





TARTALOM

ÉVES JELENTÉS – ELŐSZÓ	3
A MAGYAR POSTA ZRT. LEGFONTOSABB MUTATÓI (2018)	5
NEMZETKÖZI TRENDKÉK ÉS A HAZAI PIAC VÁLTOZÁSAI A POSTAI IPARÁGBAN	6
POSTAI JELENTÉS A DIGITÁLIS VILÁGBAN	10
POSTAI AGORA SZOLGÁLTATÁS	11
HIBRID SZOLGÁLTATÁSOK	11
FÓKUSZBAN A CSOMAGLOGISZTIKA	13
LOGISZTIKAI SZOLGÁLTATÁSOK	14
NEMZETKÖZI KAPCSOLATI TEVÉKENYSÉG	15
A MODERN KLASSZIKUSOK	17
LEVÉL – A MÚLTUNK JÖVŐJE	18
PAKK PROGRAM	19
HAZÁNK NÉVJEGYE, A POSTABÉLYEG	19
HÍRLAP – A LEGFRISSEBB INFORMÁCIÓKAT A POSTA SZÁLLÍTTJA ÖNNEK HÁZHÓZ	21
PÉNZFORGALMI SZOLGÁLTATÁSOK	22
CSEKKBEFIZETÉS – TÖBB HELYSZÍN, BÁRMILYEN IDŐPONT	23
MEGTAKARÍTÁSOK ÉS EGYÉB KÖZVETÍTETT SZOLGÁLTATÁSOK	24
KISKERESKEDELMI TEVÉKENYSÉG	27
AZ EMBERI TÉNYEZŐ FONTOSSÁGA	29
ÉNPOSTÁK HŰSÉGPROGRAM	30
MIBEN SEGÍTHETÜNK? – ÜGYFELEINK SZOLGÁLTATÁBAN	30
MINDENT AZ ÜGYFELEK SZOLGÁLTATÁBAN	32
KÖZEL AZ ÜGYFELEKHEZ	33
LOGISZTIKAI RENDSZEREK	34
A LOGISZTIKAI INFRASTRUKTÚRA FEJLESZTÉSE	35
AZ EMBERI ERŐFORRÁS FONTOSSÁGA	37
FÓKUSZBAN A HR-FEJLESZTÉSEK	38
RENDEZETT MUNKAÜGYI KAPCSOLATOK	41
KÖRNYEZETVÉDELMEK – A KÖRNYEZET TISZTELETE	42
MINŐSÉGIRÁNYÍTÁS – MINŐSÉGTUDATOSSÁG	45
A MAGYAR POSTA ZRT. ADATAI	50
IRÁNYÍTÁS ÉS SZERVEZET	51
EREDMÉNYEK	53
FÜGGETLEN KÖNYVVIZSGÁLÓI JELENTÉS	54
PÉNZÜGYI ÉS MŰKÖDÉSI TELJESÍTMÉNY	57



ÉVES JELENTÉS – ELŐSZÓ

A postai szolgáltatások iránti igény már több mint ezer éve létezik, a posta összeköt és üzenetet közvetít, és erre minden korban szükség van.

A Magyar Posta az ország egyik legrégebbi és egyik legnagyobb vállalata, a legtöbb ügyfélkapcsolattal, az egész országot lefedő hálózattal, a postások az emberek mindennapjainak részesei. Abban sincs változás, hogy feladatainkat igyekszünk a lehető legjobban ellátni, és célunk továbbra is, hogy hosszú távon megőrizzük társadalmi-gazdasági szerepünket, átlátható, kiszámítható gazdálkodással jövedelmet termeljünk, és versenyképesek maradjunk.

Ezekhez a célkitűzésekhez azonban időről időre átalakítások szükségesek, különös tekintettel a digitalizáció teremtette új kihívásokra. A modern, nyereséges vállalat megteremtéséért 2018-ban az első lépések megtörténtek, ezek elsősorban szervezeti változásokat jelentettek, melyek célja a működési hatékonyság javítása. Tervezzük, hogy a hagyományos szolgáltatások ismét hangsúlyossá váljanak, de már informatikával erősen támogatott megoldások szükségesek. A levélszolgáltatásoknál 2018 az építkezés éve volt, az előszobája annak, hogy 2019-ben bevezethető legyen az elektronikus kézbesítési rendszer. Sokan kérdezhetik, hogy miért kell fejleszteni egy kihalásra ítélt szolgáltatásformát, a kétkedőknek mindig az a válaszuk, hogy még 10 éves időtávon is legalább 450 000 levéllel számolunk évente, tehát van helye egy modern szolgáltatástartalomnak a levél esetében is.

Kiemelten fontos számunkra, hogy a Postának erős logisztikai identitása legyen. Az e-kereskedelem növekedése régóta fűti a logisztikai ágazatot, éles a verseny, egyre nagyobb az ügyfelek elvárása is a kézbesítési megoldásokat illetően. 2018-ban a korábbi tervezési szakaszból kis előrelépés történt egy automata gép megvásárlásával, de a munka neheze, a postai logisztikai hálózat újragondolása és átalakítása még előttünk lévő feladat.

2018-ban parlamenti választások voltak, ami a Posta számára a megszokottn túl megbízásokat és többletfelelősséget jelent, legyen szó választási értesítők vagy kampánykiadványok kézbesítéséről. Mindeközben – sok más vállalathoz hasonlóan – mi is küzdünk a munkaerőhiánnyal. A vállalat tervezett modernizációja a többi között azt is célozza, hogy nőjön a jövedelmezőség, legyen miből kifizetni a több bért.

Összességében azt gondolom, hogy 2018-ban elindultunk egy jó úton. Megterveztük és megvalósítottuk azokat a változtatásokat, amelyekkel elérhető lesz a fenntartó vállalati működés, és a Posta alkalmassá válik arra, hogy ismét egy erős identitású vállalat, egy nemzeti bajnok legyen.

Köszönet illeti azokat az ügyfeleket, akik 2018-ban is bíztak 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 (2018)

Árbevétel	200,9 milliárd Ft
Árbevétel változása az előző évhez képest	+ 6 %
Fix postahelyek száma	2 677 db
Csomagátvételi pontok száma	3 095 db
Belföldi csomagforgalom	~ 21,5 millió db
Magyarországon felvett címzett levélküldemények száma	~ 599 millió db
Csekkforgalom	~2 143 milliárd Ft
Csekkbefizető automatán történő befizetés értéke (retaillel)	~8,4 milliárd Ft
Kézbesített reklámkiadvány	~869 millió db
Ügyfelek által 2018-ban gyűjtött postai hűségpontok	~ 400 millió pont
Gépjárművek átlagéletkorának javulása	0,9 év
Gépjárműflotta nagysága	4 464 db
Gépjárművek éves futásteljesítménye	~ 84 millió km
Csomagkézbesítést végző gépjárművek éves futásteljesítménye	~14,9 millió km
Társaság létszáma (éves átlagos redukált fő [teljes munkaidős főre számítva])	28 526 fő



NEMZETKÖZI TRENDEK ÉS A HAZAI PIAC VÁLTOZÁSAI A POSTAI IPARÁGBAN

A Magyar Posta működési környezete dinamikus átalakuláson megy keresztül, mely folyamat a tendenciák ismeretében visszafordíthatatlannak tűnik. A 150 éves vállalat működése kettős nyomás alatt áll: az európai és regionális postai szolgáltatókra – így a Magyar Postára is – hatással lévő piaci fejlemények és fogyasztói szokások jelentős átalakulása mellett komoly kihívást jelentenek a hazai ágazati és gazdasági környezet sajátosságai is.

A fentiekén kívül a postai iparágat befolyásolják az olyan nemzetközi, globális trendek is, mint például az öregedő és urbanizálódó társadalom, az internetes technológiák fejlődése, a szűkülő erőforrások és a klímaváltozás, valamint az Ázsia-fókusz. Iparági szinten már most is jól érzékelhető az erőviszonyok megváltozása, a feltörekvő piacok és fejlődő országok gazdasági erejének előtérbe kerülése. Társaságunk főbb üzletágaira (levél, pénzforgalom, csomag) is jelentős hatással van az elmúlt időszakra jellemző változási folyamat, melyet leginkább a fogyasztói igények és szokások drasztikus átalakulása befolyásol. A hazai és a nemzetközi postapiac adatai alapján megállapítható, hogy az elmúlt évtizedben a postai szolgáltatók éves árbevétele –

különösen a tradicionális postai termékek (például levél- és pénzforgalmi termékek) volumenének visszaesése miatt – csökkenő pályán mozgott.

A változások négy fő meghatározó irányvonala azonosítható továbbra is:

1. A digitalizáció terjedésével a hagyományos, tisztán papíralapú szolgáltatások esetében egyre szűkülő igénybevétel mind a levél-, mind a pénzforgalom területén. A legtöbb posta szembenéz a kihívással, és nyit az elektronizáció irányába.
2. A postai szolgáltatók belépése új, rokon területekre, vagy a meglévő piacaik növelése akár a külföldi versenytársak felvásárlásán (akvizícióján) keresztül.
3. Az online kereskedelem dinamikus növekedése a csomaglogisztikai piac bővülésének fő hajtóereje.
4. Erősödő verseny, különösen a csomagszolgáltatási megoldások területén.



AZ IPARÁG 21. SZÁZADI FEJLŐDÉSÉT A VILÁG LEGNAGYOBB RÉSZÉN MANAPSÁG A DIGITALIZÁCIÓ TERJEDÉSE, AZ IDŐSÖDŐ TÁRSADALOM MEGVÁLTOZOTT SAJÁTÓSÁGAI, A CSOMAGLOGISZTIKÁT KIEMELTEN ÉRINTŐ ÉLESEDŐ VERSENY ÉS A POSTAI PORTFÓLIÓ DIVERZIFIKÁCIÓJA HATÁROZZA MEG



A POSTA DIGITALIZÁLÓ KÖZPONT LEVÉLPOTAI KÜLDEMÉNYEK ÉS DOKUMENTUMOK DIGITALIZÁLÁSÁT, ELEKTRONIKUS ÚTON TÖRTÉNŐ TOVÁBBÍTÁSÁT, VALAMINT PAPIRALAPÚ ADATLAPOK, KÉRDŐÍVEK DIGITALIZÁLÁS UTÁNI ADATSZOLGÁLTATÁSÁT NYÚJTJA ELSŐSORBAN NAGYVÁLLALATI ÜGYFELEKNEK, BIZTOSÍTÓKNAK, BANKOKNAK ÉS KÖZSZOLGÁLTATÓKNAK

1. Digitalizáció térnyerése

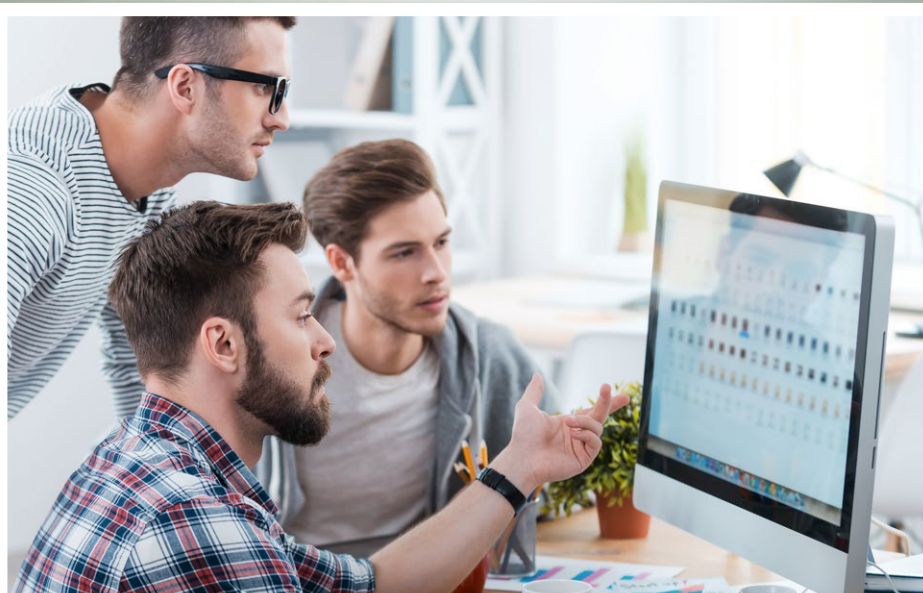
A technológiai robbanás a logisztikai iparág szempontjából is jelentős mértékűnek tekinthető. Az internet és az okostelefonok elterjedése egy egészen új, digitális korszakot nyitott. A technológia miniatürizálódása, fejlődése és bekerülési költségének csökkenése új képességeket és lehetőségeket teremtett a logisztikai területen is. Ugyanakkor a technológia által életre hívott e-kereskedelem operációs és reagálási oldalon állít kihívást a logisztika elé, melynek kezelése egyre nagyobb erőfeszítést jelent a postai szolgáltatók számára. A digitalizáció hatására a lakossági és vállalati kommunikáció folyamatosan az elektronikus kommunikációs csatornák felé terelődik, ami a levélvolumen mérsékelte, de folyamatos lemorzsolódásához vezet.

2. Diverzifikált postai működés

Az elmúlt évek tapasztalatai azt igazolják, hogy a „több lábon álló”, növekvő piacokat kiszolgáló posták a legsikeresebbek. A postai tevékenység diverzifikálásának egyik legelterjedtebb módja egy, a célpiacon már működő vállalat felvásárlása, akvizíciója. Csak a tavalyi évben közel 300 db, összesen mintegy 126 milliárd dollár értékű akvi-

zícia vagy egyesülés történt a logisztikai iparágban, amely számosságában közel 20%-os, értékében pedig 5%-os növekedést jelent az előző évhez képest. Ennek a stratégiának a sikerességét mutatja, hogy a diverzifikált posták bevételei átlagosan hétszer gyorsabban nőnek, mint a levélfókuszú postákéi. Megfigyelhető trend emellett a méretgazdaságosság elérése és az ehhez kapcsolódó automatizációs törekvések is. A logisztikai iparágban a versenyképesség építőköve a gyorsaság, a pontosság és a szolgáltatásminőség, ezért az iparágban jelentős konszolidáció zajlik a megfelelő mérethatékonyság elérése érdekében. A megfelelő volumen elérése azonban önmagában nem elégséges, mert a hozzá kapcsolódó technológiai újítások és költségoptimalizálás hiányában nem eredményez versenyképes működést. A technológia fejlődése, a költségek emelkedése, a fejlett világban tapasztalható munkaerőhiány és bérinfláció miatt a géppel végezhető logisztikai munkakörök száma emelkedik, így a csomagok és levelek gépi feldolgozása egyre inkább a lehető legkisebb emberi beavatkozással történik. A gépesítésből eredő jövedelmezőségjavulás pedig biztosítani tudja a vállalat működésén túl a szükséges technológiai beruházások finanszírozását – így például az informatikai fejlesztéseket – is.

A MAGYAR POSTA
AZ ORSZÁG EGYIK
LEGKITERJEDTEBB ÉS
LEGKOMPLEXEBB
LOGISZTIKAI
„ÖKOSZISZTÉMÁJÁVAL”
RENDELKEZIK.
FEJLŐDÉSÉNEK LEGFŐBB
MOZGATÓRUGÓJA JELENLEG
AZ E-KERESKEDELEM
ÉS A DIGITALIZÁCIÓ
ROBBANÁSSZERŰ
FEJLŐDÉSE



3. Nemzetközi e-kereskedelem fellendülése

Az online kereskedelem dinamikus növekedése szorosan kapcsolódik az előző ponthoz, tekintve, hogy a globális e-kereskedelem fellendülése annak a csomagvolumen-növekedésnek a motorja, amely a magas fokú automatizációt és a folyamatos fejlesztést elengedhetetlenné teszi. Az e-kereskedelem fejlődése országonként és régióként eltérő ütemű, de az egyértelműen látszik, hogy az évek óta tapasztalható rendkívül erős és tartós növekedés ellenére még jelentős potenciál van a piacokban. Jó példa erre a tendenciára Magyarország is, hiszen csak az elmúlt 3 évben átlagosan 27%-kal tudott bővíteni a belföldi e-kereskedelem forgalma. Ahhoz azonban, hogy a Magyar Posta megfelelő alkupozícióból tudjon tárgyalni a nyugat-európai vagy kínai e-kereskedelmi partnerekkel, feltétlenül szükséges egy

olyan optimalizált működési modell bevezetése, amely többek közt kihasználja hazánk kedvező földrajzi elhelyezkedését is.

4. Növekvő verseny a csomaglogisztikában

A Magyar Posta csomaglogisztikai piaci részesedése évek óta stabilan 30-35% körüli, szállított volumene folyamatosan együtt bővült a piaccal. A belföldön jelenleg igénybe vett legnépszerűbb – 40 kg alatti sztenderd belföldi – csomag mennyisége a következő években várhatóan több mint kétszeresére nő. Az e-kereskedelem növekedésével járó amorf (árutartalmú levél) küldemények száma is több mint duplájára emelkedhet a következő 10 év alatt. Ez a dinamikus fejlődés nagy lehetőséget jelent a hazai CEP- (Courier, Express, Parcel – futár, expressz, csomag) piacon jelen lévő aktív szolgáltatóknak, így Társaságunknak is.



POSTAI JELENLÉT A DIGITÁLIS VILÁGBAN

POSTAI AGORA SZOLGÁLTATÁS

Az infrastrukturálisan lemaradó kistérségekben található települések lakosai és vállalkozásai részére – a közigazgatási ügyintézés megkönnyítése érdekében – 2014. évben létrehozott 40 Postai Agora-ponton folyamatosan növekszik az igénybevétel. A közszolgáltatási szerződés keretében nyújtott személyes ügyindítás, valamint online e-közigazgatási szolgáltatás igénybevétele 2018-ban meghaladta a 24 ezret.

HIBRID SZOLGÁLTATÁSOK

Digitalizálás

A küldeménydigitalizálási és dokumentumfeldolgozási szolgáltatás iránt növekvő piaci kereslet mutatkozik, ezért 2018. évben a Posta Digitalizáló Központ gépparkja és területe is bővítésre került. A szolgáltatásban a feldolgozott dokumentum mennyisége jelentősen emelkedett az előző évhez viszonyítva. A Magyar Posta tervei között szerepel a szolgáltatás lakossági ügyfelek számára történő kiterjesztése is.

A Posta Közigazgatási Levelezési Központ (PKLK) szolgáltatásai

2018. január 1-jétől a jogszabályi környezet változásával a postai Hibrid Kézbítésési és Konverziós Szolgáltatást a Magyar Posta közszolgáltatásként, ügyfelei számára díjmentesen nyújtja. A díjmenteségtől az üzem igénybevételének további dinamikus növekedése várható.

A 2018. év során a Magyar Posta összességében tizenkilenc szervezettel állt szerződéses kapcsolatban, melyek közül a legnagyobb igénybe vevő az Országos Rendőr-főkapitányság volt. A szolgáltatás népszerűségét támasztja alá, hogy az elmúlt évhez viszonyítva közel 50%-kal nőtt az előállított küldemények mennyisége.

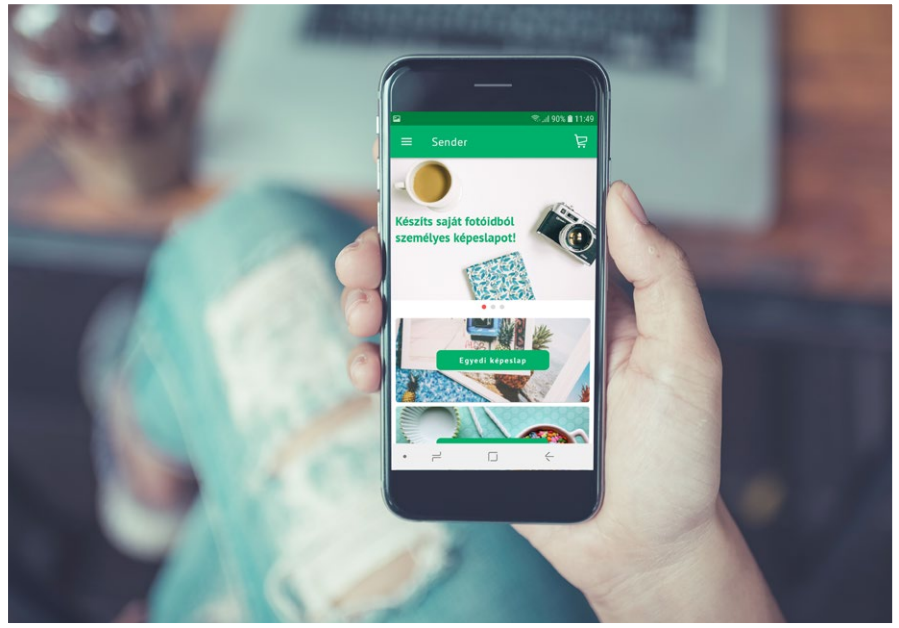
FONTOS VÁLTOZÁS, HOGY VÁLLALATUNK MINT NEMZETI KÖZSZOLGÁLTATÓ HIBRID KÉZBÍTÉSI ÉS KONVERZIÓS SZOLGÁLTATÁSAIT IMMÁR DÍJMENTESEN NYÚJTJA ÜGYFELEI SZÁMÁRA, AMI EZEN A TERÜLETEN VÁRHATÓAN MÁR A KÖZELJÖVŐBEN IS JELENTŐS TELJESÍTMÉNYVOLUMEN-NÖVEKEDÉST FOG EREDMÉNYEZNI





Sender

AZ ELMÚLT ÉVEKBEN
SZÁMOS PRAKTIKUS ÉS
SZABADIDÓS JELLEGŰ
MODERN ALKALMAZÁSSAL
SIKERÜLT NÖVELNÜNK
ÜGYFELEINK LOJALITÁSÁT
ÉS ROKONSZENVÉT.
EZ UTÓBBIAK SORÁBA
ILLESZKEDIK KÉPESLAPKÜLDŐ
APPLIKÁCIÓNK, A SENDER



Sender mobilalkalmazás

2018 novemberében továbbfejlesztésre került a Sender mobilalkalmazásunk is. Az applikáció segítségével ügyfeleink saját fotóikból állíthatnak össze személyes képeslapot, és küldhetik el azt ismerőseik részére. A frissítés láthatóan a felhasználók tetszését is elnyerte, mivel jelentősen emelkedett az applikáció értékelése a mobilalkalmazás-áruházakban – jelenleg 4,7-es, illetve 4,8-as (5-ös skálán) szinten áll.

AUTOMATA FELÜGYELETI SZOLGÁLTATÁS

A gazdaság kifehérítésére irányuló törekvések jegyében, a pénztárgépekhez hasonlóan, az élelmiszer-értékesítést kezelőszemélyzet nélkül végző automaták üzemeltetői számára jogszabály írja elő egy tanúsított Automata Felügyeleti Egység beszerelésének kötelezettségét. Az automata felügyeleti

egység biztosítja az automata által értékesített termékek forgalmi adatainak beküldését a Nemzeti Adó- és Vámhivatal rendszerébe.

A szolgáltatás a felügyeleti szolgáltatói szerződés megkötésével vehető igénybe, mely kiterjed az üzemeltetéshez szükséges egység(ek) megrendelésére, beszerelésére, üzemeltetésére és karbantartására egyaránt.

A rendelet a felügyeleti szolgáltató számára a 2000 fő lakosságszám feletti településeken írja elő ügyfélszolgálati pontok létrehozását, ami összességében 1073 postahelyet érint. 2018. év végéig a szolgáltatásra vonatkozóan közel 1000 üzemeltetővel került sor szerződéskötésre, mintegy 25 000 db automata kapcsán. A felügyeleti egységek beszerelése az év közepével lezárult, 2018. év végével pedig megkezdődtek a 2017. évben beszerelt felügyeleti egységek éves felülvizsgálatai is.



FÓKUSZBAN
A CSOMAGLOGISZTIKA

LOGISZTIKAI SZOLGÁLTATÁSOK

A csomaglogisztikai piac bővülése 2018-ban is folytatódott, köszönhetően az online kereskedelmi szektor stabil növekedésének. A Magyar Posta a belföldi csomag, futár és expressz (CEP) piac piacvezető szolgáltatója, 2018-ban 21,5 millió belföldi csomagot szállított, ami 5%-os volumennövekedést jelent a 2017. évi mennyiséghez képest.

A Társaság stratégiai célja, hogy piaci részesedésének növelése mellett megőrizze vezető szerepét a csomaglogisztikai piacon a következő években is. Elsődleges célkitűzés a Társaság részéről a jövőben is, hogy az ügyfelek érdekeit szem előtt tartva, teljes piacot lefedő, korszerű szolgáltatásokkal biztosítsa piaci pozícióját.

A csomagportfólió belső arányait tekintve az Üzleti csomag szolgáltatás a legnépszerűbb, a volumen-növekedés meghatározó részét ezen a terméken realizálta a vállalat. Ezt követi az MPL Postacsomag, egyszerűbb szolgáltatástartalommal. Az egyéb termékek, mint a CEP-piaci portfóliót kiegészítő szolgáltatások, a vezető termékeknél kisebb mértékben növekedtek.

Társaságunk 2018. év végére számos nagy forgalmú, összesen 3329 webáruházzal állt üzleti kapcsolatban, melyek közül 2628-nál (79%) első számú szállítóként voltunk jelen.

A webes kereskedelemhez kapcsolódó – és egyre népszerűbb – fix átvételi pontok forgalma is folyamatosan erősödik, az átvételek több mint 27%-a már a postahelyeken, MOL-, illetve Coop Posta-Pontokon vagy Posta Csomagautomatákon realizálódik. A 2018-as évben a csomagátvételi pontként is működő MOL-kutak száma 19-cel, a hasonló feladatokat ellátó COOP boltok száma 37-tel bővült. 2018. év végén így összesen 199 darab MOL-kúton és 274 db COOP boltban biztosította a társaság a csomagátvételi lehetőséget. A fix ponti igénybevétel optimális kezelése érdekében 3 új Media Markt-



csomagpont, valamint 1 Trendmaker-csomagpont is csatlakozott a hálózathoz.

Az év végi megnövekedett igények kielégítésére, továbbá a letéti pontok és a kézbesítési rendszer tehermentesítésére november-december időszakban a Magyar Posta 19 meglévő postahelyet bővített ki a csomagátadás gördülékeny lebonyolítása érdekében. Ezenkívül a Társaság két ún. Ünnepi Csomagpontot és egy új, budapesti üzlethelyiséget nyitott meg, melyek elsődleges célja az ügyfelek sorban állás nélküli, kényelmes kiszolgálása volt. Az ügyfélvisszajelzések alapján a Cédrus Üzletközpontban létesített csomagpont az év végi felfutást követően is a csomagátadó hálózat része maradt.

NEMZETKÖZI KAPCSOLATI TEVÉKENYSÉG

A nemzetközi szerepvállalás további jelentős növekedését teszi lehetővé a Magyar Posta kínai-magyar közös vállalata, amelyet a Társaságunk két kínai logisztikai társasággal közösen hozott létre és jegyeztetett be 2018 júliusában. A European Chinese Supply Chain Zrt. alapítói kínai részről a ZTO Express és a Ningbo Talents IT. A ZTO Express küldeményvolumen alapján második, árbevétel alapján piacvezető szereplő a kínai CEP-piacon. A Ningbo Talents IT Co. Ltd. logisztikai technológiával foglalkozik, tevékenysége kiterjed monitoringrendszerek hardver- és szoftverfejlesztésére, intelligens nyomkövető termékek tervezésére, gyártására és értékesítésére is. A csaknem 1 milliárd forint tőkével alapított vállalat stratégiai célja, hogy a közép-kelet-európai régió meghatározó szereplője legyen az ázsiai eredetű e-kereskedelmi küldemények Budapesten történő feldolgozásával, valamint a régióban történő terítésével, erősítve ezáltal Magyarország régiós szerepét is. 2018-ban a termék- és technológiafejlesztést követően tesztelésre került a partnerek közötti adatkapcsolat, valamint a küldemények átfutási ideje, mely tesztek sikeresnek bizonyultak.

Nemzetközi export csomag szolgáltatások

2018-ban a Magyar Posta sztenderd nemzetközi export szolgáltatásainak csomagforgalma az üzleti feladók körében 2,5%-kal nőtt. A fő célországok közül Németország, Kína és Románia vezető szerepe változatlan, de Oroszország is felzárkózott a legnépszerűbb célországok mögé.

2016-ban a Deutsche Post DHL és a Magyar Posta között kötött stratégiai jelentőségű megállapodás tovább növelte a szolgáltatások versenyképességét és minőségét. A DHL hálózatába vont országok köre 2018-ban tovább bővült (pl. Spanyolország, Portugália, Finnország, Románia, Franciaország, Egyesült Királyság), így az Európai Unióban egyre szélesebb körben érhető el a Europe Standard szolgáltatás.

2018-ban is aktívan részt vettünk a nemzetközi postai hálózatok fejlesztési folyamataiban. Az International Post Corporation által koordinált Interconnect projektben az import-csomagküldemények megfelelő kezelése, kézbesítése után a jövőben az export-küldeményforgalom elindítása is várható.



PARTNER
WEBÁRUHÁZAK SZÁMA
2018-BAN:

3329



A MAGYAR POSTA LOGISZTIKAI ÉS HÁLÓZATI MUNKATÁRSAINAK HATÉKONY MUNKÁJÁT A DHL 2018-BAN A LEGEREDMÉNYESEBB PARTNERÜKNEK JÁRÓ MINŐSÉGI DÍJJAL ISMERTE EL



Import nemzetközi küldeményforgalom

A külföldi országokból hazánkba érkező 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, ami az e-kereskedelem felfutásának köszönhető. 2017-hez képest a bejövő csomagforgalom 31%-kal bővült, míg a bejövő levélforgalmon belül az árutartalmú közönséges és regisztrált küldemények mutattak szignifikáns növekedést. Előbbi esetben 18%, utóbbiában 58% növekmény látható. A DHL-együttműködés részeként importirányban elérhetővé vált az utánvétel szolgáltatás, amely hozzájárult a volumenek további bővüléséhez. 2018 során az importforgalom kézbesítési minősége alapján a Magyar Posta érdemelte ki a DHL Minőségi Díját.

A levélküldemények legnagyobb része Kínából, míg a csomagküldemények főként Németországból érkeznek. Ezen küldemények döntő többsége árutartalmú.

A bejövő nemzetközi küldeménymennyiség növekedésével együtt a vámkezelések száma is – mintegy 23 százalékos – emelkedést mutatott. A Magyar

Posta az Európai Unió kívülről érkező küldeményeket a Nemzetközi Posta Kicserélő Központ (NPKK) küldeményforgalmát ellenőrző Nemzeti Adó- és Vámhivatalnál (NAV) köteles bemutatni, nyilvántartásba vetetni. Ezen küldemények közül kerülnek ki a vámeljárássra kötelezett árutartalmú levelek és csomagok, melyek vámkezelését Vállalatunk postai vámügynöki szolgáltatás keretén belül vállalja.

A NEMZETKÖZI POSTA KICSERÉLŐ KÖZPONTUNK A DINAMIKUSAN BŐVÜLŐ BEJÖVŐ CSOMAG- ÉS LEVÉLFORGALOM KIHÍVÁSAI KÖZEPETTE IS JÓL VIZSGÁZOTT 2018-BAN





A MODERN KLASSZIKUSOK

LEVÉL – A MÚLTUNK JÖVŐJE

Egyre gyorsuló társadalmunkban ügyfeleink igénye átalakult. Az azonnali online kommunikáció időszakát éljük, folyamatosan emelkedik az internethasználok száma, preferált kommunikációs csatornává váltak az okostelefonok. A felhasználók elvárása a gyors tartalomhoz jutás, így ennek megfelelően a Magyar Posta arra törekszik, hogy az átalakult környezetben is teljeskörűen kiszolgálja ügyfeleit. Társaságunk a klasszikus postai szolgáltatási területet bővítette kényelmi és online megoldásokkal mind a feladói, mind a címzetti körben. Ennek köszönhetően a levélhez kapcsolódó szolgáltatások igénybevétele otthonról és munkahelyről is elérhetővé vált, továbbá ugyanígy megrendelhetők a Posta egyes kényelmi szolgáltatásai is.

A klasszikus címzett küldemények piacát az elmúlt időszakokkal azonosan az üzleti típusú feladások, levelezések határozták meg. Az ügyfelek részéről folyamatos törekvés a postázással összefüggő költségek csökkentése, minek eredményeként a vállalati oldalról indított feladások száma is mérséklődik.

Bár az információáramlás felgyorsult, ügyfeleink mégis jóval kisebb arányban veszik igénybe a gyorsabb átfutást biztosító elsőbbségi levél szolgáltatást. A feladások domináns részét a nem elsőbbségi levél teszi ki. Mindezek mellett az ügyfelek előnyben részesítik az értéknövelt, prémiumszolgáltatással igénybe vehető termékeket, a magasabb minőségi paraméterekkel rendelkező szolgáltatásokat.

A levélpiac volumene 5%-kal mérséklődött 2018-ban az elmúlt időszakhoz viszonyítva (a belföldi címzett levélforgalom 4,5%-kal, a nemzetközi kimenő irányú feladások 14,6%-kal csökkentek).

A nemzetközi kimenő levélküldemények tekintetében a nemzetközi komplex levél, illetve a nemzetközi többletszolgáltatással feladott küldemények árbevétele – a volumencsökkenés ellenére, nagyrészt az elektronikus kereskedelemnek köszönhetően – növekedni tudott, míg az egyéb nemzetközi elsőbbségi és nem elsőbbségi levél árbevétele visszaesett.



**AZ ÜGYFELEK
ELŐNYBEN RÉSZESÍ-
TIK AZ ÉRTÉKNÖVELT,
PRÉMIUMSZOLGÁLTÁ-
TÁSSAL IGÉNYBE
VEHETŐ TERMÉKEKET,
A MAGASABB
MINŐSÉGI PARAMÉTE-
REKKEL RENDELKEZŐ
SZOLGÁLTATÁSOKAT**



2018-BAN DEBÜTÁLT PAKK PROGRAMUNK, MELYEK KÖSZÖNHETŐEN ÜGYFELEINK A JÖVŐBEN MÁR NEMCSAK CSOMAGSZOLGÁLTATÁSAINKNÁL, DE A HIVATALOS, KÖNYVELT LEVÉLKÜLDEMÉNYEK TERÉN IS ÉLVEZHETIK A NYOMONKÖVETHETŐSÉG ELŐNYEIT

PAKK PROGRAM

A Magyar Posta számára fontos, hogy a könyvelt levélküldemények (belföldi és bejövő nemzetközi ajánlott, valamint tértivevényes levelek és hivatalos iratok) a feladástól az átvételig követhetők legyenek minden ügyfél számára.

A levélszolgáltatásokhoz kapcsolódó fejlesztés, a PAKK program („Postai Azonosított Küldemények Követése”) a digitalizáció mellett az ügyfelek számára számos előnnyel, kényelmi funkcióval jár, így többek között: gyorsulnak az átfutási idők a tértivevények esetén, a könyvelt levélküldemények a csomagokhoz hasonlóan nyomon követhetővé válnak, a papíralapú adminisztráció csökkenésének köszönhetően a fejlesztés a feladók számára költségmegtakarítást tesz lehetővé.

A Magyar Posta 2018-ban az ügyfelek modern és magas szintű kiszolgálása érdekében tesztjelleggel elindította az elektronikus kézbesítési rendszer próbaüzemét, aminek eredményeképpen 120 kézbesítőjárásban már PDA-val történt a könyvelt küldemények kézbesítése.

Az elektronikus kézbesítési rendszert és ezzel a PDA-val történő kézbesítés országos kiterjesztését 2019 júliusáig tervezzük megvalósítani. A kézbesítők tapasztalatai alapján érkezett visszajelzések szerint az ügyfelek pozitívan fogadták az új technológiát.

Szintén a PAKK program keretében 2018. évben folyamatosan fejlesztésre került a Posta által biztosított elektronikus feladójegyzék-készítő, díjmentes és webfelületen elérhető alkalmazás.

HAZÁNK NÉVJEGYE, A POSTABÉLYEG

A Magyar Posta a kibocsátott bélyegeken elsősorban hazánkat, kultúránkat, történelmünk kiemelkedő évfordulóit, személyiségeit, a Magyarországon vagy a világban megrendezésre kerülő nagy jelentőségű eseményeket, nemzetközi szinten is számon tartott évfordulókat, aktuális témákat mutatja be.

Bélyegek a feladott küldeményeken, illetve a közvetlen filatéliai célú vásárlásokon keresztül a világ számos országába eljutva viszik hírül az adott bélyeg tematikájaként megfogalmazott



**A MAGYAR POSTA BÉLYEGEI
AZ ELMÚLT ÉVEKBEN SORRA ARATTÁK
A SIKEREKET A NEVES NEMZETKÖZI
FILATÉLIAI VERSENYEKEN. 2018-BAN
A HIDAK TÉMAKÖRBE
MEGHIRDETETT VERSENYEN
VÉGEZTÜNK DOBOGÓS HELYEN**

üzenetet, mutatják be hazánkat. A nemzetközi ismertség növelése érdekében a Magyar Posta 12 külföldi bélyegkiállításon képviseltette magát 2018-ban.

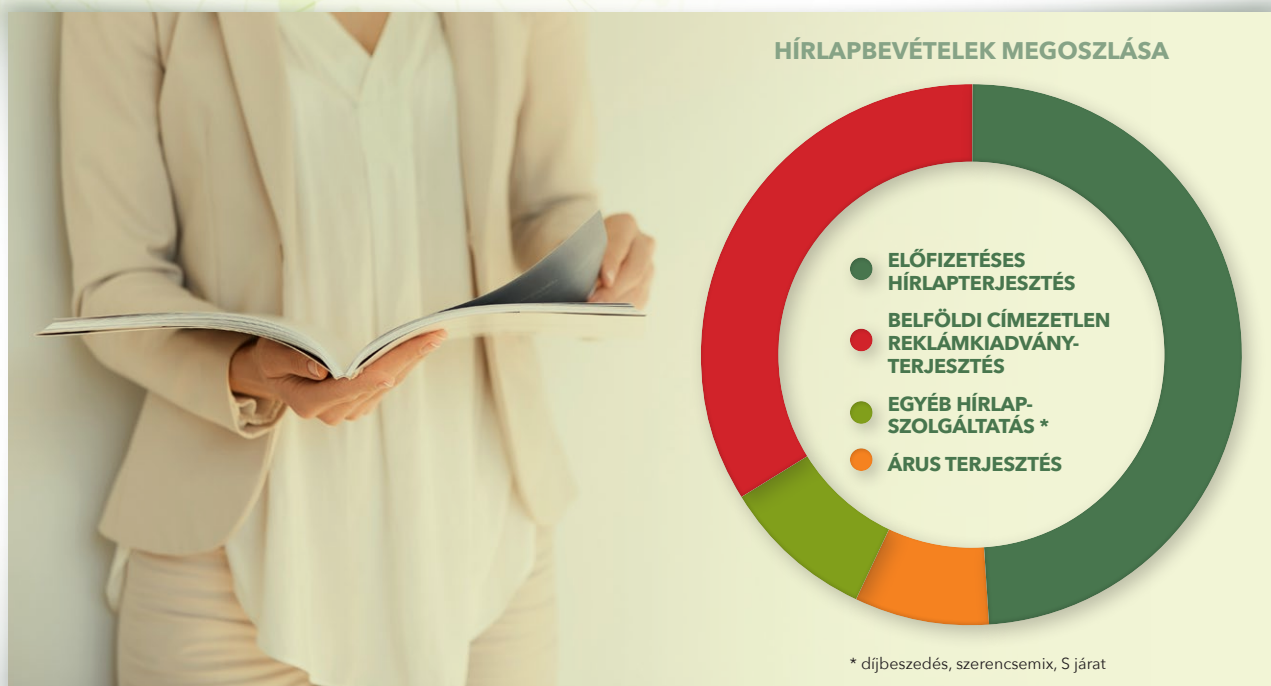
Bélyegeink művészi színvonalát nemzetközi díjakkal is elismerték. A 49 ország postaigazgatásait tömörítő PostEurop által meghirdetett EUROPA bélyegszépségversenyen a Hidak témában kibocsátott, Megyeri híd ábrázoló magyar bélyegnek a második díjat ítélte oda a szakmai zsűri. A zenei

bélyegek körében lebonyolított internetes bélyegszépségversenyen ugyancsak második helyezést ért el a 450 éve született Claudio Monteverdi témájú magyar bélyeg.

A 2018. évi 31 bélyegkibocsátás részeként 90 különböző bélyegcímet került forgalomba. A technológiai környezet és a fogyasztói szokások változásával a belföldi filatéliai piac folyamatosan csökken, ezért exkluzív termékkiadásokkal és külföldi értékesítéssel bővítettük vásárlóink körét.

**A NEVES ZENESZERZŐ TISZTELETÉRE
KIBOCSÁTOTT FILATÉLIAI REMEKMŰVET
OROSZ ISTVÁN KOSSUTH-DÍJAS
GRAFIKUMMŰVÉSZ TERVEZTE, ÉS 60 000
PÉLDÁNYBAN JELENT MEG**





HÍRLAP – A LEGFRISSEBB INFORMÁCIÓKAT A POSTA SZÁLLÍTJA ÖNNEK HÁZHOZ

Az egyre erősödő **sajtópiaci digitalizáció** mellett is folyamatos az igény a hagyományos nyomtatott sajtótermékek, hírlapok iránt, azonban a korábbi évekhez hasonlóan 2018-ban is folytatódott a napilapvolumenek csökkenése. Ennek ellenére a lakosság körében továbbra is jelentősnek tekinthető 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 által kínált webshopon keresztül 2018-ban közel 40%-kal emelkedett a szolgáltatást igénybe vevők köre a korábbi évhez képest.

A kiadói partnerek igénye a teljes körű (díjbeszedést is tartalmazó) terjesztési szolgáltatás iránt 2018. évben is jellemző volt.

A Magyar Posta 2018-ban is megőrizte szerepét és piaci részesedését a nagykereskedelmi hírlapárúsítás szegmensében, mellyel a postai értékesítési csatornát, azaz a postai hírlapárus helyeket mint kiskereskedelmi egységeket látja el kiadványokkal. A bevétel stabilizálását az ügyfeleknek kínált megfelelő lapkör, valamint különféle értékesítéstámogatási akciók biztosítják.

A Magyar Posta által terjesztett belföldi címezetlen reklámkiadványok bevétele 5%-kal nőtt az elmúlt évben. A mérsékelt növekedés elsősorban a megrendelői kör változásának, valamint a vállalási árak általános emelésének tudható be.



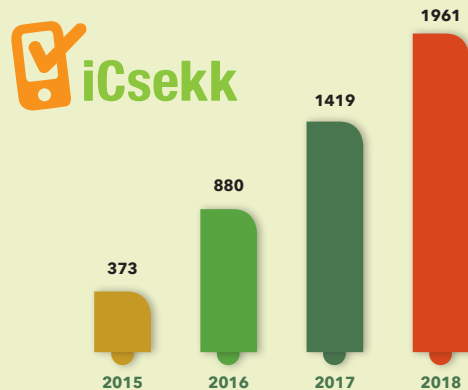
PÉNZFORGALMI
SZOLGÁLTATÁSOK

CSEKKBEFIZETÉS – TÖBB HELYSZÍN, BÁRMILYEN IDŐPONT

A piaci verseny fokozódása miatt a hitelintézetek, számlatulajdonosok (közzolgáltatók, önkormányzatok stb.) által a korábbi években megkezdett, új technológián alapuló fizetési megoldások és csatornák terjesztése, az ügyfelek részére minél szélesebb körben történő népszerűsítése tovább folytatódott 2018-ban is. Ugyanakkor a Magyar Posta számára a **csekkbefizetésre** kidolgozott **eddig versenytársi megoldások jelentős átrendeződést nem okoztak**. A postai szolgáltatások igénybevétele **csak kismértékben csökkent** a csoportos beszedési megbízás és egyéb elektronikus elfogadási lehetőségek (például átutalás), illetve **az új fizetési módok terjedése következtében**.

A Magyar Posta piaci pozícióinak megtartása, bevételeinek növelése érdekében a korábbi években több fejlesztés valósult 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, akár bankkártyával is.

AZ ICSEKK MOBILAPPLIKÁCIÓVAL BEFIZETETT CSEKKEK SZÁMÁNAK ALAKULÁSA (EZER DB)



2018-ban 24 db bankkártyás, 8 db készpénzes és bankkártyás fizetés lehetőségét biztosító csekkbefizető automatán, míg a kiskereskedelmi hálózatban 23 Rossmann drogériában, illetve 65 Príma üzletben volt lehetőség automatizált csekkbefizetésre.

Továbbra is nagy népszerűségnek örvend a 2014-ben bevezetett **iCsekk szolgáltatás**¹, amely a nap 24 órájában igénybe vehető, rugalmas, kényelmes és készpénzmentes szolgáltatást biztosít az ügy-

¹ QR-kóddal ellátott csekkok postai mobilapplikációval történő kártyás fizetése



BIZTONSÁGOS CSEKKBEFIZETÉSI LEHETŐSÉG A BEVÁSÁRLÓKÖZPONTOKBAN, EGYES ROSSMANN DROGÉRIÁKBAN, ILLETVE CBA PRÍMA ÜZLETEKBEN, AZOK TELJES NYITVATARTÁSI IDEJÉBEN.
A CSEKKBEFIZETŐ AUTOMATÁK NÉPSZERŰSÉGÉT IGAZOLJA, HOGY 2018-BAN AZ AUTOMATÁKON ÖSSZESEN TÖBB MINT 521 EZER CSEKKET FIZETEK BE, TÖBB MINT 8,4 MILLIÁRD FORINT ÉRTÉKBEN

feleknek. A digitális pénzügyi kultúra terjedésével összhangban 2018-ban is egyre több ügyfél választotta a QR-kódos postai csekkbefizetést, a tranzakciók száma a szolgáltatás bevezetése óta folyamatosan emelkedik. Az így befizetett csekkek **mennyisége 2018-ban megközelítette a 2 millió darabot.**

A Magyar Posta az új, alternatív számlakiegyenlési 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 – 2018. év végére **már a 27%-ot is meghaladta.**

A Magyar Posta által a korábbi években megvalósított fejlesztéseknek is köszönhetően, a csekk szolgáltatás továbbra is népszerű a lakosság körében, és bár évről évre csökken a szolgáltatás igénybevétele, a csökkenés az elmúlt években mérséklődött. 2018-ban a szolgáltatás igénybevétele és értékbeli forgalma 4%-kal lett alacsonyabb az előző évihez képest.

A **fizetési számláról történő készpénzkifizetés** (kifizetési utalvány, nyugellátási utalvány) piacát

csökkenés jellemezte 2018-ban is, amelyre az előző évekhez hasonlóan változatlanul a készpénzkímélő banki szolgáltatások igénybevétele terjedése volt hatással. A szolgáltatások kiszámíthatósága, valamint a címhelyen történő kifizetés lehetősége által biztosított kényelmi funkciók miatt azok továbbra is népszerűek a lakosság körében.

2018-ban jelentős, 22%-os **növekedés** volt tapasztalható az előző évhez képest **a nemzetközi pénzközvetítések mennyiségében.**

MEGTAKARÍTÁSOK ÉS EGYÉB KÖZVETÍTETT SZOLGÁLTATÁSOK

Az előző évekhez hasonlóan a **Kincstári Takarékjegy** 2018. évi értékesítése, állománynövekedése kiemelkedő a postahelyeken elérhető megtakarítási portfólióban. 2018. évben 30 milliárd Ft állománynövekmény realizálódott e klasszikus, nyomdai úton előállított állampapírban.

A Magyar Posta által kizárólagosan értékesített materializált állampapír továbbra is a legkedveltebb ügyfeleink körében. Az állampapír-befekte-

**FONTOS ELŐNY
ÜGYFELEINK
SZÁMÁRA, HOGY
A POSTÁKON
BANKKÁRTYÁVAL
TRANZAKCIÓS DÍJ
NÉLKÜL FIZETHETIK BE
CSEKKJEIKET**





A POSTA BIZTOSÍTÓ TERMÉKEI AZ ÉLET MINDEN TERÜLETÉN FONTOS ÉS MEGBÍZHATÓ BIZTOSÍTÁSI SZOLGÁLTATÁSOKAT KÍNÁLNAK

tés nyújtotta garancia, valamint a Társaságunkkal kapcsolatban fennálló nagyfokú bizalom mellett az is növeli a megtakarítási forma népszerűségét, hogy a termék a teljes postai hálózatban – mintegy 2700 postahelyen – elérhető. A Kincstári Takarékjegy azon ügyfeleink számára is kiváló alternatívát nyújt, akik kevésbé nyitottak a digitalizációra, a bankszámla- vagy értékpapírszámla-nyitásra, és ragaszkodnak a kézzel fogható, nyomdai úton előállított értékpapírhoz.

A hosszú és rövid lejáratú dematerializált állam-papírok értékesítése az előző évi eredménnyel közel azonos szinten zárt 2018-ban is.

A befektetési jegyek, és azon belül is az előző évihez képest 20 Mrd Ft állománynövekedést elérő Magyar Posta TakarékJegyek Ingatlan Befektetési Alap térhódítása volt megfigyelhető a 2018. évben.

2018. október 17-én hatályba lépett a lakástakarék-pénztárakról szóló törvény módosítása, melynek értelmében 2018. október 17-étől már nem lehet 30%-os állami támogatással új ajánlatot értékesíteni, és a meglévő szerződéseken a szerződéses összeget emelni.

A lakástakarék-termék értékesítése – a törvényt módosítással egy időben – a postai hálózatban felfüggesztésre került.

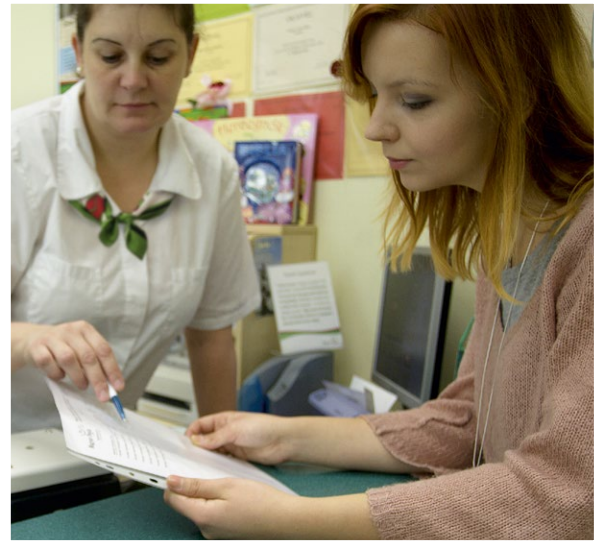
2018-ban tovább folytatódott a **Magyar Posta Zrt. és a Magyar Posta Biztosító Zrt.**, illetve a **Magyar Posta Életbiztosító Zrt.** közötti sikeres együttműködés.

A termékfejlesztések keretében 2018. májustól megújult a PostaUtazás utasbiztosítás. Az új termékben megemelésre kerültek a baleset- és betegségbiztosítási limitek, a belföldön utazóknak kedvezve pedig kialakításra került a belföldi utasbiztosítás, amely egyedülálló a teljes biztosítási piacon. A külföldön dolgozók és tanulók részére önálló csomag került kialakításra, továbbá új kiegészítő biztosításokkal (repülő kiegészítő, poggyász extra kiegészítő, kiegészítő felelősség-, kiegészítő szervezői felelősségbiztosítás, megújított kiegészítő sportbiztosítás) is bővült a portfólió.

2018-ban jelentős lépések történtek a biztosítási termékportfólió racionalizálásában, melynek eredményeként megszűnt a PostaŐr és a PostaCasco



A JÖVŐBEN SZÁMOS POSTÁN MÁR ÁRAM
ÉS FÖLDGÁZ SZOLGÁLTATÁSSAL KAPCSOLATOS
ÜGYINTÉZÉSRE IS LESZ LEHETŐSÉG



biztosítás, továbbá felfüggesztésre került a PostaHozamFix, a PostaHaszonŐr és PostaHitelŐr 2.0 biztosítási szerződések értékesítése.

Az **egyszeri díjas életbiztosítások** területén továbbra is piacvezető szerepet tölt be a Magyar Posta Életbiztosító Zrt.

2018-ban a Magyar Posta Életbiztosító Zrt. immár ötödik alkalommal kapta meg a neves, londoni székhelyű piacvezető pénzügyi folyóirat, a World Finance Magazin „A magyarországi életbiztosítási szektor legjobb biztosítótársaságának” járó elismerő díját.

Megbízás alapján végzett ügyfélszolgálati tevékenység

A Magyar Posta 2018. évben is ellátta az NKM Földgázszolgáltató és Áramszolgáltató Zrt., az E.ON és a UPC-DTH megbízása alapján a személyes ügyfélszolgálati tevékenységet, országosan összesen 269 postahelyen. Az elintéztet ügyek száma meghaladta a 100 ezer darabot.

A Posta sikeresen indult 2018 novemberében az NKM cégcsoport fiókirodai tevékenység ellátására kiírt közbeszerzési eljáráson.

Telekom számlabefizetési szolgáltatás

A 2016-ban bevezetésre került Magyar Telekom számlabefizetési szolgáltatás keretében 2018-ban 147 szolgáltatásra kijelölt postahelyen, közel 2,8 millió tranzakciót bonyolított le Társaságunk.

MÁV-jegyértékesítés

2018 decemberében, a Debrecen 20-as postán elindításra került a MÁV-jegyértékesítés pilotja, mely 2019 elején további 16 postával került kibővítésre. A tesztforgalmazás célja annak felmérése, hogy a posta által eddig árusított közlekedési termékportfólióhoz hasonlóan, mutatkozik-e nagyobb ügyféligény, mely megalapozhatja a jövőbeni árusító postai kör további bővítését.



KISKERESKEDELMI
TEVÉKENYSÉG

A Magyar Posta kiskereskedelmi árbevételén belül a legnagyobb részarányt a **szerencsejáték termékkör** képviseli. Ennek a szegmensnek az árbevétel-növekedését elősegítette a széles értékesítési hálózat és a postákon elérhető szerencsejátékok (gépi játékok, kaparós sorsjegyek) iránti kereslet hatékony kielégítése. A gépi szerencsejáték termékkör esetében a Tippmix játék forgalmazását támogatta a Tippmix interaktív eszközzel ellátott postahelyeken kialakított szerencsesarok, ahol ügyfeink számára folyamatosan frissülő tartalommal érhető el a teljes Tippmix fogadási ajánlat. Az értékesítést 2018. november-december hónapban meghirdetett Joker ügyfélakció is segítette, melyen értékes tárgynyerményeket nyerhettek vásárlóink.

A mobilszolgáltatók megbízásából végzett **SIM-kártya-értékesítés** volumennövekedése alapján, 2018-ban a Magyar Posta megtartotta legnagyobb SIM-kártya-forgalmat lebonyolító viszontértékesítői hálózati pozícióját.

KÍNÁLATUNKBAN A MINDENNAPI ÉLET HASZNOS, PRAKTIKUS ÁRUCIKKEI MELLETT AZ ÉDESSÉGEK ÉS JÁTÉKOK IS MEGTALÁLHATÓK



A POSTÁN HOZZÁFÉRHETŐ KISKERESKEDELMI TERMÉKEK KÖZÖTT HAGYOMÁNYOSAN NAGYON NÉPSZERŰEK A SZERENCSEJÁTÉKOK

Az árubemutatót igénylő **kiskereskedelmi áruk** esetében főként az ismert és keresett, elsősorban impulzustermékek kínálatának biztosítása a cél a postai alaptevékenységhez illeszkedő boríték, képeslap, MPL csomagolódoboz termékkör mellett.





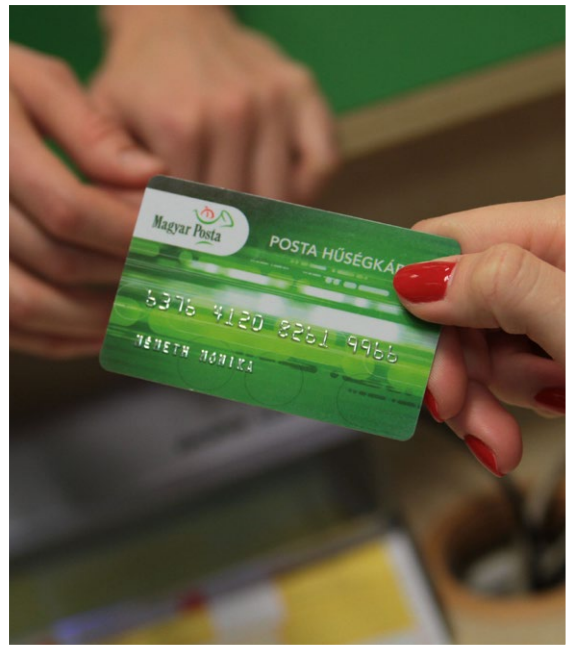
AZ EMBERI TÉNYEZŐ
FONTOSSÁGA

ÉNPOSTÁM HŰSÉGPROGRAM

2018-ban több mint 120 ezerrel nőtt a kedvezmény- és pontgyűjtő program ügyfeleinek száma, mely év végére így megközelítette a 950 ezer főt. A program tagjai havonta átlagosan mintegy 1,1 millió tranzakciót végeztek, és éves szinten több mint 400 millió pontot gyűjtöttek össze. A NISZ Zrt.-vel való együttműködésnek köszönhetően 2018. július 1-jétől lehetőség van ügyfélkapu-azonosítással történő online kártyaigénylésre is.

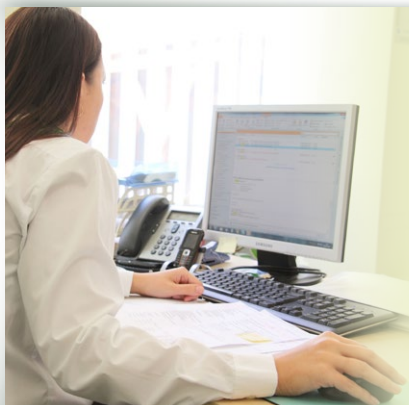
MIBEN SEGÍTHETÜNK? – ÜGYFELEINK SZOLGÁLATÁBAN

A Magyar Posta Ügyfélszolgálati Igazgatósága **2018-ban összesen több mint 1,04 millió ügyféltranzakciót**, vagyis írásban és telefonon érkezett megkeresést kezelt, amely 4,66%-kal alacsonyabb érték a 2017. évi számokhoz képest. Külön kiemelendő tény a reklamációk számának 8,4%-os csökkenése, mely a csomagküldemény-volume-nek folyamatos emelkedése mellett valósult meg. Ezt az eredményt többek között az ügyfélszolgálati portálunk fejlesztésével és átstrukturálásával, továbbá az ügyfélértesítő üzenetek tartalmi felülvizsgálatával értük el, de a pozitív eredményhez hozzájárult a Magyar Posta logisztikai és hálózati szolgáltatásminőségének javulása is. 2018-ban tovább növekedtek az ügyfélszolgálati minőségi mutatóink: hívásfogadási arányunk közel 5%-kal, a reklamációk átlagos elintézési ideje 8%-kal javult



HŰSÉGPROGRAMUNK A VÁLLALATUNK IRÁNT MEGNYILVÁNULÓ VÁSÁRLÓI LOJALISTÁSHOZ ÉS ÜZLETI EREDMÉNYESSÉGÜNKHÖZ EGYARÁNT JELENTŐSEN HOZZÁJÁRUL

a tavalyi évhez képest. Az ügyfélszolgálati terület külön figyelmet fordított a csúcsidőszaki felkészülésre: erőforrásainkat úgy terveztük és alakítottuk, hogy azok az elvárt kiszolgálási színvonalat folyamatosan tudják biztosítani. A teljes évet figyelembe véve **a legmagasabb kiszolgálási mutatót (93%) az év elején és a legnagyobb forgalmat kezelő utolsó hónapban** érte el az ügyfélszolgálati terület, vagyis valóban kimondható, hogy felkészültünk az év végi volumenek hatékony kezelésére.



2018-BAN AZ E-MAILBEN ÉRKEZŐ ÜGYFÉLLEVELEK SZÁMA KÖZEL

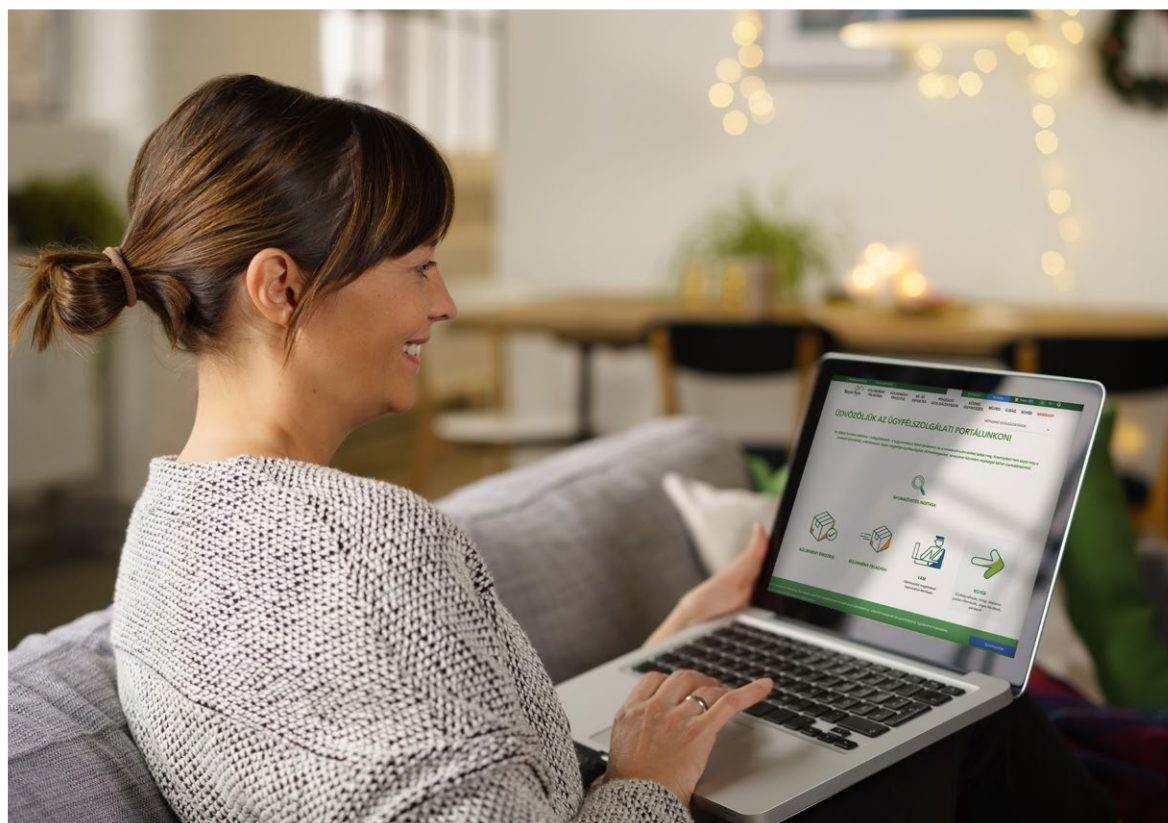
13%-kal

NÖVEKEDETT AZ ELŐZŐ ÉVHEZ KÉPEST

A REKLAMÁCIÓK ÁTLAGOS ELINTÉZÉSI IDEJE

8%-kal

JAVULT A TAVALYI ÉVHEZ KÉPEST



A **21. századi ügyfélszolgálati trendeknek**, ügyféligenyeknek való megfelelés érdekében a Magyar Posta ügyfélszolgálat az év során több fejlesztést is elindított. Az ügyfélszokások folyamatosan változnak, az igények egyre inkább a **digitális csatornák** felé tolódnak, ügyfeink megkereséseikre gyors, sok esetben azonnali választ szeretnének kapni. Az e-mailben érkező ügyféllevelek 2018-ban közel 13%-kal növekedtek az előző évhez képest, így IT-fejlesztéseinket elsősorban a könnyű és gyors információhoz jutás megvalósítására fordítottuk. Bővítettük tovább a **www.posta.hu** honlapon található ügyfélkapcsolati felületet, melyen az ügyfelek számára könnyen érthető, tapasztalataink alapján összegyűjtött leggyakoribb kérdésekkel és válaszokkal segítjük az információk kinyerését. Ügyfeink egyszerű levelezési sablonok segítségével, szabályozott és átláthatóbb keretek között, kényelmesen, a szükséges adattartalommal tudják eljuttatni megkereséseiket és észrevételeiket az ügyfélszolgálat számára.

AZ EGYRE NÖVEKVŐ SZÁMÚ ÉS JELENTŐSÉGŰ ONLINE ÜGYFÉL-INTERAKCIÓK KIHÍVÁSAINAK FOLYAMATOS INFORMATIKAI FEJLESZTÉSEKKEL FELELÜNK MEG

Szintén kiemelt prioritás volt az év során a **folyamatok automatizálása, technológiai továbbfejlesztése**. Ennek keretei között tovább optimalizáltuk a reklamációkezelési rendszerünket, melynek hatására a munkafolyamataink egyszerűbbek lettek, az átfutási idő csökkent, és ezáltal az ügyfélélmény is növekedett. Az ügyfélszolgálatnál ez évben indítottuk el a közvetített pénzügyi szolgáltatások telefonos értékesítési tevékenységét, mely kezdeményezéssel – a területen új elemként – **a postahelyi értékesítési eredményeket is támogatni tudjuk**. A megkezdett úton haladunk tovább: az automatizálás területén 2019-ben is – az internetes megrendelések számának emelkedésével és a megnövekedett ügyféligenyek kiszolgálásával – további fejlesztéseket tervezünk.



MINDENT AZ ÜGYFELEK
SZOLGÁLATÁBAN



KÖZEL AZ ÜGYFELEKHEZ

Az ország lakosságának **97%-a** a Magyar Posta Zrt. fix pontú **szolgáltatóhelyeit a saját településén éri el**. A fix postahellyel nem rendelkező településeken több mint 350 mobilpostai járatral biztosított a küldemények felvétele és kézbesítése, így itt a lakosság akár saját otthonában intézheti postai ügyeit.

ORSZÁGSZERTE 350 MOBILPOSTAI JÁRAT SEGÍTSÉGÉVEL BIZTOSÍTJUK A POSTAI SZOLGÁLTATÁSOKAT AZOKON A TELEPÜLÉSEKEN IS, AMELYEKEN NEM ÜZEMEL FIX POSTAHELY

2018-ban 10 000 ügyfél vette igénybe az ügyfélszolgálat minőségének folyamatos javítását célzó **elektronikus időpont-foglalási** lehetőséget, amely segítségével az ügyfelek előre lefoglalhatják a kiszolgálásuk időpontját a **„posta.hu” honlapon, illetve a Magyar Posta mobilalkalmazásán keresztül**.

A Magyar Posta és a kormányhivatalok együttműködésének eredményeképpen a fővárosban és 17 vidéki településen összehangolásra került a postai és kormányhivatali nyitvatartás, míg máshol a kormányablakokban kialakított postapartnerpontok, illetve kihelyezett csekkautomaták segítik elő a díjköteles ügyekhez kapcsolódó csekkbefizetések intézését.



A MAGYAR POSTA ZRT. AZ ORSZÁG 2685 POSTÁJÁN, MINDEN HÉTKÖZNAP, ÖSSZESEN 19 500 NAPI NYITVATARTÁSI ÓRÁBAN ÁLLT 2018-BAN IS AZ ÜGYFELEK RENDELKEZÉSÉRE

LOGISZTIKAI RENDSZEREK

A Magyar Posta versenypiaci környezetben továbbra is eredményesen működött, fejlesztéseivel sikeresen tudott válaszolni a külső környezet változásaira és a piaci igényekre.

A gép(jármű)park fejlesztése

A 2016-ban elfogadásra került hosszú távú gépjárműpótlási és -fejlesztési terv alapján 2018-ban több mint 400 darab gépjármű beszerzése valósult meg, amelyek jelentős részben a csomagkézbesítési tevékenység támogatására kerültek beállításra. A 3,5 tonna feletti nagyteherautó kategóriában új típusként nyerges vontatók is bekerültek a posta járműparkjába, amelyek a nagy tömegű szállítási feladatok hatékony ellátását segítik. A kisárusszállító, többcélú és elektromos meghajtású járművek pótlása és fejlesztése mellett 2018-ban a kézbesítőszolgálat eszközeinek megújítása keretében **háromkerekű elektromos meghajtású segédmotor-kerékpár és kétkerekű jármű is üzembe helyezésre került.** A tudatos környezetkímélő üzemeltetési mód továbbfejlesztése érdekében a városi csomagkézbesítésbe újabb elektromos kis-teherautók kerültek beállításra.

A Magyar Posta elektromos járműparkja tovább bővült

Az elektromos járművek üzembe állításával jelentősen **javultak a környezetszennyezéssel kapcsolatos mutatók,** illetve az új beszerzésű járműveken számos olyan technikai és technológiai berendezés (emelőhátfalak, klíma, tolatóradar, automatikus vészfékasszisztens) került alkalmazásra, amely a gépkocsivezetők munkavégzését könnyíti, teszi komfortosabbá.

A Magyar Posta mint az ország egyik jelentős járműparkkal rendelkező vállalata, **a környezettudatos vezetési stílust és járműhasználatot belső képzések keretében igyekszik beépíteni a vállalati kultúrába,** kiemelt figyelmet fordítva ezzel a károsanyag-kibocsátás csökkentésére is. A növekvő csomagforgalom kiszolgálásához a járművek mellett a nehéz fizikai munka könnyítése érdekében korszerű és szintén környezetkímélő üzemű targonca, kézi hidraulikus raklapszállító eszköz,

EZEK A TÖBBCÉLŰ KISÁRUSZÁLLÍTÓ
ELEKTROMOS JÁRMŰVEK MÁR JÓ NÉHÁNY ÉVE
BIZONYÍTANAK A FLOTTÁBAN, SZÁMUK
IDÉN TOVÁBB BŐVÜLT



A CSOMAGKÉZBESÍTÉSBN HASZNÁLT
GÉPKOCSIKNÁL MINTEGY

8,4%-kal

NÖVEKEDETT
A MEGTETT KILOMÉTEREK SZÁMA
AZ ELŐZŐ ÉVHEZ KÉPEST



valamint a szállítási és kézbesítőanyag-előkészítési feladatokhoz több mint ezer különböző típusú konténer, a küldemények egységes kezeléséhez nagy méretű egységláda és csomagláda került beszerzésre és üzembe helyezésre.

A Magyar Posta járművei 2018-ban közel 84 millió kilométert tettek meg, amiből a csomagkézbe-

sítésben használt gépkocsiknál mintegy 8,4%-kal növekedett a megtett kilométerek száma az előző évhez képest. A járműflotta üzemanyag-felhasználása 2018-ban megközelítette a 10 millió litert.

A LOGISZTIKAI INFRASTRUKTÚRA FEJLESZTÉSE

2018-ban a megkezdett úton haladva, a feldolgozáshatékonyság javítása volt fókuszban.

Az eredményes működés érdekében és a piaci igényekre adott válaszként – a csomagok központi feldolgozási kapacitásnövelését megvalósítva – beüzemelésre került a korábbinál nagyobb áteresztő képességű új vonalkódolvasási, valamint tömeg- és térfogatmérési képességgel is rendelkező automata csomagfeldolgozó rendszer a Magyar Posta Csomag Logisztikai Központjában.

A CSOMAGFELDOLGOZÓ GÉPSOR ÓRÁNKÉNT
AKÁR 10 000 DARAB 100 G – 10 KG KÖZÖTTI
TÖMEGŰ KÜLDEMÉNYT KÉPES KEZELNI





**AZ 5000 NÉGYZETMÉTERNYI TERÜLETEN
ELHELYEZKEDŐ KÖZPONTBAN A NAP 24 ÓRÁJÁBAN
FOLYAMATOSAN TÖRTÉNIK A CSOMAGKÜLDMÉNYEK
FELDOLGOZÁSA**

A több mint 5000 négyzetméternyi területen elhelyezkedő központban a nap 24 órájában folyamatosan történik a csomagküldemények feldolgozása, így magas minőségi szinten kerülnek biztosításra az ügyfelek által igénybe vett csomaglogisztikai szolgáltatások. A csomagfeldolgozó gépsor óránként akár 10 000 darab 100 g – 10 kg közötti tömegű küldeményt képes kezelni, amit a küldeményen lévő vonalkód alapján válogat és irányít tovább a címzésnek megfelelő kézbesítési pontokra.

A gépi kapacitásnövelés eredményeképpen közel megduplázódott a géppel, automatizáltan feldolgozott csomagok darabszáma az üzembe helyezést követő csúcsforgalmi hónapokban.

A Magyar Posta elkötelezett olyan technológia megoldások, beruházások megvalósítása mellett, melyek javítják a Posta képességeit, tevékenységét, szolgáltatásai minőségét. Ezeket a célokat a különböző szakterületek szoros együttműködé-

sével lehet megvalósítani, legyen szó tervezésről, értékesítésről, feldolgozásról, kézbesítésről vagy irányításról.

Társaságunk a gépbeszerzés mellett országszerte mintegy 60 postán kapacitásbővítést hajtott végre. Nagyobb raktárt, tárolót alakított ki azokon a postákon, ahol a csomagmennyiség különösen kiugró a csúcsforgalmi időszakokban, illetve a raktár bővítés mellett több helyen plusz csomagkiadó pultot épített ki a minél gyorsabb ügyfélszolgálat érdekében.

A szolgáltatási színvonal növelésére megtörtént a csomagkiosztás, kézbesítés, leszámolás megerősítése, továbbá a forgalmi csúcsokhoz igazított munkaszervezési intézkedések kerültek bevezetésre.



AZ EMBERI ERŐFORRÁS
FONTOSSÁGA

A 2018. évben a KSH-számbavétel szerinti átlagos statisztikai állományi létszám **29 914,3** fő volt (teljes munkaidős létszámra átszámítva **28 526,4** redukált fő), amely 0,8%-os csökkenés a 2017. évhez képest.

A 2018. évi elszámolt bérköltség 97,969 milliárd forint, a teljes munkaidőre vetített átlagkereset 282 401 Ft/hó/fő volt, amely 11,2%-os növekedést jelent a 2017. évihez képest.

A 2018. évben **kifizetett ösztönző 6,99 milliárd Ft** volt. Az ösztönzési rendszerbe a Társaság valamennyi munkavállalója bevonásra került, így az év során ebben a formában mindenki részesülhetett többletteljesítmény-elismerésben.

A személyi jellegű költségek jelentős részét képezik a **választható béren kívüli juttatások** (VBKJ). A Társaság 2018-ban 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 üdültetést, lakáscélú kölcsönt, rászorultság szerinti segélyeket biztosított munkavállalói számára.

Az üdültetéssel kapcsolatban továbbra is fő célkitűzés volt a jóléti ingatlanok racionális, hatékony üzemeltetése, továbbá a minőség javítását szolgáló intézkedések végrehajtása.

A **lakáscélú támogatás összege 294,9 millió Ft volt**, mely támogatásban 109 fő részesült. 2018-ban a **segélyezés** ráfordítása **105,9 millió Ft**-ot tett ki, amelynek keretében a Társaság rászorultság alapján támogatta a nehéz szociális helyzetben lévő munkatársakat, valamint szülési és temetési segély támogatást nyújtott érintett munkavállalói számára, összesen 2241 alkalommal.

A Magyar Posta a foglalkoztatási aktivitás és rugalmasság érdekében 2018-ban is számos **atipikus foglalkoztatási** lehetőséget – távmunka, munkaerő-kölcsönzés, diákmunka, részmunkaidő, osztott szolgálat, munkaidőkeret, rugalmas munkaidő, kötetlen munkaidő – biztosított.

FÓKUSZBAN A HR-FEJLESZTÉSEK

Átalakult a humán szervezet

A humánerőforrás-szakterület már 2017-ben elindította a **HR Transzformációs Projektet**, amelynek keretében a HR-szervezet működése, folyamatai



A HR TRANSZFORMÁCIÓS PROJEKT CÉLJA A MŰKÖDÉSI HATÉKONYSÁG NÖVELÉSE MELLETT A HR-FUNKCIÓ SZEREPÉNEK ÚJRAGONDOLÁSA VOLT

kerültek átvilágításra. Az előkészítést követően a megvalósításra 2018-ban került sor. A projekt célja a működési hatékonyság növelése mellett a HR-funkció szerepének újragondolása volt.

A változással elérni kívánt cél a minőségi HR-kiszolgálás biztosítása országszerte, a végrehajtás szintjén is.

Munkaerő-megtartás

A Magyar Postán 2018-ban az éves, **szűkített fluktuáció (természetes fluktuáció nélkül) 23,5% volt** (2017: 23,1%). Ezen belül az irányítási területen 12,4% (2017: 11,5%), a végrehajtásban 24,7% (2017: 24,3%) volt. A végrehajtáson belül a hálózati területen 24,7% (2017: 23,7%), míg a logisztikai területen 25,1% (2017: 27,6%) volt az éves, szűrt fluktuáció.



A mutató magas és növekvő értéke miatt a munkaerő megtartására irányuló fejlesztések fókuszba kerültek. Ennek részeként 2018-ban **Munkavállalói elkötelezettség felmérést** végeztünk Társaságunknál annak érdekében, hogy a felmérés segítségével valós kép alakuljon ki arról, hogy a munkavállalók milyennek látják a munkahelyüket. Az eredmények alapján akciótervek kerültek és kerülnek kidolgozásra annak érdekében, hogy a Posta munkaerő-megtartó képessége növekedjen.

Toborzási eszközök fejlesztése

A munkaerőhiány a többi vállalathoz hasonlóan a Postát is érinti, így a szűkülő piacon egyre nehezebbé vált a megfelelő munkaerő-utánpótlás megtalálása.

A potenciális munkavállalók figyelmének felhívására 2018-ban a Magyar Posta több ezer álláshirdetési felületen, több mint 2 millió szórólapon, 244 alkalommal csoportos tájékoztatón és 26 állásbörzén végzett toborzási tevékenységet. A piaci trendekhez igazodva a **Munkavállalói Ajánlási Program** díjazása megemelkedett, további telephelyek kerültek bevonásra.

Társaságunk tavaly is részt vett a HVG Országos Képzési és Karrier napok rendezvényén, amelyen mintegy 200 kiállító mutatta be az érdeklődők részére a vállalatuk karrierlehetőségeit.

A nagy hagyományra visszatekintő HVG standversenyen a szakmai és független tagokból álló

A MAGYAR POSTA 2018-BAN NAGY HANGSÚLYT FEKTETETT A MUNKAVÁLLALÓI BRAND ÉPÍTÉSÉRE ÉS A MUNKAERŐ-TOBORZÁSRA, ENNEK KERETÉBEN VETTÜNK RÉSZT A HVG ORSZÁGOS KÉPZÉSI ÉS KARRIERNAPOK PROGRAMON IS

marketingzsűri értékelése alapján a Magyar Posta standja elnyerte a **Legkreatívabb kis stand kategória 1. helyezését**.

Versenyképes szaktudás biztosítása

A Magyar Posta évtizedekre visszamenőleg kiemelt feladatának tartja a munkatársak szakmai tudásának bővítését és a feladatok ellátásához, valamint az egyéni teljesítés növeléséhez szükséges kompetenciák fejlesztését.

A Társaság munkaerő-fejlesztéssel kapcsolatos elköteleződését mutatja, hogy 2018-ban több mint **100 000 fő** vett részt szervezett **képzési programon**. A magas részvételi számmal indított képzések egyrészt a jogszabályi kötelezettségek teljesítését, másrészt a termék- és szolgáltatásértékesítéshez szükséges tudás megszerzésére vonatkozó elvárások teljesítését, harmadrészt a készségek fejlesztésére és az egyéni igények teljesítésére irányuló igények kielégítését célozták.

A hagyományos tantermi képzések mellett márkánsan jelen lévő oktatási módszertan az **elektronikus tanulás és a blended learning**.

Az e-learning-módszertan nemcsak szigorú, vizsgához kötött tartalmak esetén, hanem önálló tanulásra alkalmas, egyéni érdeklődést kielégítő tartalmakhoz is használatos a Társaságnál.

A munkaerő-megtartáshoz nemcsak széles képzési palettával, hanem **karrierút program** működtetésével is hozzájárul a HR-szakterület. A karrierút a többéves munkaviszonnyal rendelkező munkatársak megbecsülését és az új belépők megfelelő szintű beillesztését is szolgálja.

A szervezett oktatások mellett a fluktuáció és a technológiai változások miatt továbbra is nagyon fontos szerepük van a **munkakörnyezetben megvalósuló felkészítéseknek**. Az on the job fejlesztésekhez folyamatosan rendelkezésre állnak a HR által készített szakmai segéd- és háttéranyagok.

Az utánpótlás-nevelés a nehezedő munkaerővonzás miatt Társaságunk számára is egyre fontosabb feladat, ezért az évközi gyakorlat mellett a nyári összefüggő **szakmai gyakorlatra** is fogadunk fiatalokat. Ennek megvalósítását segíti, hogy a **közel 100 akkreditált gyakorlóléhelyünk mindegyike** alkalmas a különböző szakmát tanulók érdemi támogatására.

AZ ÚJ SZAKMAI
ISMERETEKET KORSZERŰ,
ÉLMÉNYKÖZPONTÚ
EDUKÁCIÓS
TECHNIKÁKKAL
IGYEKSZÜNK
MAGABIZTOS SZAKMAI
TUDÁSSÁ KONVERTÁLNI.
ÍGY TÖRTÉNT EZ PAKK
PROJEKTÜNK 2018-AS
BEVEZETÉSEKOR IS



Az esélyegyenlőség biztosítása és az egyedi élethelyzetek kezelése

A Magyar Posta vezérigazgatója, illetve a Társaságnál képviselettel rendelkező szakszervezetek elnökei 2018-ban aláírták a Magyar Posta **2019–2020. évre vonatkozó Esélyegyenlőségi Tervét**.

A Társaság menedzsmentje továbbra is elkötelezett a megváltozott munkaképességű munkavállalók foglalkoztatása mellett, amivel megvalósítjuk a társadalmi felelősségvállalás jegyében a munkaerőpiaci integráció támogatását.

A Magyar Posta 2018-ban **negyedik alkalommal vehette át a Foglalkoztatásbarát Munkahely elismerést**. Az elismerés az Emberi Erőforrások Minisztériuma, az Amerikai Kereskedelmi Kamara, a Szövetség a Kiválóságért Közhasznú Egyesület és a Salva Vita Alapítvány közös díja; tavaly ennek **Arany fokozatú díját vehette át a Posta**.

2018-ban **két új különdíj** is átadásra került, melyben ugyancsak a Társaság két munkavállalója részesült (Példakép Díj, Munka-Társ Díj).

A fentiek szellemében a Társaság elismerési rendszere is bővítésre került: 2018-ban első alkalommal kapott **Szakmai Nívódíjat** az „Év megváltozott munkaképességű munkavállalót foglalkoztató vezetője” és az „Év megváltozott munkaképességű munkavállalója”.



PÉLDAKÉP ÉS MUNKA-TÁRS DÍJUNK ÁTADÁSÁT EGYARÁNT NAGY FIGYELEM ÉS ROKONSZENV ÖVEZTE MUNKAVÁLLALÓINK ÉS ÜGYFELEINK KÖRÉBEN IS

RENDEZETT MUNKAÜGYI KAPCSOLATOK

A **rendezett munkaügyi kapcsolatok** fenntartása érdekében a munkáltató a munkavállalók nagyobb csoportját érintő intézkedések tekintetében egyeztetéseket, konzultációkat tart, valamint – az egyes szakterületek munkájának, aktuális feladatainak megismerése érdekében – rendszeresen működteti a Postai Érdekegyeztető Tanácsot (PÉT). A munkáltató célja továbbra is a rendezett munkaügyi kapcsolatok megőrzése a Magyar Postán képviselettel rendelkező szakszervezetekkel, érdekképviselletekkel.



KÖRNYEZETVÉDELEM –
A KÖRNYEZET TISZTELETE



A Társaság működése során felelős szolgáltatóként törekszik a környezettudatos és energiahatékony gazdálkodási szemlélet érvényre juttatására, a gazdasági, társadalmi és környezetvédelmi érdekek összehangolására, és ezáltal egy fenntartható fejlődési pálya kialakítására.

2018. JÚNIUS 5-ÉN MOZDULJ RÁ! KÖRNYEZET- ÉS EGÉSZSÉGVÉDELMI NAP 2018. ELNEVEZÉssel ORSZÁGOS NYÍLT NAPOT RENDEZTÜNK HÁROM HELYSZÍNEN, AMELYNEK KERETÉBEN A KÖRNYEZET- ÉS EGÉSZSÉGTUDATOS ÉLETMÓDRA, VÁLLALATI MŰKÖDÉSRE, AZ EZZEL KAPCSOLATOS TEENDŐKRE, LEHETŐSÉGEKRE HÍVTUK FEL A FIGYELMET

A környezetvédelmi feladatok kiemelt szegmense a hatékony hulladékgazdálkodás, amelynek elsődleges célja a hulladékképződés minimalizálása, illetőleg a képződő hulladék minél nagyobb mértékű újrahasznosítása.

ladékok több mint 86%-át (papír, fém, műanyag, elektronikai hulladék stb.) újrahasznosításra értékcsökkentük. Az értékesített hulladékok közül a legnagyobb hányadot (95%) a papír- és műanyag hulladékok képviselik.

A Társaság tevékenységéből 2018. évben 2 858 tonna szelektíven gyűjtött hulladék keletkezett, amelyből 2 834 tonna nem veszélyes, 24 tonna veszélyes hulladék volt. A szelektíven gyűjtött hul-

Kiemelt figyelmet fordítunk a vállalat tevékenysége során keletkező káros környezeti hatások felmérésére, megelőzésére, illetve mérséklésére. Az esetleges lakossági panaszok kezelése és hatósági kötelezések

A KÜLDEMÉNYLOGISZTIKA CO₂-KIBOCSÁTÁSA (KG/1000 KM)



teljesítése érdekében létesítményspecifikus tervek készülnek a zajkibocsátás csökkentése érdekében.

Klímavédelmi szempontból elsősorban az üveg-házhatású gázok – köztük a szén-dioxid (CO₂) – kibocsátása a meghatározó. A Társaság CO₂-kibocsátásának legnagyobb hányada az üzemanyag-felhasználásból származik.

A küldeménylogisztika 1000 futáskilométerre vetített CO₂-kibocsátása az előző évihez képest 0,9%-kal nőtt, aminek oka a csomagszegmensben folytatódó növekedés kielégítése érdekében nagyobb szállítási kapacitású és nagyobb fajlagos üzemanyag-fogyasztású járművek üzembe állítása volt.

Előrelépés, hogy Társaságunkat 2017. év vonatkozásában már olyan független cég hitelesítette, mely teljes körű Fenntarthatósági jelentést készített 2018-ban a Global Reporting Initiative (GRI) nemzetközi standard előírásait követve. Ez a környezetvédelem mellett a fenntarthatóság másik két pillérére is kitér (társadalmi és gazdasági dimenzió), így az a piaci gyakorlatnak mindenben megfelel.

A Környezetvédelmi Világnap alkalmából 2018. június 5-én Mozdulj rá! Környezet- és Egészségvédelmi Nap 2018. elnevezéssel országos nyílt napot rendeztünk három helyszínen, amelynek keretében a környezet- és egészségtudatos életmódra, vállalati működésre, az ezzel kapcsolatos teendőkre, lehetőségekre hívtuk fel a figyelmet.



A MAGYAR POSTA BENEDEK IMRE GRAFIKUSMŰVÉSZ TERVEI ALAPJÁN KÉSZÜLT ALKALMI BÉLYEGSOROZAT KIADÁSÁVAL HÍVTA FEL A FIGYELMET A VESZÉLYEZTETETT ÁLLATOK HELYZETÉRE ÉS VÉDELMEK FONTOSÁGÁRA

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

Környezetvédelmi célú beruházások

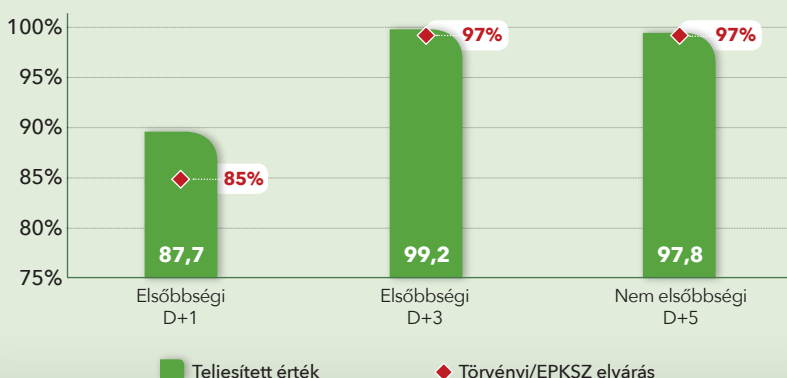
2018. évben a környezetvédelmi célú beruházásokra fordított összeg közel 310 millió Ft volt.

Tevékenység	Költség (E Ft)	Db (telephely)
Fűtés-korszerűsítés, -szabályozás, gázbekötés	77 910	15
Világítás-korszerűsítés, elektromos hálózat felújítása	77 422	36
Víz-, csatornarendszer felújítása, bekötés	14 095	81
Homlokzat felújítása (hőszigetelés)	114 490	3
Nyílászárócseré	13 890	1
Elektromos töltőpontok kiépítése	11 492	10
Összesen:	309 299	146



MINŐSÉGIRÁNYÍTÁS –
MINŐSÉGTUDATOSSÁG

EGYETEMES LEVÉLPOLTAI SZOLGÁLTATÁS –
KÜLDEMÉNYENKÉNTI DÍJSZABÁS ALAPJÁN FELADOTT KÜLDEMÉNYEK



A Magyar Posta Zrt. menedzsmentje integrált **Minőség-, Környezet- és Energiapolitikájában** 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 is.

A **2005 óta működtetett ISO 9001 szabvány szerinti Minőségirányítási rendszer**, a logisztikai telephelyek **ISO 14001 szabvány szerinti Környezetirányítási rendszere**, valamint a kiemelt feladatot ellátó üzemeknél működő **ISO 27001 Információbiztonsági irányítási rendszer** mellett az energiagazdálkodás hatékonyságnövelése érdekében 2016 óta működik az **ISO 50001 szabvány szerinti Energiairányítási rendszer**. Az irányítási rendszerek megfelelőségét független tanúsító szervezet évente rendszeresen felülvizsgálja, illetve 3 évenként szigorúbb feltételek

mellett tanúsítói auditot végez, melyek megfelelő működését tanúsítvánnyal igazolja. A **Minőségirányítási és a Környezetirányítási rendszerünk** 2017. évi sikeres tanúsító auditját követően 2018-ban az időközi **felülvizsgálati auditon is megfelelt** – az Információbiztonsági és az Energiairányítási rendszerekkel együtt –, és ennek megfelelően a kapcsolódó tanúsítványok továbbra is érvényben vannak (ISO 9001:2015 és ISO 14001:2015).

A Magyar Postának – mint egyetemes postai szolgáltatónak – jogszabályban rögzített minőségi elvárásoknak² kell megfelelnie. A GfK Hungária Piackutató Kft. független mérőszervezet által mért eredmények szerint **a Posta 2018-ban teljesítette a belföldi törvényi átfutási időre vonatkozó kötelezettségeit**.

² 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

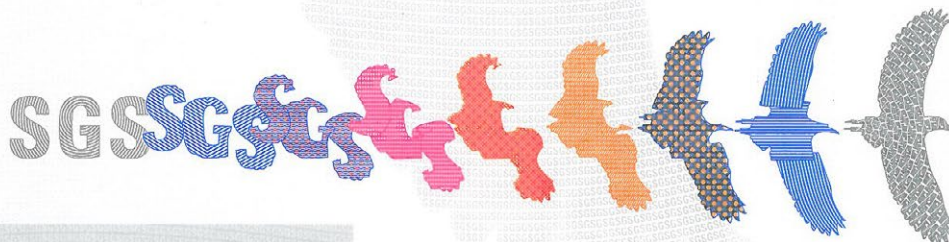
A tanúsítvány 2017. december 9-től 2020. december 8-ig érvényes, sikeres felülvizsgálatok esetén.

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 Feltételei" szerint állította ki. A szabvány teljes szövege megtalálható a www.sgs.com/terms_and_conditions.html weboldalon, amely különös figyelmet szentel a felelősségi, kártalanítási és jogi kérdésekre. Ezen nyomtatott dokumentum hitelességét a <http://www.sgs.com/en/Our-Company/Certified-Clients-Directories/Certified-Clients-Directories.aspx> webcímen lehet ellenőrizni. Minden jogosulatlan módosítás, tartalmi vagy kiadványból való átiratolás hamisításnak minősül, tehát törvénybe ütköző és jogi eljárást vonhat maga után.



HU12/6283 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 14001:2015

A tanúsítás az alábbi tevékenységekre érvényes:

**A Magyar Posta Zrt. szállítási- és feldolgozó üzemel,
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.

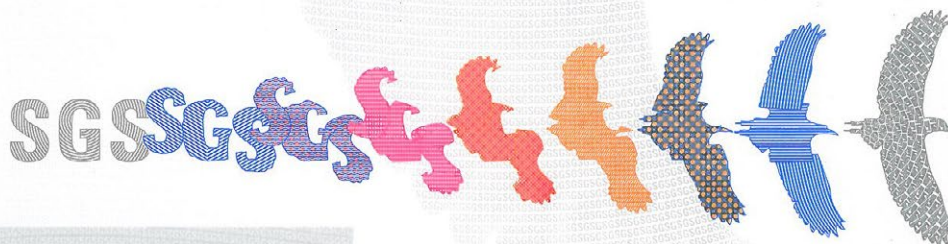
Jóváhagyla:

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 szabályzat teljes szövege megtalálható a www.sgs.com/terms_and_conditions.htm webcimen, amely különös figyelmet szentel a felelősségi, kártalanítási és jogi kérdésekre. Ezen nyomtatott dokumentum hitelességét a http://www.sgs.com/clients/certified_clients.htm webcimen lehet ellenőrizni. Minden jogosulatlan módosítás, tartalmi vagy kinézetbeli változtatás hamisításnak minősül, tehát törvénybe ütköző és jogi eljárást vonhat maga után.



TANÚSÍTVÁNY

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

MAGYAR POSTA Zrt.

a belföldi forgalmú levélküldemények szolgáltatásában

2018. évben az alábbi átfutási időket teljesítette:

A feladást követő 5. munkanap végéig kézbesített levélküldemények aránya

Egyetemes postai szolgáltatások

Egyedi feladású elsőbbségi levélküldemények	99,77%
Egyedi feladású nem elsőbbségi levélküldemények	97,75%
Tömeges feladású elsőbbségi levélküldemények	99,89%
Tömeges feladású nem elsőbbségi levélküldemények	98,35%
Vakok írása levélküldemények	100%

Egyetemes postai szolgáltatást helyettesítő szolgáltatás

Üzleti levél	98,30%
--------------	--------

GfK Hungária Piackutató Kft. a méréseket a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság **UF-39127-4/2017.** számú határozataiban 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, 2019. március 1.

Kozák Ákos, ügyvezető igazgató

Bacher János, ügyfélkapcsolati ig.

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



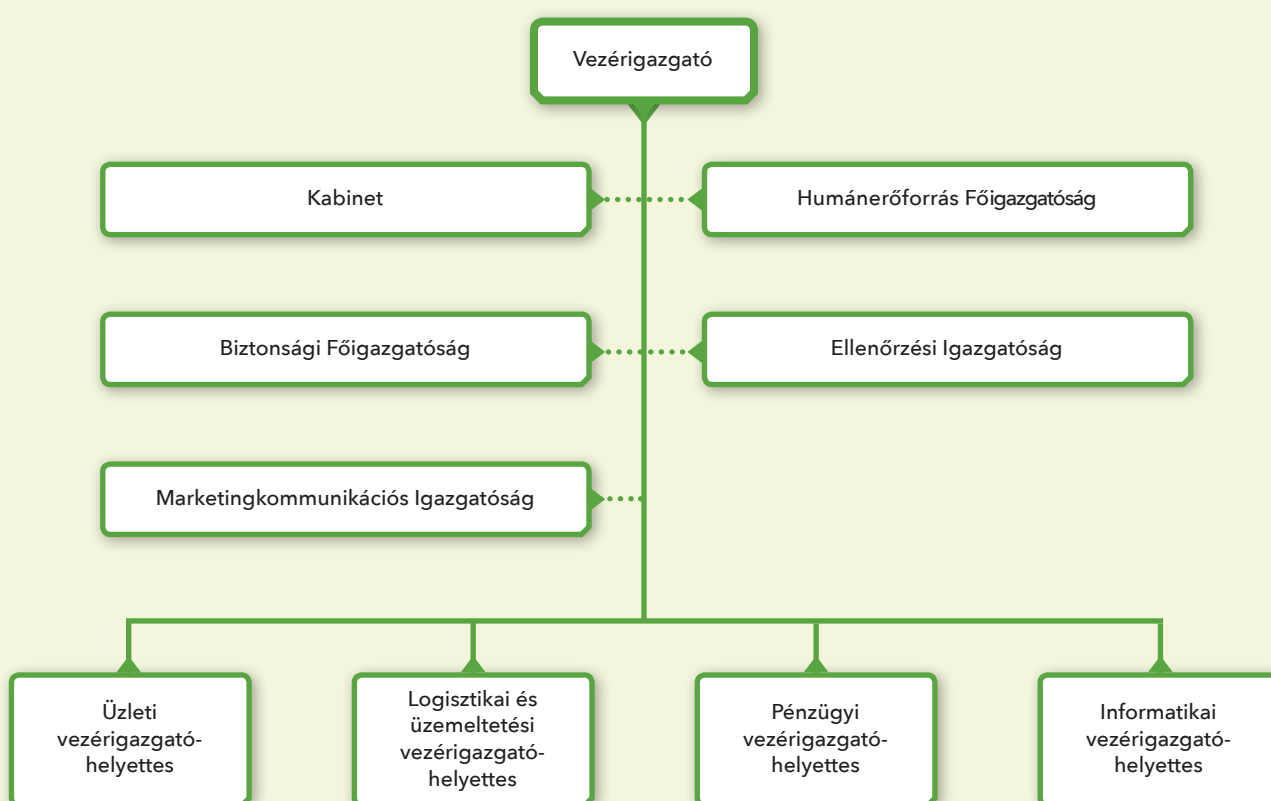
A MAGYAR POSTA ZRT. ADATAI

IRÁNYÍTÁS ÉS SZERVEZET

2018 második felében egy olyan transzparens szervezeti struktúra került kialakításra, amely versenykörnyezetben, a piaci igényekre, elvárásokra gyorsan és rugalmasan reagáló, üzletileg hatékony működés biztosítására képes. Az új struktúra segíti, hogy a Társaság az új és a már meglévő minőségi

szolgáltatásai révén növelje bevételeit, a hatékonyság javítása által működési kiválóságot érjen el, mindezek mellett pedig teljesítmény- és ügyfélorientált kultúrát alakítson ki. Az új működés fő alapelve, hogy a külső és belső ügyfelekért profiltiszta, kellően ügyfélérzékeny szervezetek feleljenek, melyeket megfelelő társaságirányítási és szolgáltatási háttér támogat.

A MAGYAR POSTA ZRT. TÁRSASÁGIRÁNYÍTÁSI SZERKEZETE



IGAZGATÓSÁGI TAGOK 2018. DECEMBER 31-ÉN:

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

FELÜGYELŐBIZOTTSÁGI TAGOK 2018. 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 (2018)

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 2018. 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 2018. DECEMBER 31-ÉN:

Deloitte Könyvvizsgáló és Tanácsadó Kft.

Horváth Tamás *bejegyzett könyvvizsgáló*

Kamarai tagsági ig. szám: 003449

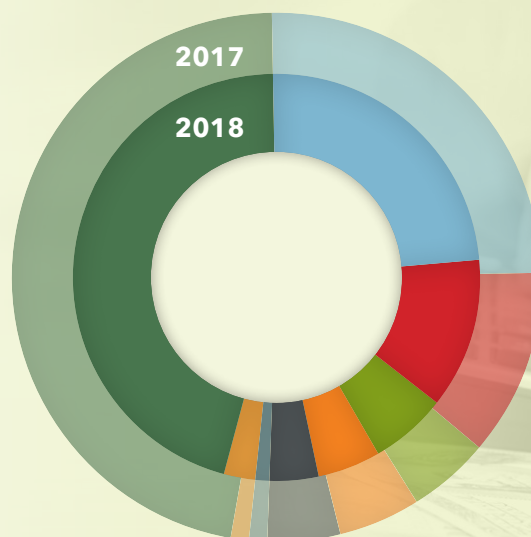
EREDMÉNYEK

A Társaság korábbi időszakban kialakított stratégiai szövetségei az elmúlt évben megerősödtek, a hosszú távú – közös előnyöket biztosító – együttműködések kialakításra kerültek. A Magyar Posta folyamatosan törekszik termékeinek és szolgáltatásainak megújítására, függetlenül attól, hogy azokat versenykörnyezetben vagy törvényi kötelezettsége alapján nyújtja. A fejlesztések egyaránt követik a fogyasztói szokások változásait, az ügyféligények

által generált elvárásokat és a nemzetközi trendeket is. **A Társaság 2018. évben 497 M Ft adózás előtti eredményt ért el**, átlagosan 12 százalékos béremelés mellett. A bérfejlesztés differenciáltan történt, így egyes munkakörökben elérte a 17 százalékot is. Az éves **árbevétel 200,9 Mrd Ft volt**, melynek termékek közötti megoszlásában a korábbi évek trendjének megfelelően a logisztikai és az elektronikus és nem tradicionális termékek aránya nőtt a portfólión belül.

MAGYAR POSTA ZRT. ÁRBEVÉTELÉNEK MEGOSZLÁSA 2017–2018 VISZONYLATÁBAN (%)

- LEVÉLTERMÉKEK
- PÉNZFORGALMI SZOLGÁLTATÁSOK
- LOGISZTIKAI TERMÉKEK
- PÉNZÜGYI SZOLGÁLTATÁSOK
- KERESKEDELEM
- HÍRLAPTERMÉKEK
- ELEKTRONIKUS ÉS NEM TRADICIONÁLIS SZOLGÁLTATÁSOK
- EGYÉB



Megnevezés	Mutatók	
	2017. év	2018. év
EBIT (millió Ft)	464	520
EBITDA (millió Ft)	10 675	11 015
EBIT/átlagos saját tőke	0,5%	0,6%
EBIT/átlagos eszközállomány	0,2%	0,3%
EBIT/nettó árbevétel	0,2%	0,3%
EBITDA/átlagos saját tőke	11,9%	11,9%
EBITDA/átlagos eszközállomány	5,5%	5,4%
EBITDA/nettó árbevétel	5,6%	5,5%

1. számú melléklet

FÜGGETLEN KÖNYVVIZSGÁLÓI JELENTÉS

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

A Magyar Posta Zrt. részvényeseinek

Vélemény

Elvégeztük Magyar Posta Zrt. (a „Társaság”) 2018. évi éves beszámolójának könyvvizsgálatát, amely éves beszámoló a 2018. december 31-i fordulónapra készített mérlegből – melyben az eszközök összesen 206.718 M Ft, az adózott eredmény 497 M Ft nyereség –, és az ugyanezen időponttal végződő üzleti évre vonatkozó eredménykimutatásból, valamint a számviteli politika jelentős elemeinek összefoglalását is tartalmazó kiegészítő mellékletből áll.

Véleményünk szerint a mellékelt éves beszámoló megbízható és valós képet ad a Társaság 2018. december 31-én fennálló vagyoni és pénzügyi helyzetéről, valamint az ezen időponttal végződő üzleti évre vonatkozó jövedelmi helyzetéről a Magyarországon hatályos, a számvitelről szóló 2000. évi C. törvénnyel (a „számviteli törvény”) összhangban.

A vélemény alapja

Könyvvizsgálatunkat a Magyar Nemzeti Könyvvizsgálói Standardokkal összhangban és a könyvvizsgálatra vonatkozó – Magyarországon hatályos – törvények és egyéb jogszabályok alapján hajtottuk végre. Ezen standardok értelmében fennálló felelősségünk bővebb leírását jelentésünk „A könyvvizsgáló éves beszámoló könyvvizsgálatáért való felelőssége” szakasza tartalmazza.

Függetlenek vagyunk a Társaságtól a vonatkozó, Magyarországon hatályos jogszabályokban és a Magyar Könyvvizsgálói Kamara „A könyvvizsgálói hivatás magatartási (etikai) szabályairól és a fegyelmi eljárásról szóló szabályzata”-ban, valamint az ezekben nem rendezett kérdések tekintetében a Nemzetközi Etikai Standardok Testülete által kiadott „Könyvvizsgálók Etikai Kódexe”-ben (az IESBA Kódex-ben) foglaltak szerint, és megfelelünk az ugyanezen normákban szereplő további etikai előírásoknak is.

Meggyőződésünk, hogy az általunk megszerzett könyvvizsgálói bizonyíték elegendő és megfelelő alapot nyújt véleményünkhöz.

Egyéb információk: Az üzleti jelentés

Az egyéb információk a Társaság 2018. évi üzleti jelentéséből állnak. A vezetés felelős az üzleti jelentésnek a számviteli törvény, illetve egyéb más jogszabály vonatkozó előírásaival összhangban történő elkészítéséért. A független könyvvizsgálói jelentésünk „Vélemény” szakaszában az éves beszámolóra adott véleményünk nem vonatkozik az üzleti jelentésre.

Az éves beszámoló általunk végzett könyvvizsgálatával kapcsolatban a mi felelősségünk az üzleti jelentés átolvasása és ennek során annak mérlegelése, hogy az üzleti jelentés lényegesen ellentmond-e az éves beszámolóknak vagy a könyvvizsgálat során szerzett ismereteinknek, vagy egyébként úgy tűnik-e, hogy az lényeges hibás állítást tartalmaz.

A számviteli törvény alapján a mi felelősségünk továbbá annak megítélése, hogy az üzleti jelentés a számviteli törvény, illetve egyéb más jogszabály vonatkozó előírásaival összhangban van-e, és erről, valamint az üzleti jelentés és az éves beszámoló összhangjáról vélemény nyilvánítása.

Véleményünk szerint a Társaság 2018. évi üzleti jelentése minden lényeges vonatkozásban összhangban van a Társaság 2018. évi éves beszámolójával és a számviteli törvény vonatkozó előírásaival. Mivel egyéb más jogszabály a Társaság számára nem ír elő további követelményeket az üzleti jelentésre, ezért e tekintetben nem mondunk véleményt.

A fentiekén túl a Társaságról és annak környezetéről megszerzett ismereteink alapján jelentést kell tennünk arról, hogy a tudomásunkra jutott-e bármely lényegesnek tekinthető hibás közlés (lényeges hibás állítás) az üzleti jelentésben, és ha igen, akkor a szóban forgó hibás közlés (hibás állítás) milyen jellegű. Ebben a tekintetben nincs jelenteni valónk.

A vezetés és az irányítással megbízott személyek felelőssége az éves beszámolóért

A vezetés felelős az éves beszámolóért a számviteli törvénnyel összhangban történő és a valós bemutatás követelményének megfelelő elkészítéséért, valamint az olyan belső kontrollért, amelyet a vezetés szükségesnek tart ahhoz, hogy lehetővé váljon az akár csalásból, akár hibából eredő lényeges hibás állítástól mentes éves beszámoló elkészítése.

Az éves beszámoló elkészítése során a vezetés felelős azért, hogy felmérje a Társaságnak a vállalkozás folytatására való képességét és az adott helyzetnek megfelelően közlése a vállalkozás folytatásával kapcsolatos információkat, valamint a vezetés felel a vállalkozás folytatásának elvén alapuló éves beszámoló összeállításáért. A vezetésnek a vállalkozás folytatásának elvéből kell kiindulnia, ha ennek az elvnek az érvényesülését eltérő rendelkezés nem akadályozza, illetve a vállalkozási tevékenység folytatásának ellentmondó tényező, körülmény nem áll fenn.

Az irányítással megbízott személyek felelősek a Társaság pénzügyi beszámolási folyamatának felügyeletéért.

A könyvvizsgáló éves beszámoló könyvvizsgálatáért való felelőssége

A könyvvizsgálat során célunk kellő bizonyosságot szerezni arról, hogy az éves beszámoló egésze nem tartalmaz akár csalásból, akár hibából eredő lényeges hibás állítást, valamint az, hogy ennek alapján a véleményünket tartalmazó független könyvvizsgálói jelentést bocsássunk ki. A kellő bizonyosság magas fokú bizonyosság, de nem garancia arra, hogy a Magyar Nemzeti Könyvvizsgálói Standardokkal és a könyvvizsgálatra vonatkozó – Magyarországon hatályos – törvényekkel és egyéb jogszabályokkal összhangban elvégzett könyvvizsgálat mindig feltárja az egyébként létező lényeges hibás állítást. A hibás állítások eredhetnek csalásból vagy hibából, és lényegesnek minősülnek, ha észszerű lehet az a várakozás, hogy ezek önmagukban vagy együttesen befolyásolhatják a felhasználók adott éves beszámoló alapján meghozott gazdasági döntéseit.

A Magyar Nemzeti Könyvvizsgálói Standardok és a könyvvizsgálatra vonatkozó – Magyarországon hatályos – törvények és egyéb jogszabályok szerinti könyvvizsgálat egésze során szakmai megítélést alkalmazunk és szakmai szkepticizmust tartunk fenn.

Továbbá:

- Azonosítjuk és felmérjük az éves beszámoló akár csalásból, akár hibából eredő lényeges hibás állításainak a kockázatait, kialakítjuk és végrehajtjuk az ezen kockázatok kezelésére alkalmas könyvvizsgálói eljárásokat, valamint elegendő és megfelelő könyvvizsgálói bizonyítékot szerzünk

a véleményünk megalapozásához. A csalásból eredő lényeges hibás állítás fel nem tárásának a kockázata nagyobb, mint a hibából eredő, mivel a csalás magában foglalhat összejátszást, hamisítást, szándékos kihagyásokat, téves nyilatkozatokat, vagy a belső kontroll felülírását.

- Megismerjük a könyvvizsgálat szempontjából releváns belső kontrollt annak érdekében, hogy olyan könyvvizsgálati eljárásokat tervezzünk meg, amelyek az adott körülmények között megfelelőek, de nem azért, hogy a Társaság belső kontrolljának hatékonyságára vonatkozóan véleményt nyilvánítsunk.
- Értékeljük a vezetés által alkalmazott számviteli politika megfelelőségét és a vezetés által készített számviteli becslések és kapcsolódó közzétételek észszerűségét.
- Következtetést vonunk le arról, hogy helyénvaló-e a vezetés részéről a vállalkozás folytatásának elvén alapuló éves beszámoló összeállítása, valamint a megszerzett könyvvizsgálati bizonyíték alapján arról, hogy fennáll-e lényeges bizonytalanság olyan eseményekkel vagy feltételekkel kapcsolatban, amelyek jelentős kétséget vethetnek fel a Társaság vállalkozás folytatására való képességét illetően. Amennyiben azt a következtetést vonjuk le, hogy lényeges bizonytalanság áll fenn, független könyvvizsgálói jelentésünkben fel kell hívunk a figyelmet az éves beszámolóban lévő kapcsolódó közzétételekre, vagy ha a közzétételek e tekintetben nem megfelelőek, minősíteniük kell véleményünket. Következtetéseink a független könyvvizsgálói jelentésünk dátumáig megszerzett könyvvizsgálati bizonyítékon alapulnak. Jövőbeli események vagy feltételek azonban okozhatják azt, hogy a Társaság nem tudja a vállalkozást folytatni.
- Értékeljük az éves beszámoló átfogó bemutatását, felépítését és tartalmát, beleértve a kiegészítő mellékletben tett közzétételeket, valamint értékeljük azt is, hogy az éves beszámolóban teljesül-e az alapul szolgáló ügyletek és események valós bemutatása.

Az irányítással megbízott személyek tudomására hozzuk - egyéb kérdések mellett - a könyvvizsgálat tervezett hatókörét és ütemezését, a könyvvizsgálat jelentős megállapításait, beleértve a Társaság által alkalmazott belső kontrollnak a könyvvizsgálatunk során általunk azonosított jelentős hiányosságait is, ha voltak ilyenek.

Budapest, 2019. április 29.

(A papír alapú könyvvizsgálói jelentés került aláírásra.)

Horváth Tamás
A Deloitte Könyvvizsgáló és Tanácsadó Kft. képviseletében
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	2017. december 31.	2018. december 31.
A.	Befektetett eszközök	146 842	141 927
I.	IMMATERIÁLIS JAVAK	10 154	9 623
	Alapítás-átszervezés aktivált értéke		
	Kísérleti fejlesztés aktivált értéke		
	Vagyoni értékű jogok	6 964	5418
	Szellemi termékek	3 190	4 205
	Üzleti vagy cégérték		
	Immateriális javakra adott előlegek		
	Immateriális javak értékhelyesbítése		
II.	TÁRGYI ESZKÖZÖK	93 948	94 116
	Ingatlanok és a kapcsolódó vagyoni értékű jogok	37 050	35 956
	Műszaki berendezések, gépek, járművek	15 572	13 464
	Egyéb berendezések, felszerelések, járművek	2 915	2 784
	Tenyészállatok		
	Beruházások, felújítások	3 068	3 579
	Beruházásokra adott előlegek	1	2
	Tárgyi eszközök értékhelyesbítése	35 342	38 331
III.	BEFEKTETETT PÉNZÜGYI ESZKÖZÖK	42 740	38 188
	Tartós részesedés kapcsolt vállalkozásban	15 627	10 963
	Tartósan adott kölcsön kapcsolt vállalkozásban		
	Tartós jelentős tulajdoni részesedés	25 919	26 165
	Tartósan adott kölcsön jelentős tulajdoni részesedési viszonyban álló vállalkozásban	310	310
	Egyéb tartós részesedés		
	Tartósan adott kölcsön egyéb részesedési viszonyban álló vállalkozásban		
	Egyéb tartósan adott kölcsön	884	750
	Tartós hitelviszonyt megtestesítő értékpapír		
	Befektetett pénzügyi eszközök értékhelyesbítése		

B.	Forgóeszközök	53 102	62 222
I.	KÉSZLETEK	732	761
	Anyagok	497	503
	Befejezetlen termelés és félkész termékek		
	Növendék-, hízó- és egyéb állatok		
	Késztermékek	62	59
	Áruk	81	74
	Készletekre adott előlegek	92	125
II.	KÖVETELÉSEK	26 117	27 909
	Követelések áruszállításból és szolgáltatásból (vevők)	16 250	14 575
	Követelések kapcsolt vállalkozással szemben	1 348	8 211
	Követelések jelentős tulajdoni részesedési viszonyban lévő vállalkozással szemben	605	535
	Követelések egyéb részesedési viszonyban lévő vállalkozással szemben		
	Váltókövetelések		
	Egyéb követelések	7 914	4 588
III.	ÉRTÉKPAPÍROK	4 206	3 669
	Részesedés kapcsolt vállalkozásban		
	Jelentős tulajdoni részesedés		
	Egyéb részesedés	206	206
	Saját részvények, saját üzletrészek		
	Forgatási célú hitelviszonyt megtestesítő értékpapírok	4 000	3 463
IV.	PÉNZESZKÖZÖK	22 047	29 883
	Pénztár, csekkek	16 766	18 988
	Bankbetétek	5 281	10 895
C.	Aktív időbeli elhatárolások	1 311	2 569
	Bevételek aktív időbeli elhatárolása	521	1 455
	Költségek, ráfordítások aktív időbeli elhatárolása	790	1 114
	Halasztott ráfordítások		

„A” MÉRLEG Források (passzívák)

Források(passzívák)		adatok M Ft-ban	
	A tétel megnevezése	2017. december 31.	2018. december 31.
D.	Saját tőke	90 779	94 265
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	35 867	36 007
V.	LEKÖTÖTT TARTALÉK	257	351
VI.	ÉRTÉKELÉSI TARTALÉK	35 342	38 331
VII.	ADÓZOTT EREDMÉNY	234	497
E.	Céltartalékok	18 315	14 835
	Céltartalék a várható kötelezettségekre	18 315	14 835
	Céltartalék a jövőbeni költségekre		
	Egyéb céltartalék		
F.	Kötelezettségek	73 782	80 383
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	220	8 815
	Hosszú lejáratra kapott kölcsönök		
	Átváltoztatható és átváltozó kötvények		
	Tartozások kötvénykibocsátásból		
	Beruházási és fejlesztési hitelek		
	Egyéb hosszú lejáratú hitelek		8 571
	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	220	244

III.	RÖVID LEJÁRATÚ KÖTELEZETTSÉGEK	73 562	71 568
	Rövid lejáratú kölcsönök		
	ebből: az átváltoztatható és átváltozó kötvények		
	Rövid lejáratú hitelek	14 112	7 467
	Vevőktől kapott előlegek	861	807
	Kötelezettségek áruszállításból és szolgáltatásból (szállítók)	10 382	9 517
	Váltótartozások		
	Rövid lejáratú kötelezettségek kapcsolt vállalkozással szemben	8 323	9 102
	Rövid lejáratú kötelezettségek jelentős tulajdoni részesedési viszonyban lévő vállalkozásokkal szemben	841	570
	Rövid lejáratú kötelezettségek egyéb részesedési viszonyban lévő vállalkozással szemben		
	Egyéb rövid lejáratú kötelezettségek	39 043	44 105
G.	Passzív időbeli elhatárolások	18 379	17 235
	Bevételek passzív időbeli elhatárolása	595	560
	Költségek, ráfordítások passzív időbeli elhatárolása	15 029	13 810
	Halasztott bevételek	2 755	2 865
	Források összesen	201 255	206 718

EREDMÉNYKIMUTATÁS (összköltség eljárással)

		adatok M Ft-ban	
	A tétel megnevezése	2017. december 31.	2018. december 31.
1	Belföldi értékesítés nettó árbevétele	177 385	186 813
2	Exportértékesítés nettó árbevétele	12 153	14 061
I.	Értékesítés nettó árbevétele (01+02)	189 538	200 874
3	Saját termelésű készletek állományváltozása ±	3	-3
4	Saját előállítású eszközök aktivált értéke	228	287
II.	Aktivált saját teljesítmények értéke (±03+04)	231	284
III.	Egyéb bevételek	16 623	12 215
	ebből: visszaírt értékvesztés	80	112
5	Anyagköltség	7 900	8 438
6	Igénybe vett szolgáltatások értéke	40 841	44 202
7	Egyéb szolgáltatások értéke	2 043	2 266
8	Eladott áruk beszerzési értéke	4 940	7 055
9	Eladott (közvetített) szolgáltatások értéke	262	294
IV.	Anyagjellegű ráfordítások (05+06+07+08+09)	55 986	62 255
10	Bérek	84 702	97 969
11	Személyi jellegű egyéb kifizetések	12 274	8 948
12	Bérfelrakások	22 107	22 241
V.	Személyi jellegű ráfordítások (10+11+12)	119 083	129 158
VI.	Értékcsökkenési leírás	10 211	10 495
VII.	Egyéb ráfordítások	20 851	14 990
	ebből: értékvesztés	301	1 091
A.	ÜZEMI (ÜZLETI) TEVÉKENYSÉG EREDMÉNYE (I±II+III-IV-V-VI-VII)	261	-3 525
13	Kapott (járó) osztalék és részesedés	219	8 485
	ebből: kapcsolt vállalkozástól kapott	0	8 281
14	Részesedésekből származó bevételek, árfolyamnyereségek		
	ebből: kapcsolt vállalkozástól kapott		
15	Befektetett pénzügyi eszközökből (értékpapírokból, kölcsönökből) származó bevételek, árfolyamnyereségek	24	23
	ebből: kapcsolt vállalkozástól kapott		
16	Egyéb kapott (járó) kamatok és kamatjellegű bevételek	74	50
	ebből: kapcsolt vállalkozástól kapott	7	2
17	Pénzügyi műveletek egyéb bevételei	156	435

VIII.	Pénzügyi műveletek bevételei (13+14+15+16+17)	473	8 993
18	Részesedésekből származó ráfordítások, árfolyamveszteségek		
	ebből: kapcsolt vállalkozásnak adott		
19	Befektetett pénzügyi eszközökből (értékpapírokból, kölcsönökből) származó ráfordítások, árfolyamveszteségek		
	ebből: kapcsolt vállalkozásnak adott		
20	Fizetendő kamatok és kamatjellegű ráfordítások	92	96
	ebből: kapcsolt vállalkozásnak adott		
21	Részesedések, értékpapírok, tartósan adott kölcsönök, bankbetétek értékvesztése	18	4 589
22	Pénzügyi műveletek egyéb ráfordításai	154	286
IX.	Pénzügyi műveletek ráfordításai (18+19+20+21+22)	264	4 971
B.	PÉNZÜGYI MŰVELETEK EREDMÉNYE (VIII-IX)	209	4 022
C.	ADÓZÁS ELŐTTI EREDMÉNY (±A±B)	470	497
X.	Adófizetési kötelezettség	236	0
D.	ADÓZOTT EREDMÉNY (±C-X)	234	497

