

MAGYAR POSTA
ÉVES JELENTÉS

2020



TARTALOM

VEZÉRIGAZGATÓI ELŐSZÓ	3
MAGYAR POSTA ZRT. LEGFONTOSABB MUTATÓI (2020)	5
A GAZDASÁGI KÖRNYEZET VÁLTOZÁSA HAZAI ÉS NEMZETKÖZI VISZONYLATBAN	6
A MODERN KLASSZIKUSOK	8
LEVÉL – ÉRINTÉSMENTESEN KÉZBESÍTVE	8
MESTERSÉGÜNK CÍMERE: A POSTABÉLYEG	10
HÍRLAP, CÍMEZETLEN REKLÁMKIADVÁNY	11
FÓKUSZBAN A CSOMAGLOGISZTIKA	12
LOGISZTIKAI SZOLGÁLTATÁSOK	13
NEMZETKÖZI SZÁLLÍTÁS ÉS KÜLDEMÉNYFORGALOM	14
A POSTA VÁMÜGYNÖKI SZOLGÁLTATÁSA	15
PÉNZFORGALMI ÉS KÖZVETÍTETT PÉNZÜGYI SZOLGÁLTATÁSOK	16
CSEKKBEFIZETÉS – TÖBB HELYSZÍN, BÁRMILYEN IDŐPONT	16
MEGTAKARÍTÁSOK ÉS EGYÉB KÖZVETÍTETT SZOLGÁLTATÁSOK	18
POSTAI JELENLÉT A DIGITÁLIS VILÁGBAN	20
KISKERESKEDELMI TEVÉKENYSÉG	22
AZ ÜGYFÉLKAPCSOLATOK ÁPOLÁSA	23
ÉNPOSTÁM HŰSÉGPROGRAM	23
SENDER! MOBILALKALMAZÁS	23
REKORD SZÁMOK AZ ÜGYFÉLKISZOLGÁLÁSBAN – A PANDÉMIA ÉS AZ ONLINE KERESKEDELEM UGRÁSSZERŰ BŐVÜLÉSÉNEK HATÁSAI	24
MINDENT AZ ÜGYFELEK SZOLGÁLTATÁBAN	25
KÖZEL AZ ÜGYFELEKHEZ	25
LOGISZTIKAI RENDSZEREK	26
A LOGISZTIKAI INFRASTRUKTÚRA FEJLESZTÉSE	27
A MAGYAR POSTA, MINT FOGLALKOZTATÓ	28
JUTTATÁSOK, SEGÉLYEZÉS	28
FLUKTUÁCIÓ	29
HR FEJLESZTÉS	30
TOBORZÁS	31
KÖRNYEZETVÉDELEM	32
MINŐSÉGIRÁNYÍTÁS – MINŐSÉGTUDATOSSÁG	35
A MAGYAR POSTA ZRT. ADATAI	40
IRÁNYÍTÁS ÉS SZERVEZET	41
EREDMÉNYEK	43
FÜGGETLEN KÖNYVVIZSGÁLÓI JELENTÉS	44
PÉNZÜGYI ÉS MŰKÖDÉSI TELJESÍTMÉNY	45

VEZÉRIGAZGATÓI ELŐSZÓ



TISZTELT OLVASÓ!

2020 az egész ország és benne a Magyar Posta számára is a kihívások éve volt. Vállalatunk szolgáltatásai alapvetően a személyes kapcsolaton alapulnak – a kézbesítők, a pult mögött ülők rengeteg ügyféllel találkoznak – a koronavírus-járvány alatt azonban éppen a kontaktusszám minimálisra csökkentésével vagy védelmi intézkedések meghozatalával kellett feladatainkat ellátnunk és biztosítani folyamatosan országszerte az egyetemes postai szolgáltatást.

A pandémia alapjaiban fordította fel a munkafolyamatainkat és új megoldásokra sarkallt bennünket annak érdekében, hogy mindazt, amit eddig személyesen intéztünk, most kellő távolságból is intézni tudjuk, közben a szolgáltatásszínvonal, valamint a versenyképességünk is megmaradjon, biztosítva ezzel mintegy 26 000 dolgozónk és családjaik megélhetését. Büszke vagyok arra, hogy sikerült megoldanunk ezt az ellentmondásos helyzetet.

Ügyfeleink és munkatársaink egészségének védelme érdekében számos intézkedést tettünk, és megteremtettük az érintésmentes átvétel lehetőségét.

A pandémia miatt jelentősen megnövekedett a csomagforgalom. 2020 tavaszán annyi csomagot kézbesítettünk, amennyit általában a karácsonyi csúcsidejében szoktunk. Ezzel szemben 2020-ban számottevően csökkent a postai levélforgalom és a csekkbefizetések száma, valamint közel háromszorosára nőtt az elektronikus úton befizetett csekkek mennyisége, melyeket iCsekk mobil alkalmazásunkon és a csekkbefizető automatáinkon keresztül biztonságos körülmények között tehettek meg az ügyfelek.

SCHAMSCHULA GYÖRGY

vezérigazgató

A társaságunk által forgalmazott megtakarítási termékek közül 2020-ban is az állampapírokat keresték a legtöbben, köszönhetően a befektetés nyújtotta garanciának, a Posta iránti nagyfokú bizalomnak és annak, hogy a teljes postai hálózatban elérhetők ezek a megtakarítási lehetőségek.

A magyar lakosság 97%-a a lakóhelyén működő postán éri el szolgáltatásainkat, több száz mobilposta pedig házhoz megy. Azaz nem túlzás kijelentni, hogy mindenütt ott vagyunk. 2020-ban ennek a kiterjedt hálózatnak a modernizálását is megkezdtük azért, hogy hatékonyabbá, fenntarthatóbbá tegyük működésünket.

2020-ban a járvány ellenére sem állítottuk le a logisztikai fejlesztéseinket. Három városban adtunk át új feldolgozó üzemet, köztük Fótton az ország addigi legnagyobb alapterületű logisztikai depóját. Az új, a korábbinál nagyobb területű üzemek biztosítják a folyamatosan emelkedő csomagmennyiség megfelelő kezelését.

Köszönöm ügyfeleinknek, hogy a legnehezebb helyzetben is kitartottak mellettünk, és türelemmel, jószóval segítették munkatársainkat.

Köszönet és tisztelet illet minden dolgozónkat, amiért a pandémia árnyékában is végezték a munkájukat. Nekik köszönhető, hogy társaságunk a körülmények ellenére is meg tudta tartani piaci pozícióját, és végrehajtotta a tervezett fejlesztéseit.

MAGYAR POSTA ZRT.

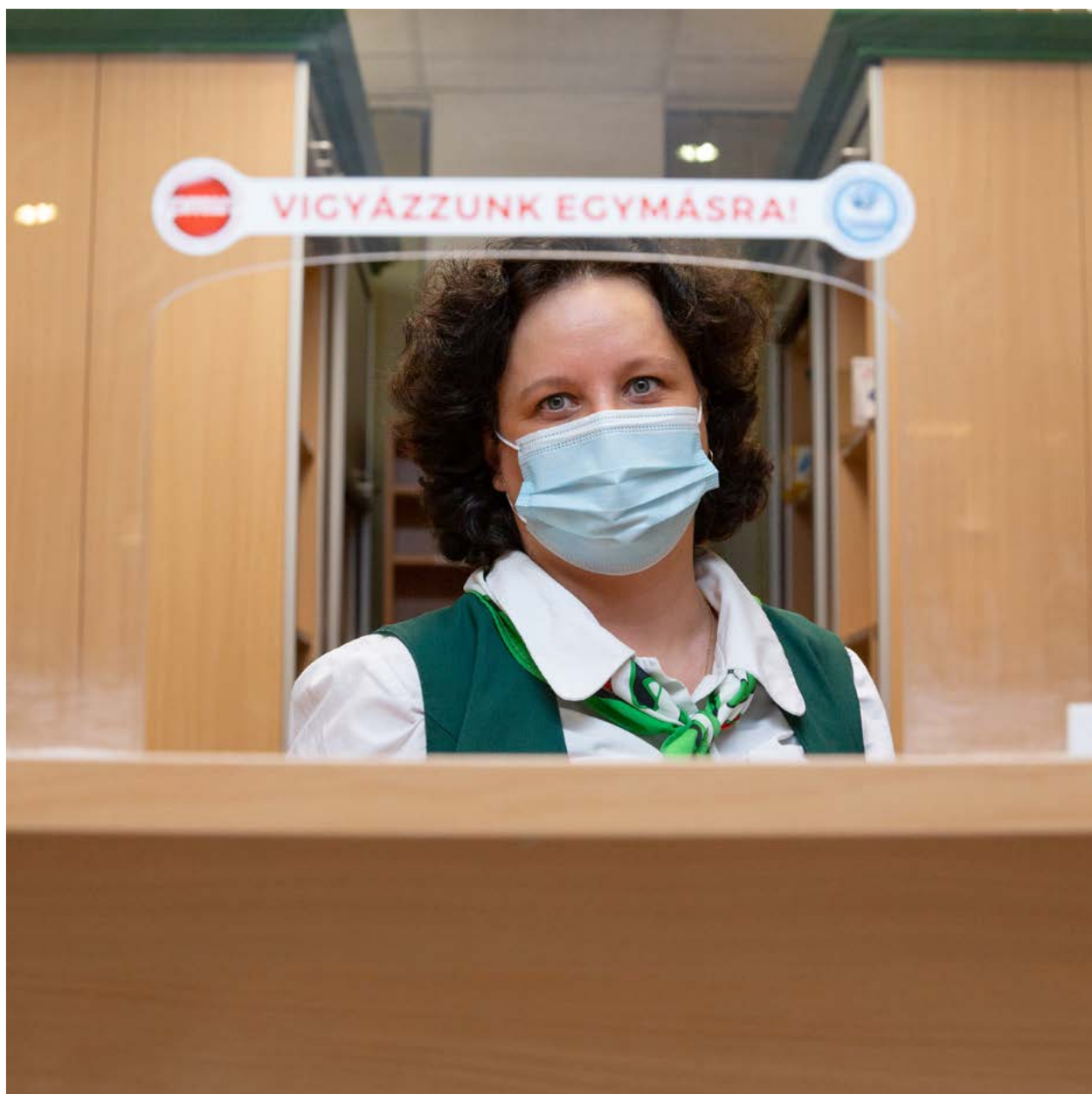
LEGFONTOSABB MUTATÓI (2020)

Árbevétel	199,6 Mrd Ft
Fix postahelyek száma	2 604 db
Csomag átvételi pontok száma	2 993 db
Belföldi csomagforgalom	~ 26,6 millió db
Magyarországon felvett címzett levélküldemények száma	~ 488 millió db
Csekkforgalom	~1 925 milliárd Ft
Csekkbefizető automatán történő befizetés értéke (retail-lel)	~6 470 millió Ft
Reklámkiadvány	~411,4 millió db
Ügyfelek által 2020-ben gyűjtött postai hűségpontok	~ 414 millió pont
Gépjárművek átlagéletkorának romlása	1,1 év
Gépjárműflotta nagysága	4 987 db
Gépjárművek éves futásteljesítménye	~ 88,1 millió km
Csomagkézbesítést végző gépjárművek éves futásteljesítménye	~18,3 millió km
Társaság létszáma – éves átlagos redukált fő (teljes munkaidős főre számítva, alkalmi foglalkoztatással együtt)	26 322 fő

A GAZDASÁGI KÖRNYEZET

VÁLTOZÁSA HAZAI ÉS

NEMZETKÖZI VISZONYLATBAN



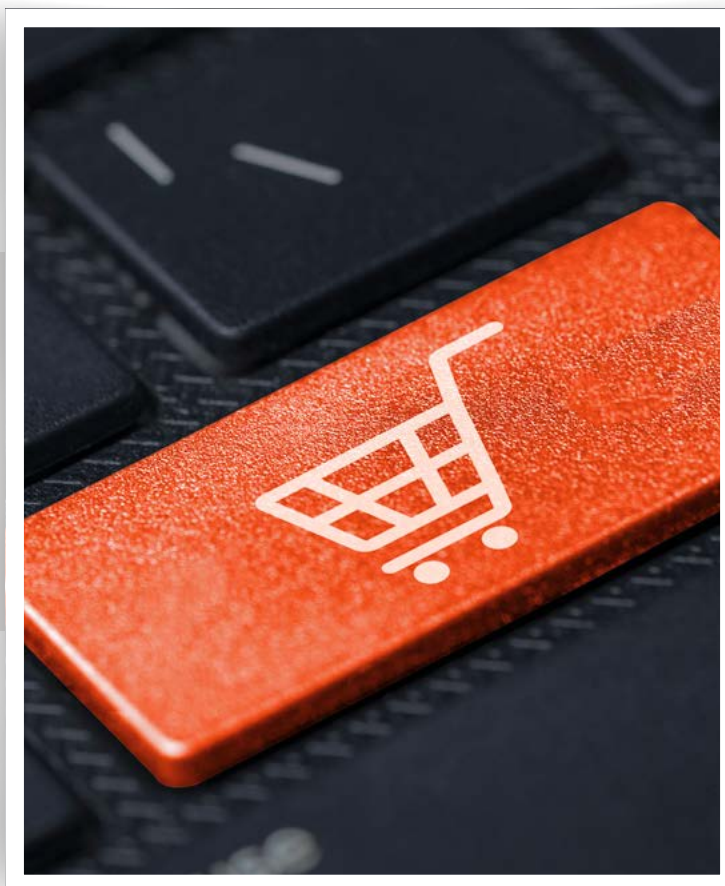
A 2020-as év a Magyar Posta számára – csakúgy, mint a **nemzetközi- és hazai gazdaság legtöbb szereplőjének** – sok új kihívást hozott. Az év eleji terveket jelentősen felülírta a vészhelyzeti időszak, így a kihívásoknak megfelelően több olyan intézkedést kellett megtenni, amire korábban nem volt példa.

A COVID-19 járvány elleni védekezés részeként a Társaság egyedi várakozási rendet vezetett be a postákon, miszerint egyszerre csak annyi ügyfél tartózkodhat az ügyféltérben, ahány kiszolgáló ablak működik. Továbbá az idősök védelme érdekében a nyitást követő egy órában elsőbbséget biztosítottunk a kiszolgálásban a 65 év felettieknek. Az intézkedésekkel a postákat sikerült biztonságossá tenni a társadalom és a dolgozók részére is. A Magyar Posta több mint 26 ezer dolgozója között egészen 2020. június végéig nem volt fertőzött. A védelmi intézkedések bevezetésén túl Társaságunk lehetővé tette a távmunka keretében történő munkavégzést azon irodai munkatársai részére, akiknek feladataik elvégzése az irodán kívül is lehetséges úgy, hogy azzal nem sérül az **üzletmenet folytonossága**, vagy az ügyfélszolgálat.

Az európai sztenderdek szerint is jelentősen megnövekedett a táv- illetve otthoni munkavégzés. Időszakosan egyes iparágak, bolthálózatok – részben vagy teljesen – kénytelenek voltak leállítani a munkavégzést, bezárni az üzleteket. Ennek köszönhetően az **e-kereskedelem jelentős növekedésnek indult**. Társaságunk esetében már a tavaszi időszakban a csomagvolumen elérte, többesetben meghaladta a csúcsidezőségi mennyiségeket, mely időszakban is teljesültek ügyfeleink elvárásai. A kiemelt terhelést generáló időszakban is fejlesztett a Magyar Posta a csomaglogisztikához kapcsolódó infrastruktúrában. Az egyik leglátványosabb sikere, hogy kilenc hónap alatt megvalósult MPL+ programunk egyik mérföldköve, 2020 novemberében Fótton átadásra került az **új logisztikai telephelyünk**, ami egy modern, gépesített csomagfeldolgozó depó, mintegy 15 ezer négyzetméteren.

A kialakult helyzet a **digitalizáció** felgyorsítását erősítette. A levél mennyiség és a sárga csekkes befizetések az elmúlt évek tapasztalatai alapján évente 3-6 százalékos mértékben estek vissza, de 2020 tavaszán ennél jóval nagyobb, levélben 30%, csekkek esetében 15% fölötti volt a zuhanás. A Magyar Posta a kiesések kompenzálása és az ügyféligények kielégítése érdekében kiemelt figyelmet fordított a modernizációs tevékenységére. A digitális átállás felgyorsítását jól mutatja például, hogy a 2020 tavaszi időszakban közel háromszorosra nőtt az elektronikus úton befizetett csekkek száma, mely annak is köszönhető, hogy a számlák befizetése az iCsekk alkalmazáson kívül már banki applikációkból is megtörténhet.

A pandémia időszakában megvalósított intézkedések jó gyakorlatait a Társaság a továbbiakban is folytatni fogja, ezzel hozzájárulva a munkavállalói elégedettség növeléséhez és a gazdasági teljesítményének javulásához.



A MODERN KLASSZIKUSOK

LEVÉL – ÉRINTÉSMENTESEN KÉZBESÍTVE



Napjainkban a technológia és információs hálózatok lehetővé teszik az azonnali, digitális üzenetküldést. A kommunikáció jelentős része az okostelefonokra, az internetes lehetőségekre terelődött át. A számítógép mellett a modern, intelligens eszközök sokasága jelent/jelenik meg és épül be folyamatosan a mindennapokba.

A hagyományos nyomtatott levelet kiszorítják a modern technológiák a kommunikációs eszközök közül. A lakosság az egymás közötti információcserére szinte már nem is használja a klasszikus levelet, sokkal inkább e-mail és chat platformokon kommunikálnak egymással, mely lehetőséget teremt az azonnali kommunikációra. A modern technológiák az üzleti szféra levelezési szokásait is megváltoztatták, folyamatosan formálják. A levelezéseket, ügyintézéseket folyamatosan terelik át online platformokra.

A digitális kommunikációs kihívásokra a Magyar Posta levélportfóliójában is reagált. A hagyományos papíralapú leveleket sajátos digitális tulajdonságokkal ruházta fel. A 2019-ben ajánlott és tértivevényes leveleknél bevezetett nyomon követhetőség után, 2020 nyarától már a feladáskori díjban is kedvezőbbek lettek az elektronikus feladójegyzékkel rendelkező könyvelt küldeményeknél.

Ugyanezen időponttól a 2019 év végén bevezetett azonosított levél (melynek igénybe vétele esetén a feladó tájékoztatást kap a sikertelen kézbesítésről és annak okáról) is kedvezőbb tarifát kapott a hagyományos, azonosított vonalkóddal nem rendelkező levélhez képest.

A küldemények feladásra történő előkészítéséhez továbbra is biztosított mind a lakossági, mind az üzleti ügyfeleknek a Magyar Posta honlapján elérhető ingyenes alkalmazás, az ePostakönyv.

Az ügyfelek és a Posta együttes törekvése az elektronikus átállásra lehetővé tette, hogy 2020. július 1-től a hivatalos iratokat kizárólag elektronikus feladójegyzékkel lehet feladni. A hivatalos irat feladók ezen időponttól elektronikus kézbesítési igazolásokat kapnak vissza a kézbesítésekről. Azon ügyfeleink, akik ragaszkodnak a papíralapú igazoláshoz, továbbra is lehetőségük van – díjfizetés ellenében – hiteles papíralapú igazolást kérni.

A tértivevényes levélnél év végével szüntette meg a Magyar Posta a belföldi levelekhez csatolt tértivevénylapot, így ezen küldeménytípusnál is csökkent az adminisztráció és papírfelhasználás.

A 2020 tavaszán Magyarországra is begyűrűző pandémia, az országon belüli és a nemzetközi lezárások további jelentős levél-küldeményforgalmi csökkenést okoztak.

A járványügyi helyzetre gyorsan reagált a Posta. Kollégáink a nehéz helyzetben is helyt állva, a pandémia ellenére eljuttatták a leveleket a címzetteknek.

A könyvelt küldeményeknél bevezette az érintésmentes átvételi lehetőséget, így az ajánlott küldeményeket a levélszekrényekbe, a tértivevényes és hivatalos iratokat a szükséges adatok rögzítését követően szintén érintésmentesen kézbesítette a Magyar Posta. A karanténban lévő ügyfelek leveleit annak leteltéig díjmentesen megőrizte és kézbesítette a Posta.

Igazodva a nemzetközi szabályozásokhoz a nemzetközi küldeményeknél bevezetésre került a vámköteles tartalmú levél. Ennél a szolgáltatásnál is szem előtt tartotta a Magyar Posta az elektronikus megoldásokat, így a szolgáltatás papíralapú és elektronikus feladójegyzékkel is igénybe vehető. A szolgáltatás az Európai Unió vámhatárán kívüli országok esetében vehető igénybe.

A digitalizáció és a pandémia a feladási szerkezetet nem befolyásolta, az elmúlt évekhez hasonlóan az üzleti, vállalati levelezés maradt mérvadó. Ugyanakkor ugyanezen nagyvállalati szegmens a legnyitottabb a modern, digitális eszközök használatára, fejlesztéseik jelentős részét fordítják a digitális elérhetőségre, megújulásra. Teszik mindezt nemcsak költségeik csökkentése érdekében, hanem a környezettudatosság, papírmentesség jegyében is.

A pandémia hozzájárult az elektronizációs törekvések felgyorsulásához, így nem csak a nagyvállalati, hanem az állam- és közigazgatási ügyintézetekben is tapasztalható átállás ez irányba.

A belföldi és nemzetközi kimenő irányú címzett levélküldemények volumenén mindkét hatás jelentősen érződött 2020-ban. Ezen küldemények volumene 2019-ről 2020-ra 12,8%-kal esett vissza.

A többletszolgáltatások bevételei bár csökkentek 2019-ről 2020-ra, továbbra is fontos paraméter az ügyfelek körében a magasabb minőségű szolgáltatások igénybevétele.





A Széchenyi lánchíd és a Cavenagh híd párba állításával köszönti a diplomáciai kapcsolatok évfordulóját a Magyar Posta és a Szingapúri Posta közös bélyegblokkja.

MESTERSÉGÜNK CÍMERE: A POSTABÉLYEG

Már bő másfél évszázad telt el azóta, hogy az első postabélyeget hazánkban levélküldeményre ragasztották. Azóta a küldemények szárnyán a magyar bélyegek és velük megannyi színes kép és információ jutott el a világ legtávolabbi szegleteibe. A bérmentesítési funkcion túl, a bélyeg miniatűr műalkotás és gyűjtés tárgya. Az év kibocsátásait végignézve hazánk, kultúránk, történelmünk kiemelkedő évfordulóiról, természeti értékekről, Magyarországon és a világban megrendezett eseményekről kapunk gazdag összefoglalót.

A 2020-as év egyik különlegessége a magyar–szingapúri közös bélyegkiadás volt a két ország közötti diplomáciai kapcsolatok felvételének évfordulója alkalmából, melynek során a magyar bélyegtervező által készített grafikával került sor mindkét országban a bélyeg kibocsátására.

A magyar postabélyegek művészeti és technikai színvonalát 2020-ban a spanyolországi Nexofil nemzetközi bélyegszépségversenyen is elismerték, ahol a Seuso-kincs II. elnevezésű alkalmi bélyegblokk két külön kategóriában ért el első, illetve harmadik helyezést.

A járványügyi helyzet a 2020-as kiadási program többszöri módosítását tette szükségessé, az elmaradó,

vagy 2021-re halasztott eseményekhez kapcsolt kibocsátások helyett új témák kerültek a programba.

A technológiai fejlődéssel együtt jár a fogyasztói szokások változása, amely a bélyegkibocsátást is változásra, alkalmazkodásra ösztönzi. A hazai és külföldi filatelisták érdeklődését változatos és népszerű tematikákkal, limitált kiadásokkal, különleges megoldásokkal igyekszünk fenntartani.



Jeles személyek, évfordulók, események, flóra, fauna, mesehősök és még sok más tematika a 2020. évi bélyegeken.

HÍRLAP, CÍMEZETLEN REKLÁMKIADVÁNY

Az évek óta folyamatosan erősödő **sajtópiaci digitalizáció** mellett továbbra is megmaradt a sajtóterméket rendszeresen olvasók körében az igény a nyomtatott hírlapok iránt is. A korábbi évekhez hasonló tendencia, azaz a sajtótermékek volumenének – a napilap esetében erőteljesebb, míg a magazinoknál enyhébb – csökkenése 2020-ban is folytatódott, ugyanakkor ebben az évben is jellemző volt a lakosság részéről a tematikus magazinok iránti érdeklődés.

A hagyományos sajtóterméket olvasók körében – különösen a 2020. évet meghatározó pandémiás helyzet okán – a digitális csatornák igénybevétele a megrendelés és fizetés terén jelentősen megerősödött. A Posta 2017 óta biztosít online előfizetési lehetőséget ügyfeleinek, ahol a 2020-ban itt is tapasztalható növekedés jelentősen meghaladta a korábbi években tapasztaltakat, ugyanis 2020-ban 60%-os bővülést ért el a webshopon keresztül beérkezett előfizetések összege az előző évhez képest.

A kiadói partnerek igénye a teljes körű (az előfizetési díjak beszedését is tartalmazó) terjesztési szolgáltatás iránt 2020 évben is jellemző volt.

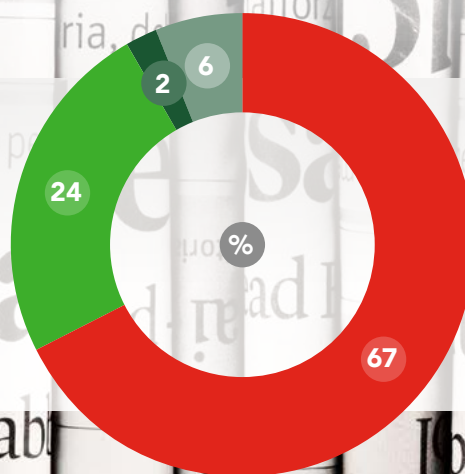
A Posta – egy szűkebb postai árus körben – 2020. január 1-től a hírlapárúsítási tevékenységét a piacon kiskereskedőként biztosította, azaz a postai hírlap árus helyeket, mint kiskereskedelmi egységeket külső partneren, nagykereskedőn keresztül látta el kiadványokkal.

A hírlap termékekből (hírlap előfizetés és hírlap árusítás) származó bevételek stabilizálását 2020. évben is az ügyfeleknek kínált széles, változatos lapkör biztosította. Az értékesítés támogatási akciók bonyolítását azonban szűk keretek közé szorították a pandémia okozta korlátozó intézkedések (nyitvatartási időablakok szűkülése, ügyféltéri tartózkodás minimalizálása, a megbetegedések okán kieső munkavállalók száma).

A Magyar Posta által terjesztett belföldi címezetlen reklámkiadványok bevétele 28%-kal csökkent 2020-ban az előző évhez képest. A csökkenést jelentős mértékben a 2020-as járványügyi helyzet okozta ezen termékkörben, miután a megrendelők egy része a tevékenységüket folyamatosan vagy részlegesen felfüggeszteni kényszerültek, különösen a kereskedelmi szegmensben.

Hírlapbevételek megoszlása 2020

- Hírlapterjesztés
- Reklámkiadvány
- Hírlapárúsítás
- Egyéb hírlap tevékenység



FÓKUSZBAN

A CSOMAGLOGISZTIKA



LOGISZTIKAI SZOLGÁLTATÁSOK

A 2020-as évben jelentős piaci és gazdasági változások történtek, amelyek az online kereskedelmi szektor számára dinamikus bővülést eredményeztek. Az egészségügyi veszélyhelyzet eredményeként a csomaglogisztika növekedése is felgyorsult. A Magyar Posta továbbra is vezető szerepet tölt be a belföldi csomag, futár és expressz (CEP) piacon, a vállalat 2020-ban 26,6 millió db belföldi csomagot szállított és 22,7%-kal növelte belföldi csomaglogisztikai termékekből származó árbevételét.

A belföldi csomagtermékek belső arányait tekintve 2020-ban a teljes csomagvolumen 95,8%-át az üzleti csomag szolgáltatások teszik ki, míg az egyetemes szolgáltatás, az MPL Postacsomag 4,2%-ot képvisel.

A kézbesítési módokban átrendeződés tapasztalható; legjelentősebb változás a háznál kézbesítés arányának 34,3%-os növekedése, valamint a csomagautomatára címzett küldemények számának 56,6%-os növekedése a 2019-es évhez képest. A pandémia okán megváltozott ügyféligenyekhez igazodva került bevezetésre az érintésmentes kézbesítés, de a bankkártyás fizetések gyakorisága is megnőtt a postai csomagtermékek esetében. Amíg az utánvétellel rendelt szállítások arányában nagyobb

mértékű változás nem tapasztalható, a bankkártyával fizetett árufizetéses csomagok száma közel a duplájára emelkedett.

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

2020-ban kivezetésre került a Belföldi EMS, valamint az üzleti csomag többlétszolgáltatásai közül a délutáni kézbesítés. Ügyféligenyekhez illeszkedő többlétszolgáltatásként elérhetővé vált az időablakos kézbesítés minden szerződéses partner, valamint – egyedülálló módon – a lakosság számára egyaránt. Jelentős IT fejlesztés keretében megvalósult a szolgáltatás integrált módon, API kapcsolaton keresztül történő igénybevétele. Az integrációnak köszönhetően a szerződéses ügyfeleknek lehetősége nyílik automatizált és rendszertámogatott küldeményelőkészítésre és nyomkövetésre.





NEMZETKÖZI SZÁLLÍTÁS ÉS KÜLDEMÉNYFORGALOM

Import nemzetközi küldeményforgalom

A 2020. évben az import nemzetközi küldeményforgalmat jelentős mértékben meghatározta a COVID-19 járvány, a világ minden országa szállítási kapacitáshiánnyal küzdött, átmenetileg több ország között nem volt folyamatos a levél-, és csomagforgalom cseréje.

Ezért a hazánkba érkező levélforgalom jelentősen, 18%-kal visszaesett 2019. évhez képest, így megállítva az előző évek folyamatos növekedését. Mindeközben a nyomkövetett árutartalmú levelek volumene megkétszereződött, és a piac szerkezete is átalakult: a regisztrált és közönséges levélküldemények helyett egyre inkább meghatározó szerepet töltött be az e-kereskedelmet kiszolgáló nyomkövetett levelek forgalma, mely főként Hollandiából, Kínából, Belgiumból, Németországból és Luxemburgból érkezett.

A bejövő csomag típusú forgalom a járvány ellenére 12%-os növekményt mutat az előző évhez képest, melyhez nagymértékben hozzájárult az Európán belül jól működő közúti szállítási hálózat. A küldemények nagy része Németországból érkezik, itt volt tapasztalható jelentős növekmény is.

A járványhelyzet 2020-ban a nemzetközi szállítás szervezésében is rendkívüli helyzet elé állította a Magyar Postát.

A világjárvány kezdetekor az utasszállító gépek döntő többsége leállt, néhány, a postaküldemények szállításának szempontjából elenyésző számú és kapacitású cargo járat állt csak rendelkezésre a szállításhoz.

2020. márciusban a pandémia előtt heti szinten 357 db légi járat volt elérhető a Magyar Posta által használt légitársaságok közül. Ez a szám hirtelen 45 db-ra csökkent, így hamarosan a korábban elérhető 232 célországból 54-re esett vissza azon országok száma, melyekbe a Magyar Posta szállítani tudta a küldeményeket. Európán belül a légi úton történő szállítást sok esetben a közúti megoldás váltotta fel. A járvány első hullámának végeztével a szállítási helyzet javulni kezdett.

A POSTA VÁMÜGYNÖKI SZOLGÁLTATÁSA

A Posta a vámügynöki szolgáltatása keretében látja el az EU-n kívülről érkező küldemények behozatali (import) vámkezelését, valamint kiviteli vámkezelési szolgáltatást is nyújt. 2020-ban a pandémia okozta küldeményforgalom-csökkenés a vámkezelések számában is megmutatkozott. A vámkezelt küldemények darabszáma a 2019-es évhez viszonyítva megközelítőleg 16%-kal csökkent.

Az interneten megrendelt és az EU-n kívülről érkező áruk 22 euró értékig való vám- és adómentessége, 150 euróig való vámmentessége, de áfakötelessége 2021 júliusától EU-szintű jogszabályi változás következtében megszűnik, így ettől az időponttól az alacsony értékű küldemények esetében is szükségessé válik vám eljárás lefolytatása és a kiszabott áfa megfizetése.

A Posta automatikus vámeljárással, jelentős mértékű informatikai fejlesztéssel és logisztikai kapacitásbővítéssel készül a jogszabályi változásra.

Az Uniós Vámkódex a beérkező EU-n kívüli küldeményekre biztonsági és ellenőrzési céllal, az egyetemes postai szolgáltatók részére, Belépési Gyűjtő Árunyilatkozatok benyújtását tette kötelezővé. A legkésőbb 2021. október 1-ig való teljesítésre is készül a Magyar Posta.

A fenti folyamatok adatszolgáltatási alapja a feladó posta általi küldeményadatok elektronikus formában való előre küldése, mely UPU szabályoknak megfelelően 2021. január 1-től kötelező.



PÉNZFORGALMI ÉS KÖZVETÍTETT

PÉNZÜGYI SZOLGÁLTATÁSOK

CSEKKBEFIZETÉS – TÖBB HELYSZÍN, BÁRMILYEN IDŐPONT

A piaci verseny fokozódása miatt a hitelintézetek, számlatulajdonosok (pl. közműszolgáltatók, önkormányzatok, stb.) által a korábbi években megkezdett új technológiákon alapuló fizetési megoldások és csatornák terjesztése, illetve az ügyfelek részére minél szélesebb körben történő népszerűsítése tovább folytatódott 2020-ban is. **A csekkbefizetésre kidolgozott eddigi versenytársi megoldások**

(pl. átutalások, szolgáltatói honlapokon történő közvetlen fizetések) **2020. évet megelőzően jelentős átrendeződést nem okoztak. A pandémia ugyanakkor 2020-ban** – az előző évek mérsékeltbb csökkenési trendjével szemben – erősebb, **közel 10%-os volumencsökkenést okozott a postai befizetések esetén**, de a csekk szolgáltatás összességében továbbra is népszerű a lakosság körében.

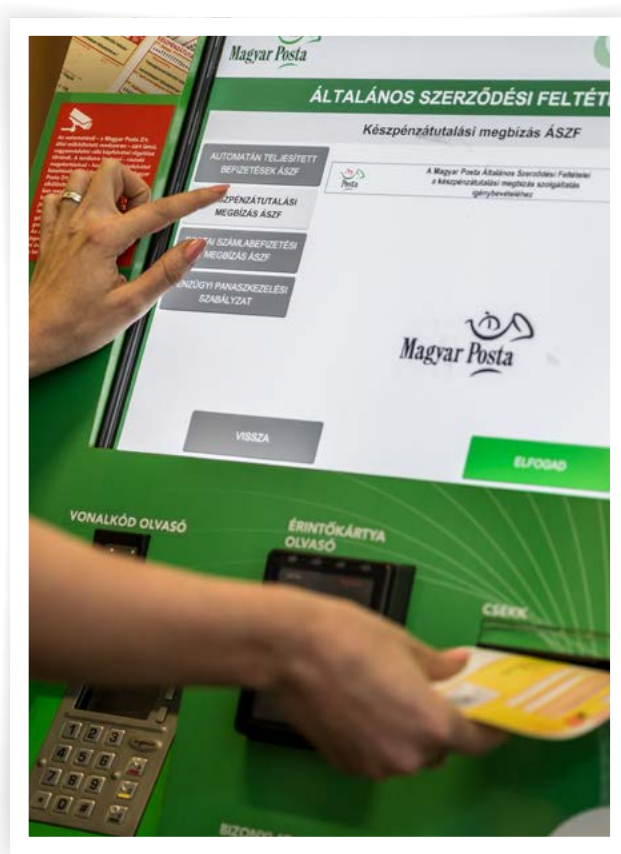


A Magyar Posta a piaci pozícióinak megtartása és bevételeinek növelése érdekében több fejlesztést valósított meg, melyek elsősorban az alternatív csekkbefizetési lehetőségek megteremtésére, illetve a készpénzforgalom visszaszorítására irányultak. Az új fizetési megoldások által az ügyfelek egyszerűen,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

Csekkbefizető automatákon keresztül biztonságos csekkbefizetésre nyílik lehetőség bevásárlóközpontokban, kormányablakokban, illetve egyes CBA Príma üzletekben azok teljes nyitva tartási idejében. Az automaták népszerűségét igazolja, hogy 2020-ban – a több mint 100 db automatán – összességében 467 ezer csekkbefizetés történt, több mint 6,4 milliárd forint értékben.

Továbbra is nagy népszerűségnek örvend a 2014-ben bevezetett **mobiltelefonos applikációkon keresztüli csekkbefizetési** szolgáltatás. Az **iCsekk** alkalmazás segítségével a papíralapú csekkeken lévő QR-kód beolvasása után egyenlíthetők ki a díjak elektronikus fizetéssel. A Posta és a Díjnet 2020. első negyedévében megújította a közös alkalmazását, előkészítve ezzel a 2021-től kötelező erős-ügyfélhitelesítést, és a megjelenést is frissítve. A postai QR-kódos csekkbefizetés az iCsekk mellett a Budapest Bank, valamint az OTP Csoport egyes mobil applikációiba beépülve is elérhető. 2020-ban mindegyik csekkbefizető alkalmazás használata növekedett. A koronavírus okozta helyzetben felértékelődött a mobil appok biztonsági funkciója, hiszen ezekkel a megoldásokkal az ügyfelek másokkal való fizikai érintkezés nélkül, akár az otthonukból intézhetik csekkjeik befizetését.

A veszélyhelyzet, az iCsekk megújítás, és a partneri csekkbefizető megoldások együttes hatásaként, 2020. március és december között közel **háromszor annyi csekkbefizetés történt mobilalkalmazáson keresztül, mint egy évvel korábban** ugyanebben az időszakban. Ez 2020-ban összesen **több mint 8 millió darab csekkbefizetést** jelent, összesen közel 80 milliárd forint értékben. Így ezekkel az innovatív megoldásokkal a Posta Csoport sikeresen szolgálta ki a veszélyhelyzet alatt fokozódó digitális csekkbefizetési igényeket.



A Magyar Posta az új, alternatív számlakiegyenlítési megoldások mellett készpénzfelvételi tranzakciós díj nélküli, **bankkártyával történő postahelyi csekkbefizetést is kínál. A postahelyen történő kártyás csekkbefizetések** aránya az összes csekkbefizetéshez képest – folyamatos növekedés mellett – 2020. év végére **már a 34%-ot is meghaladta.**

A **fizetési számláról történő készpénzkifizetés** (kifizetési utalvány, nyugellátási utalvány) piacán a folyamatos csökkenés továbbra is trendszerű, de a szolgáltatások iránti igény a készpénzkímélő megoldások terjedése ellenére még mindig népszerű. Ennek legfőbb oka, hogy az érintettek számára a címhelyen történő kifizetés, annak kiszámíthatósága fontos tényező, ami kényelmesebbé teszi és megkönnyíti a hétköznapjaikat.

A nemzetközi pénzközvetítések

2019-es volumenhez képest 13%-os növekedés volt tapasztalható, mely a Western Union pénzküldés forgalomnövekedésének köszönhető.

MEGTAKARÍTÁSOK ÉS EGYÉB KÖZVETÍTETT SZOLGÁLTATÁSOK

A Magyar Posta által forgalmazott megtakarítási termékek közül 2020. évben is az állampapírok voltak a legkeresettebbek az ügyfelek részéről. Az állampapír befektetés nyújtotta garancia a Magyar Postával szemben támasztott nagyfokú bizalom mellett az is növeli a megtakarítási forma népszerűségét, hogy a teljes postai hálózatban elérhető.

A koronavírus-járvány a pénzügyi befektetésekre is hatással volt. A márciusban elrendelt veszélyhelyzet miatt az első hetekben érezhetően csökkent az állampapírok iránti kereslet, és a tavaszi időszakban alacsonyabb szinten is maradt, azonban a járvány enyhülésével a kereslet ismételt növekedésnek indult.

A Posta által kizárólagosan forgalmazott **nyomdai úton előállított Magyar Állampapír Plusz állomány** 2020. év végére elérte a közel **260 Mrd forintot**, míg a teljes nyomdai állampapír portfólió értéke elérte az **580 Mrd forintot**. A nyomdai úton előállított állampapír elsősorban azon ügyfeleink számára vonzó, akik kevésbé nyitottak a digitalizációra, a bankszámla vagy értékpapírszámla nyitásra és ragaszkodnak a kézzelfogható, nyomdai úton előállított értékpapírhoz.

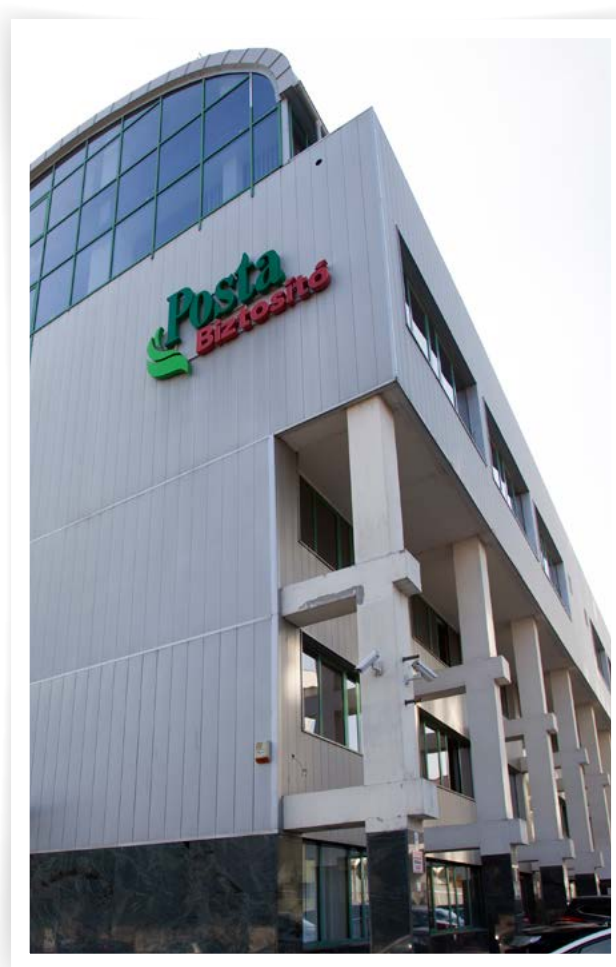
2020. évben tovább bővítette a Posta az értékpapírszámla nyitására és ezáltal dematerializált Magyar Állampapír Plusz értékesítésére kijelölt szolgáltató helyek számát is, így már 797 postahelyen van lehetőség az ügyfelek számára ezen korszerű megtakarítási forma igénybevételére. Év végére **a dematerializált állampapír állomány elérte a 111 Mrd forintot**.

A Magyar Posta és a Takarékbank Zrt. között fennálló együttműködés 2020. évben megújult. Ennek keretében a **Takarék Nyereménybetét** megtakarítási termék ismét fókuszba került, az ügyfelek számára gépkocsi nyelési lehetőség is meghirdetésre került. Az értékesítési aktivitásnak köszönhetően 2020. évben közel **2,9 Mrd Ft állománynövekedés** realizálódott.

Továbbá **2020 decemberében** kivezetésre kerültek a korábban Posta brand alatt értékesített számlacsomagok és a Takarékbank hálózatában is elérhető, az ügyféligenyekhez jobban igazodó, **modern számlatermékek kerültek bevezetésre**.

2020. évben tovább folytatódott a **Magyar Posta Zrt.** és a **Magyar Posta Biztosító Zrt.** illetve a **Magyar Posta Életbiztosító Zrt.** közötti sikeres együttműködés.

2020-ban a pandémiás helyzet jelentősen rányomta a bélyegét a biztosítások értékesítésére is. Különösen az utasbiztosítások értékesítése esett vissza, miután a teljes utazási piac gyakorlatilag lenullázódott. Ennek ellenére – más biztosítási termékeknek köszönhetően – sikerült ismételt sikeres évet zárunk.



A vírushelyzetre reagálva kisebb módosítások is történtek egy-egy termékben. A PostaCsaládi Biztosításhoz „Egynapos sebészetre szóló” és az „MRI/CT vizsgálatra szóló” kiegészítő biztosítások kerültek bevezetésre, amelyekkel az ügyfelek részére plusz egészségbiztosítási szolgáltatásokat is tudunk kínálni.

A PostaÉdesOtthon lakásbiztosításnál bevezetésre került a Home Office elnevezésű csomag, amely a

megváltozott helyzetben biztonságot nyújt az otthoni munkavégzés során felmerülő esetleges biztosítási események esetén is. Az év őszén megújításra került a PostaÖrökhagyó temetkezési biztosítás is.

Az egyszeri díjas életbiztosítások területén továbbra is piacvezető szerepet tölt be a Magyar Posta Életbiztosító Zrt. **2020-ban ismételten kimagasló egyszeri díjas életbiztosítási eredményt sikerült elérni.**

Megbízás alapján végzett ügyfélszolgálati tevékenység

A koronavírus kapcsán kialakult helyzet miatt 2020. március-július közötti időszakban az NKM Energia Zrt. felfüggesztette az ügyfélszolgálati tevékenységét. Ennek következményeként míg 2019. évben közel 100 ezer ügy intézésére került sor a postákon, addig 2020. évben lecsökkent mintegy 45 ezerre.

A Posta 2020. januártól az automata felügyeleti tevékenységét kiszervezte leányvállalatába, ezért a kijelölt posták a továbbiakban az MPF Magyar Posta

Felügyeleti Kft. megbízási szerződése alapján folytatták tovább az ügyfélszolgálati tevékenység ellátását, majd a szerződés a koronavírus járvány miatt 2020. március végével megszüntetésre került.

Továbbá a UPC-DTH tulajdonosi változásainak következményeként ugyancsak felmondta szerződését, így 2020 áprilisától kizárólag az NKM Energia Zrt. részére látja el a Posta országosan 132 postahelyen a személyes ügyfélszolgálati tevékenységet.

Telekom számlabefizetési szolgáltatás

A Magyar Telekom számla befizetési szolgáltatás 147 postahelyen biztosít kényelmes megoldást az ügyfelek számára a számlaik rendezésében. A koronavírus járvány miatt – bár a szolgáltatást a Posta a pandémiás időszak alatt is folyamatosan biztosította

– 2019. évhez képest közel 1 millió tranzakcióval kevesebb volt. A Postát igénybe vevő ügyfelek egy része a korlátozások idején valószínűleg más csatornát választott számlaügyeinek intézésére, melyet az enyhítéseket követően is részben megtartottak.

Szerencsejáték szolgáltatások

A Magyar Posta Zrt. és Szerencsejáték Zrt. között meglévő értékesítési szerződés alapján mintegy 2500 postahelyen vásárolhatók kaparós sorsjegyek, valamint több mint 1600 postán érhető el a gépi szerencsejátékok.

Az előző évhez képest 2020. évben a koronavírus járvány negatív hatásaként kis mértékben csökkent a sorsjegy forgalom a postai hálózatban. 2020. évben 9 új sorsjegy megjelenés történt, melyek értékesítésébe sikeresen kapcsolódott be a Magyar Posta is. A 2020. évi rekord összegű Ötöslottó nyereményhalmozódásnak is köszönhetően a gépi

szerencsejáték forgalom kis mértékben növekedett az előző évhez képest. A gépi szerencsejáték termékkör esetében 124 postán eredményközlő TV-k és/vagy interaktív érintőképernyők állnak a Tippmixet kedvelő ügyfeleink rendelkezésére, ezzel segítve a játékban való részvételhez szükséges információkhoz történő könnyebb, kényelmesebb hozzáférést.

POSTAI JELENLÉT

A DIGITÁLIS VILÁGBAN



A nemzetközi pénzközvetítések

A Posta az infrastrukturálisan lemaradó kistérségekben található települések lakosai és vállalkozásai részére – a közigazgatási ügyintézés megkönnyítése érdekében – **40 Postai Agora Ügyintézési Pontot** működtetett. A szolgáltatás a közigazgatási ügyintézés digitális elérhetőségének jelentős javulásával és az Agora Pontok igénybevételének csökkenésével párhuzamosan, valamint a Posta rendeleti kijelölésének 2021.01.01-i megszűnése alapján 2020. év végén megszüntetésre került.

Az elektronikus közigazgatási ügyintézés elősegítésének folytatásaként 2020. évben a Magyar Posta a kormányablakok mellett **részt vett az önálló**

ügyintézésre alkalmas automaták tesztelésében.

Az együttműködés folytatásaként 2021-től **várható az automaták kiterjesztése** több postahelyre az ezt célzó, a Belügyminisztérium által felügyelt **„Mesterséges intelligenciával támogatott ügyintézési pont (KIOSK) kiterjesztése a kormányhivatalokra, illetve más külső ügyintézési helyszínekre” projekt keretében.** Az automatákon a már most is elérhető erkölcsi bizonyítvány önálló igénylése mellett várhatóan lehetőség nyílik olyan ügyek intézésére is, mint a személyazonosító igazolvány, útlevél, születési és házassági anyakönyvi kivonat igénylése, vezetői engedély pótlása.

Digitalizálás

A Posta Digitalizáló Központ által a nagyvállalati ügyfelek számára nyújtott levélküldemény és irat-digitalizálási szolgáltatásokat magába foglaló tevékenység a **piaci igényekre történő rugalmasabb**

reagálás érdekében 2020. harmadik negyedévében átadásra került a Magyar Posta leányvállalata, az EPDB Nyomtatási Központ Zrt. számára.

A Posta Közigazgatási Levelezési Központ szolgáltatásai

2020. évben a Posta Közigazgatási Levelezési Központ (PKLK) által a közigazgatási ügyfelek számára szabályozott és központi elektronikus ügyintézési szolgáltatásként (SZEÜSZ/KEÜSZ) nyújtott **hibrid küldemény előállítás tevékenység igénybevevőinek köre** – kiemelve a Kormányhivatalokat és a Nemzeti Adó- és Vámhivatalt – az elmúlt évhez viszonyítva **tovább bővült**. Az év végére **több mint húsz államigazgatási szerv számára biztosította az üzemszerű igénybevételt és további közel tíz szervvel állt szerződéses kapcsolatban**. A hibrid küldeményelőállítást a Magyar Posta az előző évekhez hasonlóan 2020-ban is a Belügyminisztériummal

kötött közszolgáltatási szerződés keretében biztosította a jogszabályban kijelölt igénybevevők számára.

Az év során a feladatok bővültek a hivatalos iratok kézbesítésénél használt Elektronikus Kézbesítési Igazolás hiteles papíralapú másolatának nyomtatásával. Új feladatként megjelent a Nemzeti Adó- és Vámhivatal hatáskörébe került gépjárműadóval kapcsolatos határozatok előállítása és kiküldése is, ami a következő években jelentős mennyiségi növekedést eredményez.

A PKLK 2020 évi fejlesztéseivel **korszerűsítésre került több a szolgáltatással kapcsolatos folyamat, mellyel tovább nőtt a rendszer üzembiztonsága.**

Automata Felügyeleti Szolgáltatás

A kezelőszemélyzet nélküli étel, ital automaták felügyeleti szolgáltatását a Magyar Posta a hatékonyabb működés érdekében 2020 januárjától egy profil-tiszta leányvállalata, az MPF Felügyeleti Szolgáltató Kft. részére adta át. Az MPF Kft. az év folya-

mán átkerült a Digitális Kormányzati Ügynökség Zrt. tulajdonába, **a tevékenység ellátása kikerült a Magyar Posta többségi tulajdonában álló gazdálkodó szervezetek portfóliójából.**



KISKERESKEDELMI

TEVÉKENYSÉG



A mobilszolgáltatók megbízásából végzett SIM kártya értékesítés esetén a Magyar Posta továbbra is az egyike a legnagyobb forgalmat lebonyolító viszontértékesítői hálózatnak.

Az árubemutatót igénylő kiskereskedelmi áruk forgalmazása közel 1400 postahelyen folyamatos, ezek mellett továbbra is a teljes hálózaton elérhetőek a postai alaptevékenységhez illeszkedő boríték, képeslap, MPL csomagoló doboz termékek.

AZ ÜGYFÉLKAPCSOLATOK

ÁPOLÁSA



ÉNPOSTÁM HŰSÉGPROGRAM

A lakossági ügyfelek számára nyújtott ÉnPostám Hűségprogram 2020-ban is sikeres évet zárt. A program tagjainak száma közel 1,1 millióra nőtt. Hűséges ügyfeleink havonta átlagosan 1 millió tranzakciót végeztek, és éves szinten több mint 410 millió pontot gyűjtöttek. A legtöbb pontgyűjtési tranzakció továbbra is a csekkbefizetéssel történik, és ezen belül egyre népszerűbb az iCsekk mobil alkalmazás használata.

2020-ban a program keretében nyújtott kedvezmények köre tovább bővült. Az új kedvezményadó partnereknek köszönhetően a kártyabirtokos ügyfelek 5-20%-os kedvezménnyel vásárolhatnak a Budmil üzleteiben és webshopjában, a Gigatel webshopjában, a Citydeals különböző szolgáltatásokat és élményeket kínáló online felületén, a Campona KockaPark családi élményközpontban, a Benczúr Ház Kulturális Központban, valamint a budapesti Postamúzeumban.

SENDER! MOBILALKALMAZÁS

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

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



REKORD SZÁMOK AZ ÜGYFÉLKISZOLGÁLÁSBAN

– A PANDÉMIA ÉS AZ ONLINE KERESKEDELEM

UGRÁSSZERŰ BŐVÜLÉSÉNEK HATÁSAI

A Magyar Posta Ügyfélszolgálati Igazgatósága számára a 2020. év mindenekelőtt az e-kereskedelem térhódításának és a világméretű pandémiás helyzet kezelésének kihívásairól szólt. Az online kereskedelem fejlődése már az elmúlt években – a járvány előtt – is jelentős mértékű volt, de ebben az évben az üzletek átmeneti bezárása miatt ügyfeink még tudatosabban választották az online rendelést és a házhoz szállítást. Sőt, több új szereplő jelent meg az online kereskedelemben mely újabb kihívások elé állította a logisztikai vállalatokat, így a Magyar Posta ügyfélszolgálati területét is. A járvány átformálta a kézbesítési és átvételi szokásokat és – alkalmazkodva ügyfeink igényeihez – az ügyfélszolgálat belső működését is. A 2019. évi adatokhoz képest 2020-ra a belföldi és nemzetközi csomagvolumen növekedése mellett az ügyfélszolgálat több, mint 950 ezer írásban és telefonon érkezett megkeresést kezel, amely 24%-kal magasabb érték a 2019. évi adatokhoz képest. Az év utolsó, kiugró volumenű internetes megrendelést bonyolító időszakában az ügyfélszolgálati tranzakciók száma 2019-hez képest

extrém, csaknem 42%-os növekedést mutatott, melyet szintén az elvárt szolgáltatási szinten sikerült megválaszolni.

Az ügyfélszokások változása, a digitális világ térhódítása évről évre jelentősen átalakítja a kommunikációs csatornáink igénybevételét: a tavalyi évhez képest 23%-kal megnövekedett számú e-mail és webes űrlapról indított megkeresés hatékony kezelése érdekében újragondoltuk a Contact Center e-mail kezelési folyamatait, hogy az ügyfeink által elvárt szolgáltatási szinteket teljesítsük.

Ügyfeink elégedettségének növelése érdekében a teljes írásbeli kommunikációs eszköztárunk felülvizsgálatát elvégeztük 2020-ban, mellyel még ügyfélcentrikusabb, és mindenekelőtt közérthetőbb stílus elérésére törekszünk. Célunk ezzel valódi ügyfélművelés biztosítása a panaszkezelési tevékenységet felügyelő hatóság elvárásainak teljesítésével összhangban.

MINDENT AZ

ÜGYFELEK SZOLGÁLATÁBAN

KÖZEL AZ ÜGYFELEKHEZ

Az ország lakosságának **97%-a** a Magyar Posta Zrt. fixpontú **szolgáltató helyeit a saját településén éri el**. A fix postahellyel nem rendelkező településeken több mint 350 mobilpostai járat biztosítja a küldemények felvételét és kézbesítését, így itt a lakosság akár saját otthonában intézheti postai ügyeit.

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

postai szolgáltatások egy helyen történő igénybevételének lehetőségét.

A Magyar Posta Zrt. és a Kormányhivatalok együttműködésének eredményeként a fővárosban és 24 vidéki településen összehangolásra került a postai és kormányhivatali nyitva tartás, más helyeken a kormányablakokban postapartner pontok továbbá csekkautomaták segítik elő a díjköteles ügyekhez kapcsolódó csekkbefizetések intézését.

A papíralapú tértivevény kivezetésre került a levéltermékeknel hivatalos iratnál 2020.06.30-án míg belföldi tértivevény esetében 2020.12.31-án. A papíralapú tértivevény kivezetésével – a szolgáltatás minőségjavulásán túl – a belső (kézbesítési, feldolgozási) folyamatok is egyszerűsödtek.

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



A MAGYAR POSTA ZRT. AZ ORSZÁG
2 604 POSTÁJÁN, MINDEN
HÉTKÖZ NAP, NAPONTA ÖSSZESEN
**19 000 NAPI NYITVATARTÁSI
ÓRÁBAN** ÁLLT
2020-BAN IS AZ ÜGYFELEK
RENDELKEZÉSÉRE

Partneri Program

A Magyar Posta legnagyobb értéke a szaktudás mellett az országos hálózata, amelynek megfelelő menedzselése, működtetése kellő kihívást jelent Társaságunk számára.

A 2020-ban indult új partneri modell kialakítása keretében megtettük a kezdő lépéseket abba az irányba, hogy országos hálózatunkat az igények, a hatékonyság és a fenntarthatóság jegyében modernizáljuk. A Takarékbank Zrt-vel közös fejlesztési programot indítottunk, amelyben megvizsgáltuk, hogy miként végezhető hatékonyabban egy adott

településen az alapvető postai szolgáltatások ellátása, és ennek eredményeként 2020-ban 9 településen nyitottunk közös szolgáltatóhelyet partnerünkkel.

2020 az új Partneri Program indulásának kezdeti éve volt, amelyet tervezetten újabb partnerek bevonása követ. Az induláskor megszerzett tapasztalat segíti majd azon törekvésünket, hogy a Magyar Posta továbbra is meghatározó szerepet tudjon betölteni valamennyi településen, hogy ügyfeleink számíthassanak ránk, és szolgáltatásaink elérhetőek maradhassanak országsszerte.

LOGISZTIKAI RENDSZEREK

A Magyar Posta Zrt. logisztikai hálózata 2020-ban, a járványhelyzet ellenére is eredményesen tudott működni az online kereskedelem és a logisztikai szolgáltatások piacán. A piaci igények jelentős

növekedésének rugalmas kiszolgálását, a gépjármű- és eszközállomány fejlesztése és folyamatos pótlása mellett a technológiai rendszerek és kapacitások még jobb kihasználása tette lehetővé.

A gép(jármű)park fejlesztése

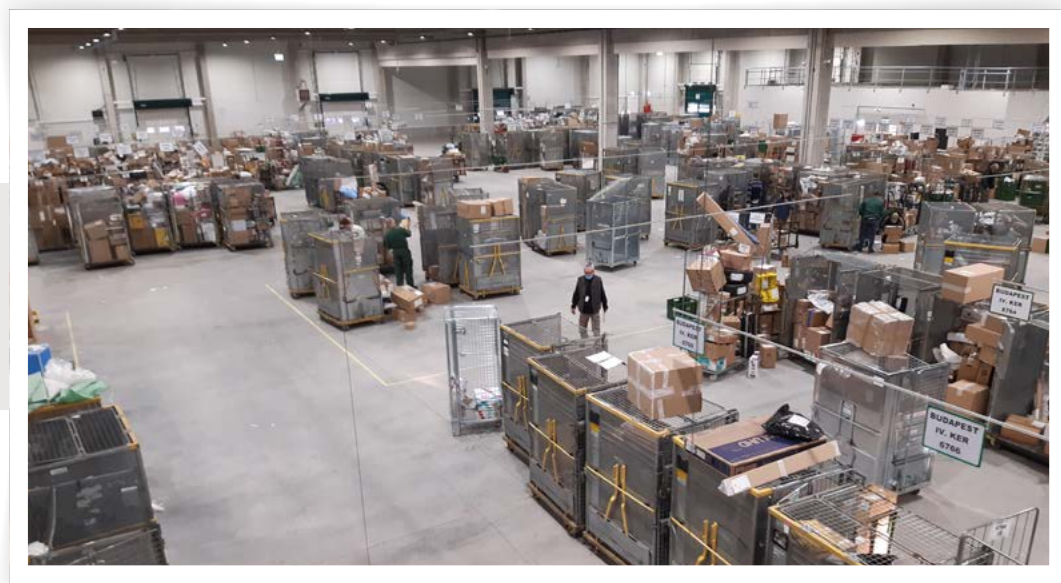
A hosszú távú gépjármű pótlási- és fejlesztési terv alapján 2020-ban kisáruszállítókból 190 db került beszerzésre.

A kézbesítőszolgálat eszközeinek megújítására és támogatására újabb 50 db elektromos háromkerekű segédmotoros kerékpár és 261 darab elektromos rásegítésű (Pedelec rendszerű) kerékpár került beszerzésre. Ezzel a Magyar Posta Zrt. által használt elektromos járművek száma 178 db-ra, az elektromos rásegítésű kerékpárok száma 509 db-ra emelkedett.

A Magyar Posta járművei 2020-ban több mint 88,1 millió kilométert tettek meg. A csomagkézbesítésben használt gépkocsik 2020-ban az előző évhez viszonyítva közel 21%-kal több kilométert futottak. A járműflotta üzemanyag-felhasználása 2020-ban meghaladta a 9,7 millió litert.

Az elektromos járműpark további bővülése





BCSK 6. Bázis

A LOGISZTIKAI INFRASTRUKTÚRA FEJLESZTÉSE

A korábbi években megkezdett kapacitásnövelési projektjeink 2020. évben is folytatódtak.

A növekvő csomagforgalom kiszolgálásához szükséges terület-kapacitásnövelés három logisztikai telephelyen összesen 21 049,55 m²-en valósult meg. Ebből Szekszárd Logisztikai DEPO területe az új telephelyen 1 500 m²-rel bővült, Székesfehérvár

Logisztikai Üzem/DEPO területe új telephelyen 2020. évben az I. ütemű költözés során 4 160 m²-rel, illetve a KLK-ból a Fóti Logisztikai Központ és a BCSK 6. Bázis 2020. november 23-tól a 15 389,55 m² alapterületű postai tulajdonú ingatlanba történő költözésével segítik a régiókban a minőség- és hatékonyság növelését a logisztikai feladatok ellátásában.

FLK madártávlat



A MAGYAR POSTA

MINT FOGLALKOZTATÓ



A 2020. évben a Magyar Posta KSH-számbavétel szerinti átlagos statisztikai állományi létszáma **27 537** fő volt az alkalmi foglalkoztatással együtt, ami **26 322** redukált főnek felelt meg.

2020. évre vonatkozóan átlagosan 8%-os alapbér-fejlesztésről szóló bértmegállapodás került megkötésre május 1-jére visszamenőleges hatállyal. A teljes munkaidőre vetített állományi átlagkereset 328 080 Ft/hó/fő, amely 5,5%-kal haladta meg a 2019. évi értéket.

JUTTATÁSOK, SEGÉLYEZÉS

A személyi jellegű költségek jelentős részét képezik a választható béren kívüli juttatások (VBKJ) 5 083 M Ft értékben.

Juttatási elem	Igénybevétel aránya VBKJ összegén belül
Önkéntes Nyugdíjpénztár	7,90%
Egészségpénztár	5,60%
SZÉP szállás	9,89%
SZÉP vendéglátás	47,25%
SZÉP szabadidő	5,68%
Készpénz	23,08%
Bölcsődei, óvodai szolgáltatás	0,16%
Sportrendezvény térítése	0,07%
Kulturális szolgáltatás térítése	0,37%

FLUKTUÁCIÓ

2020-ban – részben a pandémiás helyzetből is fakadóan – csökkenő tendenciát mutatott a Társaság fluktuációja. Az éves szintű társasági 18,8%-os adat jelentősen, mintegy 5% ponttal alacsonyabb az előző évinél. Ezen belül a postahelyi hálózatban 5,6%, míg a logisztikai végrehajtási munkakörökben 1,5 százalékpontos a csökkenés.

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

A Társaság által nyújtott **lakáscélú kölcsön összege** 155 millió Ft, amely 49 fő lakáshoz jutását támogatta, míg **albérleti hozzájárulás** 38 millió Ft összegben 331 munkavállaló részére került folyósításra. 2020-ban a **segélyezés** ráfordítása 124,5 millió Ft-ot tett ki, amelynek keretében a Társaság rászorultság alapján támogatta a nehéz szociális helyzetben lévő munkatársakat, valamint szülési- és temetési segélytámogatást nyújtott összesen 3577 alkalommal.

A Covid-19 járvány miatt nehéz élethelyzetbe került postai munkavállalókat a Társaság segéllyel, **csoporthoz tartozó betegségbiztosítással**, a Postakürt Alapítvány célzott támogatással segítette. A munkavállalók **pihenésének, rekreációjának** elősegítéséhez a Postakürt Alapítvány biztosított pályázati lehetőséget.



HR FEJLESZTÉS

2020. évben a koronavírus járvány miatt a Magyar Posta Zrt. fejlesztési programjai is az online térbe helyeződtek át. A márciustól jellemzően irodán kívüli munkavégzés az irányítási munkatársak képzéseinek megvalósítását, az üzletmenet folytonosság biztosítása pedig a végrehajtásban dolgozók oktatási metodikáját kényszerítette a digitális irányba. A változásra kb. két hét alatt reagált a szervezet, a készségfejlesztések korábbi blended elemeit elektronikus, kollaborációs platformba emelve, a szakmai képzések tartalmát a lehetőségekhez hangolva, nagyobb hangsúlyt helyezve az on the job módszertanra. Az online vezetőképzések több tényező kedvező hatása miatt nagyon sikeresek voltak, ezért azokat a veszélyhelyzet enyhülése után is digitális blended formában valósítja meg a Magyar Posta Zrt.



2020-ban a közel 103.000 fő képzése a korábbi évek nagyságrendjét tükrözi, azokat minimálisan meghaladva. Minden olyan ismeretátadást, kompetenciafejlesztést, amely a vállalat értékeire kedvezően hat, amelyek jogszabályi kötelezettséget teljesítenek, a termékek magasabb szinten történő értékesítéséhez járulnak hozzá többféle metodikával, de meg tudott valósítani a Társaság. A fejlesztések közül kiemelkedik az a komplett vezetőfejlesztési célzatú Logisztikai Campus program, amelyet több lépcsős kiválasztási eljárás teljesítése után kezdhetett meg 40 fő. A közel 1,5 éves Campus a szakmai és menedzseri ismeretek széles vertikumát rendkívül színes módszertannal kínálja a jövő logisztikai vezetői számára. Az értékesítésben támogatói feladatokat ellátó munkatársak számára a napi feladatok magasabb szintű ellátásának megerősítését célozza az a fejlesztés, amelyen közel 100 fő vesz részt.

A Társaság a szakmai gyakorlatosok számára a digitális munkarend kihirdetésekor projekt feladatokat foglalmazott meg. A szakonként és évfolyamonként kiadott feladatok megoldásához a vállalat oktatási keretrendszerében értek el a tanulók háttéranyagokat, és a felületen keresztül kaptak tutori támogatást.



A Társaság menedzsmentje elkötelezett a megváltozott munkaképességű munkavállalók foglalkoztatása iránt szerepet vállalva az érintettek inklúziójában. A megváltozott munkaképességű munkavállalók megtartása és célzott beléptetése érdekében négy pilléren alapuló Befogadó programot indított a Magyar Posta Zrt. „Tegyük együtt” program elnevezéssel. A program célkitűzése a megváltozott munkaképességű munkavállalók foglalkoztatási szintjének növelése, a már foglalkoztatottak megtartása, a munkahelyi befogadás erősítése, a „semmit rólunk, nélkülünk” elv alapján a szervezetünkönél dolgozó megváltozott munkaképességű munkavállalóink egyénre szabott segítő támogatása.

A 4 pilléren alapuló program első lépéseként esélyegyenlőségi nagykövet került vállalaton belül felkérésre, aki az edukációs folyamatban vesz részt, a speciális világnapokon szakmai házigazdaként tevékenykedik és minden MMM témában szakértőként vesz részt. 7 civil szervezettel kezdődött meg olyan együttgondolkodás, amelynek eredményeként több munkakör MMM szempontú felmérése már megtörtént és a beléptetések érdekében projektek kerültek definiálásra, elindításra.



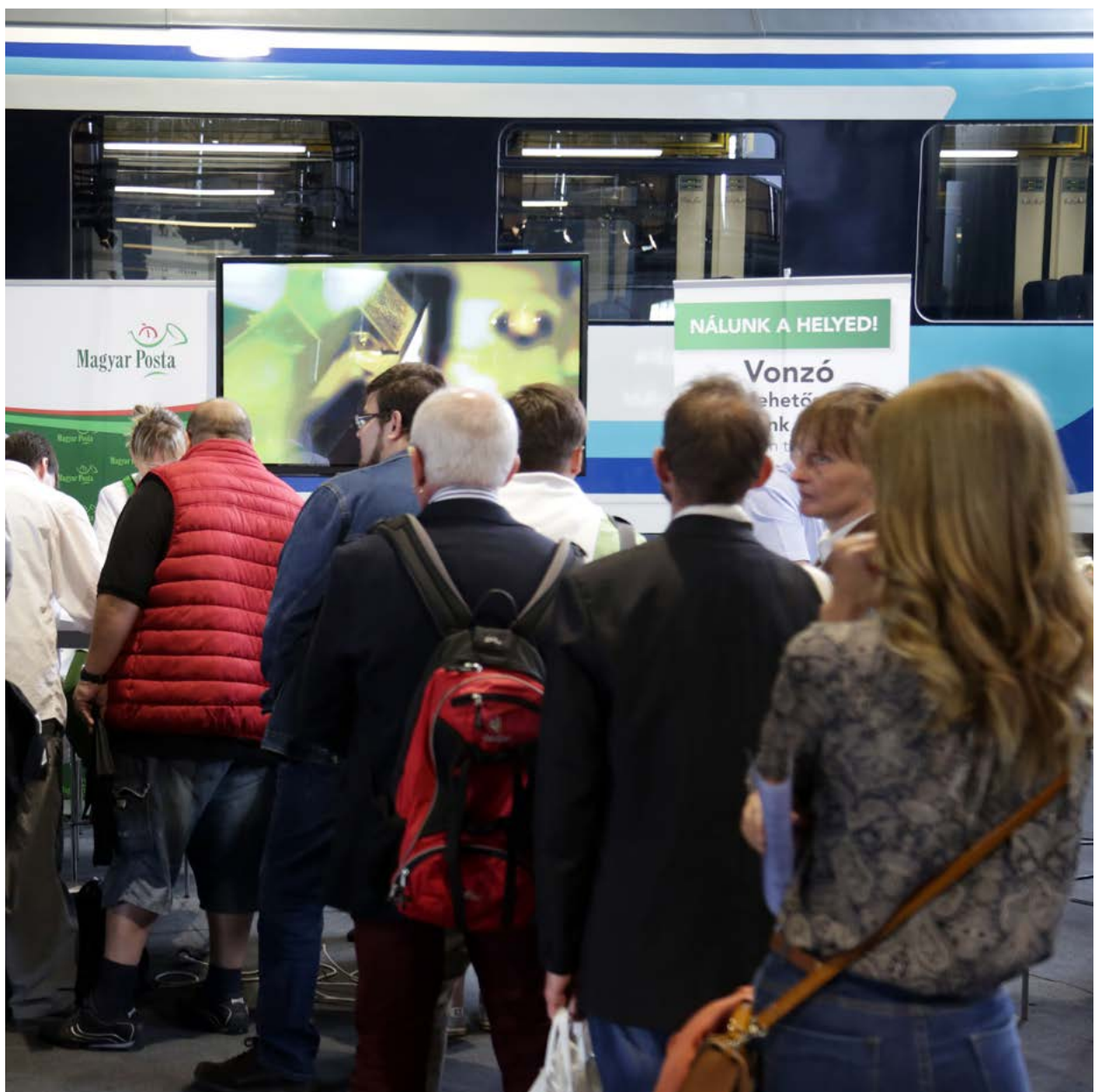
A vállalat irányítási területén 2020-ban meghirdetésre került a vállalat tehetség programja, a Talent Club. Az önkéntes jelentkezésen alapuló programot a napi feladatok mellett a vállalat fókuszterületeinek sikereiért plusz energiát vállalók számára hirdette meg a vállalat. A több lépcsős kiválasztás után a fejlesztési és mentori tevékenységet is magába foglaló témafeldolgozásokat 5 téma mentén 17 fő kezdte meg.

A szakmai műhelyekben szponzorok támogatása mellett dolgozó csapatok 2021. év végére készítik el eredménytermékeiket. A szakmai tudás bővülése mellett a program az egyének számára készségfejlesztési lehetőséget is kínál, a korszerű csapatmunka, az agilis projektműködés tekintetében.

TOBORZÁS

A COVID-19 hatására megváltozott a munkaerőpiaci helyzet, ami a Postát is érintette. A megfelelő munkaerő utánpótlás biztosítása nagyobb online jelenlétet igényelt a szervezet részéről, mivel az állásbörzék, toborzási célú offline rendezvények lemondásra kerültek.

A potenciális munkavállalók bevonására a Magyar Posta széleskörű eszköztárral, online jelenléttel és országos hálózati adottságát kihasználó offline megoldásokkal (postahelyi toborzási eszközökkel, gépjárművek felmatricázásával) végzett toborzási tevékenységeket, emellett célcsoport-specifikus szezonális kampányokkal hívta fel magára a figyelmet.



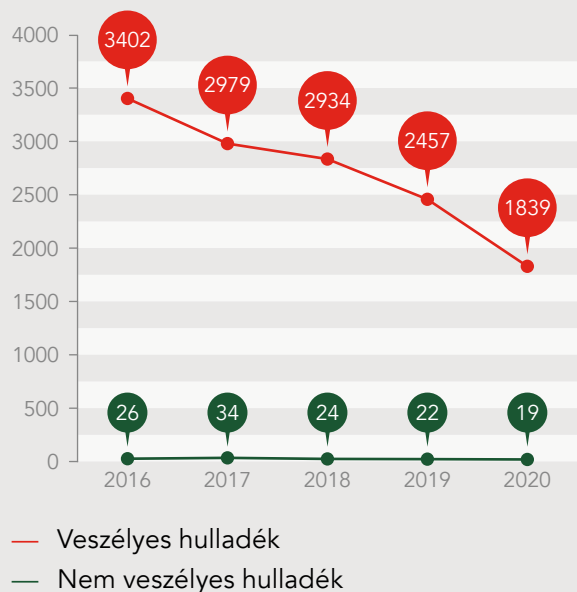
KÖRNYEZETVÉDELEM



A hatékony környezetmenedzsment meghatározó feltétele a vállalat fenntartható fejlődésének. A gazdasági tevékenységünkben eredő környezetterhelés csökkentésének egyik fontos eszköze a hulladékok hasznosítása, ártalmatlanítása. 2020. évben tovább folytatódott a hulladékok iránti világpiaci kereslet zuhanása, ami kedvezőtlenül hatott a szelektíven gyűjtött hulladékok értékesítésének eredményességére is. Ennek okán a 2020. évi hulladékértékesítési bevétel 87%-kal 2,4 M Ft-ra csökkent. A világpiaci kereslet változása miatt szükségessé vált a társasági szelektív hulladékgyűjtési rendszer átalakítása is.

A Társaság tevékenységéből 2020. évben 1 848 tonna szelektíven gyűjtött hulladék keletkezett, amelyből 1 829 tonna nem veszélyes és 19 tonna veszélyes hulladék. A szelektíven gyűjtött hulladékokat (papír, fém, műanyag, elektronikai hulladék, stb.) újrahasznosításra adtuk át megfelelő hulladékgazdálkodási engedéllyel rendelkező partnereinknek. A nem veszélyes hulladékok mennyiségének jelentős csökkenését a hírlap remittendával kapcsolatos feladatoknak a postai portfólióból történő kikerülése okozta.

Hulladékkezelés (tonna)



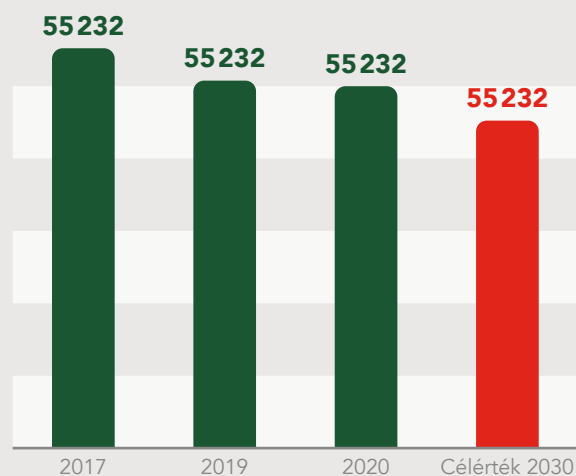
A Nemzeti Energia és Klímaterv irányelveihez igazodva megfogalmazásra került Társaságunk új középtávú társasági klímapolitikai célkitűzése, amely szerint 2030-ra 18,1 %-kal mérsékeljük a szén-dioxid kibocsátásunkat a 2017-es bázisévhez képest.

2020-ban a szén-dioxid-kibocsátásunk némileg csökkent, ami összefügg azzal, hogy a villamos energia fogyasztás mértéke a 2019. évihez képest visszaesett. A fogyasztás csökkenése egyrészt az OLK-ban használt csomagfeldolgozó gépsor lebontásával, másrészt a pandémia miatt az épületek csökkentett kihasználásával magyarázható (posták rövidített nyitvatartása, nagyobb telephelyeken home office miatti csökkentett jelenlét).

A korábbi évek gyakorlatát folytatva elkészítettük a Global Reporting Initiative (GRI) standardoknak már teljes körűen megfelelő – környezetvédelmi, társadalmi és gazdasági indikátorokra is kiterjedő – Fenntarthatósági jelentést, amely egy független szervezet általi minősítés szerint megfelel a GRI szabvány In accordance-core szintjének.

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

Szén-dioxid-kibocsátás tonna/év



Környezetvédelmi célú beruházások

2020. évben a környezetvédelmi célú beruházásokra fordított összeg az alábbiak szerint alakult:

Sorszám	Tevékenység	Költség (eFt)	db (telephely)
1.	Fűtőkorszerűsítés, szabályozás, gázbekötés	61 848	8
2.	Világításkorszerűsítés, elektromos hálózat felújítás	56 268	85
3.	Víz-, csatornarendszer felújítása, bekötés	5 660	3
4.	Homlokzat felújítása (hőszigetelés)	7 226	2
Összesen:		131 002	98

JÁRVÁNYHELYZET-KEZELÉS

A Magyar Posta folyamatosan nyomon követte és értékelte a járványhelyzetet, amelynek megfelelően minden észszerű óvintézkedést meghozott. Társaságunk rendelkezik – az aktuális járványhelyzethez igazodóan folyamatosan felülvizsgált – járványügyi protokollal és Pandémiás Intézkedési Tervvel, amely mindenben követi az Operatív Törzs és a Nemzeti Népegészségügyi Központ iránymutatásait, útmutatóit. A vállalaton belüli Központi Veszélyhelyzet-kezelési Bizottság, melyben valamennyi szakterület megfelelő döntési kompetenciákkal rendelkező vezetői vesznek részt, 2020. február 26-án kezdte meg a működését.

Az időben bevezetett megelőző intézkedéseknek köszönhetően a pandémia első hullámában egyetlen regisztrált postai COVID fertőzött sem volt.

A második hullámban is az országos fertőzöttségi arányhoz és a vállalati létszámhoz viszonyítva relatíve alacsonyan stagnált a regisztrált postai fertőzöttek esetszáma, átlagban 1% körül volt a vállalati fertőzöttségi mutató, ami igazolja, hogy a Központi Veszélyhelyzet-kezelési Bizottság által elrendelt járványügyi intézkedések (többek között a kötelező maszkhasználat előírása és ellenőrzése, fertőzés-gyanús személyek távoltartása a munkahelytől, csoportosulások, rendezvények tiltása, elektronikus kapcsolattartás preferálása, testhőmérséklet ellenőrzése, gyakori fertőtlenítő takarítások, leheletfogó paravánok telepítése a postákon, érintésmentes kézbesítés) hatékonyak és megfelelően gyorsak voltak. A regisztrált postai fertőzöttek esetében nem volt lokális halmozódás sem földrajzilag, sem telephelyileg, az üzletmenet-folytonosság a járvány teljes időtartama alatt biztosított volt.

2020. január 28. óta folyamatosan és naprakészen belső elektronikus körlevélben tájékoztattuk a munkavállalókat a járványveszéllyel kapcsolatos legfontosabb tudnivalókról.

Jelentős volt a fertőzésveszély különösen az operációban dolgozók esetében a nagyszámú ügyfélkontaktus miatt. Ennek kezelésére mindkét hullámban folyamatosan biztosított volt a végrehajtásban dolgozók számára a megfelelő védőeszközzel (maszk, gumikesztyű, kézfertőtlenítő) való központi ellátás. 2020. december 31-ig kiosztásra került több mint 65 ezer liter kézfertőtlenítő, 3,7 millió db orvosi maszk és 1,2 millió pár gumikesztyű. Költséghatékonysági intézkedésként postai logóval ellátott mosható maszkok kerültek beszerzésre és kiosztásra a végrehajtásban (logisztikai üzemek, postahelyek) és az irányításban is. .



MINŐSÉGI IRÁNYÍTÁS

– MINŐSÉGTUDATOSSÁG

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

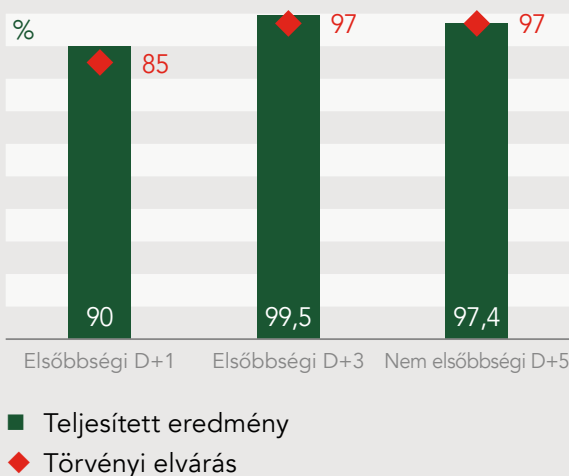
Ezen elkötelezésekkel és célkitűzésekkel összhangban Társaságunk bevezette és folyamatosan működteti, illetve fejleszti a vezetési döntéseket is támogató, kapcsolódó irányítási rendszereit. A legújabbban – immár 16 éve – az **ISO 9001 szabvány szerinti Minőségirányítási rendszer** működik, de emellett működtetjük a logisztikai telephelyek **ISO 14001 szabvány szerinti Környezetirányítási rendszerét** is. A kiemelt feladatokat ellátó és érzékeny ügyfeladatokat kezelő üzemeinknél az **ISO 27001 Információbiztonsági irányítási rendszer** segíti a vezetés munkáját, amely hatálya alá 2020-ban további szervezeti egységeket is bevontunk. Mindezen rendszerek mellett az energiagazdálkodás hatékonyságnövelése érdekében 2016 óta működik az ISO 50001 szabvány szerinti Energiagazdálkodási irányítási rendszer is, amely hatálya kiterjed valamennyi egységünkre és azok folyamataira.

Az irányítási rendszerek megfelelőségét független tanúsító szervezet évente rendszeresen felülvizsgálja, illetve 3 évenként, szigorúbb feltételek mellett megújítói auditot végez, melyek megfelelő működését tanúsítvánnyal igazolja. A **Minőségirányítási és a Környezetirányítási rendszerünk** 2020. évben esedékes megújító auditja sikeres volt, hasonlóan

az **Információbiztonsági irányítási rendszer** megújító auditjához, ennek megfelelően a kapcsolódó tanúsítványok továbbra is érvényben vannak (ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, ISO/IEC 27001:2013). Az **Energiagazdálkodási irányítási rendszerünk** 2020-ban esedékes felülvizsgálati auditja szintén sikeresen zárult (ISO 50001:2018).

A Magyar Postának – mint egyetemes postai szolgáltatónak – jogszabályban rögzített minőségi elvárásoknak¹ kell megfelelnie. A GfK Hungária Piackutató Kft. független szervezet által mért és igazolt eredmények szerint **a Magyar Posta 2020-ban teljesítette a belföldi egyedi feladású elsőbbségi küldemények és a nem elsőbbségi küldemények kezelését jellemző, törvényben rögzített átfutási időre vonatkozó kötelezettségeit.**

Egyetemes levélpostai szolgáltatás – Küldeményenkénti díjszabás alapján feladott elsőbbségi küldemények – 2020. év



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

SGS

HU05/1670 számú tanúsítvány fordítása

Tanúsítjuk, hogy a

Magyar Posta Zrt.

1138 Budapest, Dunavirág u. 2-6.

irányítási rendszerét auditáltuk és az megfelel az alábbi szabvány követelményeinek:

ISO 9001:2015

A tanúsítás az alábbi levetkenységekre érvényes:

Levélzolgáltatások, csomagszolgáltatások, árufuvarozási és komplex logisztikai szolgáltatások, küldemény-előállítás szolgáltatás (Insert Pack) teljes üzleti folyamata, valamint a technológiai és támogató folyamatok.

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

Jóváhagyta:

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

HC SGS 9001 2015 0118 HU

Oldalszám 1 / 1



0005



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



HU12/6283 számú tanúsítvány fordítása

Tanúsítjuk, hogy a

Magyar Posta Zrt.

H - 1138 Budapest, Dunavirág u. 2-6.

irányítási rendszerét auditáltuk és az megfelel az alábbi szabvány követelményeinek:

ISO 14001:2015

A tanúsítás az alábbi tevékenységekre érvényes:

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

A tanúsítvány 2020. november 14-től 2023. november 13-ig érvényes, sikeres felülvizsgálatok esetén. A megújító audit minimum 60 nappal a tanúsítvány lejáratá előtt esedékes. Kiadás 5. Tanúsítva 2012. február 19-től.

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



0005

Jóváhagyta:

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

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 felelősség, 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 hamisítványnak minősül, tehát törvényes úton és jogi eljárás nélkül vonható magá után.

HU16/7967 számú tanúsítvány fordítása



Tanúsítjuk, hogy a

Magyar Posta Zrt.

1138 Budapest, Dunavirág u. 2-6.

irányítási rendszerét auditáltuk és az megfelel az alábbi szabvány követelményeinek:

ISO 50001:2018

A tanúsítás az alábbi tevékenységekre érvényes:

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

EA Sector: 31

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

Jóváhagyta:
Paola Santarelli

SGS ITALIA S.p.A. - Certification and Business Enhancement
Via Caldera, 21 20153 MILANO - Italy
t +39 02 73 93 1 f +39 02 70 10 94 89 www.sgs.com

Oldalszám 1 / 1

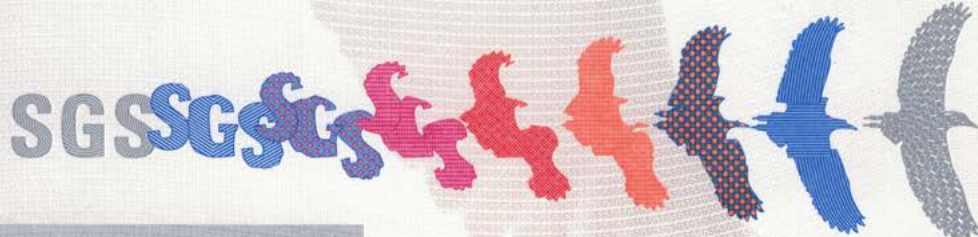


ACCREDIA
L'EUROPEO ITALIANO DI ACCREDITAMENTO

SGE N° 0003 M

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

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



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

Független átfutási idő mérés eredményeit igazoló tanúsítvány:



TANÚSÍTVÁNY

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

MAGYAR POSTA Zrt.

a belföldi forgalmú levélküldemények szolgáltatásában

2020. évben az alábbi átfutási időket teljesítette:

A feladást követő 5. munkanap végéig kézbesített levélküldemények aránya

Egyetemes postai szolgáltatások


Egyedi feladású elsőbbségi levélküldemények	99,87%
Egyedi feladású nem elsőbbségi levélküldemények	97,35%
Tömeges feladású elsőbbségi levélküldemények	99,95%
Tömeges feladású nem elsőbbségi levélküldemények	98,07%
Vakok írása levélküldemények	97,50%

Egyetemes postai szolgáltatást helyettesítő szolgáltatás

Üzleti levél	97,95%
--------------	--------

GfK Hungária Piackutató Kft. a méréseket a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság UF-31377-2/2019. számú határozatában jóváhagyott egyetemes és egyetemes postai szolgáltatást helyettesítő szolgáltatások átfutási idő mérési módszertanai, illetve Vakok írása küldemények átfutási módszertana alapján, továbbá az MSZ EN 13850:2013 az MSZ EN 14508:2016 és az MSZ EN 14534:2016 szabványok előírásainak megfelelően végezte.

Budapest, 2021. február 17.


Sztupár Andrea, ügyvezető igazgató

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

Gál Enikő, ügyvezető igazgató

A MAGYAR POSTA ZRT. ADATAI



IRÁNYÍTÁS ÉS SZERVEZET

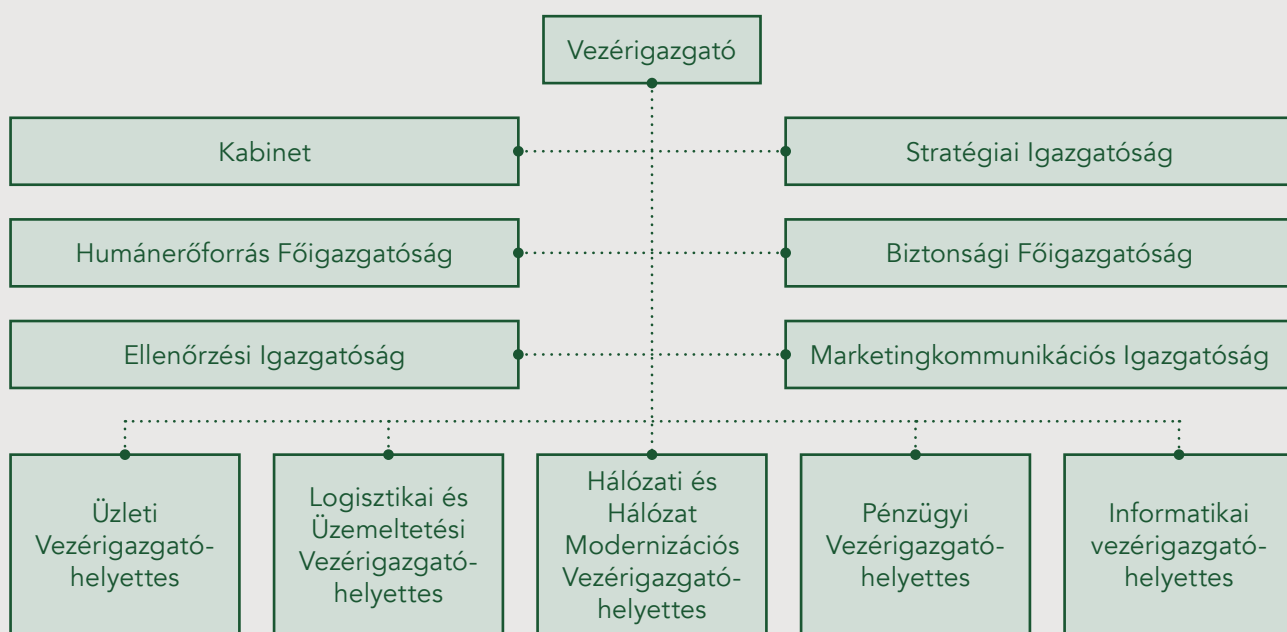
A 2019-es központi hatékonyságjavítási program folytatásaként a modern, racionalizált és költség-hatékony működés kialakítása érdekében 2020-ban a Társaság meghirdette a FÓKUSZ 2022 programot.

A programban meghatározott célok támogatására és hatékony végrehajtására 2020 második felében a Hálózati és Hálózat Modernizációs Vezérigazgató-helyettesi terület kialakításával szétválasztásra került a hálózat, illetve a logisztika menedzselésével, üzemeltetésével, korszerűsítésével foglalkozó terület. A hálózat korszerűsítés keretében a Magyar Posta a Takaré-

bank együttműködésével közös fejlesztési programot indított annak vizsgálatára, hogy miként működtethető hatékonyabban egy adott településen az alapvető postai szolgáltatások ellátása. A Postapartneri Program a 2020-as évben 9 posta átadásával kezdődött meg, melyhez 2021 során további postapartnerek csatlakozása tervezett.

A változások a Posta két meghatározó ágazatának eredményesebb irányítását teszik lehetővé, mely a Társaság Magyarország vezető logisztikai fókuszú szolgáltatójává válását támogatja.

A MAGYAR POSTA ZRT. TÁRSASÁGIRÁNYÍTÁSI SZERVEZETE (2020. DECEMBER 31.)



IGAZGATÓSÁGI TAGOK

2020. december 31-én:

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

FELÜGYELŐBIZOTTSÁGI TAGOK

2020. december 31-én:

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



A Magyar Posta Zrt. határozatlan időtartamra alakult.

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

A TÁRSASÁG SZÉKHELYE:

Budapest XIII., Dunavirág u. 2-6.

A TÁRSASÁG ALAPTŐKÉJE 2020. DECEMBER

31-ÉN: 14 138 millió forint

A TÁRSASÁG ALAPTEVÉKENYSÉGE:

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

A TÁRSASÁG ÜGYVEZETŐ SZERVE:

Igazgatóság

A TÁRSASÁG VEZÉRIGAZGATÓJA:

Schamschula György

A TÁRSASÁG KÖNYVVIZSGÁLÓJA

2020. DECEMBER 31-ÉN:

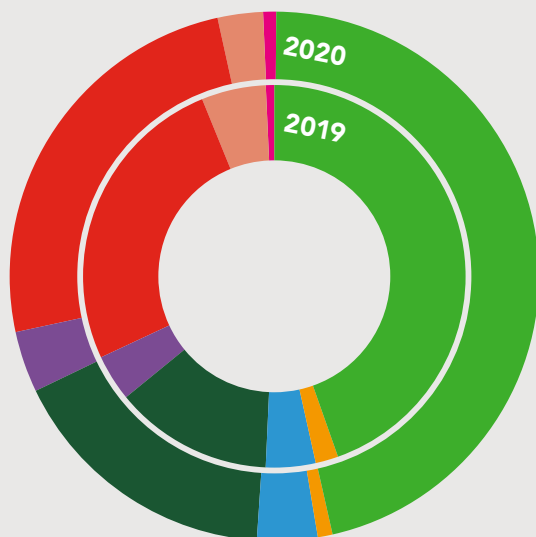
Deloitte Könyvvizsgáló és Tanácsadó Kft.
Horváth Tamás, bejegyzett könyvvizsgáló
Kamarai tagsági ig. szám: 003449

EREDMÉNYEK

A Társaság szolgáltatásait folyamatos termék- és szolgáltatás-megújítás jellemzi, függetlenül attól, hogy versenykörnyezetben, vagy törvényi kötelezettsége alapján nyújtja azokat. A fejlesztések követik a fogyasztói szokások változásait, az ügyféligények által generált elvárásokat és a nemzetközi trendeket. A Társaság 2020. évben 1,937 Mrd Ft adózás előtti eredményt ért el, átlagosan 8 százalékos

alpbérfejlesztés mellett (az erről szóló bérmegállapodás 2020. május 1-jére visszamenőleges hatállyal került megkötésre). Az átlagos bérfejlesztésnek részét képezte a 2020. január 1-jei minimálbérré és a garantált bérminimumra történő ráállás is. Az éves árbevétel 199,6 Mrd Ft, melynek termékek közötti megoszlásában a logisztikai és a levél termékek aránya nőtt a portfólión belül.

MAGYAR POSTA ZRT. ÁRBEVÉTELÉNEK MEGOSZLÁSA 2020–2019 VISZONYLATÁBAN



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

Megnevezés	2019. év	2020. év
EBIT (millió Ft)	328	2 131
EBITDA (millió Ft)	11 202	11 626
EBIT/átlagos saját tőke	0,4%	2,5%
EBIT/átlagos eszközállomány	0,2%	1,1%
EBIT/nettó árbevétel	0,2%	1,1%
EBITDA/átlagos saját tőke	12,6%	13,5%
EBITDA/átlagos eszközállomány	5,6%	5,8%
EBITDA/nettó árbevétel	5,5%	5,8%

1. számú melléklet

FÜGGETLEN KÖNYVVIZSGÁLÓI JELENTÉS

Deloitte.

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. részvényeseinek

Vélemény

A mellékelt összesített pénzügyi kimutatásokat, amelyek a 2020. december 31-i fordulónapra készített összesített mérlegből, valamint az ezen időponttal végződő évre vonatkozó összesített eredménykimutatásból állnak, a Magyar Posta Zrt. 2020. december 31-ével végződő évre vonatkozó, számvitelről szóló 2000. évi C. törvény szerint készített éves beszámolójából vezették le. Véleményünk szerint a mellékelt összesített pénzügyi kimutatások minden lényeges szempontból összhangban vannak a könyvvizsgált éves beszámolóval.

Összesített pénzügyi kimutatások

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

A könyvvizsgált éves beszámoló és az arra vonatkozó jelentésünk

A 2021. április 27-én kelt független könyvvizsgálói jelentésünkben minősítés nélküli véleményt bocsátottunk ki az éves beszámolóra vonatkozóan, amelyet a közgyűlés 2021. május 18-án jóváhagyott.

A vezetés felelőssége az összesített pénzügyi kimutatásokért

A vezetés felelős az összesített pénzügyi kimutatásoknak az elkészítéséért.

A könyvvizsgáló felelőssége

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

Budapest, 2021. november 29.



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	
	2019. december 31.	2020. december 31.
A tétel megnevezése		
A. Befektetett eszközök	137 891	145 555
I. IMMATERIÁLIS JAVAK	8 492	7 515
Alapítás-átszervezés aktivált értéke		
Kísérleti fejlesztés aktivált értéke		
Vagyoni értékű jogok	3 850	2 863
Szellemi termékek	4 642	4 652
Üzleti vagy cégérték		
Immateriális javakra adott előlegek		
Immateriális javak értékhelyesbítése		
II. TÁRGYI ESZKÖZÖK	71 033	76 509
Ingatlanok és a kapcsolódó vagyoni értékű jogok	25 592	28 290
Műszaki berendezések, gépek, járművek	13 980	11 280
Egyéb berendezések, felszerelések, járművek	2 074	1 855
Tenyészállatok		
Beruházások, felújítások	1 441	3 458
Beruházásokra adott előlegek	2	1
Tárgyi eszközök értékhelyesbítése	27 944	31 625
III. BEFEKTETETT PÉNZÜGYI ESZKÖZÖK	58 366	61 531
Tartós részesedés kapcsolt vállalkozásban	43 635	44 248
Tartósan adott kölcsön kapcsolt vállalkozásban		2 511
Tartós jelentős tulajdoni részesedés	2 440	2 440
Tartósan adott kölcsön jelentős tulajdoni részesedési viszonyban álló vállalkozásban	310	310
Egyéb tartós részesedés	11 196	11 196
Tartósan adott kölcsön egyéb részesedési viszonyban álló vállalkozásban		
Egyéb tartósan adott kölcsön	785	826
Tartós hitelviszonyt megtestesítő értékpapír		
Befektetett pénzügyi eszközök értékhelyesbítése		

B.	Forgóeszközök	48 033	61 659
I.	KÉSZLETEK	1 352	771
	Anyagok	520	609
	Befejezetlen termelés és félkész termékek		
	Növendék-, hízó- és egyéb állatok		
	Késztermékek	61	73
	Áruk	645	62
	Készletekre adott előlegek	126	27
II.	KÖVETELÉSEK	24 921	21 260
	Követelések áruszállításból és szolgáltatásból (vevők)	14 661	15 397
	Követelések kapcsolt vállalkozással szemben	6 259	2 142
	Követelések jelentős tulajdoni részesedési viszonyban lévő vállalkozással szemben	453	450
	Követelések egyéb részesedési viszonyban lévő vállalkozással szemben	181	55
	Váltókövetelések		
	Egyéb követelések	3 367	3 216
III.	ÉRTÉKPAPÍROK	3 202	2 966
	Részesedés kapcsolt vállalkozásban	30	
	Jelentős tulajdoni részesedés		
	Egyéb részesedés	206	
	Saját részvények, saját üzletrészek		
	Forgatási célú hitelviszonyt megtestesítő értékpapírok	2 966	2 966
IV.	PÉNZESZKÖZÖK	18 558	36 662
	Pénztár, csekkek	16 855	9 927
	Bankbetétek	1 703	26 735
C.	Aktív időbeli elhatárolások	3 953	4 408
	Bevételek aktív időbeli elhatárolása	2 682	2 199
	Költségek, ráfordítások aktív időbeli elhatárolása	1 271	2 209
	Halasztott ráfordítások		
	Eszközök összesen	189 877	211 622

Források (passzívák)		adatok M Ft-ban	
A tétel megnevezése		2019. december 31.	2020. december 31.
D.	Saját tőke	84 023	88 129
I.	JEGYZETT TŐKE	14 138	14 138
	ebből: visszavásárolt tulajdoni részesedés névértéken		
II.	JEGYZETT, DE MÉG BE NEM FIZETETT TŐKE (-)		
III.	TŐKETARTALÉK	4 941	4 941
IV.	EREDMÉNYTARTALÉK	36 439	35 057
V.	LEKÖTÖTT TARTALÉK	416	1 943
VI.	ÉRTÉKELÉSI TARTALÉK	27 944	31 625
VII.	ADÓZOTT EREDMÉNY	145	425
E.	Céltartalékok	18 970	41 304
	Céltartalék a várható kötelezettségekre	18 970	41 304
	Céltartalék a jövőbeni költségekre		
	Egyéb céltartalék		
F.	Kötelezettségek	73 811	68 537
I.	HÁTRASOROLT KÖTELEZETTSÉGEK		
	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	5 881	11 618
	Hosszú lejáratra kapott kölcsönök		
	Átváltoztatható és átváltozó kötvények		
	Tartozások kötvénykibocsátásból		
	Beruházási és fejlesztési hitelek		
	Egyéb hosszú lejáratú hitelek	5 714	10 982
	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	167	636

III. RÖVID LEJÁRATÚ KÖTELEZETTSÉGEK	67 930	56 919
Rövid lejáratú kölcsönök	520	609
ebből: az átváltoztatható és átváltozó kötvények		
Rövid lejáratú hitelek	12 357	4 107
Vevőktől kapott előlegek	2 939	2 451
Kötelezettségek áruszállításból és szolgáltatásból (szállítók)	6 990	7 198
Váltótartozások		
Rövid lejáratú kötelezettségek kapcsolt vállalkozással szemben	6 277	11 700
Rövid lejáratú kötelezettségek jelentős tulajdoni részesedési viszonyban lévő vállalkozásokkal szemben	6 259	2 142
Rövid lejáratú kötelezettségek egyéb részesedési viszonyban lévő vállalkozással szemben	0	1
Egyéb rövid lejáratú kötelezettségek	38 926	31 137
G. Passzív időbeli elhatárolások	13 073	13 652
Bevételek passzív időbeli elhatárolása	551	628
Költségek, ráfordítások passzív időbeli elhatárolása	9 759	10 844
Halasztott bevételek	2 763	2 180
Források összesen	189 877	211 622

EREDMÉNYKIMUTATÁS (összköltség eljárással)

		adatok M Ft-ban	
A tétel megnevezése		2019. december 31.	2020. december 31.
1	Belföldi értékesítés nettó árbevétele	190 715	185 601
2	Exportértékesítés nettó árbevétele	13 275	14 001
I.	Értékesítés nettó árbevétele (01+02)	203 990	199 602
3	Saját termelésű készletek állományváltozása ±	2	12
4	Saját előállítású eszközök aktivált értéke	396	524
II.	Aktivált saját teljesítmények értéke (±03+04)	398	536
III.	Egyéb bevételek	31 671	52 610
	ebből: visszaírt értékvesztés	74	207
5	Anyagköltség	8 919	9 239
6	Igénybe vett szolgáltatások értéke	46 344	49 275
7	Egyéb szolgáltatások értéke	2 483	2 705
8	Eladott áruk beszerzési értéke	4 587	3 358
9	Eladott (közvetített) szolgáltatások értéke	336	272
IV.	Anyagjellegű ráfordítások (05+06+07+08+09)	62 669	64 849
10	Béreköltség	100 400	104 372
11	Személyi jellegű egyéb kifizetések	9 333	9 521
12	Bérfjárulékok	22 003	19 972
V.	Személyi jellegű ráfordítások (10+11+12)	131 736	133 865
VI.	Értékcsökkenési leírás	10 874	9 495
VII.	Egyéb ráfordítások	18 735	39 196
	ebből: értékvesztés	445	1 286
A.	ÜZEMI (ÜZLETI) TEVÉKENYSÉG EREDMÉNYE (I±II+III-IV-V-VI-VII)	12 045	5 343
13	Kapott (járó) osztalék és részesedés	713	219
	ebből: kapcsolt vállalkozástól kapott	500	
14	Részesedésekből származó bevételek, árfolyamnyereségek		
	ebből: kapcsolt vállalkozástól kapott		
15	Befektetett pénzügyi eszközökből (értékpapírokból, kölcsönökből) származó bevételek, árfolyamnyereségek	52	24
	ebből: kapcsolt vállalkozástól kapott	1	1

16	Egyéb kapott (járó) kamatok és kamatjellegű bevételek	53	124
	ebből: kapcsolt vállalkozástól kapott	1	13
17	Pénzügyi műveletek egyéb bevételei	378	670
VIII.	Pénzügyi műveletek bevételei (13+14+15+16+17)	1 196	1 037
18	Részesedésekből származó ráfordítások, árfolyamveszteségek	12 564	24
	ebből: kapcsolt vállalkozásnak adott		
19	Befektetett pénzügyi eszközökből (értékpapírokból, kölcsönökből) származó ráfordítások, árfolyamveszteségek		
	ebből: kapcsolt vállalkozásnak adott		
20	Fizetendő kamatok és kamatjellegű ráfordítások	188	342
	ebből: kapcsolt vállalkozásnak adott		15
21	Részesedések, értékpapírok, tartósan adott kölcsönök, bankbetétek értékvesztése		27
22	Pénzügyi műveletek egyéb ráfordításai	244	4 050
XI.	Pénzügyi műveletek ráfordításai (18+19+20+21+22)	12 996	4 443
B.	PÉNZÜGYI MŰVELETEK EREDMÉNYE (VIII-IX)	-11 800	-3 406
C.	ADÓZÁS ELŐTTI EREDMÉNY (±A±B)	245	1 937
X.	Adófizetési kötelezettség	100	1 512
D.	ADÓZOTT EREDMÉNY (±C-X)	145	425



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