracteristicilor precum rasa, culoarea, sexul, orientarea sexuală, dizabilitatea și altele.

REGULAMENTUL DE ORDINE INTERIOARĂ (ROI)

ROI stabilește regulile generale aplicabile angajaților Companiei și vizează următoarele aspecte:

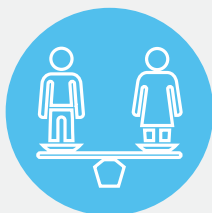
Protecția, Igiena și Securitatea în Muncă: Compania asigură instructajul privind protecția muncii și echipamentele de protecție, precum și servicii de medicină a muncii și control medical periodic asigurat de Companie prin contract cu o terță parte, conform legislației locale aplicabile;

Nediscriminare și Respectarea Demnității: ROI prevede aplicarea principiului egalității de tratament față de toți salariații, fără discriminare. Orice discriminare directă sau indirectă este interzisă;

Drepturile și Obligațiile Angajatorului și Salariaților: Angajatorul stabilește organizarea și funcționarea societății, atribuțiile salariaților. Salariații au dreptul la salarizare, repaus, concediu de odihnă, egalitate de șanse, demnitate în muncă, securitate și sănătate;

Evaluarea Performanțelor: ROI stabilește frecvența cu care se face evaluarea (lunar), criteriile, punctajele și bonusurile de performanță. Sistemul de bonusare este aliniat obiectivului strategic de creștere a productivității și satisfacției angajaților.

Protecția Maternității: Conform prevederilor ROI este asigurată respectarea Convenției Organizației Internaționale a Muncii nr. 183 privind protecția maternității. Angajatorul previne expunerea salariaților gravide la riscuri și păstrează confidențialitatea stării de graviditate.



Procedura de recrutare

Această procedură reglementează modul de derulare a procesului de recrutare și selecție în cadrul FAN Courier, pentru asigurarea unei selectări corecte, eficiente și transparente a candidaților, cu respectarea principiilor de egalitate de șanse și dezvoltare profesională internă. Prin această procedură, FAN Courier gestionează riscul lipsei de personal calificat în zonele operaționale cu deficit de talente.

Procedura de prevenire și combatere a hărțuirii pe criteriul de sex și a hărțuirii morale la locul de muncă

Această procedură internă este destinată tuturor angajaților FAN Courier și are ca scop promovarea egalității de șanse și de tratament între femei și bărbați în domeniul muncii, precum și a recunoașterii în mod specific a dreptului fiecărui angajat la un mediu de lucru fără violență și hărțuire.

În cadrul procedurii sunt furnizate definițiile termenilor vizați de aceasta, responsabilitățile părților, raportarea încălcărilor și procedura de soluționare a acestora. FAN Courier aplică o politică de toleranță zero privind hărțuirea și va trata cu seriozitate și promptitudine toate incidentele și va investiga toate acuzațiile de hărțuire.

Conform prevederilor acestei proceduri, managerii și supervizorii sunt responsabili de prevenirea hărțuirii la locul de muncă, de identificarea și gestionarea cazurilor raportate și de asigurarea că toți angajații cunosc prevederile procedurii. Angajații au obligația de a respecta această procedură și de a raporta orice incident de hărțuire la care sunt martori sau victime. FAN Courier va sancționa disciplinar orice persoană despre care s-a dovedit că a hărțuit o altă persoană, aceasta putând duce inclusiv până la concediere. Procedura împotriva hărțuirii stabilește o procedură informală și una formală de raportare a incidentelor. Potrivit procedurii informale, un angajat supus hărțuirii ar trebui să comunice despre comportamentul deranjant cu presupusul hărțuitor și, dacă acest lucru nu este posibil, să se adreseze superiorului ierarhic al presupusului hărțuitor și unui alt reprezentant cu rol de conducere din Companie. Potrivit procedurii formale, orice angajat care se consideră victimă a hărțuirii are dreptul să raporteze incidentul fie managerului direct, fie prin depunerea unei sesizări în format fizic la Divizia de Resurse Umane, fie prin e-mail la adresa



avertizor@fancourier.ro, utilizând mecanismul de sesizare reglementat prin Politica privind avertizorii de integritate descrisă în secțiunea G1-1: Politicile privind Conduita profesională și cultura corporativă din acest raport.

Conform acestei proceduri, trebuie asigurată confidențialitatea tuturor discuțiilor.

Suplimentar, politica prevede organizarea periodică de sesiuni de formare și conștientizare privind prevenirea și combaterea hărțuirii pe criteriul de gen și a hărțuirii morale pentru toți angajații.

Politica de sănătate și securitate în muncă

Această politică include angajamentele asumate de Companie cu privire la evaluarea periodică a riscurilor privind sănătatea și securitatea la locul de muncă, îmbunătățirea proceselor și a obiectivelor de siguranță la locul de muncă în mod continuu, respectarea prevederilor legale, instruirea, monitorizarea și comunicarea progresului către angajați, mentenanța echipamentelor, dreptul de a refuza condițiile de muncă nesigure, raportarea incidentelor, precum și informarea colaboratorilor despre principiile FAN Courier cu privire la sănătatea și securitatea la locul de muncă. Această politică reprezintă pilonul principal de control pentru riscurile identificate în transportul rutier și activitățile de manipulare în depozite.

În această politică sunt incluse și aspecte privind prevenirea accidentelor la locul de muncă. Conform prevederilor legislației naționale, FAN Courier trebuie să raporteze orice incident în care sunt implicați angajații acestuia și să păstreze un registru în care să înregistreze toate accidentele de muncă în conformitate cu deciziile furnizate de Inspectoratul Teritorial de Muncă.

Politica securității fizice în rețeaua FAN Courier

Conform acestei politici, Compania adoptă măsuri prin care să asigure securitatea fizică în perimetrele în care angajații FAN Courier își desfășoară activitatea, precum: asigurarea și întreținerea echipamentelor de lucru astfel încât folosirea lor să fie sigură și lipsită de riscuri; asigurarea unui sistem de alarmă antiefracție și sistem de iluminat perimetral eficient; asigurarea unor zone sigure special amenajate pentru manevrarea expedițiilor de valoare.



Politica de securitate a informației

Obiectivul acestei politici este generarea, tranzacționarea și păstrarea informațiilor importante și a datelor cu caracter personal aparținând Companiei și tuturor părților interesate. Scopul politicii este de a face angajații Companiei conștienți de valoarea și semnificația informațiilor vehiculate, precum și de a-i familiariza cu metode de protecție și securitate pentru asigurarea confidențialității, integrității și disponibilității informației. Astfel, sunt impuse o serie de reglementari care să guverneze activitatea curentă în interacțiunea cu sistemul informatic al angajatorului.

De asemenea, documentul conturează metodele acceptabile de utilizare a resurselor informatice vehiculate în cadrul sistemului. Angajații trebuie să comunice Responsabilului cu Securitatea Informațiilor despre orice activitate care nu este acoperită de prezenta politică, înainte să acționeze în vreun fel. Astfel, angajații se pot adresa prin e-mail către cyber.security@fancourier.ro pentru acest tip de solicitări.

Politica de prelucrare a datelor cu caracter personal

Politica are ca obiectiv protejarea confidențialității și securității datelor, în conformitate cu cerințele Regulamentului General privind Protecția Datelor nr. 679/2016 al Uniunii Europene pentru protecția persoanelor fizice cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal și libera circulație a acestor date. Politica stabilește exact scopurile pentru care datele personale ale angajaților pot fi prelucrate.

Procedura privind prelucrarea și protecția datelor cu caracter personal

Procedura adoptată în octombrie 2025 stabilește cadrul intern privind aplicarea reglementărilor privind prelucrarea și protecția datelor cu caracter personal de către FAN Courier, în calitate de operator de date cu caracter personal.

Procedura detaliază în capitole distincte implementarea cerințelor principale din legislația GDPR, dar reglementează și aspecte suplimentare precum munca la domiciliu / munca la distanță sau utilizarea inteligenței artificiale în cadrul activității Companiei.

Procedura privind ștergerea datelor cu caracter personal

Procedura adoptată în octombrie 2025 stabilește cadrul intern privind ștergerea datelor cu caracter personal. Procedura reglementează mecanismul ce trebuie respectat cu privire la ștergerea datelor cu caracter personal, astfel încât să fie respectate drepturile persoanelor vizate și reglementările GDPR.

Politicile și procedurile sunt aduse la cunoștința angajaților prin canalele de comunicare internă (e-mail, newsletter intern, platformă internă, afișaj în sedii).



Codul de Conduită al FAN Courier și politicile subsecvente sunt adoptate de Comitetul Executiv. Divizia de Resurse Umane reprezintă cel mai înalt nivel din Companie care este responsabil pentru implementarea politicilor.

Încălcarea prevederilor Codului de Conduită și/sau a politicilor subsecvente de către angajați poate reprezenta abatere disciplinară, caz în care va fi sancționată în conformitate cu legislația în vigoare.

3.2.2 **S1-2: PROCESE PENTRU COLABORAREA CU FORȚA DE MUNCĂ PROPRIE ȘI CU REPREZENTANȚII LUCRĂTORILOR CU PRIVIRE LA IMPACTURI**

FAN Courier implementează politici și proceduri pentru a asigura o colaborare eficientă și continuă cu forța de muncă proprie, gestionând impacturile reale și potențiale asupra acesteia. Comunicarea cu angajații se realizează prin intermediul buletinelor informative interne, platformei IT și campaniilor de informare, dar și prin intermediul liderilor de echipe care raportează către Directorii de Divizii, fiind încurajată comunicarea directă cu angajații. Punctele de vedere ale angajaților astfel colectate sunt discutate intern, în cadrul departamentelor vizate, în vederea identificării de soluții și metode de îmbunătățire, optimizare și rezolvare a eventualelor aspecte semnalate. Aceste procese de consultare permit identificarea proactivă a riscurilor operaționale înainte ca acestea să devină impacturi negative semnificative.

De asemenea, angajații au la dispoziție mecanisme specifice prin care pot raporta probleme cu care se confruntă, adresându-se direct Diviziei de Resurse Umane sau utilizând mijloacele de comunicare puse la dispoziție de Politica privind avertizorii de integritate și Procedura de prevenire și combatere a hărțuirii pe criteriul de gen și a hărțuirii morale la locul de muncă. Mecanismele de raportare și sesizare oferă angajaților posibilitatea de a semnală problemele într-un cadru sigur și confidențial. Aceste canale de comunicare specifice sunt disponibile angajaților permanent. Compania se asigură că nicio formă de represalii nu este tolerată împotriva angajaților care utilizează aceste mecanisme de raportare.

Responsabilitatea operațională pentru asigurarea unei colaborări eficiente cu forța de muncă proprie revine Directorilor de Divizii. Drepturile angajaților sunt protejate prin contractul individual de muncă, ce reglementează aspecte privind condițiile de muncă, remunerația, protecția socială și dialogul cu reprezentanții lucrătorilor, precum și prin politicile adoptate de Companie. În privința dialogului social, Compania inițiază anual discuții cu reprezentanții angajaților, în timp ce consultările cu reprezentanții aleși ai salariaților se desfășoară trimestrial în cadrul Comitetului de Securitate și Sănătate în Muncă (CSSM) pentru a analiza condițiile de muncă și sănătatea în muncă, rezultatele acestor consultări fiind integrate în planurile anuale de prevenire și protecție.

3.2.3 **S1-3: PROCESE DE REMEDIERE A IMPACTURILOR NEGATIVE ȘI CANALELE PRIN CARE FORȚA DE MUNCĂ PROPRIE ÎȘI POATE EXPRIMA PREOCUPĂRILE**

Canalele de exprimare a îngrijorărilor sau nevoilor angajaților includ mecanisme de raportare instituite prin politicile și procedurile Companiei, dar și procese de dialog informale în cadrul departamentelor în care angajații activează.

Conform Politicii privind avertizorii de integritate, angajații pot formula sesizări la adresa de e-mail: avertizor@fancourier.ro sau prin intermediul formularului de raportare disponibil pe pagina de internet a Companiei. De asemenea, sesizările pot fi depuse prin



poștă în atenția Departamentului Juridic, sau personal în atenția Departamentului de Resurse Umane. Persoana desemnată în cadrul Companiei să soluționeze sesizarea va informa avertizorul cu privire la acțiunile subsecvente în termen de trei luni de la data confirmării primirii sesizării.

Conform Procedurii de prevenire și combatere a hărțuirii pe criteriul de gen și a hărțuirii morale la locul de muncă, orice angajat care se consideră victima hărțuirii pe criteriul de gen sau a hărțuirii morale la locul de muncă are dreptul să raporteze incidentul.

Orice sesizare va fi tratată cu confidențialitate și în conformitate cu prevederile legale aplicabile. În cadrul Companiei este constituită o comisie care va soluționa sesizarea și care se asigură de informarea victimei cu privire la posibilitatea de a solicita consiliere juridică sau psihologică. Comisia va fi formată, în funcție de situație, dintr-un membru din Divizia de Resurse Umane, Departamentul Juridic, Departamentul de Conformitate, Directorul Departamentului/Diviziei/Persoana cu funcție de conducere. Procesul de remediere vizează nu doar stoparea conduitei neadecvate, ci și implementarea de măsuri corective pentru a preveni repetarea incidentului, precum și restabilirea unui mediu de lucru echitabil pentru persoana afectată. Pe parcursul anului 2025, acest mecanism a fost menținut la nivel procedural, nefiind înregistrate cazuri care să solicite activarea comisiei de analiză.

De asemenea, în cazul în care angajații consideră că le-au fost încălcate drepturi sau doresc să sesizeze o problemă se pot adresa direct Diviziei de Resurse Umane unde pot depune o sesizare în scris ori pot comunica prin e-mail la adresa hr@fancourier.ro.

Pe parcursul perioadei de raportare, au fost înregistrate patru sesizări depuse prin canalul disponibil în baza Politicii privind avertizorii. Trei dintre sesizări au fost depuse de angajați și au vizat raporturile de muncă, iar a patra sesizare a fost depusă de un terț participant la trafic care a raportat un tratament necorespunzător în trafic al unui angajat FAN Courier. În urma investigațiilor interne desfășurate de departamentele abilitate, trei dintre cele patru sesizări au fost admise parțial. Pentru aceste cazuri, procesul de soluționare și remediere a inclus aplicarea de măsuri disciplinare conform prevederilor legale (avertismente scrise și anularea bonusurilor de performanță), precum și implementarea de sesiuni suplimentare de instruire pentru personalul vizat în vederea respectării Codului de Conduită.

Compania evaluează încrederea angajaților în aceste mecanisme prin derularea de sondaje. În 2025 au fost derulate sondaje în rândul tuturor angajaților, ca parte a proiectului intern de **Transformare a Culturii Organizaționale**, ce are ca scop punerea bazelor unei culturi organizaționale puternice, care să răspundă nevoilor și așteptărilor exprimate de către angajați, oferind un mediu sigur și oportunități egale pentru toată lumea.

În urma acestor sondaje au reieșit câteva **aspecte pe care Compania le face bine și pe care intenționează să le păstreze:**

În FAN Courier există un grad ridicat de loialitate și o puternică conexiune cu scopul organizației;

Angajații simt un puternic sentiment de apartenență la organizație;

Există un spirit antreprenorial evident în cadrul echipei.

În ceea ce privește oportunitățile de îmbunătățire, în top 3 domenii, au rezultat următoarele:

Creșterea comunicării interne;

Încurajarea feedback-ului continuu;

Dezvoltarea unui program de recunoaștere a meritelor, corelat cu performanța.

Pentru creșterea comunicării interne, FAN Courier a decis să ofere două tipuri de comunicare către toți angajații:

Newsletter-ul lunar - trimis în fiecare lună pe mail către toți angajații cu adrese interne de e-mail;

Revista trimestrială FAN Talks - trimisă fizic în toate punctele de lucru din România.

Cu ajutorul acestor două canale Compania se asigură că informația care contează ajunge la toți angajații. Aceste canale sunt utilizate și pentru a comunica transparent (sub rezerva confidențialității) modul în care îngrijorările generale ale angajaților au dus la schimbări la nivel de politici sau condiții de muncă.

De asemenea, FAN Courier desfășoară campanii de informare pentru a se asigura că angajații cunosc aceste mecanisme și le pot utiliza în siguranță. Pe parcursul anului 2025, în cadrul platformei interne de e-learning, sesiunile dedicate instruirii periodice au înregistrat un număr de 796 de angajați care au finalizat modulul privind Codul de Conduită și 794 de angajați care au finalizat modulul privind protecția datelor cu caracter personal (GDPR). Toți angajații Companiei dețin acces la aceste sesiuni de instruire, indicatorii menționați reflectând utilizatorii care au parcurs complet modulele în perioada de raportare. În cadrul acestor cursuri angajații au fost informați cu privire

la modalitățile de raportare a incidentelor/ problemelor, ei fiind asigurați de menținerea confidențialității datelor. Compania monitorizează continuu accesibilitatea acestor canale, asigurându-se că și angajații fără acces constant la un terminal digital (ex.: curierii din teren sau personalul din sortare) au metode clare și sigure de a-și exprima preocupările.

3.2.4

S1-4: ADOPTAREA DE MĂSURI PRIVIND IMPACTURILE SEMNIFICATIVE ASUPRA FORȚEI DE MUNCĂ PROPRII ȘI ABORDĂRI PENTRU GESTIONAREA RISCURILOR SEMNIFICATIVE ȘI PENTRU URMĂRIREA OPORTUNITĂȚILOR SEMNIFICATIVE LEGATE DE FORȚA DE MUNCĂ PROPRIE, PRECUM ȘI EFICACITATEA ACESTOR ACȚIUNI

FAN Courier implementează măsuri pentru a aborda impacturile negative și pozitive asupra forței de muncă proprii, precum și riscurile și oportunitățile asociate angajaților. Aceste acțiuni sunt monitorizate prin indicatori de performanță pentru a evalua succesul acestora în atenuarea riscurilor materiale.

În cursul anului 2024, FAN Courier a derulat o diagnoză organizațională pentru a evalua climatul intern și nivelul de implicare a personalului. Rezultatele au indicat puncte forte la nivelul organizației, printre care claritatea așteptărilor profesionale (scor 4,30/5), gradul ridicat de aliniere la misiunea Companiei (4,09/5) și preocuparea pentru îmbunătățirea continuă (4,17/5). La nivel general, indicele de satisfacție s-a situat la 3,81/5, iar nivelul de implicare măsurat a înregistrat o medie de 4,07/5.

Sondajele au evidențiat și aspecte care necesită optimizare, cele mai scăzute scoruri fiind înregistrate în zona sistemelor de recunoaștere a meritelor (2,95/5), promovarea pe baza abilităților (2,99/5), frecvența discuțiilor privind progresul profesional (3,29/5) și comunicarea inter-departamentală (3,33/5). Din punct de vedere operațional, diviziile de Livrări și Logistică au semnalat cele mai mari nevoi de intervenție.

Diagnoză organizațională

climat intern și nivelul de implicare a personalului



Indice general
de satisfacție
3,81/5



Nivelul de
implicare
4,07/5



PUNCTE FORTE

- claritatea așteptărilor profesionale 4,30/5
- aliniere la misiunea Companiei 4,09/5
- preocuparea pentru îmbunătățirea continuă 4,17/5



ASPECTE CARE NECESITĂ OPTIMIZARE

- sistemele de recunoaștere a meritelor 2,95/5
- promovarea pe baza abilităților 2,99/5
- frecvența discuțiilor privind progresul profesional 3,29/5
- comunicarea inter-departamentală 3,33/5

Ca răspuns direct la concluziile acestei diagnoze, FAN Courier a lansat în anul 2025 programul strategic de transformare culturală „FANTastic 2035”. Acesta este coordonat de o echipă centrală formată din 13 membri și este susținut în teritoriu de o rețea de 250 de ambasadori interni din toate structurile Companiei, având rolul de a facilita implementarea măsurilor corective la nivel local. Principalele acțiuni demarate în 2025 ca urmare a acestui program sunt prezentate mai jos, vizând reproiectarea sistemelor de recunoaștere, digitalizarea proceselor pentru reducerea birocrăției și introducerea modulelor de leadership axate pe feedback continuu.

Locuri de muncă sigure

Pentru a oferi locuri de muncă sigure, FAN Courier încheie contracte de muncă pe perioadă nedeterminată cu acoperire socială completă, conform legislației aplicabile în vigoare. Strategia FAN Courier este aceea de a angaja personal permanent în baza unor contracte pe durată nedeterminată, Compania neavând deloc angajați temporari. Această abordare contribuie direct la stabilitatea operațională și la reducerea costurilor de recrutare și integrare pe termen lung.

Timpul de lucru

FAN Courier a implementat un program de lucru flexibil și a dezvoltat o politică de telemuncă și o listă de poziții eligibile pentru telemuncă, disponibile pe platforma internă a angajaților. Ca măsură implementată în scopul de a respecta timpul de lucru, FAN Courier asigură dotările tehnice necesare pentru desfășurarea programului de telemuncă a angajaților FAN Courier. În zona operațională, pe ariile în care se lucrează continuu, munca este organizată în trei ture de lucru astfel încât să se asigure atât continuitatea operațiunilor, cât și repausul periodic necesar angajaților. Eficacitatea acestor măsuri este monitorizată prin analiza orelor suplimentare și a ratei de absenteism, urmărind menținerea unui nivel optim de productivitate fără a compromite sănătatea angajaților.

Salarii adecvate

FAN Courier realizează o analiză salarială internă și revizuieste anual bugetul de salarii pentru a se alinia cu nivelul salarial din industrie. În analiza sa, FAN Courier se bazează pe principiul echității interne, are un buget salarial în creștere și implementează modificări salariale încercând să țină seama de performanță. Sistemul de recompensare include un proces de evaluare a performanțelor și grile de bonusare specifice, în timp ce la nivelurile unde activitatea este monitorizată recurent, acordarea bonusurilor este condiționată de îndeplinirea unor indicatori de performanță stabiliți cu frecvență lunară. În plus, FAN Courier oferă următoarele servicii gratuite angajaților:

Caravana analize gratuite FAN Zona 06;

Control oftalmologic gratuit la sediul central.

Pe lângă aceste servicii gratuite, prin diverse parteneriate cu anumiți clienți/furnizori, FAN Courier oferă angajaților coduri de reducere sau abonamente cu discount la o gamă largă de produse sau servicii. Categoriile de beneficii includ: beneficii pentru diverse clinici sau servicii medicale, beneficii financiare alături de diverse bănci, beneficii privind

produse diverse (haine, accesorii auto, produse comestibile), beneficii privind pachete de turism și beneficii privind mișcarea și sănătatea angajaților. Investiția în pachete salariale competitive și beneficii extrasalariale reprezintă o modalitate strategică de gestionare a riscului de fluctuație a personalului în sectoarele critice de sortare și livrare.

Echilibru între viața profesională și cea personală

FAN Courier a implementat sistemul de telemuncă pentru o parte dintre angajați pentru a sprijini angajații în realizarea unui echilibru între viața profesională și cea privată. Compania înregistrează prin Divizia de Resurse Umane numărul de concedii medicale și cazurile de absenteism. Analiza acestor date ne permite să identificăm departamentele cu risc ridicat de epuizare (burnout) și să intervenim cu măsuri de suport sau redistribuire a sarcinilor.

De asemenea, FAN Courier organizează și diverse evenimente/ ateliere pentru angajați, care sprijină crearea unui echilibru între viața profesională și cea personală:

Evenimentul dedicat Zilei Copiilor (1 Iunie / Ziua celor mai mici FANi) la care au participat peste 200 de copii ai angajaților, înregistrând un total de 500 de participanți;

Programul sportiv FAN în mișcare, la care s-au înscris 44 de participanți;

Atelierele dedicate sănătății mintale Mental Health, care au reunit 219 participanți;

Webinarul privind Siguranța Copiilor în mediul online, desfășurat sub forma unei sesiuni deschise în colaborare cu un furnizor extern;

Campaniile de conștientizare și activările tematice organizate cu ocazia Zilei Femeii & Earth Month.

Sănătatea și siguranța

Compania identifică și gestionează riscurile asociate activităților sale, promovând o cultură organizațională centrată pe prevenirea accidentelor.



Pe parcursul anului 2025, au fost desfășurate următoarele acțiuni specifice:

Instruirea conform legii a angajaților cu privire la reglementările de siguranță și securitate în muncă și verificarea modului în care se respectă normele de protecția muncii;

Asigurarea mentenanței echipamentelor de lucru, astfel încât folosirea lor să fie sigură și lipsită de riscuri;

Cercetarea și înregistrarea tuturor evenimentelor produse pe linie de SSM, pentru anul 2025. Activitățile SSM au fost desfășurate în concordanță cu principiile standardului ISO 45001 privind managementul securității și sănătății în muncă;

Efectuarea unui Audit Intern de Conformitate SSM/PSI la nivel FAN Courier Express și propunerea unui plan de măsuri corective pentru remedierea deficiențelor constatate;

Îndeplinirea măsurilor dispuse ca urmare a verificărilor efectuate de către Inspectorii ITM, la punctele de lucru FAN Courier;

Efectuarea unor instruirii colective la nivelul forței de muncă;

Participarea la evenimentele organizate de Inspectoratele Teritoriale de Muncă București și Ilfov;

Organizarea unor exerciții privind evacuarea lucrătorilor, simulări de stingere a incendiilor și acordarea primului ajutor, prin demonstrații practice;

Prin evaluarea punctelor de lucru/HUB-urilor, propunerea unui Plan de Semnalizare pentru înlocuirea/suplimentarea indicatoarelor de avertizare, interdicere, obligativitate, instruire și marcaje (signalistică SSM/PSI);

Derularea unui program de monitorizare a stării de sănătate și inițiative pentru îmbunătățirea ergonomiei la locul de muncă.

Angajații au fost implicați în identificarea riscurilor și propunerea de măsuri preventive. Monitorizarea indicatorilor de performanță și reevaluarea riscurilor aferente sunt asigurate prin intermediul Comitetului de Securitate și Sănătate în Muncă (CSSM), care analizează periodic dinamica incidentelor și dispune măsuri administrative de reducere a riscurilor. Eficacitatea acestor procese este verificată suplimentar prin planul anual de audit, care include inspecții prin sondaj la nivelul punctelor de lucru și al zonelor de depozitare pentru a asigura respectarea standardelor operaționale.



Egalitatea de gen și plată egală pentru muncă egală

Prin politicile adoptate, FAN Courier nu discriminează pe bază de gen și nu exclude diversitatea și incluziunea la locul de muncă. Deși Compania realizează recrutarea doar pe bază de criterii de competență, diferența dintre numărul de angajați femei și numărul de angajați bărbați derivă din faptul că cea mai semnificativă categorie a angajaților este reprezentată de categoria „Muncitorilor” către care, ca urmare a naturii activității FAN Courier, se îndreaptă cu predilecție bărbații. Totuși, chiar și în categoria „Muncitorilor”, o parte relevantă dintre angajați este reprezentată de femei, iar în categoriile „Management de nivel superior” și „Management mediu”, o parte semnificativă dintre roluri este ocupată de femei. Compania folosește aceste date pentru a elimina barierele de gen în procesul de promovare internă, urmărind o reprezentare echitabilă în toate structurile de conducere.

Prin implementarea politicilor de remunerare echitabilă și prin analizele interne pe care le realizează, FAN Courier monitorizează aspectele ce privesc salarizarea, cu scopul de a asigura transparența și aplicarea principiilor de egalitate.

Formarea și dezvoltarea competențelor

FAN Courier oferă oportunități continue de formare și dezvoltare a competențelor pentru angajații săi prin cursuri și programe de dezvoltare profesională personalizate, aliniate cu obiectivele de afaceri.

Pe parcursul anului 2025, au fost livrate următoarele tipuri de instruire în format fizic și online:

Denumire curs	Tip curs	Număr Participanți
Un nou început la FAN Courier	Orientation Training (Instruire Introductivă)	337
TO Cargo	Product Training (Instruire profesională)	6
TO SelfAWB	Product Training (Instruire profesională)	2
TOJ Branch Manager	Product Training (Instruire profesională)	2
TOJ Depozit	Product Training (Instruire profesională)	28

Denumire curs	Tip curs	Număr Participanți
TOJ Front Office	Product Training (Instruire profesională)	2
TOJ General	Product Training (Instruire profesională)	152
Elemente de bază ale managementului - Managementul Echipei	Leadership Training (Curs de leadership)	33
Elemente de bază ale managementului - Managementul Performanței	Leadership Training (Curs de leadership)	28
Elemente de bază ale managementului - Managementul Conflictelor	Leadership Training (Curs de leadership)	38
Elemente de bază ale managementului - Recrutare și Selecție	Leadership Training (Curs de leadership)	36
Autorizare ISCIR	Skills Training (Instruire pentru dezvoltarea competențelor)	14
Reautorizare ISCIR	Skills Training (Instruire pentru dezvoltarea competențelor)	5
Curs de Prim Ajutor	Skills Training (Instruire pentru dezvoltarea competențelor)	141
Curs fochist	Skills Training (Instruire pentru dezvoltarea competențelor)	11
Train the Trainers	Skills Training (Instruire pentru dezvoltarea competențelor)	1
Auditor Intern ISO 9001:2015	Skills Training (Instruire pentru dezvoltarea competențelor)	2
Academia Vânzătorilor de Elită	Soft-Skills Training (Instruire pentru dezvoltarea abilităților interpersonale)	14
Mentalitate Deschisă	(Instruire pentru dezvoltarea abilităților interpersonale)	18
Proiectare în logistică și lanțul valoric	(Instruire pentru dezvoltarea abilităților interpersonale)	6
Webinar Project Management - Effective Flux	(Instruire pentru dezvoltarea abilităților interpersonale)	1
Inteligența Artificială pentru afaceri și siguranța cibernetică - AI pentru afaceri	Technical Skills Training (Dezvoltarea competențelor tehnice)	40

Denumire curs	Tip curs	Număr Participanți
Inteligența Artificială pentru afaceri și siguranța cibernetică – Cybersecurity	Technical Skills Training (Dezvoltarea competențelor tehnice)	9
Utilizare AI în business	Technical Skills Training (Dezvoltarea competențelor tehnice)	14
Power BI - Modul Advance (ONLINE)	Technical Skills Training (Dezvoltarea competențelor tehnice)	11
Power BI - Modul Basic (ONLINE)	Technical Skills Training (Dezvoltarea competențelor tehnice)	5
Curs Referent Resurse Umane (ONLINE)	Skills Training (Dezvoltarea competențelor profesionale)	3

Impactul acestor programe este evaluat pe baza unor indicatori interni specifici, care includ numărul de promovări interne și de roluri nou create, evoluția productivității muncii, precum și volumul de idei și inițiative transmise de către angajați. Suplimentar, se urmărește gradul de implicare al managerilor direcți (line managers) în procesele de planificare strategică și în elaborarea planurilor de acțiune.

Muncă forțată

Prin implementarea politicii privind munca și drepturile omului, FAN Courier se asigură de alinierea regulilor interne pe care le aplică în procesul de recrutare și angajare și, ulterior, pe parcursul derulării raporturilor de muncă, la legislația aplicabilă, pentru a asigura evitarea muncii forțate.

Confidențialitatea

FAN Courier acordă o importanță deosebită protecției datelor, securității comunicațiilor și protejării avertizorilor de integritate. Aceste angajamente sunt reflectate în politica de prelucrare a datelor cu caracter personal și în politica privind avertizorii de integritate.

Compania deține certificarea ISO 27001:2018, confirmând implementarea și menținerea unui Sistem de Management al Securității Informației, în conformitate cu cerințele standardului internațional. Această certificare reflectă angajamentul FAN Courier de a proteja datele și informațiile sensibile, asigurând un nivel ridicat de securitate, confidențialitate și încredere în toate procesele de gestionare a informațiilor. De asemenea, certificarea contribuie la consolidarea unui mediu de lucru sigur pentru angajați.



În completarea acestor măsuri, FAN Courier a implementat o serie de inițiative menite să consolideze postura de securitate informatică și capacitatea organizației de a detecta, răspunde și apăra împotriva amenințărilor cibernetice. Printre aceste măsuri se numără:

Începând cu trimestrul I 2020, a fost instituit un proces recurent de auditare a întregului amprentaj digital (aplicații web, aplicații mobile, conexiuni la internet), desfășurat conform metodologiilor de tip Offensive Security (Penetration Testing). În anul 2025 au fost derulate programe recurente de conștientizare a securității cibernetice pentru angajați, axate pe teme precum phishing, protecția datelor cu caracter personal, parole și bune practici de securitate. Aceste inițiative au avut rolul de a reduce riscurile operaționale și de a consolida cultura de securitate la nivelul organizației;

Modificarea metodologiei interne de dezvoltare software, prin introducerea unei etape obligatorii de testare de tip PenTest pentru orice serviciu, platformă sau aplicație nouă;

Programe recurente de conștientizare a securității cibernetice pentru angajați în anul 2025, axate pe phishing, protecția datelor, parole și bune practici, fiind incluse și workshop-uri în cadrul FAN Summit 2025 privind utilizarea responsabilă a inteligenței artificiale și reducerea riscurilor operaționale. Campanii de phishing simulat, pentru antrenarea și evaluarea reacției utilizatorilor la tentative de compromitere;

Revizuirea planului de recuperare în caz de dezastru, prin adăugarea unui punct de prezență și a unui site de Disaster Recovery în Cloud, pentru a asigura continuitatea operațiunilor în situații critice;

Sisteme de monitorizare trafic inbound/outbound;

Sisteme avansate de tip Endpoint protection;

Sisteme de tip Data Loss Prevention.

La nivelul Diviziei IT, pentru o parte dintre inițiativele de securitate cibernetică și protecție a datelor desfășurate în anul 2025, au fost identificate și alocate următoarele resurse financiare (valori estimate):

Componentă/Acțiune implementată	Resurse alocate 2025
ISO/IEC 27001	~2.500 EUR
Endpoint Security + DLP	~76.330 EUR
Disaster Recovery + Backup	~141.000 EUR
Security Awareness (partea IT)	~2.100 EUR
Total	~221.930 EUR

Pentru implementarea acțiunilor adoptate pentru gestionarea impacturilor, riscurilor și oportunităților semnificative, Compania alocă resurse operaționale și organizaționale dedicate. La data raportării, cu excepția componentelor digitale detaliate mai sus, Compania nu dispune de un sistem consolidat de cuantificare a resurselor financiare alocate fiecărei acțiuni în parte. Dezvoltarea unui mecanism intern de monitorizare și evidență separată a acestor fluxuri financiare pentru restul măsurilor este prevăzută ca un obiectiv pe termen mediu, implementarea sa urmând a fi realizată progresiv.

3.3 Indicatori și ținte

3.3.1 S1-5: ȚINTE LEGATE DE GESTIONAREA IMPACTURILOR NEGATIVE SEMNIFICATIVE, DE PROMOVAREA IMPACTURILOR POZITIVE ȘI DE GESTIONAREA RISCURILOR ȘI A OPORTUNITĂȚILOR SEMNIFICATIVE

Pentru perioada de raportare, Compania a avut următoarele ținte:

Program de lucru flexibil și telemuncă: Implementat în 2024, cu evaluări periodice din 2025 pentru măsurarea impactului asupra productivității și satisfacției angajaților. Obiectivul Companiei vizează asigurarea continuității operaționale și atingerea indicatorilor de performanță, menținând în paralel accesul personalului din funcțiile eligibile la opțiunile de lucru flexibil ca instrument de sprijinire a echilibrului dintre viața profesională și cea personală. Instituirea în cursul anului 2025 a unui Comitet de Risc și desemnarea unei persoane cu expertiză în Managementul Riscului. Acest organism are rolul de a integra riscurile legate de forța de muncă (precum deficitul de personal sau riscurile SSM) în registrul de riscuri corporative al Companiei;

Formarea și dezvoltarea competențelor: Compania vizează o rată de finalizare a cursurilor obligatorii (Cod de Conduită, SSM) de 100% pentru toți angajații activi. În anul de raportare, cursul privind SSM a fost finalizat de toți angajații, iar cel privind Codul de Conduită de 18,66% dintre angajați;

Participarea tuturor angajaților pe parcursul anului 2025 la evaluări periodice ale performanței și dezvoltării carierei. Obiectivul este ca 100% din personalul administrativ și de management să beneficieze de cel puțin o sesiune de feedback formal anual;

Elaborarea unui ghid cuprinzător de măsuri împotriva violenței și a hărțuirii la locul de muncă și punerea la dispoziție a unor sesiuni de instruire anuală pentru angajați. Obiectivul Companiei pentru următorul an de raportare este ca toți angajații să participe la acest curs, în anul 2025 participând un număr de 796 de angajați la cursul privind prevenirea hărțuirii și discriminării, reprezentând 18,66% dintre angajați;

Implementarea unor sisteme de consultare anuală a angajaților de tip „employee engagement survey” cu privire la condițiile de muncă și

dezvoltarea unui plan de acțiune pe baza primului ciclu de consultare care a avut loc în 2024.

Ca răspuns direct la concluziile diagnozei din 2024, FAN Courier a lansat programul strategic de transformare culturală FANTastic 2035, structurat pe patru piloni: DIAGNOZĂ (finalizată în 2024), DESIGN (proiectarea noii culturi organizaționale dorite), ALINIERE (cascadarea principiilor în procesele organizaționale) și SUSTENABILITATE (asigurarea integrării pe termen lung). Măsurile concrete inițiate în 2025 includ: reproiectarea sistemelor de recunoaștere și recompensare, cu accent pe legătura directă între performanță și recunoașterea meritelor; programe de dezvoltare a competențelor de leadership pentru middle și top management; programe de reskilling și upskilling pentru adaptarea la transformarea digitală; simplificarea și digitalizarea proceselor operaționale; și acțiuni dedicate de îmbunătățire a comunicării inter-departamentale și a culturii întâlnirilor.

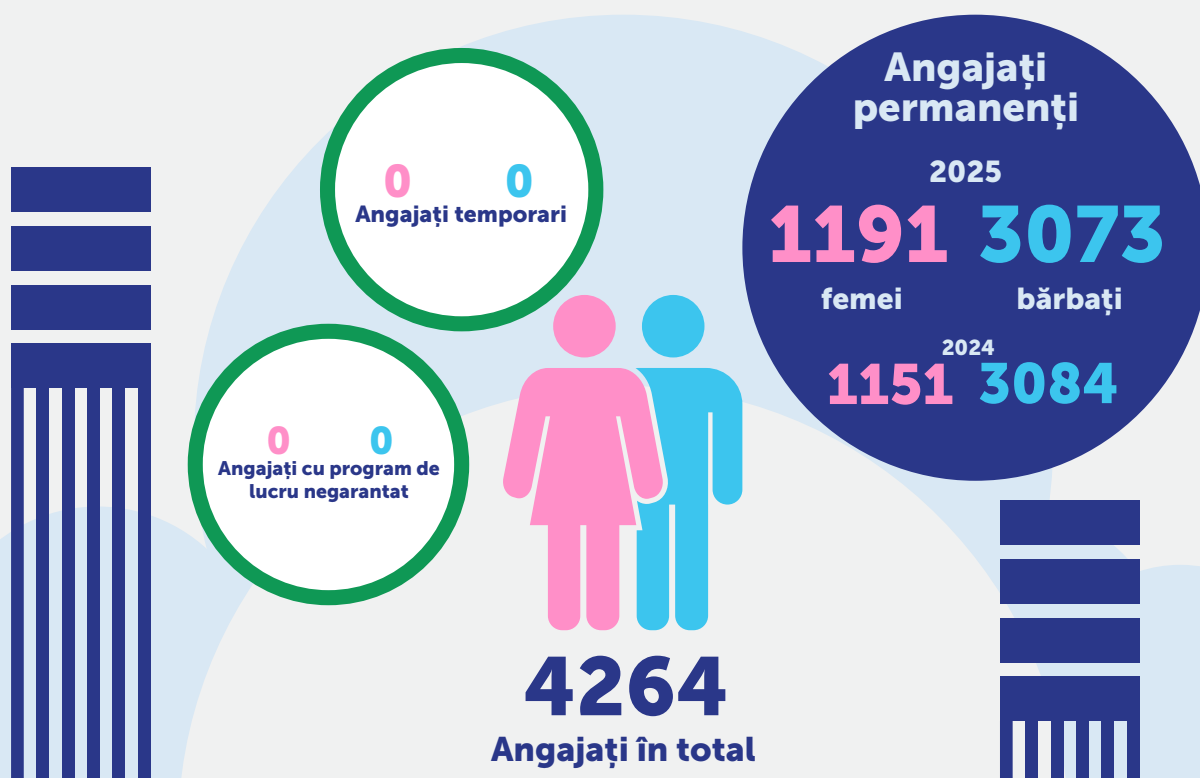
Compania revizuieste anual progresul față de aceste ținte, rezultatele fiind prezentate Comitetului Executiv pentru a asigura alocarea resurselor necesare atingerii lor.

3.3.2

S1-6: CARACTERISTICILE ANGAJAȚILOR ÎNTRERINDERII

Pe parcursul anului 2025, toți angajații FAN Courier au lucrat în România. Așadar, defalcarea în funcție de țară nu este aplicabilă. Toate datele raportate provin din sistemul intern de gestiune a resurselor umane (ERP), utilizând metodologia numărului de persoane („headcount”) la sfârșitul perioadei de raportare.

Numărul total de angajați, exprimat ca număr de persoane la 31.12.2025 cu defalcări în funcție de gen; al angajaților temporari, cu defalcări în funcție de gen și al angajaților cu program de lucru negarantat, cu defalcări în funcție de gen



2024**Informații despre angajații care au părăsit întreprinderea
și rata de rotație a acestora**Numărul total de
angajați care au părăsit
voluntar întreprinderea
în perioada de
raportare**1440**Numărul total de
angajați care au
părăsit involuntar
întreprinderea în
perioada de raportare**250**Numărul total de
angajați care au părăsit
întreprinderea în perioada
de raportare**1690**Rata fluctuației
de personal voluntară
(%)**36,12%**Rata fluctuației
de personal involuntară
(%)**6,27%**Rata de rotație
a angajaților (%)**42,39%****2025****Informații despre angajații care au părăsit întreprinderea
și rata de rotație a acestora**Numărul total de
angajați care au părăsit
voluntar întreprinderea
în perioada de
raportare**1479**Numărul total de
angajați care au
părăsit involuntar
întreprinderea în
perioada de raportare**255**Numărul total de
angajați care au părăsit
întreprinderea în perioada
de raportare**1.734**Rata fluctuației
de personal voluntară
(%)**37,11%**Rata fluctuației
de personal involuntară
(%)**6,40%**Rata de rotație
a angajaților (%)**43,51 %****Pentru ultimele 3 puncte din tabelul de mai sus, s-a calculat procentul conform
formulei:**Rata de fluctuație = C (nr. angajați care au plecat) / D (nr. mediu de angajați) * 100. *Numărul mediu de
angajați este 3.986.

Pentru prezentarea datelor s-a folosit numărul de angajați la 31 decembrie 2025.

Rata de rotație a angajaților, deși ridicată, este specifică sectorului de transport și logistică din România, fiind influențată de dinamica mare a personalului operativ și a curierilor. Analiza internă arată că majoritatea plecărilor voluntare au loc în primele șase luni de la angajare. Ca răspuns la acest indicator, FAN Courier a intensificat programele de „onboarding” și a îmbunătățit condițiile de lucru în HUB-uri pentru a stabili forța de muncă în etapele critice de început.

3.3.3 S1-7: CARACTERISTICILE LUCRĂTORILOR NESALARIAȚI DIN CADRUL FORȚEI DE MUNCĂ PROPRII A ÎNTREPRINDERII

Având în vedere faptul că numărul de nesalariați care lucrează pentru Companie în regim de leasing operațional variază mult de la lună la lună în funcție de volumul de muncă, FAN Courier a efectuat o medie a acestora. Această metodologie de calcul bazată pe media lunară a fost aleasă pentru a oferi o imagine reprezentativă și fidelă a utilizării forței de muncă externe pe parcursul întregului an, evitând distorsiunile cauzate de vârfurile de activitate sezoniere (precum perioadele de Black Friday sau sărbători).

În 2025 FAN Courier a avut o medie de 287 de lucrători nesalariați lunar care au avut ca activitate principală manipularea mărfii din depozit. Acești lucrători sunt furnizați prin parteneriate cu agenții de muncă temporară autorizate, care își asumă responsabilitatea deplină pentru plata salariilor și a contribuțiilor sociale, în timp ce FAN Courier asigură instruirea acestora pe linie de Sănătate și Securitate în Muncă (SSM).

Informații privind lucrătorii nesalariați la 31 decembrie 2025

La 31 Decembrie 2025 FAN Courier avea 0 lucrători nesalariați care desfășoară activități independente

La 31 Decembrie 2024
FAN Courier avea 287
de lucrători nesalariați

55

232

3.3.4 S1-9 INDICATORI PRIVIND DIVERSITATEA

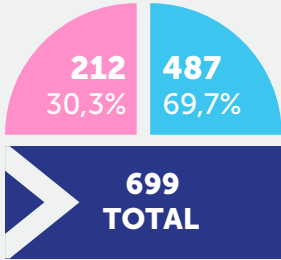
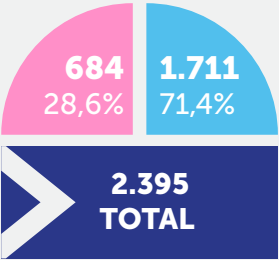
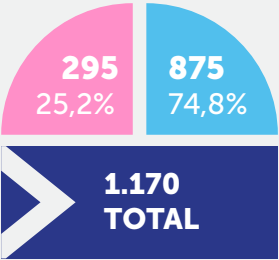
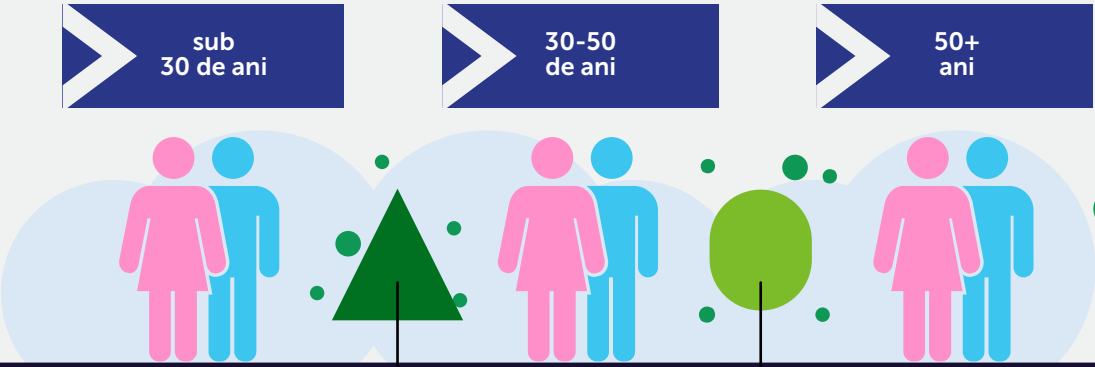
FAN Courier monitorizează diversitatea forței de muncă ca indicator al echității și incluziunii. Datele reflectă eforturile constante de a menține un echilibru de gen, în special în rolurile de decizie, și de a asigura o structură demografică stabilă care să susțină transferul de cunoștințe între generații.

Distribuția pe gen la nivel de conducere

An	Gen	2024		2025	
		Număr	Procent	Număr	Procent
Numărul de angajați la nivelul conducerii superioare, în funcție de gen	Femei	14	36%	10	40%
	Bărbați	25	64%	15	60%
	TOTAL	39	100%	25	100%

Se observă o creștere a ponderii reprezentării feminine la nivelul conducerii superioare, de la 36% la 40%, în ciuda unei restructurări a numărului total de roluri de management superior în 2025. Această evoluție confirmă eficiența politicii noastre de promovare bazată pe competență și egalitate de șanse.

Distribuția pe vârste în rândul angajaților



3.3.5 S1-10: SALARII ADECVATE

Toți angajații FAN Courier primesc un salariu ce depășește salariul minim pe economie și este aliniat cu nivelul salarial din industrie. Compania are un buget salarial în creștere și implementează modificări salariale ținând seama de performanță.

3.3.6 S1-11: PROTECȚIA SOCIALĂ

FAN Courier implementează măsuri care asigură protecția socială a angajaților săi, prin participarea la programele publice de protecție socială.

Toți angajații FAN Courier beneficiază de drepturi egale în ceea ce privește accesul la protecția socială, conform legislației din România. Nu există categorii de angajați care să fie excluse din aceste măsuri de protecție, Compania asigurând acoperire de 100% pentru toți lucrătorii proprii împotriva riscurilor legate de boală, invaliditate, maternitate, accidente de muncă sau pensionare.

În afară de ajutoarele prevăzute de lege, salariații au dreptul și la următoarele beneficii:

- + în cazul decesului salariatului, un ajutor, acordat familiei, de un salariu mediu lunar pe unitate;
- + dacă decesul a survenit din cauza unui accident de muncă, a unui accident în legătură cu munca sau a unei boli profesionale, cuantumului ajutorului acordat familiei va fi de cel puțin trei salarii de bază; diferența de două salarii se va plăti la stabilirea, în condițiile legii, a cauzei decesului;
- + o indemnizație de 1.500 RON net plătită de unitate mamei (salariată FAN Courier), pentru nașterea fiecărui copil;
- + un salariu de bază plătit de unitate la decesul soțului sau soției ori la decesul unei rude de gradul I aflate în întreținerea salariatului;
- + salariații care se pensionează la limita de vârstă sau anticipat primesc o indemnizație egală cu cel puțin două salarii de bază avute în luna pensionării.

Aceste beneficii suplimentare sunt revizuite periodic pentru a ne asigura că rămân relevante în contextul economic actual și că acoperă nevoile reale ale angajaților noștri, reprezentând un pilon important al pachetului nostru de beneficii extrasalariale.

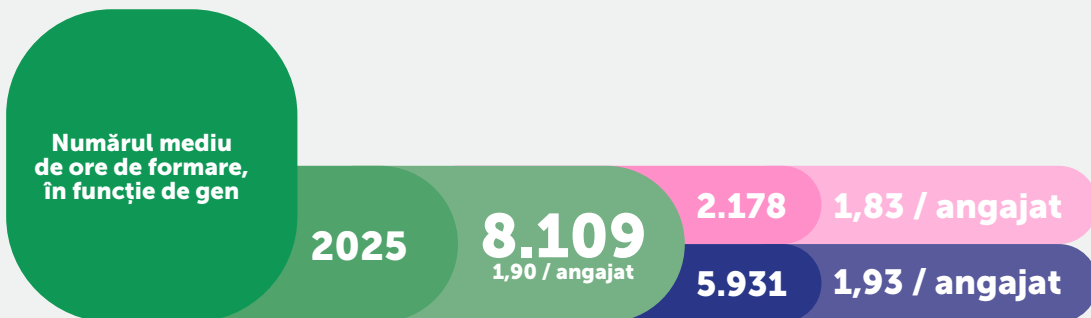


3.3.7 S1-13: INDICATORI DE FORMARE ȘI DE DEZVOLTARE A COMPETENȚELOR

Numărul de angajați pe categorii de angajați în anul de raportare

	2024	2025
Managementul superior	39	25
Managementul nivel mediu	66	57
Muncitori	4.130	4.182

FAN Courier investește constant în dezvoltarea profesională a echipei, considerând formarea continuă un factor cheie în menținerea calității serviciilor și în gestionarea riscurilor operaționale. Indicatorii de formare sunt monitorizați anual pentru a asigura alinierea competențelor angajaților cu evoluția tehnologică și cerințele pieței de logistică.



Evoluția indicatorilor în anul 2025 comparativ cu anul 2024 reflectă o recalibrare a programelor de instruire la nivelul Companiei. Creșterea numărului total de ore de formare alocate personalului masculin (de la 5.376 la 5.931 de ore) și a mediei aferente per angajat a fost determinată de o intensificare a modulelor de curs din sfera operațională, unde angajații sunt preponderent bărbați.

În ceea ce privește personalul feminin, scăderea numărului de ore reflectat în tabel (de la 3.971 la 2.178 de ore) nu reprezintă o reducere a activității de formare, ci este rezultatul unei schimbări structurale a modului de livrare. În cursul anului 2025, o parte importantă din cursurile cu participare majoritar feminină — în special cele de comunicare eficientă în afaceri (destinate departamentelor de asistență clienți / Customer Service) și cele tehnice de soft operațional (CS, Cargo, Comenzi) — au fost mutate din formatul clasic cu prezență fizică pe platforma internă de e-learning Code of Talent.

Din motive tehnice de centralizare, orele de curs desfășurate în format digital prin intermediul platformei Code of Talent nu au fost incluse în indicatorii cantitativi raportați în tabelul de mai sus pentru exercițiul financiar 2025. Compania își propune ca obiectiv pentru următorul ciclu de raportare optimizarea sistemului de monitorizare, astfel încât orele din platforma de e-learning să fie integrate complet în calculul statistic al mediei de ore de formare per angajat.

Numărul mediu de ore de formare per angajat pe categorii de angajați în 2024 și 2025						
Categorie funcție	Număr angajați	Număr total ore instruire	Număr mediu ore formare	Număr angajați	Număr total ore instruire	Număr mediu ore formare
	2024			2025		
Managementul superior	39	916	23,49	25	392	15,68
Managementul de nivel mediu	66	745	11,29	57	892	15,64
Muncitori	4.130	5.447	1,32	4.182	5.972	1,42
Total	4.235	6.994	1,65	4.264	7.256	1,70

Analiza pe categorii profesionale evidențiază o creștere a indicatorilor de formare pentru segmentele operaționale de execuție. La nivelul categoriei „Muncitori”, care reprezintă ponderea majoritară a forței de muncă, numărul total de ore de instruire a crescut în 2025 la 5.972 (față de 5.447 în anul anterior), generând o creștere a mediei per angajat la 1,42 ore. În mod similar, programele dedicate managementului de nivel mediu au fost intensificate, înregistrând o creștere a volumului total de la 745 la 892 de ore și a mediei individuale de la 11,29 la 15,64 ore de formare.

În anul 2025, FAN Courier a menținut obiectivul de a include întreaga forță de muncă în procese de evaluare. Aceste evaluări periodice permit identificarea nevoilor de instruire și oferă angajaților un cadru formal pentru feedback și planificarea ascensiunii profesionale în cadrul Companiei.

Numărul și procentul angajaților care au participat la evaluări periodice ale performanței și ale evoluției carierei

2025

4.264

1.191

28%

3.073

72%

Numărul și procentul de angajați care au participat la evaluările regulate ale performanței și dezvoltării carierei pe categorii de angajați

2024

2025

Managementul superior

39

100%

25

100%

Managementul de nivel mediu

66

100%

57

100%

Muncitori

4.130

100%

4.264

100%

3.3.8

S1-14: INDICATORI DE SĂNĂTATE ȘI SIGURANȚĂ

Informații cu privire la indicatorii de sănătate și siguranță

2024

2025

Numărul de angajați care sunt acoperiți de sistemul de management al sănătății și securității, în funcție de cerințele legale

4.235

4.264

Procentul de angajați care sunt acoperiți de sistemul de management al sănătății și securității

100%

100%

Numărul de decese în forța de muncă proprie ca urmare a accidentelor de muncă și a îmbolnăvirilor profesionale

0

1

Numărul de decese ca urmare a accidentelor de muncă și a stării de sănătate a altor lucrători (cum ar fi lucrătorii din lanțul valoric) care lucrează pe amplasamentele întreprinderii

0

0



	2024	2025
Numărul de accidente de muncă înregistrate pentru forța de muncă proprie	8	17
Numărul total de ore lucrate de forța de muncă proprie	7.562.947	7.347.266
Rata accidentelor de muncă pentru forța de muncă proprie	1,05	2,31
Numărul de cazuri de îmbolnăviri legate de muncă înregistrate în cazul angajaților	0	0
Numărul de zile pierdute din cauza accidentelor de muncă și a deceselor cauzate de accidente de muncă, a bolilor profesionale și a deceselor cauzate de boli profesionale în rândul angajaților	119	354

Indicator	FAN Courier 2024	FAN Courier 2025
Numărul de lucrători proprii acoperiți de un sistem de management al sănătății și securității care se bazează pe standarde sau linii directoare recunoscute și care a fost auditat intern și/sau auditat sau certificat de o parte externă	4.235	4.264
Procentul propriilor lucrători acoperiți de un sistem de management al sănătății și securității care se bazează pe standarde sau linii directoare recunoscute și care a fost auditat intern și/sau auditat sau certificat de o parte externă	100%	100%

Indicator

FAN Courier 2024

FAN Courier 2025

Vă rugăm să dați o declarație dacă sistemul dvs. de management al sănătății și siguranței, sau anumite părți din acesta, a fost supus unui audit intern sau unei certificări externe și a standardelor care stau la baza acestora, sau absența acestora

La nivelul FAN Courier se aplică anual Auditul Intern de Conformitate SSM/PSI, bazat pe o listă de verificare formată din 60 de întrebări pe linie de Securitate și Sănătate în Muncă și Prevenirea și Stingerea Incendiilor. Prin acest audit sunt identificați factorii de risc de accidentare și îmbolnăvire profesională, factorii de risc care pot provoca incendii la locul de muncă, se verifică modul prin care se respectă prevederile legale de către angajații societății și starea echipamentelor individuale de protecție, de muncă și de stingere a incendiilor. Sistemul de management al securității și sănătății în muncă a fost supus unui audit intern privind modul în care se respectă prevederile legale. Acest mecanism de audit intern a fost menținut pe parcursul întregului an 2025 la nivelul tuturor punctelor de lucru.

Pe parcursul anului 2025, numărul de accidente de muncă a crescut de la 8 la 17, fapt care a generat și o creștere a zilelor de concediu medical necesare pentru recuperarea angajaților (de la 119 la 354 de zile). Această absență temporară a colegilor aflați în recuperare, combinată cu optimizarea programului de lucru și a fluxurilor logistice, a dus la o scădere ușoară a numărului total de ore lucrate la nivelul Companiei.

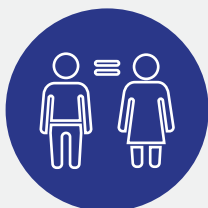
Înregistrarea unui eveniment soldat cu un deces în rândul forței de muncă proprii a declanșat aplicarea procedurilor legale de cercetare și înregistrare a accidentelor de muncă, în concordanță cu principiile standardului ISO 45001 și în colaborare cu autoritățile competente (ITM). Pentru a gestiona riscurile asociate activităților logistice și operaționale, pe parcursul anului 2025, Compania a implementat măsuri directe de remediere și prevenție, printre care se numără: îndeplinirea integrală a măsurilor dispuse de Inspectorii ITM la punctele de lucru, efectuarea unui Audit Intern de Conformitate SSM/PSI cu planuri de acțiuni corective, implementarea unui Plan de Semnalizare și signalistică avertizoare în HUB-uri, precum și intensificarea instruirilor colective și a simulărilor practice de prim ajutor și evacuare pentru personal.

Monitorizarea indicatorilor și reevaluarea riscurilor sunt asigurate prin Comitetul de Securitate și Sănătate în Muncă (CSSM), care analizează periodic aceste incidente pentru a dispune noi măsuri administrative de reducere a riscurilor, eficacitatea proceselor fiind verificată prin inspecții prin sondaj la nivelul depozitelor și punctelor de lucru.

3.3.9

S1-15: INDICATORI PRIVIND ECHILIBRUL DINTRE VIAȚA PROFESIONALĂ ȘI CEA PRIVATĂ

FAN Courier recunoaște importanța echilibrului între viața profesională și cea privată ca factor esențial pentru retenția talentelor și bunăstarea angajaților. Compania oferă acces neîngrădit la concediile din motive familiale pentru întreaga forță de muncă, în conformitate cu legislația națională, și încurajează utilizarea acestora fără nicio formă de discriminare.



FAN Courier	An	Gen	Număr	Procent
Numărul de angajați care au dreptul la concediu din motive familiale	2024	Femei	1151	100%
		Bărbați	3084	100%
		Total	4235	100%
	2025	Femei	1191	100%
		Bărbați	3073	100%
		Total	4264	100%

Toți angajații FAN Courier sunt eligibili pentru concediu din motive familiale, indiferent de funcție sau vechime, reflectând respectarea integrală a drepturilor muncii și a protecției sociale.

FAN Courier	An	Gen	Număr	Procent
Numărul de angajați eligibili care au luat concediu din motive familiale	2024	Femei	223	19%
		Bărbați	475	15%
		Total	698	16%
	2025	Femei	269	23%
		Bărbați	491	16%
		Total	760	18%

În anul 2025, se observă o creștere a numărului de angajați care au apelat la acest drept (de la 16% la 18% din totalul forței de muncă). Este remarcabilă participarea bărbaților la aceste concedii (491 de angajați în 2025), fapt care subliniază succesul campaniilor interne de promovare a egalității de gen și a implicării ambilor părinți în viața de familie.

Eficacitatea acestor măsuri este monitorizată și prin rata de revenire la locul de muncă după finalizarea concediului, FAN Courier asigurând reintegrarea angajaților în aceleași condiții salariale și de funcție, menținând astfel continuitatea carierei profesionale.

3.3.10

S1-16 – INDICATORI PRIVIND REMUNERAȚIA (DIFERENȚA DE REMUNERARE ȘI REMUNERAȚIA TOTALĂ)

FAN Courier aplică o politică de remunerare bazată pe competență, responsabilitate și performanță, respingând orice formă de discriminare pe criterii de gen. Monitorizarea anuală a indicatorilor de remunerare ne permite să identificăm și să corectăm eventualele disparități, asigurând un mediu de lucru echitabil.

Se observă o îmbunătățire a indicatorului general al diferenței de remunerare, care a scăzut la 5,10% în 2025.

Nivelul salariului brut/oră în funcție de gen

Nivelul salariului brut/oră în funcție de gen (RON)	2024	2025
Feminin	31,65	50,98
Masculin	33,46	53,72
Diferența de remunerare între femei și bărbați	5,40%	5,10%

Metodologia de calcul a fost următoarea: Salariul brut/oră = Salariul brut/ număr de ore lucrate

Diferența remunerare între genuri (%) = ((Salariu mediu B - Salariu mediu F)/ Salariu mediu B)*100



Nivelul salariului brut/oră în funcție de gen și categorii de angajați

Indicator	An	Gen	Salariul de bază	Componente complementare / variabile
Managementul superior	2024	Femei	183	73
		Bărbați	171	69
		Diferență de remunerare	-7,01%	-5,79%
Managementul de nivel mediu		Femei	74	56
		Bărbați	78	44
		Diferență de remunerare	5,12%	-27,27%
Muncitori		Femei	29	19
		Bărbați	31	18
		Diferență de remunerare	6,45%	-5,55%
Managementul superior	2025	Femei	200	83
		Bărbați	245	78
		Diferență de remunerare	18,36%	-6,41%
Managementul de nivel mediu		Femei	130	44
		Bărbați	134	47
		Diferență de remunerare	2,99%	6,38%
Muncitori		Femei	48	15
		Bărbați	51	17
		Diferență de remunerare	12,09%	0%

Diferențele identificate la nivelul salariului de bază sunt determinate de criterii precum experiența profesională, nivelul de responsabilitate, specificul posturilor ocupate. În ceea ce privește nivelul mai ridicat al componentei variabile în rândul angajaților de gen feminin, acesta a fost determinat de factori precum performanța individuală, gradul de atingere a indicatorilor specifici, structura funcțiilor ocupate și specificul activităților.

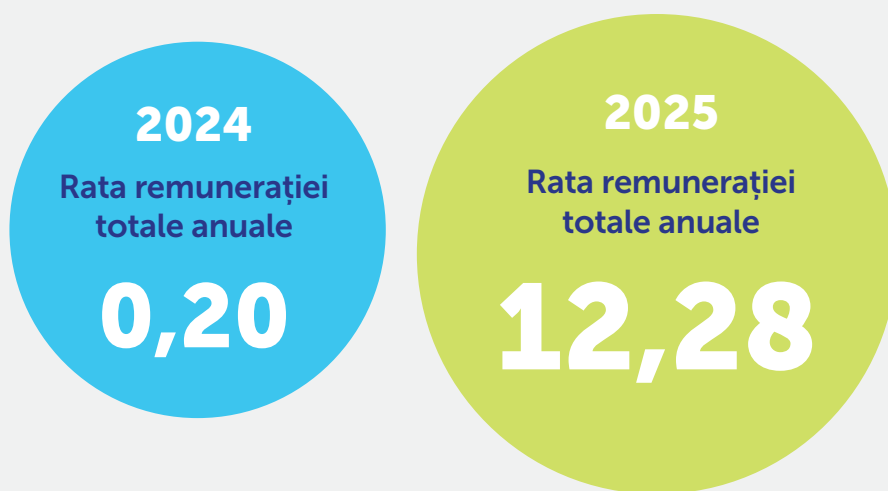
În ceea ce privește salarizarea managementului superior, diferența în favoarea bărbaților la salariul de bază este influențată de vechimea în rol și de complexitatea specifică a anumitor portofolii tehnice sau operaționale. Totuși, la nivelul componentelor variabile, femeile din managementul superior au înregistrat un nivel mai ridicat (-6,41% diferență, deci peste nivelul bărbaților), ceea ce indică o recunoaștere a performanței individuale.

Cu privire la salarizarea muncitorilor, diferența de 12,09% la salariul de bază reflectă adesea sporurile de noapte sau de condiții deosebite de muncă asociate rolurilor operaționale din depozite și transport, ocupate într-o pondere mai mare de bărbați.



Raportul dintre remunerația totală a celei mai bine plătite persoane și remunerația totală anuală pentru toți angajații (mai puțin persoana cea mai bine plătită).

Rata remunerației totale anuale pentru anul 2024 a fost 0,20, în timp ce rata pentru anul 2025 a fost 12,28.



Metodologia de calcul a fost următoarea: Remunerația medie anuală = remunerația mediană totală a tuturor angajaților (exceptând persoana cea mai bine plătită)/Nr. total de angajați

Rata Remunerației Totale Anuale = (Remunerația totală anuală a celei mai bine plătite persoane/Remunerația totală anuală a tuturor angajaților)*100

3.3.11

S1-17 – INCIDENTE, PLÂNGERI ȘI PROBLEME ȘI INCIDENTE GRAVE PRIVIND DREPTURILE OMULUI

Informații despre incidentele, plângerile și impacturile grave asupra drepturilor omului în perioada de raportare

FAN Courier	2024	2025
Numărul total de incidente de discriminare (inclusiv hărțuire)	0	0
Numărul de plângeri depuse prin intermediul canalelor prin care persoanele din propria forță de muncă își pot exprima îngrijorarea (inclusiv mecanismele de reclamație)	2	4
Cuantumul amenzilor materiale, penalităților și despăgubirilor pentru daune ca urmare a încălcării factorilor sociali și ai drepturilor omului	0	0

Trei dintre sesizări au fost depuse de angajați ai FAN Courier, iar a patra de un terț participant la trafic împotriva unui șofer al Companiei. În urma investigațiilor interne desfășurate de departamentele abilitate, trei dintre cele patru sesizări au fost admise parțial. Pentru aceste cazuri, procesul de soluționare și remediere a inclus aplicarea de măsuri disciplinare conform prevederilor legale (avertismente scrise și anularea bonusurilor de performanță), precum și implementarea de sesiuni suplimentare de instruire pentru personalul vizat în vederea respectării Codului de Conduită.

În cursul anului 2025, nu au fost înregistrate incidente confirmate privind nerespectarea drepturilor omului, nici plângeri legate de diversitate, egalitate de șanse sau discriminare. Au fost înregistrate patru sesizări depuse prin canalul disponibil în baza Politicii privind avertizorii, trei dintre acestea fiind depuse de angajați și vizând raporturi de muncă. Toate sesizările au fost soluționate de către departamentele abilitate. De asemenea, în anul 2025, nu au existat pierderi financiare ca urmare a unor proceduri judiciare referitoare la discriminarea la locul de muncă sau încălcări ale legislației.



ESRS S4 - CONSUMATORII ȘI UTILIZATORII FINALI

4.1 Strategia

4.1.1 ESRS 2 SBM-2: INTERESELE ȘI PUNCTELE DE VEDERE ALE PĂRȚILOR INTERESATE

Consumatorii și utilizatorii finali reprezintă un grup important de părți interesate pentru FAN Courier, iar drepturile, interesele și perspectivele acestora, precum și aderarea la principiile drepturilor omului în relația cu aceștia sunt integrate în politicile Companiei. Dialogul cu aceștia este menținut prin canale diverse, precum platformele digitale (SelfAWB), serviciul de suport clienți și studii periodice de satisfacție.

Modelul de afaceri și strategia Companiei în ceea ce privește acest grup de părți interesate vizează:

Creșterea securității sistemelor informatice pentru protecția datelor personale și a confidențialității (conform cerințelor de protecție a consumatorului și GDPR).

Digitalizarea interacțiunii, menită să îmbunătățească experiența și accesul la informații.

Implementarea unor procese continue de îmbunătățire a serviciilor pentru a răspunde intereselor cheie identificate, precum promptitudinea și siguranța livrărilor.

Consumatorii și utilizatorii finali au contribuit și pot să contribuie direct la modelul de afaceri și structura operațională a FAN Courier prin procesul de evaluare a satisfacției clienților, așa cum este acesta descris în capitolul S4-2. Recomandările clienților sunt analizate și, în cazul în care sunt fezabile, sunt integrate în procesele FAN Courier. Această integrare asigură alinierea strategiei pe termen lung cu așteptările utilizatorilor. Totodată, procedura de rezolvare a eventualelor reclamații și sesizări ale clienților este prezentată în capitolul S4-3.

4.1.2 ESRS 2 SBM-3: IMPACTURILE, RISCURILE ȘI OPORTUNITĂȚILE SEMNIFICATIVE ȘI INTERACȚIUNEA ACESTORA CU STRATEGIA ȘI MODELUL DE AFACERI

În cadrul procesului de analiză de dublă materialitate au fost evaluate impacturile, riscurile și oportunitățile aferente fiecărei teme și sub-teme materiale legate de consumatori și utilizatori finali, conform AR16 din ESRS1. Această evaluare a luat în calcul atât materialitatea de impact (perspectiva inside-out), cât și materialitatea financiară (perspectiva outside-in), asigurând o viziune integrată asupra rezilienței modelului de afaceri.

Impacturile actuale și potențiale legate de consumatori și utilizatori finali sunt strâns legate de strategia și modelul de afaceri, iar acțiunile Companiei sunt îndreptate spre minimizarea impacturilor negative, punerea în valoare a impacturilor pozitive și fructificarea oportunităților. Strategia FAN Courier de expansiune a rețelei de lockere și digitalizare este direct influențată de capacitatea de a gestiona aceste aspecte materiale.

Printre impacturile negative identificate se numără cele referitoare la confidențialitatea datelor și securitatea persoanei, întrucât scurgerea datelor personale ori utilizarea lor abuzivă poate conduce la posibile conflicte și pierderea încrederii clienților. Din punct de vedere financiar, aceste impacturi se pot traduce în riscuri materiale legate de sancțiuni juridice (GDPR) sau costuri de remediere a incidentelor cibernetice. Accesul clienților la date calitative și practicile responsabile în relația cu aceștia se numără, de asemenea, printre impacturile negative identificate, fiind necesar ca FAN Courier să-și informeze clienții corect și complet, în deplină transparență. Acestea reprezintă însă totodată și impacturi pozitive pentru Companie. Prin soluții precum asistentul virtual, serviciul de asistență telefonică, precum și o pagină de internet modernizată și actualizată periodic, Compania răspunde eficient nevoilor utilizatorilor. De asemenea, marketingul responsabil care asigură transparență asupra termenilor, condițiilor și prețurilor, contribuie la creșterea satisfacției și încrederii clienților.

Pe lângă aceste provocări, prin utilizarea unor practici comerciale responsabile, FAN Courier are oportunitatea de a se diferenția de concurenți, de a crește loialitatea clienților și de a primi recomandări pozitive din partea acestora. Această diferențiere strategică susține obiectivele de creștere a cotei de piață și stabilitatea veniturilor pe termen lung. Aspectele identificate ca fiind materiale, și care se referă la consumatori și utilizatori finali, sunt prezentate în cele ce urmează:

Sub-tema materială și Sub-sub-tema materială	Impacturile legate de informare pentru consumatori și/sau utilizatori finali Confidențialitatea	Impacturile legate de informare pentru consumatori și/sau utilizatori finali Accesul la informații (de calitate)	Siguranța personală a consumatorilor și/sau a utilizatorilor finali Securitatea unei persoane	Incluziunea socială a consumatorilor și/sau a utilizatorilor finali Practici de comercializare responsabile
Localizarea impactului	Aval, Activitate proprie	Aval, Activitate proprie	Aval, Activitate proprie	Aval, Activitate proprie
Tipul	MF	MF	MF	M
Proveniența impactului	S	B	B	B
Orizont de timp	A,P	A,P	A,P	A,P
Impacturi pozitive (I+)	Păstrarea în siguranță a datelor personale ale clienților, inclusiv prin mecanisme de protecție a mediilor de stocare, conduce la creșterea încrederii și loializarea acestora.	Prin menținerea unei pagini de internet accesibile, cu informații la zi și complete, publicarea de rapoarte regulate și oferirea de răspunsuri prompte pentru solicitările de informații din partea clienților, Compania crește gradul de fidelizare a acestora.	Implementarea politicii de GDPR înseamnă o siguranță ridicată a datelor personale ale clienților și creșterea încrederii acestora în Companie.	Etichetarea corectă permite o transparență totală a termenilor și condițiilor și ajută clienții să ia decizii corecte pe baza celor mai bune cunoștințe posibile.



Sub-tema materială și Sub-sub-tema materială	Impacturile legate de informare pentru consumatori și/sau utilizatori finali Confidențialitatea	Impacturile legate de informare pentru consumatori și/sau utilizatori finali Accesul la informații (de calitate)	Siguranța personală a consumatorilor și/sau a utilizatorilor finali Securitatea unei persoane	Incluziunea socială a consumatorilor și/sau a utilizatorilor finali Practici de comercializare responsabile
Orizont de timp	A,P	A,P	A,P	A,P
Impacturi negative (I-)	Utilizarea defectuoasă a datelor personale, scurgerile de date conduc la reducerea încrederii clienților, la pierderi financiare și reputaționale.	Oferirea de informații incorecte, incomplete sau înșelătoare față de consumatori poate conduce la discriminare și prejudicii financiare pentru clienți.	Scurgerea de informații personale generează posibile conflicte și reducerea încrederii clienților.	Lipsa transparenței cu privire la termenii contractuali conduce la deteriorarea încrederii clienților.
Riscuri (R)	–	–	–	–
Oportunități (O)	–	–	–	Aplicarea unor practici de comercializare responsabile în relația cu clienții, în deplină transparență, conduce la consolidarea încrederii clienților și diferențierea Companiei de concurenți.

Legenda:

Tipul impactului: F=impact financiar, M = impact material, MF – impact material și financiar

Orizont de timp: A = impact actual, P = impact potențial

Proveniența Impactului: S = impact care provine din strategie și model de afaceri, B = impact care stă la baza strategiei

4.2 Gestionarea impacturilor, a riscurilor și a oportunităților

4.2.1 S4-1: POLITICI PRIVIND CONSUMATORII ȘI UTILIZATORII FINALI

Strategia de Sustenabilitate

Unul dintre obiectivele stabilite în Strategia de Sustenabilitate este “Livram promisiunea unei legături puternice între clienții noștri și utilizatorii lor finali”, angajamentul Companiei fiind acela de a construi cu clienții relații de încredere și loialitate pe termen lung și de a îmbunătăți experiența dintre clienți și utilizatorii finali.

Codul de Conduită al FAN Courier

Codul de Conduită al Companiei definește comportamentele așteptate în relația cu clienții și promovează o cultură organizațională bazată pe respectarea legii. Codul de Conduită

include prevederi ce privesc relațiile cu clienții, pornind de la angajamentul FAN Courier de menținere a calității serviciilor prestate pentru a avea clienți mulțumiți, până la garantarea securității datelor personale sau asigurarea unor spații sigure pentru clienți. Acest document servește drept politică-cadru pentru gestionarea impacturilor asupra consumatorilor, vizând prevenirea practicilor comerciale incorecte și asigurarea unui tratament echitabil. De asemenea, prin prevederile Codului de Conduită, Compania își asumă responsabilitatea de a furniza clienților doar informații ce corespund realității, afirmându-și astfel angajamentul de a asigura transparența și calitatea informațiilor oferite acestora.

Politici subsecvente ale FAN Courier

POLITICA DE CALITATE

Pentru a asigura îmbunătățirea continuă a calității serviciilor oferite, FAN Courier a adoptat o politică de calitate. Principalul instrument pentru implementarea acestei politici este Sistemul de Management al calității, bazat pe cerințele standardului internațional SR EN ISO 9001:2015 și pe principiile managementului universal al calității. Prin această politică, Compania se angajează să monitorizeze constant nivelul de satisfacție a utilizatorilor finali și să corecteze orice neconformitate care ar putea afecta experiența acestora.

Politica de calitate este disponibilă în Manualul Calității și Mediului, comunicată și aplicată la toate nivelurile organizației. Politica este disponibilă și intern prin utilizarea canalelor de comunicare internă (e-mail, buletin informativ, platformă internă, afișaj în sedii) și este publicată pe pagina de internet a Companiei.

POLITICA DE SECURITATE A INFORMAȚIEI

Compania a definit și implementează un cadru formal de guvernare IT&C, documentat în Manualul de Politici IT&C, care reglementează securitatea informației, protecția datelor cu caracter personal și utilizarea resurselor informatice la nivelul întregii organizații. Această politică vizează direct eliminarea riscului de utilizare abuzivă a datelor consumatorilor, un impact material identificat în analiza de materialitate.

Politica de securitate a informației este tratată ca Politică generală IT&C (P2 – Securitatea Cibernetică) și este susținută de proceduri operaționale și instrucțiuni de lucru care acoperă toate componentele relevante ale sistemului informatic, respectiv:

controlul accesului la sisteme și date, pe baza principiului necesității de a cunoaște și al celui mai mic privilegiu;

managementul identităților și al drepturilor de acces, inclusiv pentru conturile privilegiate;

protecția infrastructurii IT, a rețelelor și a echipamentelor individuale de lucru;

prevenirea pierderii sau scurgerii de date, inclusiv prin utilizarea mecanismelor de tip Data Loss Prevention (DLP);

monitorizarea și auditarea activităților cu impact asupra securității informației;

gestionarea și raportarea incidentelor de securitate cibernetică;

testarea periodică a securității rețelelor și sistemelor informatice;

informarea și instruirea periodică a angajaților în domeniul securității cibernetică.

Utilizarea resurselor informatice este permisă exclusiv în interes de serviciu, prin intermediul echipamentelor și aplicațiilor puse la dispoziție de Companie și administrate de Divizia IT. Instalarea de software neautorizat sau efectuarea de modificări neaprobate asupra sistemelor și echipamentelor informatice este strict interzisă.

În cazul pierderii, furtului sau compromiterii echipamentelor informatice ori al apariției unor incidente de securitate, angajații au obligația de a raporta imediat evenimentul către Departamentul Cyber Security, incidentele fiind gestionate conform procedurilor interne de răspuns la incidente și, după caz, prin activarea planurilor de continuitate și recuperare în caz de dezastru.

Pentru administrarea securității informaționale, Compania a implementat și menține Sistemul de Management al Securității Informației conform ISO/IEC 27001, cadrul de securitate fiind aliniat și la cerințele Directivei (UE) 2022/2555 – NIS2, în ceea ce privește managementul riscurilor, răspunsul la incidente, continuitatea operațională și responsabilitatea managementului pentru securitatea informației. Această aliniere garantează existența unor procese de remediere rapidă în cazul în care securitatea datelor utilizatorilor finali este compromisă.

Politica de securitate a informației și procedurile asociate sunt comunicate intern prin platforme dedicate, buletine informative, e-mail și afișaj în sedii, iar respectarea acestora este monitorizată continuu prin controale tehnice și activități recurente de verificare.

Pe parcursul anului 2025, au fost analizate peste 100 de sesizări care prezentau riscul de a se transforma în incidente cu impact semnificativ asupra securității cibernetică. Majoritatea acestor cazuri au implicat atacuri de tip phishing sau spoofing, în care s-a folosit imaginea FAN Courier. Toate incidentele au fost gestionate în conformitate cu procedurile interne, iar investigațiile au confirmat că nu s-a produs exfiltrarea de date și nu a existat niciun efect negativ asupra continuității activităților Companiei. Eficacitatea politicii este evaluată periodic prin aceste raportări și prin audituri de securitate externe.



POLITICA ȘI PROCEDURA DE PRELUCRARE A DATELOR CU CARACTER PERSONAL

Pentru informații despre Politica și Procedura de prelucrare a datelor cu caracter personal vă rugăm să consultați Secțiunea ESRS S1 Forța de muncă proprie, 4.2.1. S1-1: *Politici legate de forța de muncă proprie.*

POLITICA DE CONFIDENȚIALITATE

Politica de confidențialitate descrie informațiile cu caracter personal pe care Compania le colectează de la utilizatorii paginilor de internet ale Companiei, și anume: informații colectate atunci când persoana navighează pe site-urile FAN Courier (precum adrese IP), respectiv nume și prenume, detalii de contact, copii ale corespondenței, atunci când o persoană accesează online serviciile FAN Courier.

Politica stabilește cu exactitate scopurile în care aceste informații pot fi utilizate, drepturile persoanelor ale căror date sunt colectate, precum și posibilitatea de a contacta un e-mail dedicat (dataprotection@fancourier.ro) atunci când o persoană are suspiciuni privind confidențialitatea datelor sale. Deși prezentată în secțiunea S1, această politică se aplică în mod egal și consumatorilor, asigurând respectarea dreptului la viață privată.

Politica de confidențialitate este disponibilă intern prin utilizarea canalelor de comunicare internă (e-mail, buletin informativ, platformă internă, afișaj în sedii) și este publicată pe pagina de internet a Companiei.

POLITICA PRIVIND AVERTIZORII DE INTEGRITATE

Pentru informații despre Politica privind avertizorii de integritate, vă rugăm să consultați Secțiunea ESRS G1 Conduita profesională, 6.2.2. G1-1: *Politici privind Conduita profesională și cultura corporativă.*

Codul de Conduită al FAN Courier și politicile subsecvente sunt aprobate de Comitetul Executiv.

Divizia de Calitate reprezintă cel mai înalt nivel din Companie care este responsabil pentru implementarea politicilor legate de satisfacția și protecția consumatorilor, în timp ce Divizia IT/Cyber Security coordonează politicile de securitate a datelor.

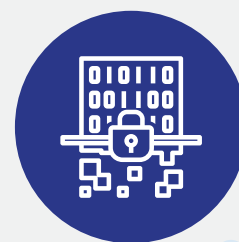
Politicile FAN Courier sunt adoptate cu respectarea angajamentelor Companiei în domeniul drepturilor omului, și anume:

Principiile directoare ale ONU privind afacerile și drepturile omului;

Declarația OIM privind principiile și drepturile fundamentale la locul de muncă;

Orientările OCDE pentru întreprinderile multinaționale;

Utilizarea unor mecanisme de monitorizare și conformitate.



4.2.2

S4-2: PROCESE DE COLABORARE CU CONSUMATORII ȘI UTILIZATORII FINALI CU PRIVIRE LA IMPACTURI

FAN Courier oferă mai multe canale de comunicare pentru clienți concepute pentru a facilita identificarea și gestionarea oricărui impact negativ asupra acestora.



Website: Informații detaliate despre servicii, tarife și opțiuni de livrare sunt disponibile pe site-ul www.fancourier.ro. De asemenea, toate informațiile relevante despre canalele de comunicare sunt disponibile pe site-ul FAN Courier, inclusiv numerele de telefon, adresele de e-mail și formularele de contact, prin care clienții pot trimite întrebări, sesizări, sugestii sau reclamații.



Aplicația mobilă: Disponibilă pe App Store și Google Play, aplicația permite urmărirea în timp real a coletelor, generarea AWB-urilor, estimarea costului de transport, identificarea celei mai apropiate locații FAN Courier, plasarea comenzilor și gestionarea contului personal.



Departamentul de reclamații și informații - Customer Service

Pentru orice reclamații sau informații suplimentare, clienții pot contacta departamentul de customer service FAN Courier prin următoarele canale:



Telefon: +4021.9336 (număr cu tarif normal, apelabil din orice rețea) sau *9336 (apel normal, fără suprataxă),
Customer Service



Email: customer@fancourier.ro;



Recepție clienți: +40728.241.759 pentru predare-preluare expediții.



Chat online:

Asistentul virtual ȘteFAN este disponibil pe site-ul FAN Courier pentru a răspunde la întrebări.



Centre de suport fizice:

Sediul central: Șos. de Centură nr. 32, Ștefăneștii de Jos, Ilfov, 077175

Recepție clienți (predare-preluare expediții): +40728 241 759

Sediile FAN Courier.



SelfAWB

Platforma SelfAWB:

Prin intermediul platformei clienții pot genera AWB-uri, înregistra comenzi, pot urmări statusul coletelor, pot înregistra anumite tipuri de sesizări și cereri de modificări, pot extrage rapoarte.



Rețele sociale:

FAN Courier este activ pe platforme precum Facebook, Instagram și Tik Tok, unde clienții pot găsi rapid informații și pot interacționa direct cu reprezentanții Companiei. Aceste canale sunt disponibile pentru a asigura o comunicare eficientă și pentru a rezolva rapid problemele clienților.



Campanii de informare:

FAN Courier desfășoară campanii de informare pentru a se asigura că toți clienții sunt conștienți de toate canalele disponibile pentru a-și exprima preocupările sau nevoile. Aceste campanii includ e-mailuri, notificări pe site și postări pe rețelele sociale.

Pentru a asigura eficacitatea acestor canale de comunicare, FAN Courier analizează elemente esențiale pentru respectarea drepturilor consumatorilor la informare și remediere, precum accesibilitatea și timpul rapid de răspuns și implementează rapid măsuri de remediere atunci când se constată deficiențe în procesul de comunicare.

Perspectivile consumatorilor și ale utilizatorilor finali influențează deciziile și activitățile FAN Courier în mai multe moduri, iar frecvența colaborării FAN Courier cu clienții variază în funcție de canalul de comunicare și tipul de interacțiune. Astfel:



Departamentul de Customer Service: Acest departament este în prima linie în ceea ce privește interacțiunea cu clienții. Feedback-ul primit de la consumatori este analizat și utilizat pentru a îmbunătăți procesele și serviciile oferite. De exemplu, dacă există plângeri frecvente legate de timpii de livrare, se pot lua măsuri pentru optimizarea rutelor de livrare. Informațiile agregate de acest departament sunt raportate lunar către management pentru a ajusta prioritățile operaționale.

Interacțiunile sunt zilnice, deoarece acest departament gestionează constant solicitările și feedback-ul clienților.

Canale de Social Media: FAN Courier utilizează platformele de social media pentru a monitoriza și răspunde feedback-ului clienților în timp real. Comentariile și mesajele primite pe aceste canale oferă o perspectivă directă asupra experienței utilizatorilor și permit Companiei să reacționeze rapid la problemele apărute. Monitorizarea și răspunsurile pe platformele de social media sunt continue, asigurând o comunicare în timp real.



Reprezentanți de Vânzări: Aceștia joacă un rol crucial în colectarea feedback-ului de la clienții corporativi. Informațiile obținute sunt transmise către echipele relevante pentru a ajusta ofertele de servicii și pentru a personaliza soluțiile în funcție de nevoile specifice ale clienților. Consultările cu clienții corporativi au loc periodic, în funcție de nevoile și proiectele specifice ale acestora.

Departamentul Operațional - Curieri: Curierii sunt în contact direct cu utilizatorii finali și pot oferi feedback valoros despre experiențele acestora. Informațiile colectate de la curieri sunt folosite pentru a îmbunătăți procesele operaționale și pentru a asigura o livrare eficientă și de calitate. Feedback-ul de la curieri este colectat zilnic, având în vedere contactul direct și frecvent cu utilizatorii finali.



NPS (Net Promoter Score): FAN Courier utilizează NPS pentru a măsura loialitatea clienților și pentru a identifica zonele care necesită îmbunătățiri. Un scor NPS ridicat indică o satisfacție generală a clienților, în timp ce un scor scăzut semnalează necesitatea unor acțiuni corective. Măsurarea loialității clienților prin NPS se face de obicei trimestrial sau semestrial. Pe parcursul anului de raportare scorul NPS a fost 71% grad de satisfacție – persoane fizice. Acest indicator este utilizat ca indicator cheie pentru evaluarea performanței calitative a serviciilor la nivel național.

Studiu de Măsurare a Satisfacției Clienților Anual: Acest studiu oferă o imagine de ansamblu asupra nivelului de satisfacție al clienților și identifică tendințele și problemele recurente. Rezultatele studiului din 2024 au fost luate în considerare de Companie și integrate în Strategia de Sustenabilitate sub obiectivul strategic *“Livram promisiunea unei legături între clienții noștri și utilizatorii lor finali”*.



De asemenea, în urma studiului din 2024, în anul 2025 au fost prioritizate acțiuni ce vizează optimizarea rutelor, extinderea capacității de sortare, precum și extinderea rețelei de lockere. Tot în urma realizării studiului, FAN Courier a înființat o echipă dedicată de livrare la FANbox în cadrul unui proiect pilot, astfel încât coletele să fie aduse la FANbox în intervale orare mai convenabile pentru clienții destinatari. Acest proiect pilot urmează să fie dezvoltat și implementat pe parcursul anului 2026.

Studiul realizat în anul 2025 reprezintă un nou punct de plecare privind maniera în care FAN Courier intenționează să măsoare gradul de satisfacție a clienților. Astfel, față de anii trecuți: structura chestionarului a fost simplificată pentru a fi mai ușor de răspuns pentru clienți; attributele măsurate au fost regândite, fiind menținute cele relevante pentru clienți; importanța fiecărui atribut nu a mai fost măsurată prin întrebări directe, ci printr-o analiză între gradul de satisfacție generală și fiecare atribut.

Pentru anul de raportare, Studiul de Măsurare a Satisfacției Clienților a avut o medie de 8.0 (unde 10 este cel mai bun scor). Astfel, 44% dintre clienții FAN Courier au acordat note între 9 și 10, 43% note între 7 și 8, iar 12% note între 0 și 6.

Acest studiu este realizat o dată pe an pentru a evalua satisfacția generală a clienților și a identifica tendințele pe termen lung.

Responsabilitățile pentru facilitarea relației cu clienții sunt împărțite între Directorul Diviziei Comerciale și Directorul Diviziei Operaționale, iar personalul FAN Courier beneficiază de instruire specializată relevantă pentru relația cu clienții disponibilă atât în format online, cât și fizic. Cursurile disponibile pe platforma internă acoperă următoarele teme: comunicare - “Comunicăm FAN-tastic”; orientare - “Un nou început la FAN Courier”; Conformitate - “Conformitate la FAN Courier”; securitate cibernetică - “CyberSecurity”. Cursurile disponibile în format fizic sunt: “Inteligența Artificială pentru afaceri și securitatea cibernetică” și TOJ Front Office (Training on the Job), care presupune faptul că o echipă desemnată în cadrul Companiei acordă servicii de instruire angajaților noi cu privire la munca front office – servicii cu clienții. În cadrul cursului de onboarding pentru angajații noi este de asemenea disponibilă și o secțiune dedicată pentru siguranța datelor.

FAN Courier utilizează astfel o combinație de participare, consultare și informare în colaborarea cu clienții săi:

Informare: Clienții sunt informați prin canalele de social media și alte comunicări oficiale despre modificările și îmbunătățirile aduse serviciilor. Acest lucru asigură transparență și menține clienții la curent cu evoluțiile Companiei;

Participare: Clienții sunt implicați activ prin feedback-ul oferit direct către departamentul de Customer Service și curieri. Această participare activă ajută la identificarea problemelor și la dezvoltarea soluțiilor adecvate;

Consultare: Reprezentanții de vânzări consultă clienții corporativi pentru a înțelege nevoile și așteptările acestora, ajustând ofertele de servicii în consecință. De asemenea, studiile anuale de satisfacție a clienților și NPS sunt metode prin care FAN Courier consultă clienții pentru a evalua eficacitatea serviciilor și a identifica zonele de îmbunătățire, care pentru anul de raportare au inclus aspecte legate de tarife, respectarea termenelor de livrare, asigurarea livrărilor fără deteriorări, comunicarea promptă în cazul sesizărilor din partea clienților. Rezultatele consultărilor cu clienții sunt prezentate anual Comitetului Executiv pentru a valida direcția strategică.

În ceea ce privește clienții vulnerabili, FAN Courier intenționează să dezvolte un plan de accesibilitate până în 2030, pentru a adapta locațiile și pagina de internet la nevoile acestora, asigurând o interacțiune mai facilă și transparentă.



4.2.3

S4-3: PROCESE DE REMEDIERE A IMPACTURILOR NEGATIVE ȘI CANALE PRIN CARE CONSUMATORII ȘI UTILIZATORII FINALI ÎȘI POT EXPRIMA PREOCUPĂRILE

Procesele de remediere a impacturilor negative includ următoarele etape principale asigurând faptul că orice atingere adusă drepturilor consumatorilor este corectată prompt:

Identificarea:

Monitorizarea operațiunilor și a lanțului de aprovizionare;

Păstrarea confidențialității avertizorilor.

Evaluarea și Raportarea:

Raportarea imediată către departamentele abilitate;

Analizarea problemelor raportate pentru a determina dacă impactul este unul izolat sau sistemic.

Remedierea Internă:

Elaborarea unui plan de acțiuni corective, care include analiza reclamațiilor pentru identificarea tiparelor și a cauzelor, monitorizarea NPS pentru serviciile FAN prin intermediul unei companii specializate și monitorizarea permanentă a performanței livrărilor de către OPS (inclusiv prin proiectele de închidere de zi și închidere de lună). De asemenea, procesul vizează standardizarea și controlul ambalării pentru reducerea deteriorărilor (prin ghidul de ambalare afișat pe site și secțiunea dedicată din contracte), verificări la preluare cu refuzul expedierilor necorespunzătoare, monitorizarea timpului de răspuns pentru reclamații, definirea cerințelor pentru robotul ASR (voce, chat și mailbot) destinat procesării rapide a solicitărilor simple, și verificarea calității răspunsurilor prin sondaj;

Sesizarea autorităților competente și oferirea de resurse/despăgubiri pentru victime. Mecanismul de despăgubire presupune soluționarea prealabilă a unei reclamații introduse în termen de 6 luni de la data depunerii trimiterii poștale în cazul pierderii, furtului, distrugerii sau prestării necorespunzătoare a serviciului. Reclamația este analizată individual în baza documentelor justificative prezentate, fiind înregistrată în Registrul Electronic de Reclamații și soluționată în termen de maximum 3 luni. Dacă este întemeiată, despăgubirea (calculată în funcție de valoarea declarată, valoarea rambursului sau de 5 ori tariful serviciului pentru trimiterile simple) se acordă în cel mult 30 de zile de la finalizarea analizei.

Remedierea în Lanțul de Aprovizionare:

Autoevaluări ale furnizorilor;

Stabilirea de măsuri corective pentru furnizori;

Monitorizarea implementării planurilor de acțiuni corective.

Canale de Raportare

Email: avertizor@fancourier.ro

Formularul pus la dispoziție pe website-ul FAN Courier

Poștă: FAN Courier SRL, Șos. de Centură, nr. 32, Ștefăneștii de Jos, Ilfov, 077175

Pe parcursul anului de raportare 2025, nu a fost înregistrată nicio sesizare formulată de clienți prin intermediul canalului avertizorului de integritate. Acest fapt indică o absență a încălcărilor grave de etică sau a drepturilor fundamentale raportate prin acest canal specific.

Canalele de comunicare ale FAN Courier sunt accesibile tuturor părților interesate. Instruirea permanentă a personalului de suport, prin intermediul trainerilor interni, vizează reducerea barierelor de comunicare și asigurarea unui proces de remediere empatic și eficient.

Compania se asigură că toate canalele de comunicare sunt gestionate în mod echitabil și transparent. Reprezentanții serviciului de asistență pentru clienți sunt instruiți să trateze fiecare plângere cu seriozitate și respect, asigurând astfel responsabilitatea corespunzătoare. FAN Courier investește în dezvoltarea oamenilor. Astfel, instruirea este permanentă prin intermediul trainerilor interni și a liderilor de echipă care verifică periodic activitatea și identifică nevoile de training.

FAN Courier respectă reglementările privind protecția datelor personale conform Regulamentului General privind Protecția Datelor (GDPR). Compania colectează și procesează datele personale ale clienților doar în scopurile specificate și asigură securitatea acestora. Datele personale sunt gestionate în mod sigur și sunt utilizate doar pentru scopurile pentru care au fost colectate, cum ar fi furnizarea serviciilor poștale și de curierat rapid, activități comerciale și de marketing, și servicii post-vânzare. Pe parcursul anului de raportare, nu au avut loc incidente legate de datele clienților care să necesite raportarea către ANSPDCP.



FAN Courier evaluează conștientizarea și încrederea consumatorilor și utilizatorilor finali în structurile și procesele sale prin mai multe metode:

Studiu de Măsurare a Satisfacției Clienților Anual

Compania derulează anual acest studiu pentru a monitoriza percepția clienților și a identifica ariile de îmbunătățire. Pe parcursul anului de raportare 2025, Studiul de satisfacție a clienților a relevat o medie generală a satisfacției de 8.0 (pe o scară de la 1 la 10 (unde 10 este cel mai bun scor), indicator ce reconfirmă menținerea unui nivel ridicat de apreciere a calității serviciilor. Această evaluare este susținută și de rezultatele Studiului de evaluare a brandurilor de curierat rapid, unde scorul satisfacției a atins valoarea de 4.2 (pe o scară de la 1 la 5), plasând FAN Courier în categoria Companiilor cu un indice de satisfacție ridicată în rândul utilizatorilor.



Studiu de evaluare branduri de curierat rapid

Conform acestui studiu realizat în octombrie 2025 pe un număr de 753 respondenți, FAN Courier rămâne cel mai cunoscut furnizor de servicii de curierat rapid în România, ocupând prima poziție în ceea ce privește notorietatea de brand și păstrând același nivel de notorietate spontană "top of mind" (prima mențiune) ca în 2024 (65%). FAN Courier depășește astfel cu mult următorii clasai – Cargus și Sameday, care ocupă pozițiile următoare ca notorietate spontană (13%, respectiv 11% top of mind, și 71%, respectiv 68% spontan toate mențiunile). FAN Courier este și furnizorul preferat, mult peste restul concurenților și în creștere față de ultimii 2 ani (59% în 2025 vs. 55% în 2024 și 50% în 2023).

Cea mai importantă sursă de informare despre FAN Courier devine word of mouth – informațiile aflate de la prieteni sau cunoscuți (44%), urmată de social media (39%, în creștere în ultimii ani) și site-urile firmelor de curierat (37%, în scădere).



Net Promoter Score (NPS)

Formularul NPS destinat persoanelor fizice este alcătuit din două întrebări principale, după cum urmează:

- Cât de probabil este să recomanzi serviciile FAN Courier unui prieten sau unei persoane apropiate?
- Cum evaluați livrarea dumneavoastră?

Descrierea experienței. În final, clienții sunt încurajați să își exprime opinia într-un câmp deschis, unde pot detalia experiența avută.

Feedback-urile colectate sunt analizate de echipa de Customer Service, care, zilnic, parcurge o parte dintre răspunsuri. Clienții care transmit mesaje negative sunt contactați pentru a primi suport și pentru a îmbunătăți experiențele viitoare asigurând astfel o buclă de remediere activă (closed-loop feedback).



Feedback de pe aplicația mobilă

Aplicația mobilă pentru persoane fizice include un formular de feedback dedicat, prin care utilizatorii pot evalua rapid și intuitiv experiența de utilizare. Aceștia pot oferi rating pentru aspecte precum ușurința în utilizare, viteza de încărcare a meniurilor și paginilor, gradul de satisfacție față de funcționalități și impresia generală asupra aplicației. De asemenea, utilizatorii pot regăsi un câmp separat unde sunt încurajați să trimită sugestii de îmbunătățire pentru aplicație.



Feedback prin SMS

Pentru clienții care nu utilizează aplicația, există SMS-ul ca alternativă. La momentul livrării, aceștia primesc un mesaj care conține un link, valabil pe o perioadă limitată de timp, către un formular online, unde pot acorda feedback experienței de livrare în ansamblu, interacțiunii cu curierul, precum și aspectelor pozitive sau negative remarcate pe parcursul procesului. Intervalul limitat de valabilitate al link-ului asigură relevanța feedback-ului colectat, întrucât impresiile clienților sunt consemnate cât mai aproape de momentul livrării, când experiența este încă proaspătă.

Aceste feedback-uri ajung la echipa operațională pentru analiză și planificare în vederea îmbunătățirii calității serviciilor de livrare.



Platforma Omniconvert

Pentru gestionarea feedback-ului, Compania utilizează o platformă care centralizează răspunsurile clienților provenite din canalele de e-mail și SMS. În viitor se va dezvolta de asemenea și captarea feedback-ului din aplicația mobilă.



Sistemul de evaluare a curierilor prin link SMS: Acest canal este destinat evaluării specifice a interacțiunii cu personalul de livrare (serviciul de livrare last-mile). Datele colectate sunt captate și analizate de divizia Operațională pentru monitorizarea performanței echipei din teren. Pe parcursul anului 2025 prin acest sistem au fost primite 23.288 de evaluări, dintre care 20.100 (reprezentând un procent de 86,3%) au acordat scorul maxim – 5 stele, reflectând un nivel ridicat de satisfacție cu privire la interacțiunea cu personalul de livrare.

Monitorizarea performanței:

FAN Courier monitorizează performanța canalelor de comunicare cu clienții, utilizând indicatori de performanță cheie, precum timpul mediu de răspuns și rata de soluționare a reclamațiilor, pentru a asigura un nivel ridicat de satisfacție și promptitudine în relația cu aceștia.



SITUAȚIE SOLUȚIONARE RECLAMAȚII (2025)

100%

Toate
reclamațiile
înregistrate
au fost
soluționate.

85,61%

85,61% dintre
reclamații au
primit răspuns
în termen
de maximum
72 de ore.

3,39%

3,39% dintre
reclamațiile primite
au fost considerate
justificate și au fost
soluționate prin
acordarea de
despăgubiri.



4.2.4

S4-4: ADOPTAREA DE MĂSURI CU PRIVIRE LA IMPACTURILE SEMNIFICATIVE ASUPRA CONSUMATORILOR ȘI UTILIZATORILOR FINALI ȘI ABORDĂRI PENTRU GESTIONAREA RISCURILOR SEMNIFICATIVE ȘI URMĂRIREA OPORTUNITĂȚILOR SEMNIFICATIVE LEGATE DE CONSUMATORI ȘI UTILIZATORI FINALI, PRECUM ȘI EFICACITATEA ACESTOR MĂSURI

FAN Courier implementează măsuri pentru a aborda impacturile negative și pozitive asupra consumatorilor și utilizatorilor finali, dar și riscurile și oportunitățile asociate acestora. Măsurile sunt ierarhizate astfel încât să prioritizeze prevenirea incidentelor de securitate și asigurarea unei comunicări transparente.

Două dintre temele materiale relevante privesc securitatea datelor personale ale consumatorilor și utilizatorilor finali (Confidențialitatea, respectiv Securitatea unei persoane). Celelalte două teme materiale relevante pentru Companie privesc accesul clienților la date corecte și complete din partea Companiei și la practici de comercializare responsabile în relație cu aceștia.

Măsurile adoptate de Companie pentru a menține un istoric fără incidente legat de confidențialitatea datelor și pentru a asigura o relație comercială lipsită de incidente cu clienții includ:

Monitorizarea conformității prin Compartimentul Protecția Datelor cu Caracter Personal (GDPR), care evaluează și consiliază structurile organizatorice pentru respectarea cerințelor legale;

Utilizarea standardelor internaționale, precum ISO/IEC 27001, pentru managementul securității informației. Implementarea acestor standarde funcționează ca un mecanism de atenuare a riscurilor financiare identificate în SBM-3;

Infrastructură tehnică avansată: FAN Courier utilizează un ecosistem de soluții de tip SaaS (Software as a Service) și PaaS (Platform as a Service) care acoperă:

- Securitatea punctelor terminale și prevenirea scurgerilor de date (DLP);
- Sisteme de Disaster Recovery și back-up securizat în cloud;
- Programe de instruire continuă (Security Awareness) pentru angajați.

Eficacitatea acestor măsuri tehnice este susținută în 2025 prin absența oricărei breșe de securitate confirmate și prin rezultatele pozitive ale testelor de penetrare efectuate periodic.

Introducerea unor mecanisme periodice de colectare a feedback-ului, pentru a evalua punctele forte și aspectele care necesită îmbunătățire:

- NPS,
- Studiul de satisfacție a clienților;

Actualizarea politicilor și procedurilor interne pentru a preveni incidente în relația cu clienții și pentru a răspunde rapid în cazul apariției unor probleme;

Înființarea unei echipe dedicate de livrare la FANbox, în cadrul unui proiect pilot, astfel încât coletele să fie aduse la FANbox în intervale orare mai accesibile pentru clienții destinatari. Proiectul va fi dezvoltat pe parcursul anului 2026.

Aceste acțiuni vizează transformarea riscului reputațional într-o oportunitate de fidelizare, asigurând o comunicare corectă asupra termenilor și condițiilor serviciilor de curierat.

Costurile suportate de Companie pentru implementarea acestor măsuri în vederea asigurării confidențialității datelor sunt de 221.930 Euro.



4.3 Indicatori și ținte

4.3.1 S4-5: ȚINTE LEGATE DE GESTIONAREA IMPACTURILOR NEGATIVE SEMNIFICATIVE, DE PROMOVAREA IMPACTURILOR POZITIVE ȘI DE GESTIONAREA RISCURILOR ȘI A OPORTUNITĂȚILOR SEMNIFICATIVE

FAN Courier a definit un set de ținte strategice menite să asigure managementul eficient al impacturilor asupra consumatorilor, ținte care sunt monitorizate anual pentru a asigura alinierea cu Strategia de Sustenabilitate a Companiei. Pentru anul de raportare 2025, obiectivele și stadiul acestora sunt:



Implementarea de instrumente și metode pentru a măsura și a crește rata de satisfacție a clienților cu privire la serviciile de livrare oferite până la finalul anului 2025. În acest sens, în 2025 s-a implementat un Studiu de măsurare a satisfacției clienților (scor 8.0 din 10) și s-a reușit obținerea unui scor NPS (Net Promoter Score) de 71%, atingând astfel pragul de performanță stabilit. Acest nivel ridicat de recomandare este susținut de indicatorii de piață din cursul anului, care plasează notorietatea asistată a brandului la 99% și preferința de utilizare la 59%;

Dezvoltarea unui plan de acțiune pentru îmbunătățirea calității serviciilor de asistență clienți prin reducerea reclamațiilor și optimizarea timpului de răspuns până la finalul anului 2025. Eficacitatea acestei ținte este reflectată în atingerea indicatorului de 85,61% răspunsuri oferite în mai puțin de 72 de ore;

Implicarea în dezvoltarea ecosistemului de start-up-uri românești de sustenabilitate prin sprijinirea a cel puțin unei inițiative în fiecare an. Acest obiectiv se află în etapa de identificare și evaluare a potențialilor parteneri, nefiind înregistrate proiecte finalizate pe parcursul anului 2025;

Suplimentar, pentru a asigura gestionarea riscurilor de confidențialitate, în anul 2025, Compania și-a menținut obiectivul de „Zero incidente de securitate a datelor cu impact major”, pe baza monitorizării continue a evenimentelor de securitate și a controalelor tehnice și organizatorice implementate în cadrul Sistemului de Management al Securității Informației, certificat ISO 27001. Pe parcursul anului de raportare nu au fost identificate incidente asupra confidențialității, integrității sau disponibilității datelor, care să genereze obligații de notificare externă.

ESRS G1 CONDUITA PROFESIONALĂ

5.1 Guvernanța

5.1.1 ESRS 2 GOV-1 ROLUL ORGANELOR DE ADMINISTRAȚIE, DE CONDUCERE ȘI DE SUPRAVEGHERE

Adunarea Generală a Asociaților FAN Courier este organul de conducere care supraveghează direcțiile strategice ale Companiei și deține responsabilitatea finală pentru aprobarea și supravegherea impacturilor, riscurilor și oportunităților materiale identificate în procesul de raportare. În ceea ce privește managementul conformității și normele de Conduită profesională, responsabilitatea pentru aprobarea politicilor specifice este asumată la nivelul Directorului Executiv (CEO) și al Comitetului Executiv. Acest organism stabilește principiile generale și regulile de Conduită ale Companiei prin adoptarea Codului de Conduită, a strategiei anticorupție și anti-mită, precum și a politicilor subsecvente. Promovarea valorilor etice prin intermediul Codului de Conduită joacă un rol important în protejarea reputației Companiei și menținerea unui mediu etic, profesionist și responsabil.

Comitetul Executiv este responsabil pentru implementarea prevederilor Codului de Conduită și a celorlalte politici ale Companiei, iar Comitetul Consultativ are rolul de a face recomandări către Comitetul Executiv cu privire la revizuirea sau modificarea regulamentelor, politicilor și procedurilor Companiei. Responsabilitatea operațională pentru monitorizarea eficacității canalelor de raportare a neregulilor (whistleblowing), gestionarea riscurilor de conformitate și investigarea oricăror potențiale încălcări ale conduitei în afaceri este delegată Ofițerului de Conformitate. Acesta asigură gestionarea independentă și confidențială a tuturor sesizărilor primite, urmând ca rezultatele activității de monitorizare și eventualele măsuri de remediere să fie raportate periodic către Comitetul Executiv.

În cadrul FAN Courier, pentru gestionarea aspectelor legate de Conduita profesională a fost desemnat un Ofițer de Conformitate care colaborează cu Divizia de Resurse Umane, Departamentul Juridic, Departamentul de Risk Management pentru



asigurarea conformității și integrității organizaționale. **Ofițerul de Conformitate** are responsabilitatea de a supraveghea implementarea și respectarea Codului de Conduită al Companiei, asigurând că toate activitățile și procesele Companiei sunt aliniate cu standardele etice și de conformitate stabilite. Acesta raportează către Comitetul Executiv ori de câte ori situația o impune, stadiul implementării programului de conformitate și orice incidente semnalate prin intermediul mecanismelor de alertă etică.

Funcția de Audit (externalizată) împreună cu o echipă de audit intern formată din Manager Risk, Manager Calitate și Manager Securitate supraveghează îndeplinirea tuturor acestor elemente esențiale pentru o bună conduită profesională a organizației evaluând periodic riscurile de fraudă și corupție în procesele critice.

Experiența membrilor Comitetului Executiv și Comitetului Consultativ în zona de guvernare este descrisă în secțiunea ESRS 2 din Declarația de Sustenabilitate. În ceea ce privește dezvoltarea competențelor și asigurarea unui nivel ridicat de conștientizare asupra riscurilor etice, pe parcursul anului de raportare 2025, trei dintre directorii executivi ai Companiei au finalizat programul de formare dedicat prevederilor Codului de Conduită al FAN Courier. Acest program de formare este conceput pentru a se asigura că liderii organizației pot identifica și gestiona riscurile de guvernare, inclusiv conflictele de interese și etica în relațiile cu partenerii de afaceri.

5.2 Gestionarea impacturilor, a riscurilor și a oportunităților

5.2.1 ESRS 2 IRO-1: DESCRIEREA PROCESELOR DE IDENTIFICARE ȘI DE EVALUARE A IMPACTURILOR, A RISCURILOR ȘI A OPORTUNITĂȚILOR SEMNIFICATIVE

Pentru perioada de raportare, FAN Courier a utilizat analiza de dublă materialitate pentru a identifica, evalua și gestiona impacturile, riscurile și oportunitățile semnificative asociate conduitei profesionale.

În urma procesului de dublă materialitate derulat de Companie, temele materiale care au rezultat în zona de guvernare acoperă cultura corporativă și problemele de corupție și mită, îndeosebi cu privire la prevenirea și depistarea acestora și a mecanismului privind avertizorii de integritate.

Au fost astfel identificate impacturi pozitive actuale și potențiale cu privire la crearea unei culturi corporative solide prin adoptarea documentelor de strategie corporativă precum Codul de Conduită, în timp ce adoptarea și implementarea unei Politici privind avertizorii și a unor documente corporative ce sprijină prevenirea corupției și mitei creează un cadru de guvernare corporativă responsabilă și durabilă, relații corecte cu clienții și furnizorii.

Au fost identificate impacturi negative la nivelul culturii corporative și protecției avertizorilor, considerându-se că nerespectarea Codului de Conduită și a politicilor Companiei poate afecta relația acesteia cu partenerii săi, dar chiar și interesul public. La nivelul culturii corporative a fost identificată și o oportunitate, deoarece, prin dezvoltarea unei culturi corporative solide, se asigură o rată de retenție bună pentru angajați și relații de lungă durată cu clienții.

În materie de guvernanta, lista finală a temelor materiale conform CSRD se prezintă astfel:

Teme materiale	Cultura corporativă	Protecția avertizorilor	Corupția și mita Prevenirea și depistarea, inclusiv formarea
Localizarea impactului	Activitate proprie	Activitate proprie	Activitate proprie
Tipul	MF	M	M
Proveniența impactului	B	S	S
Orizont de timp	A, P	A, P	A, P
Impacturi pozitive (I+)	O cultură corporativă solidă sporește bunăstarea angajaților și transparența în fața partenerilor. Adoptarea unor documente de strategie corporativă precum Codul de Conduită oferă posibilitatea dezvoltării unei culturi corporative pozitive, cu o viziune sustenabilă și comună pentru viitor.	Prin îmbunătățirea transparenței și a responsabilității Companiei, care include implementarea Politicii avertizorilor de integritate și crearea unui canal de comunicare dedicat, se menține o bună etică la locul de muncă.	Înțelegerea valorilor corporative prin adoptarea Codului de Conduită și a altor politici reprezintă reglementări importante pentru o guvernanta corporativă responsabilă și durabilă, relații corecte cu clienții și furnizorii.
Orizont de timp	A, P	A, P	–
Impacturi negative (I-)	Nerespectarea Codului de Conduită și a politicilor Companiei poate conduce la pierderea încrederii clienților.	Încălcarea Codului de Conduită sau a altor politici ale Companiei poate genera un risc reputațional și totodată, afectarea interesului public.	–
Riscuri (R)	–	–	–
Oportunități (O)	Dezvoltarea unei culturi corporative conduce la o rată de retenție bună pentru angajați și clienți, angajați mulțumiți/productivi și loiali.	–	–

Legendă:

Tipul impactului: F=impact financiar, M = impact material, MF = impact material și financiar

Orizont de timp: A = impact actual (anul de raportare), P = impact potențial (termen mediu și lung)

Proveniența impactului: S = impact care provine din strategie și model de afaceri, B = impact care stă la baza strategiei

5.2.2

G1-1: POLITICILE PRIVIND CONDUITA PROFESIONALĂ ȘI CULTURA CORPORATIVĂ

FAN Courier menține un cadru de guvernanta corporativă, consolidat prin reguli și politici interne. Evaluarea culturii corporative se realizează prin monitorizarea periodică a practicilor de guvernanta și raportarea conformă cu reglementările aplicabile. Politicile de guvernanta sunt revizuite ori de câte ori este nevoie pentru a asigura conformitatea și eficiența în implementare. Responsabilitatea pentru supravegherea respectării acestor politici revine Ofițerului de Conformitate, care raportează periodic către AGA despre orice deficiențe identificate în cultura de Conformitate.

Modul în care Compania își stabilește, dezvoltă, promovează și evaluează cultura corporativă include următoarele etape:

Stabilirea Culturii

Valori Fundamentale: Onestitate, curaj și responsabilitate, bun simț, „Îmi pasă de ceilalți” și dorință de dezvoltare personală;

Leadership: Echipa de leadership stabilește o cultură bazată pe viziune, inovație și modestie.

Dezvoltarea Culturii

Investiții în Dezvoltare: Cursuri și seminarii pentru angajați, investiții în tehnologie și digitalizare;

Sustenabilitate: Reducerea impactului asupra mediului prin vehicule electrice și panouri solare.

Promovarea Culturii

Campanii de Comunicare: Campanii integrate pentru promovarea valorilor și culturii;

Implicare în Comunitate: Susținerea educației, culturii și impactului în zone defavorizate prin Fundația FAN Courier.

Evaluarea Culturii Organizaționale

Evaluarea și monitorizarea alinierii culturale se realizează în strânsă legătură cu obiectivele strategice pe termen lung ale Companiei. În cursul anului 2025, pilonul central în evaluarea și transformarea mediului de lucru a fost reprezentat de dezvoltarea proiectului „Cultură organizațională FANTastic 2035”, o inițiativă amplă de analiză și reconfigurare a valorilor interne, recunoscută național și premiată pentru viziunea sa strategică cu premiul „Human Growth & Culture Award” la Gala CARIERE, pentru proiectul „Cultură organizațională FANTastic 2035”.



Obiective viitoare: Compania își propune să continue din 2026 aplicarea unui sondaj privind măsurarea nivelului de satisfacție a angajaților, pentru a monitoriza continuu climatul organizațional și a calibra acțiunile de reținere a talentelor;

Comparabilitate: Compararea performanțelor culturale cu standardele din industrie.

În cadrul FAN Courier, conduita profesională și cultura corporativă sunt guvernate de Strategia de Sustenabilitate, Codul de Conduită și de politicile subsecvente.

Strategia de Sustenabilitate

Unul dintre obiectivele stabilite în Strategia de Sustenabilitate este "Livrăm promisiunea unui model de guvernare care oferă încredere", misiunea Companiei fiind aceea de a implementa și a menține standarde ridicate de transparență, integritate și responsabilitate în toate aspectele decizionale și operaționale ale activității FAN Courier.

Codul de Conduită al FAN Courier

Codul de Conduită stabilește principiile generale și regulile de conduită ale Companiei, având ca obiectiv principal asigurarea unei guvernări eficiente, transparente și responsabile.

Codul de Conduită include prevederi cu privire la următoarele teme principale:

Conflictul de interese;

Anticorupție și spălarea banilor, inclusiv mecanismul avertizorilor de integritate;

Managementul sănătății și securității;

Cadouri și servicii de ospitalitate;

Confidențialitatea și protecția datelor;

Sustenabilitate (mediu și comunitate).

Codul de Conduită se aplică tuturor angajaților și tuturor activităților desfășurate de Companie. Încălcarea prevederilor Codului de Conduită de către angajați poate constitui abatere disciplinară, caz în care se aplică sancțiunile prevăzute de legislația în vigoare.

Prevederile Codului de Conduită sunt aduse la cunoștința angajaților prin canalele de comunicare internă (e-mail, newsletter intern, afișaj în sedii), precum și prin intermediul cursului privind Codul de Conduită disponibil pe platforma internă.

Codul de Conduită al FAN Courier pentru furnizori

FAN Courier a elaborat Codul de Conduită pentru furnizori cu scopul de a alinia relațiile cu furnizorii cu valorile Companiei. FAN Courier se așteaptă ca furnizorii pe care îi are sau cu care urmează să aibă relații contractuale să sprijine principiile de bază stabilite în Codul de Conduită al furnizorilor însă Compania analizează introducerea unor clauze de auditare socială și de Conformitate pentru viitor.

Codul stabilește pentru furnizori cerințe privind sănătatea lor financiară (stabilitatea financiară urmând a fi demonstrată prin prezentarea unor documente ce le atestă bonitatea), capacitatea operațională (fiind apreciați furnizorii care au un sistem documentat de calitate, recunoscut de un organism național sau internațional, precum și un plan de continuitate a afacerii sau de redresare în caz de dezastru), comportament etc.

Furnizorii vor respecta toate legile și reglementările anti-corupție aplicabile și vor avea o politică de toleranță zero pentru orice formă de mită, corupție și delapidare. Aceștia trebuie să își deruleze toate tranzacțiile în mod transparent.

Toți furnizorii FAN Courier, la momentul încheierii unui contract cu FAN Courier, semnează: Codul de Conduită al furnizorilor, Declarația privind identitatea beneficiarului real / sursa de origine a fondurilor și Declarația de luare la cunoștință a faptului că FAN Courier poate semna Oficiul Național de Prevenire și Combatere a Spălării Banilor (ONPCSB) în caz de suspiciune de încălcare a legislației în acest sens.

În prezent nu există un proces de verificare a respectării prevederilor Codului de Conduită de către aceștia.



Politica privind avertizorii de integritate

Politica privind raportarea abaterilor etice, a neregulilor sau a oricăror încălcări ale legii prin dispozitivele de alertă profesională (avertizare de integritate) a fost adoptată pentru a asigura desfășurarea activităților FAN Courier cu onestitate și integritate, prevenind abaterile etice, fraudele și alte încălcări ale legislației aplicabile. Prin această politică, Compania promovează o cultură corporativă bazată pe transparență și responsabilitate, oferind un cadru clar pentru raportarea și gestionarea sesizărilor privind potențiale abateri. Politica se aplică tuturor angajaților, precum și părților externe relevante, cum ar fi furnizorii, clienții și contractanții, și se bazează pe principii fundamentale, precum buna credință, confidențialitatea și protecția împotriva represaliilor.

Politica are ca obiectiv prevenirea și combaterea corupției în toate formele sale, asigurând astfel un mediu de afaceri transparent și etic.

Conform acestei politici, orice angajat, client, furnizor, contractant, sub-contractant sau alte părți care au relații cu privire la activitatea desfășurată de Companie este încurajat să raporteze orice acțiune a unui angajat sau a unei alte persoane care acționează în numele

Companiei care ar încălca legea sau normele interne de etică și Conduită în afaceri ale societății, inclusiv Codul de Conduită sau orice altă politică a Companiei. Raportările trebuie să includă datele de contact, contextul profesional, descrierea faptei și probele disponibile.

O atenție deosebită este acordată interzicerii represaliilor de orice fel față de avertizorii de integritate, Compania implementând măsuri stricte în acest sens. Gestionarea tuturor raportărilor se realizează cu păstrarea confidențialității asupra identității avertizorului și a informațiilor care ar permite identificarea directă sau indirectă a acestuia.

Represaliile sunt interzise și în situația în care în urma investigațiilor se stabilește că sesizarea nu se susține, dar a fost făcută cu bună-credință. Orice fel de represalii asupra unei persoane care a formulat o sesizare cu bună-credință constituie abatere disciplinară gravă care poate atrage concedierea.

Canale de Raportare disponibile sunt:

Email: avertizor@fancourier.ro

Poștă: FAN Courier SRL, Șos. de Centură, nr. 32, Ștefăneștii de Jos, Ilfov, 077175 – în atenția Departamentului Juridic

Personal: Divizia de Resurse Umane, între orele 09:00-16:00

Cerințe pentru Raportare:

Raportările trebuie să fie sigilate și marcate „CONFIDENȚIAL”;

Datele de identificare ale avertizorului nu trebuie trecute pe plic, ci menționate în document;

Raportările trebuie să includă: nume, prenume, date de contact, contextul profesional, persoana vizată (dacă este cunoscută), descrierea faptei, probe, alte persoane care au cunoștință despre eveniment, documente sau dovezi disponibile, data și semnătura avertizorului.

Confidențialitate:

Identitatea avertizorului și informațiile care ar permite identificarea acestuia sunt păstrate confidențiale, cu excepția cazului în care avertizorul își exprimă consimțământul pentru divulgare.

Procesul de Gestionare a Raportărilor:

Confirmarea de primire a raportării se transmite în termen de 7 zile calendaristice. Avertizorul este informat cu privire la acțiunile subsecvente în termen de cel mult 3 luni de la confirmarea primirii raportării. Raportările sunt înregistrate într-un Registru electronic păstrat timp de 5 ani.

Protecția împotriva represaliilor: Sunt interzise orice acțiuni sau omisiuni care ar putea constitui represalii împotriva avertizorilor. Acestea includ, dar nu se limitează la, concediere, retrogradare, intimidare sau orice altă formă de discriminare.

Măsuri de remediere: În cazul în care un avertizor suferă represalii, sunt prevăzute măsuri pentru remedierea situației și protejarea drepturilor acestuia.

Funcțiile din cadrul Companiei care sunt cel mai expuse riscurilor în ceea ce privește corupția și darea sau luarea de mită sunt:

Responsabilii cu achizițiile - pot fi tentați să accepte mită pentru a favoriza anumiți furnizori;

Angajații implicați în gestionarea resurselor - pot fi expuși la mită din partea furnizorilor de bunuri și servicii pentru a favoriza anumite companii sau a obține avantaje necuvenite;

Persoanele care se ocupă de angajări și promovări - pot fi influențate prin mită pentru a favoriza anumite persoane;

Echipele de vânzări - pot fi tentate să ofere mită pentru a obține contracte mari sau pentru a încheia afaceri avantajoase;

Angajații din departamentele Financiar și Contabilitate - pot fi implicați în manipularea documentelor financiare pentru a ascunde tranzacții ilegale.

Conform raportului privind raportările înregistrate în temeiul politicii privind avertizorii, în anul 2025 au fost depuse patru sesizări, trei de către angajați ce au vizat raporturile de muncă, iar una din partea unui terț participant la trafic care a raportat un tratament necorespunzător în trafic al unui angajat FAN Courier. Toate sesizările au fost soluționate de către departamentele abilitate.

Politica privind avertizorii de integritate este disponibilă pentru toate părțile interesate pe pagina de internet a Companiei, unde se regăsește și formularul de raportare.

Pentru toți angajații sunt disponibile cursuri de Conformitate, inclusiv cel care acoperă Codul de Conduită și protecția datelor personale.

La nivelul FAN Courier, se desfășoară evaluări ale implementării normelor de Conduită profesională, etică și integritate ale salariaților, prezentate în rapoartele Ofițerului de

Conformitate. Rezultatele prezentate în rapoartele Ofițerului de Conformitate sunt prezentate Directorului General și discutate în cadrul Comitetului Executiv. În anul 2025 nu au existat încălcări sesizate de Ofițerul de Conformitate. Această raportare asigură că organele de conducere au o imagine clară asupra eficacității politicilor de Conduită profesională descrise.



5.2.3 ESRS 2 MDR-A: ACȚIUNI ȘI RESURSE PRIVIND ASPECTELE DE DURABILITATE SEMNIFICATIVE

În materie de guvernanță, pe parcursul anului 2025 au fost organizate următoarele acțiuni și cursuri la care au participat angajații Companiei, inclusiv membrii conducerii, acestea fiind menite să consolideze managementul riscurilor de Conformitate și să asigure o cultură corporativă solidă. Astfel:

Înființarea poziției de Manager de Risc, subordonată Departamentului de Conformitate și parte din Divizia Financiară, acțiune ce reprezintă o alocare strategică de resurse umane specializate pentru identificarea proactivă a riscurilor de guvernanță;

Actualizarea Codului de Conduită pentru furnizori; pentru a alinia lanțul de aprovizionare la standardele etice actualizate ale FAN Courier;

Implementarea procedurii GDPR în cadrul FAN Courier;

Organizarea cursului cu privire la Codul de Conduită, disponibil pe platforma de training a Companiei pentru toți angajații FAN Courier, inclusiv pentru membrii din conducere;

Organizarea cursului privind protecția datelor personale GDPR, disponibil pe platforma de training a Companiei pentru toți angajații FAN Courier, inclusiv pentru membrii din conducere.

Pentru implementarea acestor acțiuni, FAN Courier a alocat resurse financiare în cadrul bugetelor departamentelor de Conformitate, Resurse Umane și IT. Acțiunile fac parte dintr-un plan multianual de îmbunătățire a cadrului de guvernanță, fiind prioritizate pe baza rezultatelor analizei de materialitate care a indicat corupția și cultura corporativă

ca teme semnificative. Eficacitatea acestor acțiuni este monitorizată prin indicatori de participare la cursuri și prin raportările periodice ale Managerului de Risc către Comitetul Executiv.

5.2.4 ESR2 MDR-T: URMĂRIREA EFICACITĂȚII POLITICILOR ȘI A ACȚIUNILOR PRIN INTERMEDIUL ȚINTELOR

În cursul anului 2025, FAN Courier a utilizat indicatori absoluți pentru a monitoriza gradul de conștientizare și aliniere a echipei la standardele etice și de Conformitate ale Companiei. Programele de instruire sunt disponibile pe platforma internă și sunt accesibile tuturor angajaților Companiei. Rezultatele obținute pe parcursul anului 2025 sunt următoarele:

Instruirea privind Codul de Conduită:

- ★ **792** de angajați au finalizat cursul dedicat normelor de conduită profesională și etică în afaceri

Instruirea privind protecția datelor (GDPR):

- ★ **794** de angajați au parcurs și finalizat sesiunile de formare privind securitatea și protecția datelor cu caracter personal



Compania urmărește ca indicator de eficiență o rată de participare de 100% anual pentru personalul administrativ și de management și urmează să stabilească măsuri concrete în vederea atingerii acestui obiectiv.

O altă realizare din cursul anului 2025 a fost înființarea poziției dedicate de Manager de Risc. Acesta a demarat deja procesul de identificare și evaluare a riscurilor care afectează activitatea FAN Courier la nivelul fiecărui departament, luând în considerare totodată și integrarea riscurilor de mediu, sociale și de guvernanță (ESG). Ținta strategică asociată acestei acțiuni este de natură procedurală și prevede integrarea riscurilor ESG în registrul general de riscuri al Companiei, urmată de integrarea acestora în procesul decizional și de guvernanță al Companiei până la finalul anului 2027;

A fost actualizat Codul de Conduită pentru furnizori;

A fost adoptată formal Procedura GDPR în cadrul FAN Courier.

Eficacitatea acestor actualizări este monitorizată prin absența incidentelor majore de Conformitate pentru anul 2025.

FAN Courier utilizează aceste rezultate ca bază pentru stabilirea unor ținte multianuale privind instruirea continuă și conformitatea etică, vizând menținerea unei incidențe zero a cazurilor confirmate de corupție sau de încălcare a confidențialității datelor.

5.2.5

G1-3: PREVENIREA ȘI DEPISTAREA CORUPȚIEI ȘI A DĂRII SAU LUĂRII DE MITĂ

Pentru prevenirea corupției și mitei, dar și pentru a institui un mecanism de raportare a suspiciunilor de abateri, la nivelul FAN Courier sunt aplicabile Codul de Conduită și Politica privind avertizorii de integritate. Aceste politici sunt revizuite periodic pentru a reflecta schimbările legislative și riscurile emergente identificate în sectorul transporturilor și logisticii.

La începutul colaborării, angajații sunt instruiți și semnează documente care detaliază responsabilitățile specifice legate de prevenirea mitei și corupției. Aceasta include obligația de a nu solicita sau accepta avantaje materiale în schimbul îndeplinirii atribuțiilor de serviciu și de a nu oferi cadouri sau alte beneficii persoanelor implicate în relații de colaborare cu Compania, în conformitate cu Codul de Conduită al Companiei. În plus, procesul de recrutare include verificări specifice de integritate pentru pozițiile identificate ca având un risc ridicat de expunere la corupție.

În relație cu furnizorii și partenerii comerciali, acestora li se comunică prevederile Codului de Conduită al Companiei. Furnizorii FAN Courier, la momentul contractării semnează: Codul de Conduită al furnizorilor. FAN Courier promovează o politică de toleranță zero față de corupție în întreg lanțul valoric, încurajând partenerii să implementeze propriile sisteme de control intern.

Orice persoană care are informații despre o încălcare a legii are la dispoziție mecanismul implementat prin Politica privind avertizorii de integritate.

Ofițerul de Conformitate efectuează programe de pregătire pentru toți angajații, în fiecare an în funcție de riscurile și nevoile identificate în cadrul organizației. De asemenea, acesta oferă consultanță ori de câte ori este necesar în spețele analizate de către alte departamente. Pe parcursul anului de raportare Ofițerul de Conformitate a contribuit la crearea cursului privind Codul de Conduită și privind protecția datelor personale. Programele de instruire se adresează tuturor angajaților Companiei, inclusiv membrilor conducerii, fără a ține cont de nivelul de vechime în Companie și fără a exista limitări de participare pentru anumite departamente. Eficacitatea acestor instruirii este evaluată prin teste de verificare a cunoștințelor la finalul fiecărui modul.



5.3 Indicatori și ținte

5.3.1 G1-4: INCIDENTE DE CORUPȚIE SAU DARE SAU LUARE DE MITĂ

Nu au fost înregistrate incidente de corupție sau dare/luare de mită în cadrul Companiei pe parcursul anului de raportare. Astfel, numărul condamnărilor și valoarea amenzilor pentru încălcarea legilor de combatere a corupției și a dării sau luării de mită este de 0 condamnări și 0 amenzi.

În 2025, nu au fost necesare măsuri disciplinare, iar procedurile interne nu au înregistrat încălcări semnificative legate de corupție nici intern în cadrul Companiei, dar nici la nivelul filialelor și al lanțului valoric al Companiei.

Nu au existat incidente confirmate în care lucrătorii proprii au fost concediați sau au făcut obiectul procedurilor disciplinare pentru incidente de corupție sau mită.

Nu au existat incidente confirmate legate de contracte cu parteneri de afaceri care au fost reziliate sau care nu au fost reînnoite din cauza încălcărilor legate de corupție sau de dare sau luare de mită.

Nu au fost raportate cazuri publice de corupție sau de dare sau luare de mită împotriva întreprinderii și a lucrătorilor proprii în cursul perioadei de raportare. Sistemul de monitorizare continuă, implementat de Departamentul de Conformitate, asigură detectarea timpurie a oricăror potențiale nereguli, menținând integritatea operațională a întregii rețele FAN Courier.