



TARTALOM

VEZÉRIGAZGATÓI ELŐSZÓ	3
A MAGYAR POSTA ZRT. LEGFONTOSABB MUTATÓI (2019)	5
NEMZETKÖZI TRENDEK ÉS A HAZAI PIAC VÁLTOZÁSAI A POSTAI IPARÁGBAN	7
POSTAI JELENLÉT A DIGITÁLIS VILÁGBAN	10
POSTAI AGORA SZOLGÁLTATÁS	11
HIBRID SZOLGÁLTATÁSOK	11
AUTOMATA FELÜGYELETI SZOLGÁLTATÁS.....	12
FÓKUSZBAN A CSOMAGLOGISZTIKA	13
LOGISZTIKAI SZOLGÁLTATÁSOK	14
NEMZETKÖZI KAPCSOLATI TEVÉKENYSÉG.....	15
A MODERN KLASSZIKUSOK	17
LEVÉL – HAGYOMÁNYOS ÉS MODERN.....	18
POSTABÉLYEG – A VILÁG KICSIBEN.....	20
HÍRLAP – A LEGFRISSEBB INFORMÁCIÓKAT A POSTA SZÁLLÍTTJA ÖNNEK HÁZHOZ	21
PÉNZFORGALMI ÉS KÖZVETÍTETT PÉNZÜGYI SZOLGÁLTATÁSOK	22
CSEKKBEFIZETÉS – TÖBB HELYSZÍN, BÁRMILYEN IDŐPONT.....	23
MEGTAKARÍTÁSOK ÉS EGYÉB KÖZVETÍTETT SZOLGÁLTATÁSOK.....	24
KISKERESKEDELMI TEVÉKENYSÉG	27
AZ ÜGYFÉLKAPCSOLATOK ÁPOLÁSA	28
ÉNPOSTÁM HŰSÉGPROGRAM	29
MINŐSÉG AZ ÜGYFÉLKISZOLGÁLÁSBAN – A TUDATOS ÜGYFÉLSZOLGÁLATI STRATÉGIA EREDMÉNYEI.....	29
MINDENT AZ ÜGYFELEK SZOLGÁLATÁBAN	31
KÖZEL AZ ÜGYFELEKHEZ.....	32
LOGISZTIKAI RENDSZEREK.....	33
A LOGISZTIKAI INFRASTRUKTÚRA FEJLESZTÉSE.....	34
A MAGYAR POSTA MINT FOGLALKOZTATÓ	35
VBKJ, SEGÉLYEZÉS, ÜDÜLTETÉS	36
FLUKTUÁCIÓ.....	37
TOBORZÁSI ESZKÖZÖK FEJLESZTÉSE.....	37
KÉPZÉS-FEJLESZTÉS.....	38
KÖRNYEZETVÉDELEM – A KÖRNYEZET TISZTELETE	40
MINŐSÉGIRÁNYÍTÁS – MINŐSÉGTUDATOSSÁG	44
A MAGYAR POSTA ZRT. ADATAI	50
IRÁNYÍTÁS ÉS SZERVEZET.....	51
EREDMÉNYEK	53
FÜGGETLEN KÖNYVVIZSGÁLÓI JELENTÉS	54
PÉNZÜGYI ÉS MŰKÖDÉSI TELJESÍTMÉNY	55
„A” MÉRLEG ESZKÖZÖK (AKTÍVÁK).....	55
„A” MÉRLEG FORRÁSOK (PASSZÍVÁK).....	57
EREDMÉNYKIMUTATÁS	59

VEZÉRIGAZGATÓI ELŐSZÓ



TISZTELT OLVASÓ!

Közhely, hogy a világ gyorsan változik körülöttünk, ahogy azt is számtalanszor hallottuk, hogy a vállalatok számára komoly kihívás a fogyasztói elvárásoknak való megfelelés. A Magyar Posta 2018-ban újult erővel és konkrét elképzelésekkel, tervekkel kezdett neki szolgáltatásai és szervezeti modernizációjának, és ezt folytatta 2019-ben.

A 2019-es év mérföldkő volt a levélszolgáltatások területén. A Posta megteremtette és országosan kiterjesztette az Elektronikus Kézbesítési Rendszert. A zöldmezős beruházás teljesen új, digitális alapokra helyezte az évtizedek, sőt évszázad óta működő postai levélfeldolgozási és -kézbesítési folyamatokat. A fejlesztés eredményeként ma már a kézbesítők elektronikus eszközökön rögzítik a könyvelt levelek átvételét, és ezeknek a küldeményeknek az életútja online nyomon követhető, csakúgy, mint a csomagoké.

2019 fontos dátum a csomaglogisztikai területen dolgozók számára is, hiszen ez az az év, amikor elindult az MPL+-projekt. A fejlesztés a logisztikai infrastruktúra teljes megújítását tűzte ki célul. A projekt átalakítja a feldolgozóüzemek hálózatát, a járatok működését, automatizál és informatikai megoldásokat épít be. A Posta ezzel a fejlesztéssel „jövőt állóvá” teszi a csomaglogisztikai üzletágat, hogy bátran nézhessünk szembe a dinamikus csomagszám-növekedéssel.

2019 a megoldások éve is volt. A nagy projektekkel párhuzamosan ugyanis számos egyszerűsítést, észszerű változtatást hajtottunk végre, amelyek a hatékony, nyereséges üzemeltetéshez elengedhetetlenek voltak, legyen szó termékstruktúráról, árázáról, szervezeti megoldásokról.

Mindeközben a Posta – ahogy korábban is – minden tekintetben helytállt, tette a dolgát, bármilyen megterhelő időszak volt is éppen. Pedig 2019-ben is jöttek új feladatok, amelyek pluszterhet róttak a Postára, elég talán kiemelni ezekből a rezsituálványok kézbesítését vagy a Magyar Állampapír Plusz sikeres értékesítését.

Kimondható, hogy 2019-ben a tervek szerint megvalósítottuk azokat a változtatásokat, amelyekkel elérhető és fenntartható lesz a nyereséges vállalati működés. A Posta mint közfeladatot ellátó szolgáltató alkalmassá válik arra, hogy ismét egy erős identitású, modern vállalat legyen.

Köszönet illeti azokat az ügyfeleket, akik bíznak a Magyar Postában, és hálás vagyok azoknak a munkatársaknak, akik munkájukkal járultak hozzá az elért sikerekhez, és támogatják a közösen megfogalmazott célokat.

SCHAMSCHULA GYÖRGY
vezérigazgató

A MAGYAR POSTA ZRT.

LEGFONTOSABB MUTATÓI

(2019)

Árbevétel	204 Mrd Ft
Fix postahelyek száma	2 646 db
Csomagátvételi pontok száma	3 054 db
Belföldi csomagforgalom	~ 22,5 millió db
Magyarországon felvett címzett levélküldemények száma	~ 564 millió db
Csekkforgalom	~2 235 milliárd Ft
Csekkbefizető automatán történő befizetés értéke (retaillel)	~7 079 millió Ft
Kézbesített reklámkiadvány	~619,3 millió db
Ügyfelek által 2019-ben gyűjtött postai hűségpontok	~ 440 millió pont
Gépjárművek átlagéletkorának javulása	0,5 év
Gépjárműflotta nagysága	4 459 db
Gépjárművek éves futásteljesítménye	~ 84,5 millió km
Csomagkézbesítést végző gépjárművek éves futásteljesítménye	~15,2 millió km
Társaság létszáma - éves átlagos redukált fő (teljes munkaidős főre számítva)	27 602 fő

NEMZETKÖZI TRENDEK

ÉS A HAZAI PIAC VÁLTOZÁSAI

A POSTAI IPARÁGBAN



A Magyar Posta működési környezete az elmúlt években a **fogyasztói szokások dinamikus átalakulása** miatt jelentősen megváltozott, paradigmaváltás van folyamatban. A vállalat – 150 éves története során nem először – **jelentős piaci kihívásokkal** nézett szembe 2019-ben, és várhatóan ez jellemzi majd az elkövetkező éveket is. A Magyar Posta helyzete nem egyedülálló, hasonló kihívásokkal szembesülnek az európai posták is. A hagyományos szolgáltatások iránti **kereslet visszaesését a postai szolgáltatók csak működési hatékonyságuk javításával**, valamint az újonnan megnyíló piaci lehetőségek kihasználásával tudják ellensúlyozni.

A postai iparágra jelentős hatást gyakorolnak a következő nemzetközi, globális trendek: öregedő

és urbanizálódó társadalom, internettechnológiák fejlődése, szűkülő erőforrások és klímaváltozás, valamint Ázsia gazdasági felemelkedése. Iparági szinten már most is jól látható trend a globális erőviszonyok megváltozása, a feltörekvő piacok és fejlődő országok gazdasági erejének előtérbe kerülése. Emellett a hazai ágazati és gazdasági környezet kihívásainak is meg kell felelnie (gyorsan emelkedő bérköltségek, munkaerőhiány stb.).

A Magyar Posta főbb üzletágaira (levél, pénzforgalom, csomag) is jelentős hatással van a fogyasztói igények és szokások drasztikus átalakulása. **A tradicionális postai termékek közül a levél, a pénzforgalmi szolgáltatások és a hírlap jellemzően csökkenő pályán van, egyedül a csomagkézbesítés mozog ezzel ellentétesen.**



DIGITÁLIS
MEGOLDÁSAINK ÁLTAL
EGYRE SZÉLESEBB
KÖRBE NYÚJTUNK
SZOLGÁLTATÁSOKAT



A változásoknak továbbra is négy fő meghatározó tendenciája figyelhető meg:

1. A digitalizáció terjedésével a hagyományos, tisztán papíralapú szolgáltatások esetében egyre csökkenő forgalom mind a levél, mind a pénzforgalom területén.
2. Diverzifikáció, azaz a postai szolgáltatók belépése új, rokon területekre, vagy a meglévő piacaik növelése akvizíciókkal – akár külföldön is.
3. Az online kereskedelem dinamikus növekedése a csomaglogisztikai piac bővülésének fő hajtóereje.
4. Erősödő verseny, különösen a csomagszolgáltatási megoldások területén.

1. Digitalizáció térnyerése

A digitális szolgáltatások iránti igény fokozottan nőtt az elmúlt években, és várhatóan tovább növekszik majd. A felgyorsult transzformáció egyszerre jelent lehetőséget és fenyegetettséget

is a Magyar Posta számára. A technológiai robbanás általánosan véve és a logisztikai iparág szempontjából is jelentős mértékű. **A technológia miniaturizálódása, fejlődése és bekerülési költségének csökkenése a logisztikai iparágat a képességek és lehetőségek terén is érinti.** Ugyanakkor a technológia által életre hívott e-kereskedelem operációs és reagálási oldalon állít kihívást a logisztika elé, melynek történő megfelelés érdekében egyre nagyobb erőfeszítéseket kell tenniük a postai szolgáltatóknak. **A digitalizáció hatására a lakossági és vállalati kommunikáció folyamatosan elektronikus kommunikációs csatornák felé terelődik, ami a levélvolumen mérsékelt, de folyamatos lemorzsolódásához vezet.**

2. Diverzifikált postai működés

Az elmúlt évek tapasztalatai azt igazolják, hogy azok a posták, amelyek a „több lábbon állás” stratégiáját, a növekvő piacok kiszolgálását választották, **sikeresebbé és pénzügyileg is eredményesebbé** váltak, mint azok a társaik, amelyek továbbra is a levélfókuszú működést helyezik előtérbe.

3. E-kereskedelem fellendülése

A globális **e-kereskedelem fellendülése a csomagvolumen-növekedés motorja**. Az online kereskedelem fejlődése országonként és régióként eltérő ütemű, de a meglévő további potenciál miatt egyértelműen látszik, hogy a növekedés erős és várhatóan tartós lesz a szegmensben. **Hazánkban** is hosszú évek óta két számjegyű éves bővülés tapasztalható ezen a piacon, amit jól szemléltet, hogy csak **az elmúlt 3 évben átlagosan 27%-kal nőtt a belföldi e-kereskedelem forgalma**.

4. Növekvő verseny a csomaglogisztikában

A Magyar Posta csomaglogisztikai piaci részesedése évek óta stabilan 30-35% között van, szállított volumene a piaccal együtt folyamatosan nő. A belföldön jelenleg igénybe vett legjellemzőbb csomag (40 kg alatti sztenderd belföldi csomag) mennyisége a következő években várhatóan több mint kétszeresére emelkedik.

Az e-kereskedelem növekedésével járó amorf (árutartalmú levél) küldemények száma is várhatóan több mint duplájára nő a következő 10 évben. Ez a dinamikus növekedés nagy lehetőséget jelent a hazai CEP- (Courier, Express, Parcel - futár, expressz, csomag) piacon megtalálható aktív szolgáltatóknak, így a Magyar Postának is.

Megfigyelhető trend emellett a **méretgazdaságosságra törekvés** és az ehhez kapcsolódó **automatizációs lehetőségek** kihasználása. A logisztikai iparágban a gyorsaság, pontosság és szolgáltatásminőség alapvető elvárás, és a versenyképesség építőkövei. Ennek a nyomásnak köszönhetően láthatjuk azt az iparági trendet is, hogy rendkívül komoly konszolidáció zajlik a megfelelő mérethatékonyság elérése érdekében. A megfelelő volumen elérése önmagában nem elégséges cél, a hozzá kapcsolódó **technológia** és **költségoptimalizálás** hasonlóképp fontos.

A költségoptimalizálás legegyszerűbb és leghatékonyabb módja épp a technológiában rejlik. A fejlett világban egyre nagyobb kihívást jelentő munkaerőhiány és bérinfláció nyomán a **logisztikai munkaköröket** egyre nagyobb arányban **gépésítik**, a **csomagok és levelek gépi feldolgozása automatikusan történik**. ■



AZ ELMŰLT 3 ÉVBEN ÁTLAGOSAN
27%-KAL
NŐTT A BELFÖLDI E-KERESKEDELEM
FORGALMA

POSTAI JELENLÉT

A DIGITÁLIS VILÁGBAN



POSTAI AGORA SZOLGÁLTATÁS

Az infrastrukturálisan lemaradó kistérségekben található települések lakosai és vállalkozásai részére – a közigazgatási ügyintézés megkönnyítése érdekében – **40 Postai Agora Ügyintézési Pont** működik. A közszolgáltatási szerződés keretében nyújtott személyes ügyindítás, valamint online e-közigazgatási szolgáltatás igénybevétele **2019-ben megközelítette az 50 ezret.**

HIBRID SZOLGÁLTATÁSOK

Digitalizálás

2019. évben a **hibrid szolgáltatásokból származó bevétel** a meglévő ügyfelekkel történő együttműködések elmélyítése, valamint az árváltozások eredményeként **tovább nőtt.**

Az ügyfelek részéről megfogalmazott igények alapján az **elektronikus dokumentumok feldolgozásának megvalósítása is megkezdődött**, ami hosszabb távon – az ügyfelek számára nagyobb értéket teremtő szolgáltatások bevezetésével – várhatóan tovább javítja a Posta által nyújtott digitalizálási szolgáltatás versenyképességét.

A Posta Közigazgatási Levelezési Központ (PKLK) szolgáltatásai

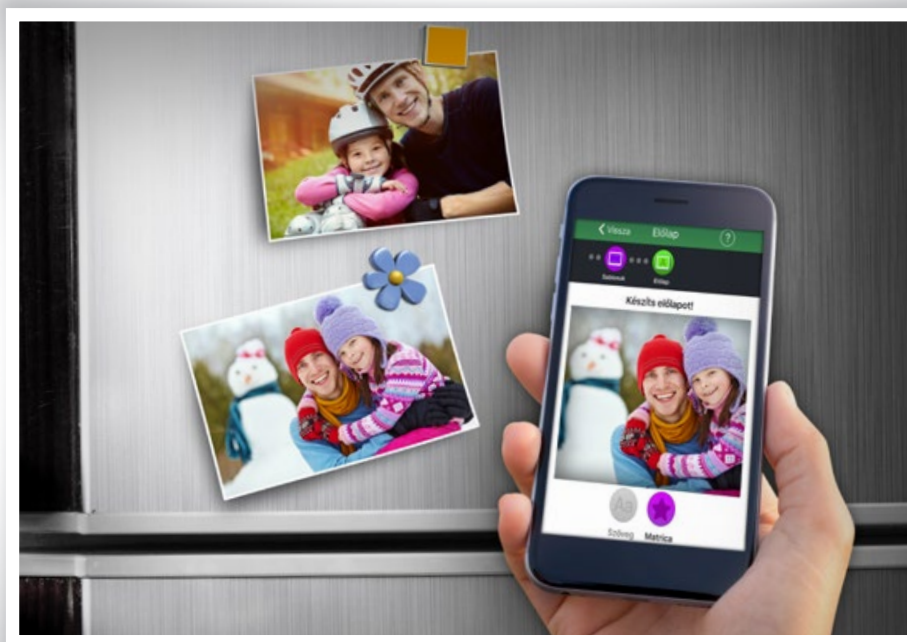
2018. január 1-jétől a jogszabályi környezet változásával a **hibrid kézbesítési és konverziós szolgáltatásait a Posta közszolgáltatásként, ügyfelei számára díjmentesen nyújtja.** A vállalat összesen huszonöt szervezettel áll szerződéses kapcsolatban, 2019 folyamán 5 hivatal bevonásával megkezdődött a kormányhivatalok csatlakozása is. A díjmentesség az üzem igénybevételenek további dinamikus növekedését hozhatja, amennyiben a csatlakozó szervezetek technikailag elkészülnek a csatlakozáshoz szükséges fejlesztésekkel.

A hiteles hibrid konverzió igénybevétele az **elektronikus dokumentumokból hiteles papíralapú másolatok elkészítését és ebből postai küldemények** előállítását jelenti. A küldeményekbe készpénzátutalási megbízás (csekk) is elhelyezhető. A biztonságos kézbesítési szolgáltatás jogszabályi előírás szerint a konverziós szolgáltatás számára biztosít biztonságos adatátadási csatornát.

Az év során a **PKLK felkészült a Postai Azonosított Küldemények Követése** (a továbbiakban PAKK) **program bevezetéséből adódó feladatok teljesítésére.** Ezek többek között – a papír-

AZ ÜGYFELEK
RÉSZÉRŐL
MEGFOGALMAZOTT
IGÉNYEK ALAPJÁN
AZ ELEKTRONIKUS
DOKUMENTUMOK
FELDOLGOZÁSÁNAK
MEGVALÓSÍTÁSA IS
MEGKEZDŐDÖTT





A „SENDER!”
MOBILALKALMAZÁS
SEGÍTSÉGÉVEL
ÜGYFELEINK SAJÁT
FOTÓIKBÓL ÁLLÍTHATNAK
ÖSSZE SZEMÉLYES
KÉPESLAPOT

alapú tértivevény kivezetésével összefüggésben – az elektronikus feladójegyzékben az elektronikus kézbesítési igazolás igénylési lehetőségének biztosítása, az azonosított küldemények PKLK-ban való előállításra, illetve az elektronikus kézbesítési igazolásból papíralapú hiteles másolat készítése. A fejlesztések eredményeként a PKLK-üzemben előállításra kerülő fizikai küldemények nyomtatási előkészítése, felvételi és kézbesítési igazolásainak előállításra teljesen elektronikus megoldások keretében valósul meg, ezzel egyszerűsítve, gyorsítva az igénybe vevők levélpostai küldeményeinek feldolgozási folyamatait.

Sender! mobilalkalmazás

Az Android- és iOS-platformon elérhető „Sender!” mobilalkalmazás segítségével ügyfeleink saját fotóikból állíthatnak össze személyes képeslapot, és küldhetik el ismerőseiknek postai kézbesítéssel. A vállalat digitális és fizikai csatornáira is építő alkalmazás továbbra is népszerű a felhasználók körében. A könnyen **testreszabható** képeslapoknak, az **egyszerű megrendelési folyamatnak** és a néhány munkanapos átfutási időnek köszönhetően kiemelkedő az applikáció értékelése a mobilalkalmazás-áruházakban.

AUTOMATA FELÜGYELETI SZOLGÁLTATÁS

A gazdaság átláthatóbb működését célozva, a pénztárgépekhez hasonlóan, **az élelmiszer-értékesítést kezelő személyzet nélkül végző automaták** üzemeltetőit érintően is kialakításra került az értékesített termékek **forgalmi adatainak a Nemzeti Adó- és Vámhivatalba történő beküldését biztosító rendszer** 2017 folyamán.

2019. évben a Magyar Posta mintegy **950 üzemeltetővel** állt szerződésben mintegy **26 000 automatára** vonatkozóan. Az automaták egy részét az üzemeltetők szezonális igényeknek megfelelően működtetik, így az automaták időszakos, **éves felülvizsgálata mintegy 17 000 automatát érintett.**

2019 júniusában a **Posta** a korábbi, ún. **menedékes felügyeleti szolgáltatóból piaci szolgáltatóvá vált**, amit követően 2020. év elején megvalósult a tevékenység 100%-os tulajdonban álló leányvállalatba (MPF Felügyeleti Szolgáltató Kft.) történő kiszervezése is. ■

FÓKUSZBAN

A CSOMAGLOGISZTIKA



LOGISZTIKAI SZOLGÁLTATÁSOK

Az online kereskedelmi szektor bővülésének köszönhetően a korábbi évek csomaglogisztikai növekedése a 2019. évben is folytatódott. A **belföldi csomag, futár és expressz (CEP) piac piacvezető szolgáltatója a Magyar Posta**, amely 2019-ben 22,5 millió db belföldi csomagot szállított. Ez 4,7%-os volumennövekedést és 12,6% árbevétel-növekedést jelent a 2018. évi mennyiséghez képest.

Azonkívül, hogy a **Magyar Posta stratégiai célja továbbra is** az, hogy a **csomaglogisztikai** piac erősödése közben **vezető szerepét** a következő években is **megőrizze, törekszik a piaci részesedésének további növelésére is**. Ennek érdekében ügyfélbarát szolgáltatások bevezetésén és a meglévő szolgáltatások fejlesztésén dolgozik. Ezt támogatva a 2019-ben hozott üzleti döntések az **egyszerűbb, átláthatóbb termék- és szolgáltatásportfólió** kialakítását szolgálták. Júliusban a

termékportfólió módosításával a Posta nagy lépést tett ebbe az irányba. Az **Üzleti csomag szolgáltatás mellé többletszolgáltatásként vált elérhetővé az időgarancia**, emellett a **több küldemény azonos címre történő szállítása esetén mennyiségi kedvezményrendszer került bevezetésre a szerződött ügyfelek körében**. Az év második felében elindult szolgáltatás-korszerűsítési program keretében – az ügyféligényekre reagálva – **kidolgozásra kerültek időablakos kézbesítési megoldások**, amelyek irányítószámtól függően 2020-ban már számos ügyfél számára elérhetőek.

A **webáruházzal** rendelkező belföldi ügyfélkör bővítése eredményeként 2019. év végére már **3 651 partnerrel állt üzleti kapcsolatban** a Posta, és **ezen webáruházak 79%-ánál első számú szállítóként** volt jelen. A többszereplős magyarországi piacon ez kiemelkedően magas arány, a vállalat célja 2020-ban ezen ügyfelek részére széles körű digitális megoldások biztosítása.

A belföldi csomagtermékek belső arányait tekintve a magas szolgáltatástartalmú **üzleti csomag** a legnépszerűbb, **a belföldi csomagtermékekből származó bevétel több mint 90%-át adta** a tavalyi évben, és a növekedés motorját is ez a termék jelentette. Az egyéb termékek, mint a CEP-piaci portfóliót kiegészítő szolgáltatások, a vezető termékeknél kisebb mértékben növekedtek.

2019. ÉV VÉGÉRE MÁR
3 651 PARTNERREL
 ÁLLT ÜZLETI KAPCSOLATBAN A POSTA,
 ÉS EZEN WEBÁRUHÁZAK
79%-ÁNÁL
 ELSŐ SZÁMÚ SZÁLLÍTÓKÉNT
 VOLT JELEN



A **fix átvételi pontok forgalma és ismertsége folyamatosan erősödik**. Az átvételek több mint 27%-a már nem címhelyen, hanem a postahelyeken, MOL, COOP, Media Markt és Trendmaker PostaPontokon vagy a Posta csomagautomatáiban realizálódik. A 2019. évben a csomagátvételi pontként működő partnerponti hálózatát a Posta az ügyfelek igényeinek és a csomagforgalom alakulásának figyelembevételével optimalizálta. Ennek eredményeképpen 2019 végén összesen 200 MOL benzinkúton és 195 COOP boltban biztosította a Társaság a csomagátvételt. A fix átvételi pontok bővítése céljából lefolytatott sikeres tárgyalásokot követően a Media Markt üzletekben elérhető átvételi pontok száma 13-ra nőtt.



Az év végi forgalomfelfutás (black friday, karácsony) kezelésére, továbbá a letéti pontok és a kézbesítési rendszer tehermentesítésére a november-decemberi időszakban a Magyar Posta 31 meglévő postahelyet bővített ki. Ezek elsődleges célja az ügyfelek sorban állás nélküli, kényelmes kiszolgálása, valamint a csomagátadás gördülékeny lebonyolítása volt.

NEMZETKÖZI KAPCSOLATI TEVÉKENYSÉG

Nemzetközi export csomag szolgáltatások

2019-ben a Magyar Posta **export csomag szolgáltatásaiból származó bevétele** összességében **1,2%-kal nőtt** 2018-hoz képest. A fő célországok változatlanul Németország, Oroszország és Kína.

A Posta 2019-ben is aktívan részt vett a nemzetközi postai hálózatok fejlesztési folyamataiban. A nemzetközi csomagforgalomban egyre inkább elvárássá válik a **küldemény adatainak elektronikus előre küldése** a célországi partner felé. Ennek elérése érdekében bevezetésre került a legtöbb export csomagtermék esetében az online címiratkitöltés, így a küldemények többsége már elektronikus adattal rendelkezik.

Import nemzetközi küldeményforgalom

A külföldi országokból hazánkba érkező **import levél- és csomagforgalom Magyarországon történő kézbesítéséért a Magyar Postát nemzetközi elszámolási rendszer keretében, kézbesítési díjbevétel illeti meg**. Mind a bejövő levél-, mind a bejövő csomagforgalom évek óta növekszik, mely utóbbi az e-kereskedelem felfutásának is köszönhetően 15%-kal bővült az előző évhez képest.



2019 során az **importforgalom kézbesítési minősége** alapján a Magyar Posta érdemelte ki a **DHL Ezüst Minőségi Díját az import MPL Europe Standard küldemények kimagasló kézbesítési teljesítménye miatt.**

A **bejövő levélforgalmon** belül 2019-ben a nemzetközi e-kereskedelemhez kapcsolódó **árutartalmú küldemények mutattak szignifikáns növekedést.** Az összes bejövő levélforgalomnak már több mint felét ilyen küldemények adják. Ezek közül a közönséges, nem könyvelt küldemények száma **51%-os** bővülést, a könyvelt küldeményeké minimális csökkenést mutat.

A döntő többségben **árutartalmú levélküldemények legnagyobb része Kínából,** míg a **csomagküldemények főként Németországból** érkeznek.

A Posta a **vámügynöki szolgáltatása** keretében látja el az **EU-n kívülről érkező küldemények behozatali (import) vámkezelését,** valamint **kivitel** vámkezelési szolgáltatást is nyújt. 2019-ben mintegy **13%-kal több behozatali vámkezelést** végzett, mint 2018-ban.

Jelenleg az interneten cégtől (webáruházból) megrendelt és az EU-n kívülről érkező áruk 22 euró értékig vám- és adómentesek, 150 euróig vámmentesek, de áfakötelesek, 150 euró fölött pedig áfát és vámot is kell fizetni utánuk. **2021-től** azonban EU-szintű jogszabályi változás következtében **megszűnik a 22 eurós** értékhatárig járó áfamentesség, így az alacsony értékű küldemények esetében is szükségessé válik vám eljárás lefolytatása és a kiszabott áfa megfizetése. A változásokra történő sikeres felkészülés érdekében a Posta és a NAV megkezdte az együttműködést. ■



AZ ELMÚLT 3 ÉVBEN
ÁTLAGOSAN
13%-KAL
TÖBB BEHOZATALI
VÁMKEZELÉST
VÉGZETT, MINT
2018-BAN

A MODERN KLASSZIKUSOK



LEVÉL – HAGYOMÁNYOS ÉS MODERN

Míg néhány évtizeddel ezelőtt a klasszikus, nyomtatott levél volt a távol élők közötti legismertebb és legelterjedtebb kommunikációs forma, a napjainkban felnövekvő generáció az okostelefon és az internet térhódítása miatt szinte már nem is használja azt. A **lakosság** az egymás közötti **információcsere**re az **azonnali kommunikációs eszközöket**: az **e-mail-** és **chat**platformok használatát részesíti előnyben. Az **üzleti szféra is folyamatosan tereli át üzleti és lakossági ügyfeleit az internetalapú kommunikációs csatornákra.**

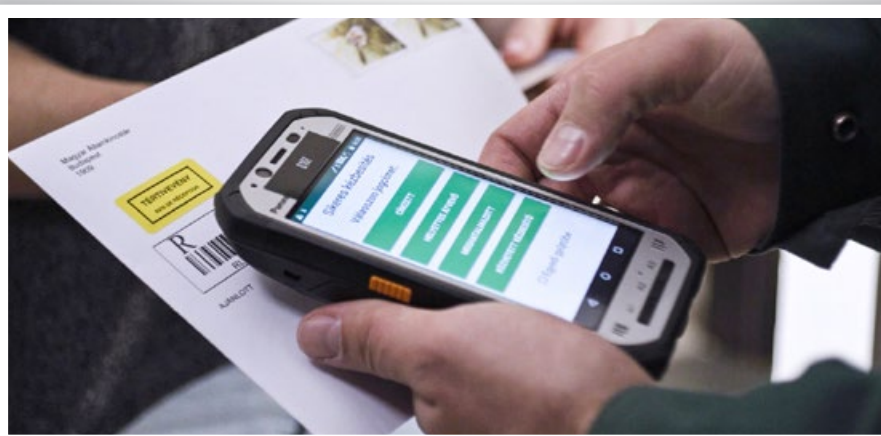
A digitális világ térhódítására szolgáltatási portfóliójában a Magyar Posta is reagált. A hagyományos, papíralapú levelet digitális tulajdonsággal ruházta fel, így **2019-ben már nyomon követhetővé vált az ajánlott és tértivevényes levelek útja.** Év végén új szolgáltatással bővült a hagyományos, közönséges levélküldemények palettája: bevezetésre került az **azonosított levél**, melynek igénybevétele esetén **a feladó a sikertelen kézbesítésről és annak okáról kap tájékoztatást.** Ezzel egy időben **elérhetővé vált minden ügyfelünk** számára a Magyar Posta **ingyenes elektronikus feladójegyzék-készítő alkalmazása** (ePostakönyv), mely az új szolgáltatások igénybeviteléhez ad eszközt a felhasználók számára. Szintén **2019. december 1-jétől érhető el – a belföldi tértivevényes levélhez és a hivatalos irathoz – az**

elektronikus kézbesítési igazolás. Az elektronikus kézbesítési igazolás hiteles, digitális aláírással és időbélyeggel ellátott okirat, mely **a papíralapú tértivevény kiváltását célozza, helyette kínál alternatívát.**

A digitális újítások mellett az **alapszolgáltatások portfóliójának modernizációja** is elkezdődött 2019-ben. Mind belföldi, mind nemzetközi oldalon **összevonásra kerültek tömegkategóriák.** A **belföldi levélnél változott a mennyiségi és feladási pont szerinti differenciáltság.** Nemzetközi levélnél pedig szűkült a külön szerződés nélkül igénybe vehető termékek köre.

A levélküldemények piacát az elmúlt évekhez hasonlóan az üzleti szféra feladásai határozták meg. A nagyvállalatoknál nemcsak a modernizáció, hanem a fenntarthatóság és a környezetvédelem jegyében is egyre nagyobb a hajlandóság és törekvés a papírmentes kezelés irányába. Ehhez igazodva az információtechnológiai eszközöket veszik használatba és népszerűsítik ügyfeleik körében.

A címzett levelek mennyiségi visszaesésén is érezhetők a fenti törekvések. 2018-ról 2019-re a belföldi és nemzetközi kimenő irányú levélvolumen több mint 6%-kal csökkent. Ezzel szemben a kényelmi és többlétszolgáltatások bevételi növekedést mutatnak, ami jól tükrözi, hogy **az ügyfeleknek fontos a magasabb minőségi paraméterrel rendelkező termékek igénybevétele.**



A LEVÉLPIAC
SZŪKÜLÉSE ELLENÉRE
A KÉNYELMI ÉS
ÉRTÉKNÖVELT
SZOLGÁLTATÁSOKAT
AZ ÜGYFELEK
TOVÁBBRA IS
ELŐNYBEN RÉSZESÍTIK



A MODERN
TECHNIKAI
ESZKÖZÖKNEK
KÖSZÖNHETŐEN
2019-BEN
MÁR SZINTE
MINDEN POSTÁN
ELÉRHEŐVÉ VÁLTAK
AZ ALÁÍRÓPADOK

A Magyar Posta alkalmazkodva a változó piaci igényekhez, a korábbi években a **PAKK-program** keretein belül olyan fejlesztéseket indított el, amelyek **digitális tulajdonságokkal ruházzák fel a hagyományos levélküldeményeket**. A 2019. év végével zárult projekt számos vívmányát élvezhetik az ügyfelek.

A **levélszolgáltatásokhoz kapcsolódó digitális megújulás** mellett további ügyfélelőny, hogy **csökkenthetővé vált a papíralapú adminisztráció**. Ez nemcsak a **környezettudatosság** szempontjából előnyös, hanem új **költségmegtakarítási** lehetőséget is nyit az ügyfelek előtt.

2019 tavaszától ügyfeleink már **online rendelkezhetnek meghatalmazásaikról** bármilyen típusú postai küldemény átvételével kapcsolatban.

A KÉZBESÍTŐK MODERN PDA-ESZKÖZÖN TÖRTÉNŐ ALÁÍRATÁST KÖVETŐEN ADJÁK ÁT A HIVATALOS IRATOKAT ÉS KÖNYVELT LEVÉLKÜLDEMÉNYEKET. AZ ÚJÍTÁSOKNAK KÖSZÖNHETŐEN MÁR NYOMON KÖVETHETŐK EZEK A LEVÉLKÜLDEMÉNYEK, ÉS ELÉRHEŐ AZ ÚN. ELEKTRONIKUS KÉZBESÍTÉSI IGAZOLÁS IS, MELY A PAPÍRALAPÚ TÉRTIVEVÉNYT VÁLTJA KI

A **kézbesítők már PDA-eszközök segítségével kézbesítik a személyes átadást igénylő könyvelt küldeményeket**, mely az egyik alapja az elektronikus életútkövetésnek. Kézbesítőink mellett a **posták is modern eszközöket kaptak, az aláírás már itt is aláírópadon, digitálisan történik**. A kollégák visszajelzései alapján az ügyfelek pozitívan fogadták az innovatív megoldásokat, szívesen használják az új eszközöket.



POSTABÉLYEG – A VILÁG KICSIBEN

A hazánk névjegyének számító postabélyegek 2019-ben is számos itthoni és nemzetközi évfordulóról, európai és világeseményről adtak hírt. A bérmentesítési funkció túl, a bélyeg miniatűr műalkotás és a gyűjtés tárgya.

Bélyegek művészeti színvonalát olyan **rangos nemzetközi megmérettetéseken is elismerték**, mint a bécsi WIPA Grand Prix, ahol a Magyar Posta Szentek és boldogok sorozatának speciális fóliával készített VI. tagja második helyezést ért el. A spanyolországi Nexofil nemzetközi bélyegszépségversenyen a Postatörténet II. öntapadós forgalmi



bélyegsorozat parlamenti levélszekrényt ábrázoló címlete ugyancsak a második helyen végzett. A zenei bélyegek körében meghirdetett Motivgruppe internetes szépségversenyen pedig a 100 éve született Leonard Bernstein c. bélyeget tartották érdemesnek a szavazók a második díjra.

Az év során japán-magyar közös bélyegkiadásra is sor került a két ország közötti diplomáciai kapcsolatok 150. évfordulója alkalmából.

A technológiai környezet és fogyasztói szokások változása kihívások elé állítja a bélyegkibocsátást is, ezért exkluzív termékkiadásokkal, különleges nyomdatechnikai megoldásokkal igyekszünk fenntartani a hazai és külföldi gyűjtők érdeklődését. Az ifjúsági filatélia fejlesztése céljából pedig új, Mesehősök témájú sorozat kiadásába kezdett a Posta.

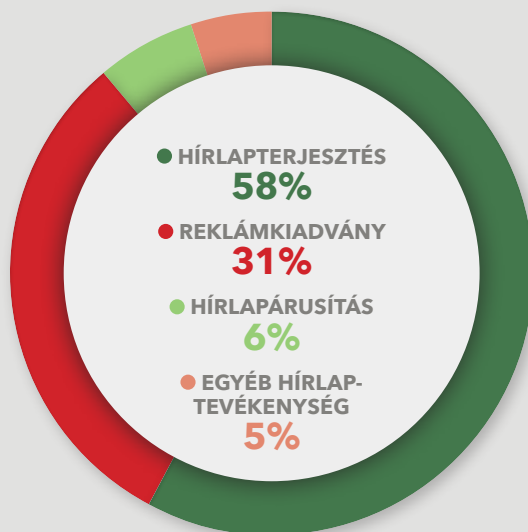
A SEUSO-KINCS A LEGJELENTŐSEBB KÉSŐ RÓMAI EZÜST KINCSLELETEK EGYIKE. A LELET MÁSODIK ÜTEMBEN MAGYARORSZÁGRA HAZASZÁLLÍTOTT HÉT DARABJÁT DIFFRAKCIÓS FÓLIA- ÉS DOMBORNÝOMÁS ELEVENÍTI MEG EZEN A BLOKKON



PÁRHUZAMOK: MAGYAR ÉS JAPÁN JELLEGZETESÉGEK PÁRBA ÁLLÍTÁSÁVAL KÖSZÖNTIK A DIPLOMÁCIAI KAPCSOLATOK MÁSFÉL SZÁZADOS JUBILEUMÁT A JAPÁN POSTA ÉS A MAGYAR POSTA KÖZÖS BÉLYEGEI



HÍRLAPBEVÉTELEK MEGOSZLÁSA



HÍRLAP – A LEGFRISSEBB INFORMÁCIÓKAT A POSTA SZÁLLÍTJA ÖNNEK HÁZHOZ

A tovább erősödő **sajtópiaci digitalizáció** mellett is mutatkozik még igény a hagyományos nyomtatott sajtótermékek, hírlapok iránt. A napilapvolumenek korábbi évekre jellemző csökkenő tendenciája 2019-ben is folytatódott, ugyanakkor továbbra is megvan a lakosság körében a tematikus magazinok iránti igény.

Az előfizetői lemorzsolódás mellett folyamatos a növekedés a nyomtatott sajtóterméket olvasók azon célcsoportjának körében, ahol a **megrendelés és fizetés** terén hangsúlyos az online csatornák igénybevétele. A Posta 2017 óta biztosít online előfizetési lehetőséget ügyfeleinek, azóta töretlen a webshopot igénybe vevők körének bővülése, amely 2019-ben közel 15%-os emelkedést jelent az előző évhez képest.

A kiadói partnerek igénye a teljes körű – az előfizetési díjak beszedését is tartalmazó – terjesztési szolgáltatás iránt 2019. évben is jellemző volt.

A Posta 2019-ben is megőrizte szerepét és piaci részesedését a nagykereskedelmi hírlapárusítás szegmensében, mellyel a postai értékesítési csatornát, azaz a postai hírlapárus helyeket mint kiskereskedelmi egységeket látja el kiadványokkal.

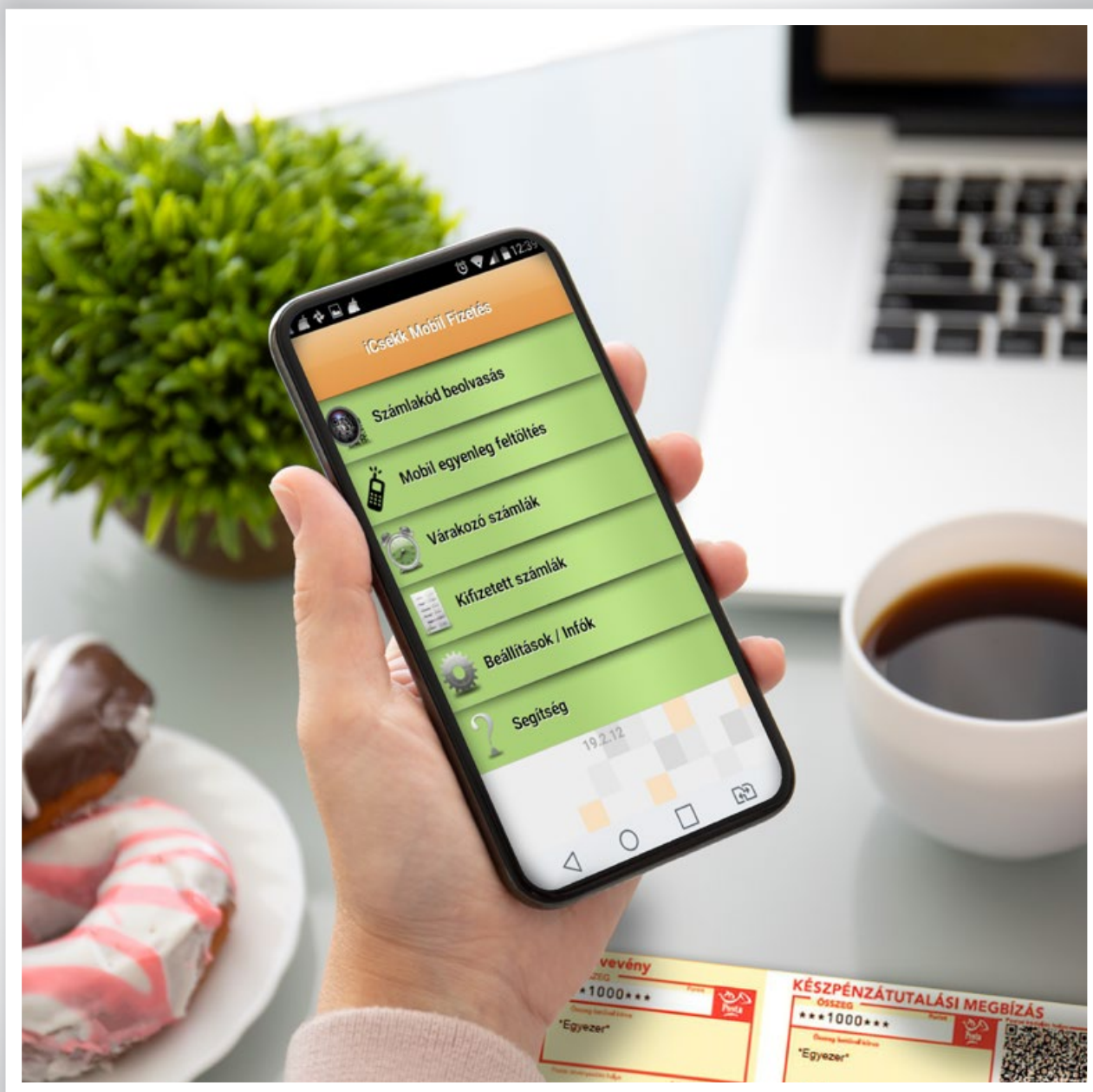
A hírlaptermékekből (hírlap-előfizetés és -árusítás) származó bevételek stabilizálását az ügyfeleknek kínált széles, változatos lapkör, valamint különféle értékesítést támogató akciók biztosították.

A Magyar Posta által terjesztett belföldi címezetlen reklámkiadványok bevétele 13%-kal csökkent 2019-ben az előző évhez képest. Ennek oka, hogy a választási eseményekhez kötődő kiadványok terjesztésére 2019-ben kisebb igény mutatkozott, mint 2018-ban. ■

PÉNZFORGALMI

ÉS KÖZVETÍTETT PÉNZÜGYI

SZOLGÁLTATÁSOK



CSEKKBEFIZETÉS – TÖBB HELYSZÍN, BÁRMILYEN IDŐPONT

A hitelintézetek és a lakosságnak szolgáltató számlatulajdonosok (közműszolgáltatók, önkormányzatok stb.) által a korábbi években megkezdett, a postai csekkbefizetésnek alternatívát állító, új technológián alapuló fizetési megoldások és csatornák fejlesztése, népszerűsítése tovább folytatódott 2019-ben is. Ugyanakkor a **versenytársak csekkbefizetésre kidolgozott eddigi megoldásai jelentős piaci átrendeződést továbbra sem okoztak**. A postai szolgáltatások igénybevétele **kismértékben csökkent** a csoportos beszedési megbízás és egyéb elektronikus elfogadási lehetőségek (például átutalás), illetve **az új fizetési módok terjedése következtében**.

A Magyar Posta a korábbi években több fejlesztést valósított meg, melyek 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, és a bankkártyás fizetés is elérhetővé vált.

Csekkbefizető automaták segítségével biztonságos csekkbefizetésre nyílik lehetőség **bevásár-**

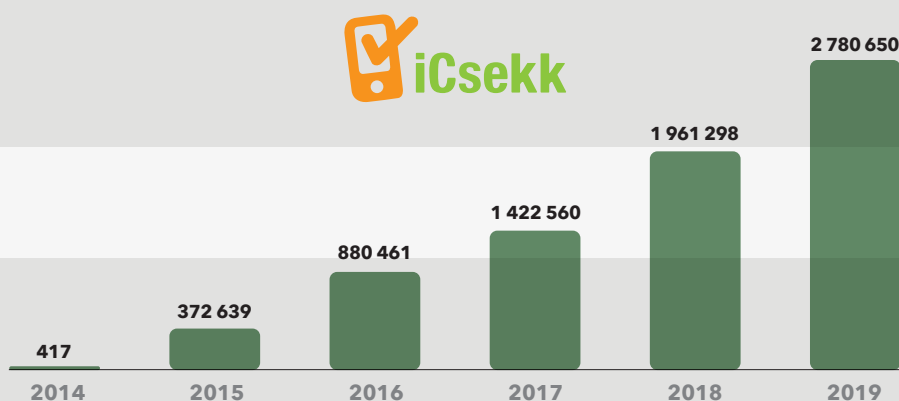
lóközpontokban, kormányablakokban, kiskereskedelmi üzletekben, azok teljes nyitvatartási idejében. A csekkbefizető automaták népszerűségét igazolja továbbra is, hogy 2019-ben az automatákon összességében több mint 518 ezer csekkbefizetés történt, több mint 7 Mrd forint értékben.

2019-ben 28 db bankkártyás, 9 db készpénzes és bankkártyás fizetés lehetőségét biztosító csekkbefizető automatán, míg a kiskereskedelmi hálózatban 23 Rossmann drogériában, illetve 64 CBA Príma üzletben volt lehetőség automatizált csekkbefizetésre.

Továbbra is nagy népszerűségnek örvend a 2014-ben bevezetett **iCsekk mobiltelefonos applikáció**, amely a nap 24 órájában igénybe vehető, rugalmas, kényelmes és készpénzmentes szolgáltatást biztosít az ügyfeleknek. A Posta önálló applikációja mellett 2019 augusztusától két új partner szolgáltatásába integráltan is elérhető a QR-kód-alapú csekkbefizetés.

A digitális pénzügyi kultúra terjedésével összhangban 2019-ben is egyre több ügyfél választotta a QR-kódos postai csekkbefizetést. A tranzakciók száma a szolgáltatás bevezetése óta folyamatosan emelkedik. Az így befizetett csekkek **mennyisége 2019-ben meghaladta a 2,5 millió darabot**.

AZ ICSEKK MOBILAPPLIKÁCIÓVAL BEFIZETETT CSEKKEK SZÁMÁNAK ALAKULÁSA (DB)



A Magyar Posta az új, alternatív számlakiegyenlítési megoldások mellett készpénzfelvételi tranzakciós díj nélküli, **bankkártyával történő postahelyi csekkbefizetést is kínál. A postahelyen történő kártyás csekkbefizetések** aránya az összes csekkbefizetéshez képest – folyamatos növekedés mellett – 2019. év végére **már a 30%-ot is meghaladta.**

A csekkbefizetés-szolgáltatás továbbra is népszerű a lakosság körében, és bár évről évre csökken a szolgáltatás igénybevétele, a csökkenés üteme az elmúlt években mérséklődött. 2019-ben a szolgáltatás igénybevétele 1,2%-kal lett alacsonyabb az előző évihez képest.

A **fizetési számláról történő készpénzkifizetés** (kifizetési utalvány, nyugellátási utalvány) piacának csökkenő tendenciája 2019-ben is folytatódott, ugyanakkor az egyre szélesedő készpénzkímélő banki lehetőségek ellenére még mindig igen jelentős a szolgáltatások iránti igény. Ennek okát továbbra is abban látjuk, hogy a címhelyen történő kifizetés biztosítása az érintettek számára fontos, kényelmes, kiszámítható, és megkönnyíti a hétköznapjaikat.

A **nemzetközi pénzforgalomban** tovább folytatódott a 2018-ban tapasztalt növekedés, minek eredményeként közel 9%-os emelkedés jelentkezett 2019-ben.

MEGTAKARÍTÁSOK ÉS EGYÉB KÖZVETÍTETT SZOLGÁLTATÁSOK

2019. évben az **értékpapírszámlára megvásárolható megtakarítási formák** jelentősen átrendeződtek a Postán. A Magyar Posta Befektetési Zrt. üzletállományának értékesítése és a Társaság szolgáltatási tevékenységének beszüntetése miatt megszűnt a befektetési alapok, illetve a hosszú és rövid lejáratú dematerializált állampapírok értékesítése. Ugyanakkor a Posta 2019. június 3-tól megkezdte a Magyar Államkincstár függő ügynökéknél,

350 postahelyen a **dematerializált Magyar Állampapír Plusz** termék közvetítését. Év végére a dematerializált MÁP-állomány elérte a 93 Mrd Ft-ot.

A Posta által kizárólagosan forgalmazott 1 és 2 éves Kincstári Takarékjegy állampapíron túl, 2019. november 4-től a postai hálózatban megvásárolható a nyomdai úton előállított 5 éves **Magyar Állampapír Plusz (MÁP)** is. Az új állampapír értékesítése a bevezetéstől kezdve rendkívül sikeres, 2019. év végére közel 60 milliárd forintos állomány realizálódott.

Az 1 és 2 éves **Kincstári Takarékjegy** népszerűsége sem csökkent, a 2019. évi közel 50 milliárd forintos állománynövekmény elérését a 2019. június 3-tól megszűnt kamatadó is támogatta.

Az állampapír-befektetés nyújtotta garancia, valamint a Magyar Posta iránt fennálló nagyfokú bizalom mellett az is növeli a megtakarítási forma népszerűségét, hogy a teljes postai hálózatban elérhető. A nyomdai úton előállított állampapír elsősorban azon ügyfeleink számára vonzó, akik kevésbé nyitottak bankszámla vagy értékpapírszámla nyitására, és ragaszkodnak a kézzel fogható, nyomdai úton előállított értékpapírhoz.





2019. évben tovább folytatódott a **Magyar Posta Zrt.** és a **Magyar Posta Biztosító Zrt.**, illetve a **Magyar Posta Életbiztosító Zrt.** közötti sikeres együttműködés.

2019-ben megtörtént a biztosítási termékportfólió racionalizálása, amelynek keretében megszüntetésre került a PostaCasco biztosítás értékesítése. Az új Posta Családi Biztosítás bevezetésével párhuzamosan megszüntetésre került a PostaTestŐr baleset-biztosítás. Ezt követően befejeztük a PostaGyógyír - rákos megbetegedésekre vonatkozó - biztosítás értékesítését is.

A 2019 májusától bevezetett új Posta Családi Biztosítás elnevezésű baleset- és egészségbiztosítás célja, hogy a teljes család részére biztosítási fedezetet kínáljon. Ha a családból bárkit baleset ér, betegség miatt hosszabb időre kórházba kerül vagy műtéten esik át, a lábadozás ideje alatt sem kell az anyagi biztonság miatt aggódni. A biztosítás a világ valamennyi országában, a nap 24 órájában érvényes. Az ügyfél igényeinek és pénztárcájának



A MAGYAR POSTA BIZTOSÍTÓ ZRT. A 2019-ES MABISZ DÍJBEVÉTELI ADATOK ALAPJÁN MAGYARORSZÁG VEZETŐ ÉLETBIZTOSÍTÓJA

megfelelően több csomagból választhatja ki a számára megfelelőt. Az új biztosítás beváltotta a hozzá fűzött reményeket, jelentősen többet értékesítünk belőle, mint a korábbi baleset-biztosításból.

Megbízás alapján végzett ügyfélszolgálati tevékenység

Törvényi változások következtében, az E.ON és az NKM Földgázszolgáltató és Áramszolgáltató Zrt. vonatkozásában 2019. április végével, összesen 121 postán megszüntetésre került a panaszfelvételi ügyfélszolgálati tevékenység.

Az NKM Földgázszolgáltató Zrt. és az NKM Áramszolgáltató Zrt. összeolvadás útján egyesült, és a két társaság helyébe az újonnan létrejövő NKM Energia Zrt. lépett. **A sikeres közbeszerzést követően a Magyar Posta 2019. évben is ellátta az NKM Energia Zrt. és a UPC-DTH megbízása alapján a személyes ügyfélszolgálati tevékenységet, országosan összesen 151 postahelyen.** 2019. évben közel 100 ezer darab ügyet intéztek az ügyfelek a Postán.



ORSZÁGOSAN 151 POSTAHELYEN VEHETTÉK IGÉNYBE AZ NKM ENERGIA ZRT. ÉS A UPC-DTH ÜGYINTÉZÉS LEHETŐSÉGÉT AZ ÜGYFELEK



AZOK A POSTÁK,
AMELYEK A A NÖVEKVŐ
PIACOK KISZOLGÁLÁSÁT
VÁLASZTOTTÁK,
SIKERESEBBEK ÉS
PÉNZÜGYILEG IS
EREDMÉNYESEBBEK



Telekom számlabefizetési szolgáltatás

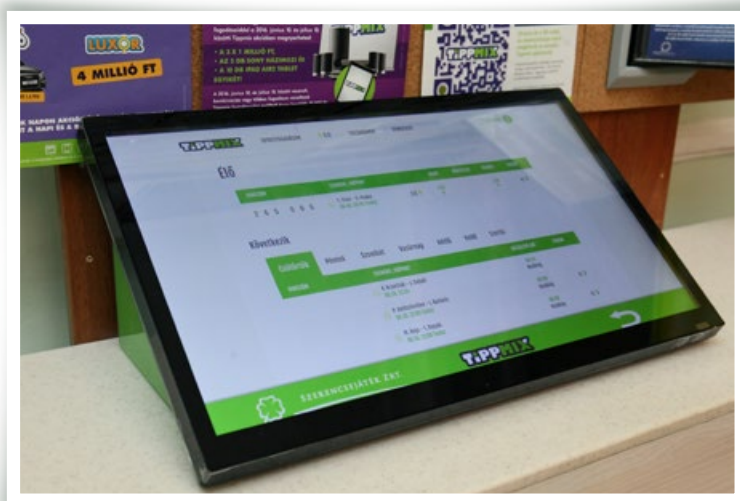
A Magyar Telekom számlabefizetési szolgáltatásunk 2016 óta, 147 postahelyen, kényelmes megoldást biztosít az ügyfelek számára számláik rendezésében. **2019-ben már közel 3 millió tranzakciót bonyolított le a Posta, 300 ezerrel többet, mint 2018-ban.**

Szerencsejáték-szolgáltatások

A Magyar Posta Zrt. és a Szerencsejáték Zrt. között meglévő értékesítési szerződés alapján mintegy 2 500 postahelyen vásárolhatók kaparós sorsjegyek, valamint több mint 1 600 postán érhető el a gépi szerencsejátékok.

Az előző évekhez hasonlóan 2019. évben is tovább növekedett a sorsjegyforgalom a postai hálózatban. A sikeres értékesítés egyik oka a Magyar Posta kiterjedt értékesítési hálózata, hiszen a sorsjegyek széles választéka érhető el a postahelyeken és a kézbesítőknél egyaránt. 2019. évben 9 új sorsjegymegjelenés történt, melyek értékesítésébe sikeresen kapcsolódott be a Magyar Posta is.

A gépi szerencsejáték termékkör esetében 124 postán eredményközlő tv-k és/vagy interaktív érintőképernyők állnak a Tippmixet kedvelő ügyfeleink rendelkezésére. Ez tovább segíti a korábbinál könnyebb, kényelmesebb hozzáférést a játékokban való részvételhez szükséges információkhoz. ■



AZ ÉRINTŐKÉPERNYŐS
TIPPMIX AZ ÜGYFELEK
KÉNYELMÉT SZOLGÁLJA

KISKERESKEDELMI TEVÉKENYSÉG



2019-ben a Magyar Posta továbbra is a SIM-kártya-forgalmat lebonyolító legnagyobb viszontértékesítői hálózat maradt. A mobilszolgáltatók megbízásából végzett SIM-kártya-értékesítés volumene folyamatosan növekedett.

2019-től a postai alaptevékenységhez nem illeszkedő kiskereskedelmi áruk forgalmazása közel 1 250 postahelyen kivezetésre került. Emellett továbbra is a teljes hálózaton elérhetők a postai alaptevékenységhez illeszkedő boríték-, képeslap-, MPL csomagolódoboz-termékek. ■

AZ ÜGYFÉLKAPCSOLATOK ÁPOLÁSA



ÉNPOSTÁM HŰSÉGPROGRAM

2019-ben közel 130 ezerrel nőtt a lakossági pontgyűjtő és kedvezményprogram tagjainak száma, és így év végére már több mint 1 millió ügyfél rendelkezett hűségkártyával. A program tagjai havonta átlagosan 1,2 millió tranzakciót végeztek, és éves szinten több mint 440 millió pontot gyűjtöttek össze. A legtöbb pontgyűjtési tranzakció továbbra is a csekkbefizetéssel történt.

2019 őszétől az online kártyaigénylési lehetőség minden ügyfél számára elérhetővé vált. Ennek segítségével az új programtagok néhány munkanapon belül kézhez kaphatják a hűségkártyát, amellyel igénybe vehetik a posta.hu-n elérhető elektronikus kényelmi szolgáltatásokat és a postai kedvezményeket. A hitelesítés történhet az online igénylés folyamán, a Központi Azonosítási Ügynökön keresztül („ügyfélkapus” lehetőség), illetve utólagos azonosítással is valamelyik postahelyen.

MINŐSÉG AZ ÜGYFÉLKISZOLGÁLÁSBAN – A TUDATOS ÜGYFÉLSZOLGÁLATI STRATÉGIA EREDMÉNYEI

A Magyar Posta Ügyfélszolgálati Igazgatósága **2019-ben összesen több mint 750 ezer** írásban és telefonon érkezett megkeresést kezelt, amely 25%-kal alacsonyabb érték a 2018. évi számokhoz képest. A csomagküldemény-volumen folyamatos emelkedése, az e-kereskedelem egyre nagyobb térhódítása mellett is sikerült az ügyfélszolgálati megkeresések kezelését egyszerűbbé, gyorsabbá és hatékonyabbá tenni, melynek eredménye az alacsonyabb tranzakciószám. A belföldi és nemzetközi csomagküldemények száma folyamatosan növekszik, minek következtében egyre több a küldeményforgalmi kérdéskört érintő általános megkeresés, mely az ügyfélszolgálati tranzakciószám közel 60%-át teszi ki.



AZ ÉNPOSTÁM
HŰSÉGPROGRAM
2019-TŐL MÁR
ONLINE IS
IGÉNYELHETŐ

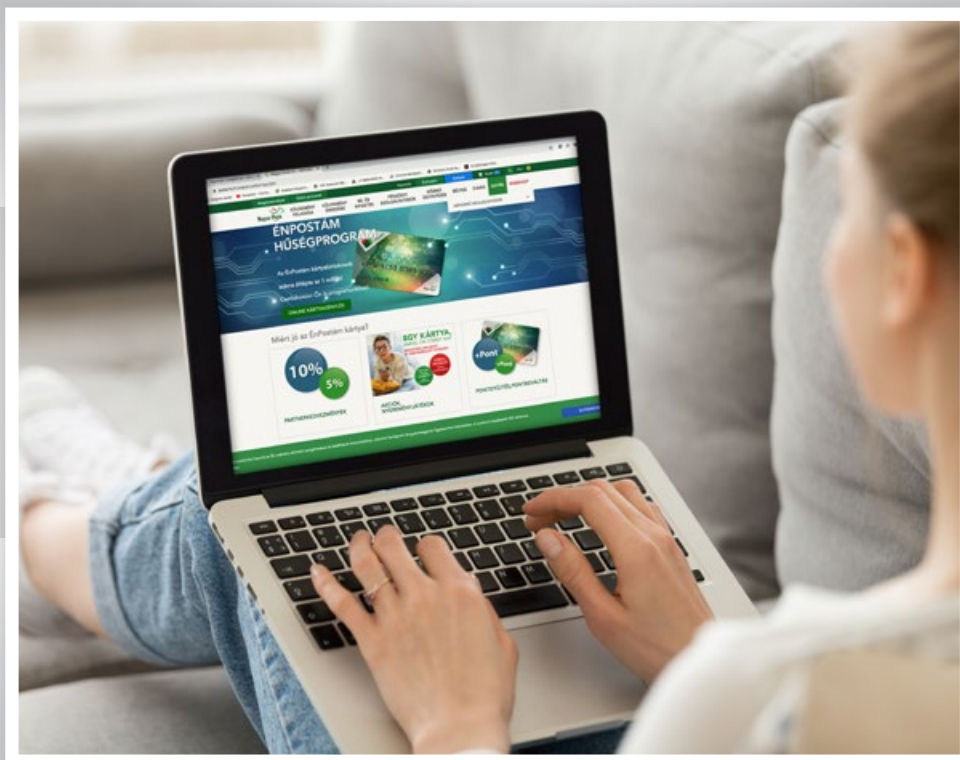
Az ügyfelek felmerülő kérdéseikre egyszerű, közérthető és gyorsan hozzáférhető válaszokat szeretnének kapni, s ezen igényt biztosítja számukra a 2018-as év végén átalakított és 2019-ben bevezetett **új honlapstruktúra**. A folyamatosan növekvő mennyiségű e-mailes megkeresésre a csatornaoptimalizáció a válasz. Ebben az évben is nagy figyelem fordul az **ügyfél-educációra**, melynek fő célja az ügyfelek figyelmének felhívása a honlapon is megtalálható, gyorsan és költséghatékonyan elérhető információkra. Ma már az ügyfelek egyre több időt töltenek a **honlapon** (az ügyfélszolgálati oldalt felkereső ügyfelek mindössze 25%-a jut el közvetlen kapcsolatig), ahol elolvashatják a **frissített tartalmakat**, illetve bejelentéseiket sablonok alapján, egyszerű módon nyújthatják be a megfelelő szakismerettel rendelkező munkatársak felé.

2019-ben tovább javultak a minőségi mutatók: a hívásfogadási arány minden hónapban az elvárt szint - 85% - fölött teljesült, az e-mailek 24 órán, de legkésőbb t+1 munkanapon belül kerültek megválaszolásra. A **reklamációk átlagos elintézési ideje is fél nappal javult** az előző évhez képest, 2019-ben már 21,5 napra csökkent.

A Magyar Posta logisztikai és hálózati szolgáltatásminőségének visszamérését és javítását támogatva **bevezetésre került a sikeres kézbesítést követő ügyfél-elégedettségi felmérés**, melynek segítségével az ügyfelek tapasztalatait, igényeit lehet beépíteni a szolgáltatásportfólióba. Az így szerzett ismeretek a csomaglogisztikai fejlesztéseknél, a folyamatok felülvizsgálatánál is hasznosíthatók a jövőben. Valamennyi csatornánkon **dedikált ügyfélszolgálat működik**, ahol a kiemelt partnerek kérdéseikre személyre szabottan válaszokat kapnak, és a lehető legrövidebb időn belül a szolgáltatással kapcsolatos kéréseik is megoldásra kerülnek. A lakossági ügyfelek számára a Magyar Posta megteremtette annak lehetőségét, hogy egyes közvetített pénzügyi termékeket már telefonon keresztül is megrendelhessenek a postahelyek személyes felkeresése nélkül.

Az internetes kereskedelem bővülése mellett továbbra is nélkülözhetetlen az ügyfélszolgálaton az innovációs képesség bővítése, a digitális csatornák fejlesztése, a **folyamatok automatizálása** annak érdekében, hogy a megnövekedett ügyféligenyeket az elvárt szinten tudjuk kiszolgálni. ■

AZ ÚJ, LETISZTULT
HONLAPSTRUKTÚRA
EREDMÉNYEKÉPP
AZ ÜGYFELEK
EGYRE TÖBB IDŐT
TÖLTENEK A POSTA.
HU OLDALON, AHOL
BEJELENTÉST IS
TEHETNEK



MINDENT AZ ÜGYFELEK SZOLGÁLATÁBAN



KÖZEL AZ ÜGYFELEKHEZ

Az ország lakosságának **97%-a** a Magyar Posta szolgáltatásait **a saját településén** található **fix pontú szolgáltatóhelyeken** veheti igénybe. A fix postahellyel nem rendelkező településeken 2019-ben több mint 350 mobilpostai járat biztosítja a küldemények felvételét és kézbesítését, így itt a lakosság akár saját otthonában intézheti postai ügyeit.

2019-ben a kézbesítési folyamatok fejlesztésének köszönhetően a magyarországi települések 90%-ában a könyvelt küldemények kézbesítése már PDA segítségével történt.

2019-ben 14 000 ügyfél vette igénybe az **elektronikus időpontfoglalási** lehetőséget (melynek segítségével az ügyfelek előre lefoglalhatják a kiszolgálásuk időpontját a **„posta.hu” honlapon, illetve a Magyar Posta mobilalkalmazásának** igénybevételével).

Az országosan 177 postán működő ügyfélhívó rendszer korszerű érintőképernyős totemjei segítik az igényelt szolgáltatás kiválasztását. Továbbá 132 postahely biztosítja fiókirodák működtetésével a

A MAGYAR POSTA ZRT. AZ ORSZÁG
MINDEN POSTÁJÁN, MINDEN
HÉTKÖZNAP, NAPONTA ÖSSZESEN

19 500
NYITVATARTÁSI ÓRÁBAN

ÁLLT 2019-BEN IS AZ ÜGYFELEK
RENDELKEZÉSÉRE

közműszolgáltatásokkal kapcsolatos ügyintézés és a postai szolgáltatások egy helyen történő igénybevételének lehetőségét.

A Magyar Posta és a kormányhivatalok együttműködésének eredményeként **a fővárosban és 17 vidéki településen összehangolásra került a postai és kormányhivatali nyitvatartás**, más helyeken a kormányablakokban postapartnerpontok jöttek létre, továbbá csekkautomata elhelyezésére is sor került, ezzel segítve elő a díjköteles ügyekhez kapcsolódó csekkbefizetések intézését.

HÁLÓZATUNKBAN TÖBB MINT
350 MOBILPOSTAI JÁRAT IS SEGÍTI
A KÜLDEMÉNYEK FELVÉTELÉT ÉS
KÉZBESÍTÉSÉT



LOGISZTIKAI RENDSZEREK

A Magyar Posta logisztikai hálózata 2019-ben is eredményesen teljesített az online kereskedelem bővülése miatt növekvő logisztikai szolgáltatások piacán. Ezt a sikert a piaci igények rugalmas kiszolgálása, a gépjármű- és eszközállomány fejlesztése és folyamatos pótlása, a technológiai rendszerek, valamint a kapacitások fokozott kihasználása tette lehetővé.

A gép(jármű)park fejlesztése

A **hosszú távú gépjárműpótlási és -fejlesztési terv** alapján 2019-ben 33 db pótkocsi és félpótkocsi került beszerzésre.

A **kézbesítőszolgálat eszközeinek megújítására** és támogatására 30 db motorkerékpár és 55 db segéd-motorkerékpár került beszerzésre.



A 2019-ES ÉVBEN TÖBBFÉLE
ELEKTROMOS JÁRMŰVEL
GAZDAGODOTT
A LOGISZTIKAI ESZKÖZPARK

Az elektromos járműpark további bővülése

A **kézbesítők eszközparkjának fejlesztése** kapcsán háromkerekű elektromos járműből 50 db, elektromos rásegítésű kerékpárból (e-bike) 216 db került üzembe helyezésre, javítva a dolgozók munkakörülményeit és a küldemények biztonságos eljuttatását a címzettekhez.

A csomagkézbesítésben használt gépkocsik 2019-ben az előző évhez viszonyítva közel 3%-kal több kilométert futottak. A járműflotta üzemanyag-felhasználása 2019-ben majdnem elérte a 9,3 millió litert.



A MAGYAR POSTA
JÁRMŰVEI
2019-BEN TÖBB MINT

**84,5 millió
kilométert**

TETTEK MEG

A NÖVEKVŐ LOGISZTIKAI IGÉNYEKHEZ IGAZODVA A FÜZESABONYI ÜZEM ÚJ HELYRE KÖLTÖZÉSÉVEL A KISZOLGÁLÓ TERÜLET NAGYSÁGA JELENTŐSEN NÖVEKEDETT



A LOGISZTIKAI INFRASTRUKTÚRA FEJLESZTÉSE

A korábbi években megkezdett kapacitásnövelési projektek 2019. évben a vidéki logisztikai telephelyeken folytatódtak. A növekvő csomagforgalom kiszolgálásához szükséges ingatlanterület (külső+belső) **kapacitásnövelését** hajtotta végre a Magyar Posta két telephelyen, Nyíregyházán és Füzesabonyban, összesen plusz 16 109,5 m² átadásával.

Füzesabony Logisztikai Üzem/Depó új telephelyre költöztetésével plusz 8592,5 m² terület áll rendelkezésre.

Nyíregyháza Logisztikai Üzem/Depó korábbi telephelyen 7517 m² plusz területbővítés tudott megvalósulni, segítve ezzel a kelet-magyarországi régióban a logisztikai feladatok eredményes és minőségi ellátását. ■



NYÍREGYHÁZÁN IS JELENTŐS KAPACITÁSNÖVEKEDÉST HAJTOTT VÉGRE A MAGYAR POSTA



A MAGYAR POSTA

MINT FOGLALKOZTATÓ



A 2019. évben a Magyar Posta KSH-számbavétel szerinti átlagos statisztikai állományi létszáma **28 872,3** fő volt az alkalmi foglalkoztatással együtt, ami **27 602** redukált főnek felelt meg.

A Magyar Posta és az érdekképviselők által kötött, 2017–2019. évekre vonatkozó hároméves bérmegállapodás a **2019. évi bérfelzárkózás mértékét** legalább 6%-ban rögzítette, amely a felek megállapodása alapján a munkaerőpiaci folyamatokat követve **10%-ra** módosult.

A teljes munkaidőre vetített állományi átlagkereset 311 018 Ft/hó/fő, amely 10%-kal magasabb, mint a 2018. évi érték, összhangban a 2019. évi bérmegállapodással.

VBKJ, SEGÉLYEZÉS, ÜDÜLTETÉS

A személyi jellegű költségek jelentős részét képezik a **választható béren kívüli juttatások** (VBKJ). A Társaság 2019-ben is biztosította, hogy a munkavállalók egyéni élethelyzetük, személyes és családi igényeik alapján választhassák ki a számukra legmegfelelőbb juttatási elemeket.

A Magyar Posta Zrt. Kollektív Szerződése, illetve egyéb belső szabályzatai alapján **lakáscélú kölcsönt, rászorultság szerinti segélyeket**, továbbá – a korábbinál korlátozottabb mértékben – üdül-

tetést biztosított munkavállalói számára. A Társaság 2019-ben aktív és nyugdíjas munkavállalóinak a családtagokkal együtt összesen 668 fő részére biztosított üdültetést. Ezenkívül 302 gyermek részesült kedvezményes gyermeküdültetésben, valamint a munkavállalók egészségének javítása érdekében, a rehabilitációs üdültetés keretében 131 munkavállaló jutott rekreációs lehetőséghez.

2019. év végéig a jóléti ingatlanok üzemeltetése – a csökkenő kihasználtság és az aránytalan ráfordítás következtében – fokozatosan felfüggesztésre került, az üdülők értékesítése megkezdődött. A munkavállalók pihenésének, rekreációjának elősegítéséhez 2020. évtől a Postakürt Alapítvány biztosít pályázati lehetőséget.

A **lakáscélú támogatás összege 282 millió Ft**, a támogatásban részesültek száma 98 fő volt.

2019-ben a **segélyezés** ráfordítása **125 millió Ft-ot tett ki**, amelynek keretében a Társaság rászorultság alapján támogatta a nehéz szociális helyzetben lévő munkatársakat, valamint szülési- és temetésisegély-támogatást nyújtott összesen 2726 alkalommal.



AZ ELKÖTELEZETT TÁMOGATÁSOKNAK
KÖSZÖNHETŐEN IDÉN NYÁRON IS TÖBB
SZÁZ POSTÁSGYERMEK RÉSZESÜLT
KEDVEZMÉNYES ÜDÜLTETÉSBE



A MAGYAR POSTÁNÁL AZ ÉVES SZŰKÍTETT FLUKTUÁCIÓ ALAKULÁSA AZ ELMŰLT 3 ÉVBEN*

	2017. év	2018. év	2019. év
Magyar Posta Zrt. összesen:	23,1%	23,70%	23,40%
Irányítás/szolgáltatás	13,0%	14,6%	18,1%
Végrehajtás:	24,6%	25,0%	24,1%
Logisztika	27,8%	25,2%	24,2%
Hálózat	23,8%	25,0%	24,1%

*30 NAPON TÚLI FOGLALKOZTATOTTAKRA VONATKOZÓAN, HATÁROZOTT IDŐ LEJÁRTA ÉS NYUGDÍJAZÁS NÉLKÜL

FLUKTUÁCIÓ

Az irányítás/szolgáltatás területén jelentkező jelentős emelkedés a 2019. évben végrehajtott csoportos létszámcsökkentés hatása, amelyről a Társaság a hatékonyság növelését és a bürokrácia csökkentését szem előtt tartva hozott döntést. A végrehajtási területen továbbra is magas, de csökkenő tendenciájú fluktuáció figyelhető meg.

TOBORZÁSI ESZKÖZÖK FEJLESZTÉSE

2019-ben az általánossá váló **munkaerőhiány** a Postát is érintette, ezáltal a megfelelő munkaerő-**utánpótlás biztosítása érdekében számos toborzási csatornát** kellett igénybe venni.

Az álláskereső figyelmének felhívása 2019-ben a Magyar Posta különböző felületeken elhelyezett több ezer álláshirdetésen, illetve számos toborzási eseményen keresztül jutott el a potenciális jelöltekhez.

A munkaerőpiac változékonyságához igazodva a **Munkavállalói Ajánlási Program** folyamatosan bővült telephelyekkel, illetve díjazása egyes magas fluktuációval rendelkező telephelyek és munkakörök esetében megemelésre került.

A POSTA TÖBB ÁLLÁSBÖRZÉN VETT RÉSZT AZ ÉRDEKLŐDŐK RÉSZÉRE BEMUTATVA A VÁLLALAT KARRIERLEHETŐSÉGEIT



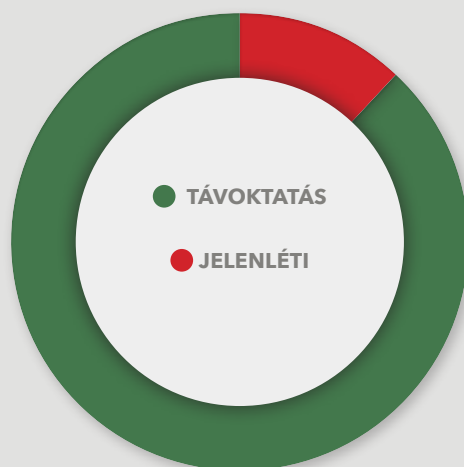
KÉPZÉS-FEJLESZTÉS

2019-ben a Posta munkavállalói mintegy 102 000 alkalommal vettek részt a **szervezett képzések** valamelyikén, a munkatársak az adott évben többször is részesei voltak a vállalat által szervezett és finanszírozott fejlesztési programoknak. A programok egy része egyértelműen a jogszabályi, illetve belső szabályozási elvárások teljesítéséhez kapcsolódott. Emellett jelentős volt a termékbevezetésekhez – kiemelkedő projektként a több mint 12 000 végfelhasználót érintő postai elektronikus kézbesítési rendszer bevezetéséhez – kapcsolódó képzések száma is. A számok mögött **tudatos HR-fejlesztések** is meghúzódnak, ami központi programok megvalósítását és egyéni igényekből fakadó fejlesztések teljesítését egyaránt jelenti.

A 2019. évi képzések esetében a módszertan aránya az előző évek tendenciáit követi. Az elektronikus és papíralapú távoktatás, valamint a blended learning alkalmazása egyaránt jellemzi a Társaság oktatásait. A vegyes módszertan mind a postaszakmai, mind a termékbevezetések támogatása, mind a készségfejlesztések esetében egyaránt megjelenik.

A munkaerő megtartása érdekében több olyan központi program zajlott le 2019-ben, amelyet a következő években tovább kíván vinni a Társaság, ezek közül a leglényegesebbek:

A TÁVOKTATÁS ÉS A SZEMÉLYES JELENLÉTEK IGÉNYŐ OKTATÁSOK ARÁNYA



A többéves munkaviszonnal rendelkezők megtartása mellett új megszólítási és onboarding program került bevezetésre. A **Hívátásom a Posta** egy olyan komplex program, amely során a munkaerőpiacról közvetlenül belépők központi felkészítést és sikeres vizsgát követően kerülnek a célmunkahelyekre. A cél, hogy a végrehajtási terület számára – ezzel a programmal – már olyan munkavállalókat biztosítsunk, akik a helyi sajátosságok megismerését követően képesek önállóan végezni a munkájukat, motiváltak, és ismerik a rájuk váró feladatokat.

A HÍVATÁSOM A POSTA PROGRAM SEGÍTSÉGÉVEL A MUNKAVÁLLALÓK CÉLZOTTAN KAPNAK KÖZPONTI FELKÉSZÍTÉST



A FOLYAMATOS
KÉPZÉSEK
EREDMÉNYEKÉNT
A POSTAI
MUNKAVÁLLALÓK
SZÉLES KÖRŰ
ÉS NAPRAKÉSZ
INFORMÁCIÓKKAL
RENDELKEZNEK SAJÁT
SZAKERÜLETÜKÖN



A munkatársak fejlesztése mellett 2019-ben lehetőség volt a vezetői utánpótlás nevesítésére és oktatására is. Az **Elöttem az utódom** programba a postahelyek és logisztikai szervezeti egységek vezetői által delegáltak – a két éven belül tervezett kiválások pótlására és vezetői potenciállal rendelkezők – kerülhettek be, amennyiben vállalták a programon történő részvételt, és teszteredményeik az előre definiált képesség- és készségszintet elérték. A 150 fővel indult programban a 2x2 napos menedzsmentismeretek és az azokhoz kapcsolódó e-learning vezetői anyagok mellett üzemplátogatás, digitálisírástudás-fejlesztés és a célmunkakörre vonatkozó szakmai munkahelyi felkészítés érhető el.

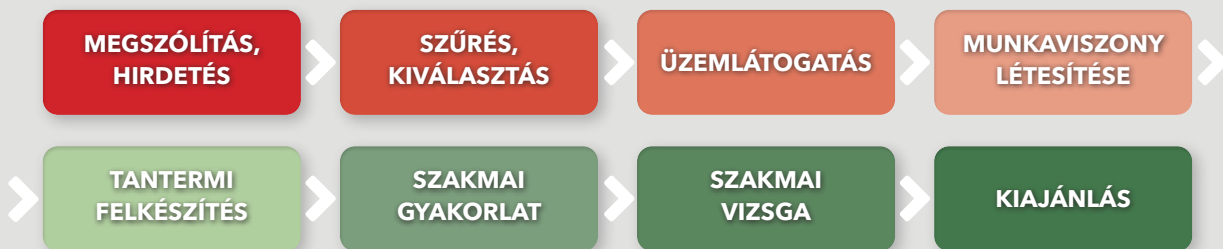
A szakmai utánpótlás és a társadalmi felelősségvállalás okán 2019-ben is biztosította a Magyar Posta az **OKJ-s szakképesítések** teljes körű évközi

AZ ELŐTTEM AZ UTÓDÓM PROGRAM LÉPÉSEI



és nyári szakmai gyakorlatát a postai üzleti ügyintéző és a logisztikai és szállítmányozási ügyintéző tanulók számára. A több mint 110 akkreditált gyakorlóléhen a szakma teljes vertikumát elsajátíthatják a tanulók. ■

ÍGY LESZ A MUNKAVÁLLALÓ HIVATÁSA A POSTA



KÖRNYEZETVÉDELEM – A KÖRNYEZET TISZTELETE

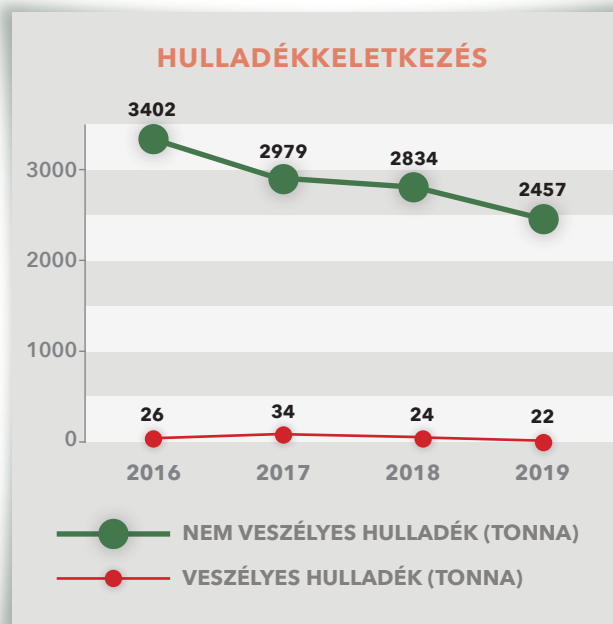


A jelenkor klímavédelmi érzékenysége okán a **vállalati környezetvédelem** szerepe felértékelődik, és a kapcsolódó jogszabályi, társadalmi elvárások is fokozódnak.

A **hulladékgazdálkodás** a környezetvédelmi tevékenység kulcsterületeként eredményesen segítheti a gazdasági hatékonyságot. A szelektív hulladékgyűjtési rendszer hatékony működésének eredményeként 2019. évben a **hulladékértékesítésből származó bevétel közel 19 M Ft volt.**

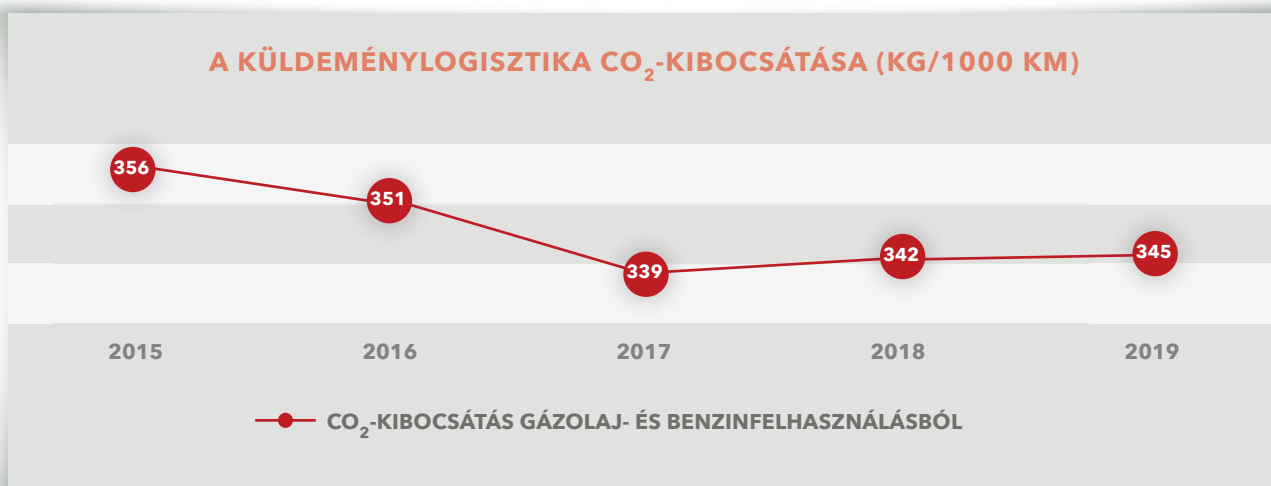
A Társaság tevékenységéből 2019. évben 2479 tonna **szelektíven gyűjtött hulladék** keletkezett, amelyből 2457 tonna nem veszélyes és 22 tonna veszélyes hulladék. A szelektíven gyűjtött hulladékok több mint 88%-át (papír, fém, műanyag, elektronikai hulladék stb.) újrahasznosításra értékesítettük. Az értékesített hulladékok közül a legnagyobb hányadot (97%) a papír és műanyag hulladékok képviselik.

A küldeménylogisztika ezer futáskilométerre vetített **CO₂-kibocsátása** az előző évihez képest 0,9%-kal nőtt, ami annak tudható be, hogy 2019. évben tovább folytatódott a nagyobb szállítási kapacitásokat igénylő csomag- és csomag típusú küldemények számának emelkedése. Ezen belül is a házhoz kézbesítendő csomagküldemények aránya változatlanul magas, ami a megtett kilométerek számát jelentősen növeli.



Felelős szolgáltatóként a Global Reporting Initiative- (GRI) standardok figyelembevételével a Társaság **Fenntarthatósági jelentést** adott ki, amely a környezetvédelem mellett a fenntarthatóság másik két pillérére is kitér (társadalmi és gazdasági dimenzió). A jelentést egy független cég hitelesítette, így a piaci gyakorlatnak mindenben megfelel.

A globális postai szektort érintő fenntarthatósági törekvések támogatása érdekében a Magyar Posta Zrt. is csatlakozott az ENSZ égisze alatt működő **UPU (Egyetemes Postaegyesület) klímavédelmi programjához**, és teljesítette a szektorspecifikus **ökolábnyom**-számításhoz szükséges adatszolgáltatást.





A hagyományokhoz híven 2019. évben is csatlakoztunk a **„TeSzedd!” szemégyűjtési akcióhoz**, amelynek az országos logisztikai háttérét is a Magyar Posta biztosította.

A vállalat fenntarthatóság iránti elkötelezettségét demonstrálandó, a Föld napja alkalmából Társaságunk egy 150 éves növénycsoportot fogadott örökbe a fővárosi Fűvészkertben.

Felelősen a holnapért! címmel - a környezetvédelmi világnap alkalmából - **KÖRNYEZET- ÉS EGÉSZSÉGVÉDELMI NAP 2019.** elnevezéssel nyílt napot rendeztünk országosan három helyszínen, amelynek keretében a környezet- és egészségtudatos életmódra, vállalati működésre, az ezzel kapcsolatos teendőkre, lehetőségekre hívtuk fel a munkavállalók figyelmét. A program sikeresen lezajlott, nagy érdeklődés és túljelentkezés kísérte az egyes programelemeket (ingyenes egészségvédelmi szűrések,

A MAGYAR POSTA ÉVEK ÓTA CSATLAKOZIK A NÉPSZERŰ, ÖNKÉNTES PROGRAMHOZ

ÖKO-játék csapatvetélkedő, elektromosgépjármű-bemutató, elsősegélynyújtó bemutató, klímaváltozásról előadás, irodai közös gerinctorna), és meggyőződésünk, hogy az ilyen akciók az edukáción kívül közösségépítő célt is szolgálnak.

A FÖLD NAPJA ALKALMÁBÓL A MAGYAR POSTA EGY 150 ÉVES NÖVÉNYCSOPORTOT FOGADOTT ÖRÖKBE A FŐVÁROSI FÜVÉSZKERTBEN



Környezetvédelmi célú beruházások

2019. ÉVBEN A KÖRNYEZETVÉDELMI CÉLÚ BERUHÁZÁSOKRA FORDÍTOTT ÖSSZEG

Tevékenység	Költség (E Ft)	Db (telephely)
Fűtés-korszerűsítés, szabályozás, gázbekötés	29 407	8
Világítás-korszerűsítés, elektromos hálózat felújítása	93 765	10
Víz-, csatornarendszer felújítása, bekötés	91 549	6
Homlokzat felújítása (hőszigetelés)	34 279	2
Összesen:	249 000	26

Egészségvédelem

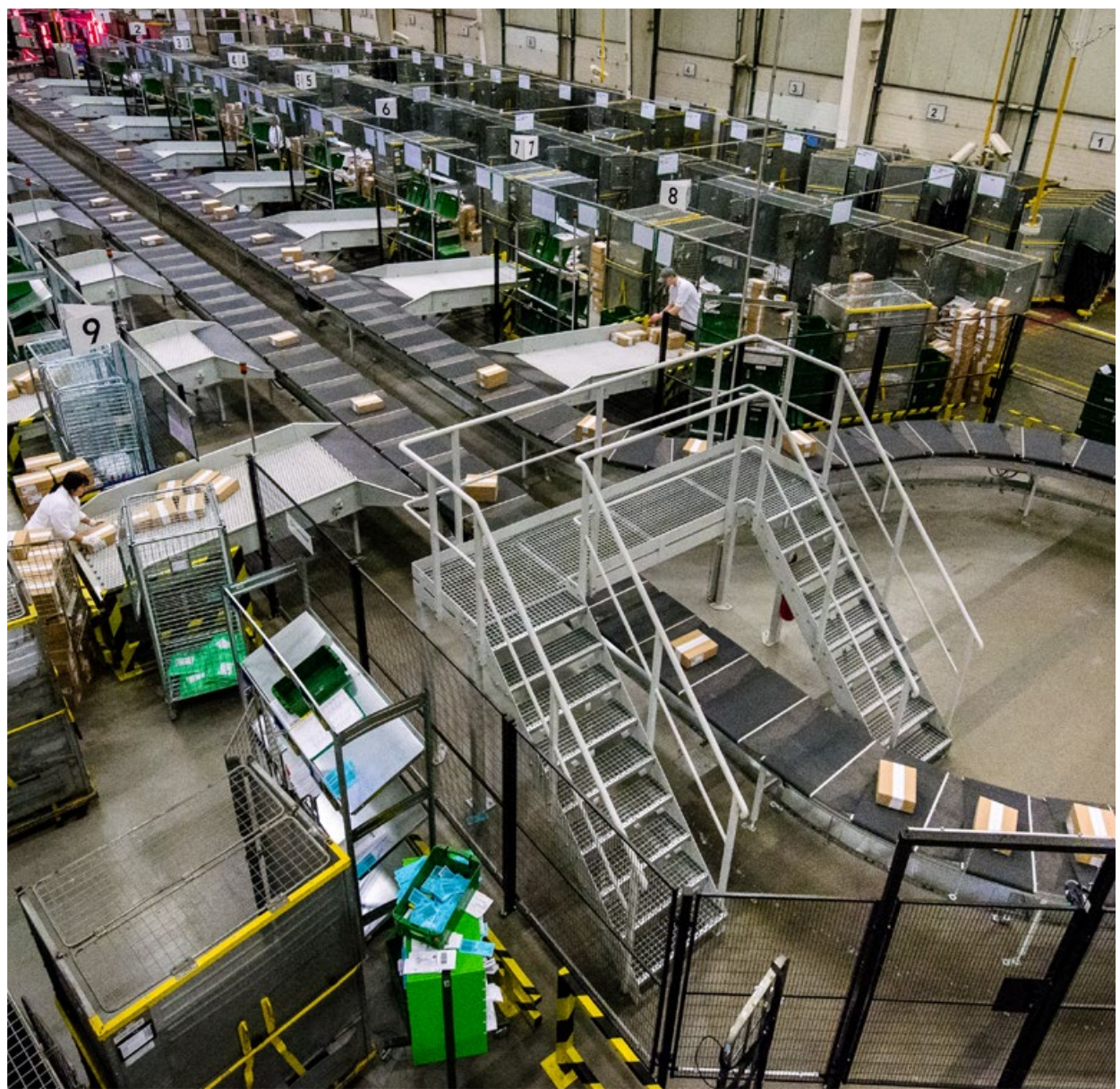
Ötödik alkalommal került sor a **Nemzeti Átfogó Egészségvédelmi Szűrőprogram** keretében a munkavállalók 34-féle speciális vizsgálatot magában foglaló egészségügyi szűrésére. Az önkéntes részvételen alapuló egészségvédelmi program keretében 4 helyszínen 302 munkavállaló kapott átfogó képet az egészségi állapotáról, és ismerkedett meg a megelőzés fontosságával.

A nagyszabású vállalati rendezvényeken (pl. egészségnap, Sárkányhajóverseny) a Magyar Posta ingyenes tematikus **szűrővizsgálati lehetőségeket** biztosított, amelyek minden alkalommal népszerűnek bizonyultak a munkavállalók körében. ■

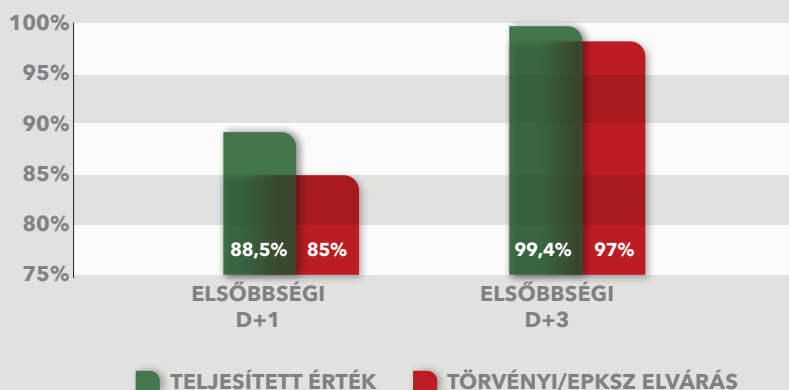
TÖBB RENDEZVÉNYEN IS LEHETŐSÉGET BIZTOSÍTOTT A MAGYAR POSTA AZ INGYENES SZŰRŐVIZSGÁLATOKRA



MINŐSÉGIRÁNYÍTÁS – MINŐSÉGTUDATOSSÁG



**EGYETEMES LEVÉLPÓSTAI SZOLGÁLTATÁS –
KÜLDEMÉNYENKÉNTI DÍJSZABÁS ALAPJÁN FELADOTT ELSŐBBSÉGI
KÜLDEMÉNYEK – 2019. ÉV**



A Magyar Posta Zrt. 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 észszerű energiagazdálkodás iránt.

A legrégebben – immár 15 éve – bevezetett és működtetett **ISO 9001 szabvány szerinti Minőségirányítási rendszer**, továbbá a logisztikai telephelyek **ISO 14001 szabvány szerinti Környezetirányítási rendszere**, valamint a kiemelt feladatot ellátó és érzékeny ügyfeladatokat kezelő üzemeknél működő **ISO 27001 Információbiztonsági irányítási rendszer** mellett, az energiagazdálkodás hatékonyságnövelése érdekében, 2016 óta működik az **ISO 50001 szabvány szerinti Energiagazdálkodási irányítási rendszer**.

Az irányítási rendszerek megfelelőségét független tanúsító szervezet évente rendszeresen felülvizsgálja, illetve 3 évenként, szigorúbb feltételek mellett megújítói auditot végez, melyek megfelelő működését tanúsítvánnyal igazolja. Az **Energiagazdálkodási irányítási rendszerünk** 2019-ben új rendszerszabvány szerint került sikeresen tanúsításra (ISO 50001:2018). A **Minőségirányítási és a Környezetirányítási rendszerünk** 2017. évi sikeres megújító auditját követően 2019-ben, az időközi **felülvizsgálati auditon is megfelelt** – az **Információbiztonsági irányítási rendszerrel** együtt –, ennek megfelelően a kapcsolódó tanúsítványok továbbra is érvényben vannak. (ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, ISO/IEC 27001:2013).

A Magyar Postának – mint egyetemes postai szolgáltatónak – jogszabályban rögzített minőségi elvárásoknak¹ kell megfelelnie. A GfK Hungária Piackutató Kft. független mérőszervezet által mért eredmények szerint **a Magyar Posta 2019-ben is teljesítette a belföldi egyedi feladású elsőbbségi küldemények kezelését jellemző, törvényben rögzített átfutási időre vonatkozó kötelezettségeit.** ■

¹ A postai szolgáltatásokról szóló 2012. évi CLIX. törvény (2012. 10. 29.) 15. § (1)-(4) és a 35. § (3) pontban foglaltak alapján.

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:

Levélszolgáltatások, csomagszolgáltatások, árufuvarozási és komplex raktár logisztikai szolgáltatás, küldemény-előállítás szolgáltatás (Insert Pack) és hiteles küldemény digitalizálási, adatfeldolgozási szolgáltatás teljes üzleti folyamata, valamint a kapcsolódó technológiai és támogató folyamatok.

A tanúsított területtel és az ISO 9001:2015 szabvány követelményeinek alkalmazhatóságával kapcsolatban további információ a szervezettel való konzultáció útján nyerhető

A tanúsítvány 2017. december 9-től 2020. december 8-ig érvényes, sikeres felülvizsgálatok esetén.

Megújító audit esedékes legkésőbb 2020. november 29-ig.
Kiadás 11. Tanúsítva 2005. december 9-től.

Jóváhagyta:



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

Oldalszám 1 / 1




Cégünk ezt a dokumentumot a "Tanúsítási Szolgáltatás Általános Szerződési Feltételek" szerint állította ki. A szabályzat teljes szövege megtalálható a www.sgs.com/terms_and_conditions.html webcímen, amely különös figyelmet szentel a felelősségi, kártalanítási és jogi kérdésekre. Ezen nyomatból dokumentum hitelességét a <http://www.sgs.com/en/Our-Company/Certified-Clients-Directory/Certified-Clients-Directory.aspx> webcímen lehet ellenőrizni. Minden jogszünetlen másolás, tartalmi vagy kinézetbeli változtatás hamisításnak minősül, lehét törvénybe ütköző és jog eljárás vonhat maga után.

HU12/6283 számú tanúsítvány fordítása

SGS

Tanúsítjuk, hogy a

Magyar Posta Zrt.

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. szállítási- és feldolgozó üzemei, az ezeken a telephelyeken található valamennyi Postai szervezeti egység, valamint speciális technológiai központjai.

A tanúsítvány 2017. november 14-től 2020. november 13-ig érvényes, sikeres felülvizsgálatok esetén. Megújító audit esedékes legkésőbb 2020. október 3-ig. Kiadás 4. Tanúsítva 2012. február 19-től.

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



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



0005

Oldalszám 1/3



Cégünk ezt a dokumentumot a "Tanúsítási Szolgáltatás Általános Szerződési Feltételei" szerint állította ki. A szabvány teljes szövege megtalálható a www.sgs.com/terms_and_conditions.html webcímen, amely különös figyelmet szentel a felelősség, kártalanítási és jogi kérdésekre. Ezen nyitott dokumentum hitelességét a http://www.sgs.com/ciencertified_civents.htm webcímen lehet ellenőrizni. Minden jogosultságon módosítás, tartalom vagy kinézetbeli változtatás hamisításnak minősül, tehát törvénybe ütköző és jogi eljárás vonhat maga után.

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 flottüzemeltetési 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.

Jövähagyta:
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



SGE N° 0003 M
Membro di MLA EA per gli schemi di accreditamento SQS, SGA, PRD, PRS, ISP, GHG, LAB, LAT e PTP, di MLA IAF per gli schemi di accreditamento SQS, SGA, SSI, 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 webcimen, amely különös figyelmet szentel a felelősségi, kártalanítási és jogi kérdésekre. Ezen nyomatott dokumentum hitelességét a http://www.sgs.com/clients/certified_clients.htm webcimen lehet ellenőrizni. Minden jogosulatlan módosítás, tartalmi vagy kinézetbeli változtatás hamisítanak minősül, tehát törvénybe ütköző és jogi eljárást vonhat maga után.

FÜGGETLEN ÁTFUTÁSIIDŐ-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

2019. évben az alábbi átfutási időket teljesítette:

A feladást követő 5. munkanap végéig kézbesített levélküldemények aránya

Egyetemes postai szolgáltatások

Egyedi feladású elsőbbségi levélküldemények	99,86 %
Egyedi feladású nem elsőbbségi levélküldemények	95,46 %
Tömeges feladású elsőbbségi levélküldemények	99,83 %
Tömeges feladású nem elsőbbségi levélküldemények	97,08 %
Vakok írása levélküldemények	100 %

Egyetemes postai szolgáltatást helyettesítő szolgáltatás


Üzleti levél	97,02 %
--------------	----------------

GfK Hungária Piackutató Kft. a méréseket a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság UF-29426-3/2018. számú határozatában jóváhagyott egyetemes és egyetemes postai szolgáltatást helyettesítő szolgáltatások átfutási idő mérési módszertanai, illetve Vakok írása küldemények átfutási módszertana alapján, továbbá

az **MSZ EN 13850:2013** az **MSZ EN 14508:2016** és
az **MSZ EN 14534:2016**

szabványok előírásainak megfelelően végezte.

Budapest, 2020. február 28.



Sztupár Andrea ügyvezető igazgató



Gál Enikő ügyvezető igazgató

GfK Hungária Kft.
1077 Budapest, Wesselényi s. 16.
Adószám: 18253627-2-42
2.

A MAGYAR POSTA ZRT. ADATAI



IRÁNYÍTÁS ÉS SZERVEZET

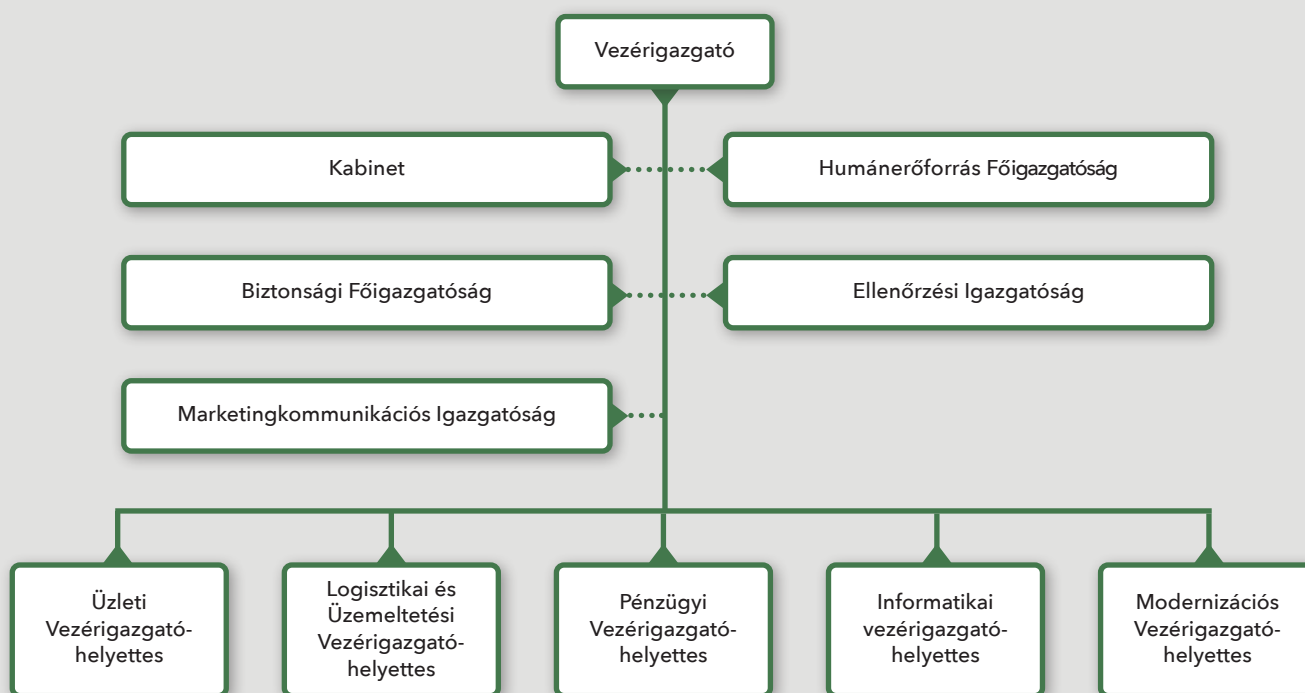
A hosszú távon fenntartható, stabil és biztonságos működés érdekében a Társaság célul tűzte ki a vállalat teljes megújítását.

2019 első felében a szervezeti struktúrában kialakításra került a modernizációs terület, mely egy többéves, átfogó szervezeti és működési korszerűsítési program megvalósításának céljából és időtartamára jött létre. A **modernizáció célja, hogy**

a Magyar Posta egy postai és logisztikai szolgáltatásokat nyújtó, a modern ügyféligényeket megbízhatóan teljesítő állami vállalattá váljon.

2019 második felében tevékenységalapú felmérésre és folyamatokra fókuszálva elkezdődött az irányítási és támogató területek fejlesztése céljából a **központi hatékonyságjavítási program**. A program segítségével a Társaság működésének átalakítása modernizációs feladatokkal összhangban zajlik.

A MAGYAR POSTA ZRT. TÁRSASÁGIRÁNYÍTÁSI SZERVEZETE (2019. DECEMBER 31.)



IGAZGATÓSÁGI TAGOK 2019. DECEMBER 31-ÉN:

- ▶ Hegmanné Nemes Sára Irén, *elnök*
- ▶ Dr. Harmath Zsolt
- ▶ Schamschula György
- ▶ Szabó Levente László
- ▶ Majláth Zsolt László
- ▶ Szabó László

FELÜGYELŐBIZOTTSÁGI TAGOK 2019. DECEMBER 31-ÉN:

- ▶ Dr. Balczó Barnabás, *elnök*
- ▶ Dr. Ócsai Erika
- ▶ Dr. Szabó Boldizsár
- ▶ Dr. Tajthy Attila Tamás
- ▶ Dr. Nemes Sándor
- ▶ Tóth Zsuzsanna

NYILVÁNTARTÁSI ADATOK A MAGYAR POSTA ZRT.-RŐL (2019)

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 ALAPTŐKÉJE 2019. DECEMBER 31-ÉN: 14 137 693 100 Ft

A TÁRSASÁG ALAPTEVÉKENYSÉGE:

- levélpostai és csomagküldemények felvétele, szállítása, kézbesítése,
- komplex logisztikai szolgáltatások,
- pénzforgalmi közvetítő tevékenység,
- megtakarítás- és biztosításközvetítés,
- hírlapterjesztés,
- kereskedelmi tevékenység,
- digitális szolgáltatások.

A TÁRSASÁG ÜGYVEZETŐ SZERVE: Igazgatóság

A TÁRSASÁG VEZÉRIGAZGATÓJA: Schamschula György

A TÁRSASÁG KÖNYVVIZSGÁLÓJA 2019. DECEMBER 31-ÉN:

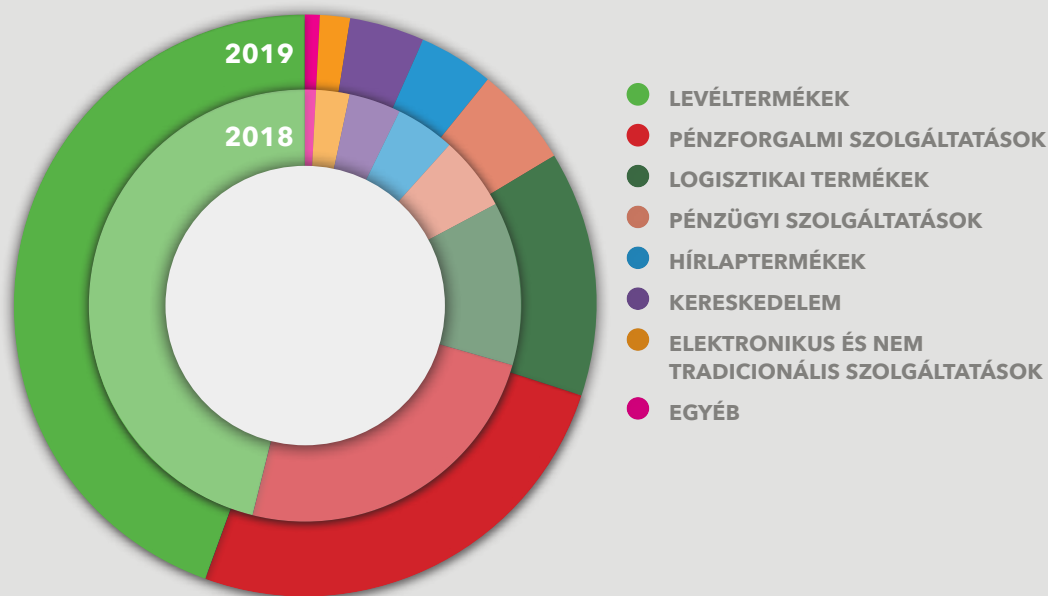
Deloitte Könyvvizsgáló és Tanácsadó Kft.
Horváth Tamás bejegyzett könyvvizsgáló
Kamarai tagsági ig. szám: 003449

EREDMÉNYEK

A Társaság korábbi időszakban kialakított stratégiai szövetségei a múlt évben megerősödtek, a hosszú távú – közös előnyöket biztosító – együttműködések kialakításra kerültek. A Társaságot folyamatos termék- és szolgáltatásmegújítás jellemzi, 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 2019. évben **245 M Ft** adózás előtti eredményt ért el, átlagosan 10 százalékos béremelés mellett. A bérfeljesztés differenciáltan történt, a kritikus munkakörökben jellemzően 12 százalékos bérfeljesztés valósult meg. Az éves árbevétel **204 Mrd Ft**, melynek termékek közötti megoszlásában a logisztikai és a pénzforgalmi termékek aránya nőtt a portfólión belül. ■

MAGYAR POSTA ZRT. ÁRBEVÉTELÉNEK MEGOSZLÁSA 2019–2018 VISZONYLATÁBAN



Megnevezés	2018. év	2019. év
EBIT (millió Ft)	520	328
EBITDA (millió Ft)	11 015	11 202
EBIT/átlagos saját tőke	0,6%	0,4%
EBIT/átlagos eszközállomány	0,3%	0,2%
EBIT/nettó árbevétel	0,3%	0,2%
EBITDA/átlagos saját tőke	11,7%	13,3 %
EBITDA/átlagos eszközállomány	5,3%	5,9%
EBITDA/nettó árbevétel	5,5%	5,5%

1. számú melléklet

Deloitte.

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

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

FÜGGETLEN KÖNYVVIZSGÁLÓI JELENTÉS AZ ÖSSZESÍTETT PÉNZÜGYI KIMUTATÁSOKRÓL

A Magyar Posta Zrt. részvényeseinek

Vélemény

A mellékelt összesített pénzügyi kimutatásokat, amelyek a 2019. december 31-i fordulónapra készített összesített mérlegből, valamint az ezen időponttal végződő évre vonatkozó összesített eredménykimutatásból állnak, a Magyar Posta Zrt. 2019. 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 csemények hatásait.

A könyvvizsgált éves beszámoló és az arra vonatkozó jelentésünk

A 2020. május 12-én kelt független könyvvizsgálói jelentésünkben minősítés nélküli véleményt bocsátottunk ki az éves beszámolóra vonatkozóan, amelyet a közgyűlés 2020. május 28-án 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, 2020. november 16.



.....
Horváth Tamás

A Deloitte Könyvvizsgáló és Tanácsadó Kft. képviselőjében
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	
A tétel megnevezése		2018. december 31.	2019. december 31.
A.	Befektetett eszközök	141 927	137 891
I.	IMMATERIÁLIS JAVAK	9 623	8 492
	Alapítás-átszervezés aktivált értéke		
	Kísérleti fejlesztés aktivált értéke		
	Vagyoni értékű jogok	5 418	3 850
	Szellemi termékek	4 205	4 642
	Üzleti vagy cégérték		
	Immateriális javakra adott előlegek		
	Immateriális javak értékhelyesbítése		
II.	TÁRGYI ESZKÖZÖK	94 116	71 033
	Ingatlanok és a kapcsolódó vagyoni értékű jogok	35 956	25 592
	Műszaki berendezések, gépek, járművek	13 464	13 980
	Egyéb berendezések, felszerelések, járművek	2 784	2 074
	Tenyészállatok		
	Beruházások, felújítások	3 579	1 441
	Beruházásokra adott előlegek	2	2
	Tárgyi eszközök értékhelyesbítése	38 331	27 944
III.	BEFEKTETETT PÉNZÜGYI ESZKÖZÖK	38 188	58 366
	Tartós részesedés kapcsolt vállalkozásban	10 963	43 635
	Tartósan adott kölcsön kapcsolt vállalkozásban		
	Tartós jelentős tulajdoni részesedés	26 165	2 440
	Tartósan adott kölcsön jelentős tulajdoni részesedési viszonyban álló vállalkozásban	310	310
	Egyéb tartós részesedés		11 196
	Tartósan adott kölcsön egyéb részesedési viszonyban álló vállalkozásban		
	Egyéb tartósan adott kölcsön	750	785
	Tartós hitelviszonyt megtestesítő értékpapír		
	Befektetett pénzügyi eszközök értékhelyesbítése		

B.	Forgóeszközök	62 222	48 033
I.	KÉSZLETEK	761	1 352
	Anyagok	503	520
	Befejezetlen termelés és félkész termékek		
	Növendék-, hízó- és egyéb állatok		
	Késztermékek	59	61
	Áruk	74	645
	Készletekre adott előlegek	125	126
II.	KÖVETELÉSEK	27 909	24 921
	Követelések áruszállításból és szolgáltatásból (vevők)	14 575	14 661
	Követelések kapcsolt vállalkozással szemben	8 211	6 259
	Követelések jelentős tulajdoni részesedési viszonyban lévő vállalkozással szemben	535	453
	Követelések egyéb részesedési viszonyban lévő vállalkozással szemben		181
	Váltókövetelések		
	Egyéb követelések	4 588	3 367
III.	ÉRTÉKPAPÍROK	3 669	3 202
	Részesedés kapcsolt vállalkozásban		30
	Jelentős tulajdoni részesedés		
	Egyéb részesedés	206	206
	Saját részvények, saját üzletrészek		
	Forgatási célú hitelviszonyt megtestesítő értékpapírok	3 463	2 966
IV.	PÉNZESZKÖZÖK	29 883	18 558
	Pénztár, csekkek	18 988	16 855
	Bankbetétek	10 895	1 703
C.	Aktív időbeli elhatárolások	2 569	3 953
	Bevételek aktív időbeli elhatárolása	1 455	2 682
	Költségek, ráfordítások aktív időbeli elhatárolása	1 114	1 271
	Halasztott ráfordítások		
	Eszközök összesen	206 718	189 877

„A” MÉRLEG Források (passzívák)

Források (passzívák)		adatok M Ft-ban	
A tétel megnevezése		2018. december 31.	2019. december 31.
D.	Saját tőke	94 265	84 023
I.	JEGYZETT TŐKE	14 138	14 138
	ebből: visszavásárolt tulajdoni részesedés névértéken		
II.	JEGYZETT, DE MÉG BE NEM FIZETETT TŐKE (-)		
III.	TŐKETARTALÉK	4 941	4 941
IV.	EREDMÉNYTARTALÉK	36 007	36 439
V.	LEKÖTÖTT TARTALÉK	351	416
VI.	ÉRTÉKELÉSI TARTALÉK	38 331	27 944
VII.	ADÓZOTT EREDMÉNY	497	145
E.	Céltartalékok	14 835	18 970
	Céltartalék a várható kötelezettségekre	14 835	18 970
	Céltartalék a jövőbeni költségekre		
	Egyéb céltartalék		
F.	Kötelezettségek	80 383	73 811
I.	HÁTRASOROLT KÖTELEZETTSÉGEK	0	0
	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		
II.	HOSSZÚ LEJÁRATÚ KÖTELEZETTSÉGEK	8 815	5 881
	Hosszú lejáratra kapott kölcsönök		
	Átváltoztatható és átváltozó kötvények		
	Tartozások kötvénykibocsátásból		
	Beruházási és fejlesztési hitelek		
	Egyéb hosszú lejáratú hitelek	8 571	5 714
	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	244	167

III.	RÖVID LEJÁRATÚ KÖTELEZETTSÉGEK	71 568	67 930
	Rövid lejáratú kölcsönök		
	ebből: az átváltoztatható és átváltozó kötvények		
	Rövid lejáratú hitelek	7 467	12 357
	Vevőktől kapott előlegek	807	2 939
	Kötelezettségek áruszállításból és szolgáltatásból (szállítók)	9 517	6 990
	Váltótartozások		
	Rövid lejáratú kötelezettségek kapcsolt vállalkozással szemben	9 102	6 277
	Rövid lejáratú kötelezettségek jelentős tulajdoni részesedési viszonyban lévő vállalkozásokkal szemben	570	441
	Rövid lejáratú kötelezettségek egyéb részesedési viszonyban lévő vállalkozással szemben		
	Egyéb rövid lejáratú kötelezettségek	44 105	38 926
G.	Passzív időbeli elhatárolások	17 235	13 073
	Bevételek passzív időbeli elhatárolása	560	551
	Költségek, ráfordítások passzív időbeli elhatárolása	13 810	9 759
	Halasztott bevételek	2 865	2 763
	Források összesen	206 718	189 877

EREDMÉNYKIMUTATÁS (összköltség eljárással)

		adatok M Ft-ban	
A tétel megnevezése		2018. december 31.	2019. december 31.
1	Belföldi értékesítés nettó árbevétele	186 813	190 715
2	Exportértékesítés nettó árbevétele	14 061	13 275
I.	Értékesítés nettó árbevétele (01+02)	200 874	203 990
3	Saját termelésű készletek állományváltozása ±	-3	2
4	Saját előállítású eszközök aktivált értéke	287	396
II.	Aktivált saját teljesítmények értéke (±03+04)	284	398
III.	Egyéb bevételek	12 215	31 671
	ebből: visszaírt értékvesztés	112	74
5	Anyagköltség	8 438	8 919
6	Igénybe vett szolgáltatások értéke	44 202	46 344
7	Egyéb szolgáltatások értéke	2 266	2 483
8	Eladott áruk beszerzési értéke	7 055	4 587
9	Eladott (közvetített) szolgáltatások értéke	294	336
IV.	Anyagjellegű ráfordítások (05+06+07+08+09)	62 255	62 669
10	Béreköltség	97 969	100 400
11	Személyi jellegű egyéb kifizetések	8 948	9 333
12	Bérbírlékok	22 241	22 003
V.	Személyi jellegű ráfordítások (10+11+12)	129 158	131 736
VI.	Értékcsökkenési leírás	10 495	10 874
VII.	Egyéb ráfordítások	14 990	18 735
	ebből: értékvesztés	1 091	444
A.	ÜZEMI (ÜZLETI) TEVÉKENYSÉG EREDMÉNYE (I±II+III-IV-V-VI-VII)	-3 525	12 045
13	Kapott (járó) osztalék és részesedés	8 485	713
	ebből: kapcsolt vállalkozástól kapott	8 281	500
14	Részesedésekből származó bevételek, árfolyamnyereségek		
	ebből: kapcsolt vállalkozástól kapott		
15	Befektetett pénzügyi eszközökből (értékpapírokból, kölcsönökből) származó bevételek, árfolyamnyereségek	23	52
	ebből: kapcsolt vállalkozástól kapott		1
16	Egyéb kapott (járó) kamatok és kamatjellegű bevételek	50	53
	ebből: kapcsolt vállalkozástól kapott	2	1
17	Pénzügyi műveletek egyéb bevételei	435	378

VIII.	Pénzügyi műveletek bevételei (13+14+15+16+17)	8 993	1 196
18	Részesedésekből származó ráfordítások, árfolyamvesztések		12 564
	ebből: kapcsolt vállalkozásnak adott		
19	Befektetett pénzügyi eszközökből (értékpapírokból, kölcsönökből) származó ráfordítások, árfolyamvesztések		
	ebből: kapcsolt vállalkozásnak adott		
20	Fizetendő kamatok és kamatjellegű ráfordítások	96	188
	ebből: kapcsolt vállalkozásnak adott		
21	Részesedések, értékpapírok, tartósan adott kölcsönök, bankbetétek értékvesztése	4 589	
22	Pénzügyi műveletek egyéb ráfordításai	286	244
IX.	Pénzügyi műveletek ráfordításai (18+19+20+21+22)	4 971	12 996
B.	PÉNZÜGYI MŰVELETEK EREDMÉNYE (VIII-IX)	4 022	-11 800
C.	ADÓZÁS ELŐTTI EREDMÉNY (±A±B)	497	245
X.	Adófizetési kötelezettség	0	100
D.	ADÓZOTT EREDMÉNY (±C-X)	497	145

