



TARTALOM

A MAGYAR POSTA ZRT. LEGFONTOSABB MUTATÓI (2024)	3
STRATÉGIAI KITEKINTÉS ÉS ÁTFOGÓ HELYZETKÉP 2024. ÉVRŐL	4
A KLASSZIKUS TERMÉKEK	6
LEVÉL A MODERN KLASSZIKUS	6
POSTABÉLYEG – BÉRMENTESÍTÉS ÉS GYÚJTÓSZENVEDÉLY	7
NYOMTATOTT SAJTÓTERMÉKEK	8
KULCS A SIKERHEZ: CSOMAGLOGISZTIKAI INNOVÁCIÓK	9
ÚJ SZEMLELET A CSOMAGLOGISZTIKÁBAN	9
SZÁLLÍTÁS ÉS KÜLDEMÉNYFORGALOM ORSZÁGHATÁROKON TÚL	11
A MAGYAR POSTA VÁMÜGYNÖKI SZOLGÁLTATÁSA	11
PÉNZFORGALMI ÉS KÖZVETÍTETT PÉNZÜGYI SZOLGÁLTATÁSOK	12
KLASSZIKUS SZOLGÁLTATÁS – OMNICHANNEL KÖRNYEZET:	12
MEGTAKARÍTÁSOK ÉS EGYÉB KÖZVETÍTETT SZOLGÁLTATÁSOK	13
KISKERESKEDELMI TEVÉKENYSÉG	16
DIGITÁLIS INNOVÁCIÓK A POSTÁTÓL	17
A POSTA KÖZIGAZGATÁSI LEVELEZÉSI KÖZPONT SZOLGÁLTATÁSAI	17
ELEKTRONIKUS KÖZIGAZGATÁS	18
SENDER! MOBILALKALMAZÁS	18
AZ ÜGYFELEK SZOLGÁLTATÁBAN	19
ÉNPOSTÁM HŰSÉGPROGRAM	19
ÜGYFÉLSZOLGÁLAT – FOLYAMATOSAN JAVULÓ SZOLGÁLTATÁSI MINŐSÉG	19
KÖZEL AZ ÜGYFELEKHEZ	21
FELELŐS SZOLGÁLTATÓI MAGATARTÁS	22
A MAGYAR POSTA, MINT FOGLALKOZTATÓ	23
JUTTATÁSOK, SEGÉLYEZÉS	24
FLUKTUÁCIÓ	24
TOBORZÁS	25
HR FEJLESZTÉS	25
MEGVÁLTOZOTT MUNKAKÉPESSÉGŰ MUNKAVÁLLALÓK (MMM) FOGLALKOZTATÁSA	28
HR TEVÉKENYSÉGEK ÖSSZEFOGLALÁSA	29
FELELŐS MUNKÁLTATÓI MAGATARTÁS	30
KÖRNYEZETVÉDELEM ÉS BIZTONSÁG	31
MINŐSÉGIRÁNYÍTÁS – MINŐSÉGTUDATOSSÁG (MMO)	32
A MAGYAR POSTA ZRT. ADATAI	35
IRÁNYÍTÁS ÉS SZERVEZET	35
EREDMÉNYEK	36
MELLÉKLETEK	37

MAGYAR POSTA ZRT.

LEGFONTOSABB MUTATÓI (2024)

Árbevétel	271,9 Mrd Ft
Fix postahelyek száma (2024.12.31.)	2 038 db
Csomagátvételi pontok száma	2 934 db
Belföldi csomagforgalom	32,9 millió db
Magyarországon felvett címzett levélküldemények száma	~ 409,3 millió db
Postahelyen történő csekkbefizetés értéke	~ 1 523 milliárd Ft
Digitális csatornán történő csekkbefizetés értéke (mobilalkalmazások, csekkbefizető automaták)	166 milliárd Ft
Ügyfelek által 2024-ben gyűjtött postai hűségpontok	~ 501,2 millió pont
Gépjárművek átlagéletkorának romlása	0,55 év
Gépjárműflotta nagysága	4 877 db
Gépjárművek éves futásteljesítménye	~ 88,6 millió km
Csomagkézbesítést végző gépjárművek éves futásteljesítménye	~ 23,4 millió km
Társaság létszáma – éves átlagos redukált fő (teljes munkaidős főre számítva)	20 797 fő

STRATÉGIAI KITEKINTÉS

ÉS ÁTFOGÓ HELYZETKÉP

2024. ÉVRŐL



A világgazdaság növekedése 2024 folyamán lassult a geopolitikai feszültségek és a kapcsolódó gazdasági hatások következtében. Az Európai Unió gazdaságát az orosz-ukrán háború, az ennek nyomán kialakuló magas energia árak, illetve kereskedelmi korlátozások sújtották. A kedvezőtlen világgazdasági folyamatok a magyar gazdaság teljesítményét is negatívan befolyásolták. A gazdasági növekedés lassult, az ipari termelés visszaesett, míg a kiskereskedelmi forgalom lassan tért vissza növekvő pályára Magyarországon.

A kiskereskedelem mintegy 10%-kát kitevő e-kereskedelem jelentős szerkezeti átalakuláson, koncentráción megy keresztül. Fejlődésének

motorja már nem a mintegy 9%-os növekedést elérő belföldi vagy az EU tagországokból érkező, hanem az EU-n kívüli, főként Kínából érkező import kereskedelem. A TEMU egy év alatt a legnagyobb magyar piacot kiszolgáló webáruházzá fejlődött, és ezzel egyidejűleg a Shein is meghatározó piaci pozícióra tett szert. E globális szereplők dinamikus térnyerése közvetlen hatást gyakorolt a kiscsomag-szállítói szektor egészére. Mindemelllett a csomagautomaták által kínált egyszerű, kényelmes és hatékony átvételi mód a társadalom széles rétegei számára vált alapelvárássá, a fixponti kézbesítési lehetőségek gyors bővülését, a csomagautomaták számának intenzív növekedését eredményezve.

A Magyar Posta Zrt. (a továbbiakban: Magyar Posta vagy Társaság) aktívan és rugalmasan reagált a gyorsan változó gazdasági és piaci környezetre, erőforrásait a digitális megoldásokra támaszkodó modernizációra, a szolgáltatások bővítésére és a hatékonyság növelésére fordítva.

A Társaság fejlesztési és innovációs portfólióját tekintve a korábban meghatározó projektjeit folytatta. 2024 során megkezdődtek a központi elosztó (HUB) tervezési és kivitelezési munkálatai, a vidéki nagyvárosokban elhelyezkedő, regionális logisztikai szerepet betöltő depók és szállítópályáik kialakítása pedig nagyrészt lezárult. A csomaglogisztika működéséhez szükséges IT platform fejlesztés is megkezdődött. Az év elején elindult a SMART by MPL program, melynek keretében a Társaság fulfillment szolgáltatást kínál az új, robotizált logisztikai központban, Fóton. A csomagautomata-hálózat tovább bővült, az év során 140 db automata kezdte meg működését új helyszíneken. Ezzel a Társaság közel 700 automatából álló hálózattal rendelkezett év végére.

A modern és hatékony működés a nagyvállalati transzformáció elengedhetetlen feltétele. A kistelepüléseken tapasztalható küldeményforgalmi sajátosságokkal összhangban, a postahely-hálózat optimalizálása tovább folytatódott a postapartneri program keretében. 2024 végére 1 692 településen 2 038 fix postahelyen voltak elérhetőek a Társaság szolgáltatásai, mely fixpontokból 731 már partneri üzemeltetésű volt. Az 1 640 településen üzemelő mintegy 537 mobilposta modernizálása érdekében 50 új kisáru-szállító furgon kezdte meg működését az év során. Így a teljes mobilposta-autó flotta létszáma 450 darabra emelkedett.

A logisztikai eszközpark folyamatos és differenciált megújítása a Társaság fenntarthatósági programja szempontjából kiemelt cél.

A digitalizációs trendek és a fejlődő ügyfélelvárások megkövetelik a szolgáltatási kör bővítését, valamint elérhetőségük növelését. Ennek hatására 2024-ben megnyílt az első PostaLottózó Nyíregyházán, melyet követően további 9 PostaLottózó kialakítása kezdődött meg. Új szolgáltatási koncepció keretében, 24 órás zónák kerültek kialakításra nagyforgalmú postahelyek előterében, így az év végére 12 helyszínen vált elérhetővé postafiók bérlet, bankjegy kiadó automata, BM-kioszk automata, valamint csomagautomata bármely napszakban, korlátozás nélkül.

A 2023. év során megkezdett, a Magyar Posta és leányvállalatai közötti stratégiai megállapodások köre 2024 folyamán is tovább bővült.

A Díjbeszedő Holding Zrt.-vel (a továbbiakban: DBH) kötött együttműködés keretében DBH ügyfélszolgálatok nyíltak több postahelyen. A két szervezet közös ügyfélszolgálati munkatársak foglalkoztatásáról is döntött.

A Társaság fejlődését és alkalmazkodóképességét nemzetközi elismerés is bizonyítja, hiszen a Magyar Posta a világ 20 legjobb postája közé került 2024-ben. Ezzel a Társaság elnyerte a „Rising Star” díjat, amelyet a fejlettségi listán legnagyobbat előre lépő posta szakmai elismeréseként ad át minden évben az Egyetemes Postaegyesület.

A Magyar Posta alkalmazkodóképessége, üzleti eredményessége és komplex logisztikai szakértelme jó alapot biztosít a Társaság további kiszámítható fejlődéséhez.

A KLASSZIKUS TERMÉKEK

LEVÉL A MODERN KLASSZIKUS

Az elmúlt évekhez hasonlóan 2024-ben is folytatódott a kommunikáció elektronikus csatornákra történő áttelődése. Az azonnali, digitális üzenetküldés lehetősége évről évre csökkenti a hagyományos papíralapú levelezést. A Magyar Posta mindemellett igyekszik lépést tartani a fejlődéssel és digitális tulajdonságokkal ruházta fel a klasszikus papíralapú levelet. A Társaság minden ügyfele számára elérhető az ún. azonosított levél, melynek előnye amellett, hogy kedvezőbb áron adható fel, hogy sikertelen kézbesítés esetén annak tényéről a feladó tájékoztatást kap az ok megjelölésével. Az azonosított levél elérhető elsőbbségi és nem elsőbbségi kezeléssel is, feladásához elektronikus feladójegyzék és a küldeményen elhelyezett egyedi küldeményazonosító szükséges.

Az ajánlott és tértivevényes többletszolgáltatással feladott küldeményekhez – szintén minden ügyfél részre – biztosítja a Magyar Posta az életút követés lehetőségét. Ez a honlapon és applikáción keresztül is elérhető. Az elektronikus feladójegyzék használata ezen küldeménytípusoknál is kedvezőbb feladási díjat biztosít. Az elektronikus feladójegyzék készítéséhez a Magyar Posta honlapján ingyenesen elérhető ePostakönyv alkalmazás nyújt segítséget lakossági és vállalati ügyfeleink számára egyaránt.

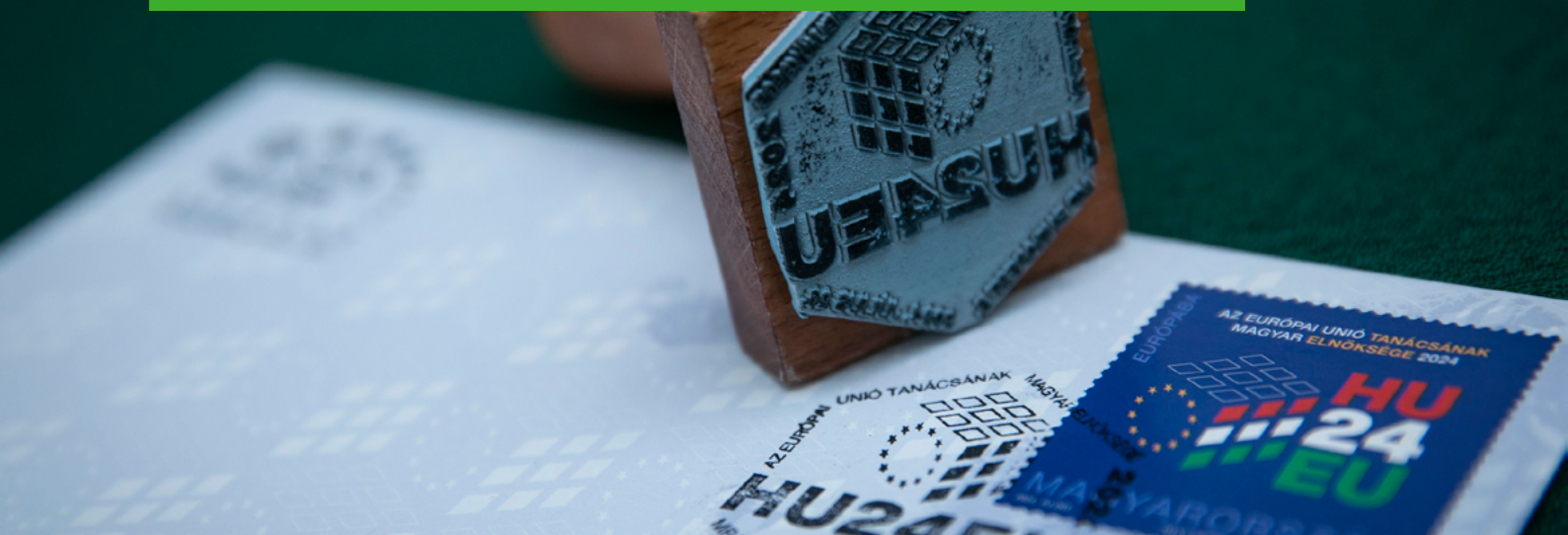
Mindezek mellett a papíralapú levelezés nagyobb részét a hagyományos, elektronikus adattal rendelkező feladások adják.

2024-ben a belföldi levélpiac forgalmának csökkenése mérséklődött (a volumen 2023-ról 2024-re 6,6%-ot csökkent), de ez az egyszeri, nagyvolumenű feladásoknak volt köszönhető. Ilyenek voltak például az Önkormányzati és Európa Parlamenti választásokkal kapcsolatos küldemények, a nemzeti konzultációs küldemények, illetve a Jókori kiadványok kézbesítése, melyeket a Társaság kiemelt feladatként kezelt.

Az ügyfeleknél jelentkező költségmegtakarítási törekvések, környezettudatosság és az elektronikus kommunikációra való nyitottság jelentős hatást gyakorol a volumenre. A korábbi évekhez hasonlóan a feladások döntő többségét az üzleti feladók levelezései teszik ki.

A nemzetközi kimenő irányú levelezésre is kiemelkedő hatással bírnak az elektronikus kommunikáció, a digitális lehetőségek és a gazdaságossági törekvések, melyek csökkentik a hagyományos levelezést. Ugyancsak visszaesés látható az e-kereskedelem által generált feladások tekintetében, ugyanis 2023-ról 2024-re 22,9%-ot csökkent a forgalom.

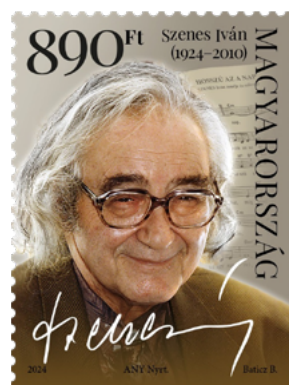
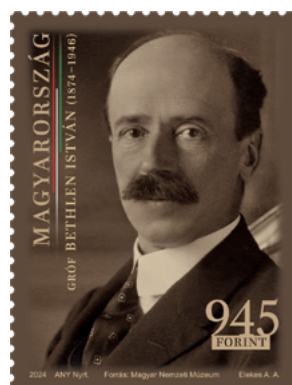
POSTABÉLYEG – BÉRMENTESÍTÉS ÉS GYŰJTŐSZENVEDÉLY



Magyarországon több mint másfél évszázada van jelen a postabélyeg. A bérmentesítési alapfunkció bevezetésével párhuzamosan jelent meg a filatélia, azaz a bélyegek és egyéb filatéliai termékek gyűjtése.

A Magyar Posta a bélyegkibocsátáson keresztül 2024-ben is számos jeles eseményre, évfordulóra

hívta fel a figyelmet, és természetesen folytatta a gyűjtők által kedvelt bélyegsorozatokat is. Az év végén megjelent *Magyar bélyegek 2024* bélyegösszeállítás teljeskörűen tartalmazza az újdonságokat, melyek közül itt csak egy kisebb válogatás kerül bemutatásra.



Jeles magyarok témakörben számos kiváló személyiség került postabélyegre: báró Podmaniczky Frigyes magyar politikus, író, valóságos belső titkos tanácsos, országgyűlési képviselő, a fővárosi közmunkatanács alelnöke, a Magyar Tudományos Akadémia levelező tagja; gróf Bethlen István jogász, mezőgazdász, politikus, 1921 és 1931 között Magyarország miniszterelnöke, akit kortársai a trianoni békeszerződés által

megsebzett országban végzett gazdasági helyreállító politikájáért „a nagy konszolidátor” jelzővel illették; Szenes Iván EMeRTon-díjas magyar író, dalszövegíró, dramaturg, zeneszerző, érdemes művész, aki mind a mai napig felejthetetlen slágerekkel ajándékozta meg közönségét; Boldog Batthyány-Strattmann László, akit sokan már életében szentként tiszteltek és akit a köznyelv „a szegények orvosa” címmel is kitüntetett.



Harry Houdini magyar származású amerikai illuzionista és bűvész, minden idők legnagyobb szabadulóművésze és a modern kor egyik legnagyobb előadója. Világviszonylatban is különleges a születésének 150. évfordulóját köszöntő, öntapadós bélyegblokk, melynek bélyegképe felnyitható, és a felhajtást követően a bélyegkép alatti szelvényrészen Harry Houdini félalakos portréja tűnik elő. A bélyegblokk további különlegessége, hogy uv-fényben látható grafikai elemeket is tartalmaz.



Az Egyetemes Postaegyesület (röviden UPU) alapításának 150. évfordulója alkalmából a Magyar Posta (mint alapító tag) szintén bélyegblokkot bocsátott ki. Az UPU célja a nemzetközi postai szolgáltatások fejlesztése és szabványosítása, illetve szakmai fórumot biztosít a postai szolgáltatásokkal kapcsolatos szabályozási és technikai kérdések megvitatásához.



NYOMTATOTT SAJTÓTERMÉKEK

A Magyar Posta továbbra is meghatározó szereplője a sajtótermékek hazai terjesztési piacának. Országos hálózatával minden településen biztosítja a magazinok előfizetési lehetőségét.

A nyomtatott sajtótermékek körében 2024-ben is folytatódott a digitális megjelenésre való áttérés, új digitális platformok indultak, amelyek felerősítették a fogyasztói (olvasói) szokások változását. Ezzel egyidejűleg meghatározó maradt azon olvasói, előfizetői, és hirdetői igény is, amely a nyomtatott sajtó tulajdonságaiból, a hozzá kapcsolódó attitűdökből is fakad, mint a hitelesség, megbízhatóság. A sajtó még megtartotta korábbi években betöltött szerepét, nemcsak a hirdetői oldalon, hanem azon olvasók, rendszeresen előfizetők körében is, akik a kézbe fogható, gyűjthető, többször visszalapozható nyomtatott magazinokat részesítik előnyben.

Szakmai megítélés alapján továbbra is a legmegbízhatóbb médiumok közé tartozik a nyomtatott sajtó a hazai és a nemzetközi piacokon egyaránt.

Az előfizetői szegmensben a természetes lemorzsolódás 2024-ben is megfigyelhető volt, mely az előző időszakhoz képest átlagosan 10%-os csökkenést jelent.

A Magyar Posta a személyes megrendelés mellett webshopján is biztosítja az előfizetési lehetőséget, ezzel is korszerűbb, gyorsabb megoldást kínálva ügyfeleinek. Az előfizetők megnyerése érdekében a Társaság a korábbi évekhez hasonlóan 2024-ben is értékesítési akciókkal támogatta a hírlaptermékből származó bevételek stabilizálását, melynek eredményességét segítették a kiadói partnerek.



KULCS A SIKERHEZ: CSOMAG- LOGISZTIKAI INNOVÁCIÓK

ÚJ SZEMLÉLET A CSOMAGLOGISZTIKÁBAN

A Magyar Posta csomaglogisztikai fejlesztéseit az e-kereskedelem dinamikus bővülése és a vele párhuzamosan fejlődő kiscsomag szállítási (CEP) szegmens trendjei határozzák meg legmarkánsabban. A Társaság piaci részesedésének megtartása, növelése megköveteli logisztikai rendszerének és szolgáltatásainak csomaglogisztikai szemléletű megújítását, folyamatos fejlesztését.

A logisztikai infrastruktúra fejlesztése

A csomaglogisztikai fejlesztések hangsúlyos pillére, az új csomaglogisztikai infrastruktúra kiépítése és csomagküldemény kezelési képesség fejlesztése folytatódott a 2024-es évben is. A cél továbbra is a kapacitás- és hatékonyságnövelés, magasszintű szolgáltatások biztosítása, modern munkakörnyezet megteremtése.

Ennek érdekében a Társaság beszerzési eljárást folytatott le központi csomagfeldolgozó telephely, ingatlan és felépítmény beszerzésére vonatkozóan, mely eljárás nyertese a WPL-Log Zrt. lett. Az épület üzembehelyezése tervezetten 2025. december – 2026. január hónapokban valósulhat

meg, Ecser belterületen egy ~83 800 m² területű telken, ~22 100 m² üzemcsarnokban és ~2 800 m² iroda és szociális területen.

A központi feldolgozó ingatlan fejlesztéssel közel egyidőben megkezdődtek a tárgyalások az olasz illetőségű Leonardo S.p.a. céggel a központi csomagfeldolgozóba telepítendő nagy kapacitású, modern, óránként 32 000 db csomagküldemény feldolgozására alkalmas gép telepítéséről.

A Magyar Posta 2024-ben folytatta csomagautomata hálózatának bővítését is. A napi 24 órában elérhető hálózat 689 darab csomagautomatára növekedett 2024. év végére. A hálózatbővítés eredményeképpen az ügyfelek a fővárosban, valamint a nagyobb vidéki városokban 0-24 órában, könnyen megközelíthető helyszíneken (élelmiszer-áruházak, bevásárlóközpontok, benzinkutak és egyéb forgalmas helyszínek) saját igényeikhez igazítottan immár több száz ponton adhatnak fel, vehetnek át csomagot. A hálózatbővítés és a dinamikus felfutó igények eredményeképpen 2024-ben további 46%-kal növekedett az automatákba kézbesített küldemények száma az előző évhez képest

Fenntarthatóság és teljesítmény: a gép(jármű)park modernizálása

2024-ben elfogadásra került a Flottaifiatalítási koncepció, melynek keretében az elkövetkezendő 6 évben a tehergépjárművek átlag életkorának 7 évre történő csökkentését tűzte ki célul a Társaság.

Gépjárműpótlási- és fejlesztési terv alapján 2024-ben 130 darab N1-es, valamint 1 db N3-as kategóriájú tehergépjármű került beszerzésre a logisztikai feladatok ellátására. További 102 db

N1 kategóriájú gépjármű került beszerzésre a mobilpostai, valamint egyéb feladatokra.

A Társaság járműflottája 2024-ben közel 96 millió kilométert tett meg. Az ehhez kapcsolódó üzemanyag-felhasználás kis mértékben meghaladta a 9,2 millió litert. 2023-hoz képest 2024-ben 3 millió kilométerrel többet közlekedtek a gépjárműveink, miközben közel 400 000 literrel kevesebb üzemanyagot használtak fel.

SZÁLLÍTÁS ÉS KÜLDEMÉNYFORGALOM ORSZÁGHATÁROKON TÚL

Környezetvédelmi – energia 2 célú beruházások és tevékenységek 2023. év

Az elmúlt évek trendjét követve 2024-ben is folytatódott a Magyar Posta nemzetközi import forgalmának csökkenése, mely elsősorban a levél szolgáltatást sújtja. A klasszikus dokumentumtartalmú levél egyre inkább visszaszorul, az árutartalmú levél volumenre pedig a 2021-ben életbe lépő vámszabályozás mért csapást, mely csökkenés azóta sem állt meg. Növekedést az előző évhez képest csak az ajánlott levél tudott felmutatni. A Magyar Posta csomagtermékei közül a bejövő egyetemes csomag nagy mértékben csökkent, a nemzetközi EMS gyorspostai csomag szinten maradt, az e-kereskedelmet kiszolgáló Európa+ azonban 13%-kal nőtt.

Export nemzetközi küldeményforgalom

2024 második felében a nemzetközi export szállítás fókuszába – európai viszonylatban is – újra a légitársaságok kerültek, tekintve, hogy kedvezőbb díjakat kínáltak szolgáltatásaikra, mint 2023-ban. Az európai postai közúti szállítási hálózat hátrányba került a légiszállítókkal szemben, így már a kis-, és közepes export volumenű célországok esetében is légitársaságokkal szállítottatott a Magyar Posta. Ugyanakkor a jelentősebb volumenű üzleti szállítmányok a B2C szegmensben közúton jutottak el a kontinensen belül a címzettekhez.

A MAGYAR POSTA VÁMÜGYNÖKI SZOLGÁLTATÁSA

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

Az Európai Unió kívülről érkező küldemények tekintetében évről évre csökken a volumen. A 22 eurós áfamentes értékhatár 2021. július 1-jei eltörlése óta állandósult a futárszolgáltató cégek piaci jelenléte. Változatlanul automatikus vámkezelési folyamat keretében, különös szabályozás (SA) és egyablakos adózási módszertan

(IOSS) áfafizetési módok alkalmazásával biztosítja a Társaság a vámkezelendő küldemények nagy részét kitevő, 150 eurót nem meghaladó értékű küldemények gyors kezelését.

A Magyar Posta nyomon követi az uniós vámügyi követelményeket és az azoknak történő megfelelő érdekében informatikai fejlesztéseket hajt végre, ennek keretében bevezette a nem uniós árutartalmú küldemények kötelező vám elé állításának új rendjét.

PÉNZFORGALMI ÉS KÖZVETÍTETT

PÉNZÜGYI SZOLGÁLTATÁSOK

KLASSZIKUS SZOLGÁLTATÁS – OMNICHANNEL KÖRNYEZET:

TRENDEK ÉS FEJLESZTÉSEK A CSEKKBEFIZETÉSEKNÉL

A hitelintézetek és a számlatulajdonosok (pl. közműszolgáltatók, önkormányzatok stb.) által a korábbi években megkezdett új technológiákon alapuló fizetési megoldások és csatornák terjesztése, illetve az ügyfelek részére minél szélesebb körben történő népszerűsítése miatt 2024-ben is tovább folytatódott a csekkforgalom csökkenése. Azonban a csekkbefizetésre kidolgozott eddigi versenytársi megoldások (pl. átutalások, szolgáltatói honlapokon, mobil applikációkon történő közvetlen fizetések) a csekk esetében az előző évi trendek mértékétől jelentősen magasabb csökkenést nem okoztak. A Magyar Posta által a korábbi években megvalósított fejlesztéseknek, valamint a hagyományos és digitális csekkbefizetési megoldások biztosításának is köszönhetően, a csekkszolgáltatás – a lassan csökkenő igénybevétel ellenére – továbbra is népszerű a lakosság körében. 2024-ben több mint 127 millió db csekkbefizetés történt, 1 689 Mrd Ft értékben, mely 8%-os volumencsökkenést jelentett az előző évhez viszonyítva.

A Magyar Posta kiemelt figyelmet fordít a digitális megoldások fejlesztésére és népszerűsítésére, ezzel növelve az ügyfelek elégedettségét. A Társaság nem csak a postahelyeken, hanem csekkautomatákon és mobilapplikációkon keresztül is lehetővé teszi a számlabefizetést. A fejlesztési törekvések sikerességét jelzi,

hogy az elmúlt évben a teljes postai csekkbefizetés 44%-a elektronikusan, bankkártyával zajlott a postákon és a digitális csatornákon.

A befizetési csatornákat tekintve a mobilapplikációs csekkbefizetések (több mint 14,5 millió db) mellett, a postahelyi csekkbefizetések több mint 37%-a (közel 42 millió db), és a csekkautomatákon történő fizetések 30%-a (több, mint 30 ezer db) történt bankkártyával.

Az iCsekk alkalmazás lehetőséget nyújt a felhasználóknak arra, hogy belépjenek a digitális csekkbefizetések világába, és mobiltelefonjuk segítségével, elektronikusan fizessék be a QR-kóddal ellátott, papír alapú csekkeket. Az alkalmazás népszerűsége leginkább az egyszerűségnek, gyorsaságnak és a kényelemnek köszönhető. Mindössze egy okostelefon és egy bankkártya segítségével, otthonról, bármikor, a nap 24 órájában használható, és a biztonság is garantált. Az iCsekkben lehetőség van egyszerre több csekk befizetésére, illetve elérhetők benne a Díjnet e-számlabemutató és -fizetési, valamint az ÉnPostám Hűségprogram virtuális kártya és pontegyenleg funkciói is.

Az iCsekk mobilapp népszerűségét tükrözi, hogy 2024 végére már több mint 900 000 regisztrált felhasználója volt, egy év alatt több mint 18%-os növekedéssel. A postai iCsekk mellett az OTP Bank, Simple és Erste MobilePay applikációk is támogatják a postai mobilappos csekkbefizetést.

2024-ben az iCsekken és partneri appokon keresztül, postai csekkbefizetési szolgáltatások összesített forgalma 5,5%-kal nőtt, és a tranzakciók száma meghaladta az évi 14,5 millió darabot. Így 2024-ben a csekkbefizetések 11,4%-a mobilapplikáción keresztül valósult meg.

A fizetési számláról történő készpénzkifizetés (kifizetési utalvány, nyugellátási utalvány) piacára is jellemző a folyamatos csökkenés, azonban a szolgáltatások iránti igény – a készpénzkímélő megoldások terjedése ellenére – továbbra is jelentkezik az ügyfelek részéről.

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

A Magyar Posta 2024 februárjában is kiemelt figyelem mellett, sikeresen teljesítette a 13. havi nyugdíjak kifizetését.

A nemzetközi pénzközvetítések tekintetében 2024-ben 5%-os csökkenés volt tapasztalható a 2023-as volumenhez képest.

MEGTAKARÍTÁSOK ÉS EGYÉB KÖZVETÍTETT SZOLGÁLTATÁSOK

Állampapírok és banki termékek értékesítése

A Magyar Posta által forgalmazott megtakarítási termékek közül az ügyfelek körében a 2024. évben is közkedveltek voltak az állampapír termékek.

2024. év végére már több mint 290 ezer ügyfél kezelte állampapír megtakarításait a Társaságnál, nagyobb részük – közel 70% – nyomdai állampapír birtokos, míg több mint 30% értékpapírszámlán helyezte el megtakarításait. A Magyar Posta által kezelt állampapír-állomány a 2023. évhez viszonyítva 2024-ben 190 Mrd Ft-tal (16%-kal) emelkedett, ezzel 1 355 Mrd Ft-ra nőtt. Ennek az állománynak az 53%-át értékpapírszámlán, 47%-át nyomdai állampapírban tartják a befektetők. A teljes lakossági állampapír-állományból a Magyar Posta részesedése továbbra is 12%.

A 2024. évben elért állománynövekedés elsősorban a 2 éves nyomdai Kincstári Takarékjegynek volt köszönhető, amelynek egy év leforgása alatt 145%-kal nőtt az állománya. Jelentős növekedést ért el a Magyar Posta a kedvező kamatot biztosító Bónusz Magyar Állampapír értékesítésében, mely esetén 124%-kal emelkedett a Magyar Posta által kezelt

mennyiség. Emellett a 2024. év elején bevezetett Fix Magyar Állampapír eladásából is több mint 60 Mrd Ft állományt gyűjtött a Társaság.

A Magyar Posta által kizárólagosan forgalmazott nyomdai állampapír-állomány a 2024. év végére meghaladta a 640 Mrd Ft-ot. Bár 4 alkalommal volt kamatcsökkentés a Kincstári Takarékjegyek esetében (6,50%-ról 6,00%-ra), ennek ellenére a 2 éves Kincstári Takarékjegyek kedvező kamata miatt jelentős mennyiségű forgalmazás történt. Az 1 éves Kincstári Takarékjegyek is népszerűek voltak az ügyfelek körében, mert országosan széles körben elérhetők és a postán történő nyomdai állampapír vásárlása, illetve visszaváltása is költségmentes.

2024. évben az MBH Bank Nyrt.-vel közösen végzett termékakciók hatására mintegy 10 000 db bankszámlanyitás történt. Ezen belül nagy szerepet kapott a diákok számlanyitásának ösztönzése, mely a teljes éves számlanyitásból 28%-ot tett ki.

A piaci környezet és az alternatív megtakarítási formák térnyerésének hatására az alacsonyabb

kamatozású bankbetétek és a nyeresémbetétek értékesítése, illetve fennálló állománya fokozatosan csökkenő tendenciát mutatott 2024. évben.

Az MBH Bank megbízásából közvetített személyi kölcsön és hitelkártya termékek eredményei 2024-re növekedést mutattak. A tapasztalat elmélyülésével folyamatosan növekszik a postai hálózatban kihelyezett hitelállomány. 2024-ben, a piaci trendeket figyelembe véve, a fókusz inkább a személyi kölcsön terméken volt. A termékpaletta

színesítésével olyan konstrukciók is elérhetőek a postai hálózatban, amivel korábban csak a bankfiók tudta kiszolgálni az ügyfeleket. Elérhető már a Halasztott törlesztésű Időnyerő konstrukció, lehet igényelni Felújító kölcsönt és elkezdődött a bevezetése a Hitelkiváltásnak is. Ez utóbbi 2025. év elejétől érhető el az értékesítő postákon.

A hitelkártya kihelyezés 5%-kal nőtt az előző évhez képest, míg a személyi kölcsön esetén a Társaság közel megötszörözte az előző évi teljesítményét.

Biztosítás közvetítés

2024-ben tovább folytatódott a Magyar Posta és a Magyar Posta Biztosító Zrt., illetve a Magyar Posta Életbiztosító Zrt. közötti sikeres együttműködés.

2024. márciusban lebonyolításra került az első Tavasz lakásbiztosítási kampány, amelyben a Magyar Posta kiválóan szerepelt, ugyanis jóval a piaci részesedése feletti eredményt sikerült elérnie.

2024. áprilistól került bevezetésre a PostaSzemüncfénye folyamatos díjas életbiztosítás új módzata, illetve ennek keretében két új biztosítási csomag Gólyahír és Elixír elnevezésekkel.

2024. májustól tovább bővült a biztosítási portfólió, ugyanis bevezetésre került a PostaTrend elnevezésű unit linked típusú életbiztosítás, amely egy újabb célcsoport részére kínál modern biztosítási konstrukciót.

Az ügyfelek által továbbra is kedvelt, postán elérhető megtakarítási termékkör az egyszeri díjas életbiztosítás, amelynek forgalma a piaci és az adózási környezet változása miatt visszaesett, de még így is piacvezető szerepet tölt be a biztosítási piacon ebben a szegmensben a Magyar Posta és a Magyar Posta Életbiztosító Zrt.

Ügyfélszolgálati tevékenység

2024. évben teljeskörűen megvalósult valamennyi korábbi áramszolgáltató ügyfelének az integrációja az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt-nél, ezért a cég megbízásából a kijelölt postahelyeken ellátott fiókirodai ügyintézés 2024 júliusától kibővült az új ügyfélkör áramszolgáltatói ügyintézésével is. Valamint az év során a fiókirodák körében is változásra került sor (15 postán megszűnt, míg 10 postán megkezdésre került a tevékenység ellátása). Mindezek hatására minimális mértékben az ügyintézés számát meghaladta a 2023. évi teljesítményt.

A DBH, az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. és a Magyar Posta konzorciuma által az NHKV Zrt. részére 2021. évtől biztosított ügyfélszolgálati tevékenység ellátása 2024. március végével befejezésre került a szerződés hatályának megszűnése miatt.

Telekom számlabefizetési szolgáltatás

2024-ben 2 postával bővült a Magyar Telekom Távközlési Nyrt. részére számlabefizetési szolgáltatást biztosító postahelyek száma, így összességében ügyfeleink 150 postán rendezhetik kényelmesen és közvetlenül a Telekom számláikat.

A postai számlabefizetések volumene – az egyéb elektronikus befizetési lehetőségek növekvő népszerűsége miatt – ugyan 2024. évben is csökkent, azonban az előző évek tendenciájától eltérően annak üteme lassult és mindössze 5%-kal maradt el a 2023. évi befizetési tranzakciók számától.



Szerencsejáték szolgáltatások

A Magyar Posta és a Szerencsejáték Zrt. között meglévő stratégiai együttműködés alapján 2024. év végén mintegy 1 316 postahelyen történt kaparós sorsjegy-értékesítés, melyből mintegy 948 postahelyen volt elérhető a gépi szerencsejáték szolgáltatás is. A postai hálózatot érintő átalakulás következtében, 2024. évben 6,8% gépi szerencsejáték és sorsjegyforgalom csökkenés következett be a postai hálózatban.

2024. évben 11 új sorsjegy megjelenés történt, amelyek értékesítésébe sikeresen bekapcsolódott a Magyar Posta is.

2024. április 10-én Nyíregyháza 1 postán átadásra került az első PostaLottózó, mely modern környezetben várja a lottózni vágyó ügyfeleket. Még ebben az évben további 9 PostaLottózó kialakítása kezdődött el.

Közlekedési termékek árusítása

A közlekedési termékek esetében mind az árusított termékportfólióban, mind a postakörben jelentős csökkenés következett be 2024. márciustól, mivel – a Magyar Posta által nem árusított – vármegye-

és országbérletek miatt megszüntetésre kerültek a VOLÁN helyközi bérletek. Emiatt a jegy- és bérletértékesítési forgalom 2024-ben a 2023. évi felére csökkent a postahelyeken.

Lakástakarék termék közvetítés

A Magyar Posta a termékportfólió bővítése érdekében 2024 őszén ismételten szerződést kötött a Fundamenta-Lakáskassza Zrt.-vel lakáscélú megtakarítási szolgáltatások postahelyen történő

értékesítéséről. A termék értékesítésére az ún. egységes pénzügyi szolgáltatói postakörbe tartozó 545 postahely került kijelölésre.

KISKERESKEDELMI TEVÉKENYSÉG



A mobilszolgáltatók megbízásából végzett SIM kártya értékesítés (és prepaid szolgáltatás) kapcsán 2024-ben a Magyar Posta továbbra is a legnagyobb SIM kártya forgalmat lebonyolító viszontértékesítői hálózat volt, mindezen túl a prepaid mobiltelefon csomagok értékesítési forgalma némileg csökkent a 2023. évihez képest, de még így is 8 789 db készülék került eladásra.

Továbbra is a teljes hálózaton történik a postai alaptevékenységhez illeszkedő boríték, képeslap, MPL csomagoló doboz, nyomtatvány termékkör értékesítése.

Az elektronikus termékek és szolgáltatások (ajándékkártyák, mobiltelefon-készülékek, SIM kártyák és mobiltelefon-feltöltés) megvásárlása továbbra is lehetséges a postahelyeken.

DIGITÁLIS INNOVÁCIÓK A POSTÁTÓL

Magyar Posta
Budapest
Dunavirág utca 2-6
1138



A POSTA KÖZIGAZGATÁSI LEVELEZÉSI KÖZPONT SZOLGÁLTATÁSAI

A hibrid küldeményelőállítási tevékenységet, mint szabályozott és központi elektronikus ügyintézési szolgáltatást a Magyar Posta 2022-től a Digitális Magyarország Ügynökség Zrt.-vel kötött közszolgáltatási szerződés keretében biztosítja a jogszabályban kijelölt igénybevevők számára. A szolgáltatást igénybe vevő közel negyven közigazgatási szerv köre 2024-ben jelentősen nem változott, ugyanakkor az év során a Magyar Posta további szervekkel folytatott a csatlakozáshoz szükséges egyeztetéseket.

Az előző évhez hasonlóan 2024-ben is az egyik legnagyobb volumenű feladatként jelentkezett a Nemzeti Adó- és Vámhivatal hatáskörébe tartozó gépjárműadóval kapcsolatos határozatok, tájékoztatók előállítására és kiküldésére.

Az előző évhez viszonyítva az előállított küldemények mennyisége nem változott, az elektronikus, Ügyfélkapura történő kiküldések mellett továbbra is közel 1,1 millió db küldemény a hibrid kézbesítési és konverziós szolgáltatáson keresztül került kézbesítésre.

A szolgáltatás tekintetében 2024-ben a kormányhivatalok igénybevételeiben történt jelentősebb növekedés, mivel egyre több szakterületet vontak be a hibrid szolgáltatás használatába. Ugyanakkor összességében az elektronikus csatornák használatának térnyerésével, a digitalizáció terjedésével a szolgáltatás mennyiségi igénybevétele éves szinten kis mértékben csökkent.

ELEKTRONIKUS KÖZIGAZGATÁS

Az elektronikus közigazgatási ügyintézés elősegítése keretében a Magyar Posta a kormányablakok mellett részt vett a „Mesterséges intelligenciával támogatott ügyintézési pont (KIOSK) kiterjesztése a kormányhivatalokra, illetve más külső ügyintézési helyszínekre” elnevezésű projektben, amelyek keretében 38 db, mesterséges intelligenciával támogatott KIOSK automata üzemeltetése valósul meg postai ügyféltérben. Az automaták 12 féle közigazgatási ügytípus önálló intézésére alkalmasak, amelyek közül az ügyfelek leggyakrabban az erkölcsi bizonyítvány igénylés, okmányérvényesség ellenőrzése, születési anyakönyvi kivonat igénylés és lakcímbejelentés ügytípusokat választják.

A 38 automatából 13 db a 2024. évben létrehozott 0-24 zónákba került áthelyezésre abból a célból, hogy az ügyfelek ezeken a helyszíneken a posta nyitvatartási idején kívül is igénybe vehessék a szolgáltatást.

SENDER! MOBILALKALMAZÁS

Az Android és iOS platformon elérhető, „Sender!” mobilalkalmazás segítségével ügyfeink saját fotóikból állíthatnak össze személyes képeslapot, és küldhetik el azt ismerőseiknek postai kézbesítéssel. A Társaság 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.

AZ ÜGYFELEK SZOLGÁLATÁBAN



ÉNPOSTÁM HŰSÉGPROGRAM

Az ÉnPostám Hűségprogram már több mint 1,2 milliós lakossági ügyfélköre 2024-ben több mint 10 millió tranzakciót hajtott végre, és éves szinten több mint 500 millió pontot gyűjtött. A legtöbb pontot csekkbefizetés során gyűjtötték az ügyfelek,

amelyen belül egyre nagyobb arányt képvisel az iCsekk mobilalkalmazás használata, ezt követi a biztosítási díj befizetés, majd a szerencsejáték és közvetített pénzügyi szolgáltatások igénybevétele.

ÜGYFÉLSZOLGÁLAT – FOLYAMATOSAN

JAVULÓ SZOLGÁLTATÁSI MINŐSÉG

A 2024-es év az ügyfélszolgálat életében a szolgáltatási minőség további javításáról, az ügyfélélmény növeléséről szólt mind a telefonos, írásos, valamint elektronikus ügyfélszolgálati megkereséseket kezelő prompt csatornákon, mind az adatszolgáltatási és reklamációkezelési folyamatokban. Az ügyfélszolgálat minőségét reprezentáló 2023-as eredményeket tovább sikerült javítani: 1,5%-kal emelkedett a híváskiszolgálási

mutatókon, valamint közel 4%-kal csökkent a reklamációkezelés kivizsgálási-, valamint teljes átfutási ideje, mely az ügyfelek számára is valódi, értékteremtő és kézzelfogható eredményt jelent. Külön emeli ezen mutatók pozitív változásának értékét, hogy mindezt egy – bejövő ügyfélszolgálati tranzakciók tekintetében – erős, illetve gyakran változó, hullámzó volumen-környezetben sikerült teljesíteni.

Legfontosabb erőforrás a Társaság számára továbbra is a humán tőke, vagyis tapasztalt, képzett, ügyfélközpontú munkatársak. Tekintettel arra, hogy az ügyfélszolgálatot felkereső ügyfelek elsődleges elvárása az, hogy mielőbb gyors és pontos információkhoz jussanak, illetve kérdéseikre pontos és érthető válaszokat kapjanak, 2024-től még jobban fókuszba került a Contact Center terület munkatársainak kommunikációs képzése, az új belépő kollégák oktatási folyamata. A képzésre fordított figyelem eredménye a statisztikákban is látható: a hatékony kommunikációnak hála, egyre rövidebb várakozási és ügykezelési időket ér el a terület a telefonos megkereséseknél és ugyanez a tapasztalat az írásos megkeresések (főként e-mailek és honlapról érkező űrlapok) kezelésében is.

Míg az ügyfélszolgálati működés elsődleges alapja az élő munkaerő és a közvetlen kapcsolat, az ügyfélszolgálati back office folyamatokban már alkalmazásra kerülnek automatizált-robotizált megoldások. 2024-től kezdődően

az ügyfélszolgálati munkatársakat már ún. „robot munkatárs” is támogatja, mely lehetőséget ad arra, hogy munkatársak értékes ideje értékteremtő folyamatokba legyen átcsoportosítva a könnyebben, automatizáltan elvégezhető, egyszerű folyamatlépésekből álló tevékenységekből. Sőt, év végétől bizonyos ügyekben már az ügyfélkapcsolatokban is felhasználásra kerül ezen új „munkatárs” tudása: egyes információkérés jellegű esetekben már a robot maga keresi ki a saját informatikai rendszerekből az ügyfelek megkereséseire a kért adatokat és küldi meg a válaszelevelet az üzleti partnerek részére.

A fent említett folyamat- és technológiai fejlesztések, illetve a munkatársak folyamatos képzése jó alapot ad arra, hogy a 2024-es kimagasló szolgáltatási eredmények tovább javuljanak 2025-ben is, a Magyar Postát választó partnerek, feladók és címzettek ügyfélélményének még magasabb szintre emelése mellett.





KÖZEL AZ ÜGYFELEKHEZ

A Magyar Posta 2024-ben az ország több, mint 2 000 postáján, minden hétköznap, naponta összesen közel 14 000 nyitvatartási órában állt az ügyfelek rendelkezésére, illetve 434 háznál felvételt végző mobilposta járat segítette a küldemények felvételét és kézbesítését. Az ország lakosságának 94%-a saját településén éri el a Magyar Posta fixpontú szolgáltató helyeit. A fix postahellyel nem rendelkező településeken a Társaság – az említett – mobilposta járatokkal biztosítja a küldemények felvételét és kézbesítését, így a lakosság akár saját otthonában is intézheti postai ügyeit.

A postahálózat korszerűsítése érdekében a Magyar Posta 2023 februárjában új postapartneri programot indított, amely 2024-ben is tovább folytatódott. Az új program lehetőséget biztosít, hogy a posták működtetésében önkormányzatok, vállalkozások és egyéb partnerek még nagyobb számban vegyenek részt. A postai feladatellátás a meglévő vállalkozói vagy szolgáltatói tevékenység mellett végezhető, így növelhető az ügyfélkör és az árbevétel is. Az új modell továbbá lehetőséget teremt a lakosság számára, hogy a postai szolgáltatások továbbra is helyben, a korábbiaknál akár hosszabb nyitvatartási időben legyenek elérhetőek.

Az új partneri konstrukció keretében jelentkező vállalkozások és önkormányzatok részéről kistelepüléseken a kiszámítható havi jutalékmérték kedvező hatására jelentős számú partneri igény érkezett. Az új konstrukció sikerét bizonyítja, hogy 2024. december 31-ig 490 új típusú postapartneri szolgáltatóhely kezdte meg működését. Ezzel összességében a Magyar Posta 2024. december 31-én 731 postapartneri szolgáltató helyel rendelkezett (amelynek részei a korábbi években indított, Magyar Falu program keretében megvalósított vállalkozói együttműködések is). A tapasztalatok azt mutatják, hogy a postapartnerség népszerű, a partnerek között megtalálható élelmiszerbolt, gazdabolt, pékség, patika, virágbolt, szépségszalon, sőt Hollókőn és Mártélyon múzeumposta is nyílt már, valamint több mint 200 önkormányzat vált partnerré. A lakosság számára a 2024. évben 427 partneri szolgáltató helyen elérhetővé váltak az állampapírhoz kapcsolódó szolgáltatások is.

A 2024. évben a postahálózat optimalizálása tekintetében a figyelem az 1 500 lakos alatti települések postáira irányult. A települési önkormányzatokkal egyeztetve a hálózati működési racionalizálás elsődleges módja a postapartneri együttműködés kialakítása volt.

Ahol a postapartneri együttműködésre nem került sor, a postai szolgáltatásnyújtásban üzemeltetési mód váltás történt, ami azt jelenti, hogy mobilpostával továbbra is elérhetők az egyetemes postai szolgáltatások az érintett településeken, minden munkanapon előre meghirdetett – és a helyben szokásos módon közzétett – időtartamban. A mobilposta az állandó posták szolgáltatási palettájához hasonlóan biztosítja az alapszolgáltatásokat, úgy, mint a csekkbefizetés, levél- és csomagküldemények feladása és átvétele, valamint utalványok átvétele, POS terminálon történő bankkártyás pénz be- és kifizetés stb. Ezekben a településeken a címzettek számára érkező küldemények házhoz kézbesítése továbbra is változatlan módon történik.

A fix pontú hálózat korszerűsítése kapcsán lehetőség van a postahelyek szerződéses keretek között történő üzemeltetésére, amely során a Magyar Posta működtetésében, önkormányzati költségvállalással, szerződéses konstrukcióban 2024-ben 51 postán vehette igénybe a lakosság a postai szolgáltatásokat.

A fix pontú hálózat működtetése során a Magyar Posta kiemelt hangsúlyt fektet arra, hogy a postai szolgáltatások igénybevételét ügyfélbarát megoldásokkal támogassa.

Ennek érdekében országosan 164 postán elérhető a korszerű, érintőképernyős ügyfélhívó rendszer, amely az igényelt szolgáltatás kiválasztását segíti.

2024-ben befejeződött a kézbesítőhálózat programszerű modernizációja. A fejlesztéseket megelőzően 2 032 kézbesítőpostán keresztül valósult meg a küldemények házhoz kézbesítése. Az átszervezés, illetve a folyamatokba épített hatékonyságjavítás eredményeként 2024. év végére 754-re csökkent a kézbesítőket indító posták száma. Így biztosítható a posták hatékonyabb működése, illetve ezzel lehetővé vált, hogy a felvételi szolgáltatásokat már az említett partneri együttműködés révén is tudja nyújtani a Magyar Posta.

A kézbesítés folyamatos átszervezésének köszönhetően a motorizált eszközökkel ellátott járárok száma az összes járárszám 70%-át tette ki 2024. év végére.

Tovább folytatódott a kézbesítési folyamatok hatékony újjászervezését szolgáló küldeményfeldolgozási folyamatok fejlesztése, melynek részeként 2024-ben több szükséges informatikai fejlesztés is megvalósult, valamint 2024 áprilisában az országos levélfeldolgozásnak az Országos Logisztikai Központba történő teljes körű integrálása is befejeződött.

FELELŐS SZOLGÁLTATÓI MAGATARTÁS

A külső biztonsági kommunikáció legfontosabb platformjaként a Társaság honlapjának főoldalán folyamatosan frissítésre kerül az aktuális biztonsági riasztás a legújabb adathalász, online csalási módszerekről, ismervekről és ellenőrzési lehetőségekről, amely a KiberPajzs oldalával is összekötöttségben van. Emellett a céges közösségi profiloldalokon is közzétételre kerülnek ilyen tárgyú figyelemfelhívó tartalmak.

2024-ben a rendőrséggel közösen indult egy prevenciós célú Vigyázzon adataira! ügyfélterezs plakát- és videókampányt a postahelyeken.

Ez utóbbi az e-kereskedelemmel kapcsolatos visszaélésekre, adathalászatra fókuszált, és elsősorban az offline lakossági szegmenst célozta.



MAGYAR POSTA,

MINT FOGLALKOZTATÓ



A 2024. évben a Magyar Posta KSH-számbavétel szerinti átlagos statisztikai állományi létszáma 21 453 fő volt, amely 20 784 redukált főnek felel meg.

Tekintettel a Kormány és a Versenyszféra Állandó Konzultációs Fóruma közti megállapodásra, melynek alapján a 2024. évi törvényi minimumbérek 2023. december 1-jétől hatályba léptek, a Magyar Postánál – az állami vállalatok körében egyedülálló módon – 2023. december 1-jére előrehozásra került a 2024. évi bérmegállapodásban meghatározott, 3%-os mértékű, alanyi jogú alapbérfejlesztés.

A 2024. évi bérfejlesztés további 3%-ban, a teljesítmény alapú bérezés szerepének erősítéseként ösztönző-emelés formájában valósult meg, 2024. január 1-jétől, amely a 2023. szeptember hónaptól pilot jelleggel bevezetett 5%-os mértékű ösztönző bértömeg növekedéssel együtt már 8%-os keresetnövekedés elérhetőségét biztosítja a munkatársak számára.

2023-ban bevezetésre került a lojalitási díj.

A lojalitási díjra alanyi jogon – a munkaviszonyuk hossza szerint differenciált összegben – jogosultak azon munkavállalók, akiknek a munkaviszonya elérte a minimum öt évet. A folyamatos postai munkaviszony hosszhoz rendelt lojalitási díj sávok és összegek 2024. október 1-jétől változtak, így a munkavállalók már 5 évente lépnek magasabb fizetési kategóriába.

További keresetnövelő intézkedésként a cafeteria bruttó éves keretösszege 2024. január 1-jétől 300 000 Ft-ra emelkedett, valamint év végén, a jogosultsági idő függvényében bruttó 200 ezer Ft egyszeri teljesítményelismerés kifizetésére került sor, mely a munkavállalók választása szerint kérhető volt SZÉP kártyára, ill. készpénzes juttatásként.

A teljes munkaidőre vetített állományi átlagkereset havi bruttó 490 681 Ft/ fő, amely – az említett központi alapbérfejlesztés, a teljesítményalapú ösztönzők bővítése, valamint a munkavállalói állomány összetételváltozásának hatására – 10,14%-kal haladta meg a 2023. évi értéket.

JUTTATÁSOK, SEGÉLYEZÉS

A személyi jellegű költségek jelentős részét képezik a **választható béren kívüli juttatások** (VBKJ), amelyekre 2024-ben összesen 4,836 Mrd Ft-ot fordított a Társaság.

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

A Társaság által nyújtott lakáscélú kölcsön összege 357,6 millió Ft, amely 74 fő lakáshoz jutását támogatta. Albérleti hozzájárulás 55,4 millió Ft összegben, 286 munkavállaló részére került folyósításra.

A 2024. évben a segélyezés ráfordítása 132,2 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 2 826 alkalommal.

A Társaság 2024-ben is a teljes munkavállalói körre kiterjedő csoportos élet- és balesetbiztosítással rendelkezett, továbbá a 16-os és e feletti HAY szintre sorolt munkakörökben foglalkoztatott 692 fő munkavállaló számára biztosította az egészségbiztosítás igénybevételi lehetőségét.

Juttatási elem	Igénybevétel aránya VBKJ összegén belül
Önkéntes Nyugdíjpénztári hozzájárulás	4,2%
Egészségpénztári hozzájárulás	3,2%
SZÉP Kártya	78,1%
Készpénz	13,8%
Bölcsoedei, óvodai szolgáltatás	0,2%
Sportrendezvény belépő térítése	0,1%
Kulturális szolgáltatás térítése	0,4%

FLUKTUÁCIÓ

A fluktuációs trend 2023. évhez képest csökkenést mutat: a 2024. évi 22,97%-os éves társasági szintű adat 7,34 százalékponttal alacsonyabb az előző évi mértékhez képest. A fluktuáció csökkenését leginkább az magyarázza, hogy a partneri modell és kézbesítési koncepció előzőekben már említett, 2022-ben megkezdett hálózati átalakítási folyamatai már sokkal kisebb

létszámot érintettek a 2024. üzleti évben. A fluktuáció mértékének csökkentése érdekében meghatározott munkakörökben exit interjúk készítésével a Társaság továbbra is igyekszik feltárni azon okokat, amelyekre megfelelő intézkedéssel reagálhat, illetve csökkenteni képes az elvándorlást és a munkaerő megtartását hosszútávon biztosítani tudja.

TOBORZÁS

A Magyar Posta a 2024. évben a postai pozíciók meghirdetésére teljes egészében az online toborzási felületet, illetve az online toborzási csatornákat használta. A Társaság álláshirdetéseit megjelentette az új platformok közül a Jooble portálon, a piacvezető állásportálokon főoldali kiemelésekkel élt, videós álláshirdetéseket jelentetett meg a TikTok közösségi oldalon a fiatalabb korosztály elérése érdekében, továbbá nagyobb hangsúlyt kaptak a Google Ads keresőszavas hirdetések, a folyamatos Facebook és Instagram aktivitás. A toborzási hatékonyság támogatásához a Társaság folyamatosan monitorozta az állásportálok látogatottságát.

A Magyar Posta több állásbörzén is részt vett: a Jobverse, a Műegyetem, a kormányhivatalok területileg illetékes foglalkoztatási osztályai által szervezett börzék.

A 2024. év toborzási tevékenységének főbb mutatószámaival kapcsolatban kiemelendő, hogy miközben a hirdetések száma az egy évvel korábbi 3 722 db-ról 2 410 db-ra csökkent, a jelentkezők száma közel 19 500-zal, 70 739 főre növekedett, ami 38%-os növekedést jelentett, annak ellenére, hogy 2024-ben a Társaság 65%-kal kevesebb hirdetéssel volt jelen a karrierportálon.

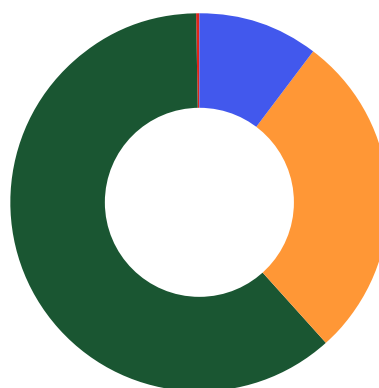
A toborzási koncepciónak és aktivitásnak köszönhetően sikerült a felmerülő munkaerő-igényt kielégíteni és ezzel biztosítani a postai tevékenység ellátásához szükséges munkaerőt.

HR FEJLESZTÉS

A Magyar Posta a 2024. évben is kiemelt figyelmet fordított a munkatársak fejlesztésére, a technológiai váltáshoz és postaszakmai tudáshoz elengedhetetlenül szükséges tudás megszerzésén és elmélyítésén túl a vállalati értékekre, a munkatársak tevékenységének fontosságára helyezve a fókuszot. A Társaság felnőttképzési intézményként közel 146 500 fő képzését (egy munkatárs több képzésben is érintett) valósította meg belső képzések keretében.

A programok tartalmához és a résztvevők tanulási igényéhez egyaránt igazított módszertan széles skálán mozog, a klasszikus papír alapú távoktatástól a blended learningen át a kics csoportos munkahelyen megvalósuló tréningekig.

2024. évi belső képzés létszám megoszlása



● Saját – jelenléti	15 601
● Saját – Távoktatás (papír)	41 385
● Saját – Távoktatás (elektronikus)	89 767
● Saját – Távoktatás (online)	239

Tartalmát tekintve is igen széles palettájú a Magyar Posta belső képzési kínálata, amelyek közül 2024. évben a pénzügyi szolgáltatások nyújtásához szükséges oktatások és a kézbesítői kör számára megtartott készségfejlesztések emelkedtek ki.

A munkatársak szolgálatszervezését segíti, hogy adott év elején az éves képzési programnaptár tartalmazza mindazt a fejlesztési kötelezettséget és lehetőséget, amely a munkatársakra vonatkozik, illetve rendelkezésére áll.

A kézbesítők készségfejlesztése mellett a 2024. év kiemelt programja volt az operatív vezetők öt témakört feldolgozó online módszertanú fejlesztése, amelyen közel 2 200 fő vett részt. A menedzsment működést támogató modulok az elméleti alapok mellett gyakorlati példákkal segítették az elmélyülést, a napi tevékenységbe történő adaptációt.

A Magyar Posta tevékenységi körében dolgozó munkatársak szerteágazó törvényi kötelezettségeknek kell, hogy megfeleljenek. A megfogalmazott elvárások döntő részét a képzők piacán vásárolt oktatásokkal tudja a Társaság teljesíteni.

A **felsőfokú iskolai rendszerű** képzések díjának átvállalásával a Társaság a munkavégzéshez szükséges tanulmányok mellett a jövőbeni

feladatok, a karrierút mentén megfogalmazottak elérését is támogatja. A 2024. évben 112 főnek volt tanulmányi szerződése. Emellett **iskolarendszeren kívüli** képzés esetén a Társaság 280 munkatárssal kötött tanulmányi szerződést.

A logisztikai szakterület gépjárművezető és küldeményfeldolgozó munkatársai a két napos őszi Országos Logisztikai Versenyen mutathatták meg, hogy szakmai tudásuk és tapasztalatuk nemcsak a mindennapi munkavégzésükben, hanem egy több fordulós, összetett, elméleti és gyakorlati feladatsor megoldása során is komoly értéket képvisel.

Az ügyfél-elégedettség növelése érdekében a munkavállalók szakmai felkészültségének színvonalát, a fejlesztendő területek, témakörök behatárolását több mint 5 600 db kérdés-bázisból készült 350 kérdőív mentén mérte fel a Társaság. Személyes, jelenléti mérésben 9 600 fő volt érintett és további 5 350 fő elektronikus mérés során adott számot tudásáról. Az eredmények tételes, témakörre és tendenciákra vonatkozó adatai alapján szakterületi intézkedésekre, munkahelyi szintű felkészítésekre került sor.

A 2022 júliusában indított Welcome Time Program, amely a Magyar Posta onboarding programja 2024. évben lett teljes az animációs filmekkel, az online és offline támogató anyagokkal.



A vezetői monitoring és a tudatos magatartás a vállalati kultúra részévé vált a szervezetekben. Az új kollégák a törődést nagyra értékelik és a már munkatapasztalattal rendelkezők is többször megfogalmazzák, hogy ilyen tudatos és szervezett, biztonságot adó onboardingban nem vettek még részt. Anonim visszajelző kérdőíveinkben az újak közel 80%-a emeli ki a beilleszkedést elősegítő tényezők közül a vezetők és kollégák támogató hozzáállását. Visszajelzéseik alapján a program elegendő információt és jó alapot nyújt a beilleszkedésükhöz. Megerősödik és felértékelődik a mentor személye, és közösségformáló ereje is van a program rendszerszerű működtetésének. Munkaerő megtartó hatása és hosszútávú megtérülése vitathatatlan. A témához kapcsolódó workshopokon, konferenciákon más vállalatok érdeklődése bizonyítja a Társaság programjának sokrétűségét, előre haladottságát és komplexitását.

A program tehát több, mint egy keretrendszer. Olyan megjelenő egyéni igényekre adott szervezeti válasz, amely erősíti azt a befogadó és támogató vállalati kultúrát, amely a Magyar Posta jellemzője és amelyet a belépő kollégák is megtapasztalnak, majd később közvetítenek a munkáltatói márka részeként.

Szakmai gyakorlatot tanulók és hallgatók számára egyaránt biztosít a Társaság. A **szakmai gyakorlattal** a lojális és motivált, ugyanakkor szakmailag felkészült munkatársak utánpótlása biztosítható, ezért a Magyar Posta figyelmet fordít az érdemi gyakorlatok megvalósítására, és a szakképzés támogatásaként a pályaorientációk tartására.

A postai üzleti ügyintéző szakmajegyzékes képzésben a Magyar Posta, mint duális képzőhely vesz részt, melynek keretében az akkreditált gyakorlólhelyeken történik a tanulók gyakorlati szakmai oktatása. A program során a Magyar Posta biztosítja a postai munkafolyamatok készség szintjén történő begyakorlását, a különböző

technológiai folyamatokban használt programok, eszközök, gépek, berendezések szakszerű, biztonságos használatának elsajátítását, a szakmai pontosság, megbízhatóság és felelősségvállalás kialakítását, továbbá az ügyfél postai szolgáltatásokra vonatkozó igényeinek felismerését és szakszerű teljesítését. A szakmai képzési és kimeneti követelmények figyelembevételével került összeállításra a Magyar Posta Képzési Programja. 2024. évben a postai üzleti ügyintéző szakmát tanuló diákok 28%-a helyezkedett el a Társaságnál a gyakorlati idő letöltése után.

A 2024. évben a Magyar Posta összesen 33 hallgató postai témakörű szakdolgozatának elkészítését segítette. A szakdolgozatot készítők között vannak postai dolgozók és a Társaság munkája iránt érdeklődők egyaránt.



MEGVÁLTOZOTT MUNKAKÉPESSÉGŰ MUNKAVÁLLALÓK

FOGLALKOZTATÁSA



A megváltozott munkaképességű munkavállalók (MMM) foglalkoztatása továbbra is fókusz a Magyar Postánál,

amelynek eredményeként csökkenő vállalati létszám mellett sem csökkent a megváltozott munkaképességű munkavállalók foglalkoztatása.

A programok eredménye egyrészt a megváltozott munkaképességű munkavállalók létszámának emelkedésében is tetten érhető. A 2020-ban indított komplex program hatására 2021-ben 60%-kal emelkedett a megváltozott munkaképességű személyek foglalkoztatása a Magyar Postánál, ezért – a gyors emelkedést követően – a Társaság a megtartásra fektette a hangsúlyt. Ennek hatásaként 2022-ben és 2023-ban sem csökkent az MMM létszám, s a 2024. december 31-i zárólétszám az előző évinél 52 fővel volt magasabb.

A számok jól mutatják, hogy az a fontos szempont is érvényesül, miszerint a Magyar Posta kisebb léptékű emelkedéssel biztosítani tudja az megváltozott munkaképességű munkavállalók hosszútávú foglalkoztatását. Fontos kiemelni, hogy a megváltozott munkaképességű munkavállalók sokszínű és – az egyéni szükséglet alapú támogatásnak is köszönhetően – sokféle munkakörben helyezkednek el, rész és teljes munkaidőben végzik tevékenységüket a Társaságnál.

A civil partnerek közül kiemelkedő a Siketek és Nagyothallók Országos Szövetsége (SINOSZ), akikkel négy éve dolgozik együtt a Magyar Posta a siket és nagyothalló emberek társadalmi befogadása, valamint hosszú távú foglalkoztatása és önálló életvezetésének támogatása érdekében. A két szervezet közötti együttműködés példaértékű, ezért a SINOSZ és a Magyar Posta két pályázatra is nyújtott be szakmai anyagot. A szakmai zsűri és a közönség is díjjal jutalmazta a bemutatott pályázati munkákat. Az Open Minded Awardson a hazai vállalatok sokszínűségért, nyitottságért, elfogadásért tett kezdeményezéseit és eredményeit díjazzák. Ennek a versenynek a közönségszavazásán 2024-ben a Magyar Posta megkapta az Év sokszínű vállalata címet. A HRKOMM Awardson a siket és nagyothalló emberek munkaerő-piaci lehetőségeinek javítását célzó program kapott arany minősítést. A PostEurop (Európai Postaüzemeltetők Egyesület) kiadványában a vállalati társadalmi felelősségvállalás tagországi jó gyakorlatok között is megosztásra került a targoncamentes övezet működtetése.

HR TEVÉKENYSÉGEK ÖSSZEFOGLALÁSA

A 2024. évben a Társasághoz 8 191 fő került felvételre és 8 572 fő munkavállaló munkaviszonya szűnt meg, a belépő és kilépő munkavállalók száma a 2023. évi adatokhoz képest csökkenést mutat.

Az időszakosan felmerülő feladatok, illetve a forgalomfelfutási időszakokban megnövekedett feladatmennyiség zavartalan ellátásához a – rugalmas foglalkoztatási lehetőségek kihasználásával – munkaerő-kölcsönzési és iskolaszövetkezeti szolgáltatás igénybevételi lehetősége 2024. évben is biztosított volt a logisztikai és ügyfélszolgálati szakterületeken. A 2024. évben kölcsönzött foglalkoztatás keretében éves szinten 559 468 óra teljesítés történt.

A Magyar Postánál jelenleg tíz, képviselettel rendelkező szakszervezet, valamint egyszintű Üzemi Tanács működik. A Központi Munkavédelmi Bizottság gyakorolja a munkavédelmi képviselőket megillető jogokat. Ágazati szinten a Magyar Posta – egyetlen munkáltatói tagként – tagja a Postai Ágazati Párbeszéd Bizottságnak, amely nyitott szervezet.

A jogszabályok által biztosított érdekképviselési jogok gyakorlását a Magyar Posta, mint munkáltató következetesen biztosítja, emellett az érdekképviselletekkel kialakult kiegyensúlyozott partneri viszony megőrzése érdekében együttműködési megállapodásokban rögzítette a rendezett munkaügyi kapcsolatok szabályait.

A humán szakterület feladatkörébe tartozik a Postakürt Alapítvánnyal történő szoros kapcsolattartás, legfőképpen a postai munkavállalók szociális és kulturális támogatása okán.

A Társaság mentorálási rendszert is működtet, melynek célja a fluktuáció, valamint a próbaidőn belül kilépő munkavállalók arányának csökkentése – az ezekhez kapcsolódó költségekkel együtt – a leginkább érintett kék galléros munkakörök esetében. A program segítségével a mentorált könnyebben beilleszkedik a közösségbe, hamarabb lesz képes önálló munkavégzésre és nem utolsósorban a mentor tevékenységét is díjazással ismeri el a Társaság. Ez 2024-ben vállalati szinten kb. 17 millió Ft-ot jelentett, 430 sikeres mentorálás alapján.

A munkavállalók elégedettségének növelése érdekében a Társaság munkavállalói kedvezményrendszert alakított ki különböző partnerek által történő felajánlások alapján. A munkavállalók számos kategóriában (kultúra, szórakozás, szállás, sport, egészség, háztartás, ruházat stb.) találnak kedvezményes lehetőségeket. 2024-ben a Magyar Postának mintegy 60 db partnere volt, melyek ajánlatai között megtalálhatók voltak folyamatos, valamint időszakosan elérhető kedvezmények is.



FELELŐS MUNKÁLTATÓI MAGATARTÁS

A közfeladatot ellátó postai munkavállalókkal szemben a 2024. évben egyre nagyobb számban és egyre erőszakosabban léptek fel – legtöbbször valósnak vélt sérelmek miatt – az ügyfelek. A 2024-ben regisztrált 109 eset a 2023. évhez képest 45%-os emelkedést jelent. A legtöbb inzultus a közterületen szolgálatot teljesítő

kézbesítőket érte, ugyanakkor a postahelyeken is megnövekedett a garázda cselekmények száma. Miközben a cselekmények többsége megállt a verbális atrocitás szintjén, egyes esetekben a munkavállalók legfeljebb 8 napon belül gyógyuló sérülést szenvedtek.

A kedvezőtlen tendenciákat felismerve a Magyar Posta egy átfogó, többszintű preventív programot indított el, amelynek részeként:

- a Társaság kezdeményezésére a Nemzetgazdasági Minisztérium a Postatörvény¹ módosítására vonatkozó normaszöveg-javaslatot terjesztett elő a testkamera jogszerű és veszélyeztetettség szerinti alkalmazhatósága érdekében, amelyet 2024. november végén elfogadott az Országgyűlés;
- elindult júliusban az országos multiplatform kommunikációs kampány az ügyfélkapcsolati munkatársak védelme érdekében, „POSTÁSNAK LENNI NEM KÜZDŐSPORT” elnevezéssel, amelynek célja a jelenségre való figyelemfelhívás és a közfeladatot ellátók fokozott büntetőjogi védelmének tudatosítása;
- előkészítésre került a postahelyek ügyfélterében jól láthatóan kifüggesztendő figyelemfelhívó plakátot és digitális kijelzőn megjelenő tartalmat a közfeladatellátás helyszíni tudatosítása érdekében (a plakátok előállítására és a kihelyezés központi elrendelése 2025. január végén valósult meg).

¹ A postai szolgáltatásokról szóló 2012. évi CLIX. törvény.

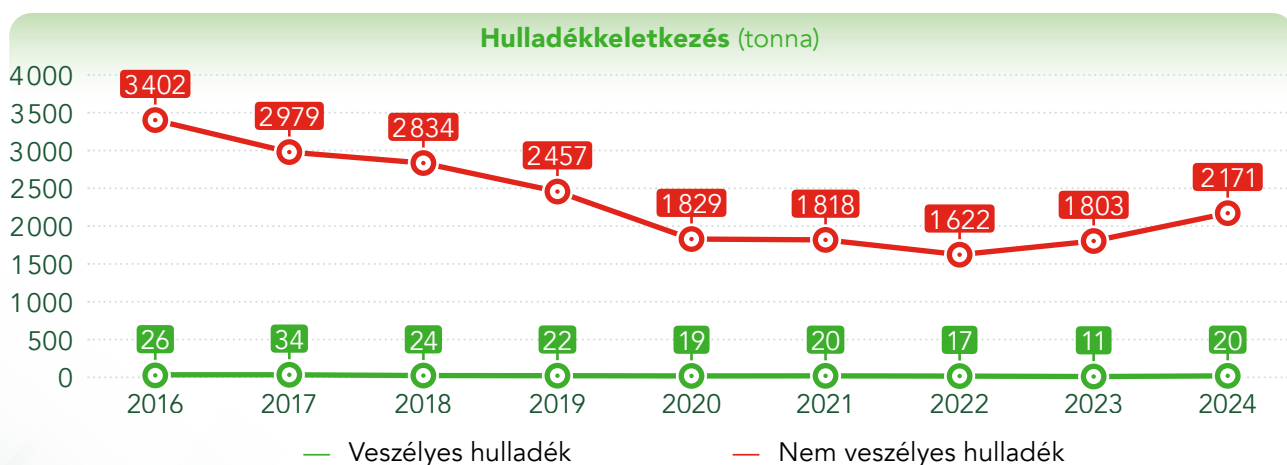
KÖRNYEZETVÉDELEM

ÉS BIZTONSÁG

A Magyar Posta évek óta elkötelezett a természeti környezet védelme iránt és elismeri annak szükségességét és fontosságát. A klímaválság okán egyre erősebb a társadalmi elvárás az erőforráshatékonyabb, környezetkímélőbb (zöld), és a megújuló energián alapuló megoldások irányába történő elmozdulásra a magyar gazdaságban is. A Társaság folyamatosan keresi, hogy mely területen tud energiamegtakarítást elérni és a környezet terhelését csökkenteni.

A környezettudatos vállalati működés kulcsterülete a felelős hulladékgazdálkodás. A Társaság a jogszabályi előírásoknak megfelelően – mint hulladéktermelő gazdálkodó szervezet – a MOHU MOL Hulladékgazdálkodási Zrt. Partnerportálján keresztül rendeli meg a koncesszió alá tartozó hulladékok elszállítását.

A Társaság tevékenységéből a 2024. évben 2 191 tonna elkülönítetten gyűjtött hulladék keletkezett, amelyből 2 171 tonna nem veszélyes és 20 tonna veszélyes hulladék volt. Az elkülönítetten gyűjtött hulladékok (papír, fém, műanyag, elektronikai hulladék stb.) hasznosításra kerültek a megfelelő hulladékgazdálkodási engedéllyel rendelkező partnereknek. Főként fém és elektronikai hulladékok értékesítéséből, illetve a hulladékgazdálkodási intézményi résztevékenység körébe tartozó hulladékoknak a MOHU részére történő átadásáért fizetett kompenzációból 29,832 millió Ft bevétel keletkezett.

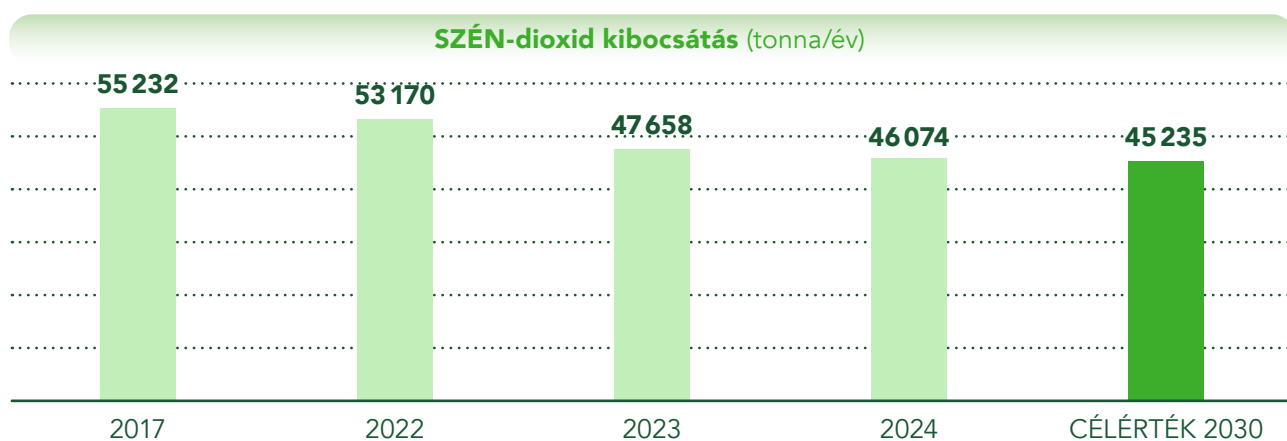


A Magyar Posta a csomagolási tevékenysége alapján érintett a kiterjesztett gyártói felelősségi díjban (EPR). A jogszabályi előírások alapján a Társaság negyedévente teljesíti az EPR adatszolgáltatási kötelezettséget, majd a MOHU rendszerén keresztül érkezett számláknak a kifizetésével teljesíti fizetési kötelezettségét, amely a 2024. évben 64,9 millió Ft volt.

A Társaság épületeinek fenntartása és szállítótevékenysége ma még elsősorban fosszilis energiaforrásokra épül, így az ebből származó

üvegházhatású gáz (ÜHG) kibocsátás mérséklése kiemelt figyelmet kap. Az energiahatékonysági beruházások, törekvések és célkitűzések hozzájárulnak a közvetlen (Scope 1) és a vásárolt energiához kapcsolódó közvetett (Scope 2) kibocsátások csökkentéséhez. A Társaság 2020-ban kitűzött hosszú távú célja, hogy 2030-ra 18,1%-kal mérséklődjön a bruttó ÜHG kibocsátás a 2017-es bázisévhez képest.

A Társaság szén-dioxid kibocsátása 2024. évben kismértékben csökkent.



Környezetvédelmi célú beruházások

2024. évben a környezetvédelmi célú beruházásokra fordított összegek az alábbiak szerint alakultak:

Tevékenység	Költség (MFt)	Telephely (db)
1. Fűtés-hűtés korszerűsítés	471,59	67
2. Nyílászáró csere	12,59	2
3. Tető felújítás	121,40	4
4. Világításkorszerűsítés, elektromos hálózat felújítás	67,00	20
Összesen:	672,58	93

MINŐSÉGI IRÁNYÍTÁS

– MINŐSÉGTUDATOSSÁG

A Magyar Posta integrált Minőség-, Környezet- és Energiapolitikája folyamatos célként tűzte ki, hogy a Társaság ügyfélközpontú, versenyképes, digitális és szolgáltató szemléletű, modern állami vállalként működjön, amellett, hogy felelősséget vállal termékei, szolgáltatásai minőségéért, elkötelezett a környezet megóvása és az észszerű energiagazdálkodás iránt.

Ezen elkötelezésekkel és célkitűzésekkel összhangban a Társaság folyamatosan működteti az ISO 9001 szabvány szerinti Minőségirányítási rendszert, továbbá a logisztikai telephelyeken és speciális üzemekben ISO 14001 szabvány szerinti Környezetközpontú irányítási rendszert. 2024-ben a Környezetközpontú irányítási rendszer kiépítése tovább folytatódott azon telephelyekre, melyek év közben kerültek be a folyamatokba költözés vagy új telephely létesítése okán. A kiemelt feladatokat ellátó és érzékeny ügyfeladatokat kezelő üzemeknél továbbra is működik az ISO 27001 szabványnak megfelelő Információbiztonsági Irányítási rendszer. Az energiagazdálkodás hatékonyságnövelése érdekében 2016 óta folyamatosan tanúsíttatásra kerül az ISO 50001 szabvány szerinti Energiagazdálkodási irányítási rendszer is, melynek hatálya kiterjed valamennyi szervezeti egységre és azok folyamataira. 2024-ben a Magyar Posta több mint 20 ezer munkavállalója részesült a fenti, szabályozott irányítási rendszerekkel kapcsolatos oktatásban.

A Társaság által működtetett valamennyi irányítási rendszer megfelelőségét független tanúsító szervezet vizsgálja felül éves rendszerességgel, illetve szigorúbb feltételek mellett 3 évente megújítói auditot is végez. Az irányítási rendszerek megfelelő működését a kapcsolódó tanúsítványok kiállításával igazolják.

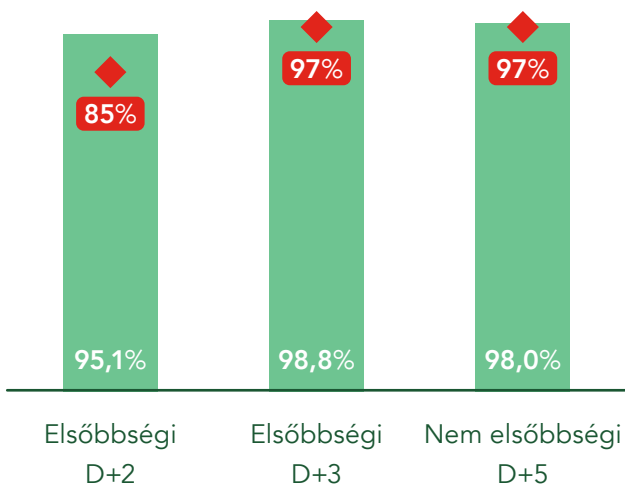
A Minőségirányítási-, a Környezetközpontú- és az Energiagazdálkodási irányítási rendszereken 2024-ben felülvizsgálati audit történt annak érdekében, hogy a tanúsítványok továbbra is érvényben maradhassanak. Az Információbiztonsági-irányítási rendszer esetében felülvizsgálati és megújító auditok is voltak az érintett szervezeti egységeknél. Mind a felülvizsgálati, mind a megújító auditok sikeresek voltak, ennek megfelelően a kapcsolódó tanúsítványok továbbra is érvényben vannak (ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, ISO 50001:2018, ISO/IEC 27001:2013).

[A független tanúsító szervezet által kiállított tanúsítványok az irányítási rendszerek megfelelő működését igazolják.](#)

A Magyar Postának – mint egyetemes postai szolgáltatónak – jogszabályban rögzített minőségi elvárásoknak² kell megfelelnie. Az Impetus Research Kft., mint független mérőszervezet által mért és igazolt eredmények szerint a Magyar Posta 2024-ben is teljesítette a belföldi egyedi feladású elsőbbségi küldemények és a nem elsőbbségi küldemények kezelését jellemző, törvényben rögzített átfutási időre vonatkozó kötelezettségeket.

² A postai szolgáltatásokról szóló 2012. évi CLIX. törvény 15. § (1)-(3) bekezdéseiben, valamint a 35. § (3) bekezdésében foglaltak alapján.

Egyetemes levélpostai szolgáltatás – Küldeményenkénti díjszabás alapján feladott küldemények – 2024. év

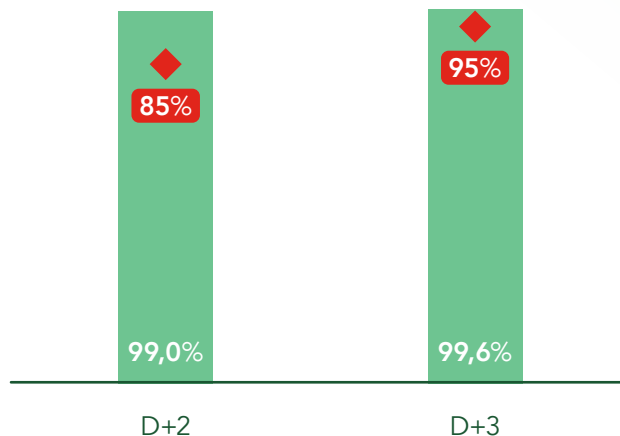


■ Teljesített eredmény ◆ Törvényi elvárás

Az egyetemes csomagküldeményekre vonatkozó átfutási idő alapelvárásokat az Egyetemes Postai Közszolgáltatási Szerződés határozza meg. Ezen csomagtermékekre vonatkozó minőségi elvárások 2024-ben is kiemelkedően teljesültek.

[A belföldi forgalmú levélküldemények esetében a független tanúsító szervezet által kiállított tanúsítvány, az átfutási időkre vonatkozó szolgáltatási minőség teljesítését igazolja.](#)

Egyetemes csomag szolgáltatás – 2024. év



■ Teljesített eredmény ◆ EPKSZ elvárás

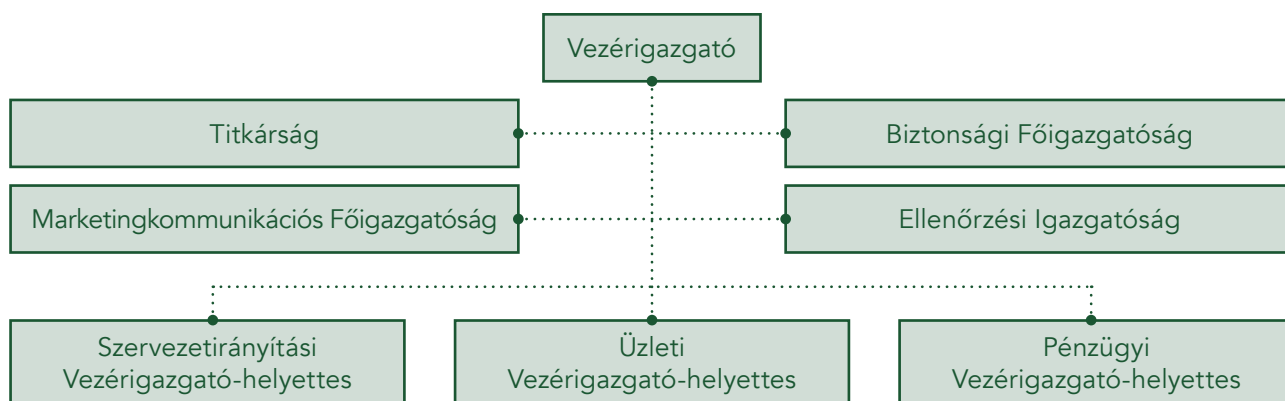
A Társaság kiemelt figyelmet fordít az ügyfélszolgálat minőségére is, ezen belül fókuszban tartva a várakozási időt. Az ezt jellemző mutatószám 2024-ben is kiemelkedő teljesítést mutatott, hiszen a Magyar Posta 167 ügyfélhívó rendszerrel felszerelt fiókjában – a folyamatos mérés adatai szerint – az ügyfelek 85,6%-ának kiszolgálása 7 percnél kevesebb idő alatt megkezdődött.

A MAGYAR POSTA ZRT. ADATAI

IRÁNYÍTÁS ÉS SZERVEZET

2024. évben átszervezésre került a Társaság logisztikai tevékenysége, amellyel párhuzamosan kialakításra került a logisztikai operációs tevékenységre jelentős hatással lévő fejlesztési programokban meghatározott struktúrához igazodó, standard folyamatokkal működtetett, optimális területi tagoltságú logisztikai szervezet. Önálló fejlesztési és üzemeltetési központ kialakításával erősödött meg a Magyar Posta csomaglogisztikai technológiai és termékmenedzsment tevékenysége. Feladatoptimalizálási célból kerültek kiszervezésre az informatikai szakterület fejlesztési és tesztelési szervezeti egységei a Posta InIT Zrt-be³.

A MAGYAR POSTA ZRT. TÁRSASÁGIRÁNYÍTÁSI SZERKEZETE (2024. december 31.)



IGAZGATÓSÁGI TAGOK

2024. december 31-én:

- ▶ dr. Balczó Barnabás (elnök)
- ▶ Hegmanné Nemes Sára Irén (alelnök)
- ▶ dr. Tóth Adrienn
- ▶ dr. Kohuth Viktor
- ▶ Bali Gabriella
- ▶ dr. Uzsák Katalin Ágnes

FELÜGYELŐBIZOTTSÁGI TAGOK

2024. december 31-én:

- ▶ Kern Tamás, elnök
- ▶ Fehér Szilvia
- ▶ dr. Nemes Sándor Károly
- ▶ Tóth Zsuzsanna
- ▶ dr. Botos Gyöngyvér
- ▶ dr. Fodor Kinga Anna

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 2024. december 31-én:
14 138 millió forint

A társaság alaptevékenysége:
postai tevékenység (egyetemes kötelezettséggel),

logisztikai szolgáltatások, pénzforgalmi közvetítő és egyéb pénzügyi tevékenység, hírlapterjesztés, kereskedelmi tevékenység

A társaság ügyvezető szerve: Igazgatóság

A társaság vezérigazgatója 2024. december 31-én: dr. Balczó Barnabás

A társaság könyvvizsgálója 2024. december 31-én: Ernst & Young Könyvvizsgáló Kft.

dr. Hruby Attila, bejegyzett könyvvizsgáló
Kamarai tagsági igazolvány szám: 008440

EREDMÉNYEK

A Társaság 2024. évben 5,225 Mrd Ft adózás előtti eredményt ért el. Tekintettel a 2024. évi törvényi minimumbérék 2023. december 1-jétől történő hatályba lépésére, az állami vállalatok körében egyedülálló módon előrehozottan, 2023. december 1-jével megvalósult a 2024. évi bérmegállapodásban meghatározott alapbérfejlesztés (3%). 2024. január 1-től további 3%-os bérfejlesztésre került sor, új típusú ösztönzőrendszer bevezetése és az éves cafeteria keret emelése mellett. Az éves árbevétel 271,9 Mrd Ft, melynek termékek közötti megoszlásában a pénzforgalmi szolgáltatások és a csomagtermékek aránya nőtt a portfólión belül.

Értékesítés nettó árbevétel megoszlása %		
	2023. év	2024. év
Levél termékek	48,2%	50,9%
Pénzforgalmi szolgáltatások	26,1%	24,9%
MPL szolgáltatások	16,5%	16,6%
Pénzügyi szolgáltatások	2,8%	2,6%
Elektronikus és nem tradicionális szolgáltatások	3,0%	2,2%
Hírlap termékkör	1,5%	1,3%
Egyéb külső tevékenységek	1,1%	1,0%
Filatélia és illetékbélyeg	0,4%	0,4%
Kereskedelem	0,4%	0,1%
Összesen:	100,0	100,0

Megnevezés	2023. év	2024. év
EBIT (millió Ft)	2 260	5 476
EBITDA (millió Ft)	11 506	15 026
EBIT / átlagos saját tőke	2,0%	4,5%
EBIT / átlagos eszközállomány	1,0%	2,3%
EBIT / nettó árbevétel	0,9%	2,0%
EBITDA / átlagos saját tőke	10,1%	12,4%
EBITDA / átlagos eszközállomány	4,9%	6,3%
EBITDA / nettó árbevétel	4,7%	5,5%

Mellékletek

PÉNZÜGYI ÉS MŰKÖDÉSI TELJESÍTMÉNY

"A" MÉRLEG Eszközök (aktívák)

Eszközök (aktívák)		adatok M Ft-ban	
A tétel megnevezése		2023. december 31.	2024. december 31.
A. Befektetett eszközök		169 058	171 487
I. IMMATERIÁLIS JAVAK		10 386	10 782
Alapítás-átszervezés aktivált értéke		0	0
Kísérleti fejlesztés aktivált értéke		0	0
Vagyoni értékű jogok		3 743	2 822
Szellemi termékek		6 643	7 960
Üzleti vagy cégérték		0	0
Immateriális javakra adott előlegek		0	0
Immateriális javak értékhelyesbítése		0	0
II. TÁRGYI ESZKÖZÖK		93 219	99 695
Ingtatlanok és a kapcsolódó vagyoni értékű jogok		27 378	26 960
Műszaki berendezések, gépek, járművek		13 912	14 557
Egyéb berendezések, felszerelések, járművek		3 462	4 398
Tenyészállatok		0	0
Beruházások, felújítások		7 196	6 899
Beruházásokra adott előlegek		3 169	5 903
Tárgyi eszközök értékhelyesbítése		38 102	40 978
III. BEFEKTETETT PÉNZÜGYI ESZKÖZÖK		65 453	61 010
Tartós részesedés kapcsolt vállalkozásban		45 518	40 955
Tartósan adott kölcsön kapcsolt vállalkozásban		0	0
Tartós jelentős tulajdoni részesedés		18 940	18 940
Tartósan adott kölcsön jelentős tulajdoni részesedési viszonyban álló vállalkozásban		310	310
Egyéb tartós részesedés		0	1
Tartósan adott kölcsön egyéb részesedési viszonyban álló vállalkozásban		0	0
Egyéb tartósan adott kölcsön		685	804

	Tartós hitelviszonyt megtestesítő értékpapír	0	0
	Befektetett pénzügyi eszközök értékhelyesbítése	0	0
IV.	HALASZTOTT ADÓKÖVETELÉS	0	0
B.	Forgóeszközök	57 032	64 030
I.	KÉSZLETEK	872	850
	Anyagok	775	762
	Befejezetlen termelés és félkész termékek	0	0
	Növendék-, hízó- és egyéb állatok	0	0
	Késztermékek	23	19
	Áruk	39	46
	Készletekre adott előlegek	35	23
II.	KÖVETELÉSEK	30 206	29 764
	Követelések áruszállításból és szolgáltatásból (vevők)	17 927	18 983
	Követelések kapcsolt vállalkozással szemben	2 468	2 274
	Követelések jelentős tulajdoni részesedési viszonyban lévő vállalkozással szemben	345	326
	Követelések egyéb részesedési viszonyban lévő vállalkozással szemben	30	0
	Váltókövetelések	0	0
	Egyéb követelések	9 436	8 181
III.	ÉRTÉKPAPÍROK	2 951	2 951
	Részesedés kapcsolt vállalkozásban	0	0
	Jelentős tulajdoni részesedés	0	0
	Egyéb részesedés	0	0
	Saját részvények, saját üzletrészek	0	0
	Forgatási célú hitelviszonyt megtestesítő értékpapírok	2 951	2 951
IV.	PÉNZESZKÖZÖK	23 003	30 465
	Pénztár, csekkek	18 374	14 300
	Bankbetétek	4 629	16 165
C.	Aktív időbeli elhatárolások	10 128	7 251
	Bevételek aktív időbeli elhatárolása	7 032	6 034
	Költségek, ráfordítások aktív időbeli elhatárolása	3 096	1 217
	Halasztott ráfordítások	0	0
	Eszközök összesen	236 218	242 768

Források (passzívák)		adatok M Ft-ban	
A tétel megnevezése		2023. december 31.	2024. december 31.
D. Saját tőke		117 159	125 036
I. JEGYZETT TŐKE		14 138	14 138
	ebből: visszavásárolt tulajdoni részesedés névértéken	0	0
II. JEGYZETT, DE MÉG BE NEM FIZETETT TŐKE (-)		0	0
III. TŐKETARTALÉK		4 941	4 941
IV. EREDMÉNYTARTALÉK		46 617	48 407
V. LEKÖTÖTT TARTALÉK		11 406	11 571
VI. ÉRTÉKELÉSI TARTALÉK		38 102	40 978
VII. ADÓZOTT EREDMÉNY		1 955	5 001
E. Céltartalékok		18 910	24 325
	Céltartalék a várható kötelezettségekre	18 910	24 325
	Céltartalék a jövőbeni költségekre	0	0
	Egyéb céltartalék	0	0
F. Kötelezettségek		69 939	66 639
I. HÁTRASOROLT KÖTELEZETTSÉGEK		0	0
	Hátrasorolt kötelezettség kapcsolt vállalkozással szemben	0	0
	Hátrasorolt kötelezettség jelentős tulajdoni részesedési viszonyban lévő vállalkozással szemben	0	0
	Hátrasorolt kötelezettségek egyéb részesedési viszonyban lévő vállalkozással szemben	0	0
	Hátrasorolt kötelezettségek egyéb gazdálkodóval szemben	0	0
II. HOSSZÚ LEJÁRATÚ KÖTELEZETTSÉGEK		178	5 357
	Hosszú lejáratra kapott kölcsönök	0	0
	Átváltoztatható és átváltozó kötvények	0	0
	Tartozások kötvénykibocsátásból	0	0
	Beruházási és fejlesztési hitelek	0	0
	Egyéb hosszú lejáratú hitelek	0	5 000
	Tartós kötelezettségek kapcsolt vállalkozással szemben	0	0
	Tartós kötelezettségek jelentős tulajdoni részesedési viszonyban lévő vállalkozásokkal szemben	0	0
	Tartós kötelezettségek egyéb részesedési viszonyban lévő vállalkozással szemben	0	0
	Egyéb hosszú lejáratú kötelezettségek	178	357
	Halasztott adókötelezettség	0	0

III. RÖVID LEJÁRATÚ KÖTELEZETTSÉGEK	69 761	61 282
Rövid lejáratú kölcsönök	0	0
ebből: az átváltoztatható és átváltozó kötvények	0	0
Rövid lejáratú hitelek	100	769
Vevőktől kapott előlegek	2 950	2 206
Kötelezettségek áruszállításból és szolgáltatásból (szállítók)	10 549	13 466
Váltótartozások	0	0
Rövid lejáratú kötelezettségek kapcsolt vállalkozással szemben	20 622	15 478
Rövid lejáratú kötelezettségek jelentős tulajdoni részesedési viszonyban lévő vállalkozásokkal szemben	1	1
Rövid lejáratú kötelezettségek egyéb részesedési viszonyban lévő vállalkozással szemben	0	0
Egyéb rövid lejáratú kötelezettségek	35 539	29 362
G. Passzív időbeli elhatárolások	30 210	26 768
Bevételek passzív időbeli elhatárolása	14 017	10 142
Költségek, ráfordítások passzív időbeli elhatárolása	15 184	15 726
Halasztott bevételek	1 009	900
Források összesen	236 218	242 768

EREDMÉNYKIMUTATÁS (összköltség eljárással)

		adatok M Ft-ban	
A tétel megnevezése		2023. december 31.	2024. december 31.
1	Belföldi értékesítés nettó árbevétele	230 809	252 108
2	Exportértékesítés nettó árbevétele	15 679	19 816
I.	Értékesítés nettó árbevétele (01+02)	246 488	271 924
3	Saját termelésű készletek állományváltozása ±	-62	-4
4	Saját előállítású eszközök aktivált értéke	351	456
II.	Aktivált saját teljesítmények értéke (±03+04)	289	452
III.	Egyéb bevételek	23 536	12 741
	ebből: visszaírt értékvesztés	637	39
5	Anyagköltség	17 569	13 305
6	Igénybe vett szolgáltatások értéke	65 703	72 943
7	Egyéb szolgáltatások értéke	3 608	4 273
8	Eladott áruk beszerzési értéke	1 931	599
9	Eladott (közvetített) szolgáltatások értéke	746	514
IV.	Anyagjellegű ráfordítások (05+06+07+08+09)	89 557	91 634
10	Béreköltség	119 470	124 078
11	Személyi jellegű egyéb kifizetések	15 488	15 219
12	Bérfárulékok	17 146	17 418
V.	Személyi jellegű ráfordítások (10+11+12)	152 104	156 715
VI.	Értékcsökkenési leírás	9 246	9 550
VII.	Egyéb ráfordítások	22 847	25 762
	ebből: értékvesztés	780	485
A.	ÜZEMI (ÜZLETI) TEVÉKENYSÉG EREDMÉNYE (I±II+III-IV-V-VI-VII)	-3 441	1 456
13	Kapott (járó) osztalék és részesedés	8 968	2 693
	ebből: kapcsolt vállalkozástól kapott	8 968	2 693
14	Részesedésekből származó bevételek, árfolyamnyereségek	0	1 071
	ebből: kapcsolt vállalkozástól kapott	0	1 071
15	Befektetett pénzügyi eszközökből (értékpapírokból, kölcsönök- ből) származó bevételek, árfolyamnyereségek	23	23
	ebből: kapcsolt vállalkozástól kapott	0	0

16	Egyéb kapott (járó) kamatok és kamatjellegű bevételek	3 620	1 470
	ebből: kapcsolt vállalkozástól kapott	102	0
17	Pénzügyi műveletek egyéb bevételei	1 101	1 273
VIII.	Pénzügyi műveletek bevételei (13+14+15+16+17)	13 712	6 530
18	Részesedésekből származó ráfordítások, árfolyamveszteségek	0	0
	ebből: kapcsolt vállalkozásnak adott	0	0
19	Befektetett pénzügyi eszközökből (értékpapírokból, kölcsönökből) származó ráfordítások, árfolyamveszteségek	0	0
	ebből: kapcsolt vállalkozásnak adott	0	0
20	Fizetendő kamatok és kamatjellegű ráfordítások	3 948	1 744
	ebből: kapcsolt vállalkozásnak adott	2 448	1 366
21	Részesedések, értékpapírok, tartósan adott kölcsönök, bankbetétek értékvesztése	0	563
22	Pénzügyi műveletek egyéb ráfordításai	4 368	454
XI.	Pénzügyi műveletek ráfordításai (18+19+20+21+22)	8 316	2 761
B.	PÉNZÜGYI MŰVELETEK EREDMÉNYE (VIII-IX)	5 396	3 769
C.	ADÓZÁS ELŐTTI EREDMÉNY (±A±B)	1 955	5 225
X.	Adófizetési kötelezettség	0	224
D.	ADÓZOTT EREDMÉNY (±C-X)	1 955	5 001



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