

MAGYAR POSTA
ÉVES JELENTÉS

2015



Magyar Posta

| | |
|--|-----------|
| Vezérigazgatói előszó | 3 |
| Nemzetközi trendek és a hazai piac változásai a postai iparágban | 9 |
| A Magyar Posta Zrt. által nyújtott szolgáltatások | 11 |
| Levélpostai szolgáltatások – hagyomány és megújulás | 12 |
| Elektronikus, nem tradicionális szolgáltatások – hogy a posta ne csak posta legyen | 14 |
| Közigazgatási ügyintézés – Agora-pontok | 14 |
| Hiteles elektronikus levelezés a közigazgatás számára | 14 |
| Digitalizálás | 14 |
| Közmű – ügyfélszolgálat | 15 |
| Online csatorna és mobilapplikáció | 16 |
| Csomagátvétel bárhol, bármikor | 18 |
| Belföldi csomagszolgáltatások – megújuló szolgáltatások, növekvő elégedettség | 19 |
| Nemzetközi csomagszállítás – növekvő igény a prémiumszolgáltatásokra | 23 |
| Pénzforgalmi szolgáltatások a postán – a pénzforgalmi digitális korszak kezdete | 24 |
| A pénzügyi termékpaletta szélesítése – együttműködés az FHB Bankkal | 26 |
| Eredmények a befektetési szolgáltatások terén | 27 |
| Biztosításközvetítés | 28 |
| Hírlap, címezetlen reklámkiadvány | 29 |
| Filatélia | 30 |
| Kereskedelem | 31 |
| Postahálózati elérhetőség fejlesztései | 32 |
| Országos hálózat – elérhető a hét minden munkanapján | 33 |
| Logisztikai infrastruktúra-fejlesztés – az igények kiszolgálására | 34 |
| Beruházások és karbantartások | 35 |
| Működési jellemzők | 36 |
| Társaságirányítás és modern üzleti szemlélet | 38 |
| Vállalati szövetségek és partneri együttműködések – tudásmegosztás, közös siker | 38 |
| Hatékony kockázatkezelés – a kiegyensúlyozott működés alapköve | 38 |
| Minőség – az ügyfelek elégedettségéért | 40 |
| Környezettudatos magatartás beépítése a vállalati kultúrába | 42 |
| Felelős humánpolitika – a munkatársak megbecsülése a posta érdeke | 44 |
| Nyilvántartási adatok a Magyar Posta Zrt.-ről (2015) | 48 |
| A 2015. év gazdálkodása | 49 |
| Eredményességi mutatók | 50 |
| Független könyvvizsgálói jelentés | 51 |
| Pénzügyi és működési teljesítmény | 52 |



VEZÉRIGAZGATÓI ELŐSZÓ



A 2015-ös év a Magyar Posta Zrt. számára a digitális megújulás éve volt, amikor számos, a korábbi időszakban elindított fejlesztés eredményeire építve új perspektívák nyíltak a postai szolgáltatások számára. A Magyar Posta Zrt. évek óta arra törekszik, hogy minőségi szolgáltatások nyújtásával a teljesen liberalizált piacokon is megőrizze piaci pozícióit, miközben ügyfelei – a kor kényelmi és minőségi követelményeinek megfelelően – bárhol és bármikor hozzáférhetnek a Posta szolgáltatásaihoz.

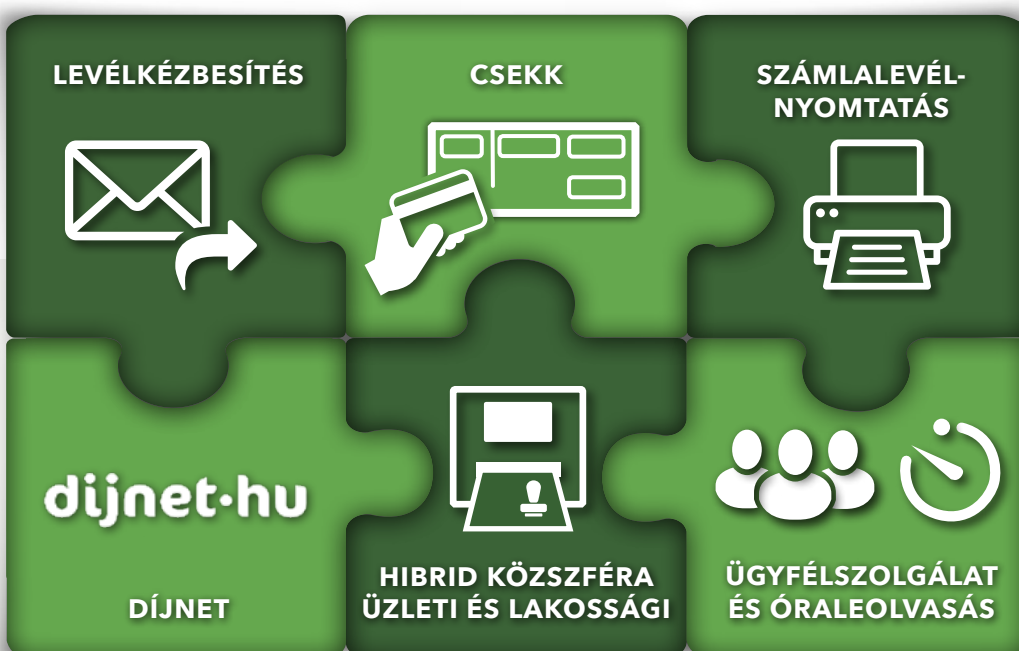
2015-ben számos olyan fejlesztést valósított meg, amely a **fizikai hálózat időbeli és térbeli elérhetőségének kiterjesztését, az automatizálás növelését, a fizikai mellett a digitális csatornák integrálását** célozta. E fejlesztések az ügyfelek körében osztatlan sikert arattak, ennek köszönhetően **2015-ben a Magyar Posta megőrizte piaci pozícióját, és kiemelkedően sikeres, pénzügyileg is eredményes évet zárt.**

A Társaság digitális stratégiája mentén megkezdett újításait 2015-ben újabbnál újabb innovatív megoldások bevezetésével folytatta. Ennek eredményeképpen ma már ügyfelei számára elérhető:

- **a Posta megújult honlapja**, mely korszerű és felhasználóbarát struktúrában használható,
- **az új funkciókkal bővült mobilapplikáció**, melyen keresztül lehetőség nyílik utasbiztosítás megkötésére, személyikölcsön-kalkulátor, nemzetközi díjkalkulátor, további szűrő funkciók használatára is, és működik az angol nyelvű változat is,
- **a csekkbefizetés modernizációja** keretében az elektronikus fizetési mód és a csekkautomaták hálózata,
- **a bankkártyás csekkbefizetés,**
- **a bankkártyás csomagátvételi lehetőség és**
- **az online hírlap-előfizetés és fotókönyvrendelés** a Posta Webshopban.

A Társaság a legjelentősebb áttörést a pénzforgalmi és levélszolgáltatások komplex fejlesztésével érte el: 2015-re fizikai és digitális csatornákon is elérhető, konvertálható termékpalalettát alakított ki. Ezzel a kiemelt ügyfélköre számára teljes, a **nyomtatástól az ügyfélszolgálatig** mindent lefedő szolgáltatáscsomagot tud nyújtani.

A Magyar Posta 2015-ben **modernizálta pénzforgalmi szolgáltatásait** – az ügyfelek körében korábban jellemzően készpénzzel fizetett készpénzát-



VALÓDI ÉRTÉKET TEREMTŐ SZOLGÁLTATÁSI PORTFÓLIÓ A POSTA ÜGYFELEI SZÁMÁRA



A POSTA FEJLESZTÉSEI KÖZÖTT KIEMELT JELENTŐSÉGÜK VOLT A CSOMAGLOGISZTIKAI ÚJDONSÁGOKNAK ÉS A POS-TERMINÁLPARK CSERÉJÉNEK IS



utalási és számlabefizetési megbízások (közismert elnevezéssel: csekkek) kiegyenlítésének alternatívájaként többféle **elektronikus fizetési megoldást alakított ki**. A **fogyasztók** a hagyományos postai befizetés mellett immár **mobilplatformon, illetve csekkfizető automatákon is fizethetik csekkjeiket akár bankkártyával** is. 2015 végére nagyrészt elkészült a bankkártyás csekkbefizetésre, készpénzfelvételre és telefon egyenleg-feltöltésre egyaránt alkalmas POS-terminálpark teljes körű lecserélése, így a **vidéki településeken élők is könnyedén elérik a kártyás csekkbefizetés lehetőségét**. Ezzel lehetővé vált, hogy a korábbi költséges készpénzfelvevőes ügyintézés helyett egy jóval olcsóbb, vásárlási tranzakcióval intézze a lakosság mindennapi pénzügyeit a postákon.

Stratégiai partnerségei révén a **Posta átalakította és bővítette pénzügyi szolgáltatásportfólióját**, így az ügyfelek a **biztosítások** mellett a pénzügyeiket is könnyedén intézhetik a postákon. **Betéti és folyószámlát** nyithatnak kedvező feltételekkel, megtakarításaikat biztonságosan, korszerű módon kezelhetik. A Társaság tavaly nyáron az általa közvetített **Posta Személyi Kölcsön** termékkel belépett a személyi kölcsön-piacra is. Az ügyfeleket az online és a postai mobilapplikációs **személyi kölcsön-kalkulátor** segíti a felveendő kölcsön törlesztőrészletének megtervezésében. **Egyre több lakossági ügyfél veszi igénybe a Posta által kínált befektetési szolgáltatásokat** is (értékpapírszámla, államkötvények, befektetési jegyek).

2015-ben **minden eddigi rekordot meghaladó** megtakarítási **állományából a Magyar Posta Befektetési Zrt. kezelésében 40 000 ügyfél rendelkezett értékpapírszámlával**.

A megújult honlapon (a „posta.hu“-n) **új funkciók** jelentek meg, amelyek az igénybe vevők kényelmét, a szolgáltatások egyszerű használatát segítik. Új külsőt kapott az **„énPostám”** online felülete is, a postai ügyfelek személyes ügyintézési fiókja. A Posta 2014-ben **bevezetett mobilapplikációja nemcsak új funkciókkal bővült 2015-ben, hanem ma már mindhárom platformon (iOS, Android és Windows) és angol nyelven is elérhető**.

A Társaság a hagyományos piacain is jelentős sikereket könyvelhet el: az elmúlt év során a belföldi piaci **átlagnál is gyorsabb növekedést ért el a csomagpiacon, a Posta mintegy 15,7 millió darab csomagot** szállított ki a címzettekhez. **Csomagponti hálózat már csaknem 3000 helyszínen áll az ügyfelek rendelkezésére, és számos csomagpont akár a nap 24 órájában is elérhető**. Az elektronikus értesítések és nyomkövetés megújítása mellett 2015-ben az elektronikus kereskedelemhez kapcsolódó csomagok túlnyomó többségénél



A VÁLLALAT SZOLGÁLTATÁSAI A VILÁG VEZETŐ 24 NEMZETI POSTÁJÁT TÖMÖRÍTŐ SZAKMAI SZERVEZET ELISMERÉSÉT IS KIVÁLTOTTÁK

megújulás képessége a korábbi évekhez képest karakterisztikussá vált, a **Postát ügyfelei mindenhol jelen lévőnek, megbízhatónak, szakszerűnek, problémamegoldónak, modernnek, korszerűnek ítélik meg.** Nemcsak az ügyfelek körében, de **nemzetközi szinten is elismerték a Magyar Posta kimagasló eredményeit:** nemzetközi küldeménykicserélő üze me 2015 októberében megszerezte az **IPC* Kiválósági Tanúsítványát**, amely a nemzetközi kicserélőüzemek legmagasabb szintű elismerése. Hasonlóan magas elismerésben részesült a Posta a PostEurop**-tagországok között meghirdetett **bélyegszépségverseny** internetes közönségszavazásán is. Emellett a Posta humánerőforrás-szakterülete 2015-ben negyedik alkalommal nyerte el az Investors in People nemzetközi minősítést, illetve a Kulcsemer Program mentorálási módszerének elismeréseként – a mentorálási program sikerességét jelezve – megkapta a „**Mentor Oscar**” díjat is.

Szarka Zsolt
elnök-vezérigazgató

lehetőség a címzettek részére, hogy a kézbesítők-nél bankkártyával fizethessenek. Tovább bővült a **csomagautomata**-hálózata, és 2015 év végén már **több mint 100 Coop-pont**on lehetőség nyílt a Posta által szállított csomagok átvételére.

A Társaság a hatékony ügyfélkiszolgálás és a belső szolgáltatási igények magas szintű kiszolgálása érdekében 2015-ben tovább **modernizálta járműflotáját**. Ezzel párhuzamosan a környezettudatosságot szem előtt tartva elektromos járműveket is tesztelt.

A járműflotta modernizációjának eredményeképpen (2013 óta 600 db elavult, sok kilométert futott gépjármű cseréje történt meg) a **gépjárművek átlagéletkora 10 évről 8 évre csökkent**.

Az ügyfelek visszajelzései és az elért eredmények egyértelműek: a kutatások szerint a Magyar Posta imázsában a folyamatos fejlesztések nyomán a

A PRÉMIUMMINŐSÉGŰ GLOBÁLIS GYORSPOSTAI SZOLGÁLTATÁSOK ARANY FOKOZATÚ OKLEVÉLBE RÉSZESELTÜNK

* International Post Corporation.

** PostEurop: 49 ország 52 társaságának közössége, mely 1993 óta képviseli Európa postai szolgáltatóit.



NEMZETKÖZI TRENDEK ÉS A HAZAI PIAC VÁLTOZÁSAI A POSTAI IPARÁGBAN



A nemzetközi trendekben* nem következett be jelentős változás az elmúlt évben. A postai iparágban tevékenykedő vállalatok átlagosan 2,8%-kal tudták növelni árbevételüket.

A **négy fő meghatározó irányvonal** továbbra is:

- 1. az elektronizáció terjedésével szűkülő igénybevétel a hagyományos, tisztán papíralapú szolgáltatások esetében**, mint a levél vagy a pénzforgalom területén. A legtöbb posta szembenéz a kihívással, és nyit az elektronizáció irányába;
- 2. növekvő verseny**, különösen a csomagszolgáltatási megoldások területén;
- 3. a postai szolgáltatók belépése új, rokon területekre, vagy meglévő piacaik növelése akvizíciókkal** – akár külföldön is;
- 4. az online kereskedelem dinamikus növekedése** a csomaglogisztikai piac bővülésének fő hajtóereje.

*Forrás: IPC Global Postal Industry Report 2015 (45 postai szervezet 2014-es adatait dolgozza fel).

A **levél- és a hozzá kapcsolódó kényelmi szolgáltatásokból származott az iparág bevételeinek túlnyomó része, csaknem 45%-a az elmúlt években**. A válság elmúlásával a levélvolumen csökkenési üteme is lassult, míg 2013-ban 4,5%-os volt, addig 2014-re ez 3,9%-ra mérséklődött. A megváltozott árazási stratégiáknak köszönhetően a termékörből származó bevételek lassú növekedésnek indultak. Egyre jobban **terjednek a** kevert, úgynevezett **hibrid és inverz hibrid megoldások**, melyek esetében a feladónál és a küldemény címzettjénél megjelenő levél formátuma eltér egymástól: míg az egyiknél papíralapú, a másikonál elektronikus a küldemény megjelenése.

A tradicionális szolgáltatásokból származó bevételek stagnálását szinte mindenhol ellensúlyozza **a csomaglogisztikai üzletág növekedése**. Ugyan a fokozódó verseny miatt a bevételek növekedési üteme globálisan lassult (2013: 11,2%, 2014: 6,7%), a csomagvolumen folyamatosan növekednek,



sőt, ennek mértéke gyorsuló (2013: 5,6%, 2014: 6,3%). Összességében a postai iparágban keletkező **bevétel 22%-a származik ebből a szektorból**. A piac motorja továbbra is az e-kereskedelem bővülése (átlagosan 6%-os részarány a teljes kereskedelmi forgalomból), és ez a tendencia várhatóan folytatódik a jövőben is.

Az elmúlt évek tapasztalatai azt igazolják, hogy a „több lábbon álló”, növekvő piacokat kiszolgáló posták a legsikeresebbek. A postai tevékenység diverzifikálásának egyik legelterjedtebb módja egy, a cél-

piacon már működő vállalat felvásárlása, akvizíciója: 2009 óta több mint 150 felvásárlás történt az iparágban. A felvásárlási célpontok 40%-a csomaglogisztikai vagy logisztikai szegmensben működött, míg a felvásárlások 45%-ában külföldi illetőségű cég volt az érintett. A stratégiájuk sikerességét mutatja, hogy **a diverzifikált posták bevételei átlagosan hétszer gyorsabban nőnek, mint a levélfókuszú postákéi**.

A magyar piac legjelentősebb eseménye 2015-ben a levélpiachoz köthető. A City Mail révén új szereplő kapott engedélyt arra, hogy

A POSTÁK PROSPERITÁSÁNAK LEGFŐBB MUTATÓI 2015-BEN, NEMZETKÖZI VISZONYLATBAN



A POSTÁK BEVÉTELÉNEK
ÁTLAGOS NÖVEKEDÉSE
NEMZETKÖZI
VISZONYLATBAN

27%

A DIVERZIFIKÁLT
POSTÁK NÖVEKEDÉSÉNEK
ÜTEME HÉTSZER
GYORSABB, MINT
A HAGYOMÁNYOS
POSTÁKÉ:



A CSOMAGLOGISZTIKA
FOLYAMATOSAN NÖVEKVŐ
RÉSZESEDÉSE A TELJES
BEVÉTELBŐL:

22%



A LEVÉLFORGALMI ÜZLETÁG
FOLYAMATOSAN CSÖKKENŐ
RÉSZESEDÉSE A TELJES
BEVÉTELBŐL:

45%



AZ ONLINE
PIAC
FOLYAMATOSAN
NÖVEKVŐ
RÉSZESEDÉSE
A KERESKEDELEMBEN:

6%



közönséges levélküldeményeket kézbesítsen Magyarországon. Ez az esemény nem érte váratlanul a Magyar Postát. A Társaság a teljes postapiaci liberalizáció kezdete óta felkészült a piaci versenyre.

A már régóta versenyző csomagpiacon a legjelentősebb esemény a **csomagautomaták Magyarországon történő megjelenése** volt. Az e-kereskedelem bővülése töretlen, az ennek köszönhetően megjelenő új volumenek megszerzéséért erős verseny zajlik a piac legnagyobb részét uraló cégek között. Különösen nagyobb ünnepek táján jelennek meg a konkurensok újabb szolgáltatásokkal, kifeje-

zetten az online kereskedelemre fogékony ügyfelek számára testre szabva azokat (pl. napon belüli kézbesítés).

A magyar pénzügyi piacon uralkodó trend a készpénzhasználat növekedése (a készpénzátlomány havi átlaga 2013 végétől 2650 Mrd Ft-ról 4300 Mrd Ft-ra bővült 2015 végére*), a kedvezőtlen kamatkörnyezet nem ösztönzi a lakosságot banki megtakarítási termékek vásárlására. A kamatok folyamatos csökkenése miatt a lakossági megtakarítások a magasabb hozamú pénzügyi eszközökbe áramlottak (pl. állampapírokba). Az e-kereskedelem ezen a téren is erős befolyással bír: növekvő aránya miatt **terjed a bankkártyahasználat az online vásárlók körében.**

* Forrás: Beszámoló az MNB 2016 első negyedévi tevékenységéről, 23. oldal.

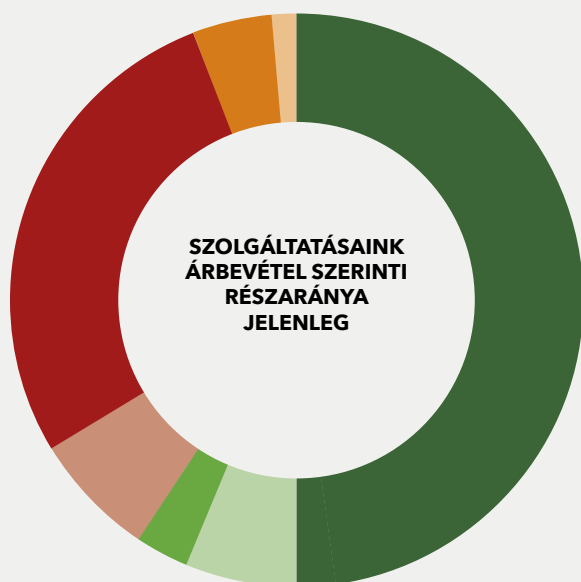
A MAGYAR POSTA ZRT. ÁLTAL NYÚJTOTT SZOLGÁLTATÁSOK



A versenykörnyezet, a fogyasztói szokások változásai, az ügyféligények által generált elvárások alapján alakította ki és újította meg a Magyar Posta Zrt. a szolgáltatásait. A Társaság 2015-ös árbevétele 1,16%-kal nőtt az előző évihez képest, ezzel egyidejűleg a termékek közötti árbevétel megoszlásában csekély mértékű átrendeződés tapasztalható – a logisztikai, levél-, kereskedelmi és hírlaptermékek aránya nőtt a portfólión belül.

A MAGYAR POSTA 2015-BEN IS NYERESÉGESEN ZÁRTA AZ ÉVET, ÁRBEVÉTELÉNEK NÖVEKEDÉSE 2014-HEZ KÉPEST:

 **+1,16%**



- LEVÉLTERMÉKEK
- HÍRLAPTERMÉKEK
- KERESKEDELEM
- LOGISZTIKAI TERMÉKEK
- PÉNZFORGALMI SZOLGÁLTATÁSOK
- PÉNZÜGYI SZOLGÁLTATÁSOK
- EGYÉB

LEVÉLPOSTAI SZOLGÁLTATÁSOK - HAGYOMÁNY ÉS MEGÚJULÁS

Az egyre gyorsuló világban az életmódtrendek változásával párhuzamosan átalakulóban vannak a postai szokások is. Előtérbe kerülnek a kényelmi és online megoldások mind feladói, mind címzetti szerepkörben. A Magyar Posta törekszik arra, hogy ebben az új környezetben is teljeskörűen kiszolgálja ügyfeleinek igényét, ezért a szolgáltatások elérhetőségét 2015-ben egyre több csatornán tette lehetővé, így akár otthonról is megrendelhető a Posta egy-egy kényelmi szolgáltatása.

2015-ben több, bankokat és pénzügyintézeteket érintő jogszabályi változás történt, melyek kötelezettséget róttak a szolgáltatókra, megkövetelve a lakosság levélben történő tájékoztatását (pl. fogyasztói kölcsönszerződésekkel kapcsolatos törvény). A megnövekedett forgalomra a Magyar Posta gyorsan és hatékonyan reagált: időben biztosította a hagyományos térítvény-nyomtatványokat, valamint a megnövekedett igények minőségi kiszolgálását végző humán kapacitásokat a felvételi és kézbesítési oldalon. A legtöbb pénzügyintézet igénybe vette a Társaság által nyújtott **Elektronikus térítvény** szolgáltatást. Emellett időben biztosította a megnövekedett igényekhez a kapacitásokat felvételi és kézbesítési oldalon egyaránt. Az elektronikus térítvény többszolgáltatással feladott levélküldemények adatait a Posta – megfelelő biztonsági védelemmel ellátva – digitálisan feldolgozva, adatállományba rendezve adta át az igénybe vevő ügyfélkör részére.

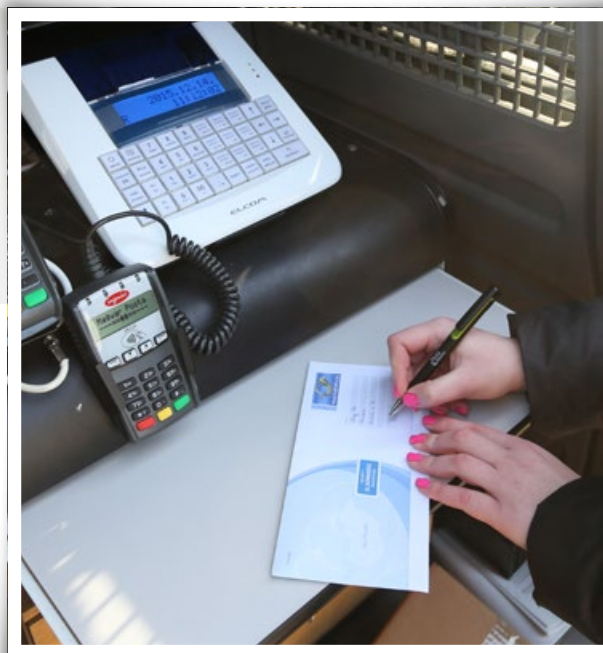
A Magyar Posta a hagyományos levélszolgáltatások erősítése érdekében a lakossági és a kkv-szektorbeli ügyfelei részére 2015-ben tovább bővítette „Postakész termékcsalád” portfólióját. Bevezette az értékjelzés nélküli, közepes méretű ajánlott **légpárnás postakész borítékot** a „kényesebb” tartalmak megóvása érdekében. A termékkör korszerűsítése és kibővítése eredményeként 2015-ben 10%-kal megnövekedett a

A BELFÖLDI LEVÉL- ALAPSZOLGÁLTATÁSOK BEVÉTE- LÉNEK MINTEGY KÉTHARMADA MÉG MINDIG A KÖZÖNSÉGES LEVÉL- KÜLDEMÉNYEKBŐL SZÁRMAZIK

termékcsaládhoz tartozó értékjelzés nélküli borítékok forgalma.

A Társaság levélpostai tevékenységének árbevétele 2015-ben 1,2%-kal haladta meg a korábbi éveket. A levélbevételek jelentős része a belföldi levélszolgáltatásokból, 12%-a nemzetközi kimenő levélszolgáltatásokból származik.

A címzett küldemények piacát a korábbi évekhez hasonlóan jelentős mértékben a vállalati küldeményfeladások határozzák meg. Az ügyfelek részéről fokozottan jelentkező költségcsökkentési tényező a postázási díj, ezért a helyettesítő megoldások



térnyerése erősödött 2015-ben. A levélpiac hosszú távon csökkenő volumeneit az egyszeri események hatásai időszakosan enyhítették, ezek következménye, hogy a címzett küldemények árbevétele 2015-ben 2%-kal emelkedett 2014-hez képest.

GYORSASÁG ÉS KORSZERŰSÉG A LEVÉLSZOLGÁLTATÁSOKBAN AZ ORSZÁG MINDEN TELEPÜLÉSÉN



- BELFÖLDI LEVÉLSZOLGÁLTATÁSOK BEVÉTELE
- NEMZETKÖZI LEVÉLSZOLGÁLTATÁSOK BEVÉTELE

A belföldi levél-alapszolgáltatások bevételének mintegy kétharmada még mindig a közönséges levélküldeményekből származik, azonban az elmúlt évek levélforgalmi adataiban hasonló tendenciák érvényesültek, mint amit a nemzetközi tapasztalatok mutatnak. A feladott levélküldemények esetében előtérbe kerültek az értéknövelt többletszolgáltatással igénybe vett termékek, ami a minőségi szolgáltatások felé tolódó igényt igazolja a Társaság számára az igénybe vevők részéről.

A hivatalos iratok felvétele, kézbesítése a Társaságnál mint kijelölt egyetemes postai szolgáltatónál történik. A levélpostai bevételek értéke 2015-ben minimálisan haladta meg az előző év forgalmát.

A levélbevételek valamivel több mint 12%-át kitevő nemzetközi kimenő küldemények (nemzetközi levélszolgáltatások és a nemzetközi komplex szolgáltatások) 4,9%-os növekedést értek el, ami alapvetően az e-kereskedelmi forgalom dinamikus növekedésének köszönhető.

ELEKTRONIKUS, NEM TRADICIONÁLIS SZOLGÁLTATÁSOK - HOGY A POSTA NE CSAK POSTA LEGYEN

Közigazgatási ügyintézés - Agora-pontok

A Társaság európai uniós forrásból megvalósuló projekt keretében **adminisztratív ügyfélszolgálati pontok**at hozott létre negyven kistélepülésen. Ezen a településeken - a szolgáltatóhelyeken elhelyezett érintőképernyős terminálok (kioszkok) használatával - elérhetővé vált **egyres közizgatási és hatósági ügyekben** az elektronikus ügyintézés.

A települések lakói és vállalkozásai kérhetnek ügyintézésrel kapcsolatos tájékoztatást, bizonyos esetekben az ügyintézés elindítását, illetve a postán az e-közigazgatási szolgáltatások online igénybevétele is lehetséges.

Ezen túlmenően a **Postai Agora mobilapplikáció** kifejlesztésével a **felhasználó közizgatási**



helyétől függetlenül lehetőség nyílt a 2014-ben átadott **Agora-pontokon elérhető információkhoz, szolgáltatásokhoz való hozzáférésre.**

A Magyar Posta Zrt. 2015 októberétől a 40 hátrányos helyzetű kistérségi település közigazgatási ügyek intézésére szolgáló elektronikus ügyfélszolgálati pontjain (Agora-pontokon) bevezette a **Rendelkezési Nyilvántartás szolgáltatását**, amely a személyek e-ügyintézésre vonatkozó rendelkezéseit tartja nyilván, és megismerhetővé teszi annak tartalmát az arra jogosultak számára. A szolgáltatás célja, hogy az állampolgárok - és később a nagyobb szervezetek - számára lehetővé tegye rendelkezéseik megtételét, elsősorban az azonosítási és kapcsolattartási módokra, illetve egyéb elektronikus szolgáltatások igénybevitelére vonatkozóan.

Hiteles elektronikus levelezés a közigazgatás számára

A Magyar Posta Zrt.-nek egyetemes postai szolgáltatóként kiemelt stratégiai célkitűzése a közigazgatási digitalizáció támogatása. Ennek a célnak az elérése érdekében 2015-ben - az adminisztratív ügyfélszolgálati pontokon túl - a Társaság újabb szolgáltatásokat is bevezetett. A Hibrid Kézbesítési és Konverziós Szolgáltatás keretein belül a 2015-ös évben megkezdődött a levélküldemény-előállítás a Társaság **Posta Közigazgatási Levelezési Központjában** a célcsoport számára.

Digitalizálás

A Magyar Posta levélküldemény- és dokumentumdigitalizálási szolgáltatása a Posta Digitalizáló Központban (PDK) működik 2015-től.

AZ AGORA-PROGRAM KÖZIGAZGATÁSI SZOLGÁLTATÁSAI A LEGELMARADOTTABB TELEPÜLÉSEKEN ÉLŐK SZÁMÁRA NÉLKÜLÖZHETETLEN SEGÍTSÉGET JELENTENEK

A POSTA DIGITALIZÁLÓ KÖZPONT
JELENLEG MINTEGY ÉVI

4,5 millió oldal

DIGITALIZÁLÁSÁT VÉGZI

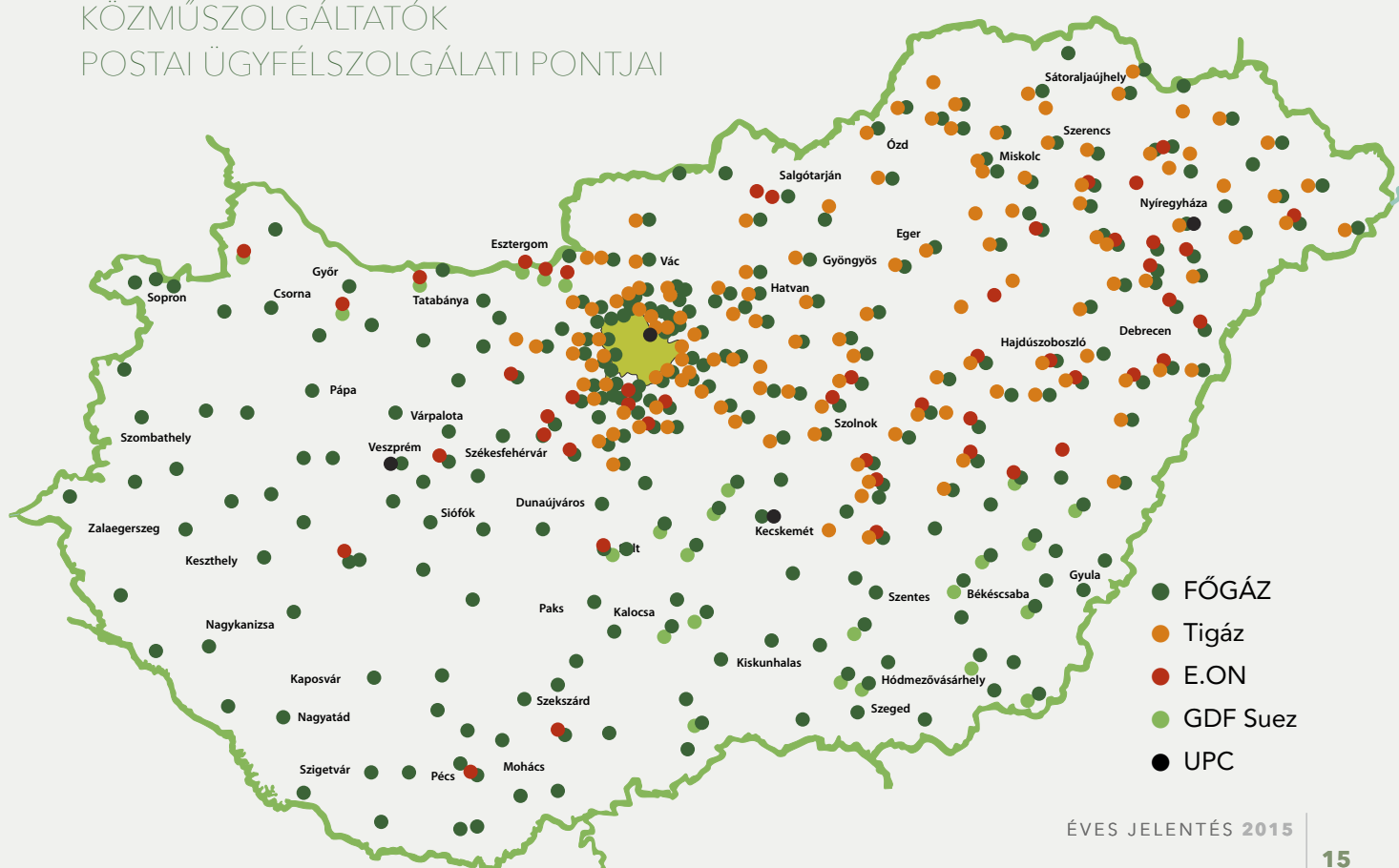
A PDK-üzem ma alapvetően a vállalati ügyfélkör számára biztosítja a szolgáltatást, de tevékenységét hosszabb távon a lakossági és a kkv-szegmensre is kiterjeszteni tervezi. A digitalizálási folyamat minden munkafázisában dokumentált és ellenőrizhető, szigorúan a jogszabályokban meghatározott követelményeknek felel meg, így ISO 9001, ISO 14001, ISO 27001, folyamatzársági, valamint Hunguard-tanúsítvánnyal rendelkezik. A belső információbiztonsági előírásoknak, valamint a meglévő ügyfelek (köztük pénzintézetek és biztosítópартnerek) elvárásainak megfelelően biztosított a küldemények cégenként elkülönített helyiségekben történő kezelése.



Közmű - Ügyfélszolgálat

A közműszolgáltatók részére a postákon elérhető ügyintézési pontok száma bővült 2015-ben. A Társaság már 2014-ben a Tigáz Zrt. és a FŐGÁZ Zrt. részére fiókirodai ügyfélszolgálati feladatokat, az

KÖZMŰSZOLGÁLTATÓK POSTAI ÜGYFÉLSZOLGÁLATI PONTJAI





A NEMZETI KÖZMŰSZOLGÁLTATÓ ÉS A MAGYAR POSTA EGYÜTTMŰKÖDÉSE KERETÉBEN AZ ELSŐ ÜGYFÉLSZOLGÁLATI IRODA PÉCSETT NYÍLT MEG 2014-BEN, AZÓTA A TÁRSASÁG AZ ORSZÁG TÖBB SZÁZ PONTJÁN LÁT EL HASONLÓ TEENDŐKET

E.ON Hungária és a GDF SUEZ Zrt. részére panaszfelvételi ügyfélszolgálati tevékenységet végzett. A közműszolgáltatói ügyintézésben 2014-ben országosan 207 posta vett részt.

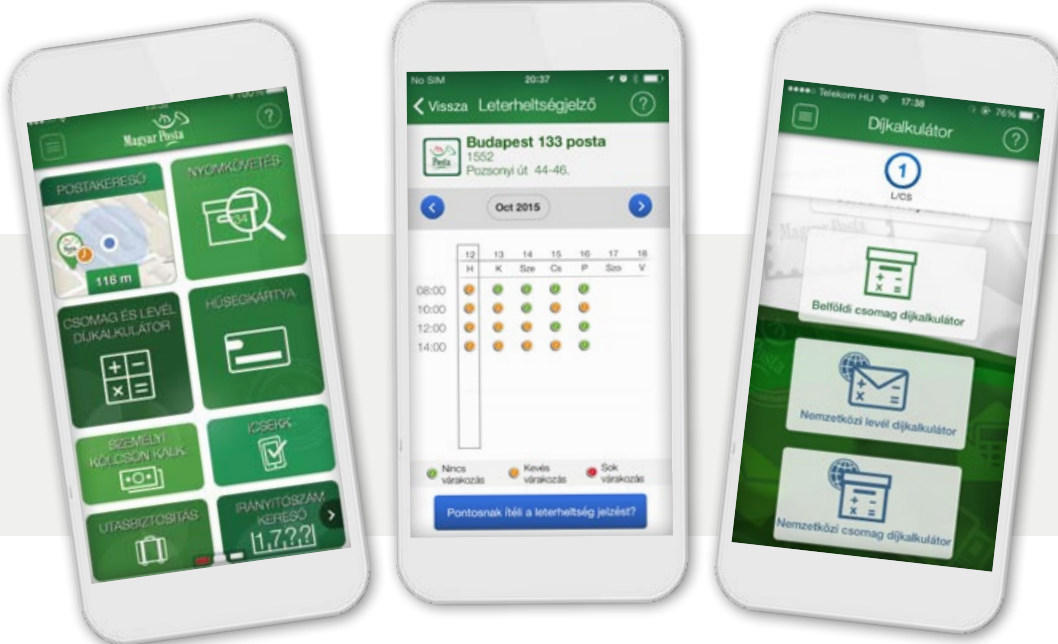
2015-ben a FŐGÁZ postai ügyfélszolgálati pontjainak bővítésére került sor az Első Nemzeti Közműszolgáltató megalakulásával. A tavalyi év folyamán elkezdődött a UPC-DTH S.à.r.l. telekommunikációs céggel a panaszfelvételi tevékenység biztosításával kapcsolatos együttműködés is, melynek során több postahelyen bevezetésre került a szolgáltatás.

A Magyar Postán – a szolgáltatók közötti átfedéseket is figyelembe véve – **2015 végén országosan mintegy 300 postahely foglalkozott közmű-ügyfélszolgálati tevékenység támogatásával.**

Online csatorna és mobilapplikáció

A Magyar Posta stratégiaileg fontosnak tartja, hogy továbbra is lépést tartson a 21. század digitális kihívásaival, aminek érdekében 2015-ben elkezdte az online megjelenésének teljes átalakítását.

EGYRE NÉPSZERŰBBEK A MAGYAR POSTA MOBILAPPLIKÁCIÓI, MELYEK BÁRHOL, BÁRMIKOR ELÉRHETŐVÉ TESZIK A POSTA INNOVATÍV SZOLGÁLTATÁSAIT



A munka során kialakításra került egy egységes online keretrendszer, amely biztosítja a **posta.hu** részére az ügyfélbarát megjelenést és menürendszert, az igénybe vevők részére pedig egyszerűbb és gyorsabb online ügyintézését. Új külsőt kapott az „énPostám” felület is, ahol az egyes személyek és szervezetek személyes fiókjakkal rendelkeznek, és vehetnek igénybe különböző szolgáltatásokat.

A változtatásokat kedvezően fogadták a postai ügyfelek. A honlapot 2015-ben 13 millió egyedi látogató kereste fel, 18 millió oldalt töltöttek le, eközben 39 ezren regisztráltak az „énPostám” felületre.

A látogatottság növekedését számos új online szolgáltatás megjelenése is jelentősen növeli, mint például a **posták leterheltségjelzője** vagy a **Csekkoló** alkalmazás, amely segítség az ügyfeleknek a pénzügyeik tudatos megtervezéséhez. Emellett 2015-ben átalakításra került a weblap oly módon, hogy az már elérhető a gyengénlátó ügyfelek részére is.

A Társaság 2014-ben bevezetett **mobilapplikációja** is számos új funkcióval bővült a tavalyi évben. Így ma már lehetséges telefonos alkalmazáson keresztül az **utاسبiztosítás** megkötése vagy a **csomagok**

nyomon követése is. Az applikáció felhasználóinak számát folyamatos növekedés jellemezte 2015-ben, a letöltések száma meghaladta a 34 ezret. A mobilapp már nemcsak iOS- és Android-platformon, hanem Windows-rendszert használó telefonok számára is elérhetővé vált.

A **mobilalkalmazásban az alábbi lehetőségek érhetőek el magyar és angol nyelven** egyaránt:

- széles körű keresőfunkció: posta, postapont és bankkártyás csekkbefizetést lehetővé tevő, szombaton is nyitva tartó postahelyek keresése, továbbá irányítószám-kereső
- csekk- és csomagautomaták keresése
- online információ nagy forgalmú posták leterheltségéről
- pénzügyi és biztosítási szolgáltatási lehetőségek, utاسبiztosítás-kötés
- személyikölcsön-kalkulátor
- postaidő-kalkulátor (belföldi és nemzetközi postai küldemények esetében)
- nyomkövetés
- iCsekk-es csekkbefizetés

A POSTA
A DIGITÁLIS VILÁG
ELKÖTELEZETTJE





A POSTA
**a közel
 3000
 fix átvételi
 pontjával**

AZ ORSZÁG
 LEGNAGYOBB
 CSOMAGÁTVÉTELI
 HÁLÓZATÁVAL
 RENDELKEZIK

CSOMAGÁTVÉTEL BÁRHOL, BÁRMIKOR

A Magyar Posta Logisztika (MPL) a belföldi csomag, futár és expressz (CEP) piac egyik jelentős szolgáltatója. A piac dinamikusan növekszik, aminek egyik fő mozgatórugója az elektronikus kereskedelem töretlen fejlődése Magyarországon is. A fogyasztók egyre több webáruház honlapján válogathatnak a logisztikai szolgáltatók és az alternatív csomagátvételi módok között.

A Magyar Posta már több éve igen erős versenyipiaci környezetben nyújtja csomagszolgáltatásait, ezért az újabb és újabb innovációval, a meglévő hálózat folyamatos fejlesztésével és további

újdonságok bevezetésével szüntelenül helyt kell állnia a versenyben. A csomaglogisztikai piacon egyre nagyobb igény mutatkozik a széles körben elérhető szolgáltatások iránt, amelyek igénybevételét nagyban befolyásolja az ügyfeleknek nyújtott élmény és kényelem. E tekintetben jelentős előny a versenytársakkal szemben, hogy a Posta csomaglogisztikai szolgáltatásaival szinte **mindenhol, országosan, egyre több alternatív csomagponton van jelen.**

A Magyar Posta az országban egyedülállóan, a piaci igényeknek eleget téve **négyféle csomagátvételi lehetőséget** biztosít (házhoz kézbesítés, a postán történő átvétel, a PostaPonton és a csomagautomatán keresztül történő átvétel) jelentős piaci szereplőként **közel 3000 fix átvételi pontján.**

ÚJ KÉNYELMI
 CSOMAGFELVÉTELI
 SZOLGÁLTATÁSOK
 LEHETŐSÉGEI:



A NEMZETKÖZI FOLYAMATOKAT KÖVETŐ HAZAI TRENDEK LEGFŐBB MUTATÓI 2015-BEN*



CSOMAGOK SZÁMÁNAK
EMELKEDÉSE EGY ÉV ALATT:

+2,2 millió



A CSOMAGKÜLDŐ
ÉS INTERNETES
VÁSÁRLÁSOK FOLYAMATOSAN
NÖVEKVŐ
ÁRBEVÉTELÉNEK ALAKULÁSA
MAGYARORSZÁGON
2015-BEN:

29 Mrd Ft



A MAGYARORSZÁGI
INTERNETES VÁSÁRLÁSOK
FORGALMÁNAK EMELKEDÉSE
2010 ÉS 2015 KÖZÖTT
ÁTLAGOSAN:

38%

A MAGYAR
HÁZTARTÁSOK
FOLYAMATOSAN
EMELKEDŐ INTERNET-
ELLÁTOTTSÁGA
2015-BEN:

76%



2015-BEN A
MAGYAR POSTA ÁLTAL
SZÁLLÍTOTT
CSOMAGOK SZÁMA:

15,7 millió

* Adatok forrása: KSH: Magyarország 2015

A Posta 2015-ben sikeres évet tudhat maga mögött széles körű megoldásai és fejlesztései eredményeképpen. **2015-ben újabb csomagszállítási rekord született: a Magyar Posta 15,7 millió csomagot szállított**, ami 2,2 millióval meghaladja az előző évi mennyiséget, és jelentősen túlszárnyalja a piac éves növekedési mértékét.

A Magyar Posta célja továbbra is, hogy a csomaglogisztikai piacon jelentős szerepét megőrizze, és forgalmának növelése mellett, további szolgáltatások bevezetésével az ügyfelek kényelmét biztosítva egy letisztult, jól áttekinthető, a teljes

piacot lefedő és minden igényt kielégítő termékportfóliót kínáljon az ügyfeleinek.

Belföldi csomagszolgáltatások - megújuló szolgáltatások, növekvő elégedettség

A Társaság 2015-ben több, az ügyfelek kényelmét szolgáló csomaglogisztikai fejlesztést valósított meg. Az újdonságok egy része a csomagátvételi hálózat növelését, a csomagátvételi idők és módok kiterjesztését, más részük a szolgáltatások ügyfélcentrikusabbá tételét célozták.



Növekszik az alternatív csomagpontok hálózata és szerepe

Évek óta megfigyelhető tendencia, hogy a webes kereskedelem magas szintű logisztikai kiszolgálása érdekében kialakított alternatív csomagátvételi pontok szerepe egyre erősödik, a klasszikus házhoz kézbesítés mellett ma a csomagforgalom közel egyharmada ezeken a helyszíneken realizálódik. A Magyar Posta ennek megfelelően folyamatosan fejleszti hálózatát, és törekszik a csomagátvételi idők és módok minél szélesebb körű kiterjesztésére.

A COOP postaponti szolgáltatás 2015 negyedik negyedévben történő bevezetésével **115 COOP üzlettel bővült** a Posta csomagponti háló-

zata, ahol a megváltozott fogyasztói szokásokhoz igazodva szélesebb nyitvatartási időben, kényelmesen, a bevásárlással egybeköthetően vehetik át csomagjaikat a Társaság ügyfelei.

2015 folyamán **50-re nőtt a csomagautomaták száma**, újabb, forgalmas csomópontokban történő automatatelepítések eredményeként.

A hálózat kiterjesztése révén az ügyfelek egyre több helyszínen és szélesebb nyitvatartási időben – a csomagautomatáknál akár a hét minden napján, 24 órában – vehetik át csomagküldeményeiket.

A számosság növelése mellett sor került az ügyfélélményt és kényelmet fokozó funkciók bővülését eredményező fejlesztésekre is. Külön kiemelés

AZ ÜGYFELEK KÉNYELMÉT SZOLGÁLJA, HOGY A POSTA A CSOMAGKÉZBESÍTŐKET 300 TELEPÜLÉSEN BANKKÁRTYÁS FIZETÉSI ESZKÖZZEL LÁTTA EL





A CSOMAGLOGISZTIKAI
ÜGYFELEK SZÁMÁNAK
EMELKEDÉSE
EGY ÉV ALATT:

+16%

érdemel a QR-kód bevezetése, amellyel a címzettek **még egyszerűbben és gyorsabban vehetik át a csomagjaikat.**

Szolgáltatások fejlesztése - elektronikus fizetési és kényelmi megoldások

2015. áprilistól az igénybe vevők a számukra legkényelmesebb módon, **mobilapplikáción** keresztül értesülhetnek csomagjaik várható érkezéséről a Posta új **ügyfélértesítési rendszerének** köszönhetően. A rendszer mind a **feladók**, mind pedig a **címzettek részére** személyre szabottan és **több nyelven** képes információkat nyújtani a fontos tudnivalókról.

A címzettek kényelmét szolgálja, hogy a Posta **2015 harmadik negyedévéől a csomagkézbesítőket 300 településen bankkártyás fizetési eszközzel látta el**, így ezeken a településeken a címzettek a **csomagjaik átvétele során már bankkártyával is kiegyenlíthetik a fizetendő díjakat** biztonságosan, készpénzkímélő módon.

A karácsonyi időszakban valamennyi budapesti és több vidéki csomagautomata esetében **aznapi kézbesítési akciót** indított a Magyar Posta. Az akcióhoz csatlakozó partnerek - jellemzően webáruházak - részére a Posta vállalta a kora délutáni küldeményátvételt és azt, hogy az akcióban megjelölt csomagautomatákból **az ügyfél 18 óra után, még aznap át is veheti** a küldeményt.

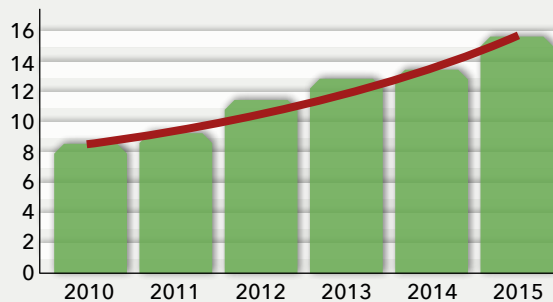
Az üzleti partnerek érdekeit kiemelten szem előtt tartva, 2015 folyamán fejlesztésre kerültek a csomagok címzését támogató rendszerek, amelyek használatával egyszerűen lehetséges a küld-

mények címzése akár tömeges feladások esetén is. A címraktöltő program online - internetböngészőből elérhető - változata minden szerződéses ügyfél számára elérhető.

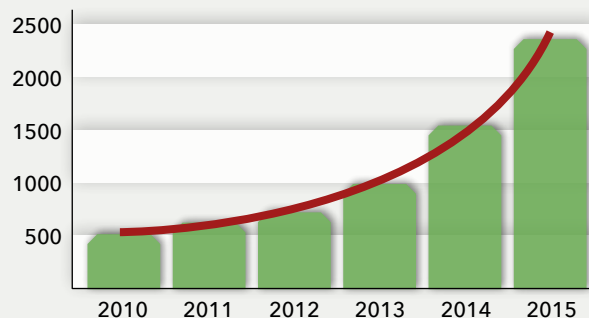
A Társaság szintén az üzleti vevőinek nyújtott, a bizalmat és a hatékonyságot növelő újdonsága az informatikailag támogatott telephelyi felvételi

A CSOMAGLOGISZTIKAI ÜZLETÁG FEJLŐDÉSÉNEK LEGFŐBB MUTATÓI 2015-BEN:

A MAGYAR POSTA ÁLTAL SZÁLLÍTOTT CSOMAGOK
SZÁMÁNAK EMELKEDÉSE 2010-2015 (MILLIÓ DB)



PARTNERWEBÁRUHÁZAK SZÁMÁNAK
EMELKEDÉSE 2010-2015 (DB)





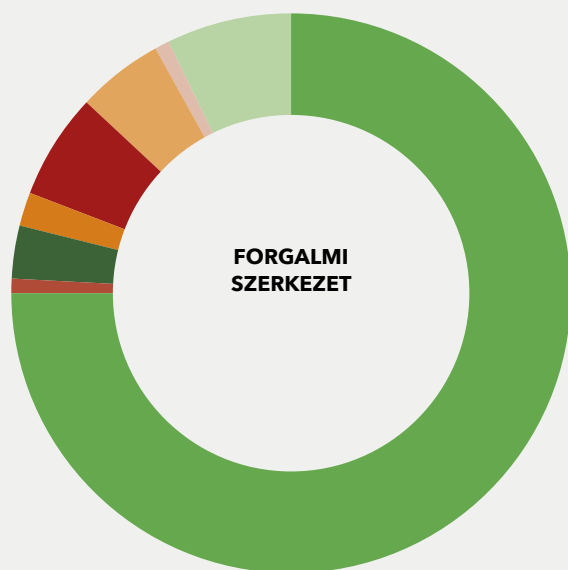
rendszer. Ennek eredményeként az ügyfelek telephelyén történő azonnali felvétel valós időben biztosít elektronikus visszaigazolást a feladó részére.

A Társaság a webáruházakat, a csomagátvételi lehetőségek szélesítése és könnyű integrálása érdekében több online kereskedelmi rendszerre fejlesztett MPL szállítási modullal támogatja, amellyel a Társaság csomagszállítási megoldásai könnyen beilleszthetők az adott áruház működésébe és szállítási opciói közé.

A fejlesztések sikerét mutatja a folyamatosan növekvő partnerszám

A termékfejlesztésnek és a következetes ügyfélszerzési tevékenységnek köszönhetően a Posta szerződéses ügyfeleinek száma több mint 16%-kal növekedett az előző évhez képest. Az MPL az elektronikus kereskedelem szegmensében is folyamatosan növelte partnereinek számát: **2015-ben már csaknem 2400 webáruházzal bonyolított csomagforgalmat** logisztikai igényeik kiszolgálására,

CSOMAGFORGALMI JELLEMZŐK 2015-BEN



- MPL ÜZLETI CSOMAG
- PBP
- BELFÖLDI EMS
- FUTÁRSZOLGÁLAT
- POSTA SPED
- EUV
- MPL NETCSOMAG
- MPL POSTACSOMAG



- ÜZLETI CSATORNA (B2C, B2B)
- LAKOSSÁGI CSATORNA (C2C)

ami 2014-hez képest közel 30%-os növekedést jelent. Emellett több magyarországi nagy forgalmú webáruházzal kötött üzleti együttműködést.

A csomagportfólió belső arányait 2015-ben az MPL üzleti csomag szolgáltatás igénybevételének folyamatos növekedése, a Netsomag forgalmának fokozatos erősödése és az egyetemes csomagszolgáltatások arányának ezzel párhuzamos csökkenése jellemzi. A futár, a belföldi EMS és a komplex logisztikai szolgáltatások igénybevétele stagnált az időszakban.

A végfelhasználói szegmensben a használt cikkek online piacának (pl. Vatera, Jófogás) jelentős fejlődése és népszerűsége nagyszámú, dinamikusan növekvő csomagszámot generál évről évre, aminek köszönhető, hogy az egyébként stagnáló lakossági piacon is növekedést ért el a Posta a tavalyi évben.

Nemzetközi csomagszállítás - növekvő igény a prémiumszolgáltatásokra

A Magyar Posta által nemzetközi forgalomban kezelt csomag és árutartalmú regisztrált levél együttes mennyisége - a nemzetközi e-kereskedelem felfutásának köszönhetően - 2015-ben megközelítette az 5 millió darabot. A nemzetközi kimenő csomagtermékek körében az előző évhez képest 23%-os ár-

bevétel-növekedés mutatkozott. A nemzetközi EMS gyorsposta és az Európa+ csomagtermékek esetében a korábbi évek pozitív tendenciája folytatódott, ami azt mutatja, hogy a prémiumszintű nemzetközi csomagtermékekre az igény folyamatosan emelkedik. A növekedés mértéke jelentősen meghaladta a korábbi években tapasztalt szintet, a nemzetközi EMS esetében 50%-os, az Európa+ csomag esetében pedig 7,7%-os bevételi növekedés realizálódott.

A Társaság nemzetközi EMS gyorsposta szolgáltatása - az előző év teljesítménye alapján - 2015-ben is elnyerte az **UPU* EMS Kooperáció arany minősítését** külső független szakértői mérés alapján, amelyet a világon mindössze öt ország ért el eddig az EMS-tagországok közül.

A Magyar Posta kiemelkedő teljesítményt ért el a nemzetközi küldeményforgalom kezelésében is, **nemzetközi küldeménykicserélő üzeme 2015 októberében megszerezte az IPC** Kiválósági Tanúsítványát**, amely a nemzetközi kicserélőüzemek legmagasabb szintű elismerése.

A Magyar Posta a nemzetközi küldeményforgalmi szolgáltatások modernizálására 2015-ben több informatikai fejlesztést is elindított, amelyek figyelembe veszik a nemzetközi szabályozási és piaci környezet jövőben várható változásait, és előreláthatólag jelentősen befolyásolják a Posta nemzetközi csomagforgalmi piaci szerepét. A Társaság célja a nemzetközi csomagszolgáltatások területén is a teljes körű IT-támogatásra épülő technológia bevezetése, az összes nemzetközi forgalom elektronikus alapra helyezése.

* UPU: Universal Postal Union - Egyetemes Postaegyesület.

** IPC: International Post Corporation - a világ fejlett postai szolgáltatóinak nemzetközi szervezete.



PÉNZFORGALMI SZOLGÁLTATÁSOK A POSTÁN - A PÉNZFORGALMI DIGITÁLIS KORSZAK KEZDETE

A Magyar Posta árbevételének jelentős részét adják a pénzforgalmi szolgáltatások, ezért a Társaság stratégiájában a levél- és csomagpiaci innovációk mellett a **pénzforgalmi szolgáltatások modernizálása is hangsúlyos szerepet kap**. A fogyasztói szokások változása, a technológiai fejlődés hatására a pénzügyi szektorban is egyre nagyobb teret nyernek az elektronikus fizetési formák, ezért a Magyar Posta elkötelezte magát a **készpénzkímélő, elektronikus fizetési megoldások** fejlesztése mellett annak érdekében, hogy növelje az ügyfél-elégedettséget.

A verseny továbbra is erős, a hitelintézetek, számlatulajdonosok (közszolgáltatók, önkormányzatok stb.) által a korábbi években megkezdett, új technológiákon alapuló fizetési megoldások és csatornák terjesztése, az ügyfelek részére minél szélesebb körben történő népszerűsítése tovább folytatódott 2015-ben is.

2015-ben megtörtént a **postai bankkártya-elfogadási rendszer** átalakítása. A postai POS-terminálok igénybe vehető készpénzfelvételen, készpénzbefizetésen és egyenleglekérdezési tranzakciókon

túl a készülékek alkalmassá váltak a kártyás vásárlási tranzakcióval történő csekkbefizetésre is.

A postahelyeken bevezetett kártyás csekkbefizetés lehetősége osztatlan sikert aratott, az év végére már a csekkbefizetések közel 13%-a a kártyás fizetési mód igénybevételével történt. A postahelyi kártyaelfogadás további fejlesztése eredményeként, 2016 első negyedétől a postai szolgáltatások kártyás fizetése, díjkiegyenlítése is megtörténhet a kijelölt postahelyeken.

A pénzforgalmi területen az újítások jelentős része a **csekkbefizetések** korszerűsítésére, alternatív fizetési lehetőségek, csatornák megteremtésére irányult:

- A 2014. év végén bevezetett **iCsekk** szolgáltatást (QR-kóddal ellátott csekkek postai mobilapplikációval történő, kártyás fizetése) 2015 során egyre több ügyfél, egyre nagyobb tranzakciószámban vette igénybe.
- 2015 februárjában 20 helyszínen elindult a **Csekkautomata** szolgáltatás, melynek során az ügyfelek bankkártyás fizetési tranzakció (bankkártyás vásárlás) keretében tudják befizetni csekkjeiket.
- A POS-terminálhálózat lecserélésével párhuzamosan 2015. júniustól megkezdődött a **postahelyi, vásárlási tranzakciónak minősülő kártyás csekkbefizetés**, amely a bankkártyás fizetést lehetővé tevő POS-terminálok folyamatos telepítésével 2015. év végére szinte valamennyi postai szolgáltatóhelyen elérhetővé vált.



A PÉNZFORGALMI SZOLGÁLTATÁSOK MODERNIZÁLÁSA HANGSÚLYOS SZEREPET KAPOTT

A 2015-ben elindított, **automatán történő csekkbefizetés** bevezetésével a Társaság ügyfeleinek lehetőségük nyílt arra, hogy az ország legforgalmasabb pontjaira telepített csekkbefizető automatán valamennyi típusú csekket egyszerűen, gyorsan és sorban állás nélkül fizethessék be a posta vagy az üzletház nyitvatartásának ideje alatt. A bevezetés óta eltelt időszak tapasztalatai alapján az ügyfelek szívesen, egyre szélesebb körben használják az automatás csekkbefizetést.

Szintén a 2015-ös év jelentős eredménye, hogy a teljes kitöltöttségű sárga és fehér csekkeken megjelentek a QR-kódok, amelyek lehetővé teszik a mobilplatformokon (internetes vásárlásra alkalmas bankkártyával) történő csekkbefizetést a nap 24 órájában. A **QR-kódos** csekkbefizetések száma és a tranzakciók összege folyamatosan emelkedett az év során.

A csekkbefizetésekhez kötődő, díjmentes kényelmi szolgáltatásként 2015 végén elindult a **Csekkoló** online alkalmazás, melynek keretében a Posta honlapján történő regisztrációt követően, a Posta Hűségkártya használata mellett befizetett csekkeket tudja az ügyfél internetes felületen megnézni, csoportosítani, valamint kiadásait, bevételeit tervezni. Ugyanebben az évben lehetővé



vált valamennyi csekkbefizetési csatorna (postahely, automata, iCsekk) használata mellett a Posta Hűségkártya beolvasása és a hűségpontok gyűjtése. A gyűjtött pontokat az ügyfelek meghatározott szolgáltatások, termékek igénybevétele során használhatják fel a hűségpontok beváltásával.

A Posta által elvégzett, csekkbefizetést érintő fejlesztéseknek köszönhetően a **sárga és fehér csekk szolgáltatás** továbbra is népszerű a lakosság körében. A mennyiségi csökkenés üteme az elmúlt években fokozatosan kismértékben nőtt, azonban 2015-ben a csökkenés üteme lelassult.

A **fizetési számláról készpénzkifizetés** (belföldi postautalvány kifizetése, kifizetési utalvány, nyugdíjkifizetés) területére 2015-ben is a korábban tapasztalt negatív tendencia volt a jellemző, amelyet továbbra is a készpénzkímélő banki szolgáltatások igénybevételének terjedése befolyásolt. A csökkenés mértéke azonban mérséklődött,



A CSEKKOLÓ ONLINE ALKALMAZÁS SEGÍTSÉGÉVEL AZ ÜGYFÉL INTERNETES FELÜLETEN TUDJA KIADÁSAIT, BEVÉTELEIT MEGNÉZNI, TERVEZNI, ILLETVE CSOPORTOSÍTANI

ami jelentős mértékben ahhoz kapcsolódik, hogy bővült a szociális ellátórendszerben utalványon adott támogatások köre. Mindez kedvező hatással volt a bevételi adatokra.

A nyugellátáshoz kapcsolódó postai kifizetések aránya évről évre folyamatosan csökken, amire az ellátásba újként bekerülők száma és pénzkezelési, bankolási szokásaik vannak befolyással, azonban még mindig népszerűnek mondható a postai kifizetési mód igénybevétele.

A **készpénzátutalási szolgáltatások (belföldi postautalvány, nemzetközi postautalvány, Western Union pénzátutalás)** forgalma és bevétele belföldi viszonylatban az elmúlt évekre jellemző mértékben csökkent. A lakosság körében egyre szélesebb körben terjednek el a különböző elektronikus fizetési, pénzküldési módok, így a készpénz-készpénz típusú tranzakciók csökkenése évről évre közel állandó értéket mutat, vagyis az ilyen típusú tranzakciókat egyre kevesebb ügyfél használja.

Nemzetközi viszonylatban az előző évben realizált csökkenéshez képest kisebb mértékű csökkenés tapasztalható a pénzátutalások forgalmában is.



A PÉNZÜGYI TERMÉK-PALETTA SZÉLESÍTÉSE - EGYÜTTMŰKÖDÉS AZ FHB BANKKAL

A Magyar Posta a pénzügyi szolgáltatások terén stratégiai tulajdonszerzések révén kívánja szerepét megerősíteni, így **2014 szeptemberében tulajdoni részesedést szerzett az FHB Kereskedelmi Bank Zrt.-ben.**

A postai hálózatban bevezetésre kerültek az FHB Bank Zrt. megbízásából értékesített számlacsomagok (Posta Bankszámla, Posta Nyugdíjas számla, Posta Flotta Bankszámla), az FHB Bank Zrt. megbízásából forgalmazott Fix betét és Nyereménybetét termékek. Az együttműködés kiszélesítésével a lakosság részére kínált pénzügyi termékkör kibővítésre került a 2015. június 15-én elindult **Posta Személyi Kölcsön** termékek értékesítésével.

2015-ben a Magyar Posta továbbra is kiemelt figyelmet fordított az **FHB Bank megbízásából** közvetített **Posta Számlacsomagok** értékesítésére. A Posta a Magyarországon működő hitelintézetek által diktált trendektől eltérően tovább bővítette a szolgáltatásokat értékesítő postahelyeinek számát. Jelenleg már 462 postahelyen vehetők igénybe a korszerű lakossági bankszámla-szolgáltatások. A Postán bankszámlával rendelkező ügyfelek száma az előző évhez képest jelentősen nőtt.

A postai hálózatban az FHB Bank Zrt. megbízásából forgalmazott **Fix Betét és Nyereménybetét** megtakarítási konstrukciók értékesítése 2015-ben **kimagasló állománynövekedést** eredményezett.






A MAGYAR POSTA A PÉNZÜGYI SZOLGÁLTATÁSOK TERÉN TOVÁBB ERŐSÍTI SZEREPÉT

A MAGYAR POSTÁN ELÉRHETŐ BEFEKTETÉSI TERMÉKEK

ÉRTÉKPAPÍRSZÁMLÁN ELHELYEZHETŐ ÁLLAMPAPÍROK

| | | |
|--|--|--|
|  |  |  |
| KINCSTÁRI TAKARÉKJEGY PLUSZ | BÓNUSZ MAGYAR ÁLLAMKÖTVÉNY | PRÉMIUM MAGYAR ÁLLAMKÖTVÉNY |
| <ul style="list-style-type: none"> Biztonság Ehomentes Fix kamat 1 éves futamidő | <ul style="list-style-type: none"> Biztonság Ehomentes Változó kamatozás 4,5 éves futamidő | <ul style="list-style-type: none"> Biztonság Ehomentes Változó kamatozás Infláció feletti kamatprémium |

BEFEKTETÉSI JEGYEK

| | | | | |
|--|---|---|---|--|
|  |  |  |  |  |
| MAGYAR POSTA TAKARÉK INGATLAN ALAP | MAGYAR POSTA RÖVID KÖTVÉNY ALAP | MAGYAR POSTA TAKARÉK PÉNZPIACI ALAP | MAGYAR POSTA TAKARÉK HOSSZÚ KÖTVÉNY ALAP | MAGYAR POSTA TAKARÉK HARMÓNIA VEGYES ALAP |
| <ul style="list-style-type: none"> Mérsékelt kockázat Rugalmasság Részesedés az ingatlanpiaci hozamokból Középtávra ajánlott | <ul style="list-style-type: none"> Mérsékelt kockázat Rugalmasság Részesedés a kötvénypiac hozamaiból Középtávra ajánlott | <ul style="list-style-type: none"> Alacsony kockázat Rugalmasság Versenyképes hozamlehetőség Rövid távra ajánlott | <ul style="list-style-type: none"> Közepes kockázat Rugalmasság Részesedés a hosszú lejáratú kötvénypiac hozamaiból Középtávra ajánlott | <ul style="list-style-type: none"> Közepes kockázat Rugalmasság Részesedés a részvény- és kötvénypiac hozamaiból Középtávra ajánlott |

Eredmények a befektetési szolgáltatások terén

A lakossági megtakarítások esetében 2015-ben a legnagyobb bevétel az 1995 óta kizárólag postai értékesítésben elérhető, papíralapú **Kincstári Takarékjegy**nek köszönhető. A tervezettnél kedvezőbb értékesítés és állománymegőrzés a termék kedvező piaci árazásának és a külső piaci hatások (kártalanítások*) során történő kiemelt értékesítésnek volt köszönhető.

2015-ben a **Magyar Posta Befektetési Zrt.** megbízásából értékesített befektetési termékek közül a fő fókusz a lakossági állampapírok – azon belül is a **Kincstári Takarékjegy Plusz (KTJP)** – jelentették.

* Devizahitel-elszámolásokhoz kapcsolódó ügyfél-kártalanítás.

Az állampapír 2015. év végi záró állománya igen magas volt, köszönhetően a lakossági állampapírok növekvő piaci keresletének, a KTJP népszerűségének és a lehetséges ügyfelek eredményes megszólításának. Mindezek mellett jelentős volt a KTJP-lejárat, amelyet a befektetési online postai hálózat 349 értékesítési ponton nagy arányban tudott sikeresen megújítani.

Az ügyfél-akvizíciót 2015-ben a szervezett befektetési nyílt napok, összevont értékpapírszámla-vezetési díjra vonatkozó akciók és különböző médiamegjelenések támogatták. A tevékenység sikerességét jellemzi, hogy a lakossági ügyfelek részére vezetett **összevont értékpapírszámlák** száma 2015-ben jelentősen nőtt.

Az értékpapír-**termékpaletta** 2015 harmadik negyedévében egy új befektetési alappal, a

Magyar Posta TakaréK Hosszú Kötvény Alap- pal egészült ki.

A Magyar Posta Befektetési Zrt. által kínált termékpaletta így ma már az alábbi értékpapírokból tevődik össze: Kincstári TakaréKjeggy Plusz (KTJP), Bónusz Magyar Államkötvény (BMÁK), Prémium Magyar Államkötvény (PMÁK), Magyar Posta TakaréK Ingatlan Alap (MPTIA), Magyar Posta TakaréK Pénzpiaci Alap (MPTPA), Magyar Posta Rövid Kötvény Alap (MPRKA), Magyar Posta TakaréK Hosszú Kötvény Alap (MPTHKA).

Egyre látványosabb a lakás-takarékpénztári konstrukciók hozamelőnye a piacon. A Magyar Posta és partnere, a **Fundamenta-Lakáskassza** minden idők legjobb értékesítési teljesítményét érte el 2015-ben.

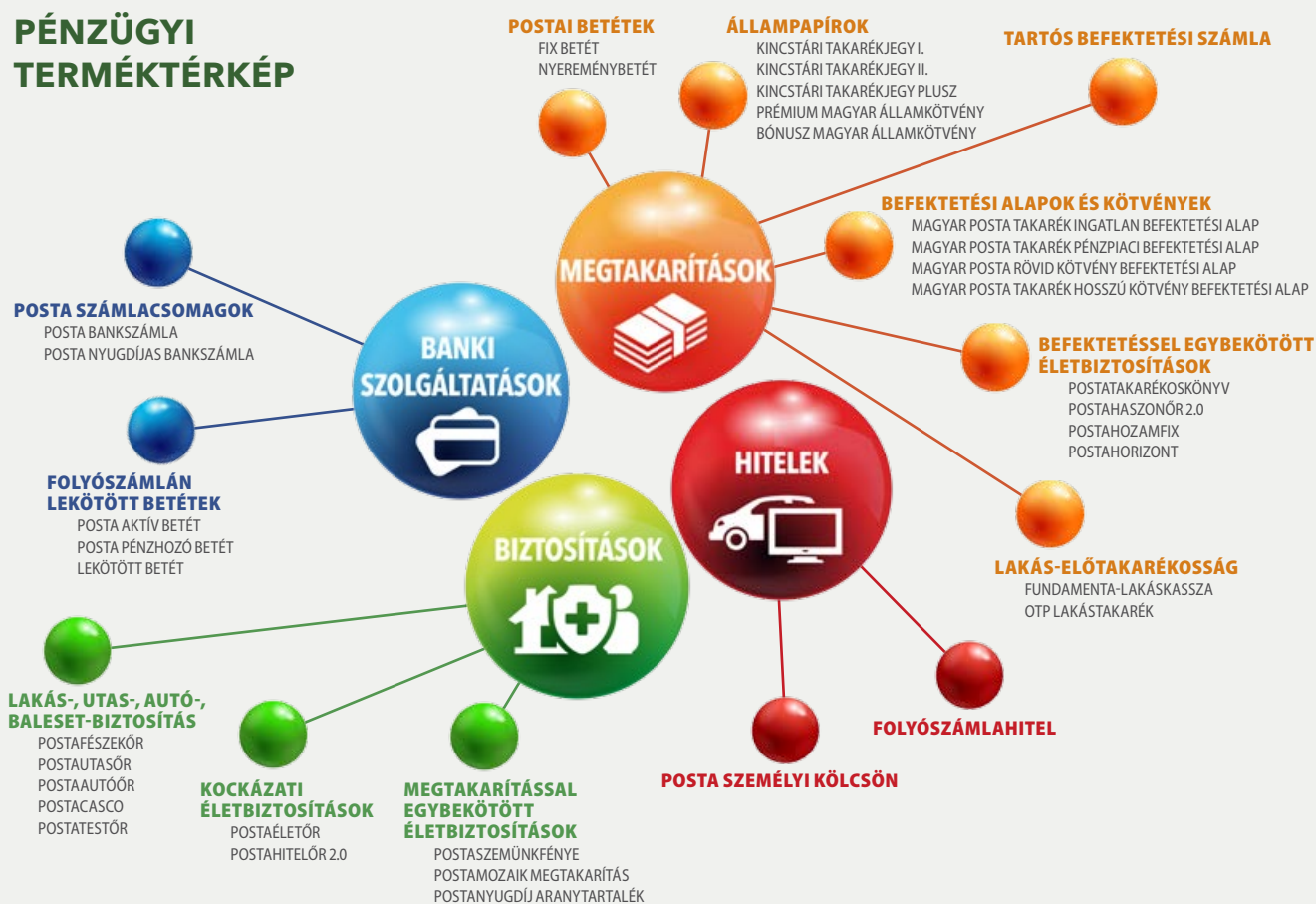
BIZTOSÍTÁSKÖZVETÍTÉS

2015-ben a Magyar Posta Életbiztosító immár második alkalommal kapta meg a neves, londoni székhelyű piacvezető pénzügyi folyóirat, a World Finance Magazin „**a magyarországi életbiztosítási szektor legjobb biztosítótársaságának**” járó elismerő díját.

A Magyar Posta biztosításközvetítői tevékenységből származó bevétele is tovább nőtt az előző évhez képest.

A tavalyi évben folytatódott a Magyar Posta Biztosító és a Magyar Posta Életbiztosító töretlen fejlődése.

PÉNZÜGYI TERMÉKTÉRKÉP



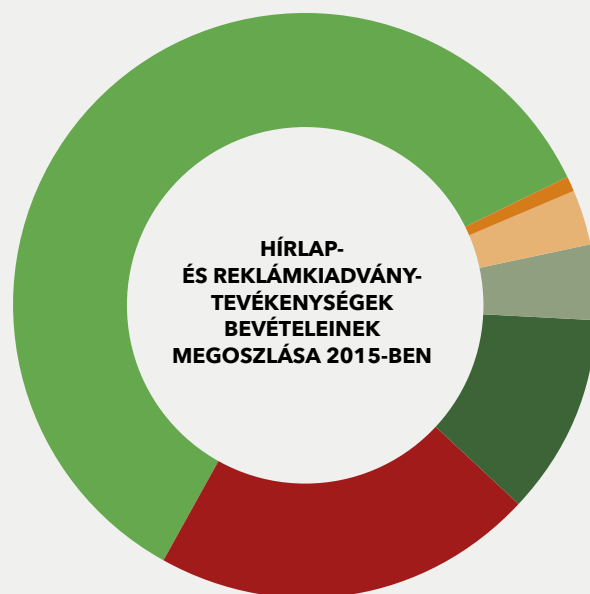
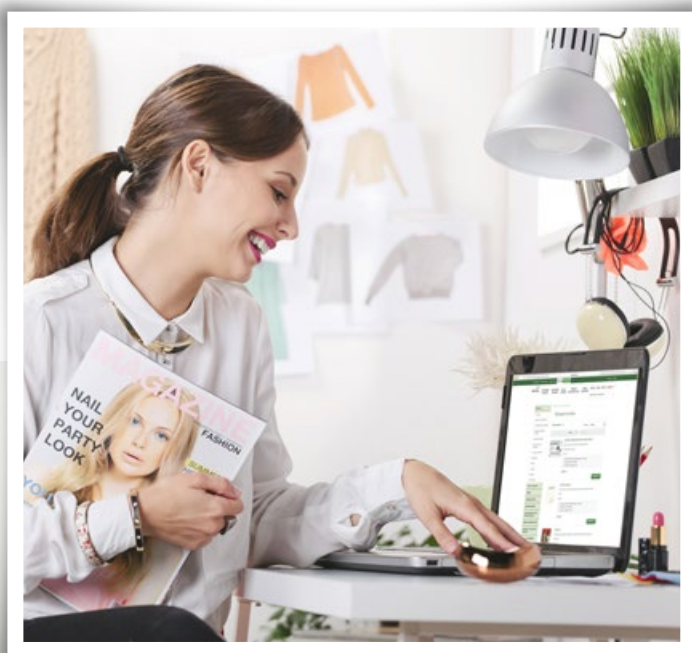
HÍRLAP, CÍMEZETLEN REKLÁMKIADVÁNY

Az ügyfélszerzéseknek köszönhetően az előfizetéses terjesztésben lévő kiadványok száma 2014-ről 2015-re érzékelhetően bővült, amivel egyidejűleg az előfizetések száma és a kézbesített volumen is növekedett.

Az **előfizetéses hírlapterjesztési szolgáltatás** az innovatív online fejlesztésekkel és az internetes vásárlást előnyben részesítő célcsoport elérésével **új szegmens felé nyitott, 2015 decemberétől** a szolgáltatás **már a posta.hu-n keresztül is megrendelhető**. A postai szolgáltatóhelyeken a bankkártyával történő díjkiegyenlítéssel, valamint a Posta Hűségkártya-pontbeváltással is bővült a hírlap-előfizetés lehetősége.

A teljes körű kiadói kiszolgáláson belül a Posta és a kiadói partnerek részéről felerősödött a törekvés az előfizetési díjak Posta általi beszedésére, amivel várhatóan 2016-ban is tovább bővül a postai kezelésű előfizetők száma.

2015-ben a Posta megőrizte szerepét a **nagykereskedelmi hírlapárusítás** szegmensében, amit



- ELŐFIZETÉSES HÍRLAPTERJESZTÉS
- REKLÁMKIADVÁNY
- HÍRLAPÁRUSÍTÁS
- EGYÉB HÍRLAPTEVÉKENYSÉG
- INSERTPACK
- NYOMDA

elősegített a lapválaszték ügyféligényekhez történő igazításának folyamatos optimalizálása.

A hírlapszolgáltatás támogatása érdekében 2015-ben új, modern csomagológép beszerzése és üzembe állítása valósult meg. A fejlesztés eredményeként a megújult **InsertPack szolgáltatás** révén **magas színvonalon** nyújt hírlapcsomagolási és címzési szolgáltatásokat a Társaság.

A **postai hírlap- és reklámküldemény-tevékenység 2015-ös bevétele** a korábbi évhez viszonyítva érzékelhetően növekedett. A hírlap- és reklámküldemények 2015-ös árbevételének legjelentősebb hányadát továbbra is az előfizetéses hírlapterjesztés bevétele jelenti.

A POSTA ÚJ ONLINE FELÜLETÉN MÁR NÉHÁNY KLIKKEL ELÉRHETŐ KÖZEL 900 HAZAI ÉS KÜLFÖLDI LAP ELŐFIZETÉSE ÉS HÁZHOZ SZÁLLÍTÁSA

FILATÉLIA

A világban sok helyen a bélyegek az ország különleges névjegyének is tekinthetők. Magyarország is ezek közé sorolható, hiszen a bélyegen keresztül kulturális és üzleti értékeknek egyaránt meg kell jelenniük. A Magyar Posta továbbra is törekszik a bélyeggyűjtés népszerűségének növelésére az évfordulókra utaló és az adott év eseményeit bemutató bélyegtémákkal, nyomdatechnikai különlegességeket felsorakoztató termékportfólióval.

A proaktív szemléletmód eredményeként az előző évhez képest 1,3%-kal növekedett a termékből befolyó árbevétel. A bevételből a filatéliai bélyegek értékesítése 97%-ot, a személyes bélyegé 2,5%-ot, a filatéliai kereskedelmi áruk 0,5%-ot képviselnek.

2015-ben a Magyar Posta által kibocsátott bélyegek újra nemzetközi elismerésekben részesültek. Az EUROPA - Régi játékok témához kapcsolódó bélyeg második helyezést ért el a PostEurop*-tagországok között meghirdetett bélyegszépségverseny internetes közönségzavazásán, illetve a 2014-es évben kibocsátott, csodálatosan szép Seuso-kincsek hazahozatala blokkot a WIPA GRAND PRIX második helyezésével díjazták.

* PostEurop: 49 ország 52 társaságának közössége, mely 1993 óta képviseli Európa postai szolgáltatóit.



A SEUSO-KINCSEK HAZAHOZATALA ALKALMÁBÓL KIADOTT BÉLYEGBLOKK A WIPA GRAND PRIX NEMZETKÖZI BÉLYEGSZÉPSÉGVERSENYEN MÁSODIK HELYEZÉST ÉRT EL



A BÉLYEGEK CSODÁLATOS VILÁGA FONTOS SZEREPET KAP A POSTA TÁRSADALMI SZEREPVÁLLALÁSÁBAN IS, PÉLDÁUL A GYERMEKEK SZÁMÁRA ÚTJÁRA INDÍTOTT EDUKÁCIÓS CÉLÚ MESEPOSTA PROGRAMBAN ÉS A BÉLYEGMŰZEUM IFJÚSÁGI PROGRAMJAIBAN IS



2015 EGYIK DÍJNYERTES KISÍVÉT, MELYEN A KECSKEMÉTI KATONA JÓZSEF MŰZEUM SZÓRAKATÉNU SZ JÁTEKMŰZEUM ÉS MŰHELY KINCSEI LÁTHATÓAK, HEFELLE GLÓRIA GRAFIKUSMŰVÉSZ TERVEZTE



KERESKEDELEM

A Magyar Posta a kiskereskedelem területén is aktív tevékenységet folytat. A kereskedelmi portfólióban a legnagyobb részarányt a szerencsejátékok képviselik, ezért kiemelt fókuszot kapott e tevékenység. A forgalom további növelése érdekében a sorsjegyek rendezett és figyelemfelkeltő kihelyezését támogató **sorsjegybemutató eszközök** beszerzésére és postai kihelyezésére került sor a tavalyi évben. További jelentős változás, hogy elindult a Szerencsejáték Zrt. új AEGIS-rendszere, 2015. augusztus 10-től pedig megújult a Tippmix játék, így a postahelyeken már az új szolgáltatás fogadja az ügyfeleket. A Társaság a fogadói kiszolgálás színvonalának emelése érdekében **kom-**

lex szerencsesarkok kialakításának előkészítő munkáit is elkezdte.

A kiskereskedelem innovációs folyamatainak eredményeként az elektronikus mobilfeltöltés modern informatikai, technikai környezetbe került, minek révén a jövőben lehetőség nyílik további korszerű, új szolgáltatások bevezetésére is.

Az Erzsébet-utalványok forgalomnövelése érdekében sikeres volt a kv-k és a mikrovállalkozások célzott megkeresése és a részükre végzett **értékesítés**, minek révén állandó vásárlói ügyfélkör alakult ki.

A Társaság tovább bővítette a saját márkás termékek kínálatát is, és megkezdte a termékportfólió átalakítását a kurrens cikkek értékesítésének elindításával. 2015 végén új, saját márkás terméként bevezetésre került a **Posta Fotókönyv** szolgáltatás.



A POSTÁKON KAPHATÓ KERESKEDELMI TERMÉKEK VEZETŐ CIKKEI A PAPIR-ÍRÓSZEREK, KÖNYVEK ÉS BORÍTÉKOK, DE A JÁTÉKOK ÉS AJÁNDÉKTÁRGYAK IS NÉPSZERŰEK, MELYEK KÖZÖTT SOK SAJÁT MÁRKÁS TERMÉK

POSTAHÁLÓZATI ELÉRHETŐSÉG FEJLESZTÉSEI





ORSZÁGOS HÁLÓZAT - ELÉRHETŐ A HÉT MINDEN MUNKANAPJÁN

A Magyar Posta **az ország minden településén a hét minden munkanapján**, szombaton pedig a magas üzleti potenciállal rendelkező településeken, személyes jelenlét mellett biztosít postai szolgáltatásokat. Hétköznaponként a Társaság mintegy 10 000 kézbesítője – ebből 9000 fő levél-, 1000 fő pedig csomagkézbesítőként – jut el az ország összes településének címzettjéhez.

Az ország lakosságának 97%-a saját településén működő szolgáltatóhelyen veheti igénybe a postai szolgáltatásokat. Kisebb falvakban mobilposták végzik a küldemények felvételét és kézbesítését, így ezeken a településeken a lakosság „saját otthonában” intézheti postai ügyeit.

A Társaság a fix pontú hálózatának fejlesztésére a korábbi évekhez hasonlóan 2015-ben is kiemelt

hangsúlyt fektetett. Az üzletileg legnagyobb értéket képviselő postakör beruházásainak keretében a 126 **ügyfélhívós posta** mellett további 45 posta rendszerének beszerzésére került sor, melyek telepítése 2016 első felében ütemezetten valósul meg. Az ügyfélhívós postahelyeken országosan az éves átlagos várakozási idő 2012 és 2015 között javuló tendenciát mutat, csaknem 5 percről 4:07 percre csökkent a sorban állás átlagos ideje.

Az ügyfél-elégedettség növelése érdekében a Társaság a 2014-es próbaidőszak eredményességére alapozva 2015. januárban 2490 postahelyen vezette be a forgalmas és kevésbé forgalmas időszakokat megjelenítő, új ügyfél-tájékoztatási eszközt. Ezen információk vizuális megjelenítésével az ügyfelek többletinformációhoz juthatnak, részükről a szolgáltatóhely felkeresése tervezhetővé válik.

A Társaság a korszerű és gazdaságos működés szellemében – irányítási információkkal kiszolgálva az Országos Logisztikai Központot – megvalósította a modern, dinamikus kézbesítői járásszervezést.

KÉZBESÍTŐK SZÁMA
HÉTKÖZNAPOKON

10 000

MODERN ÜGYFÉLHÍVÓVAL
FELSZERELT POSTÁK SZÁMA
2015-BEN:

126

A VÁRAKOZÁSI IDŐT TOVÁBB
CSÖKKENTŐ, A HELYI
FORGALOMRÓL TÁJÉKOZTATÓ
TÁBLÁK SZÁMA:

2490



A MAGYAR POSTA JÁRMŰVEI
ÁLTAL MEGTETT KILOMÉTEREK SZÁMA 2015-BEN

82 millió km



LOGISZTIKAI INFRASTRUKTÚRA- FEJLESZTÉS - AZ IGÉNYEK KISZOLGÁLÁSÁRA

A Magyar Posta nagy figyelmet fordít **a logisztikai terület modernizálására** is. 2013 óta **átfogó flotta-megújítási programja** keretében összesen csaknem 600 gépjárművet cserélt le, ebből 2015-ben történt meg 80 db tehergépkocsi üzembe helyezése. A gépkocsik mellett ugyanebben az évben a kézbesítőszolgálat eszközeinek megújítása keretében 200 új motorkerékpár és több mint 1100 új kerékpár rendszerbe állítása valósult meg. A korszerűsítésnek köszönhetően a Posta gépjárműflottájának átlagos életkora 10-ről 8 évre javult, míg a kerékpárflottájának átlagéletkora 8 évről 6 évre csökkent.

A Magyar Posta Zrt. járművei 2015-ben 82 millió kilométert tettek meg, 1%-kal meghaladva így a 2014-ben megtett kilométerek számát.

A Társaság a korszerűbb eszközpark és a biztonságosabb munkavégzés kialakítása érdekében anyagmozgató eszközeinek megújításaként 2015-ben 105 db új targoncát és emelőberendezést helyezett üzembe.

A Magyar Posta Zrt. az ország egyik legnagyobb járműparkkal rendelkező vállalatoként különös hangsúlyt fektet a károsanyag-kibocsátás csökkentésére, minek keretében 2015 nyár végétől **elektromos autók és motorok tesztelését** végzi. A tesztelés során a motorokat futárpostai, az elektromos gépkocsikat főként csomagkézbesítési területen üzemeltetik nagy megelégedettséggel.



BERUHÁZÁSOK ÉS KARBANTARTÁSOK

A Társaság egész éves beruházásainak teljesítményértéke több mint 8,6 milliárd Ft volt. A beruházások jelentős része informatikai beszerzésekben (pl. új szoftverlicenckek vásárlása, a meglévő szoftverek továbbfejlesztése, valamint IT-eszközök cseréje, pótlása stb.), illetve ingatlanrekonstrukcióban, -bővítésben, új posta építésében valósult meg.

Ezen túl 2015-ben további közel 1,3 milliárd Ft-ot fordított karbantartásra (pl. ingatlanállomá-

nyának funkcióbővítés nélküli karbantartására, meghibásodás elhárítására, gépek és eszközök tervszerű megelőző karbantartására stb.).

A Társaság mindig fokozottan figyelt a fogyatékos személyekkel kapcsolatos egyenlő bánásmódra, így tavaly saját tőkéből finanszírozott beruházás keretében újabb 31 db postahely akadálymentesítése történt meg.



A TÁRSASÁG BERUHÁZÁSAI
KÖZÖTT KIEMELT SZEREPET
KAPTAK A FELÚJÍTÁSOK,
ILLETVE A POSTÁK
AKADÁLYMENTESSÉ TÉTELE



MŰKÖDÉSI JELLEMZŐK

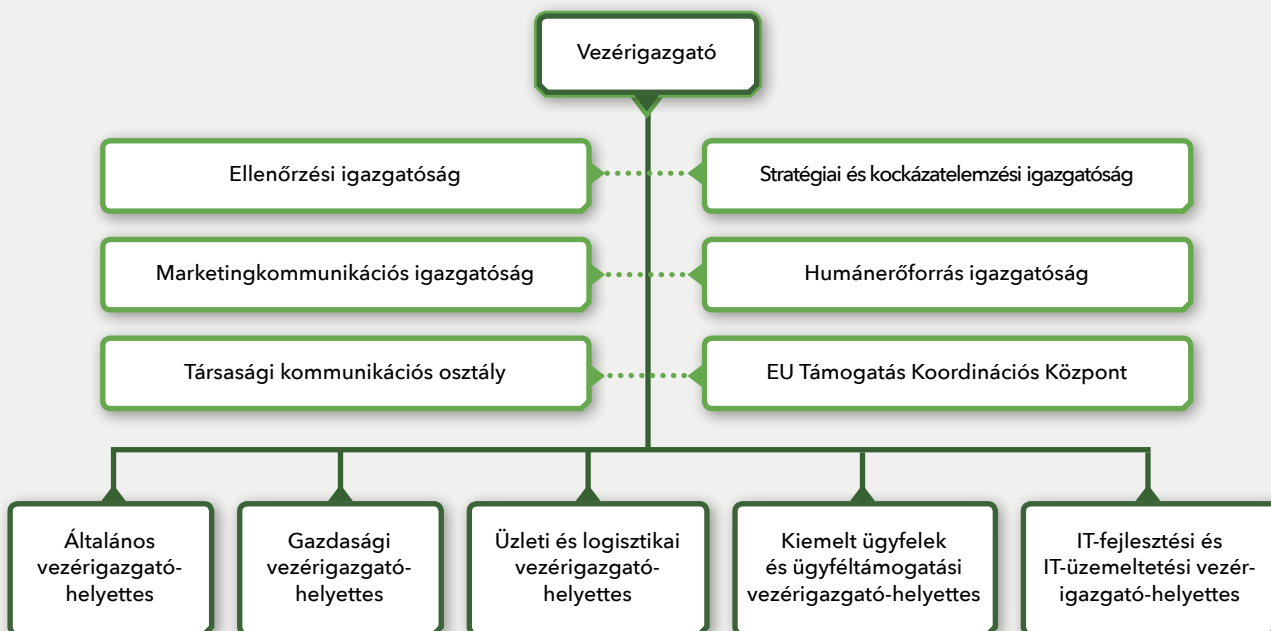




A Társaság menedzmentje elkötelezett a **hatékony vállalatirányítás, az irányítási szintek piaci folyamatok szerinti kialakítása**, valamint az ehhez rendelt tevékeny humánpolitika mellett, **hisz a keltően motivált, megfelelően képzett munkaerő erejében és üzleti potenciáljában**, mely támogatja a pozitív vállalati kultúra működését.

A Magyar Posta tulajdonosainak képviselői, a Társaság **vezetői és munkavállalói** együttesen **dolgoznak** a Posta és a Posta-csoport **hosszú távú sikeréért és eredményességéért**, melyet nagymértékben támogat a társasági kockázatok integrált kezelése, továbbá a minőség- és környezeti politika magas szintű képviselése. A Társ-

A MAGYAR POSTA ZRT. TÁRSASÁGIRÁNYÍTÁSI SZERKEZETE



IGAZGATÓSÁGI TAGOK 2015. DECEMBER 31-ÉN:

- Dr. Polacsek Csaba *elnök*
- Békési Ákos
- Bulyáki Iván
- Lontai Dániel
- Szarka Zsolt Levente
- Szauer Tamás

FELÜGYELŐBIZOTTSÁGI TAGOK 2015. DECEMBER 31-ÉN:

- Lantos Csaba *elnök*
- Dr. Balczó Barnabás
- Dr. Nemes Sándor
- Szabó Levente
- Szarvas Ferenc
- Tóth Zsuzsanna

saság **kiemelkedő működését** 2015-ben több alkalommal is elismerték hazai és nemzetközi szervezetek.

TÁRSASÁGIRÁNYÍTÁS ÉS MODERN ÜZLETI SZEMLÉLET

A Magyar Posta Zrt. a **hatékonyságot és üzleti eredményességet támogató**, 2014-ben kialakított **szervezeti** struktúrában folytatta a 2015-ös tevékenységét.

A szervezeti felépítés hatékonyan támogatja a lerövidített döntési folyamatokat, erősíti a Társaság ügyfél- és értékesítésorientációját, valamint az irányítás hatékonyságát.

VÁLLALATI SZÖVETSÉGEK ÉS PARTNERI EGYÜTTMŰKÖDÉSEK - TUDÁSMEGOSZTÁS, KÖZÖS SIKER

Az elmúlt évben több, közös előnyöket felmutatni tudó vállalati szövetség jött létre.

A hosszú távú, kiszámítható partneri együttműködés érdekében a Magyar Posta Vagyonkezelő Zrt.

2015. március 31-én adásvételi szerződést írt alá a Magyar Takarékszövetkezeti Bank Zrt.-vel és az FHB Jelzálogbank Nyrt.-vel a JNT Security Kft.-ben történő tulajdonszerzésről. A Társaság neve MPT Security Magyar Posta Takaréék Biztonsági és Logisztikai Zrt.-re (röviden MPT Security Zrt.) változott.

Ugyancsak a stratégiai célok megvalósítása érdekében a Magyar Posta Vagyonkezelő Zrt. 2015. októberében értékesítette az addig kizárólagos tulajdonában álló MPO Magyar Posta Oktatási Szolgáltató Kft. összesen 50%-os üzletrésztét. A Társaság új cégneve MPTO Magyar Posta Takaréék Oktatási Szolgáltató Kft. lett.

HATÉKONY KOCKÁZATKEZELÉS - A KIEGYENSÚLYOZOTT MŰKÖDÉS ALAPKÖVE

A Társaság elfogadott Kockázatkezelési Politikájában foglaltak szerint a Társaság célja a **kockázatok észszerű kezelése**. A kialakított rendszer integráltan és a különböző kategóriák szerint tagolva rögzíti a cél- és eszközrendszert, valamint a kockázati étvágyat.

A Társaság 2015-ben az integrált kockázatkezelési rendszert hatékonyan működtetve, a továbbfejlesztésére kitűzött céljainak eleget téve, különböző szintű kockázatokat értékelve és elemezve





2015-BEN AZ
ÜZEMKÖLTSEGEKET
BEFOLYÁSOLÓ PÉNZÜGYI
PIACI ÁRFOLYAMOK
KEDVEZŐEN ALAKULTAK

vizsgálta a stratégiai és az üzleti tervben, illetve az elindított fejlesztésekben rejlő kockázatokat.

2015-ben a főbb kockázati kitétségek alakulása

Likviditási kockázat: A Társaság működésének finanszírozásához folyamatosan forrásokat vont be 2015 során. A likviditáskezelés biztonságát növelte, hogy a rendelkezésre álló hitelkeretek nagysága emelkedett.

Hitelezési kockázat: A vevőkkel és más partnerekkel (pl. számlavezető bankokkal) szembeni hitelezési kockázat nagysága az előző évekhez hasonlóan a tavalyi évben sem volt jelentős.

A Társaság **pénzügyi piaci kockázatai** közül a legnagyobb súlyú a gépjárművek által felhasznált üzemanyagok – főként a gázolaj – árának változásából eredő kockázat. 2015-ben az üzemköltsegeket befolyásoló pénzügyi piaci árfolyamok (üzemanyag-

ár, USD/HUF árfolyam) kedvezően alakultak, ami a Társaság eredményére is pozitívan hatott. A Társaság devizaárfolyam-kockázata mérséklődött, mert a devizában keletkező kiadásokra az üzleti tevékenységből származó, a korábbi éveknél magasabb összegű devizabevételek nyújtottak természetes fedezetet.

A Társaság a **működési kockázatainak** a kezelését decentralizáltan végzi, minek alapján a szervezeti egységek önálló felelősséggel rendelkeznek a tevékenységi körükhöz kapcsolódó folyamatok potenciális kockázatainak azonosítása, mérése, értékelése és kezelésének koordinálása érdekében.

A működési kockázat centralizált kezelése, illetve fedezése részben biztosítással valósult meg. Korábban a társasági vagyon kisebb részét fedezte biztosítás, de 2015-ben egy átfogó vagyonbiztosítás került megkötésre, amely a teljes vagyonra kiterjed, és főként a nagyon ritkán elő-





forduló, nagy hatású káresemények esetén nyújt térülést. Emellett hatályba lépett egy komplex felelősségbiztosítási szerződés is, széles körűvé téve a biztosítási fedezetet. Ezekhez kapcsolódóan fontos előrelépés a kárbejelentési és kárrendezési folyamat megteremtése is.

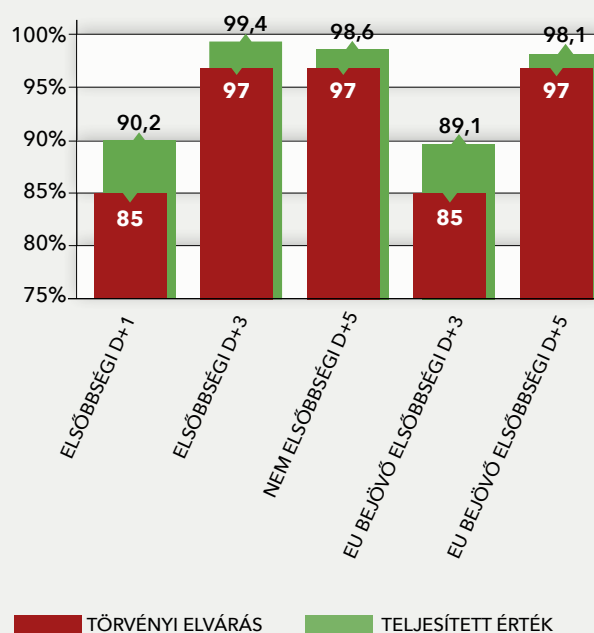
A Posta mint egyetemes postai szolgáltató számára alapkövetelmény a jogszabályi elvárásoknak megfelelő szintű szolgáltatásminőség. Az előző évekhez hasonlóan 2015-ben is a független mérőszervezetek által hitelesített eredmények igazolták a törvényben rögzített átfutási idő követelményének teljesítését.

MINŐSÉG - AZ ÜGYFELEK ELÉGEDETTSÉGÉRT

A Magyar Posta Zrt. menedzsmentje a Minőség- és Környezetpolitika nyilatkozatában elkötelezettséget vállalt a környezeti hatások mértékének csökkentésére, az üzleti és lakossági ügyfelek, stratégiai partnerek, munkatársaik, valamint a tulajdonosok elégedettségének növelésére.

Ezen elkötelezettség megjelenik a Társaság üzleti folyamatait támogató, több mint tíz éve működtetett ISO 9001 szabvány szerinti Minőségirányítási Rendszer, a logisztikai telephelyek ISO 14001 szabvány szerinti Környezetirányítási Rendszer működtetésében. A kiemelt feladatot ellátó üzemekre a fentiekén túl az ISO 27001 Információbiztonsági Irányítási Rendszer is kiterjed, és a Társaság 2015 végén új, az ISO 50001 szabvány szerinti Energiabiztonsági Irányítási Rendszer kiépítését kezdte meg.

EGYETEMES POSTAI SZOLGÁLTATÁS - KÜLDEMÉNYENKÉNTI DÍJSZABÁS ALAPJÁN FELADOTT - 2015. ÉV



HU05/1670 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 9001:2008**

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 9001:2008 szabvány követelményeinek alkalmazhatóságával kapcsolatban további információ a szervezettel való konzultáció útján nyerhető.

A tanúsítvány 2014. december 9-től 2017. december 8-ig érvényes, sikeres felülvizsgálatok esetén.

Megújító audit esedékes legkésőbb 2017. október 10-ig.

Kiadás 10. Tanúsítva 2005. december 9-től.

Jóváhagyta:

A stylized handwritten signature in black ink.

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 / 1



Cégünk ezt a dokumentumot a "Tanúsítási Szolgáltatás Általános Szerződési Feltételei" szerint állította ki. A szabályzat teljes szövegét megtalálható a www.sgs.com/terms_and_conditions.htm webcímen, amely különös figyelmet szentel a felelősségi, kártalanítási és jogi kérdésekre. Ezen nyomtatott dokumentum hitelességét a <http://www.sgs.com/en/Our-Company/Certified-Client-Directories/Certified-Client-Directories.aspx> webcímen lehet ellenőrizni. Minden jogszabályi módosítás, tartalmi vagy kinézetbeli változtatás harsmitásnak minősül, tehát törvénybe ütköző és jogi eljárást vonhat maga után.



A MAGYAR POSTA
ÜGYEL ARRRA, HOGY MŰKÖDÉSÉT
A LEHETŐ LEGKISEBB
ÖKOLÁBNYOM JELLEMEZZE



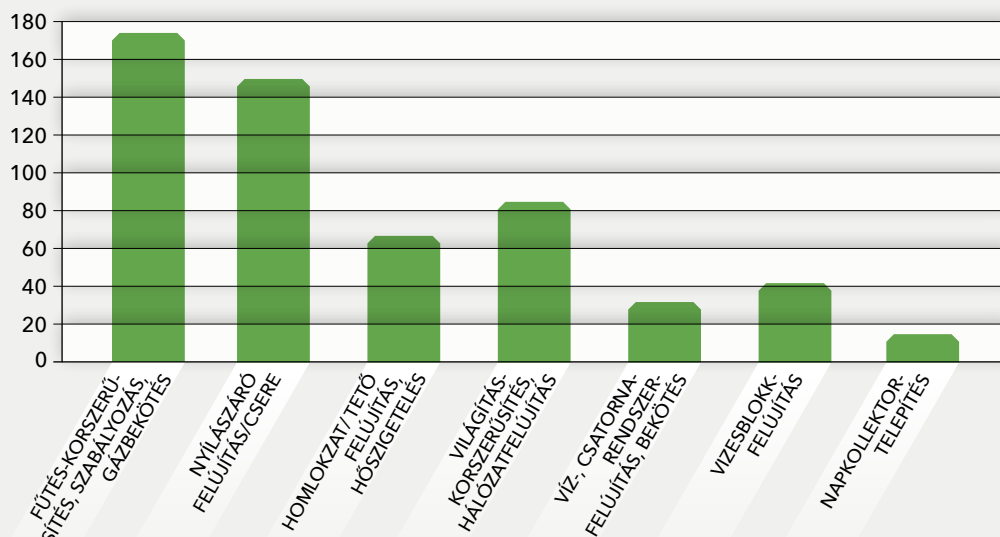
KÖRNYEZETTUDATOS MAGATARTÁS BEÉPÍTÉSE A VÁLLALATI KULTÚRÁBA

A Magyar Posta a környezettudatos magatartást a szervezet és az egyén szintjén is konzisztensen igyekszik előmozdítani. A fenntartható fejlődés érdekében a termékek és szolgáltatások fejlesztésénél figyelembe veszi, hogy a gazdasági növekedés csökkenő környezetterhelés mellett legyen biztosítható. Ennek érdekében döntései során törekszik

a társadalmi, vállalati és környezetvédelmi érdekek egyensúlyának megteremtésére.

A Társaság az ország egyik jelentős járműparkkal rendelkező vállalatoként kiemelt figyelmet fordít a károsanyag-kibocsátás csökkentésére is. A Nemzeti Éghajlat-változási Stratégia alapelveihez igazodva a 2014-2020 közötti időszakra kitűzött célérték várhatóan jóval a határdátum előtt elérhető.

ENERGIAMEGTAKARÍTÁSI BERUHÁZÁSOK 2015-BEN (MILLIÓ FORINT)

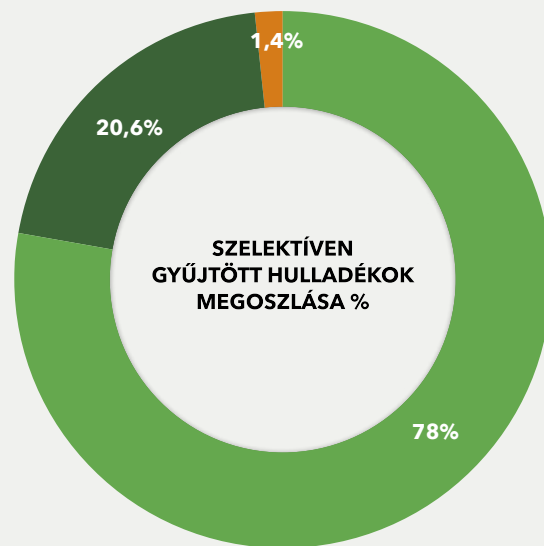




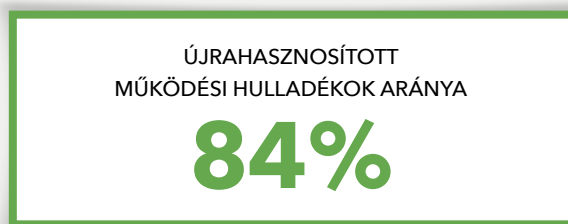
A környezettudatosság megjelenik a hatékony hulladékgazdálkodásban is. A Posta az integrált és központosított postai hulladékgazdálkodásával évről évre növeli a hulladékok szelektív gyűjtési és hasznosítási arányát. Ebből a szemléletéből származóan 2015-ben a hulladékértékesítésből származó bevétele közel 57%-kal, 59,4 M Ft-ra nőtt az előző évihez képest.

2015-ben a Társaság tevékenységéből 3007 tonna szelektíven gyűjtött hulladék keletkezett, amelynek 84%-át (papír, fém, műanyag, elektronikai hulladék) újrahasznosításra értékesítette.

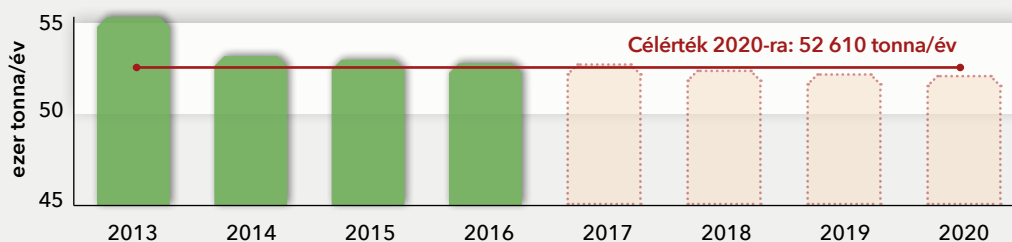
A Társaság a hatékony gazdálkodása érdekében folyamatosan, minden évben odafigyel az energiatakarékossági megoldásokra a fejlesztések megvalósítása során. 2015-ben a Posta környezetvédelmi és energiamegtakarítást eredményező beruházásokra több mint 558 millió Ft-ot fordított, melyek elérték céljukat, és jelentős költségcsökkenést eredményeztek.



- IRODAI ÉS CSOMAGOLÁSI PAPIRHULLADÉK
- EGYÉB NEM VESZÉLYES HULLADÉK
- VESZÉLYES HULLADÉK



A MAGYAR POSTA A 2020-IG VÁLLALT 5%-OS CO₂-KIBOCSÁTÁS-CSÖKKENTÉST VÁRHATÓAN KORÁBBAN TELJESÍTI





LEGKIVÁLÓBB MUNKATÁRSAIK
TELJESÍTMÉNYÉT MINDEN
ÉVBEN A POSTAI VILÁGNAPON
ISMERIK EL

FELELŐS HUMÁNPOLITIKA - A MUNKATÁRSAK MEGBECSÜLÉSE A POSTA ÉRDEKE

A Társaság az erőforrás-állományát az üzleti elvárások mentén, a célokkal összhangban szervezi, felelős foglalkoztatóként a társadalmi felelősségvállalást erősítve, biztos megélhetést kínálva munkavállalóinak. A Társaság rugalmas munkaerő-gazdálkodási gyakorlata az üzleti igényekhez igazodó, optimalizált erőforrás-kezelést biztosított 2015-ben is. A Posta átlagos statisztikai állományi létszáma – valamennyi foglalkoztatási státuszt figyelembe véve, az 1-5 napos foglalkoztatással együtt – több mint 30 000 átlagos állományi fő volt, ami alapján az átlagos teljes munkaidős létszámra átszámítva közel 29 ezer redukált főt foglalkoztatott. A teljes munkaidőre vetített **átlagkereset** társasági szinten **csaknem 3%-kal emelkedett** 2014-hez képest.

A Társaság munkavállalóinak megbecsülését jelzi, hogy 477 fő részesült szakmai és erkölcsi elismerés-

ben. Ők azok, akik kiemelkedő módon járultak hozzá a Magyar Posta Zrt. elismertségének növeléséhez, a Társaság üzleti szempontból jelentős fejlesztéseivel és a piaci igényekhez való alkalmazkodáshoz.

Szenzitív foglalkoztatáspolitikai

2015-ben a Magyar Posta alapító aláírója volt az Európai Unió által kezdeményezett Diversity Charternek. A Sokszínűségi Egyezményhez való csatlakozással a Társaság kifejezte, hogy HR- és esélyegyenlőségi politikájával, belső és külső kommunikációjával élen jár a felelős foglalkoztatás terén.



A MAGYAR POSTA MENEDZSMENTJE
TOVÁBBRA IS ELKÖTELEZETT A MEGVÁLTOZOTT
MUNKAKÉPESSÉGŰ MUNKAVÁLLALÓK
FOGLALKOZTATÁSA MELLETT

A MAGYAR POSTÁT A **KULCSEMBER PROGRAM** MENTORÁLÁSI MÓDSZERÉNEK ELISMERÉSEKÉNT 2015-BEN „MENTOR OSCAR” DÍJJAL ÉRTÉKELTÉK



Jogszerű és sokszínű foglalkoztatási feltételekkel - távmunka, munkaerő-kölcsönzés, diákmunka, részmunkaidő, osztott szolgálat, munkaidőkeret, rugalmas munkaidő, kötetlen munkaidő - biztosítja a foglalkoztatás eszközeit, amelyek lehetőséget adnak a szolgáltatási volumenekhez igazodó munkaszervezésre, valamint a családbarát foglalkoztatás lehetőségeit is kínálják.

2015-ben megújult a Társaság toborzási tevékenysége is. Szélesebb platformon, saját szervezésű állásbörzék formájában is megjelenik a Társaság a munkaerőpiacon, ezzel biztosítva a nyitottságot a fiatal generáció felé, illetve az állást keresők elhelyezkedési lehetőségének támogatását.

A Magyar Posta menedzsmentje továbbra is elkötelezett a megváltozott munkaképességű munkavállalók foglalkoztatása mellett. Belső támogató rendszerek működtetésével segíti elő foglalkoztatásukat és munkaerőpiaci integrációjukat.

Versenyképes tudás és postai életpálya

2015-ben a Magyar Posta Zrt. bevezette életpályagondozási rendszerét, amely a foglalkoztatás teljes folyamatát lefedi, kiemelt fókusz a postahelyek munkaerő-utánpótlásának biztosítása. Átalakult a vezető-utánpótlás tervezési rendszere is, mely





A POSTAI MUNKAVÁLLALÓK ÉLETMINŐSÉGÉNEK JAVÍTÁSÁRA, EGÉSZSÉGMEGŐRZÉSÉRE, HATÉKONY PIHENÉSÉNEK BIZTOSÍTÁSÁRA 44 POSTAI JÓLÉTI INTÉZMÉNY ÁLL RENDELKEZÉSRE

az önkéntes jelentkezésre alapozott, ambiciózus, önmaguk fejlődéséért tenni kívánó munkatársak körét célozta meg. A program mentorálásalapú célzott támogatást biztosít a postahelyi vezetői és kulcsmunkakörökre vonatkozóan.

A mentorálás mint módszertan hatékonyságát tekintve a Társaság életében élen járó, munkatárs-központú, támogató fejlesztési forma. A Posta ez irányú eredményességét 2015-ben „Mentor Oscar” díjjal értékelték az előző évben megvalósított Kulcsember Program mentorálási módszerének elismeréseként.

A Társaság számára fontos a folyamatos tudásbővítés, melyet a legkorszerűbb képzési formák és megújult módszertan alkalmazásával, döntően önálló tanulás keretében végez.

2015-ben a képzésen részt vevők 90%-a már ily módon sajátította el az ismereteket. A központi szervezésű képzések mellett a munkahelyi szintű felkészítések is támogatják a munkavállalók tudásbővítését.

A MAGYAR POSTA ZRT. NAGY HANGSÚLYT FEKTET DOLGOZÓINAK EGÉSZSÉGVÉDELMI SZŰRÉSÉRE ÉS OKTATÁSÁRA

Társadalmilag felelős munkáltató, felelősség a munkavállalók iránt

A Társaság kompenzációs rendszerének részét képezik a választható béren kívüli juttatások (VBKJ), amelyeket már tizenkettedik éve rendszeresen biztosít a munkáltató. A VBKJ éves költsége a Posta jóléti-szociális ráfordításainak közel kétharmadát teszi ki.

A postai munkavállalók életminőségének javítására, egészségmegőrzésére, hatékony pihenésének biztosítására 44 postai jóléti intézmény áll rendelkezésre. Ezekben az intézményekben a tavalyi évben 6634 munkavállaló, illetve nyugdíjas vagy hozzátartozóik pihenhettek. 155 munkatárs jutott





A POSTA
HUMÁNERŐFORRÁS-
SZAKTERÜLETE
2015-BEN - NEGYEDIK
ALKALOMMAL
IS - ELYERTE AZ
**INVESTORS IN
PEOPLE** NEMZETKÖZI
MINŐSÍTÉST

térítésmentes mozgásszervi rehabilitációs lehetőséghez, és 422 postásgyermek tudott kedvezményesen üdülni.

A Társaság rászorultság alapján segítette a nehéz szociális helyzetben lévő munkatársait, valamint szülési és temetési segélyt nyújtott a rászorultak számára. Több mint 2500 esetben, összesen 111 millió Ft összegű segélytámogatás került biztosításra.

Felelős munkaadóként a Magyar Posta Zrt. csatlakozott a **Nemzeti Átfogó Egészségvédelmi Szűrőprogramhoz**, melynek célja, hogy a munkavállalók esetleges egészségügyi panaszait korai szakaszban felismerjék, illetve elősegítsék a betegállomány miatti távollétek arányának és költségének csökkenését.

Rendezett munkaügyi kapcsolatok

A Magyar Postát rendezett munkaügyi kapcsolatok és a munkabéke jellemzi. A Társaság korábban kialakított társadalmipárbeszéd-rendszerének keretei között tart folyamatos kapcsolatot, egyeztetéseket és konzultációkat az érdekképviselőkkel és

szakszervezetekkel. A munkavállalói esélyegyenlőség érvényesítését az – érdekképviselőkkel két évente újratárgyalt – Esélyegyenlőségi Tervben rögzítettek betartásával biztosítja.

Humán szolgáltatások

A Magyar Posta Zrt. humán szakterülete nemcsak az anyavállalat szervezetében nyújt teljes körű HR-szolgáltatást, hanem – külön megállapodás alapján – a postai érdekeltségek számára is komplex humán szolgáltatásokat végez (munkaügyi és elszámolási feladatok, kompetenciamérések). 2015-ben a Posta-cégcsoportba tartozó 9 gazdasági társaság 365 fős létszámának humán kiszolgálása valósult meg.

A Magyar Posta humánpolitikai tevékenysége nemzetközi színvonalon mérve is kimagasló. A Posta humán erőforrás-szakterülete 2015-ben – negyedik alkalommal is – elnyerte az **Investors in People** nemzetközi minősítést. A standard ajánlásainak megfelelő működést ismeri el a díj, amelyet csak azok a vállalatok nyerhetnek el, amelyek valóban a tudatos humán befektetésekre alapoznak, és annak kézzelfogható hasznát is képesek kimutatni.

NYILVÁNTARTÁSI ADATOK A MAGYAR POSTA ZRT.-RŐL (2015)

A Magyar Posta Zártkörűen Működő Részvénytársaság (továbbiakban Magyar Posta Zrt., Posta, vagy Társaság) 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 2015. DECEMBER 31-ÉN: 14 138 millió forint

A TÁRSASÁG ALAPTEVÉKENYSÉGE:

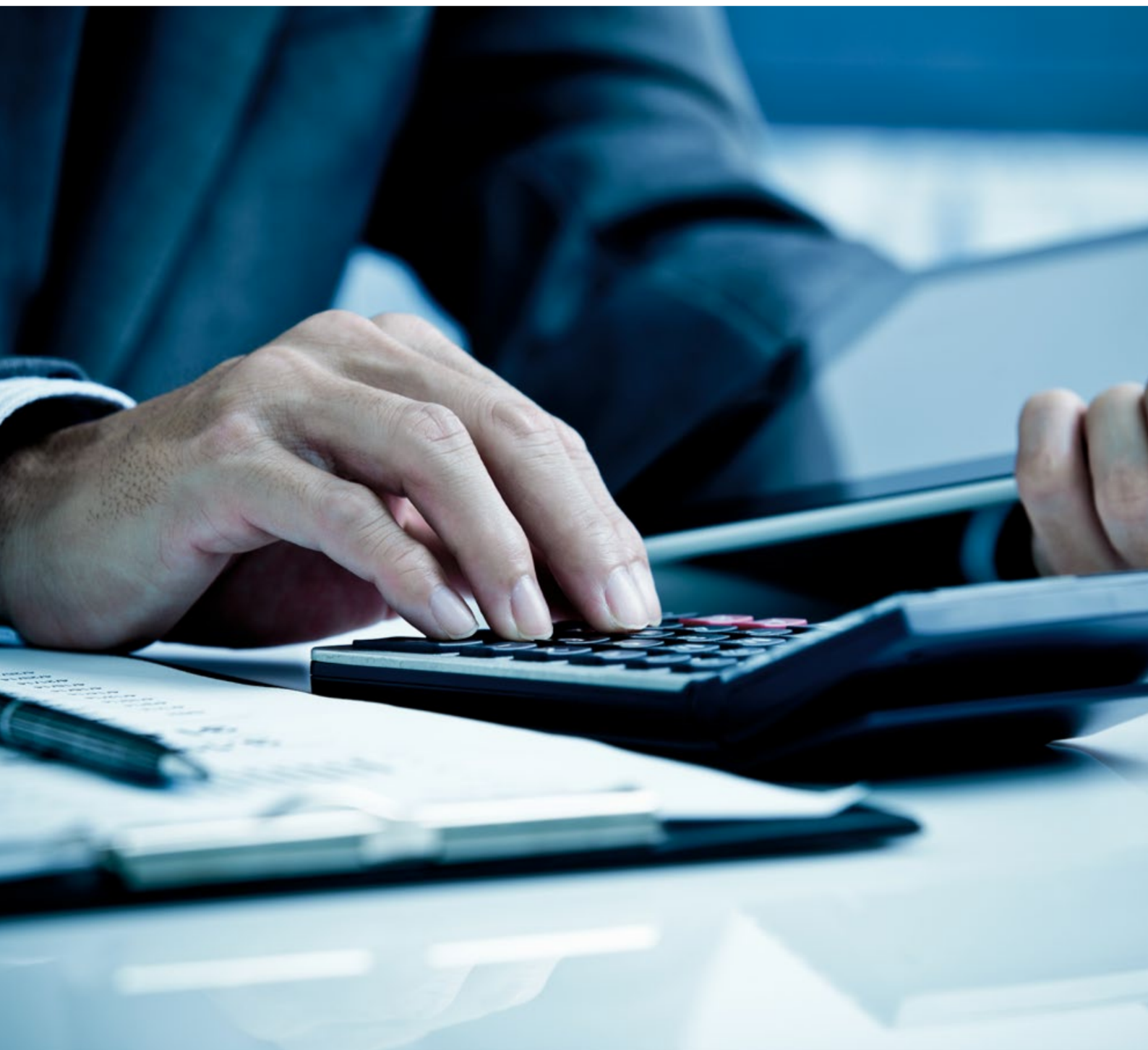
- levélpostai és csomagküldemények felvétele, szállítása, kézbesítése
- komplex logisztikai szolgáltatások
- pénzforgalmi közvetítő tevékenység
- megtakarítás- és biztosításközvetítés
- hírlapterjesztés
- kereskedelmi tevékenység

A TÁRSASÁG ÜGYVEZETŐ SZERVE: Igazgatóság

A TÁRSASÁG VEZÉRIGAZGATÓJA: Szarka Zsolt



A 2015. ÉV GAZDÁLKODÁSA



A TÁRSASÁG KÖNYVVIZSGÁLÓJA 2015. DECEMBER 31-ÉN:

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

Eredményességi mutatók

| Megnevezés | 2014 (év) | 2015 (év) |
|-------------------------------|-----------|-----------|
| EBIT (millió Ft) | 588 | 3 547 |
| EBITDA (millió Ft) | 8 215 | 12 348 |
| EBIT/átlagos saját tőke | 0,8% | 4,3% |
| EBIT/átlagos eszközállomány | 0,3% | 2,0% |
| EBIT/nettó árbevétel | 0,3% | 1,9% |
| EBITDA/átlagos saját tőke | 10,5% | 15,1% |
| EBITDA/átlagos eszközállomány | 4,8% | 6,8% |
| EBITDA/nettó árbevétel | 4,4% | 6,5% |

1. számú melléklet

FÜGGETLEN KÖNYVVIZSGÁLÓI JELENTÉS



Deloitte Könyvvizsgáló és Tanácsadó Kft.
1068 Budapest, Dózsa György út 84/C
Levélcíme: 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. tulajdonosainak

A mellékelt összesített pénzügyi kimutatásokat, melyek a Magyar Posta Zrt. 2015. évi éves jelentésének 2. számú mellékletében található, és amelyek a 2015. december 31-i fordulónapra készített összesített mérlegből, az ezen időponttal végződő évre vonatkozó összesített eredménykimutatásból állnak, a Magyar Posta Zrt. 2015. december 31-ével végződő évre vonatkozó, a számvitelről szóló 2000. évi C. törvény („Számviteli törvény”) előírásai szerint készített éves beszámolójából vezették le. A 2016. április 18-án kelt független könyvvizsgálói jelentésünkben minősítés nélküli véleményt bocsátottunk ki ezen éves beszámolóra vonatkozóan, amelyet a közgyűlés 2016. május 6-án jóváhagyott. Ezen éves beszámoló, valamint az összesített pénzügyi kimutatások nem tükrözik az ezen éves beszámolóra vonatkozó jelentésünk dátumát követően bekövetkezett események hatásait.

Az összesített pénzügyi kimutatások nem tartalmazzák a Magyar Posta Zrt. könyvvizsgált éves beszámolójának elkészítése során alkalmazott, a Számviteli törvény által előírt valamennyi közzétételt. Emiatt az összesített pénzügyi kimutatások elolvasása nem helyettesíti a Magyar Posta Zrt. könyvvizsgált éves beszámolójának elolvasását.

A vezetés felelőssége az összesített pénzügyi kimutatásokért

A vezetés felelős a könyvvizsgált pénzügyi kimutatások összesítésének az elkészítéséért.

A könyvvizsgáló felelőssége

A mi felelőségünk az összesített pénzügyi kimutatások véleményezése eljárásaink alapján, amelyeket a 810. témaszámú, „Összesített pénzügyi kimutatásokra vonatkozó jelentések kibocsátására vonatkozó megbízások” című magyar Nemzeti Könyvvizsgálati Standarddal összhangban hajtottunk végre.

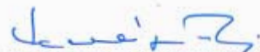
Vélemény

Véleményünk szerint a Magyar Posta Zrt. 2015. december 31-ével végződő évre vonatkozó, a Számviteli törvény előírásai szerinti, könyvvizsgált éves beszámolójából levezetett összesített pénzügyi kimutatások konzisztensek ezen éves beszámolóval.

Budapest, 2016. július 28.



Molnár Gábor
Deloitte Könyvvizsgáló és Tanácsadó Kft.
1068 Budapest Dózsa György út 84/C.
000083



Horváth Tamás
kamarai tag könyvvizsgáló
003449

2. számú melléklet

PÉNZÜGYI ÉS MŰKÖDÉSI TELJESÍTMÉNY

MÉRLEG

| Eszközök (aktívák) | | adatok M Ft-ban | |
|---------------------|---|-----------------------|-----------------------|
| A tétel megnevezése | | 2014. december 31. | 2015. december 31. |
| A. | Befektetett eszközök | 143 998 | 141 519 |
| I. | IMMATERIÁLIS JAVAK | 9 390 | 9 283 |
| | Alapítás-átszervezés aktivált értéke | 0 | 0 |
| | Kísérleti fejlesztés aktivált értéke | 0 | 0 |
| | Vagyoni értékű jogok | 7 000 | 6 935 |
| | Szellemi termékek | 2 390 | 2 348 |
| | Üzleti vagy cégérték | 0 | 0 |
| | Immateriális javakra adott előlegek | 0 | 0 |
| | Immateriális javak értékhelyesbítése | 0 | 0 |
| II. | TÁRGYI ESZKÖZÖK | 87 835 | 89 802 |
| | Ingtatlanok és a kapcsolódó vagyoni értékű jogok | 38 225 | 37 834 |
| | Műszaki berendezések, gépek, járművek | 13 667 | 14 447 |
| | Egyéb berendezések, felszerelések, járművek | 1 620 | 2 027 |
| | Tenyészállatok | 0 | 0 |
| | Beruházások, felújítások | 4 019 | 3 083 |
| | Beruházásokra adott előlegek | 1 | 1 |
| | Tárgyi eszközök értékhelyesbítése | 30 303 | 32 410 |
| III. | BEFEKTETETT PÉNZÜGYI ESZKÖZÖK | 46 773 | 42 434 |
| | Tartós részesedés kapcsolt vállalkozásban | 45 958 | 41 348 |
| | Tartósan adott kölcsön kapcsolt vállalkozásban | 0 | 310 |
| | Egyéb tartós részesedés | 0 | 0 |
| | Tartósan adott kölcsön egyéb részesedési viszonyban álló vállalkozásban | 0 | 0 |
| | Egyéb tartósan adott kölcsön | 815 | 776 |
| | Tartós hitelviszonyt megtestesítő értékpapír | 0 | 0 |
| | Befektetett pénzügyi eszközök értékhelyesbítése | 0 | 0 |

| | | |
|--|----------------|----------------|
| B. Forgóeszközök | 38 750 | 36 925 |
| I. KÉSZLETEK | 932 | 799 |
| Anyagok | 470 | 454 |
| Befejezetlen termelés és félkész termékek | 0 | 0 |
| Növendék-, hízó- és egyéb állatok | 0 | 0 |
| Késztermékek | 71 | 68 |
| Áruk | 217 | 147 |
| Készletekre adott előlegek | 174 | 130 |
| II. KÖVETELÉSEK | 14 452 | 16 683 |
| Követelések áruszállításból és szolgáltatásból (vevők) | 10 144 | 11 539 |
| Követelések kapcsolt vállalkozással szemben | 1 102 | 1 428 |
| Követelések egyéb részesedési viszonyban lévő vállalkozással szemben | 0 | 0 |
| Váltókövetelések | 0 | 0 |
| Egyéb követelések | 3 206 | 3 716 |
| III. ÉRTÉKPAPÍROK | 7 456 | 4 213 |
| Részesedés kapcsolt vállalkozásban | 0 | 0 |
| Egyéb részesedés | 206 | 206 |
| Saját részvények, saját üzletrészek | 0 | 0 |
| Forgatási célú hitelviszonyt megtestesítő értékpapírok | 7 250 | 4 007 |
| IV. PÉNZESZKÖZÖK | 15 910 | 15 230 |
| Pénztár, csekkek | 13 416 | 13 378 |
| Bankbetétek | 2 494 | 1 852 |
| C. Aktív időbeli elhatárolások | 1 295 | 1 362 |
| Bevételek aktív időbeli elhatárolása | 361 | 282 |
| Költségek, ráfordítások aktív időbeli elhatárolása | 934 | 1 080 |
| Halasztott ráfordítások | 0 | 0 |
| Eszközök összesen | 184 043 | 179 806 |

| Források (passzívák) | | adatok M Ft-ban | |
|----------------------|--|-----------------------|-----------------------|
| A tétel megnevezése | | 2014. december 31. | 2015. december 31. |
| D. | Saját tőke | 79 107 | 84 546 |
| I. | JEGYZETT TŐKE | 14 138 | 14 138 |
| | ebből: visszavásárolt tulajdoni részesedés névértéken | 0 | 0 |
| II. | JEGYZETT, DE MÉG BE NEM FIZETETT TŐKE (-) | 0 | 0 |
| III. | TŐKETARTALÉK | 4 941 | 4 941 |
| IV. | EREDMÉNYTARTALÉK | 28 496 | 29 147 |
| V. | LEKÖTÖTT TARTALÉK | 633 | 578 |
| VI. | ÉRTÉKELÉSI TARTALÉK | 30 303 | 32 410 |
| VII. | MÉRLEG SZERINTI EREDMÉNY | 596 | 3 332 |
| E. | Céltartalékok | 18 234 | 17 333 |
| | Céltartalék a várható kötelezettségekre | 18 234 | 17 333 |
| | Céltartalék a jövőbeni költségekre | 0 | 0 |
| | Egyéb céltartalék | 0 | 0 |
| F. | Kötelezettségek | 60 737 | 53 827 |
| I. | HÁTRASOROLT KÖTELEZETTSÉGEK | 0 | 0 |
| | Hátrasorolt kötelezettségek kapcsolt vállalkozással szemben | 0 | 0 |
| | Hátrasorolt kötelezettségek egyéb részesedési viszonyban lévő vállalkozással szemben | 0 | 0 |
| | Hátrasorolt kötelezettségek egyéb gazdálkodóval szemben | 0 | 0 |
| II. | HOSSZÚ LEJÁRATÚ KÖTELEZETTSÉGEK | 3 115 | 195 |
| | Hosszú lejáratra kapott kölcsönök | 0 | 0 |
| | Átváltoztatható kötvények | 0 | 0 |
| | Tartozások kötvénykibocsátásból | 0 | 0 |
| | Beruházási és fejlesztési hitelek | 0 | 0 |
| | Egyéb hosszú lejáratú hitelek | 2 819 | 0 |
| | Tartós kötelezettségek kapcsolt vállalkozással szemben | 53 | 4 |
| | Tartós kötelezettségek egyéb részesedési viszonyban lévő vállalkozással szemben | 0 | 0 |

| | | | |
|-------------|---|----------------|----------------|
| | Egyéb hosszú lejáratú kötelezettségek | 243 | 191 |
| III. | RÖVID LEJÁRATÚ KÖTELEZETTSÉGEK | 57 622 | 53 632 |
| | Rövid lejáratú kölcsönök | 0 | 0 |
| | ebből: az átváltoztatható kötvények | 0 | 0 |
| | Rövid lejáratú hitelek | 4 636 | 5 840 |
| | Vevőktől kapott előlegek | 806 | 756 |
| | Kötelezettségek áruszállításból és szolgáltatásból (szállítók) | 11 376 | 8 490 |
| | Váltótartozások | 0 | 0 |
| | Rövid lejáratú kötelezettségek kapcsolt vállalkozással szemben | 3 666 | 8 323 |
| | Rövid lejáratú kötelezettségek egyéb részesedési viszonyban lévő vállalkozással szemben | 0 | 0 |
| | Egyéb rövid lejáratú kötelezettségek | 37 138 | 30 223 |
| G. | Passzív időbeli elhatárolások | 25 965 | 24 100 |
| | Bevételek passzív időbeli elhatárolása | 391 | 549 |
| | Költségek, ráfordítások passzív időbeli elhatárolása | 23 756 | 19 627 |
| | Halasztott bevételek | 1 818 | 3 924 |
| | Források összesen | 184 043 | 179 806 |

EREDMÉNYKIMUTATÁS (összköltség eljárással)

| | | adatok M Ft-ban | |
|-------------|--|-----------------------|-----------------------|
| | A tétel megnevezése | 2014. december 31. | 2015. december 31. |
| 1 | Belföldi értékesítés nettó árbevétele | 180 672 | 180 440 |
| 2 | Exportértékesítés nettó árbevétele | 5 972 | 8 367 |
| I. | Értékesítés nettó árbevétele (01+02) | 186 644 | 188 807 |
| 3 | Saját termelésű készletek állományváltozása ± | 15 | -3 |
| 4 | Saját előállítású eszközök aktivált értéke | 278 | 314 |
| II. | Aktivált saját teljesítmények értéke (±03+04) | 293 | 311 |
| III. | Egyéb bevételek | 20 295 | 10 894 |
| | ebből: visszaírt értékvesztés | 169 | 148 |
| 5 | Anyagköltség | 8 660 | 7 695 |
| 6 | Igénybe vett szolgáltatások értéke | 34 554 | 36 295 |
| 7 | Egyéb szolgáltatások értéke | 474 | 842 |
| 8 | Eladott áruk beszerzési értéke | 5 225 | 5 183 |
| 9 | Eladott (közvetített) szolgáltatások értéke | 275 | 304 |
| IV. | Anyagjellegű ráfordítások (05+06+07+08+09) | 49 188 | 50 319 |
| 10 | Béreköltség | 74 284 | 74 248 |
| 11 | Személyi jellegű egyéb kifizetések | 10 515 | 9 979 |
| 12 | Bérfelrakások | 23 040 | 22 783 |
| V. | Személyi jellegű ráfordítások (10+11+12) | 107 839 | 107 010 |
| VI. | Értékcsökkenési leírás | 7 627 | 8 801 |
| VII. | Egyéb ráfordítások | 45 931 | 30 851 |
| | ebből: értékvesztés | 363 | 237 |
| A. | ÜZEMI (ÜZLETI) TEVÉKENYSÉG EREDMÉNYE (I±II+III-IV-V-VI-VII) | -3 353 | 3 031 |
| 13 | Kapott (járó) osztalék és részesedés | 49 | 0 |
| | ebből: kapcsolt vállalkozástól kapott | 0 | 0 |
| 14 | Részesedések értékesítésének árfolyamnyeresége | 0 | 224 |
| | ebből: kapcsolt vállalkozástól kapott | 0 | 0 |

| | | | |
|--------------|--|---------------|--------------|
| 15 | Befektetett pénzügyi eszközök kamatai, árfolyamnyeresége | 12 | 39 |
| | ebből: kapcsolt vállalkozástól kapott | 0 | 39 |
| 16 | Egyéb kapott (járó) kamatok és kamatjellegű bevételek | 677 | 382 |
| | ebből: kapcsolt vállalkozástól kapott | 10 | 154 |
| 17 | Pénzügyi műveletek egyéb bevételei | 2 261 | 227 |
| VIII. | Pénzügyi műveletek bevételei (13+14+15+16+17) | 2 999 | 872 |
| 18 | Befektetett pénzügyi eszközök árfolyamvesztése | 0 | 0 |
| | ebből: kapcsolt vállalkozásnak adott | 0 | 0 |
| 19 | Fizetendő kamatok és kamatjellegű ráfordítások | 165 | 375 |
| | ebből: kapcsolt vállalkozásnak adott | 20 | 101 |
| 20 | Részesedések, értékpapírok, bankbetétek értékvesztése | 341 | -15 |
| 21 | Pénzügyi műveletek egyéb ráfordításai | 391 | 242 |
| IX. | Pénzügyi műveletek ráfordításai (18+19±20+21) | 897 | 602 |
| B. | PÉNZÜGYI MŰVELETEK EREDMÉNYE (VIII-IX) | 2 102 | 270 |
| C. | SZOKÁSOS VÁLLALKOZÁSI EREDMÉNY (±A±B) | -1 251 | 3 301 |
| X. | Rendkívüli bevételek | 7 224 | 682 |
| XI. | Rendkívüli ráfordítások | 4 861 | 390 |
| D. | RENDKÍVÜLI EREDMÉNY (X-XI) | 2 363 | 292 |
| E. | ADÓZÁS ELŐTTI EREDMÉNY (±C±D) | 1 112 | 3 593 |
| XII. | Adófizetési kötelezettség | 516 | 261 |
| F. | ADÓZOTT EREDMÉNY (±E-XII) | 596 | 3 332 |
| 22 | Eredménytartalék igénybe vétele osztalékra, részesedésre | 0 | 0 |
| 23 | Jóváhagyott osztalék, részesedés | 0 | 0 |

