

VÝROČNÁ SPRÁVA 2020

ARRIVA NITRA a. s.



2020

a  company

Obsah

1. Predstavenie spoločnosti DB Arriva	3
1.1 Úvodné slovo GR	3
1.2 Predstavenie spoločnosti ARRIVA a skupiny DB	4
1.3 ARRIVA Nitra	5
1.4 Orgány spoločnosti	6
1.5 Mílniky roka	7
1.6 Portfólio služieb	8
2. Činnosti spoločnosti	10
2.1 Dopravná činnosť spoločnosti	10
2.2 Tarifa a cestovné poriadky	12
2.3 Starostlivosť o zákazníka	12
3. Hospodárenie spoločnosti v roku 2019	15
3.1 Hospodársky výsledok	15
3.2 Aktíva a pasíva	16
3.3 Investície a vozidlový park	17
3.4 Doplnujúce informácie	18
4. Ľudské zdroje a starostlivosť o zamestnancov	19
5. Compliance	21
6. Environmentálna politika - Integrovaný manažérsky systém	22

1. Predstavenie spoločnosti DB Arriva

1.1

Úvodné slovo GR

Vážení cestujúci, kolegovia a obchodní partneri,

vystihnúť pár riadkami uplynulý rok 2020, ktorý v dovtedy nevídanej miere zasiahol a zmenil naše pracovné, ale i súkromné prostredie, hádam ani nie je možné. Pandémia vstúpila do našich životov nečakane a v priebehu doslova niekoľkých dní zmenila to, na čo sme boli roky zvyknutí a dočasne vzala to, čo sme predtým vnímali ako samozrejmosť.

Obavy zo šírenia nákazy ochromili hospodársky život celej spoločnosti, čo sa ihneď prejavilo bezprecedentným prepadom počtu prepravených cestujúcich ako aj tržieb z cestovného. Ekonomický dopad krízy poznačil nielen tento rok, ale jeho následky zrejme budeme počítovať aj v rokoch nasledujúcich. Pritom aj v týchto sťažených podmienkach, sme museli zabezpečiť celý rad nových úloh, ktoré vyplývali či už z nariadení krízových štábov, rozhodnutí objednávateľov našich služieb, či celkovej situácie na trhu. Opakované prispôbovanie rozsahu služieb, sledovanie neustále sa meniacej situácie a zavádzanie nových bezpečnostných opatrení, distribúcia ochranných pomôcok, rokovania so samosprávami, prijímanie opatrení vo finančnej oblasti, operatívne riadenie dopravy, komunikácia s ve-



rejnouťou, agenda spojená s celoplošným testovaním zamestnancov, práca z domu, či zápas so zvýšenou práceneschopnosťou. Všetky tieto činnosti nás v uplynulom roku plne zamestnávali a povedzme si úprimne, aj nesmierne vyčerpávali. Je preto pre nás veľkým zadosťučinením, že aj v takto náročných podmienkach sme dokázali prekonať jednotlivé prekážky a naďalej sme poskytovali kvalitné služby, na ktoré sa cestujúci mohli spoľahnúť.

Toto všetko by nebolo možné bez zapojenia a odhodlaného nasadenia našich kolegov na všetkých úrovniach, bez ústretovosti našich objednávateľov a obchodných partnerov a v neposlednom rade pochopenia a spolupráce našich zákazníkov.

Za to Vám všetkým aj touto cestou ešte raz ďakujem.

Ing. Juraj Kusý
Generálny riaditeľ
ARRIVA NITRA a.s.

1.2

Predstavenie spoločnosti ARRIVA a skupiny DB

ARRIVA je jedným z popredných poskytovateľov osobnej dopravy v Európe, zamestnáva vyše 46 000 ľudí a ročne prepravuje 2,1 miliardy cestujúcich v 14 európskych krajinách: Česká republika, Dánsko, Maďarsko, Taliansko, Holandsko, Poľsko, Portugalsko, Slovensko, Španielsko, Švédsko, Veľká Británia, Chorvátsko, Slovinsko a Srbsko. Je súčasťou Deutsche Bahn (DB), jednej z vedúcich spoločností v oblasti osobnej a logistickej dopravy na svete a je zodpovedná za regionálne služby v oblasti osobnej dopravy DB mimo Nemecka. Prevádzkuje autobusovú, železničnú a lodnú dopravu.

ARRIVA NA SLOVENSKU

Spoločnosť ARRIVA pôsobí na Slovensku od roku 2008 a je najsilnejším súkromným hráčom v autobusovej doprave v Slovenskej republike. Aktuálne pôsobí v Nitrianskom, Košickom, Žilinskom a Trnavskom kraji, kde zabezpečuje mestskú, prímestskú, zmluvnú a komerčnú autobusovú dopravu. Od roku 2017 prevádzkuje spoločnosť službu zdieľaných bicyklov, tzv. bikesharing. ARRIVA má na Slovensku takmer 2 400 zamestnancov a prevádzkuje 1 350 autobusov. Tvorí ju päť dopravných spoločností, servisná spoločnosť a centrála.



14
štátov



2,1 mld
cestujúcich



46,000
zamestnancov



1,083
vlakov



17,049
autobusov



350
bicyklov

1.3 ARRIVA Nitra

ARRIVA NITRA a.s. je dopravnou spoločnosťou, ktorej hlavným profilom je poskytovanie pravidelnej autobusovej dopravy. Zabezpečuje pravidelnú prímestskú a mestskú dopravu v Nitrianskom regióne, zabezpečuje príležitostnú a zájazdovú dopravu.

Svojim klientom poskytujeme služby vo vysokom štandarde s dôrazom na kvalitu a bezpečnosť. Sme členom Združenia autobusovej dopravy, Združenia prevádzkovateľov hromadnej dopravy osôb v mestských aglomeráciách SR a súčasťou nadnárodnej dopravnej spoločnosti Deutsche Bahn AG.

IDENTIFIKAČNÉ ÚDAJE

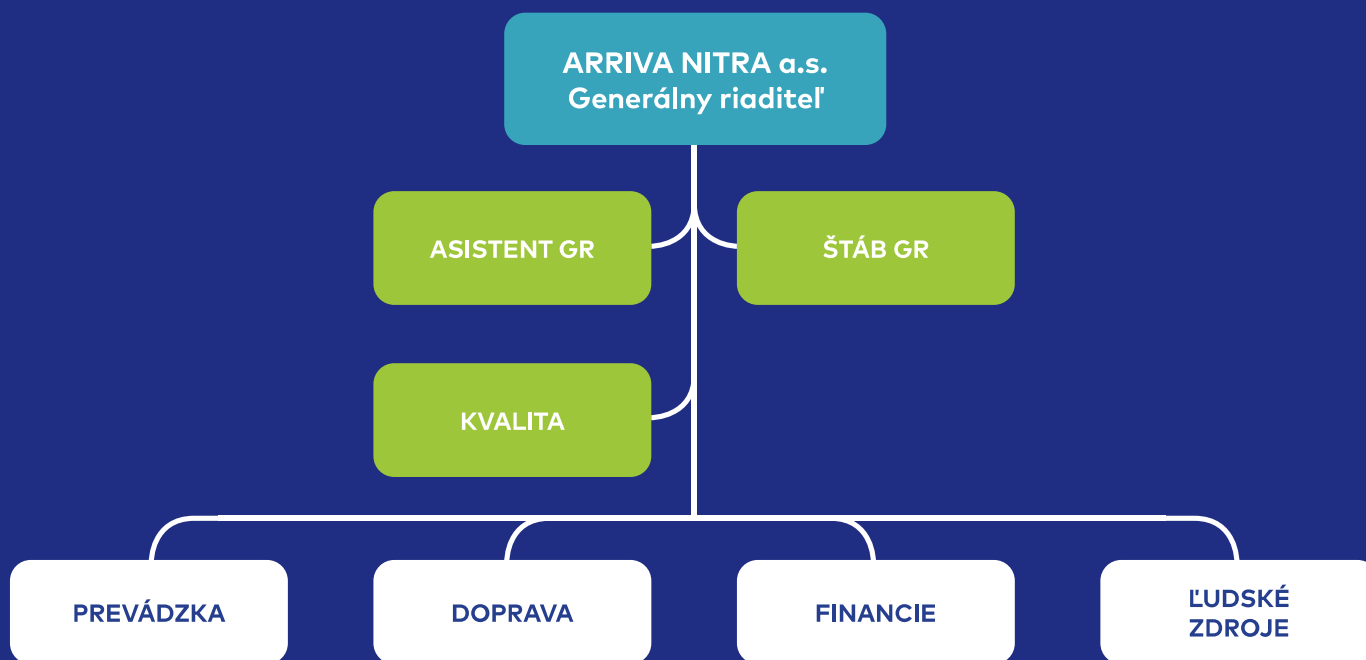
Obchodné meno:	ARRIVA NITRA a.s.
Sídlo:	Štúrova 72, 949 44 Nitra
IČO:	36 545 082
IČ DPH:	SK 2020149307
Dátum založenia:	4.12.2001
Dátum zápisu:	1.1.2002
Právna forma:	akciová spoločnosť
Generálny riaditeľ:	Ing. Juraj Kusý
Web:	www.arriva.sk/nitra
Zapísaná:	Obchodný register Okresného súdu Nitra, Oddiel: Sa, Vložka číslo: 10178/N

Na akciovú spoločnosť prešli dňom 1. 1. 2002 všetky práva a záväzky, i neznáme, zaniknutého štátneho podniku Slovenská autobusová doprava Nitra, štátny podnik. **Informácie o organizačných zložkách v zahraničí:** Spoločnosť nemá zriadené organizačné zložky v zahraničí.



1.4 Orgány spoločnosti

Spoločnosť riadi svoju činnosť zo svojho sídla v Nitre. Pre lepšie obsluženie regiónov máme zriadené pracoviská v lokalitách Nitra, Topoľčany, Zlaté Moravce a Vráble.



Štatutárny orgán akciovej spoločnosti:

László Ivan
Mgr. Miroslav Koprna
Ing. Július Mazán
László Ivan
Dos. Ing. Jozef Dvonč CSc.

predseda predstavenstva
predseda predstavenstva (do 31.01.2020)
podpredseda predstavenstva (od 28.08.2020)
podpredseda predstavenstva (do 30.01.2020)
podpredseda predstavenstva
(od 30.01.2020 do 27.08.2020)
člen predstavenstva

Ing. Juraj Kusy

Prokúra:

Ing. Juraj Kusy

prokurista

Členovia dozornej rady akciovej spoločnosti:

Doc. PaedDr. Miroslav Tvrdoň, PhD.
JUDr. Miriama Miskolc
Vladimír Patrovič
Igor Lacika
MVDr. Ivan Holko, PhD.

predseda dozornej rady (do 24.09.2020)
člen dozornej rady
člen dozornej rady (do 16.01.2020)
člen dozornej rady (od 17.01.2020)
člen dozornej rady (od 25.09.2020)

Analýza stavu a prognóza

V uplynulom roku sa objem kilometrických výkonov znížil voči predchádzajúcemu roku najmä z dôvodu pandemických opatrení. To malo za následok aj pokles počtu prepravených cestujúcich. Nadalej tu bol aj vplyv predošlých opatrení vlády v preferencii železničnej dopravy a tiež v rastúcom podiele individuálnej dopravy na úkor hromadnej. Tieto okolnosti mali negatívny dopad aj v tomto roku na znižovanie spojov v prímestskej doprave zo strany objednávateľa. Pokračovali pravidelné technicko-bezpečnostné kontroly v snahe neustále zvyšovať bezpečnosť a spoľahlivosť našich služieb. Cieľom je pokračovať vo zvyšovaní kvality a bezpečnosti cestovania pre našich zákazníkov a skvalitňovanie podporovaných služieb. Kladieme dôraz na bezpečnosť a ochranu zdravia našich cestujúcich a zamestnancov, ako aj na ochranu životného prostredia.

Zvýšená pozornosť bola venovaná aj marketingovým aktivitám, ktoré majú pozitívny vplyv na udržiavanie cestujúcich v systémoch verejnej dopravy. Naša spoločnosť sa opäť zapojila do kampane „SKÚS BUS“ na podporu cestovania prostriedkami verejnej dopravy, ktorej cieľom bolo dostať do pozornosti cestujúcich, že autobusová doprava je bezpečná, pohodlná, efektívna a dostupná aj napriek negatívnym dopadom pandémie.

V roku 2020 sme sa zúčastnili tendra na MAD Nitra, v ktorom sme vo vyhodnotení ponúk skončili ako druhí v poradí a tým vzniklo riziko,

že prideme o zmluvy o službách vo verejnom záujme pre mesto Nitra a obce Branč, Ivánka pri Nitre, Lužianky, Nitrianske Hrnčiarovce a Štitáre.

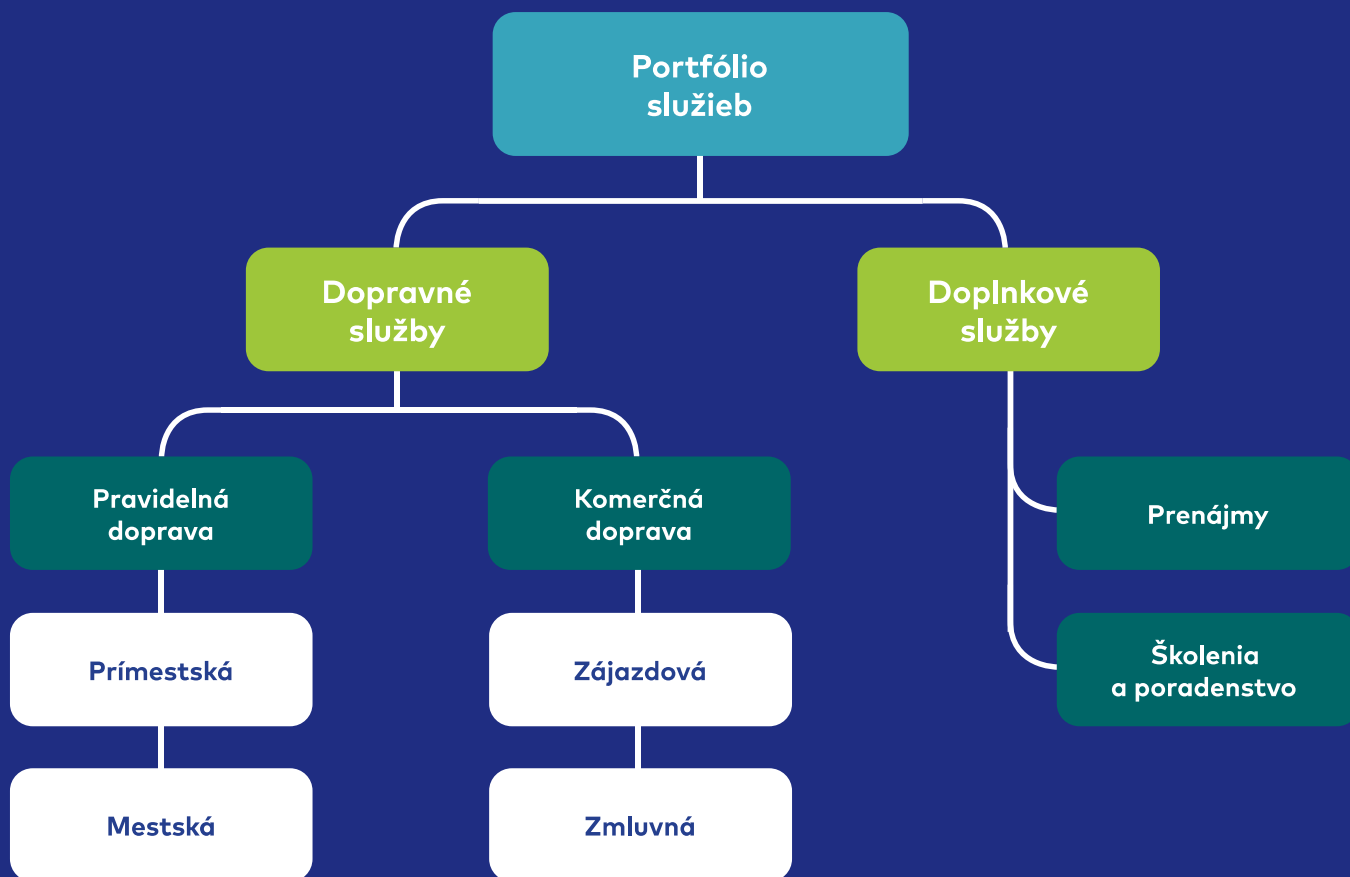
Rok 2020 bol v znamení aj ďalších tendrov v službách vo verejnom záujme na mestskú hromadnú dopravu pre mestá Zlaté Moravce a Topoľčany. Zlaté Moravce z titulu pandémie posunuli tender na rok 2021 a predĺžili s našou spoločnosťou zmluvu do 31.3.2021. Mesto Topoľčany do poslednej chvíle ubezpečovalo všetkých o verejnej súťaži a nakoniec uzatvorilo zmluvu s lokálnym dopravcom priamym zadáním.

V prípade potvrdeného neúspechu v tendri na MAD Nitra, bude rok 2021 v ARRIVA NITRA v znamení prípravy na ukončenie poskytovania služby vo verejnom záujme na mestskú hromadnú dopravu pre mesto Nitra a obce Branč, Ivánka pri Nitre, Lužianky, Nitrianske Hrnčiarovce a Štitáre. Popri týchto úlohách bude nevyhnutné naplánovať a následne vykonať zmeny vo fungovaní a riadení našej spoločnosti v nadväznosti na ukončenie poskytovania služby vo verejnom záujme na mestskú hromadnú dopravu pre mesto Nitra a obce Branč, Ivánka pri Nitre, Lužianky, Nitrianske Hrnčiarovce a Štitáre.

1.6 Portfólio služieb

Naše dlhoročné skúsenosti, ktoré naši zamestnanci nadobudli pri poskytovaní služieb osobnej autobusovej dopravy, sú pevným pilierom, na ktorom naša spoločnosť zakladá svoje služby zákazníkom. Naším cestujúcim ponúkame a zabezpečujeme širokú sieť liniek pravidelnej prímestskej a mestskej autobusovej

dopravy. Mestskú autobusovú dopravu zabezpečujeme s našimi objedávateľmi výkonov v mestách Nitra, Topoľčany, Zlaté Moravce a Vráble. Poskytujeme taktiež aj služby v oblasti príležitostnej zájazdovej a zmluvnej dopravy.



Predmet činnosti

- Kúpa tovaru za účelom jeho predaja konečnému spotrebiteľovi,
- maloobchod s použitým tovarom v predajniach,
- kúpa tovaru za účelom jeho predaja iným prevádzkovateľom živnosti,
- fotografické a kopírovacie služby,
- umývanie vozidiel,
- vykonávanie odťahovej služby,
- prenájom dopravných prostriedkov a skladovacích priestorov,
- prenájom strojov a zariadení,
- organizovanie kurzov a školení,
- prevádzkovanie odstavných plôch pre motorové vozidlá,
- vedenie účtovníctva,
- predaj cestovných lístkov a miesteniek,
- prevádzkovanie verejných WC,
- pravidelná autobusová doprava,
- cestná nákladná doprava,
- nepravidelná autobusová doprava,
- prenájom nehnuteľností,
- sprostredkovateľská činnosť v rozsahu voľnej živnosti,
- reklamné činnosti,
- školiaca a vzdelávacia činnosť v oblasti dopravy,
- podnikateľské poradenstvo v oblasti personalistiky a sociálnej oblasti,
- vykonávanie emisných kontrol vozidiel,
- sekretárske a kancelárske služby
- počítačové služby,
- služby súvisiace s počítačovým spracovaním údajov,
- prevádzkovanie kultúrnych, spoločenských a zábavných zariadení,
- výskum a vývoj v oblasti prírodných, technických, spoločenských a humanitných vied.



2. Činnosti spoločnosti

2.1 Pravidelná autobusová doprava verejná

Spoločnosť má udelené povolenie na výkon prevádzkovateľa cestnej dopravy podľa zákona č. 56/2012 o cestnej doprave. V priebehu roka 2020 sme zabezpečovali pravidelnú autobusovú dopravu na základe dopravných licencií a platných zmlúv s objednávatelmi verejných služieb. Prevažná časť výkonov pravidelnej autobusovej dopravy je predmetom zmlúv o službách vo verejnom záujme v prímestskej doprave a v mestskej autobusovej doprave.

Pravidelná prímestská autobusová doprava

Rok 2020 bol piaty rok plnenia zmluvy a podmienok na základe tendra, ktorý vyhlásil ÚNSK a úspešnosti našej spoločnosti.

V počte prepravených cestujúcich v roku 2020 sme zaznamenali prudký pokles najmä z dôvodu pandémie a s ňou spojených obmedzení, ktoré spočívali aj v režime dopravy, keď objednávatel nastavil prázdninový režim premávky. Okrem obmedzení vo všetkých typoch dopravy pandémia priniesla aj ďalšie povinnosti zo strany dopravcu ako je dezinfekcia autobusov, ochrana vodičov a cestujúcich všetkými dostupnými prostriedkami, ktoré naša spoločnosť zvládla splniť na zodpovedajúcej úrovni ako jedna z prvých na Slovensku. Vo vývoji počtu prepravených cestujúcich pretrvávajú dopady opatrení vlády SR z konca roka 2013, ktoré umožnilo jednotlivým kategóriám cestovať vlakom zadarmo ako aj postupný nárast individuálneho automobilizmu.

Aj v roku 2020 sme plnili podmienky zmluvy, ktorá bola vytendrovaná v rámci NSK. Podmienky zmluvy sú veľmi náročné na poskytovanie kvalitných služieb, ktoré si objednávatel stráži pomocou tvrdých sankcií voči dopravcovi za nedodržanie cestovných poriadkov, vekový priemer nasadzovaných autobusov a ich vybavenia klimatizáciou, WiFi, atď. Počty vybavených autobusov sme rozšírili v zmysle zmluvy a dlhodobého plánu.

- ARRIVA NITRA obsluhuje autobusové linky okresov Nitra, Topoľčany a Zlaté Moravce.
- V roku 2020 neboli zmeny v tarifných pod-

mienkach pravidelných autobusových liniek v prímestskej doprave.

- Počas roka sa štvrtročne vyhodnocuje ekonomika párových spojov, ktorá slúži na vzájomné prehodnocovanie rozsahu obslužnosti. Vplyvom medziročného poklesu skupín cestujúcich a dopadu bezplatnej prepravy určitých cestujúcich vo vlakoch dochádza k prehodnoteniu objednávky výkonov zo strany objednávatela. Redukciu km vnímane ako negatívny dopad na dopravnú ponuku regiónu, z toho dôvodu sme sa snažili obhájiť zachovanie spojov. Zníženie dopravnej ponuky vplyva na udržateľnosť cestujúcich v autobusovej doprave.
- Zriadené dispečerské pracoviská naďalej z výstupov z GPS upravujú cestovné poriadky v záujme skvalitnenia služby.
- V rámci členstva v združení ZAD sme pokračovali v kampani „SKÚS BUS“ a tiež vyvíjaním tlaku na Ministerstvo dopravy znížením vekovej hranice na získanie vodičského oprávnenia skupiny „D“ z dôvodu nedostatku vodičov v autobusovej doprave – celoslovenský problém dopravcov.
- V rámci propagácie verejnej dopravy a snahe osloviť cestujúcich naša spoločnosť organizovala ETM a podieľala sa na mnohých aktivitách spolu s mestom Nitra.

Pravidelná mestská autobusová doprava

V mestských dopravách pre mestá Nitra (sem patria aj obce zapojené do systému MAD Nitra - Branč, Ivanka pri Nitre, Lužianky, Nitrianske Hrnčiarovce a Štitáre), Zlaté Moravce, Topoľčany a Vráble sa v uplynulý rok rovnako znižovali výkony čo do počtu ubehnutých kilometrov a tiež prepravených cestujúcich z dôvodu pandemických opatrení.

Rovnako ako na prímestskej doprave aj tu bol prevažne nastavený prázdninový režim. Jediný pozitívny dopad pandémie na verejnú dopravu bol vo zvýšení presnosti vykonávaných spojov z dôvodu menšej premávky na cestách, a tým aj zníženie dlhoročných kalamitných situácií a tvorenie zápch na mestských komunikáciách.

Aj v roku 2020 zostáva naďalej nedoriešená obsluha Priemyselného parku Sever po príchode automobilky JLR (nedotiahnutá dohoda firiem s vedením mesta Nitra) a tiež starnúca autobusová flotila zabezpečujúca MAD v meste. Ani snaha našej spoločnosti prispieť k dohode firiem a objednávateľa nepomohla k úspešnému ukončeniu pretrvávajúceho problému.

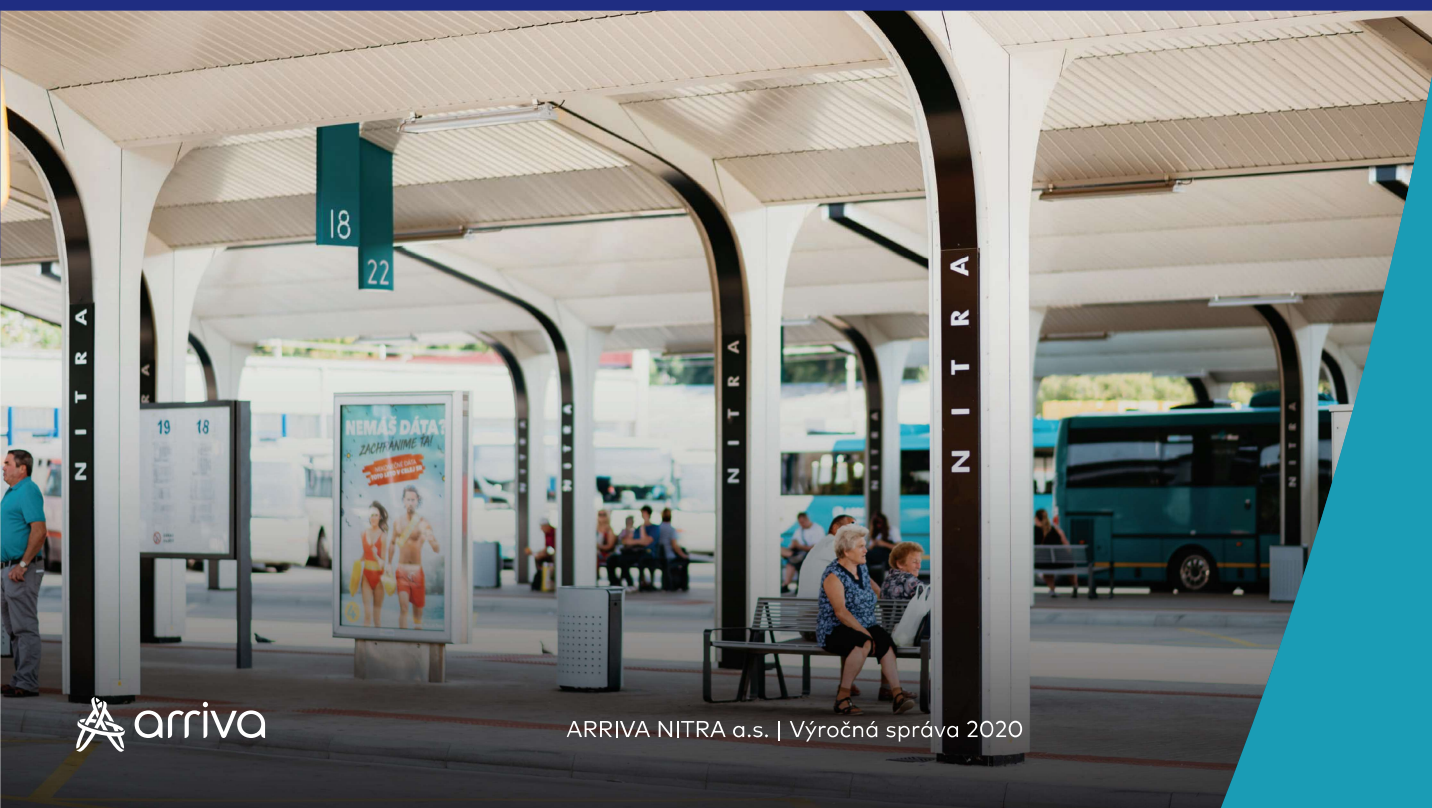
V meste Zlaté Moravce sme rok 2020 pokračovali podľa novej Zmluvy, ktorú sme vysúťažili v tendri na MHD Zlaté Moravce. Táto však dňom 31.12.2020 mala byť ukončená a vyhlásená nová súťaž. Vzhľadom na pandémiu táto súťaž nebola zatiaľ zrealizovaná a bola predĺžená

do 31.03.2021. Podmienky zmluvy boli podstatne prísnejšie ako v predošlej zmluve. Objednávateľ nastavil sankcie za porušovanie jednotlivých podmienok zmluvy, ktoré sa nám v roku 2020 podarilo dodržať bez porušenia, resp. sankcií.

MHD v mestách Nitra, Topoľčany, Zlaté Moravce a Vráble sme zabezpečovali na základe zmlúv s príslušnými mestami. Záväzok dopravcu zo zmlúv je tarifný, prevádzkový a prepravný, na druhej strane objednávateľ sa zaväzuje poskytovať úhradu vo výške rozdielu medzi ekonomicky oprávnenými nákladmi s primeraným ziskom a získanými tržbami.

Na linkách MHD sú ceny regulované objednávateľmi a tarifné podmienky sú súčasťou zmluvných podmienok.

V roku 2020 bola vyhlásená súťaž aj na dopravcu v meste Nitra, v ktorej sme skončili ako druhí v poradí, čo v realite znamená, že od 1.1.2022 nastúpi víťaz súťaže a naša spoločnosť ukončí na tomto poli svoju činnosť a poskytovanie služieb vo verejnom záujme. Podobný neúspech sme zažili aj v meste Topoľčany, kde nám končila zmluva k 31.12.2020. Napriek avizovanej súťaži na dopravcu, sa mesto Topoľčany ako objednávateľ rozhodlo pre priame zadanie a podpísalo zmluvu s lokálnym dopravcom v meste.



2.2 Tarifa a cestovné poriadky

Vo verejnej doprave sú tarifné podmienky zadané objednávateľom, vyšším územným celkom – v našom prípade Nitrianskym samosprávnym krajom a mestami. Všetci objednávateľia ponechali tarifné podmienky na objednávaných pravidelných autobusových linkách bez zmeny. Informácie o spojoch sú pre cestujúcu verejnosť dostupné v pracovných dňoch na telefónnych číslach jednotlivých informačných kancelárií a rovnako aj na internetovej stránke www.arriva.sk.

2.3 Starostlivosť o zákazníka

Na starostlivosti zákazníkov sa spolupodieľal pracovný personál dopravy a prevádzky. Prevádzkovaním GPS v autobusoch a zvyšovaním jeho funkcionalít sa sprísnil kontrolný systém na dodržiavanie cestovných poriadkov. Na dispečingoch fungovali pracoviská s online kontrolou vozidiel cez GPS. Dispečerské riadenie bolo v priebehu roka 2020 zabezpečované odborným tímom s dlhoročnou praxou v riadení dopravy, s vedomosťami potrebnými na výkon činnosti v doprave, so skúsenosťami v riešení technických a organizačných otázok v nepriaznivých a krízových situáciách (dopravné nehody, poruchy vozidiel a i.). Kance-

lárne sme pokračovali v poskytovaní informácií v našom zabehnutom Call centre, ktoré zastrešuje všetky ARRIVA spoločnosti v SR t.j. región NSK (ARRIVA NITRA a ARRIVA Nové Zámky) a príslušné regióny obsluhované spoločnosťami ARRIVA Michalovce, ARRIVA Liorbus a ARRIVA Trnava. Call centrum poskytuje informácie aj v maďarskom a anglickom jazyku a je k dispozícii v čase od 8.00 h do 20.00 h aj počas víkendov a sviatkov.

Aj v roku 2020 bolo našim prvoradým cieľom zabezpečiť prepravu cestujúcich včas a na požadovanej kvalitatívnej úrovni. Na všetkých zákazníckych centrách spoločnosti boli naďalej funkčné bankové terminály na bezhotovostnú platbu platobnou kartou.

lárne prvého kontaktu so zákazníkom zabezpečovali informačný systém. Ako jedna z významných spoločností na slovenskom dopravnom trhu sa snažíme vychádzať našim zákazníkom v ústrety v čo najväčšej možnej miere. Prijímali sme požiadavky, návrhy a sťažnosti zo strany cestujúcej verejnosti. Každá prijatá požiadavka, prosba, pripomienka či sťažnosť sme venovali individuálny prístup a snažili sa vyhovieť či vyriešiť ich k spokojnosti našich cestujúcich.

Naším prvoradým cieľom je poskytovať bezpečnú a pohodlnú verejnú dopravu cestujúcich na požadovanej kvalitatívnej úrovni.

Rok 2020 bol špecifický a režim prevádzky spojov sa odvíjal od aktuálnej situácie, prijatých nariadení a bol vykonávaný za dodržiavania všetkých protipandemických opatrení. O režime prevádzkovaných spojov sme operatívne informovali cestujúcú verejnosť. Na webových stránkach boli neustále aktualizované nové informácie a prijaté zmeny na základe spolupráce s objednávateľmi.

O aktuálnych opatreniach a prijatých zmenách informuje špeciálna sekcia LIVE vytvorená na webovej stránke práve z dôvodu častých

zmien a opatrení. Pre tých cestujúcich, ktorí majú záujem byť informovaní o prijatých zmenách a novinkách, je k dispozícii možnosť prihlásenia sa na odber noviniek zasielaných e-mailom. Získajú tak všetky informácie hneď po zverejnení.

Cestujúcim je v čase od 8.00 h do 20.00 h a to aj počas víkendov, či sviatkov k dispozícii linka zákazníckej podpory, ktorú môžu kontaktovať e-mailom na **informacie@arriva.sk** alebo telefonicky na čísle **0915 733 733**.



Zákaznícka podpora

☎ +421 915 733 733

🕒 Po-Ne od 8.00 do 20.00 h.

✉ informacie@arriva.sk



V roku 2020 sme zrealizovali **prieskum spokojnosti cestujúcich**, v ktorom mali cestujúci možnosť vyjadriť svoj názor na kvalitu poskytovaných služieb. Názory a skúsenosti cestujúcich pre nás predstavujú cennú spätnú väzbu. Na jej základe môžeme naďalej skvalitňovať a rozvíjať naše služby, prispieť k modernej a spoľahlivej verejnej osobnej doprave a mať spokojných cestujúcich. V prieskume spokojnosti mali cestujúci možnosť posudzovať kvalitu vozidlového parku, dostupnosť informácií, dodržiavanie odchodov a príchodov autobusov, frekvenciu spojov, čistotu a poriadok v autobusoch či komunikáciu a správanie vodičov.

Koncom roka sme získali aj vzácnu spätnú väzbu na našu prácu od našich objednávateľov

v **prieskume spokojnosti objednávateľov**. Výsledky prezentujú celkové vnímanie spoločnosti ARRIVA, hodnotenie vzťahov a vzájomnej spolupráce za rôzne oblasti.

Na základe zistení sme čerpali pri stanovení plánov pre rozvoj biznisu a vzťahov, ako aj budovanie pozitívne vnímanej značky spoľahlivého a zodpovedného obchodného partnera. Na základe spätnej väzby môžeme pracovať na ďalšom skvalitňovaní poskytovaných služieb. Spoločne tak dokážeme budovať dobré meno našej spoločnosti a poskytovať bezpečnú, rýchlu a modernú verejnú autobusovú dopravu k spokojnosti našich objednávateľov a cestujúcich.

Váš názor je pre nás dôležitý!



3. Hospodárenie spoločnosti v roku 2020

Spoločnosť za rok 2020 vytvorila stratu pred zdanením **2 999 192 €** a po zdanení **2 794 440 €**. Ku dňu zostavenia účtovnej závierky štatutárny orgán zatiaľ nenavrhol vysporiadanie hospodárskeho výsledku za rok 2020.

3.1 Hospodársky výsledok

Spoločnosť uzatvorila rok 2020 so záporným hospodárskym výsledkom. Dosiahnutý výsledok hospodárenia bol tvorený:

- stratou z hospodárskej činnosti - **2 838 312 €**
- stratou z finančných činností - **160 880 €**

VÝKAZ ZISKOV A STRÁT (V TIS. €)	2020	2019	2018
Predaj výrobkov a služieb	7 101	9 542	9 776
Materiál a energie	3 749	4 567	4 752
Služby	7 030	7 449	8 045
Pridaná hodnota	- 3 668	- 2 474	- 3 020
Osobné náklady	10 704	10 260	9 697
Dane a poplatky	53	56	64
Odpisy	2 247	2 378	2 453
Predaj dlhodobého majetku a materiálu	11	459	84
Zostatková cena predaného majetku a materiálu	2	86	25
Ostatné výnosy	16 608	14 709	14 414
Ostatné náklady	2 593	549	1 368
Výsledok hospodárenia z hospodárskej činnosti	- 2 838	- 667	- 2 130
Výsledok hospodárenia z finančnej činnosti	- 161	- 123	- 100
Dane z príjmov	- 205	- 459	- 315
Výsledok hospodárenia za účtovné obdobie	- 2 794	- 330	- 2 545

3.2 Aktíva a pasíva

Majetok spoločnosti sa znížil oproti predchádzajúcemu roku o **2 216 tis. €**.

AKTÍVA V TIS. €	31.12.2020	31.12.2019	31.12.2018
Spolu majetok	28 508	30 724	25 987
Neobežný majetok	21 295	22 624	19 758
Zásoby	69	91	80
Pohľadávky	3 631	5 151	4 509
Finančné účty	3 512	2 857	1 637
Časové rozlíšenie	1	1	3

Vlastné imanie kryje **29 %** celkového majetku spoločnosti. Podiel vlastného imania na majetku medziročne poklesol.

PASÍVA V TIS. €	31.12.2020	31.12.2019	31.12.2018
Spolu vlastné imanie a záväzky	28 508	30 724	25 987
Vlastné imanie	8 371	11 165	11 495
Rezervy	3 499	1 149	1 161
Záväzky	16 608	18 379	13 301
Bankové úvery a výpomoci	3	4	5
Časové rozlíšenie	27	27	25

Z pohľadu pasív došlo k významným nárastom na rezervách, ktoré však mali vplyv i na hospodársky výsledok a teda pokles vlastného imania. Celkovo pasíva poklesli hlavne v dôsledku výraznejšieho poklesu záväzkov spoločnosti.



3.3

Investície a vozidlový park

ARRIVA NITRA a.s. disponovala ku koncu roka spolu 303 autobusmi, z ktorých bolo 284 autobusov vo vlastníctve spoločnosti a 19 autobusov mala prenajatých formou operatívneho leasingu. V priebehu roka sa celkový počet autobusov prenajatých formou operatívneho leasingu znížil o 9 autobusov z dôvodu ukončenia leasingových zmlúv. Pri zostavovaní investičného plánu pre rok 2020 na obnovu vozidlového parku sme vychádzali z požiadaviek

zadefinovaných v zmluve na prímestskú dopravu, kde sme boli zaviazaní obstarat štyri prímestské autobusy, čo sme aj zrealizovali. Náklady na opravy v prímestskej doprave boli 0,17 Eur/1km. V priebehu roka 2020 sme na prímestskej doprave disponovali vozidlovým parkom, ktorý splnil požiadavky na kvalitu pri preprave cestujúcich nad rámec stanovených zmluvných podmienok s NSK.

Percentuálne vyjadrenie požiadaviek technického vybavenia prímestských autobusov v roku 2020 (údaje spolu za konzorcium ARRIVA NITRA a ARRIVA Nové Zámky):

Počet vozidiel N+S	Počet vozidiel Lowentry / Nízkopodlažný	Počet vozidiel s klímou	Počet vozidiel s e-tabuľou	Počet vozidiel s WiFi	Počet vozidiel EURO 4-6	Počet vozidiel s výbavou štandard	Počet nových vozidiel	Vek k ultimu P12 2020
253	80	327	405	301	425	447	200	8,1
56,6 %	17,9 %	73,2 %	90,6 %	67,3 %	95,1 %	100 %	44,7 %	-

V mestskej doprave v Nitre z dôvodu pozastavenia investícií na obnovu vozidlového parku a tendru na výber dopravcu na zabezpečenie MHD NR sme neobstarávali nové autobusy, ale kvôli zabezpečeniu turnusovej potreby sme doplnili aktuálny stav autobusov tromi jazdenými autobusmi, ktoré sme prenajali do konca platnosti zmluvy. Vekový priemer autobusov MHD Nitra v roku 2020 bol 14,39 roka. Náklady na opravy na mestskej doprave boli z tohto dôvodu 0,46 Eur/1 km.

Spotreba pohonných hmôt vplyvom vývoja situácie s Covid 19 t.j. poklesu prepravených cestujúcich a výrazne zníženej frekvencie individuálnej dopravy v meste a regióne Nitra mala pozitívny vývoj v porovnaní s predchádzajúcim rokom.

- Úspora na prímestskej doprave medziročne v porovnaní s rokom 2019 bola 0,99 l/100km.
- Úspora na mestskej doprave medziročne v porovnaní s rokom 2019 bola 1,19 l/100km.



3.4

Doplňujúce informácie

Informácie o udalostiach osobitného významu, ktoré nastali po skončení účtovného obdobia.

Dňa 11. marca 2021 skončil vo funkcii člena predstavenstva Ing. Juraj Kusy. Za nového člena predstavenstva bol s účinnosťou od 12. marca 2021 menovaný Ing. Silvester Zemes.

Dňa 26. marca 2021 skončil vo funkcii prokuristu spoločnosti Ing. Juraj Kusy. Novým prokuristom spoločnosti sa s účinnosťou od 7. apríla 2021 stal Ing. Silvester Zemes.

Na základe vyžiadaného právneho stanoviska a stanoviska ÚPSVaR bol prehodnotený nárok na poskytnuté finančné príspevky v rámci projektu „Prvá pomoc“ – Opatrenie č. 3B na úhradu časti mzdových nákladov na zamestnancov v súvislosti s COVID -19 z Úradu práce, sociálnych vecí a rodiny Nitra, a to nasledovne:

- za mesiac marec 2020 poskytnuté vo výške 109 350 €, prehodnotené na 0 €,
- za mesiac apríl 2020 vo výške 161 940,94 €, prehodnotené na 69 480 €,
- za mesiac máj 2020 vo výške 119 700 €, prehodnotené na 0 €,
- za mesiac jún 2020 vo výške 75 420 €, prehodnotené na 0 €,

Finančné prostriedky nad rámec prehodnoteného nároku boli vrátené v mesiaci jún 2021.

Okrem vyššie uvedeného nenastali do dňa zostavenia účtovnej závierky a výročnej správy spoločnosti žiadne ďalšie udalosti, ktoré by si vyžadovali zverejnenie alebo vykázanie v účtovnej závierke a výročnej správe za rok 2020.

Informácie o nákladoch na činnosť v oblasti výskumu a vývoja.

Spoločnosť nevykazuje na lokálnej úrovni žiadne náklady na výskum a vývoj.

Informácie o organizačných zložkách v zahraničí.

Spoločnosť nemá zriadené organizačné zložky v zahraničí.

Spoločnosť v roku 2020 neobstarala vlastné akcie, dočasné listy, obchodné podiely ani akcie, dočasné listy a obchodné podiely ovládajúcej osoby.



4. Ľudské zdroje a starostlivosť o zamestnancov

Ľudské zdroje, ich potenciál, sila a zároveň ich krehkosť sa nikdy neprejavila silnejšie ako práve v roku 2020. Rok, kedy celý svet rovným dielom zasiahla rozsiahla pandemická situácia, ktorá všetkým bez rozdielu zmenila životy. Rok 2020 bol rokom, kedy sme si uvedomili hodnotu zdravia a vážili si ju najviac ako kedykoľvek predtým, kedy sme ako ľudstvo pochopili krehkosť svojho bytia. Práve tento rok, bol rokom, kedy sa riadenie ľudských zdrojov prioritne zameriavalo na vytvorenie vhodných pracovných podmienok v pandemickom období a na zabezpečenie maximálnej ochrany zdravia našich pracovníkov. Práve COVID 19 bol hlavným organizátorom všetkých činností v spoločnosti, ktorým sa museli prispôbiť všetky oblasti našich firemných procesov.

Riadenie ľudských zdrojov upravovalo počas celého roku procesy v zmysle vydaných nariadení vlády SR ako i hlavného hygienika SR a jednotlivých regionálnych úradov verejného zdravia. Úzko spolupracovalo s pracovno-zdravotnou službou, odborovou organizáciou ako i pracovníkmi BOZP na zabezpečenie maximálnej ochrany všetkých zamestnancov, najmä pracovníkov pracujúcich v prvej línii (vodiči, pokladníci..). Vďaka pohotovej reakcii krízového štábu spoločnosti boli od začiatku vypuknutia pandémie naši zamestnanci vybavení rúškami, dezinfekciami, vitamínmi, rukavicami či respirátormi. Spoločnosť zabezpečovala nepretržitú dezinfekciu pracovného prostredia, autobusov ako i predajných miest. Ďalším dôležitým krokom bolo vyčlenenie pra-

covníkov, ktorým povaha práce umožňovala výkon z domu. Zamestnávateľ zabezpečil všetky potrebné náležitosti, aby chránil zamestnancov a prácu mohli plnohodnotne vykonávať z domáceho prostredia.

Krokom k ochrane našich pracovníkov viedlo i obmedzovanie otváracích hodín prevádzok, ako i vytvorenie tímov, čím sa zaistila separácia zamestnancov, vďaka čomu sme zabezpečili obmedzenú mobilitu medzi pracovníkmi.

Všetky tieto činnosti viedli k ochrane zdravia nielen našich zamestnancov, ale v neposlednom rade i klientov.

Z dôvodu situácie sme nemohli organizovať žiadne spoločenské ani kultúrne podujatia pre našich zamestnancov. Za ich prácu sme sa im odvdáčili pozornosťou pre ich deti na Mikuláša ako i vianočným prekvapením.

Rok 2020 nebol prospešný ani pre oblasť vzdelávania. Zakázané zhromažďovania viedli k úplnej eliminácii seminárov, výstav, teambuildingov... Vzdelávanie sa preklapilo do online priestoru.

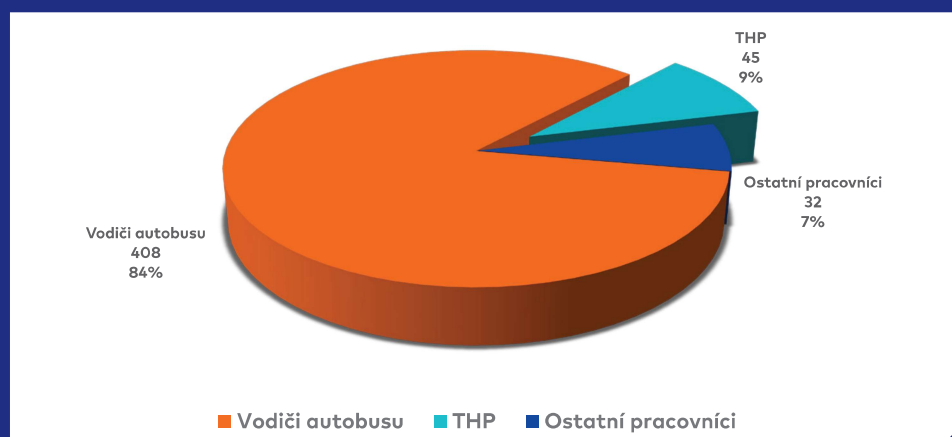


Pandemické obdobie prinieslo na strane jednej obavu o stratu zamestnania a určitú stabilizáciu pracovníkov, avšak na strane druhej vyšší odchod zamestnancov a to z dôvodu, že naša spoločnosť sa radí do kategórie starnúcich spoločností, kde priemerný vek zamestnancov je 55 rokov. I preto sa zvýšil odchod zamestnancov do predčasného starobného dôchodku ako i starobného dôchodku, a to najmä z obavy o svoje zdravie. I vďaka zastabilizovanej situácii na trhu práce sme v roku 2020 pozastavili nábor zahraničných vodičov autobusu. Nábor sme zúžili výlučne na výber z domáceho prostredia Slovenska. Počas roku 2020 sme využívali reklamu v tradičných médiách, lokálnych inzertných týždenníkoch alebo aj na portáli profesia ako i istp. Burzy práce, ExpoJob boli z dôvodu vývoja situácie zrušené. Celkovo počas roku 2020 bolo prijatých spolu 55 nových zamestnancov, z toho 51 na pozíciu vodič autobusu.

Z pohľadu bezpečnosti a kvality poskytovaných dopravných služieb boli naši vodiči pravidelne podrobovaní lekárskeým prehliadkam, psychologickým vyšetreniam a tiež školeniam zameraných na bezpečnosť prepráv /BOZP, PO, Zákon o pracovnom čase a dobe odpočinku v doprave, Zákon o cestnej premávke/. V súvislosti s novými podmienkami legislatívy boli vodiči povinní okrem pravidelných školení absolvovať taktiež kvalifikačný kurz a získať resp. obnoviť KKV /kvalifikačnú kartu vodiča/.

K 31.12.2020 mala spoločnosť ARRIVA NITRA a.s. spolu 485 zamestnancov, pričom 408 pracovalo na pozícii vodič autobusu, 45 THP a zvyšných 32 sú zadelení ako ostatní pracovníci. Aktuálny stav VA k 31.12.2020 voči personálnemu plánu bol naplnený na 96,22%, čo je maximum za posledné 4 roky.

Štruktúra zamestnancov k 31.12.2020



Komunikačné kanály v rámci spoločnosti, ale aj spoločností ARRIVA na Slovensku mali v tomto roku omnoho vyššiu pridanú hodnotu, nakoľko išlo o jediný možný komunikačný kanál v období pandémie. I v tomto roku sú ním nesporne firemný newsletter ARRIVA Bleskovky, firemný časopis ARRIVA SK NOVINKY, ako i vo vyššej miere ako kedykoľvek predtým lokálne oznamy managementu spoločnosti. I v roku 2020 sme sa ako spoločnosť zúčastnili prieskumu spokojnosti, ktorý je dôležitým nástrojom zamestnancov na vyjadrenie svojho postoja k spoločnosti, pričom účasť zamestnancov bola historicky najvyššia.

Rok 2020 z pohľadu ľudských zdrojov bol turbulentným rokom poznačeným neustálou zmenou legislatívy, vďaka ktorej sme každodenne bojovali o bezpečie zamestnancov, klientov ako i obchodných partnerov. Rok, ktorý nám mnoho vzal, ale určite i mnoho dal. Návrat k jednoduchosti svojho bytia, spolupatričnosti, čo sa prejavilo i v súdržnosti celého tímu ARRIVA NITRA a.s. I vďaka tomu si vieme povedať, že sme toto obdobie doposiaľ zvládli a za to **všetkým patrí veľké ďakujem.**

5. Compliance

Za účelom zabezpečenia súladu s platnými právnymi predpismi a internými nariadeniami boli v spoločnosti zavedené procesy a kontroly, ktoré by mali zamedziť vzniku nedostatkov, prípadne na tieto nedostatky upozorniť. Dodržiavanie predpisov a nariadení stojí v jednom rade s obchodnými cieľmi spoločnosti a so stratégiou riadenia rizík.

V každej spoločnosti ARRIVA na Slovensku je implementovaný štandardizovaný vnútorný kontrolný systém BilMoG (na základe nemeckého zákona zo dňa 29.05.2009, skratka z nemeckého slova Bilanzrechtsmodernisierungsgesetz), ktorý stanovuje základné procesy a postupy a ich následnú kontrolu.

Jedna zo skúmaných oblastí v rámci BilMoG-u je Compliance, kde na zníženie možnosti nevhodného správania bol vypracovaný Kódex obchodného správania spoločnosti, ktorý obsahuje etické princípy a že za každých okolností konáme zákonne, spravodlivo a zásadovo. V kódexe sú zahrnuté oblasti ako bezpečnosť a ochrana zdravia pri práci, ochrana osobných údajov, boj proti úplatkárstvu, podvodom, daňovým únikom a proti praniu špinavých peňazí, a taktiež poukazuje na následky nevhodného správania, ako aj na dôsledné preverenie obchodných partnerov. Etický kódex pre obchodných partnerov a takisto Politika zodpovedného obstarávania je k dispozícii aj na stránke www.arriva.sk.

Spoločnosť má vypracované interné smernice zamerané na protikorupčné správanie, identifikáciu a reportovanie rizík pre všetky tendre a projekty, optimálnu stratégiu riadenia rizík ako aj politiku konfliktu záujmov. Zamestnanci spoločnosti sú riadne oboznámení s Compliance programom (na základe DB/Arriva predpisov, ktoré sa sústreďujú hlavne na ľudské práva, na prevenciu nekalých konaní, na prevenciu korupcie a konfliktu záujmov a na ochranu osobných údajov) a to absolvovaním školení pre zamestnancov a manažment.

- ✓ Sú stanovené pravidlá na oznamovanie podozrenia na nekalé konania a sú k dispozícii anonymné oznamovacie kanály (linkadover@arriva.sk - v súlade so zákonom 54/2019 o ochrane oznamovateľov protispoločenskej činnosti).
- ✓ Incidenty v spoločnosti ako pokus o krádež sú okamžite hlásené a vyšetrené.
- ✓ Pravidelné Compliance reporty sa zasielajú do Arriva Plc., ktoré obsahujú všet-

ky výnimočné stretnutia a rokovania s konkurenciou, verejnými činiteľmi aj obchodnými partnermi, prípadné uskutočnené alebo aj pokusy o krádež alebo úplatkárstvo a každý rok sú prehodnotené aj možné Compliance riziká. Rovnako sa sledujú prijaté a poskytnuté dary ako aj sponzoring.

- ✓ Vedúci zamestnanci pravidelne ročne aktualizujú a podpisujú prehlásenia o absencii konfliktu záujmov, štatutári vyplňajú prehlásenie o riadení (v rámci čoho nahlasujú ich funkcie v spoločnostiach mimo skupiny ARRIVA).
- ✓ Novoprijatí zamestnanci podľa zaradenia do jednotlivých pracovných pozícií absolvujú e-learning školenia na Informačnú bezpečnosť a ochranu osobných údajov, Spravodlivú hospodársku súťaž, Finančnú kriminalitu a na náš Kódex obchodného správania. Ročné preškolenia zabezpečia pravidelné osvieženie vedomostí.

Základným prvkom Compliance je vyhodnocovanie rizík internými auditmi a monitorovaním interného dodržiavania predpisov pomocou štvrťročných porád.

Compliance program umožňuje spoločnosti predvídať, zlepšiť a udržať si základnú kultúru podnikania založenú na poctivosti a kontrole.



6. Environmentálna politika - Integrovaný manažérsky systém

Na základe stratégie skupiny ARRIVA NITRA a.s., je v spoločnosti vytvorený, zdokumentovaný, efektívny Integrovaný manažérsky systém (IMS), ktorý vychádza z vízie prieniku implementácie medzinárodných noriem týkajúcich sa manažérstva kvality / STN EN ISO 9001/, environmentálneho manažérstva /STN EN ISO 14001/, manažérstva bezpečnosti a ochrany zdravia /STN EN ISO 45001/. Certifikovaný má spoločnosť STN EN ISO 9001 manažérstvo kvality od roku 2004, ďalšie systémy, systém environmentálneho manažérstva /STN EN ISO 14001/ a systém manažérstva bezpečnosti a ochrany zdravia /STN EN ISO 45001/ boli certifikované v roku 2015. IMS predstavuje v spoločnosti nástroj uplatňovania efektívneho, jednotného, systémového a procesného riadenia spoločnosti ARRIVA NITRA a.s. v oblastiach:

- zvyšovania a neustáleho zlepšovania kvality poskytovaných služieb,
- napĺňania požiadaviek a očakávaní zákazníkov a ostatných zainteresovaných subjektov,
- komplexnej starostlivosti o životné prostredie,
- riadenia environmentálnych aspektov,
- minimalizovania environmentálnych vplyvov,
- zlepšovania environmentálneho správania a environmentálneho profilu,
- dodržiavania bezpečnosti a ochrany zdravia pri práci,

- plnenia právnych a iných požiadaviek, ktoré spoločnosť dodržiava.

ARRIVA NITRA a.s. v rámci svojej podnikateľskej činnosti zameranej na autobusovú dopravu prezentuje v Politike Integrovaného systému manažérstva dosahovať trvalú vysokú spokojnosť, rešpektovať očakávania a potreby zákazníkov a všetkých zainteresovaných strán. Primárnym zameraním spoločnosti ARRIVA je dosahovať tento cieľ poskytovaním bezpečnej, spoľahlivej osobnej prepravy, rešpektujúcej kultúrne, sociálne, právne a rozvojové potreby v oblasti pôsobenia. Na efektívne napĺňanie svojho poslania uvedených cieľov zaviedla a rozvíja svoj IMS.

V roku 2020 bolo zrealizovaných 10 interných auditov IMS. V rámci systému spoločnosť prijíma opatrenia, ktoré vedú k neustálemu zlepšovaniu IMS, k bezpečnosti a spokojnosti zákazníkov. Ďalej bol zrealizovaný externý certifikačný audit STN EN ISO 9001 a dozorný STN EN ISO 14001, STN EN ISO 45001 zo správ vyplýva, že integrovaný systém manažérstva je na veľmi dobrej úrovni efektívny, účinný, primeraný potrebám spoločnosti a plní predpoklady trvalého zlepšovania. Voči systému nebola vznesená žiadna sťažnosť.



ARRIVA NITRA a.s.

Štúrova 72, 949 44 Nitra

Slovenská republika

IČO: 36 545 082

