



# TARTALOM

<b>VEZÉRIGAZGATÓI ELŐSZÓ</b>	<b>3</b>
<b>A MAGYAR POSTA ZRT. LEGFONTOSABB MUTATÓI (2021)</b>	<b>5</b>
<b>STRATÉGIAI KITEKINTÉS ÉS ÁTFOGÓ HELYZETKÉP 2021. ÉVRŐL</b>	<b>6</b>
<b>A MODERN KLASSZIKUSOK</b>	<b>8</b>
LEVÉL – ÖRÖK KLASSZIKUSOK A MODERN VILÁGBAN	8
NÉVJEGYÜNK A POSTABÉLYEG	10
HÍRLAP, CÍMEZETLEN REKLÁMKIADVÁNY	11
<b>FÓKUSZBAN A CSOMAGLOGISZTIKA</b>	<b>12</b>
LOGISZTIKAI RENDSZEREK	13
LOGISZTIKAI SZOLGÁLTATÁSOK	14
NEMZETKÖZI SZÁLLÍTÁS ÉS KÜLDEMÉNYFORGALOM	15
A POSTA VÁMÜGYNÖKI SZOLGÁLTATÁSA	16
<b>PÉNZFORGALMI ÉS KÖZVETÍTETT PÉNZÜGYI SZOLGÁLTATÁSOK</b>	<b>17</b>
CSEKKBEFIZETÉS – TÖBB HELYSZÍN, BÁRMILYEN IDŐPONT	17
MEGTAKARÍTÁSOK ÉS EGYÉB KÖZVETÍTETT SZOLGÁLTATÁSOK	19
<b>POSTAI JELENLÉT A DIGITÁLIS VILÁGBAN</b>	<b>21</b>
A POSTA KÖZIGAZGATÁSI LEVELEZÉSI KÖZPONT SZOLGÁLTATÁSAI	21
ELEKTRONIKUS KÖZIGAZGATÁS	22
ELEKTRONIKUS POSTAI SZOLGÁLTATÁSOK	22
SENDER! MOBILALKALMAZÁS	22
<b>KISKERESKEDELMI TEVÉKENYSÉG</b>	<b>23</b>
<b>AZ ÜGYFELEK SZOLGÁLTATÁBAN</b>	<b>24</b>
ÉNPOSTÁM HŰSÉGPROGRAM	24
ÜGYFÉLSZOLGÁLAT – FÓKUSZBAN A KÉNYELMES ÉS GYORS ÜGYFÉLKISZOLGÁLÁS	24
KÖZEL AZ ÜGYFELEKHEZ	25
<b>A MAGYAR POSTA, MINT FOGLALKOZTATÓ</b>	<b>26</b>
JUTTATÁSOK, SEGÉLYEZÉS	27
FLUKTUÁCIÓ	27
HR FEJLESZTÉS	28
MEGVÁLTOZOTT MUNKAKÉPESSÉGŰ MUNKAVÁLLALÓK (MMM) FOGLALKOZTATÁSA	29
TEHETSÉGPROGRAM	30
TOBORZÁS	30
<b>KÖRNYEZETVÉDELEM</b>	<b>31</b>
<b>A JÁRVÁNYHELYZET KEZELÉSE</b>	<b>34</b>
<b>MINŐSÉGIRÁNYÍTÁS – MINŐSÉGTUDATOSSÁG</b>	<b>35</b>
TANÚSÍTVÁNYOK	36
<b>A MAGYAR POSTA ZRT. ADATAI</b>	<b>40</b>
IRÁNYÍTÁS ÉS SZERVEZET	41
EREDMÉNYEK	42
<b>MELLÉKLETEK</b>	<b>44</b>



# VEZÉRIGAZGATÓI ELŐSZÓ

  
Magyar Posta



## TISZTELT OLVASÓ!

Kihívásokkal teli, de sikeres éve volt a Magyar Postának 2021-ben. Óriási eredmény, hogy bár a koronavírus része maradt az életünknek, a korábban megkezdett szolgáltatás- és infrastruktúra-fejlesztéseinket ebben az évben is zavartalanul folytatni tudtuk. Azt tapasztaltuk, hogy – köszönhetően munkatársaink helytállásának – a postákon és a kézbesítésben is sikerült az emberek bizalmát fenntartani, akik fokozatosan visszatértek a személyes ügyintézéshez.

A postát emlegetve mindenkinek az első asszociációja a levél, a digitalizáció azonban lassan kiszorítja a papíralapú levelezést. A feladatok döntő többségét már az üzleti ügyfelek adják, akiknek az elektronikus ügyintézés kiemelkedően fontos. A többi között ez is indokolta a 2021-ben bevezetett azonosított levélszolgáltatásunkat, amely a sikertelen kézbesítésről illetve annak okáról ad értesítést a feladónak. Meghaladta viszont az idő a táviratot: 174 év után tavaly megszűnt a szolgáltatás. Az elközönéskor nem várt mértékben megszorodott táviratfeladások méltósággal búcsúztatták ezt az ikonikus terméket.

Dinamikusan nő a logisztikai szolgáltatásainkból származó bevétel. Büszkén mondhatom, hogy társaságunk 2019-ben indított csomaglogisztikai fejlesztése, az MPL+ projekt gőzerővel halad. 2021-ben több városban teremtettük meg a hatékony csomagfeldolgozáshoz a megfelelő körülményeket azzal, hogy új depókat építettünk. A tavalyi év nagy előrelépése volt, hogy az építkezések mellett megkezdtuk a depók automatizálását új csomagfeldolgozó gépsorokkal.

### SCHAMSCHULA GYÖRGY

vezérigazgató

2021 nemcsak a logisztikában jelentett hatalmas előrelépést, hanem mérföldkő vállalatunk foglalkoztatáspolitikájában is. Ez volt az az év, amikor elindítottuk a „Tegyünk együtt!” programot a megváltozott munkaképességű munkavállalók arányának növelésére és a megtartásukra. A munkatársak és a vezetők magasfokú elköteleződését mutatja, hogy egy év alatt 60 százalékkal emelkedett ezen munkavállalók aránya a társaságnál. Számos munkakörben alkalmazunk megváltozott munkaképességűeket. A „Tegyünk együtt!” programunkat nagyvállalati kategóriában második díjjal ismerték el az „Az Év Felelős Foglalkoztatója” pályázaton.

A Posta – hitem szerint – egy dologban nem változik évszázadok óta, abban, hogy a lehető legmagasabb színvonalú szolgáltatást szeretné nyújtani mindenkor az ügyfeleinek és a partnereinek, valamint működésével kiszámíthatóságot biztosítani a munkatársaknak. Ez az, ami miatt büszke lehetek arra, hogy a 2021-re tervezett vállalásainkat a nehezített gazdasági, piaci körülmények ellenére is maradéktalanul teljesíteni tudtuk.

Köszönöm ügyfeleinknek, hogy 2021-ben is bennünket választottak. Köszönöm minden munkatársamnak, hogy hozzáértésükre, elkötelezettségükre számíthatott a vállalat.



# MAGYAR POSTA ZRT.

## LEGFONTOSABB MUTATÓI (2021)

Árbevétel	220,4 Mrd Ft
Fix postahelyek száma	2 601 db
Csomagátvételi pontok száma	3 019 db
Belföldi csomagforgalom	27,5 millió db
Magyarországon felvett címzett levélküldemények száma	~ 500 millió db
Csekkforgalom	~ 1 869 milliárd Ft
Digitális csatornán történő csekkbefizetés értéke (mobilalkalmazás, csekkbefizető automata)	114 milliárd Ft
Ügyfelek által 2021-ben gyűjtött postai hűségpontok	~ 428,4 millió pont
Gépjárművek átlagéletkorának romlása	0,91 év
Gépjárműflotta nagysága	4 639 db
Gépjárművek éves futásteljesítménye	~ 89,5 millió km
Csomagkézbesítést végző gépjárművek éves futásteljesítménye	~ 19,4 millió km
Társaság létszáma - éves átlagos redukált fő (teljes munkaidős főre számítva)	25 225 fő

# STRATÉGIAI KITEKINTÉS

## ÉS ÁTFOGÓ HELYZETKÉP

### 2021. ÉVRŐL



A korábbi évben szerzett tapasztalatok alapján a Magyar Posta 2021-ben is kiemelt figyelmet fordított a Covid-19 járvány elleni védekezésre. A vállalatnál alkalmazott higiénés előírások mellett – a kormányzati intézkedéseknek köszönhetően – a védőoltások is elérhetővé váltak, így jelentősen javultak a munkakörülmények. Bár a Magyar Posta nem kötelezte dolgozóit az oltások felvételére, azonban a legtöbb kollégánk élt ezzel a lehetőséggel. A munkavállalók egészségének további védelmét és az üzletmenet folytonosságának biztonságos fenntartását szolgálta, hogy a központi egységek irodai munkatársai számára továbbra is elérhető volt a távmunkavégzés lehetősége.

A gazdasági eredmények alapján a Magyar Posta a mindennapok meghatározó része volt a pandémiás helyzetben is. 2020-hoz képest a levélküldemények mennyisége emelkedett, azonban a befizetett csekkek darabszáma elmaradt az előző évitől. Mindezek mellett a csomaglogisztikai üzletág még a 2020-as növekedéshez képest is tovább tudott bővülni 2021-ben.

Az elmúlt évek csomaglogisztikai eredményei megerősítették a Magyar Postát azon törekvéseiben, hogy 2021-ben is jelentős fejlesztéseket hajtson végre ezen a területen. A Magyar Posta folytatta MPL+ néven futó csomaglogisztikai fejlesztési



programjának megvalósítását, amely kapcsán a depók kialakítása, gépesítése és informatikai támogatásának végrehajtása zajlik. A program keretein belül 2021-ben Tatabánya, Szolnok, Miskolc, Kaposvár, Békéscsaba, Zalaegerszeg, Szombathely, Szeged, Veszprém, Nagykanizsa településeken és Nyugat-Budapesten szerződött logisztikai depókkal egy országos lefedettséget biztosító csomaglogisztikai hálózatnak az alapjait teremtettük meg.

A kollégáink helytállásának köszönhetően a postahelyeken és a kézbesítésben is sikerült az emberek bizalmát fenntartani, akik fokozatosan visszatértek a személyes ügyintézési formákhoz. A postahelyek és a hálózat modernizációja tovább folytatódott, amely nyomán már 177 helyen működik korszerű ügyfélfhívó rendszer, illetve 128 helyen az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. közműszolgáltatásokkal kapcsolatos, és 138 helyen az NHKV Nemzeti Hulladékgazdálkodási Koordináló és Vagyonkezelő Zrt. szolgáltatásaihoz kapcsolódó ügyintézését lehet végezni.

A Magyar Posta új partneri programot indított 2020-ban annak érdekében, hogy a postapartnerek a meglévő alaptevékenységük mellett – *nem önálló tevékenységként* – postai szolgáltatást is nyújthassanak. Ezt az új típusú partnerséget a Magyar Posta a Takarékbankkal közös projektjében kezdte meg. 2021 tavaszára 19 településen már ilyen formában történik a postai szolgáltatások ellátása. Az új típusú partnerséget pilot jelleggel két

nyírségi COOP üzletben, és egy önkormányzattal együttműködve is sikerült elindítani. A Magyar Posta – a Magyar Falu Program „A kistelepülési üzletek támogatása” alfejezetéhez kapcsolódva – vizsgálja a vállalkozásfejlesztés lehetőségét a mikro- és kisvállalkozások partnerprogramba történő bevonása révén.

A Magyar Posta működésében a digitalizációs törekvések továbbra is fókuszban vannak. A pénzforgalmi szolgáltatások terén a Posta folyamatosan fejleszti a csekkbefizetést kínáló mobiltelefonos applikációját, az iCsekket, valamint ezen szolgáltatását elérhetővé teszi banki és egyéb partnerei számára is. 2021 őszétől már csak QR kóddal ellátott csekket lehet kibocsátani, amely segítségével a csekk befizetése gyorsan és kényelmesen megoldható egy mobiltelefon segítségével is.

A digitális átállás felgyorsítását jól mutatja, hogy 2021-ben a mobilappokon keresztüli csekkbefizetések forgalma több, mint 30%-kal nőtt. A tranzakciók száma közelítette a 11 millió darabot, így 2021-ben a csekkbefizetések közel 7%-a mobilapplikáción keresztül valósult meg.

Az ügyfelek megtakarítási hajlandóságának és lehetőségeinek növekedésére a Magyar Posta által kínált, biztonságos pénzügyi megoldások iránti igény jelentősen nőtt. Ennek hatására a Társaság által kezelt megtakarítási állomány több, mint 95 Mrd Ft-tal, 933 Mrd Ft-ra gyarapodott.

# A MODERN KLASSZIKUSOK

Levél – örök klasszikusok a modern világban



Ma már a magánháztartások és a vállalatok döntő többségében napi használati cikként vannak jelen az internetes elérhetőséggel rendelkező okoseszközök. Ahogy a kommunikációs megoldások együtt fejlődnek a technológiával – és a modern technológia lehetőséget teremtett az azonnali, digitális üzenetküldésre – a lakosság egyre kevésbé használja magánlevelezésre a postai szolgáltatásokat. Ez a típusú kommunikáció jellemzően e-mail és chat platformokra terelődött át, előnyben részesítve az azonnali küldés és válaszadás lehetőségét. A magánlevelezések mellett az üzleti szférára is hatással vannak a modern kommunikációs eszközök, folyamatosan formálva az egymás és lakosság közti kommunikációt.

A hagyományos, papíralapú levelezés fejlesztése érdekében a Magyar Posta is nyitott a digitális megoldások irányába. Belföldi viszonylatban már minden ügyfél számára elérhető az ajánlott és tértivevényes levelek nyomkövetése, valamint kedvezőbb díjjal adhatóak fel az elektronikus feladójegyzékkel rendelkező könyvelt küldemények. A Magyar Posta – a [posta.hu](http://posta.hu) honlapon ingyenesen elérhető – ePostakönyv alkalmazással támogatást nyújt ezen kedvezőbb díjú elektronikus feladójegyzékes feladásokhoz. Az alkalmazás a lakossági és üzleti feladókat is segíti a feladandó küldemények előkészítésében.



Mindezek mellett a közönséges – elsőbbségi és nem elsőbbségi – levelek kapcsán bevezetésre került a belföldi azonosítás lehetősége (azonosított levél), amelynek sikertelen kézbesítéséről és annak okáról értesítést kap a feladó. Az azonosított levél egy vonalkóddal és elektronikus feladójegyzékkel rendelkező küldemény, amelynek feladási díja kedvezőbb a hagyományos elsőbbségi és nem elsőbbségi levélhez képest.

A hivatalos irat – jogszabályi keretek között meghatározott – igénybe vevői köre és díjazási feltételei megváltoztak, így 2021. szeptembertől a hivatalos irat díját az elektronikus feladójegyzékkel feladott tértivevényes ajánlott levél díjával azonosan állapítja meg a Magyar Posta. 2021. év elejétől a Magyar Posta megszüntette a belföldi tértivevényes levelekhez csatolt „zöld” tértivevénylapot, amivel jelentősen csökkent a papírfelhasználás mértéke és az adminisztrációs idő.

A levélportfólió modernizálása keretében 2021. április végén megszűnt a táviratszolgáltatás hazánkban, mivel a szolgáltatás iránti érdeklődés jelentősen csökkent az elmúlt években.

A Magyarországra 2020. év elején begyűrűző koronavírus járvány 2021-ben is jelentős hatással volt a levélküldemények forgalmára. Ugyan a nemzetközi korlátozások többségét fokozatosan feloldották, azonban a korlátozó intézkedések további küldeményforgalmi csökkenésekhez vezettek nem csak a külföldi-, hanem a bejövő forgalomban is. Emellett összességében a belföldi címzett levélpiac küldeményforgalma 2020-ról 2021-re 1,1%-os növekedést mutat. A könyvelt küldeményeknél továbbra is fennmaradt az érintésmentes kézbesítés, amely lehetőséget teremtett az ajánlott küldemények levélszekrényekbe helyezésére, illetve a tértivevényes levelek és hivatalos iratok a szükséges adatok rögzítését követően szintén érintésmentesen kerültek kézbesítésre. Mindezek mellett a karanténban lévő ügyfelek leveleit annak leteltéig díjmentesen megőrizte és kézbesítette a Magyar Posta.

A 2020-ban bevezetett vámköteles tartalmú levélnél is további fejlesztések valósultak meg. 2021. január 1-től az Európai Unió vámhatárán kívüli országokba a Magyar Posta – összhangban a nemzetközi szabályozásokkal – elektronikus vámadatokat küld mind az üzleti, mind a lakossági levelek tekintetében.

A technológia fejlődése, illetve a világban jelenlévő pandémiás helyzet a levélfeladási szerkezetet nem befolyásolta. A feladások döntő többségét továbbra is az üzleti feladók bonyolították le. Mindezek ellenére ez a szegmens a legnyitottabb a digitális eszközök használatára, ami a digitális elérhetőség, illetve elektronikus ügyintézés fejlesztése kapcsán is megmutatkozik. A fejlesztéseknek köszönhetően a költségcsökkentési törekvések mellett a környezeti terhelés- valamint a papírfelhasználás csökkenése is realizálódott.

A belföldi és nemzetközi kimenő irányú címzett levélküldemények volumenén a digitalizációs törekvések, valamint a pandémia hatása is jelentősen érződött 2021-ben. A 2020-as évhez viszonyítva ezen küldemények volumene 1%-kal emelkedett – többek között az állami- és közigazgatási szféra feladásainak köszönhetően, – de ezzel együtt is 12,9%-kal marad el a 2019-es, pandémia előtti időszaktól.

Az ajánlott és tértivevényes levelek igénybevétele csökkent 2020-ról 2021-re, azonban továbbra is fontos paraméter az ügyfelek körében a magasabb minőségű szolgáltatások elérhetősége.

## Névjegyünk a postabélyeg

A Magyar Posta bélyegei országunk névjegyeként közvetítenek üzeneteket világszerte. A bélyegek miniatűr lenyomatokként őrzik meg az adott év legfontosabb hazai és nemzetközi eseményeit, megemlékezve történelmünk fontos évfordulóiról, jeles személyiségeiről, bemutatva az épített és természeti környezet értékeit.



A Visegrádi Együttműködés tiszteletére kiadott bélyegek

A 2021. év egyik különlegessége a V4-ek postaigazgatásai által a Visegrádi Együttműködés tiszteletére kibocsátott közös bélyeg volt.

Sok más téma mellett bélyeg köszöntötte a Budapesten megrendezett Egy a Természettel - Vadászati és Természeti Világkiállítás, az 52. Nemzetközi Eucharisztikus Kongresszust, valamint a Planet Budapest 2021 Fenntarthatósági Expó és Világtalálkozót.

A magyar bélyegkiadás színvonalát már többször elismerték nemzetközi díjakkal. 2021-ben a zenei tematikájú bélyegek körében meghirdetett internetes bélyegszépségversenyen a Magyar Posta 250 éve született Ludwig van Beethoven c. bélyege harmadik helyezést ért el.



Az év legfontosabb eseményeinek, évfordulóinak lenyomatai a postabélyegek

A technológiai környezet és fogyasztói szokások változása kihívások elé állítja a bélyegkiadást, Társaságunk ezért limitált, különleges kiadásokkal igyekszik felkelteni és fenntartani a filatelisták érdeklődését itthon és külföldön.



Az Egy a Természettel - Vadászati és Természeti Világkiállítás alkalmából megjelent bélyegsorozat



## HÍRLAP, CÍMEZETLEN REKLÁMKIADVÁNY



A nyomtatott sajtótermékek piacán a folyamatos példányszám csökkenéssel egyidejűleg – az évek óta megfigyelhető – kétirányú piaci tendencia 2021-ben is folytatódott. A sajtótermékek digitalizációja mellett, továbbra is megmaradt az igény a nyomtatott hírlapok iránt azon ügyfelek körében, akik rendszeresen olvassák a sajtótermékeket.

Amíg a magazinok esetében kisebb mértékű előfizetői lemorzsolódás volt jellemző, addig a napilap volumene erőteljesen csökkent. A friss hírek iránti igény – az online tér erősödésével – egyre inkább háttérbe szorította a napilapok fogyasztását. Figyelembe véve a piaci tendenciákat és a szolgáltatás fenntartásának jelentős költségigényét, 2021. július 1-vel a Magyar Posta a napilapok terjesztési szolgáltatását kivonta a portfóliójából. A kiadók szervezték meg a kézbesítést az előfizetőik számára.

A hagyományos sajtóterméket olvasók körében 2021-ben a webshopon keresztül történő megrendelés terén némi visszaesés volt tapasztalható 2020-hoz képest, amikor a pandémia okán jelentősen megugrott ezen előfizetési

csatorna igénybevétele. A Magyar Posta által 2017. év óta biztosított online előfizetési lehetőség, azaz a webshopon keresztül történő előfizetés összege 2020. évihez képest csökkenést, ugyanakkor 2019-hez képest 33%-os bővülést ért el.

A Magyar Posta 2021-ben is kiskereskedőként folytatott hírlapárusítási tevékenységet, azaz a postai hírlap árus helyeket – mint kiskereskedelmi egységeket – külső partneren, nagykereskedőn keresztül látta el kiadványokkal. A Magyar Posta széles lapválasztékot biztosít közel 610 postán.

2021-ben a hírlap termékekből (hírlap előfizetés és hírlap árusítás) származó bevételek stabilizálását hatékonyan segítették az értékesítési akciók, amelyeket üzleti partnereink is támogattak.

A belföldi címezetlen reklámkiadvány terjesztési szolgáltatás fenntartásának magas költségigényére tekintettel a Magyar Posta folytatta termékportfóliójának racionalizálását, illetve a csökkenő igénybevételre tekintettel a Posta 2021. július 1-vel kivonult a címezetlen reklámkiadvány terjesztési piacáról.



FÓKUSZBAN

# A CSOMAGLOGISZTIKA





## LOGISZTIKAI RENDSZEREK

A végrehajtott fejlesztések segítségével 2021-ben is eredményesen működött a Magyar Posta logisztikai hálózata a pandémia által is generált online kereskedelem és a logisztikai szolgáltatások piacán. Mindezt a gépjármű- és eszközállomány fejlesztésével és folyamatos pótlásával, a technológiai rendszerkapacitások növelésével és jobb kihasználásával érte el.

### A gép(jármű)park fejlesztése

Az üzleti évben 140 db segédmotoros kerékpár került beszerzésre.

A belsőégésű motorral rendelkező (döntő mértékben dízel) járművek közül mintegy 1400 db Euro VI-os motorral szerelt, ami a járműállományunk több mint 1/3-át teszi ki. Mindezekon felül rendelkezünk még 170 darab elektromos járművel és 509 darab elektromos rásegítésű kerékpárral is. A Magyar Posta járműflottája 2021-ben több mint 89,5 millió kilométert tett meg. Az ehhez kapcsolódó üzemanyag-felhasználás csekély mértékben meghaladta a 9,9 millió litert.

A csomagkézbesítésben használt gépkocsik által megtett kilométerek száma 2021-ben is jelentősen, közel 7,5%-os mértékben növekedett az előző évhez viszonyítva.

### A logisztikai infrastruktúra fejlesztése

A növekvő csomagforgalom kiszolgálásához szükséges terület kapacitásnövelése három logisztikai telephelyen összesen 22 450 m<sup>2</sup>-en valósult meg. Ebből Szekszárd Logisztikai DEPO területe az új telephelyen 1 500 m<sup>2</sup>-, Székesfehérvár Logisztikai Üzem/DEPO területe új telephelyen 5 560 m<sup>2</sup>-, illetve a Fóti Logisztikai Központ 15 390 m<sup>2</sup> alapterületű postai tulajdonú ingatlanba történő költözésével segíti a régiókban a minőség- és hatékonyság növelést a logisztikai feladatok ellátásában.

A feldolgozási (raktárlogisztikai) tevékenységek automatizálásának keretében a DEPO-k területén elkezdődött a szállítópályák telepítése, ennek eredményeképpen 2021-ben Győrben, Szekszárdon és a Fóti Logisztikai Központban az üzembe helyezésük is megtörtént.

A csomagkézbesítési feladatok optimális és hatékonyabb ellátása érdekében jelentős területi integráció történt, amely összesen 48 Budapest környéki és 223 vidéki települést érintett.

2021-ben megkezdődtek az előkészületek további 10 DEPO kialakítására, illetve további 6 szállítópálya üzembe helyezésére.





## LOGISZTIKAI SZOLGÁLTATÁSOK

A 2020-as évtől kezdődően a Covid19 világjárvány hatására jelentős piaci és gazdasági változások történtek, amelyek az online kereskedelmi szektor számára dinamikus bővülést eredményeztek. A Magyar Posta továbbra is vezető szerepet tölt be a belföldi csomag, futár és expressz (CEP) piacon, a vállalat 2021-ben 27 millió db belföldi csomagot szállított és 7,9%-kal növelte csomaglogisztikai termékekből származó árbevételét.

A belföldi csomagtermékek belső arányait tekintve 2021-ben a teljes csomagvolumen több, mint 90%-át az Üzleti Csomag szolgáltatások tették ki.

A nemzetközi csomagtermékek körében 4,1%-kal nőtt a volumen, azonban a célországok és az igénybe vett termékek belső arányainak változása miatt kevesebb bevételt hoztak a 2020-as évhez képest.

Míg a vírushelyzettel összefüggésben 2020-ban a kézbesítési módok közül a háznál kézbesítés aránya jelentősen nőtt a fixpontok rovására (csomagautomata, postapont, Partner Pont), addig 2021-ben visszarendeződés történt: a fixpontokra címzett küldemények darabszáma 9%-kal nőtt az előző évhez képest. A legjelentősebb küldeményszám növekedés a csomagautomatás kézbesítési mód esetében tapasztalható, amely 13%-os növekedést mutat az előző évhez képest. Bár az utánvétellel rendelt szállítások arányában nagyobb mértékű változás nem tapasztalható, a bankkártyával fizetett áruvizetési csomagok száma 2020-hoz képest jelentős mértékben, 31%-kal emelkedett.

A Magyar Posta stratégiai célja továbbra is a kiscsomag logisztikai piac bővüléséből eredő potenciál minél nagyobb mértékű kiaknázása és vezető szerepének megőrzése. Ennek érdekében ügyfélbarát szolgáltatások bevezetése és a meglévő szolgáltatások fejlesztése zajlik, aminek része az átláthatóbb termék- és szolgáltatásportfólió kialakítása is.

Átfogó IT fejlesztés keretében kialakításra került a szolgáltatás integrált módon, digitális adatkapcsolaton keresztül történő igénybevételének lehetősége. A vállalati fejlesztéseknek és külső rendszerintegrációknak köszönhetően több mint 400 szerződéses ügyfél használt automatizált és rendszertámogatott küldeményelőkészítést és nyomkövetést, így 1,8 millió küldeményhez nyomtattak címatot digitális adatkapcsolaton keresztül, valamint kb. 2,6 millió küldeményhez használták az új, digitális csatornákon keresztül elérhető nyomkövetési funkciókat.

A Magyar Posta logisztikai hálózata 2021-ben is eredményesen tudott működni az online kereskedelem és a logisztikai szolgáltatások piacán. Mindezeket a piaci igények rugalmas kiszolgálása, a gépjármű- és eszközállomány fejlesztése és folyamatos pótlása mellett a technológiai rendszereinek és kapacitásainak még jobb kihasználása tette lehetővé.



## NEMZETKÖZI SZÁLLÍTÁS ÉS KÜLDEMÉNYFORGALOM

### Import nemzetközi küldeményforgalom

A koronavírus járvány 2020-ban jelentősen befolyásolta a Magyar Posta nemzetközi import forgalmát. A hirtelen forgalomnövekedés és a járványügyi korlátozások hatására az országok szállítási kapacitáshiánnyal küzdöttek, és átmenetileg sok ország között nem volt folyamatos a levél- és csomagforgalom. Az ezt követő évben, 2021-ben, a korlátozások enyhülésével a nemzetközi küldeményforgalom fokozatosan helyreállt.

2021 első félévében továbbra is az e-kereskedelmet kiszolgáló, nyomkövetett kiscsomagok forgalmának növekedése volt meghatározó, előző év ugyanezen

időszakához képest ezek forgalma csaknem megkétszereződött. Ezzel párhuzamosan a regisztrált és a nem regisztrált levelek volumene csökkenő tendenciát mutatott.

2021-ben a nemzetközi export szállítás a pandémia enyhülése következtében jelentősen több lehetőséget biztosított a Magyar Posta részére. Budapestre a légitársaságok utasszállító repülőgépeinek többsége visszatért. A szállítási kapacitások javulása miatt 4 ország kivételével a Magyar Posta visszaállította a nemzetközi postai szolgáltatásait.





## A POSTA VÁMÜGYNÖKI SZOLGÁLTATÁSA

A Magyar Posta a vámügynöki szolgáltatása keretében látja el az EU-n kívülről érkező küldemények behozatali (import) vámkezelését, valamint kiviteli (export) vámkezelési szolgáltatást is nyújt.

Az interneten megrendelt és az EU-n kívülről érkező áruk 22 euró értékig vám- és adó mentessége, 150 euró értékig vámmentessége 2021. júliusig volt érvényben. E fordulóponttól számítva valamennyi beérkező küldeményt vám elé kellett állítani és annak vámkezelését kérni a vámigazgatásnál. 2021. év második félévében a bejövő nemzetközi levélforgalom ennek hatására az előző évi forgalom 40%-ára esett vissza, ami éves összesítésben 31,1%-os visszaesést jelentett.

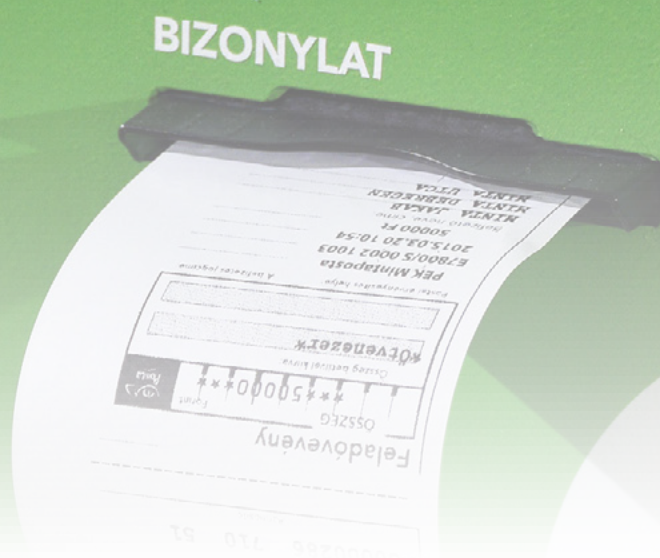
A július elsejei fordulónapon a VÁM2021 projekt keretében létrehozott komplex informatikai környezet éles üzembe lépett, amely a vámhatósági kommunikációt, a postai küldeménykezelést és a vámdíjak befizetését szervezte új folyamatba.

Az újszakmai gyakorlat a kisértékű, de nagyvolumenű küldemények automatikus vámkezelését alakította ki, továbbra is biztosítva az ebbe a kategóriába nem tartozó küldemények vámkezelését is, amelyek eredményeként keletkező vám- és adó tartozásokat a Magyar Posta havonta összevontan fizeti meg az adóhatósági részére. Szintén a Magyar Posta vámkezelési gyakorlatában jelent meg az internetes webáruházak és értékesítési platformok számára elérhető egyablakos adózási módszertan (iOSS), amely eredményeként csak a vámkezelési adminisztrációt szükséges elvégezni, az adófizetés a feladó webáruház feladata. A 2021-es időszak utolsó hónapjaiban már ez a vámkezelési mód vált a leggyakoribbá. Az új vámkezelési gyakorlat első félévében majdnem 800 ezer küldemény vámkezelését végeztük el, amely az előző év azonos időszakához képest közel harmincszoros emelkedést okozott.





# PÉNZFORGALMI ÉS KÖZVETÍTETT PÉNZÜGYI SZOLGÁLTATÁSOK



## CSEKKBEFIZETÉS – TÖBB HELYSZÍN, BÁRMILYEN IDŐPONT

A piaci verseny fokozódása miatt a hitelintézetek és a számlatulajdonosok (pl. közműszolgáltatók, önkormányzatok stb.) által a korábbi években megkezdett új technológiákon alapuló fizetési megoldások és csatornák terjesztése, illetve az ügyfelek részére minél szélesebb körben történő népszerűsítése tovább folytatódott 2021-ben is. A **csekkbefizetésre kidolgozott eddigi versenytársi megoldások** (pl. átutalások, szolgáltatói honlapokon, mobil applikációkon történő közvetlen fizetések) **2020. évet megelőzően**

**jelentős áttrendeződést nem okoztak.** A pandémia ugyanakkor 2020-ban – az előző évek mérsékeltbb csökkenési trendjével szemben – erősebb, közel 10%-os volumencsökkenést okozott a postai befizetések esetén. **2021-ben** a csökkenés tovább folytatódott, de a 2020. évhez képest kisebb, **6%-os csökkenés realizálódott**, azonban a csekk szolgáltatás összességében továbbra is népszerű a lakosság körében. 2021-ben csaknem 163 millió db csekkbefizetést történt, 1.869 milliárd Ft értékben.

A Magyar Posta a piaci pozícióinak megtartása és az ügyféligények kiszolgálása miatt több fejlesztést valósított meg, amelyek elsősorban az alternatív csekkbefizetési lehetőségek megteremtésére, illetve a készpénzforgalom visszaszorítására irányultak. Az új fizetési megoldások által az ügyfelek egyszerűen, gyorsan és kényelmesen fizethetik be csekkjeiket.

**A csekkbefizető automatákon keresztül** a bevásárlóközpontokban, a kormányablakokban, illetve egyes CBA Príma üzletekben a felhasználók 2021-ben összesen 409 ezer csekket fizettek be, közel 5,5 milliárd Ft értékben.

Továbbra is nagy népszerűségnek örvend a **2014-ben bevezetett mobiltelefonos applikációkon keresztüli csekkbefizetési** szolgáltatás. Az **iCsekk** alkalmazás segítségével a papíralapú csekkeken lévő QR-kód beolvasása után egyenlíthetők ki a díjak elektronikus fizetéssel. A postai QR-kódos csekkbefizetés az iCsekk mellett az OTP Csoport egyes mobil applikációiba beépülve is elérhető. 2021-ben mindegyik csekkbefizető alkalmazás használata dinamikusan növekedett. A koronavírus okozta helyzetben felértékelődött a mobilappok biztonsági funkciója, hiszen ezekkel a megoldásokkal az ügyfelek másokkal való fizikai érintkezés nélkül, akár az otthonukból intézhetik csekkjeik befizetését.

A veszélyhelyzet, az iCsekk applikáció népszerűsége, és a partneri csekkbefizető megoldások együttes hatásaként, 2021-ben közel 40%-kal nőtt a csekkbefizetési forgalom a digitális csatornákon előző évhez képest. Ez 2021-ben összesen **mintegy 11 millió darab csekkbefizetést** jelentett, közel 110 milliárd forint értékben. Így ezekkel az innovatív megoldásokkal a Posta Csoport sikeresen szolgálta ki a veszélyhelyzet alatt fokozódó digitális csekkbefizetési igényeket.

A Magyar Posta az új, alternatív számlakegyenlítési megoldások mellett készpénzfelvételi tranzakciós díj nélküli, **bankkártyával történő postahelyi csekkbefizetést is kínál**. A postahelyi és digitális csatornákat is figyelembe véve, **az összes csekkbefizetési tranzakció közül éves szinten már közel 37% elektronikusán, bankkártyával zajlott**.

A **fizetési számláról történő készpénzkifizetés** (kifizetési utalvány, nyugellátási utalvány) piacára továbbra is a folyamatos csökkenés jellemző, azonban a szolgáltatások iránti igény – a készpénzkímélő megoldások terjedése ellenére – még mindig jelentős.

Ennek legfőbb oka, hogy az utalványok címzettjei nagyrészt nyugdíjasok, idősek, vagy egyéb okból lakhelyükön tartózkodók, akik számára fontos, hogy a részükre feladott összegek átvétele egyszerű és kényelmes legyen. Ezt az igényt szolgáljuk ki, amikor az érintettek ellátását előre ismert, ezáltal tervezhető időpontban a lakhelyükön fizetjük ki készpénzben.

A Magyar Posta 2021-ben két alkalommal – június és november hónapokban – sikeresen működött közre a kiegészítő nyugdíjmelés és a nyugdíjprémium összegeinek kifizetésében.

A COVID-19 járvány elleni védekezés részeként Társaságunk a nyugdíjas ügyfelek egészségének védelme érdekében bevezetett, pénzküldemények átvételére vonatkozó könnyítéseit 2021-ben is fenntartotta, a könnyített meghatalmazás és a díjmentes ismételt házhoz kézbesítés szolgáltatás biztosításával.

A nemzetközi pénzközvetítések tekintetében 2021-ben 9%-os csökkenés volt tapasztalható a Western Union pénzküldés szolgáltatás esetén a 2020-as volumenhez képest, míg a nemzetközi postautalvány szolgáltatás – a minimális ügyféligény okán – 2021. év végével megszüntetésre került.

## MEGTAKARÍTÁSOK ÉS EGYÉB KÖZVETÍTETT SZOLGÁLTATÁSOK

A Magyar Posta által forgalmazott megtakarítási termékek közül 2021. évben is az állampapírok voltak a legkeresettebbek az ügyfelek részéről. A megtakarítási forma népszerűségét az állampapír befektetés nyújtotta garancia és a Magyar Postával szemben támasztott nagyfokú bizalom mellett az is növeli, hogy az a teljes postai hálózatban elérhető.

A Magyar Posta által kizárólagosan forgalmazott, **nyomdai úton előállított Magyar Állampapír Plusz állomány 2021. év végére meghaladta a 415 Mrd forintot, míg a teljes nyomdai állampapír portfólió értéke elérte az 650 Mrd forintot.** A nyomdai úton előállított állampapír – amely 2021. évtől teljesen új arculattal érhető el – elsősorban azon ügyfeleink számára vonzó, akik kevésbé nyitottak a digitalizációra, a bankszámla vagy értékpapírszámla nyitásra és ragaszkodnak a kézzelfogható, nyomdai úton előállított értékpapírhoz.

2021. év végére a dematerializált állampapír állomány meghaladta a 136 Mrd forintot, és az aránya az összes állampapír állományhoz képest több, mint 17%-ra nőtt.

A 2020. évben megkezdett munkát folytatva 2021. évben a Posta és a Takarékbank közti együttműködés megújítása volt a fő fókusz. A piaci környezet és az alternatív megtakarítási formák térnyerésének hatására az alacsonyabb kamatú bankbetétek értékesítése csökkenő tendenciát mutatott 2021. évben.

A Takarékbank hálózatában is elérhető – az ügyféligenyvekhez jobban igazodó – számlatermékek értékesítése 2021. évben aktívan folytatódott és év végéig több mint 8 000 db számla értékesítése történt meg.

2021. januárban bevezetésre került a „PostaMozaik Megtakarítás” folyamatos díjas életbiztosítás új módozata, amely az eredményes értékesítési munka és az ügyfelek körében tapasztalt népszerűségének köszönhetően, a legnagyobb volumenben értékesített folyamatos díjas életbiztosítási termék lett 2021-ben.

A hosszú távú anyagi biztonságot nyújtó folyamatos díjas életbiztosítási termékkör értékesítése összességében 20%-kal nőtt egy év alatt.

2021-ben újabb szintet lépett a Magyar Posta az ügyfelek magasabb színvonalú kiszolgálása érdekében, ugyanis minden életbiztosítás esetén bevezetésre került a postahelyeken történő online kárbejelentés lehetősége, továbbá az Egyszeri díjas életbiztosítások esetében a kárbejelentés mellett már a postahelyeken történő azonnali kárkifizetés is megvalósult. Ezzel a szolgáltatással az ügyfelek postahelyi kiszolgálása még teljesebbé vált, hiszen az eddigi szolgáltatások mellett – az ügyintézők közreműködésével – az életbiztosítási kárbejelentés és a biztosítási összeg kifizetése is azonnal meg tud történni.

A pandémia okozta visszafogott utazási kedv hatására az utasbiztosítások értékesítése 2020-hoz hasonlóan, 2021-ben is mérsékelt maradt.

Az ügyfelek által továbbra is kedvelt, postán elérhető megtakarítási termékkör az egyszeri díjas életbiztosítás. E termékkörben 2021-ben minden idők legnagyobb forgalmát bonyolította le a Magyar Posta. Ennek eredményeként a szegmensben továbbra is piacvezető szerepet tölt be a Magyar Posta és a Magyar Posta Életbiztosító Zrt. a biztosítási piacon.



## Megbízás alapján végzett ügyfélszolgálati tevékenység

Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. megbízásából végzett ügyintézés számának nagyságrendileg azonos a 2020. évi teljesítménnyel, amely a koronavírus járványt megelőző időszak ügyintézéséhez képest jelentős csökkenést jelent. Az MVM által lebonyolított közbeszerzési eljárás alapján a Posta 2021. augusztustól további 2 évig biztosítja 128 postán a gáz és áramszolgáltatással kapcsolatos ügyintézési lehetőséget.

A Díjbeszedő Holding, az MVM és a Posta közösen nyerte el az NHKV Zrt. által meghirdetett közbeszerzési eljárást ügyfélszolgálati tevékenység ellátására, amely keretében a Posta 2021 májusától 138 postahelyen látja el az NHKV Zrt. ügyfelei részére az ügyfélszolgálati feladatokat.

## Telekom számlabefizetési szolgáltatás

2021. év végén további 5 postával bővült a Magyar Telekom Távközlési Nyrt. számlabefizetési szolgáltatást ellátó postahelyek száma, így összeségében ügyfeleink már 152 postán rendezhetik kényelmesen számlatartozásaikat. A koronavírus járvány miatt bevezetett korlátozások miatt azonban sokan más csatornát választottak a díjaik befizetésére.

A 2021. évre is elmondható, hogy az egyéb csatornákat alkalmazó ügyfelek nem tértek vissza a postai befizetésekhez, a szolgáltatás igénybevétele nem éri el a járványt megelőző időszak szintjét. 2021. évben több mint 13%-os forgalomcsökkenés volt tapasztalható ezen a területen.

## Szerencsejáték szolgáltatások

A Magyar Posta és a Szerencsejáték Zrt. között meglévő stratégiai együttműködés alapján mintegy 2500 postahelyen vásárolható kaparós sorsjegy, valamint több mint 1600 postahelyen érhető el a gépi szerencsejáték szolgáltatás.

A pandémiás helyzet okozta megtorpanás után, 2021. évben ismét növekedésnek indult a sorsjegy forgalom a postai hálózatban. 2021. évben 8 új sorsjegy megjelenés történt, amelyek értékesítésébe

sikeresen bekapcsolódott a Magyar Posta is. 2021. évben jelentősebb nyereséghalmozódás nem volt, ezért a forgalom kis mértékben csökkent az előző évhez képest. A gépi szerencsejáték termékkör esetében 124 postán eredményközlő TV-k és/vagy interaktív érintőképernyők állnak a Tippmixet kedvelő ügyfeleink rendelkezésére, ezzel segítve a játékban való részvételhez szükséges információkhoz történő könnyebb és kényelmesebb hozzáférést.

# POSTAI JELENLÉT

# A DIGITÁLIS VILÁGBAN



## A POSTA KÖZIGAZGATÁSI LEVELEZÉSI KÖZPONT SZOLGÁLTATÁSAI

2021-ben a Posta Közigazgatási Levelezési Központ (PKLK) által a közigazgatási ügyfelek számára szabályozott és központi elektronikus ügyintézési szolgáltatásként (SZEÜSZ/KEÜSZ) nyújtott hibrid küldemény előállítási tevékenység igénybevevőinek köre – kiemelve a Kormányhivatalokat és a Nemzeti Adó- és Vámhivatalt – az elmúlt évhez viszonyítva tovább bővült. Az év végére valamennyi Kormányhivatal csatlakozását követően közel negyven államigazgatási szervszámára biztosította az üzemszerű igénybevételt és további közel tíz szervvel folytak az igénybevételhez szükséges egyeztetések, tesztesetek. A hibrid küldeményelőállítást a Magyar Posta az előző évekhez hasonlóan 2021-ben is a Belügyminisztériummal kötött közszolgáltatási szerződés keretében biztosította a jogszabályban kijelölt igénybevevők számára.

2021-ben új feladatként jelentkezett a Nemzeti Adó- és Vámhivatal hatáskörébe került gépjárműadóval kapcsolatos határozatok előállítása és kiküldése, ami 1,5 hónapos átfutási idő mellett jelentős küldemény előállítási igényt eredményezett. A kommunikáció elektronikus csatornákra történő terelése szintén hatással volt az előállított küldemények mennyiségére, ami az ügyfelek egy részénél mennyiségi csökkenést eredményezett, ugyanakkor a kormányhivatalok igénybevétele az év folyamán folyamatosan bővült.

A Központot érintő 2021. évi fejlesztésekkel korszerűsítésre került a szolgáltatás ellátásának folyamata, ezzel tovább növelve a rendszer üzembiztonságát.

## ELEKTRONIKUS KÖZIGAZGATÁS

Az elektronikus közigazgatási ügyintézés elősegítése keretében 2020. évben a Magyar Posta a kormányablakok mellett részt vett a „Mesterséges intelligenciával támogatott ügyintézési pont (KIOSK) kiterjesztése a kormányhivatalokra, illetve más külső ügyintézési helyszínekre” projektben, így az önálló ügyintézésre alkalmas automaták tesztelésében.

A sikeres teszt időszakot követően 2021. folyamán megkezdődtek az erkölcsi bizonyítvány igénylésére, valamint személyazonosító igazolvány, útlevel, születési és házassági anyakönyvi kivonat igénylésére, vezetői engedély pótlására szolgáló automaták kiterjesztésének előkészületei. Ennek eredményeként a jövőben mintegy negyven postahelyen várható a postai ügyféltérben ilyen eszközök elhelyezése.

## ELEKTRONIKUS POSTAI SZOLGÁLTATÁSOK

A kis és középvállalkozások igényei alapján, 2021 őszétől elérhetővé vált a posta.hu-n keresztül, online regisztrált, vállalati ügyfélkör számára is a Cégekapon keresztül történő hitelesítés lehetősége, mely biztosítja a meghatározott elektronikus

szolgáltatásokhoz szükséges hiteles adatok kormányzati felhőből történő lekérdezését, és hozzájárul a postai szolgáltatások digitalizációjának kiterjesztéséhez.

## SENDER! MOBILALKALMAZÁS

Az Android és iOS platformon elérhető, „Sender!” mobilalkalmazás segítségével ügyfeleink saját fotóikból állíthatnak össze személyes képeslapot, és küldhetik el azt ismerőseiknek postai kézbesítéssel. A vállalat digitális és fizikai csatornáira is építő

alkalmazás továbbra is népszerű a felhasználók körében – a könnyen testre szabható képeslapoknak, az egyszerű megrendelési folyamatnak és a néhány munkanapos átfutási időnek köszönhetően.



# KISKERESKEDELMI TEVÉKENYSÉG



A mobilszolgáltatók megbízásából végzett SIM kártya értékesítés (és prepaid szolgáltatás) kapcsán 2021-ben a Magyar Posta továbbra is a legnagyobb SIM kártya forgalmat lebonyolító viszontértékesítői hálózat volt, mindezen túl a prepaid mobiltelefon csomag értékesítésben is kiemelkedő eredményt ért el, több mint 16 ezer darab készülék értékesítésével.

Továbbra is a teljes hálózaton történik a postai alaptervekenységhez illeszkedő boríték, képeslap, MPL csomagoló doboz termékek értékesítése, míg az árubemutatót igénylő egyéb kiskereskedelmi áruk (élelmiszerek, ajándékok, játékok stb.) forgalmazása közel 1400 postahelyen érhető el.





# AZ ÜGYFELEK

# SZOLGÁLATÁBAN

## ÉNPOSTÁM HÚSÉGPROGRAM

A lakossági ügyfelek számára nyújtott, ÉnPostám Hűségprogram tagjainak száma 2021-ben közel 1,2 millióra nőtt. Hűséges ügyfeleink havonta átlagosan több mint 1 millió tranzakciót végeztek, és éves szinten több mint 400 millió pontot gyűjtöttek. A legtöbb pontgyűjtési tranzakció továbbra is csekkbefizetéssel történt, ezen belül is egyre népszerűbb az iCsekk mobilalkalmazás használata.

A program keretében a kedvezményadó partnereknek köszönhetően a kártyabirtokos ügyfelek 5-20%-os kedvezménnyel vásárolhatnak többek között a Budmil üzleteiben és webshopjában, a Gigatel webshopjában, a Citydeals különböző szolgáltatásokat és élményeket kínáló online felületén, a Campona KockaPark családi élményközpontban, a Benczúr Ház Kulturális Központban, valamint a budapesti Postamúzeumban is.

## ÜGYFÉLSZOLGÁLAT – FÓKUSZBAN A KÉNYELMES

## ÉS GYORS ÜGYFÉLKISZOLGÁLÁS

A 2021-es év a Magyar Posta ügyfélszolgálatán a pandémia világszintű, logisztikai piacra gyakorolt hatásainak kezelése mellett elsődlegesen a nemzetközi küldeményekre vonatkozó, vámkezelési szabályok változásához kapcsolódó megkeresések ügyfélcentrikus kiszolgálásáról

szólt. A 2020-ban megfigyelhető tendencia, miszerint az ügyfelek az e-kereskedelmet egyre inkább előnyben részesítik vásárlásaik során mind nemzetközi-, mind belföldi forgalomban, továbbra is jelentősen befolyásolja a levél és csomag volumenek, és ezáltal az ügyfélmegkeresések



számának alakulását. Ennek hatására 2021-ben – a 2020-as közel 25%-os növekedést követően – újabb 3%-kal nőtt az ügyfélszolgálati tranzakciók száma, így az évben immáron közel 1 millió direkt ügyféltranzakciót kezeltek ügyfélszolgálatos munkatársak. A kommunikációs csatornák közül legnagyobb mértékben az elektronikus elérhetőségeinkre beérkezett megkeresések száma nőtt, közel 5%-kal volt magasabb 2020-hoz viszonyítva.

Az ügyfelek igényei alapján a társaság fejlesztette a posta.hu honlap ügyfélkapcsolati felületét, valamint bővítette az űrlapok témaköreit és funkcióit. A gyakori kérdések alapján az ügyfelek még egyszerűbben, akár ügyfélkapcsolati kontakt nélkül is informálódhatnak küldeményeik állapotáról vagy a szolgáltatások igénybevételi lehetőségeiről. A szerződéses partnerek számára elkészült egy „személyre” szabott felület, amelyen időráfordítás

csökkentésével, standard űrlapok kitöltésével kényelmesen tudják továbbítani speciális kérdéseiket. Az ügyfélmegkeresések magas szintű kiszolgálása mellett kulcsfontosságú a belső hatékonyság növelése is.

A Társaságra az év végi karácsonyi e-kereskedelmi forgalomfelfutás jelentős hatással van. Ez a küldeményvolumen növekedés az ügyfélszolgálaton is kimagasló mennyiségű, ügykezelést igénylő ügyféltranzakciót eredményezett. A 2021. év ezen kiemelt időszakában az eddigi évek legjobb teljesítményét sikerült elérnünk: telefonos ügyfélszolgálatunk szolgáltatási szintjét az év végi csúcsidőszakban jelentősen emeltük, a megválaszolt hívások számát növeltük, miközben az írásos megkeresésekre is a 2021-ben tapasztalt átfutási időknél rövidebb idő alatt válaszoltunk érdeklődő ügyfeleink számára.

## KÖZEL AZ ÜGYFELEKHEZ

2021-ben a Magyar Posta az ország több, mint 2 600 postáján, minden hétköznap, naponta összesen közel 19 000 nyitvatartási órában állt az ügyfelek rendelkezésére, illetve több, mint 350 mobilposta járat segítette a küldemények felvételét és kézbesítését. Az ország lakosságának 97%-a a saját településén éri el a Magyar Posta fixpontú szolgáltató helyeit. A fix postahellyel nem rendelkező településeken – az említett – mobilposta járáttal biztosítja a küldemények felvételét és kézbesítését, így a lakosság akár saját otthonában is intézheti postai ügyeit.

A fix pontú hálózat működtetése során a Magyar Posta kiemelt hangsúlyt fektet arra, hogy a postai szolgáltatások igénybevételét ügyfélbarát megoldásokkal támogassa. Ennek érdekében országosan már 177 postán elérhetővé vált az ügyfélhívó rendszer korszerű érintőképernyős totemje, ami az igényelt szolgáltatás kiválasztását segíti.

A teljes postahálózat forgalmának 30%-át lebonyolító, ügyfélhívó rendszerrel működő postákon az ügyféligények gyorsabb kiszolgálását tette lehetővé a munkaszervezés hatékonyságának növelése, amellyel az átlagos várakozási idő 2018-ról 2021-re 4:42 percről 3:19 percre csökkent. Az említett posták vonatkozásában az internetes időpontfoglalás lehetősége is biztosított, amely segítségével az ügyfelek rugalmasabban tervezhetik a szolgáltatás igénybevételét.

Valamennyi postai üzemeltetésű manuális kézbesítő posta ellátásra került PDA-val, amely eredményeként valamennyi postai üzemeltetésű kézbesítő járásban már elektronikus eszközzel történik a kézbesítés.

A MAGYAR POSTA

MINT FOGLALKOZTATÓ

# Magyar Posta

2021-ben a Magyar Posta KSH-számbavétel szerinti átlagos statisztikai állományi létszáma 26 451 fő volt az alkalmi foglalkoztatással együtt, ami 25 225 redukált főnek felelt meg.

2021. július 1-jétől az érdekképviselletekkel kötött 2021-2023 évekre vonatkozó hároméves bérmegállapodás alapján általános 4%-os alapbérfejlesztés került végrehajtásra, amely mellett a Társaság a 2021. évi lojalitás elismerésére béren kívüli juttatást is biztosított a munkavállalók

részére, bruttó 300 ezer Ft értékű készpénz juttatás, vagy ezzel megegyező nettó értékű SZÉP-kártyára történő kifizetés formájában.

A teljes munkaidőre vetített állományi átlagkereset 334 407 Ft/hó/fő, amely 1,6%-kal haladta meg a 2020. évi értéket. A csekélyebb mértékű átlagkeresetnövekedés oka, hogy a lojalitás elismerése a korábbi évektől eltérően nem bérkifizetésként, hanem – az átlagkereset részét nem képező – béren kívüli juttatás formájában történt.



## JUTTATÁSOK, SEGÉLYEZÉS

A személyi jellegű költségek jelentős részét képezik a választható béren kívüli juttatások (VBKJ), 5048 M Ft értékben, az alábbi táblázat szerinti megoszlásban.

Juttatási elem	Igénybevétel aránya VBKJ összegén belül
Önkéntes Nyugdíjpénztár	7,72%
Egészségpénztár	5,46%
SZÉP szállás	10,83%
SZÉP vendéglátás	47,29%
SZÉP szabadidő	8,2%
Kézpénz	20,1%
Bölcsődei, óvodai szolgáltatás	0,15%
Sportrendezvény térítése	0,05%
Kulturális szolgáltatás térítése	0,2%

## FLUKTUÁCIÓ

A 2021. évben a fluktuációs trend a 2020. évi – főként a pandémiás helyzetnek betudható – csökkenéshez képest kis mértékben megfordult: a 19,1%-os éves társasági szintű adat 0,3 százalékponttal meghaladta az előző évi mértéket. A fluktuáció emelkedése leginkább a logisztikai területen figyelhető meg (1,8 százalékpontos emelkedés).

A Magyar Posta Kollektív Szerződése, illetve egyéb belső szabályzatai alapján lakáscélú kölcsönt, rászorultság szerinti segélyeket biztosított munkavállalói számára.

A Társaság által nyújtott lakáscélú kölcsön összege 142 millió Ft, amely 47 fő lakáshoz jutását támogatta. Albérleti hozzájárulás 38,6 millió Ft összegben, 257 munkavállaló részére került folyósításra. 2021-ben a segélyezés ráfordítása 144,2 millió Ft-ot tett ki, amely keretében a Társaság rászorultság alapján támogatta a nehéz szociális helyzetben lévő munkatársakat, valamint szülési- és temetési segélytámogatást nyújtott összesen 3 672 alkalommal.

A Covid19 járvány miatt nehéz élethelyzetbe került postai munkavállalókat a Társaság segéllyel, csoportos betegségbiztosítással, a Postakürt Alapítvány pedig célzott támogatással segítette. A munkavállalók pihenésének, rekreációjának elősegítéséhez a Postakürt Alapítvány biztosított pályázati lehetőséget.

## HR FEJLESZTÉS

Az elmúlt éveket meghaladó mértékben vettek részt a Magyar Posta munkatársai különböző fejlesztési programokon, ami jól illusztrálja a Társaság elkötelezettségét a fejlesztések iránt. A kínált programok módszertana között – a pandémiás helyzet kezelése miatt – az elektronikus és papír alapú távoktatás, az online térben megvalósult fejlesztés kapott hangsúlyt. A Társaságon belüli tanulási kultúra fejlődését figyelembevéve, a résztvevői és oktatói tapasztalatokra építve azon oktatások, amelyek tartalmi és adaptálási sérülés nélkül kivitelezhetők, a tervek szerint az online térben maradnak.



A jogszabályi és belső előírások teljesítésére irányuló oktatások mellett kiemelt erőforrást helyezett a Társaság a postahelyi hálózat vezetőinek képzésére, a több elemből álló, szakmai és kompetencia fejlesztéseket is magába foglaló Hálózati Campusra. Az önkéntesen jelentkezők több lépcsős kiválasztási eljárást követően kezdhették meg tanulmányaikat a Campuson. A közel 1,5 éves program zárására 2022-ben kerül sor.



A végrehajtási vezetők munkaerő megtartást erősítő felkészítésének tartalmához illeszkedik a Társaság vezetői utánpótlás programja, amely a postahelyi és logisztikai másodvonal nevesítésével indul, a célmunkakörökre történő szakmai és készség felkészítésen át a belső vizsgáig vezet. A két programon 2021-ben összesen 250 vezető vett részt.

A logisztikai terület vezetőinek és kulcsembereinek programja 2020-ban indult és 38 fő részvételével zárult 2021-ben, amelyet 2022-ben egy utánkövetési szakasz fog követni.

A vezetők fejlesztése nemcsak a végrehajtásban fontos, a szolgáltatói és irányítási területek menedzserei 7 etapból álló e-learning fejlesztésen vehettek részt. Erre a programra is önkéntesen jelentkezhetek a vezetők. A programban 100 vezető vett részt.

A fenti sorokból egyértelműen látszik, hogy a Magyar Posta a készségfejlesztések tekintetében ellépett a kötelező érvényű részvétel felől az önkéntesség irányába. A vállalati törekvés egyértelmű: azok részesüljenek fejlesztésben, akik azt lehetőségként élik meg, akik képesek, motiváltak és potenciállal rendelkeznek.

A munkatársak számára kínált fejlesztések közül a postaszakmai képzések és vizsgák emelkednek ki számosságuk tekintetében. A szolgáltatási színvonal tartása, emelése érdekében ugyanis országos képzési kampányt indított a Társaság, a teljes postahelyi felvevői kör számára biztosítva a fejlődést és a vizsga letételét.

A szakmai tudás bővítése nemcsak vállalaton belül érték. A Magyar Posta közép- és felsőfokú tanulmányokat folytató tanulókat és hallgatókat egyaránt fogad szakmai gyakorlatra, éves szinten ~380 főt.



## MEGVÁLTOZOTT MUNKAKÉPESSÉGŰ MUNKAVÁLLALÓK (MMM) FOGLALKOZTATÁSA



A Magyar Posta kiemelten fontosnak tartja a megváltozott munkaképességű személyek foglalkoztatotti létszámának növelését, amely érdekében felsővezetői támogatottsággal indított átfogó programot a HR szakterület. A négy pilléren álló „Tegyünk együtt” program eredményeként a statisztikai MMM zárólétszám 60%-kal nőtt a Társaságnál. A szakmai munka elismeréseként értékelhető, hogy az OFA Nonprofit Kft. Az év munkáltatója díj II. helyezését adományozta a témakörben, és stratégiai együttműködési megállapodást írt alá a Magyar Posta Vezérigazgatója és az Emberi Erőforrások Minisztere.



## TEHETSÉGPROGRAM



**Magyar Posta**

Talent Program

A 2020-ban indított és 2021-ben megvalósult Talent Club program

– amelyet az irányítási szintű munkatársaknak és vezetőknél kínált a Társaság – 5 kiemelt témakör feldolgozásával zárult. A felsővezetői és szakmai vezetői körben bemutatott eredménytermékek minőségét jól szemlélteti, hogy azok a napi működésbe integrálódnak.



## TOBORZÁS

A megfelelő munkaerő utánpótlás biztosítása (a Covid19 hatására) 2021-ben is nagyobb online jelenlétet igényelt a Társaság részéről, mivel az állásbörzék, toborzási célú offline rendezvények népszerűsége visszaesett, ezek több esetben lemondásra kerültek.

2021. II. félévétől, a munkaerőpiac a koronavírus megjelenése előtti évekre rendeződött vissza, ami a betanított fizikai munkakörök esetében mutatkozott meg a legerőteljesebben.

A potenciális munkavállalók bevonására a Magyar Posta széleskörű eszköztárral, megújult karrier oldallal, új online toborzási rendszer bevezetésével, célcsoport-specifikus közösségi média kampányokkal, illetve országos hálózati adottságát kihasználó offline megoldásokkal, toborzási tevékenységekkel hívta fel magára a figyelmet.



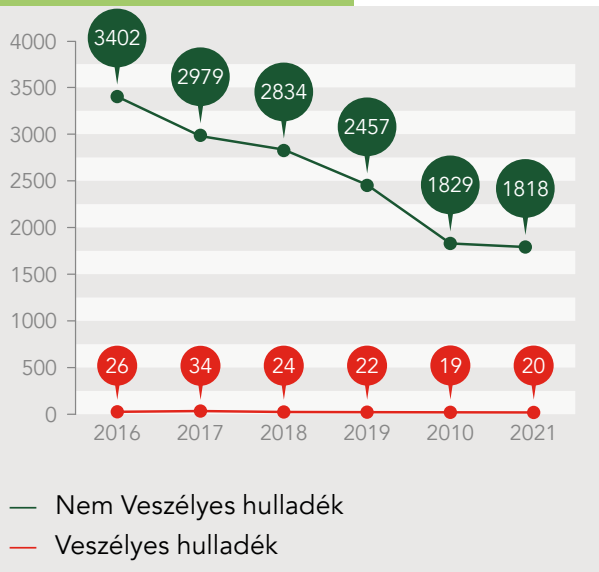
# KÖRNYEZETVÉDELEM

A társadalom egyre növekvő érzékenységet tanúsít a környezetvédelem iránt. A Magyar Posta is felelős vállalként – a körkörös gazdaság kialakítását támogatva – kiemelten kezeli az értéklánc minden szakaszában a tevékenységéből eredő környezeti terhelés minimalizálását, a környezeti teljesítménye rendszeres visszamérését. Az Európai Zöld Megállapodás (EU Green Deal) és a világgazdasági függőségünk következtében egyre erősebb a nyomás az erőforráshatékonyabb, környezetkímélőbb (zöld), és a megújuló energián alapuló megoldások irányába történő elmozdulásra a magyar gazdaságban is.

A környezetorientált vállalati működés sarokköve a tudatos hulladékgazdálkodás. A Társaság tevékenységéből 2021. évben 1838 tonna szelektíven gyűjtött hulladék keletkezett, amelyből 1818 tonna nem veszélyes és 20 tonna veszélyes hulladék, ahogy az az alábbi ábrán is látható. A szelektíven gyűjtött hulladékokat (papír, fém, műanyag, elektronikai hulladék stb.) újrahasznosításra adtuk át megfelelő hulladékgazdálkodási engedéllyel rendelkező partnereinknek. A hulladékértékesítési bevételünk – 2,43 M Ft – az előző évvel nagyságrendileg megegyező volt.

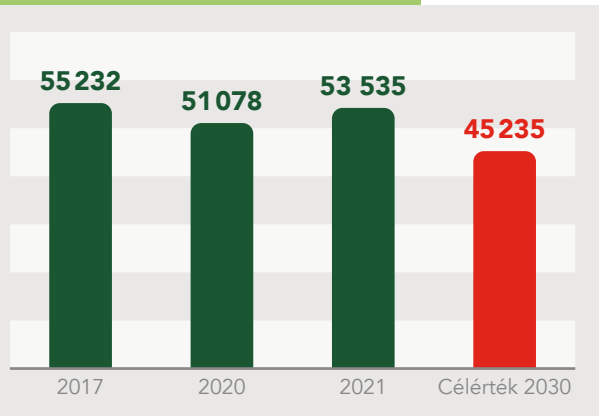


Hulladékkezelés (tonna)



2021. július 1-jén lépett hatályba a 301/2021. (VI. 1.) Korm. rendelet az **egyes egyszer** használatos, valamint egyéb **műanyagtermékek** forgalomba hozatalának **korlátozásáról**. Ugyan a Magyar Posta sem gyártónak, sem forgalmazónak nem minősül a rendeletben szereplő műanyag termékek tekintetében, de felhasználói oldalról indokolt volt bizonyos korlátozásokat beépíteni, így a tiltott termékek cikkszám szerint zárolásra kerültek a beszerezhető termékek listáján és az üzleti kártya használati tiltott tételek közé is bekerültek.

Szén-dioxid-kibocsátás tonna/év



Ahogy az alábbi ábrán is látható, a Társaság szén-dioxid kibocsátása némileg nőtt 2021-ben, aminek elsősorban két fő oka volt. Elsődlegesen a fűtésre fordított energiafelhasználás emelkedése, amely összefüggésbe hozható azzal, hogy a 2021. év az elmúlt tíz év leghűvösebbje volt Magyarországon a tavaszi és az őszi hónapokra vonatkozóan. A másik oka a gépjárművek által felhasznált üzemanyagok mennyiségének kisebb mértékű növekedése, ami az e-kereskedelem bővülése miatti szállított küldeményvolumen növekedésével magyarázható.

A Magyar Posta a környezetvédelmi eredményeiről a Global Reporting Initiative standard által meghatározott kulcsmutatók mentén rendszeresen beszámol a Fenntarthatósági jelentésében is, illetőleg csatlakozott az ENSZ égisze alatt működő UPU (Egyetemes Postaegyesület) klímavédelmi programjához is.





## Környezetvédelmi célú beruházások

2021. évben a környezetvédelmi célú beruházásokra fordított összeg az alábbiak szerint alakult:

Tevékenység	Költség (MFt)	Telephely (db)
1. Fűtőkorszerűsítés, szabályozás, gázbekötés	137	71
2. Világításkorszerűsítés, elektromos hálózat felújítás	104	55
3. Víz, csatornarendszer felújítása, bekötés	14	33
4. Homlokzat felújítása (hőszigetelés)	25	2
5. Nyílászáró csere	12	1
6. Vizesblokk felújítása	3	2
<b>Összesen:</b>	<b>295</b>	<b>164</b>

# A JÁRVÁNYHELYZET KEZELÉSE

A 2021-es évre is rányomta bélyegét a koronavírus járvány, ami alapvetően meghatározta a Társaság külső és belső működési környezetét. Már nem ért minket váratlanul a járványhelyzet, mivel 2021-re kialakult egyfajta rutin a kiszámíthatatlanság kezelésében, azonban mindezek ellenére is van, amire nem lehet felkészülni. Minden erőfeszítésünk ellenére a tragédiák minket sem kerültek el, 2021-ben 34 kollégánk esett áldozatul a vírusnak.

2021-ben is bízunk a pandémiás helyzet megszűnésében, de a korlátozások év közbeni enyhítése idején is folyamatos készültségben volt a Társaság, ami helyes döntésnek bizonyult, mivel a Covid19 hullámvasút egy meredeken felfelé ívelő szakaszához ért el az év végére az ország.

Munkáltatói oldalról minden olyan ésszerű intézkedés bevezetésre és fenntartásra került, ami a fertőzésveszély csökkentése és az átoltottság növelése érdekében kockázatarányosan indokolt volt.

A számok tükrében, 2021-ben több mint 17,5 ezer liter kézfertőtlenítőt, 84,3 ezer db postai logóval ellátott mosható maszkot, 292,2 ezer db FFP2 maszkot és 79,5 ezer db úgynevezett hosszúhatású „folyékony” kesztyűt osztottunk ki a munkavállalóink körében kockázati kitettség szerint. A harmadik és negyedik hullámban a vírus az országos, sőt a nemzetközi statisztikák szerint sokkal

fertőzőképesebb volt és a világon mindenhol jóval magasabb volt a megbetegedések aránya 2020-hoz képest. Ez a tendencia vállalati szinten a Magyar Postánál is érezhető volt, hiszen a munkavállalók között a 2021. évben – az előző évi 1175 esettel szemben – 4371 igazolt fertőzés fordult elő, vagyis majdnem négyszeresére nőtt az esetszám. Azonban a teljes létszámra vetítve még így az aktív, vagyis egyidőben beteg postai fertőzöttek aránya átlagban 3 % alatti volt a bevezetett belső járványügyi protokollnak köszönhetően.

2021 tavaszán – amikor kevesebb Covid19 elleni védőoltás állt a rendelkezésre – oltakozási lehetőséget biztosított a Magyar Posta a munkavállalóknak és országosan a kormányhivatalokkal együttműködve megszervezte az önként jelentkezők számára az oltás felvételét. Mivel 2021 nyarától már mindenki számára elérhetővé vált a védőoltás, a későbbiekben már elegendő volt belső felhívásokban biztatni a munkavállalókat az oltás felvételére a kormányzati oltási kampányokhoz csatlakozva.

A 2021-es nehézségek ellenére – még a terhelési csúcsok idején sem – voltak jelentős fennakadások a Magyar Posta működésében, amivel ismét bizonyíthatta a Társaság a lakosságnak és a partnereinknek, hogy a Magyar Postára minden körülmények között lehet számítani.



# MINŐSÉGIRÁNYÍTÁS

## – MINŐSÉGTUDATOSSÁG

A Magyar Posta menedzsmentje integrált **Minőség-, Környezet- és Energiapolitikájában** folyamatos célként tűzte ki, hogy a Társaság minőségi szolgáltatásokat nyújtó, megbízható és felelős nemzeti postai szolgáltatóként működjön, valamint kötelezettséget vállalt a környezet megóvása, a környezetszennyezés elkerülése és az ésszerű energiagazdálkodás iránt.

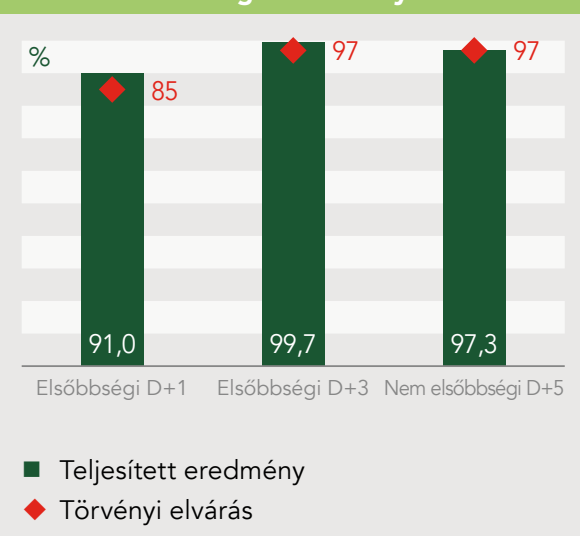
Ezen elkötelezésekkel és célkitűzésekkel összhangban a Társaság bevezette, működteti és fejleszti a vezetési döntéseket is támogató, kapcsolódó irányítási rendszereit. A legrégebben – immár 17 éve – az **ISO 9001 szabvány szerinti Minőségirányítási rendszer** működik, ami mellett működik a logisztikai telephelyek **ISO 14001 szabvány szerinti Környezetirányítási rendszere** is. A kiemelt feladatokat ellátó és érzékeny ügyfeladatokat kezelő üzemeknél az **ISO 27001 Információbiztonsági irányítási rendszer** működik, amely hatálya alá 2021-ben további logisztikai szervezeti egységeket is bevonásra kerültek. Mindezen rendszerek mellett, az energiagazdálkodás hatékonyságnövelése érdekében 2016 óta működik az **ISO 50001 szabvány szerinti Energiagazdálkodási irányítási rendszer** is, amely hatálya kiterjed valamennyi egységre és azok folyamataira.

Az irányítási rendszerek megfelelőségét független tanúsító szervezet évente rendszeresen felülvizsgálja, illetve 3 évenként, szigorúbb feltételek mellett megújítói auditot végez, amelyek megfelelő működését tanúsítvánnyal igazolja. A **Minőségirányítási, a Környezetirányítási és az**

**Energiagazdálkodási irányítási rendszer** 2021. évben esedékes felülvizsgálati auditjai sikeresek voltak, hasonlóan az **Információbiztonsági irányítási rendszer** megújító auditjához, ennek megfelelően a kapcsolódó tanúsítványok továbbra is érvényben vannak. (ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, ISO 50001:2018, ISO/IEC 27001:2013).

A Magyar Postának – mint egyetemes postai szolgáltatónak – jogszabályban rögzített minőségi elvárásoknak<sup>1</sup> kell megfelelnie. A GfK Hungária Piackutató Kft. független mérőszervezet által mért és igazolt eredmények szerint, **a Magyar Posta 2021-ben teljesítette a belföldi egyedi feladású elsőbbségi küldemények és a nem elsőbbségi küldemények kezelését jellemző, törvényben rögzített átfutási időre vonatkozó kötelezettségeit, ahogy az az alábbi ábrán is látható.**

Egyetemes levélpostai szolgáltatás – Küldeményenkénti díjsszabás alapján feladott elsőbbségi küldemények – 2021. év



<sup>1</sup> A postai szolgáltatásokról szóló 2012. évi CLIX. törvény (2012.10.29) 15. § (1)-(4) és a 35. § (3) pontban foglaltak alapján.

SGS

HU05/1670 számú tanúsítvány fordítása

Tanúsítjuk, hogy a

**Magyar Posta Zrt.**

1138 Budapest, Dunavirág u. 2-6.

irányítási rendszerét auditáltuk és az megfelel az alábbi szabvány követelményeinek:

**ISO 9001:2015**

A tanúsítás az alábbi tevékenységekre érvényes:

**Levél szolgáltatások, csomag szolgáltatások, áru fuvarozási és komplex logisztikai szolgáltatások, küldemény-előállítás szolgáltatás (Insert Pack) teljes üzleti folyamata, valamint a technológiai és támogató folyamatok.**

A tanúsítvány 2020. december 9-től 2023. december 8-ig érvényes, sikeres felülvizsgálatok esetén.  
A megújító audit minimum 60 nappal a tanúsítvány lejáratá előtt esedékes.  
Kiadás 12. Tanúsítva 2005. december 9-től.

Jóváhagyta:

SGS United Kingdom Ltd. Systems & Services Certification  
Rossmore Business Park Ellesmere Port Cheshire CH65 3EN UK  
t +44 (0)151 350-6666 f +44 (0)151 350-6600 www.sgs.com

HC SGS 9001 2015 0118 HU

Oldalszám 1 / 1



0005



Cégünk ezt a dokumentumot a "Tanúsítási Szolgáltatás Általános Szerződési Feltételei" szerint állította ki. A szabályzat teljes szövege megtalálható a [www.sgs.com/terms\\_and\\_conditions.htm](http://www.sgs.com/terms_and_conditions.htm) webcímen, amely különös figyelmet szentel a felelősségi, kártalanítási és jogi kérdésekre. Ezen nyomtatott dokumentum hitelességét a <https://www.sgs.com/en/certified-clients-and-products/certified-client-directory> webcímen lehet ellenőrizni. Minden jogosultsággal történő módosítás, tartalmi vagy kinézetbeli változtatás hamisításnak minősül, tehát törvénybe ütköző és jogi eljárást vonhat maga után.



1. tanúsítvány kiadás: 2012/02/03

Tanúsítjuk, hogy a(z)

# Magyar Posta Zrt.

H-1138 Budapest Dunavirág u. 2-6.

irányítási rendszerét auditáltuk és az megfelel az alábbi szabvány követelményeinek:

## ISO 14001:2015

A tanúsítás az alábbi tevékenységekre érvényes:

A Magyar Posta Zrt. logisztikai üzemei, az ezeken a telephelyeken található valamennyi Postai szervezeti egység, valamint a speciális technológiai központjai.

Érvényessége: 2021 december 17 - 2023 november 13 sikeres felülvizsgálatok esetén.

Kiadás: 6. Tanúsítva: 2012 február 19.

A tanúsítvány több telephelyre érvényes. A telephelyek adatait a következő oldalon részleteztük.

Jóváhagyta:

SGS United Kingdom Ltd.

Rossmore Business Park, Ellesmere Port, Cheshire, CH65 3EN, UK  
t +44 (0)151 350-6666 - www.sgs.com



Ezt a dokumentumot a Társaság bocsátja ki, a [www.sgs.com/terms\\_and\\_conditions.htm](http://www.sgs.com/terms_and_conditions.htm) elérhető Általános Tanúsítási Szolgáltatások Feltételeinek figyelembevételével. Felhívjuk a figyelmet a felelősségi kártérítés korlátaira és az ott megállapított joghatósági kérdésekre. A dokumentum hitelessége a <http://www.sgs.com/en/certified-clients-and-products/certified-client-directory> ellenőrizhető. A dokumentum tartalmának vagy megjelenésének jogosulatlan megváltoztatása vagy meghamisítása jogellenes, és az elkövetők ellen a törvény teljes mértékben büntetőeljárást indíthat.



HU16/7967 számú tanúsítvány fordítása



Tanúsítjuk, hogy a

# Magyar Posta Zrt.

1138 Budapest, Dunavirág u. 2-6.

irányítási rendszerét auditáltuk és az megfelel az alábbi szabvány követelményeinek:

## ISO 50001:2018

A tanúsítás az alábbi tevékenységekre érvényes:

**A Magyar Posta Zrt. üzleti, szolgáltatási és támogató folyamatai, valamint beruházási, beszerzési, épület- és flottaüzemeltetési tevékenysége.**

EA Sector: 31

A tanúsítvány 2019. december 13-tól 2022. december 12-ig érvényes, sikeres felülvizsgálatok esetén.  
A megújító audit minimum 60 nappal a tanúsítvány lejáratára előtt esedékes.  
Kiadás 2. Tanúsítva 2016. december 13-tól.

Jóváhagyta:  
Paola Santarelli

SGS ITALIA S.p.A. - Certification and Business Enhancement  
Via Caldera, 21 20153 MILANO - Italy  
t +39 02 73 93 11 f +39 02 70 10 94 89 www.sgs.com

Oldalszám 1 / 1



**ACCREDIA**  
L'ENTE ITALIANO DI ACCREDITAMENTO

SGE N° 0003 M

Membro di MLA EA per gli schemi di accreditamento SGO, SGA, PRD, PRS, ISP, GHG, LAB, LAT e PTP, di MLA IAF per gli schemi di accreditamento SGO, SGA, SST, FSM, PRD e PRS e di MRA ILAC per gli schemi di accreditamento LAB, MED, LAT e ISP.

Signatory of EA MLA for the accreditation schemes QMS, EMS, PRD, PRS, INSP, GHG, TL, CL and PTP, of IAF MLA for the accreditation schemes QMS, EMS, ISMS, FSMS, PRD and PRS and of ILAC MRA for the accreditation schemes TL, ML, CL and INSP



Cégünk ezt a dokumentumot a "Tanúsítási Szolgáltatás Általános Szerződési Feltételei" szerint állította ki. A szabályzat teljes szövege megtalálható a [www.sgs.com/terms\\_and\\_conditions.htm](http://www.sgs.com/terms_and_conditions.htm) webcimen, amely különös figyelmet szentel a felelősségi, kártalanítási és jogi kérdésekre. Ezen nyomtatott dokumentum hitelességét a [http://www.sgs.com/clients/identified\\_clients.htm](http://www.sgs.com/clients/identified_clients.htm) webcimen lehet ellenőrizni. Minden jogosulatlan módosítás, tartalmi vagy kinézetbeli változtatás hamisításnak minősül, tehát törvénybe ütköző és jogi eljárást vonhat maga után.



## Független átfutási idő mérés eredményeit igazoló tanúsítvány:



## TANÚSÍTVÁNY

A GfK Hungária Piackutató Kft., mint független mérő szervezet tanúsítja, hogy a

## MAGYAR POSTA Zrt.

a belföldi forgalmú levélküldemények szolgáltatásában

2021. évben az alábbi átfutási időket teljesítette:

A feladást követő 5. munkanap végéig kézbesített levélküldemények aránya

**Egyetemes postai szolgáltatások**

Egyedi feladású elsőbbségi levélküldemények	99,96%
Egyedi feladású nem elsőbbségi levélküldemények	97,34%
Tömeges feladású elsőbbségi levélküldemények	99,94%
Tömeges feladású nem elsőbbségi levélküldemények	98,07%
Vakok írása levélküldemények	100%

**Egyetemes postai szolgáltatást helyettesítő szolgáltatás**

Üzleti levél	98,21%
--------------	--------

GfK Hungária Piackutató Kft. a méréseket a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság **UF-31377-2/2019.** számú határozatában jóváhagyott egyetemes és egyetemes postai szolgáltatást helyettesítő szolgáltatások átfutási idő mérési módszertanai, illetve Vakok írása küldemények átfutási módszertana alapján, továbbá az abban hivatkozott szabványok előírásainak megfelelően végezte.

Budapest, 2022. február 22.

GfK Hungária Kft.  
1077 Budapest, Wesselényi u. 16.  
Adószám: 10253027-2-42  
1.



Sztupár Andrea, ügyvezető igazgató



Gál Enikő, ügyvezető igazgató



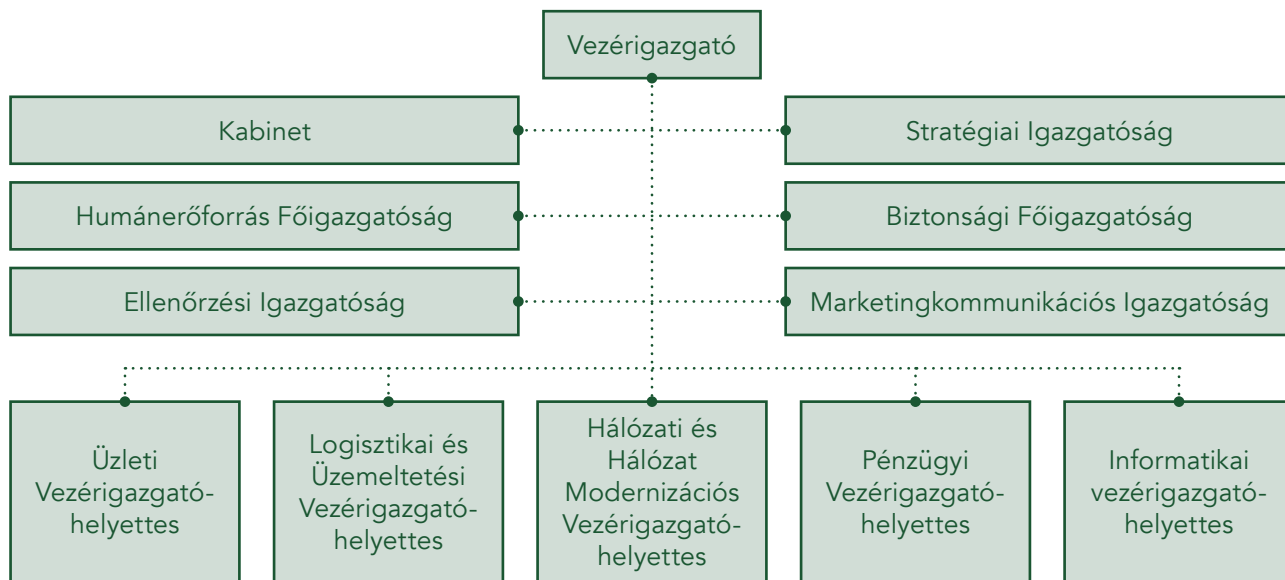
# A MAGYAR POSTA ZRT. ADATAI



## IRÁNYÍTÁS ÉS SZERVEZET

A szervezeti változások egy költséghatékony és nyereséges logisztikai nagyvállalat célkitűzéseinek megvalósulását támogatják.

### A MAGYAR POSTA ZRT. TÁRSASÁGIRÁNYÍTÁSI SZERKEZETE (2021. DECEMBER 31.)



#### IGAZGATÓSÁGI TAGOK

2021. december 31-én:

- ▶ Hegmanné Nemes Sára Irén, elnök
- ▶ Simon Csilla Edit
- ▶ Schamschula György
- ▶ Csáki Béla
- ▶ Szabó Levente László
- ▶ dr. Láng Géza Károly

#### FELÜGYELŐBIZOTTSÁGI TAGOK

2021. december 31-én:

- ▶ dr. Balczó Barnabás, elnök
- ▶ Kárpáti Csilla
- ▶ dr. Szabó Boldizsár
- ▶ dr. Tajthy Attila Tamás
- ▶ dr. Nemes Sándor
- ▶ Tóth Zsuzsanna

A Magyar Posta Zrt. határozatlan időtartamra alakult.

A Társaság a Magyar Posta Vállalat általános jogutódja, az átalakulás időpontja: 1993. december 31.

#### A TÁRSASÁG SZÉKHELYE:

Budapest XIII., Dunavirág u. 2-6.

#### A TÁRSASÁG ALAPTÖKÉJE 2021. DECEMBER

31-ÉN: 14 138 millió forint

#### A TÁRSASÁG ALAPTEVÉKENYSÉGE:

- ▶ nemzeti postai tevékenység,
- ▶ logisztikai szolgáltatások,
- ▶ pénzforgalmi közvetítő és egyéb pénzügyi tevékenység

#### A TÁRSASÁG ÜGYVEZETŐ SZERVE:

Igazgatóság

#### A TÁRSASÁG VEZÉRIGAZGATÓJA:

Schamschula György

#### A TÁRSASÁG KÖNYVVIZSGÁLÓJA

2021. DECEMBER 31-ÉN:

Deloitte Könyvvizsgáló és Tanácsadó Kft.

Horváth Tamás, bejegyzett könyvvizsgáló

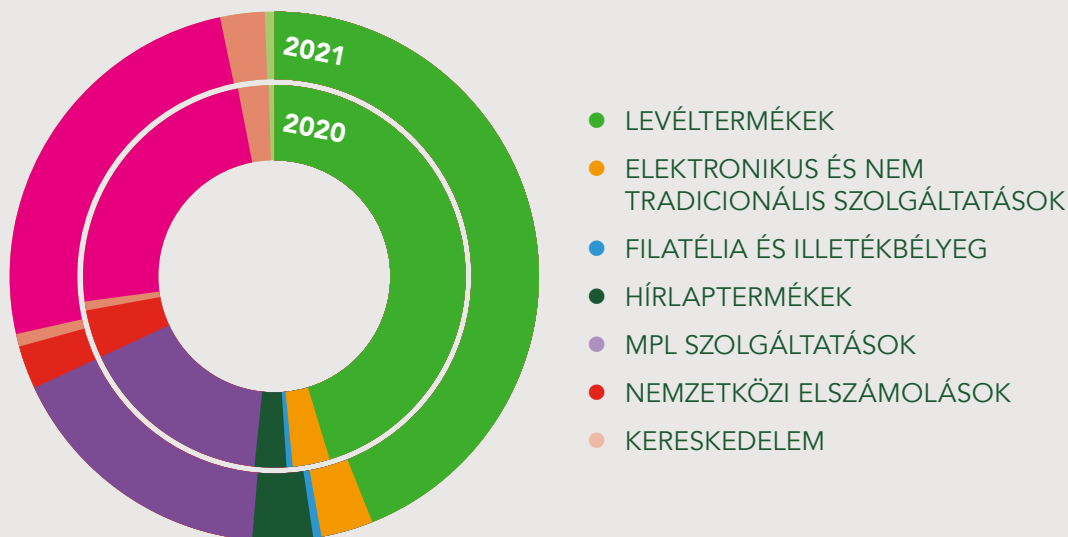
Kamarai tagsági ig. szám: 003449

## EREDMÉNYEK

A Társaság korábban kialakított stratégiai szövetségei a múlt évben megerősödtek, a hosszú távú – közös előnyöket biztosító – együttműködések kialakításra kerültek. A Társaság szolgáltatásait folyamatos termék- és szolgáltatás-megújítás jellemzik, függetlenül attól, hogy versenykörnyezetben, vagy törvényi kötelezettsége alapján nyújtja azokat. A fejlesztések követik a fogyasztói szokások változásait, az ügyféligények által generált elvárásokat és a

nemzetközi trendeket. **A Társaság 2021. évben 13 971 M Ft adózás előtti eredményt ért el**, 2021. július 1-jétől megvalósított 4%-os alapbérfejlesztés mellett (ami magában foglalta a 2021. február 1-jei, minimálbérre és a garantált bérminimumra történő ráállást is). Az éves **árbevétel 220,4 Mrd Ft** volt, amelynek termékek közötti megoszlásában a logisztikai és a levél termékek aránya nőtt a portfólión belül, ahogy azt az alábbi ábra is mutatja.

## MAGYAR POSTA ZRT. ÁRBEVÉTELÉNEK MEGOSZLÁSA 2021–2020 VISZONYLATÁBAN



Megnevezés	2020. év	2021. év
EBIT (millió Ft)	2 131	13 788
EBITDA (millió Ft)	11 626	23 574
EBIT / átlagos saját tőke	2,5%	14,4%
EBIT / átlagos eszközállomány	1,1%	6,5%
EBIT / nettó árbevétel	1,1%	6,3%
EBITDA / átlagos saját tőke	13,5%	24,7%
EBITDA / átlagos eszközállomány	5,8%	11,1%
EBITDA / nettó árbevétel	5,8%	10,7%



## ÉRTÉKESÍTÉS NETTÓ ÁRBEVÉTEL MEGOSZLÁSA

	2020. év	2021. év
Levél termékek	44,0%	45,5%
Elektronikus és nem tradicionális szolgáltatások	3,2%	3,2%
Filatélia és illetékbélyeg	0,5%	0,4%
Hírlap termékek	3,7%	2,8%
MPL szolgáltatások (Logisztikai termékek)	16,7%	16,3%
Nemzetközi elszámolások	2,7%	4,0%
Kereskedelem	0,8%	0,7%
Pénzforgalmi szolgáltatások	25,0%	23,8%
Pénzügyi szolgáltatások	2,8%	2,7%
Egyéb	0,7%	0,6%
<b>Összesen:</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>

## 1. számú melléklet

## FÜGGETLEN KÖNYVVIZSGÁLÓI JELENTÉS



Deloitte Könyvvizsgáló  
és Tanácsadó Kft.  
1068 Budapest,  
Dózsa György út 84/C  
Levél cím: 1438 Budapest, Pf. 471

Tel: +36 (1) 428-6800  
Fax: +36 (1) 428-6801  
www.deloitte.hu

Bejegyezve:  
Fővárosi Törvényszék Cégbírósága  
Cg.: 01-09-071057

## FÜGGETLEN KÖNYVVIZSGÁLÓI JELENTÉS AZ ÖSSZESÍTETT PÉNZÜGYI KIMUTATÁSOKRÓL

### A Magyar Posta Zrt. részvényeseinek

#### Vélemény

A Magyar Posta Zrt. éves jelentésének 1. számú melléklete 45-50. oldalain található, összesített pénzügyi kimutatásokat, amelyek a 2021. december 31-i fordulónapra készített összesített mérlegből, valamint az ezen időponttal végződő évre vonatkozó összesített eredménykimutatásból állnak, a Magyar Posta Zrt. 2021. december 31-ével végződő évre vonatkozó, számvitelről szóló 2000. évi C. törvény szerint készített éves beszámolójából vezették le. Véleményünk szerint a mellékelt összesített pénzügyi kimutatások minden lényeges szempontból összhangban vannak a könyvvizsgált éves beszámolóval.

#### Összesített pénzügyi kimutatások

Az összesített pénzügyi kimutatások nem tartalmazzák a Magyarországon hatályos, a számvitelről szóló 2000. évi C. törvény által előírt valamennyi közzétételt. Emiatt az összesített pénzügyi kimutatások és az azokra vonatkozó könyvvizsgálói jelentés elolvasása nem helyettesíti a könyvvizsgált éves beszámoló és az arra vonatkozó könyvvizsgálói jelentés elolvasását. Az összesített pénzügyi kimutatások és a könyvvizsgált éves beszámoló nem tükrözik a könyvvizsgált éves beszámolóra vonatkozó jelentésünk dátumát követően bekövetkezett események hatásait.

#### A könyvvizsgált éves beszámoló és az arra vonatkozó jelentésünk

A 2022. március 23-án kelt független könyvvizsgálói jelentésünkben minősítés nélküli véleményt bocsátottunk ki az éves beszámolóra vonatkozóan, amelyet a közgyűlés 2022. április 5-én jóváhagyott.

#### A vezetés felelőssége az összesített pénzügyi kimutatásokért

A vezetés felelős az összesített pénzügyi kimutatásoknak az elkészítéséért.

#### A könyvvizsgáló felelőssége

A mi felelősségünk vélemény kibocsátása eljárásaink alapján, amelyeket a 810. témaszámú, „Összesített pénzügyi kimutatásokra vonatkozó jelentések kibocsátására vonatkozó megbízások” című magyar Nemzeti Könyvvizsgálói Standarddal összhangban hajtottunk végre, arra vonatkozóan, hogy az összesített pénzügyi kimutatások minden lényeges szempontból összhangban vannak-e a könyvvizsgált éves beszámolóval.

Budapest, 2022. augusztus 18.



Horváth Tamás  
A Deloitte Könyvvizsgáló és Tanácsadó Kft. képviselőjeként  
illetve mint kamarai tag könyvvizsgáló

Deloitte Könyvvizsgáló és Tanácsadó Kft.  
1068 Budapest Dózsa György út 84/C.  
Nyilvántartási szám: 000083

Kamarai tag könyvvizsgálói tagszám: 003449



## 2. számú melléklet

## PÉNZÜGYI ÉS MŰKÖDÉSI TELJESÍTMÉNY

## "A" MÉRLEG Eszközök (aktívák)

Eszközök (aktívák)	adatok M Ft-ban	
	2020. december 31.	2021. december 31.
<b>A tétel megnevezése</b>		
<b>A. Befektetett eszközök</b>	<b>145 555</b>	<b>143 315</b>
<b>I. IMMATERIÁLIS JAVAK</b>	<b>7 515</b>	<b>8 974</b>
Alapítás-átszervezés aktivált értéke		
Kísérleti fejlesztés aktivált értéke		
Vagyoni értékű jogok	2 863	2 800
Szellemi termékek	4 652	6 174
Üzleti vagy cégérték		
Immateriális javakra adott előlegek		
Immateriális javak érték helyesbítése		
<b>II. TÁRGYI ESZKÖZÖK</b>	<b>76 509</b>	<b>74 152</b>
Ingatlanok és a kapcsolódó vagyoni értékű jogok	28 290	26 632
Műszaki berendezések, gépek, járművek	11 280	9 141
Egyéb berendezések, felszerelések, járművek	1 855	2 976
Tenyészállatok		
Beruházások, felújítások	3 458	2 918
Beruházásokra adott előlegek	1	
Tárgyi eszközök érték helyesbítése	31 625	32 485
<b>III. BEFEKTETETT PÉNZÜGYI ESZKÖZÖK</b>	<b>61 531</b>	<b>60 189</b>
Tartós részesedés kapcsolt vállalkozásban	44 248	45 518
Tartósan adott kölcsön kapcsolt vállalkozásban	2 511	
Tartós jelentős tulajdoni részesedés	2 440	2 440
Tartósan adott kölcsön jelentős tulajdoni részesedési viszonyban álló vállalkozásban	310	310
Egyéb tartós részesedés	11 196	11 196
Tartósan adott kölcsön egyéb részesedési viszonyban álló vállalkozásban		
Egyéb tartósan adott kölcsön	826	725
Tartós hitelviszonyt megtestesítő értékpapír		
Befektetett pénzügyi eszközök érték helyesbítése		

<b>73</b>	<b>Forgóeszközök</b>	<b>61 659</b>	<b>65 983</b>
<b>I.</b>	<b>KÉSZLETEK</b>	<b>771</b>	<b>900</b>
	Anyagok	609	681
	Befejezetlen termelés és félkész termékek		
	Növendék-, hízó- és egyéb állatok		
	Késztermékek	73	50
	Áruk	62	103
	Készletekre adott előlegek	27	66
<b>II.</b>	<b>KÖVETELÉSEK</b>	<b>21 260</b>	<b>23 099</b>
	Követelések áruszállításból és szolgáltatásból (vevők)	15 397	15 930
	Követelések kapcsolt vállalkozással szemben	2 142	2 499
	Követelések jelentős tulajdoni részesedési viszonyban lévő vállalkozással szemben	450	356
	Követelések egyéb részesedési viszonyban lévő vállalkozással szemben	55	111
	Váltókövetelések		
	Egyéb követelések	3 216	4 203
<b>III.</b>	<b>ÉRTÉKPAPÍROK</b>	<b>2 966</b>	<b>2 951</b>
	Részesedés kapcsolt vállalkozásban		
	Jelentős tulajdoni részesedés		
	Egyéb részesedés		
	Saját részvények, saját üzletrészek		
	Forgatási célú hitelviszonyt megtestesítő értékpapírok	2 966	2 951
<b>IV.</b>	<b>PÉNZESZKÖZÖK</b>	<b>36 662</b>	<b>39 033</b>
	Pénztár, csekkek	9 927	8 949
	Bankbetétek	26 735	30 084
<b>C.</b>	<b>Aktív időbeli elhatárolások</b>	<b>4 408</b>	<b>3 380</b>
	Bevételek aktív időbeli elhatárolása	2 199	2 054
	Költségek, ráfordítások aktív időbeli elhatárolása	2 209	1 326
	Halasztott ráfordítások		
	<b>Eszközök összesen</b>	<b>211 622</b>	<b>212 678</b>



Források (passzívák)		adatok M Ft-ban	
A tétel megnevezése		2020. december 31.	2021. december 31.
<b>D. Saját tőke</b>		<b>88 129</b>	<b>102 960</b>
<b>I. JEGYZETT TŐKE</b>		<b>14 138</b>	<b>14 138</b>
	ebből: visszavásárolt tulajdoni részesedés névértéken		
<b>II. JEGYZETT, DE MÉG BE NEM FIZETETT TŐKE (-)</b>			
<b>III. TŐKETARTALÉK</b>		<b>4 941</b>	<b>4 941</b>
<b>IV. EREDMÉNYTARTALÉK</b>		<b>35 057</b>	<b>21 535</b>
<b>V. LEKÖTÖTT TARTALÉK</b>		<b>1 943</b>	<b>15 890</b>
<b>VI. ÉRTÉKELÉSI TARTALÉK</b>		<b>31 625</b>	<b>32 485</b>
<b>VII. ADÓZOTT EREDMÉNY</b>		<b>425</b>	<b>13 971</b>
<b>E. Céltartalékok</b>		<b>41 304</b>	<b>35 323</b>
	Céltartalék a várható kötelezettségekre	41 304	35 323
	Céltartalék a jövőbeni költségekre		
	Egyéb céltartalék		
<b>F. Kötelezettségek</b>		<b>68 537</b>	<b>59 297</b>
<b>I. HÁTRASOROLT KÖTELEZETTSÉGEK</b>			
	Hátrasorolt kötelezettségek kapcsolt vállalkozással szemben		
	Hátrasorolt kötelezettség jelentős tulajdoni részesedési viszonyban lévő vállalkozással szemben		
	Hátrasorolt kötelezettségek egyéb részesedési viszonyban lévő vállalkozással szemben		
	Hátrasorolt kötelezettségek egyéb gazdálkodóval szemben		
<b>II. HOSSZÚ LEJÁRATÚ KÖTELEZETTSÉGEK</b>		<b>11 618</b>	<b>2 707</b>
	Hosszú lejáratra kapott kölcsönök		
	Átváltoztatható és átváltozó kötvények		
	Tartozások kötvénykibocsátásból		
	Beruházási és fejlesztési hitelek		
	Egyéb hosszú lejáratú hitelek	10 982	1 875
	Tartós kötelezettségek kapcsolt vállalkozással szemben		
	Tartós kötelezettségek jelentős tulajdoni részesedési viszonyban lévő vállalkozásokkal szemben		
	Tartós kötelezettségek egyéb részesedési viszonyban lévő vállalkozással szemben		
	Egyéb hosszú lejáratú kötelezettségek	636	832

<b>III. RÖVID LEJÁRATÚ KÖTELEZETTSÉGEK</b>	<b>56 919</b>	<b>56 919</b>
Rövid lejáratú kölcsönök	520	56 590
ebből: az átváltoztatható és átváltozó kötvények		
Rövid lejáratú hitelek	4 107	4 323
Vevőktől kapott előlegek	2 451	717
Kötelezettségek áruszállításból és szolgáltatásból (szállítók)	7 198	8 766
Váltótartozások		
Rövid lejáratú kötelezettségek kapcsolt vállalkozással szemben	11 700	12 861
Rövid lejáratú kötelezettségek jelentős tulajdoni részesedési viszonyban lévő vállalkozásokkal szemben	325	342
Rövid lejáratú kötelezettségek egyéb részesedési viszonyban lévő vállalkozással szemben	1	5
Egyéb rövid lejáratú kötelezettségek	31 137	29 576
<b>G. Passzív időbeli elhatárolások</b>	<b>13 652</b>	<b>15 098</b>
Bevételek passzív időbeli elhatárolása	628	677
Költségek, ráfordítások passzív időbeli elhatárolása	10 844	12 747
Halasztott bevételek	2 180	1 674
<b>Források összesen</b>	<b>211 622</b>	<b>212 678</b>

## EREDMÉNYKIMUTATÁS (összköltség eljárással)

		adatok M Ft-ban	
A tétel megnevezése		2020. december 31.	2021. december 31.
1	Belföldi értékesítés nettó árbevétele	185 601	203 908
2	Exportértékesítés nettó árbevétele	14 001	16 509
<b>I.</b>	<b>Értékesítés nettó árbevétele (01+02)</b>	<b>199 602</b>	<b>220 417</b>
3	Saját termelésű készletek állományváltozása ±	12	-23
4	Saját előállítású eszközök aktivált értéke	524	841
<b>II.</b>	<b>Aktivált saját teljesítmények értéke (±03+04)</b>	<b>536</b>	<b>818</b>
<b>III.</b>	<b>Egyéb bevételek</b>	<b>52 610</b>	<b>15 288</b>
	ebből: visszaírt értékvesztés	207	101
5	Anyagköltség	9 239	9 575
6	Igénybe vett szolgáltatások értéke	49 275	51 995
7	Egyéb szolgáltatások értéke	2 705	3 044
8	Eladott áruk beszerzési értéke	3 358	3 011
9	Eladott (közvetített) szolgáltatások értéke	272	241
<b>IV.</b>	<b>Anyagjellegű ráfordítások (05+06+07+08+09)</b>	<b>64 849</b>	<b>67 866</b>
10	Béreköltség	104 372	101 537
11	Személyi jellegű egyéb kifizetések	9 521	17 801
12	Bérfelrakások	19 972	18 219
<b>V.</b>	<b>Személyi jellegű ráfordítások (10+11+12)</b>	<b>133 865</b>	<b>137 557</b>
<b>VI.</b>	<b>Értékcsökkenési leírás</b>	<b>9 495</b>	<b>9 786</b>
<b>VII.</b>	<b>Egyéb ráfordítások</b>	<b>39 196</b>	<b>11 528</b>
	ebből: értékvesztés	1 286	83
<b>A.</b>	<b>ÜZEMI (ÜZLETI) TEVÉKENYSÉG EREDMÉNYE (I±II+III-IV-V-VI-VII)</b>	<b>5 343</b>	<b>9 786</b>
13	Kapott (járó) osztalék és részesedés	219	410
	ebből: kapcsolt vállalkozástól kapott		48
14	Részesedésekből származó bevételek, árfolyamnyereségek		
	ebből: kapcsolt vállalkozástól kapott		
15	Befektetett pénzügyi eszközökből (értékpapirokból, kölcsönökből) származó bevételek, árfolyamnyereségek	24	23
	ebből: kapcsolt vállalkozástól kapott	1	



16	Egyéb kapott (járó) kamatok és kamatjellegű bevételek	124	399
	ebből: kapcsolt vállalkozástól kapott	13	30
17	Pénzügyi műveletek egyéb bevételei	670	4 749
<b>VIII.</b>	<b>Pénzügyi műveletek bevételei (13+14+15+16+17)</b>	<b>1 037</b>	<b>5 581</b>
18	Részesedésekből származó ráfordítások, árfolyamveszteségek	24	
	ebből: kapcsolt vállalkozásnak adott		
19	Befektetett pénzügyi eszközökből (értékpapírokból, kölcsönökből) származó ráfordítások, árfolyamveszteségek		
	ebből: kapcsolt vállalkozásnak adott		
20	Fizetendő kamatok és kamatjellegű ráfordítások	342	239
	ebből: kapcsolt vállalkozásnak adott	15	55
21	Részesedések, értékpapírok, tartósan adott kölcsönök, bankbetétek értékvesztése	27	
22	Pénzügyi műveletek egyéb ráfordításai	4 050	1 157
<b>XI.</b>	<b>Pénzügyi műveletek ráfordításai (18+19+20+21+22)</b>	<b>4 443</b>	<b>1 396</b>
<b>B.</b>	<b>PÉNZÜGYI MŰVELETEK EREDMÉNYE (VIII-IX)</b>	<b>-3 406</b>	<b>4 185</b>
<b>C.</b>	<b>ADÓZÁS ELŐTTI EREDMÉNY (±A±B)</b>	<b>1 937</b>	<b>13 971</b>
<b>X.</b>	<b>Adófizetési kötelezettség</b>	<b>1 512</b>	
<b>D.</b>	<b>ADÓZOTT EREDMÉNY (±C-X)</b>	<b>425</b>	<b>13 971</b>



**Kiadja:** Magyar Posta Zrt.  
**Felelős kiadó:** a Magyar Posta Zrt. vezérigazgatója