



# TARTALOM

<b>Vezérigazgatói előszó</b> .....	3
<b>A Magyar Posta Zrt. legfontosabb mutatói (2017)</b> .....	6
<b>Nemzetközi trendek és a hazai piac változásai a postai iparágban</b> .....	7
<b>Magyar Posta-imázs - 150 éve érted</b> .....	11
<b>Postai szolgáltatások</b> .....	15
Partnerségek.....	16
Elektronikus kereskedelmi tevékenység.....	17
Hibrid szolgáltatások.....	18
Automata felügyeleti szolgáltatás.....	19
<b>Csomagban a jövő</b> .....	20
Ott a pont!.....	21
Kereskedelem határok nélkül.....	23
<b>Postán innen és azon túl</b> .....	25
Levél - „a hagyomány érték!”.....	26
150 éves a magyar bélyegkibocsátás.....	27
<b>Pénzforgalmi termékek, szolgáltatások</b> .....	28
Csekkbefizetés - több helyszínen, rugalmas igénybevételi lehetőség.....	29
Megtakarítások és egyéb pénzügyi termékek.....	30
Pénzforgalmi értékesítés-irányítás.....	32
<b>Az emberi tényező fontossága</b> .....	33
ÉnPostám Hűségprogram.....	34
Miben segíthetünk? - ügyfeleink szolgálatában.....	34
Hírlap - a legfrissebb információkat a posta szállítja önnek házhoz.....	35
<b>Postahálózat - minőségi ügyfélkiszolgálás</b> .....	37
<b>Logikus, hogy csak velünk!</b> .....	40
A (gép)járműpark fejlesztése.....	42
A logisztikai infrastruktúra fejlesztése.....	43
<b>Humánpolitika - fókuszban a logisztika</b> .....	45
Felelősség a munkavállalók iránt.....	46
Rugalmasság a foglalkoztatásban.....	47
Toborzási eszköztár bővülése.....	47
A szaktudás biztosítása.....	48
Egyedi élethelyzetek.....	49
Rendezett munkaügyi kapcsolatok.....	49
Felkészülés a jövő kihívásaira.....	50
Munka-és egészségvédelem.....	50
<b>Környezetvédelem - ökoposta: a jövőnek címezve</b> .....	51
<b>Minőségirányítás - minőség tudatosság</b> .....	54
<b>A Magyar Posta Zrt. adatai</b> .....	61
Irányítás és szervezet.....	62
Eredmények.....	64
1. sz. melléklet - független könyvvizsgálói jelentés.....	65
2. sz. melléklet - pénzügyi és működési teljesítmény.....	68



# VEZÉRIGAZGATÓI ELŐSZÓ

A postai szolgáltatások iránti igény már több mint ezer éve létezik, és folyamatosan, sokszor egyik pillanatról a másikra változik. Ma már nem csak levelet szeretnénk egyik helyről a másikra eljuttatni, és már nem is csak a sárga csekk az, amivel az ügyfelek a postát azonosítani tudják. Változnak az ügyféligények, így változik a szolgáltatástartalom is. Ma már nem kérdés, hogy a gyorsaság, a többplatformú elérhetőség, a kényelem és az ár egyre fontosabb az ügyfelek életében.

Ebből kiindulva úgy gondoljuk, hogy az a feladatunk, hogy minden ügyfelünknek a lehető legjobb szolgáltatást nyújtsuk. Annak, aki szívesen jár a postára, mert a személyes ügyintézésben bízik a legjobban, és annak is, aki manapság már számítógépéről vagy telefonjáról intézi postai ügyeit. Az igények tehát nem csak változnak, sokszor egymástól eltérőek. A mi feladatunk, hogy mindenki megtalálja a számára legmegfelelőbb megoldást.

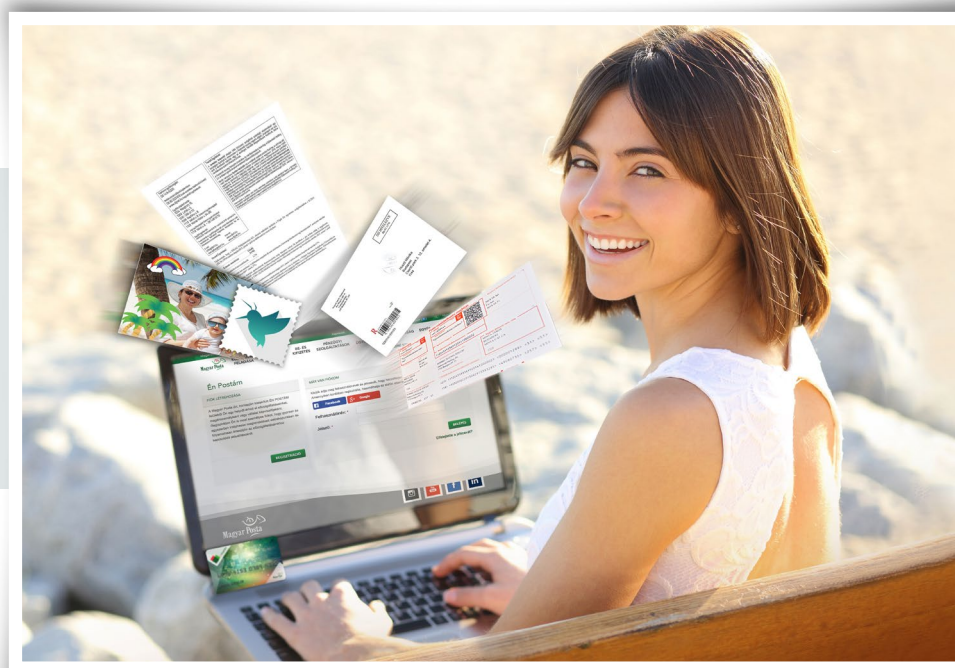
A Magyar Posta Zrt. kifejezett célja, hogy szolgáltatásaival és alkalmazásaival minden ügyféligénynek megfeleljen. A 2015-ben kezdődő digitális megújulási törekvéseinknek köszönhetően az elmúlt években számos olyan digitális megoldással jelen-



2017 A DIGITALIZÁCIÓ ÉS ONLINE KERESKEDELMI FEJLESZTÉSEK ÉVE VOLT

tünk meg a piacon, melyek egy adott hagyományos postai szolgáltatást, terméket tettek elérhetővé elektronikus formában, vagy egyszerűen csak alkalmazásoldalon segítséget nyújtottak a postai szolgáltatások igénybevételéhez.

Ma már egyértelműen kijelenthetjük, hogy nem feltétlenül kell postára mennünk ahhoz, hogy a vállalat szolgáltatásait igénybe vegyük.



SENDER

A tradíció és az innováció ötvözése a célunk mindennapi tevékenységünk során. A személyes csekkbefizetéssel töltött idő mai rohanó világunkban rendkívül értékes. A gyors és biztonságos ügyintézés pozitív ügyfélményt eredményez, amely kiemelt jelentőséggel bír a vállalat stratégiájában. Egyik legnépszerűbb digitális alkalmazásunk az iCsekk, amellyel bárhol, bármikor, kényelmesen, másodpercek alatt tehetünk eleget csekkbefizetési kötelezettségeinknek. Komoly eredményként értékeljük, hogy eddig több mint 400 ezren töltötték le és használják aktívan ezt az applikációt.

Másik ügyfélbarát fejlesztésünk a Sender! elektronikus képeslapküldő alkalmazásunk. Többeszes le-töltöttségnél jár már, ami mindenképp figyelemre méltó teljesítmény - főként azon tény ismeretében, hogy képeslapot általában kedvtelésből küldünk szeretteinknek, ismerőseinknek.

De nem szeretnénk itt megállni, folyamatosan keressük a fentiekhez hasonló, a tradíciót és innovációt ötvöző megoldásokat. Jelenleg egy a magyar piacon még egyáltalán nem létező digitális szolgáltatás bevezetésén dolgozunk, ez az ePostabox. Szeretnénk megteremteni annak a lehetőségét, hogy az ügyfelek a postán keresztül érkező fizikai levélküldeményeiket digitális formában is elérhessék. Ez egy újabb lépés abba az irányba, hogy a postai szolgáltatások mindenki számára a lehető legkényelmesebb módon legyenek elérhetők.

2017-ben az előző évhez képest is nagyobb volt a küldeményforgalom az év végén - főként novemberben és decemberben. Ismét rekordot döntöttünk, harminc százalékkal nőtt a csúcsidőszakban a csomagküldemények száma, de a 2017-ben végrehajtott fejlesztéseknek köszönhetően zökkenőmentesen teljesültek a feladatok, és 22%-kal nőtt ügyfeleink elégedettsége.

Talán egyetlen ágazat fejlődése sem annyira sokszínű és szerteágazó napjainkban a világban, mint a postáé. Nap mint nap számot kell vetnünk a munkaerőhiány, az e-kereskedelem vagy a digitalizáció



NÉPSZERŰ ICSEKK ALKALMAZÁSUNKAT MÁR 400 EZREN TÖLTÖTTÉK LE ÉS HASZNÁLJÁK AKTÍVAN BEFIZETÉSEIK GYORS ÉS KÉNYELMES INTÉZÉSÉRE

kihívásaival. Más fejlett postakultúrával rendelkező országokkal közösen keressük az ágazati prosperitás lehetőségeit a jövőben is. Számos klasszikus, ma még nélkülözhetetlennek tűnő, ám a szolgáltatási portfólióban egyre csökkenő súlyú szolgáltatásunk van, miközben igyekszünk a 21. századi elvárásoknak is megfelelni.

Egyre nagyobb érdeklődés övezi a robotika ágazati lehetőségeit bemutató innovációkat, az új válogatási technológiákat és járműveket, és általában az automatizációs lehetőségeket is. Számítalan izgalmas távlati lehetőség van előttünk, de ezek sem változtatnak az örök igazságon, miszerint ha postáról van szó, a legfontosabb mindig az emberi tényező.

Köszönettel tartozom azoknak az ügyfeleinknek, akik 2017-ben is bíztak a Magyar Postában, és természetesen azoknak a munkatársaknak, akik munkájukkal járultak hozzá az elért sikerekhez!

Illés Zoltán  
elnök-vezérigazgató

# A MAGYAR POSTA ZRT. LEGFONTOSABB MUTATÓI (2017)

Árbevétel	<b>189,6 Mrd Ft</b>
Fix postahelyek száma	<b>2 679 db</b>
Csomagátvételi pontok száma	<b>3 117 db</b>
Belföldi csomagforgalom	<b>~20,5 millió db</b>
Magyarországon felvett címzett levélküldemények száma	<b>~605 millió db</b>
Csekkforgalom	<b>~2 233 milliárd Ft</b>
Csekkbefizető automatán történő befizetés értéke (retaillel)	<b>~6 522 millió Ft</b>
Kézbesített reklámkiadvány	<b>1 milliárd db</b>
Ügyfelek által 2017-ben gyűjtött postai hűségpontok	<b>~360 millió db</b>
Gépjárművek átlagéletkorának javulása	<b>1,4 év</b>
Gépjárműflotta nagysága	<b>4 170 db</b>
Gépjárműveinek éves futásteljesítménye	<b>~83 millió km</b>
Csomagkézbesítést végző gépjárművek éves futásteljesítménye	<b>~13,8 millió km</b>
Társaság létszáma (éves átlagos redukált fő [teljes munkaidős főre számítva])	<b>28 743 fő</b>



# NEMZETKÖZI TRENDEK ÉS A HAZAI PIAC VÁLTOZÁSAI A POSTAI IPARÁGBAN

A világ örök változásban van, és minden korban különös figyelmet szenteltünk annak, hogy vajon mit hozhat a jövő. A predikciók száma véget nem érő. Mindenki a holnapra kíváncsi, amely holnap sok esetben megjósolható a tegnapi és a ma realitójából. A legnevesebb tanácsadó cégektől kezdve a nonprofit szervezeteken át a nagy nemzetközi szervezetekig (OECD, ENSZ stb.) mindenki előszeretettel publikálja azon riportjait, melyek a jövő megfejtsére tesznek kísérletet. Ezen riportok közös pontja, hogy sorra veszik az úgynevezett globális megatrendeket, és ezekből próbálnak meg következtetéseket levonni. Ha feladatunk a Posta jövőjének keresésére irányul, nem hagyhatjuk figyelmen kívül a világban zajló folyamatokat és megatrendeket sem. Éppen ezért érdemes egy rövid kitekintést tenni, hogy milyen változások, átalakulások zajlanak a világban, és ezek hogyan fogják befolyásolni a vállalatot akár direkt módon, akár abban a formában, hogy hogyan alakulnak át

azok a piacok, technológiák, társadalmi folyamatok, melyek ma oly nyilvánvalók és meghatározóak számunkra.

A globális megatrendek alapvető közös nevezője, hogy mindegyik egy olyan makroökonómiai és/vagy geostratégiai kihívás, mely alapjaiban változtathatja meg az általunk ismert világot a nem túl távoli jövőben. Ezek az elemzések alapvetően a következő 15-30 évet vetítik előre. Számos megközelítése és csoportosítása létezik e megatrendeknek, de jellemzően 4-5 meghatározó folyamat mindegyik megközelítésben szerepel valamilyen módon. A logisztikai iparág olyan sajátos helyzetben van, hogy szinte minden megatrend kivétel nélkül

AZ ONLINE KERESKEDELEM VILÁGSZERTE  
DINAMIKUSAN FEJLŐDIK, A VEVŐK ÉS ELADÓK  
FOKOZOTT ELVÁRÁSAI NAP MINT NAP ÚJ KIHÍVÁSOK  
ELÉ ÁLLÍJTJÁK A SZOLGÁLTATÓKAT



VERSENYKÉPESSÉGÜNK  
MEGŐRZÉSE ÉRDEKÉBEN  
ALAPTEVÉKENYSÉGÜNKET  
EGYRE TÖBB DIGITÁLIS  
SZOLGÁLTATÁS ÉS ESZKÖZ  
EGÉSZÍTI KI



érinti különböző formában, és sok esetben alapjaiban változtatja meg azt. Egyes trendek hatását már ma is a bőrünkön érezhetjük, és jelenleg is kihívás elé állítja a vállalatokat, más trendek egyelőre csak iparági jelentések és innovációs dokumentumok formájában jutnak el a felsővezetői íróasztalokig. A megatrendek, melyek a nemzetközi logisztikai piac és ezáltal a Magyar Posta jövőjét is befolyásolhatják, a következők:

## ▶ ÁZSIAI LOGISZTIKAI PIAC ERŐTELJES FEJLŐDÉSE

Iparági szinten már most is jól tapasztalható trend a globális erőviszonyok megváltozása, a feltörekvő piacok és fejlődő országok gazdasági erejének előtérbe kerülése. Ezen belül is Ázsia az a régió, amely a legnagyobb hatást gyakorolja a világra.

Ez a kínai e-kereskedelemtől kezdve a technológiai fejlődésen át sok mindenben látszik már most is. Már nemcsak a gyártásban, de az eladásban is élen jár a régió, így tranzakcióban és szállításban megkerülhetetlen része a világnak, sőt bizonyos

szegmensekben motorja is. Ennek megfelelően Ázsia logisztikai jelentősége meghatározó az elkövetkezendő évekre.

## ▶ ÚJ DEMOGRÁFIAI TENDENCIA

Az előbb említett ázsiai szerep ismételtén megerősítést nyer az öregedés tükrében is, mivel a világ fiataljainak 90%-a fejlődő országokban él, így a demográfia változásával ezen országok előnyre tehetnek szert, hiszen jelentősen kisebb munkaerőhiánnyal fognak küzdeni, mint a fejlett országok. A logisztikában már most is óriási kihívás a munkaerő kérdése, így ez a téma egészen biztosan fókuszban lesz a következő évtizedekben is.

## ▶ URBANIZÁCIÓ

A demográfiai változás további folyamatokat indukál, rengeteg kihívást és nehézséget okoz társadalmi és gazdasági szinten egyaránt. A kon-



centrált lakosság és a helyhiány több szempontból is érinti a logisztikai iparágat. Ezenfelül az ingatlanok értéke, azok hasznosítása vagy akár a létjogosultságuk is megkérdőjeleződik e trend szerint.

## TECHNOLÓGIAI FEJLŐDÉS

Talán a legfontosabb és legizgalmasabb megatrend általában és a logisztika szempontjából is a technológiai robbanás. A technológia miniatürizálódása, fejlődése és bekerülési költségének csökkenése a logisztikát technológiai oldalról, képességek és lehetőségek terén érinti. Ugyanakkor a másik oldalon a technológia által életre hívott e-kereskedelem és globális értéklánc ope-

rációs és reagálási oldalon állít kihívást a logisztika elé.

A Magyar Posta működését a többi piaci szereplőhöz hasonlóan egyre erősebb mértékben érintik a globális postapiaci trendek. Az alaptevékenységből adódó klasszikus postai szolgáltatásokat digitális verziók és eszköztárak egészítik ki, majd váltják fel. Emellett pedig a csomaglogisztika napról napra hangsúlyosabb szerephez jut.

Összegezvén elmondható, hogy a világ jövője egy földrajzilag koncentrált, de gazdaságilag globális, Ázsia-fókuszú, technológiailag rendkívül fejlett, de erőforráshiánnyal és a környezeti hatásokkal küzdő képet fest elénk a következő évtizedekre. Ezekkel a tényezőkkel nemcsak számolnia kell az iparágaknak, de megoldásokkal is kell szolgálnia a felmerülő problémák vonatkozásában.



# MAGYAR POSTA-IMÁZS - 150 ÉVE ÉRTED



„150 ÉVES A MAGYAR POSTA”  
ALKALMI BÉLYEGKISÍV

A Magyar Posta 2017-ben ünnepelte fennállásának 150. évfordulóját, melyet a Társaság ország-szerte számos programmal tett emlékezetessé dolgozói és a nagyközönség számára. A Posta a jubileumi év alkalmából „Postatörténet 2017” elnevezéssel új bélyegsorozatot indított, amelyen a postai szolgáltatásokhoz kapcsolódó jellegzetes vagy különleges tárgyak láthatók, valamint kibocsátott egy „150 éves a Magyar Posta” nevű, hatcímletű, az elmúlt másfél évszázad tipikus szállítójárműveit bemutató alkalmi bélyegkisívet. Májusban indult útnak a Történelmet kézbesítünk! címet viselő utazó tárlat, melyet egy jelenleg is használt kamionban rendeztek be. A kiállítás 116 napon át 105 településen volt látható. A Posta-

múzeum 150 év - 150 tárgy című tárlata a vállalat fejlődését mutatta be megalakulása óta, a Bélyegmúzeumban pedig 150 éves a magyar bélyeg címmel nyílt időszaki kiállítás. A három tárlatot közel 30 000 látogató tekintette meg. Kiadásra került A jövőnek címezve - A Magyar Posta 150 éve



AZ ÜNNEPI PROGRAMOK RÉSZÉKÉNT  
2017. MÁJUS 4-ÉN EGY LÁTVÁNYOS  
POSTATÖRTÉNETI KIÁLLÍTÁS  
ORSZÁGJÁRÓ KÖRÚTRA





1867-BEN, A KIEGYEZÉssel  
MAGYARORSZÁG TÖRTÉNEL-  
MÉNEK ÉS EZEN BELÜL  
A POSTÁNAK IS AZ EGYIK  
LEGDINAMIKUSABBAN  
FEJLŐDŐ KORSZAKA VETTE  
KEZDETÉT



képekben című album, melybe a Postamúzeum és a Bélyegmúzeum szakemberei gyűjtötték össze a Társaság másfél évszázados történetének különleges fotóit, tárgyait, bélyegeit.

Szintén májusban rajtolt el a vállalat dolgozói által szervezett országos kerékpárstaféta, melynek összesen 1500 résztvevője 14 megye több száz települését érintve 1800 kilométert tett meg 150 nap alatt, méltán öregbítve ezzel a magyar postások hírnevét, akik naponta közel kétszer tekerik körbe a földet.

A Benczúr Ház megújult szabadtéri színpada nyáron 6 előadásból álló különleges programsorozatot kínált az érdeklődőknek, melyben különböző zenei stílusok neves előadói léptek fel.

A jubileum alkalmából a Társaság Postás Példakép Díjat alapított, amely célja a szakmai teljesítményükkel és emberi hozzáállásukkal is leginkább kiemelkedő munkatársak elismerése az ügyfelek, azaz az ország lakosságának visszajelzései alapján. A közösségi médiában és postahelyeken meghirdetett felhívásra közel negyvenezer szavazat

A VÁLLALAT DOLGOZÓI  
ORSZÁGOS KERÉKPÁRSTAFÉTÁT IS  
SZERVEZTEK: A PROGRAMKON  
1500 POSTÁS 150 NAP ALATT  
ÖSSZESEN 1800 KILOMÉTERT  
TETT MEG





2017-BEN ELSŐ ÍZBEN HIRDETTÜK MEG A POSTÁS PÉLDAKÉP VERSENYT, MELYEK GYŐZTESÉT A KÖZÖNSÉGSZAVAZATOK ALAPJÁN VÁLASZTOTTUK MEG



érkezett 1500 jelöltre, melyből 6 kollégát választott ki a szakmai zsűri, akikre újra lehetett szavazni. A jelöltek rövid bemutatkozó történeteinek keresztül a lakosság jobban megismerhette kivételes helytállásukat. Ez alapján Rosta Tamás ajkai kézbesítő lett az első, aki a jubileumi Postai Világnapon vehette át a Postás Példaképnek járó emlékplakettet. Postás Példaképünknek köszönhetően a postás szakma és a Magyar Posta imázsa is erősödött.

A Magyar Posta nagy jelentőséget tulajdonít a társadalmi felelősségvállalásnak. Ennek jegyében évek óta együttműködünk a Magyar Ökumenikus Segélyszervezettel (MÖS), amely évente családok tízezeinek nyújt kézzelfogható segítséget élelmiszer, ruha vagy éppen tanszerek formájában, átmeneti otthonaikban családok százainak biztosít

lakhatást és átfogó támogatást a továbblépéshez. 2017-ben a MÖS adománygyűjtő programjához csatlakozva a nagyobb postákon kihelyezett perselyekben összesen 9 754 645 forint gyűlt össze. Emellett 18 394 db csekken összesen 47 617 908 forintot fizettek be az adományozók. Az együttműködés keretében a Magyar Posta kommunikációs támogatással is segítette a segélyszervezet tavaszi „Iskolakezdés együtt” és adventi „Szeretet éhség” adománygyűjtéseit. A „Töltsük meg 1000 rászoruló gyerek iskolatáskáját” iskolakezdési akcióban pedig logisztikai partnerként is szerepet vállalt.

*Már egy tál melegétel ára is nagy segítség lehet!*

Keresse adománygyűjtő csekkünket a mai lapszámban!

Online adakozás:  
[www.segelyszervezet.hu](http://www.segelyszervezet.hu)

**Csatlakozzon Ön is az ünnepi összefogáshoz!**

ÖKUMENIKUS SEGÉLYSZERVEZET  
Magyar Posta

TÁRSADALMI SZEREPVÁLLALÁSUNK RÉSZEKÉNT, AHOGYAN A KORÁBBI ÉVEKBEN IS, EGYÜTTMŰKÖDTÜNK A MAGYAR ÖKUMENIKUS SEGÉLYSZERVEZETTEL



# POSTAI SZOLGÁLTATÁSOK

## PARTNERSÉGEK

### ▶ Telekom számlabefizetési szolgáltatás

A Magyar Posta Zrt. a 2016. év második felétől bevezetett számlabefizetési szolgáltatást továbbra is 147 postahelyen biztosítja a Magyar Telekom Nyrt.-vel együttműködve. A postahelyekre kiterjesztett online Telekom ügyintézői felületén keresztül kezdeményezett befizetések száma jelentősen megnövekedett. Míg az indulás évében 1 millió, addig 2017. évben már több mint 2,6 millió befizetést kezelt a posta.

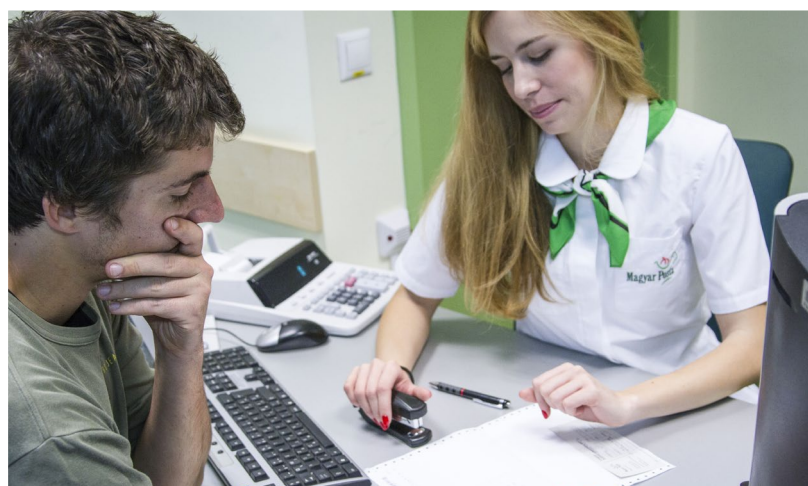
### ▶ Megbízás alapján végzett ügyfélszolgálati tevékenység

A Magyar Posta 2013. évtől kezdődően több közüzemi szolgáltató fogyasztói számára a kijelölt települések postahelyein, azok teljes nyitvatartási idejében – vagy meghatározott rendelkezésre állással – ügyfélszolgálati jellegű elérést biztosít. 2017 júniusától a Démász Zrt. megbízásából 126 postán fiókirodai, 116 postán pedig panaszponti tevékenység is elérhető az áramfogyasztók számára. Az elérés megteremtésével a gázszolgáltatók után az áramszolgáltatók fogyasztói felé is jelentősen bővült a közműszolgáltatók elérhetősége.



A MAGYAR POSTA EGYRE SZÉLESEBB KÖRBEŰ MŰKÖDIK EGYÜTT KÜLÖNFÉLE KÖZMŰSZOLGÁLTATÓKKAL

A Magyar Posta 2017. december 31-ig országosan 255 postahelyen, 96 ezer esetben nyújtott ilyen szolgáltatást. Több mint 63 ezer darabbal többet, mint 2016. év folyamán. Mindezek mellett az előre fizetős mérőórák feltöltése már 133 postahelyen biztosított az ügyfelek számára. Az ügyfélszolgálati tevékenységet érintően 2017. év végén megállapodás született a UPC-DTH-val a postahelyen biz-



A VÁLLALAT SZÁMOS PARTNERÉTŐL AZ ÜGYFÉLSZOLGÁLATI TEENDŐKET IS SIKERESEN VETTE ÁT

tosított ügyfélszolgálati pontok bővítésével kapcsolatban. Ez az együttműködés lehetővé teszi a szolgáltató országos szintű elérését.

## ▶ Postai Agora szolgáltatás

2017. évben – az infrastrukturálisan lemaradó kistérségekben található települések lakói és vállalkozásai részére – a közigazgatási ügyintézés megkönnyítése érdekében 40 Postai Agora pont létrehozására került sor. Több mint 300 ügyben történt személyes ügyindítás, a kijelölt postákon az e-közigazgatási szolgáltatások online igénybevétele pedig meghaladta a 16 ezret.



A POS-TERMINÁLLAL RENDELKEZŐ POSTÁKON PRÍMA KUPONNAL KÉNYELMESEN ÉS KEDVEZŐ ÁRON RENDELHETŐ PB-GÁZPALACK HÁZHOZ SZÁLLÍTÁSA

## ELEKTRONIKUS KERESKEDELMİ TEVÉKENYSÉG

A Magyar Posta Zrt. kiskereskedelmi árbevételén belül a legnagyobb részarányt a szerencsejáték-termékek képviselik. A szerencsejáték-árbevétel növekedését a széles értékesítési hálózat révén a

tudatos értékesítési munka, a teljes sorsjegyportfólió aktív értékesítése támogatta. A gépi szerencsejáték termékkör esetében a Tippmix játék értékesítését segítette a Tippmix interaktív eszközök üzembe helyezése 124 postán, melyek telepítése 2017. év elején fejeződött be. A Szerencsejáték Zrt. megbízása alapján 2017. évben a postai hálózaton is elindult az új Kincsem + Tuti játék értékesítése. Az értékesítést számos belső munkavállalói értékesítési verseny, valamint 2017. október-november hónapban Tippmix ügyfélakció is támogatta.

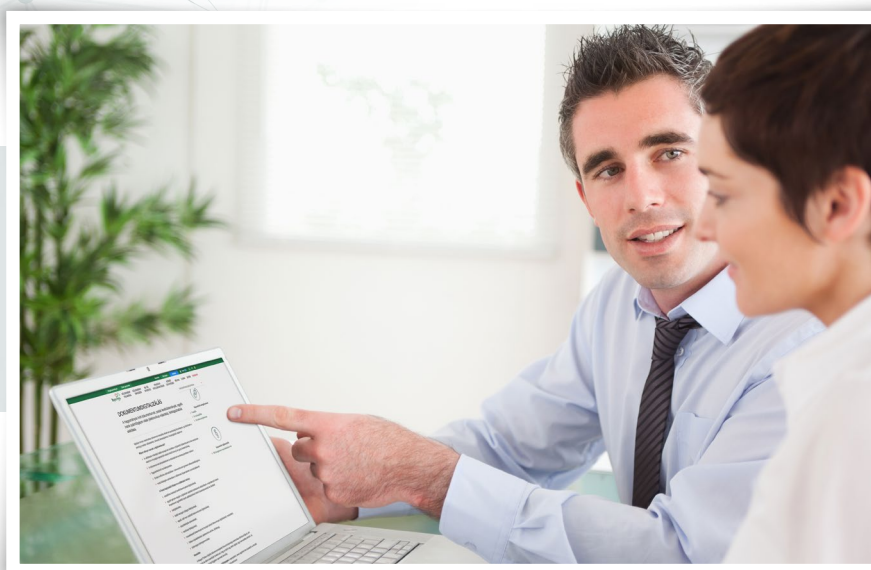
A KISKERESKEDELMİ TEVÉKENYSÉGEN BELÜL KIEMELTEN EREDMÉNYES A SZERENCSEJÁTÉKOK ÉRTÉKESÍTÉSE



A kiskereskedelem fejlesztési folyamatainak eredményeként az elektronikus mobilfeltöltés mellett, a második lépcsőként kialakításra került a mérőóra-feltöltéseket kezelő informatikai, technikai környezet. Ezáltal lehetőség nyílt a POS-terminálokon keresztül történő gázüzemű előre fizetős mérőórák feltöltése. Az új, kibővített informatikai, technikai platform további korszerű, új szolgáltatások bevezetésére ad a jövőben lehetőséget.

A 2017-es év elején új elektronikus kiskereskedelmi termékként bevezetésre került a Príma kupon forgalmazása valamennyi POS-terminállal rendelkező postahelyen. Ezáltal a postai ügyintézés során kényelmesen és kedvező áron megrendelhető a feltöltött PB-gázpalack házhoz szállítása, a Príma-Gázfutár szolgáltatás keretében.

AZ ÜZLETI ÜGYFELEK KÖRÉBEN  
EGYRE NÉPSZERŐBBEK  
A MAGYAR POSTA HIBRID ÉS  
KONVERZIÓS MEGOLDÁSAI



## HIBRID SZOLGÁLTATÁSOK

### ▶ Digitalizálás

A küldeménydigitalizálási és dokumentumfeldolgozási szolgáltatás iránt a piaci kereslet emelkedő tendenciát mutat, ezért a Posta Digitalizáló Központ informatikai korszerűsítésre került, és elkezdődtek a munkálatok az üzemi terület bővítésére vonatkozóan. A szolgáltatásban a feldolgozott dokumentum mennyisége 2017-ben 20%-kal emelkedett az előző évhez viszonyítva.

A 2018. évre - az elektronikus szolgáltatások bővítése keretében - a Magyar Posta Zrt. célul tűzte ki a lakossági szegmenshez beérkező levélpostai küldeményekhez kapcsolódó digitalizálási szolgáltatás fejlesztését. A szolgáltatás keretében az ügyféligényekhez igazodóan többféle szolgáltatáscsomag kerül kialakításra.

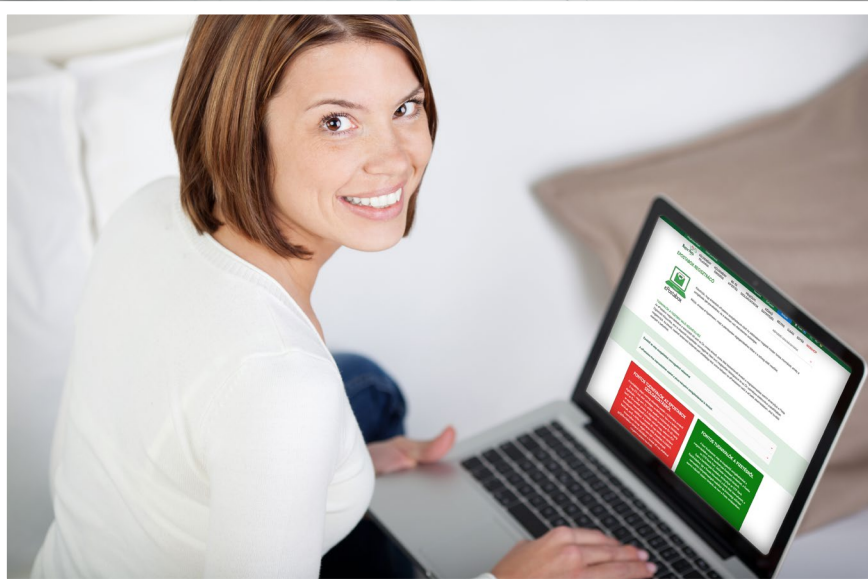
### ▶ A Posta Közigazgatási Levelezési Központ (PKLK) szolgáltatásai

A közigazgatás számára hibrid kézbesítési és konverziós szolgáltatást nyújtó Posta Közigazgatási Levelezési Központ kihasználtsága tovább növe-

kedett a 2017-es év során. A kifejlesztett csekk-előállítási, borítékolási képességnek köszönhetően többek között már a PKLK-üzemben kerülnek előállításra az ORFK nemzetközi küldeményként feladott bírságai és az új partner, a Nemzeti Súlyellenőrző Rendszer határozatokat és bírságokat tar-

A VÁLLALAT A LEVÉLPIAC VÁLTOZÁSAIT  
ÖVEZŐ IZGALMAS KIHÍVÁSOKNAK A KOR  
KÍVÁNALMAINAK MEGFELELŐ FEJLETT  
TECHNOLÓGIÁVAL KÉPES MARADÉKTALANUL  
MEGFELELNI





talmazó küldeményei is. A 2017-es évben az üzem áttért a kibővített adatformátumú elektronikus feladójegyzékek előállítására, továbbá elkezdődött a szolgáltatás közszolgáltatási szerződés keretében történő ellátásának előkészítése, melynek eredményeként várhatóan 2018-ban jelentősen bővül az igénybe vevők köre.

## AUTOMATA FELÜGYELETI SZOLGÁLTATÁS

A gazdaság kifehérítésére irányuló törekvések eredményeként a pénztárgépekhez hasonlóan az élelmiszer-értékesítést kezelő személyzet nélkül végző automatákba annak üzemeltetői egy tanúsított Automata Felügyeleti Egységet kötelesek beszerezni. A jogszabályban foglaltak betartása érdekében 2017. június 29-én megjelent a Magyar Posta Zrt. menedékes felügyeleti szolgáltatóként történő kijelöléséről szóló 173/2017. kormányrendelet.

A Magyar Posta a felügyeleti szolgáltatás keretében az automaták forgalmi adatai rögzítésének és NAV felé történő szolgáltatásának technikai lebonyolítását végzi az Automata Felügyeleti Egység beszerelésével és az automata működése során történő folyamatos működtetésével, ideértve az eszközök szervizelését, karbantartását és azok éves felülvizsgálatát.

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

A rendelet értelmében a felügyeleti szolgáltató számára a 2000 fő lakosságszám feletti településen írja elő ügyfélszolgálati pontok létrehozását, ami összességében 1073 postahelyet érint.

2017. év folyamán a szolgáltatásra vonatkozóan közel 1000 üzemeltetővel került sor szerződéskötésre, az érintett automaták száma mintegy 26 000 darab.



CSOMAGBAN A JÖVŐ

## OTT A PONT!

A **Magyar Posta Logisztika (MPL)** továbbra is a belföldi csomag, futár és expressz **(CEP) piac egyik meghatározó szolgáltatója**. Az előző évek tendenciáját követve 2017-ben a CEP-piac hazai és nemzetközi viszonylatban is dinamikusan bővült, köszönhetően az online kereskedelem stabil növekedésének.

A Társaság sikeres üzletpolitikájának eredményeként 2017-ben **3130 webáruházi partnerrel** állt szerződéses viszonyban. A Posta online kereskedelmi partnereinek forgalma 24,1%-kal nőtt az előző évihez képest.

A Magyar Posta által felvett belföldi csomagtermékek mennyisége - az e-kereskedelemben feladott küldeményekkel együtt - **20,5 millió** darabos rekordmennyiséget ért el.

A Posta az elmúlt évek technológiai és műszaki fejlesztéseinek (nyomkövetés, csomagautomata, postaponti kézbesítés, fizetési lehetőségek bővítése, e-értesítések) mindennapi használata mellett sikeres együttműködést folytat a COOP kereske-



delmi hálózattal. 2017-ben **265 Coop PostaPONT** biztosította, hogy a címzettek kényelmesen jussanak hozzá csomagküldeményeikhez.

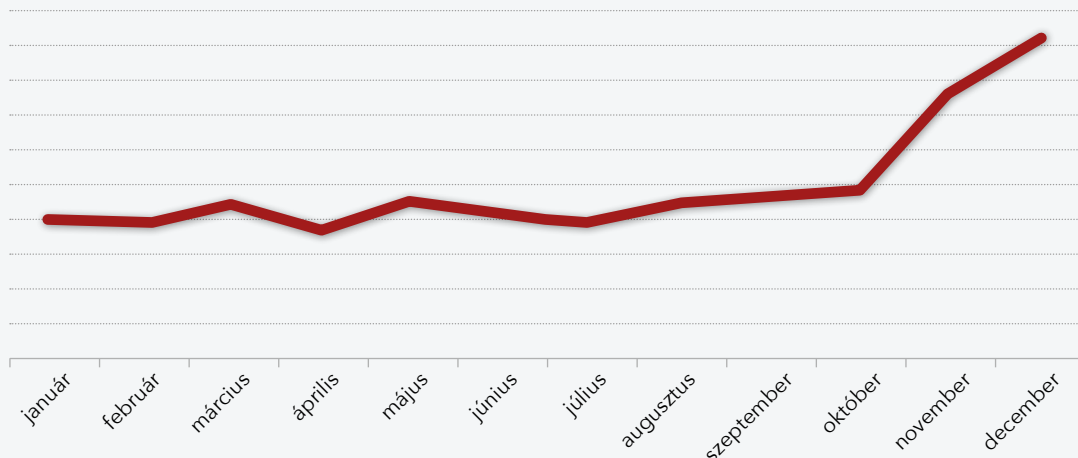
A Társaság 2017-ben növelte a **MOL PostaPontok** számát is. A hálózatbővítésnek köszönhetően a korábbi 123 töltőállomás helyett 185 MOL benzinkúton van lehetőség a csomagátvételre. Ezzel párhuzamosan a partnerek közötti elszámolási folyamatok hatékonysága is jelentősen javult, ezzel is felkészítve a postaponti hálózatot a megnövekvő mennyiségű áru ügyféligények szerinti kezelésére.



A MAGYAR POSTA 2017-BEN

**20,5 millió**

CSOMAGTERMÉKET  
VETT FEL

**A MOL ÉS A COOP POSTAPONTOKON KÉZBESÍTETT CSOMAGOK DARABSZÁMA FOLYAMATOSAN EMELKEDIK (2017)**


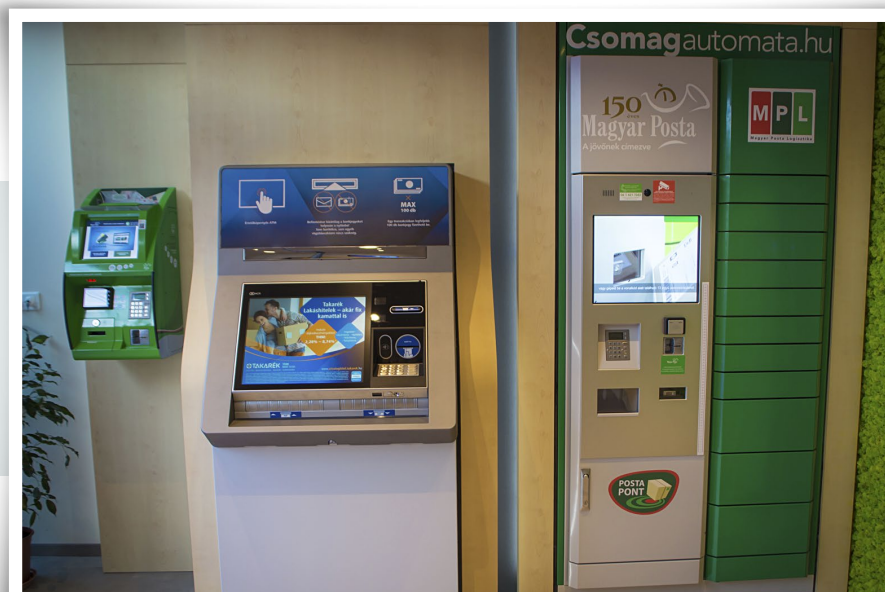
A fixponti csomagátvételi lehetőségek fejlesztése érdekében 2017-ben 10 db csomagautomata fejlesztése történt meg. A rekeszszám a korábbi 760 db-ról 1200 db-ra változott.

A csomagautomaták használata az elmúlt egy évben ugrásszerűen megnövekedett, az üzleti partnerek és a lakossági ügyfelek körében is rendkívül népszerű szolgáltatássá vált. Fentiek miatt a Magyar Posta folyamatosan **optimalizálja az automaták kihasználtságát**, hogy az ügyfelek minél gyorsabban és kényelmesebben vehessék át a küldeményeket.

**Alcsútdobozon** megnyitott egy alkalmazottak nélkül működő, automatizált bankfiók, ahol **csomagautomata és csekkbefizető automata is helyet kapott**. A cél, hogy az online bankolást igénylő ügyfelek élete könnyebbé váljon, és ne csak a banki, hanem a mindennapokban használatos egyéb szolgáltatások is egy helyen, egy térben elérhetőek legyenek.

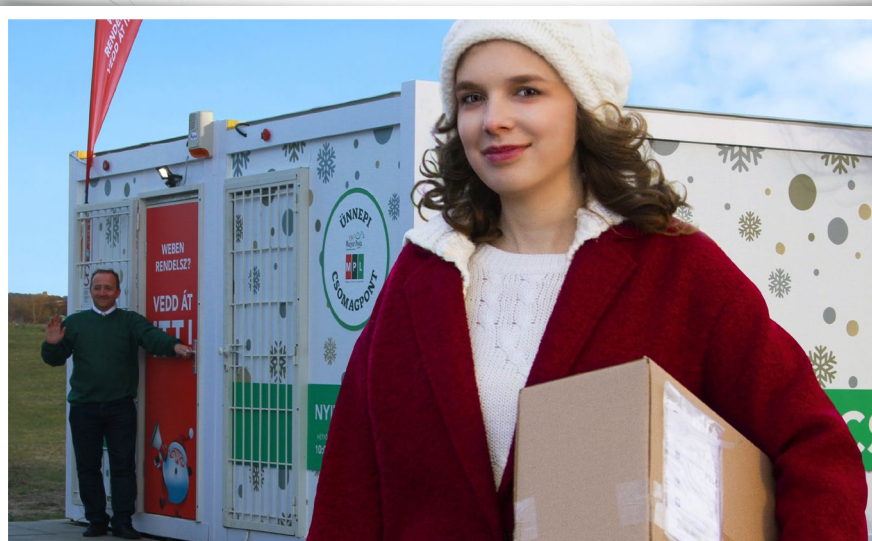
2017-ben a Magyar Posta elindította a **csomagolódobozok** értékesítését a lakosság mellett már szerződéses partnerek számára is. A Társaság kiemelt célja, hogy a küldemények ideális csoma-

MÁR VAN TELJES EGÉSZÉBEN AUTOMATIZÁLT, ALKALMAZOTTAK NÉLKÜL MŰKÖDŐ FIÓKUNK IS, AHOL CSOMAGAUTOMATA ÉS CSEKKBEFIZETŐ AUTOMATA IS MŰKÖDIK





2017-BEN ELSŐ ALKALOMMAL ÜNNEPI CSOMAGÁTVEVŐ PONTOKON IS VÁRTUK ÜGYFELEINKET AZ ORSZÁG 13 PONTJÁN



golása által a küldemények a legnagyobb biztonságban, a lehető legrövidebb időn belül jussanak el a címzettekhez.

A Magyar Posta az év végi csúcsidőszakban jelentkező megnövekedett csomagforgalom kezelésére **MPL Ünnepi CsomagPontokat nyitott az ország 13 pontján**. A kihelyezett mobilkonténerek a már elérhető több mint 3000 átvételi ponton felül extra csomagátvételi lehetőséget biztosítottak az ügyfelek számára. A Társaság olyan forgalmas helyekre telepítette a konténereket, melyek az ügyfelek számára könnyen elérhetőek voltak, így az ügyfelek kényelmesebb körülmények között, gyorsabban vehették át küldeményeiket. A visszajelzések alapján a kezdeményezés fogadtatása pozitív volt az ügyfelek körében.

## KERESKEDELEM HATÁROK NÉLKÜL

2017-ben tovább bővült a nemzetközi e-kereskedelem, melynek következtében a Társaság nemzetközi **import és export levél- és csomagforgalma is tovább növekedett**.

A nemzetközi postaforgalomban Magyarországra érkező **importcsomagok mennyisége 28%-kal,**

míg a **levélküldemények** - melyek nagy része árutartalmú, kis méretű **csomag** - volumene **7%-kal haladta meg** a 2016-os adatot. A növekedés motorja a Németországból érkező csomagmenyiség és a Kínából érkező jelentős e-kereskedelmi levélforgalom volt.

A Magyarországról indított exportcsomagok mennyisége 5%-kal, az export-levélküldemények volumene pedig 7%-kal haladta meg az egy évvel

A HAZÁNKBA ÉRKEZŐ CSOMAGOK MENNYISÉGE

**28%-kal**

NŐTT 2017-BEN



**2018-RA TÖBB MINT 130 MILLIÓ, HATÁROKON ÁTÍVELŐ E-KERESKEDELMI MEGOLDÁST ELŐNYBEN RÉSZESÍTŐ EURÓPAI VÁSÁRLÓ LESZ.**

korábbi. A **globális internetes árrendelések** számának folyamatos növekedése következtében a vámügynöki szolgáltatás forgalma is jelentősen nőtt 2017-ben, ~50%-kal haladta meg az előző évet. A Magyar Posta **Vámkezelési Ügyféléadatbázist fejlesztett ki**, melynek célja, hogy informatikai háttértámogatással gyorsabbá és egyszerűbbé tegye a vámkezelési folyamatot magánszemélyek részére már az áru beérkezése előtt.

A Nemzeti Adó- és Vámhivatal által előírt szigorúbb küldemény-ellenőrzési rend kezelési idő-sérülés nélkül történő megvalósításához a Magyar Posta bővítette vámügyintézői létszámát is.

A Magyar Posta és a **Deutsche Post - DHL Parcel Europe közötti partneri együttműködés** továbbfejlesztése keretében a piacbővítés előkészítése zajlott 2017-ben. Ennek eredményeképpen 2018-ban több új országgal bővül majd az MPL Europe Standard szolgáltatás révén elérhető célországok köre. A Parcel Europe-hálózat célja egységes, magas minőségű, kedvező árú szolgáltatás nyújtása Európa egész területén.

A NÖVEKEDÉS NAGYRÉSZT A NÉMET ÉS TÁVOL-KELETI KÜLDEMÉNYEKNEK KÖSZÖNHETŐ

JELENTŐSEN FEJLŐDÖTT  
A DEUTSCHE POST - DHL PARCEL EUROPE-PAL  
VALÓ STRATÉGIAI EGYÜTTMŰKÖDÉSÜNK



A nemzetközi postaforgalom legnagyobb részét **légi úton szállítja a Társaság**. 2017-ben kialakításra került a Magyarországra **légi cargo** szállítmányként érkező küldemények postai fogadásának folyamata. Az USA-ba szóló export EMS-forgalmat érintően jelentősen rövidülni fog a szállítási idő a 2018-ban a LOT által indított Budapest-New York és Budapest-Chicago **közvetlen járatoknak köszönhetően**.





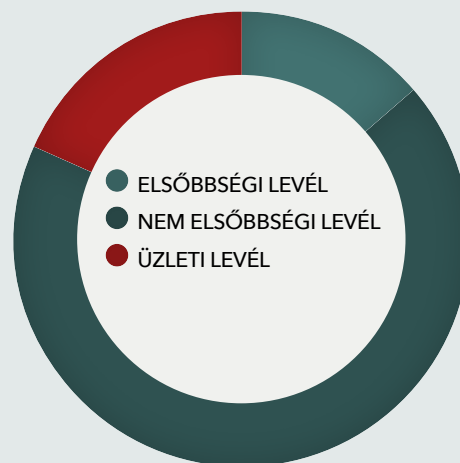
## LEVÉL - „A HAGYOMÁNY ÉRTÉK”

A 2016. évi tapasztalatokat felhasználva 2017-ben ismét sikeresen elvégezte a Posta a mintegy **2,6 millió darab, Erzsébet-utalványokat** és a miniszterelnöki köszönőleveleket tartalmazó küldemény kézbesítését. A Magyar Posta **rövid idő alatt** (november 23. és december 19. között) juttatta el a címzettek részére a küldeményeket, amihez szükség volt egyedi folyamatok és biztonságos technológia kialakítására, továbbá a vezetők és munkatársak összehangolt munkájára.

Az elmúlt években, évtizedekben átalakultak az ügyfelek igényei. A társadalmi és életmódváltozásokkal párhuzamosan a fogyasztói szokások is módosulnak. Egyre inkább az elektronikus kommunikáció kerül előtérbe, amihez az új technikai, technológiai lehetőségek kínálnak megoldásokat. A klasszikus postai szolgáltatási terület bővítése is



## BELFÖLDI LEVÉL ALAPSZOLGÁLTATÁSOK BEVÉTEL MEGOSZLÁSA (2017.)



szükségessé vált, tágabb értelmezést nyer. A küldeménytovábbítási piac kommunikációs szolgáltatások piacává bővül. Előtérbe kerülnek a kényelmi és online megoldások mind feladói, mind címzetti szerepkörben. Levél típusú szolgáltatások igénybevételét a korábbi években egyre több csatorna tette lehetővé, így már akár otthonról, munkahelyről is megrendelhető a Posta egy-egy **kényelmi szolgáltatása**.

A címzett küldemények piacát továbbra is az üzleti típusú feladások, levelezések határozták meg. Az ügyfelek részéről fokozottan jelentkező igény a postázással összefüggő díjak csökkentése, emiatt folyamatosan keresik a helyettesítő megoldásokat. A levélpiacon hosszú távon csökkenő volumenei hatására a **belföldi címzett levélküldemények** 2017-es árbevétele az előző év azonos jogcímű bevételéhez képest **2,8%-kal esett vissza**.

A MAGYAR POSTA EGYRE TÖBB KÉNYELMI LEVÉLSZOLGÁLTATÁSSAL ÁLL ÜGYFELEI RENDELKEZÉSÉRE

A közönséges - nem könyvelt - levélküldemények feladása az előző évekkel és a nemzetközi trendekkel azonosan továbbra is meghatározó részét teszik ki a belföldi levél alapszolgáltatások bevételeinek. Mindezek mellett az ügyfelek előnyben részesítik az értéknövelt, prémiumszolgáltatással igénybe vehető termékeket, minőségi szolgáltatásokat.

A levélbevételek kisebb részét kitevő **nemzetközi kimenő levélküldemények** (nemzetközi levél-szolgáltatások és a nemzetközi komplex szolgáltatások) **bevétele** - az e-kereskedelmi forgalom növekedésének köszönhetően - **4,5%-kal növekedett** az elmúlt évben.

## 150 ÉVES A MAGYAR BÉLYEGKIBOCSÁTÁS

A bélyegkibocsátás tekintetében a 2017-es év a postai jubileumok jegyében telt, hiszen a Magyar Posta alapításának 150. évfordulója mellett a magyar bélyegkiadás másfél százados évfordulóját is bélyegmegjelenés köszöntötte. Az előbbi témában egy bélyegkisív látott napvilágot, illetve Postatörténet címmel egy évenként bővülő öntapadós forgalmi bélyegsorozatot is útjára indított a Társaság.

A bélyegkibocsátás évfordulóját egy, a korabeli bélyegeket reprodukáló egykori és modern nyomda-technikai eljárásokat ötvöző kisív örökölte meg. A Magyar Posta bélyegei 2017-ben is több nemzetközi elismerésben részesültek: a madridi Nexofil bélyegversenyen a magyar bélyegek három kategóriában értek el első, második, illetve harmadik helyezést. A nagy múltú Asiago Nagydíjon a Magyar Posta bélyege különdíjban részesült, az osztrák WIPA Grand Prix-n pedig az előkelő 6. helyet érdemelte ki.

Az év során két nemzetközi együttműködésre is sor került: Mária Terézia születésének 300. évfordulója alkalmából Ausztria, Horvátország, Szlovénia és Ukrajna postaigazgatásaival közösen bocsátott ki bélyeget a Magyar Posta. Egy másik, az Osztrák Postával közösen kiadott bélyegen pedig a közös postai múlt elevenedik meg.

A filatéliai „bélyegtermékekből” befolyó árbevétel az előző évhez képest 10%-kal növekedett.

A Posta mint kijelölt forgalmazó által értékesített illetékbélyegek forgalma - az átutalásos illetékfizetési módok kiterjesztésének hatására - 42%-kal csökkent.

A filatéliai stratégiai célok között a külföldi értékesítés növelése szerepel első helyen.

2017-BEN ÜNNEPI ALKALMI  
BÉLYEGKIADÁSSAL IS  
KÖSZÖNTÖTTÜK A MAGYAR  
BÉLYEGKIADÁS MÁSFÉL SZÁZADOS  
ÉVFORDULÓJÁT





# PÉNZFORGALMI TERMÉKEK, SZOLGÁLTATÁSOK

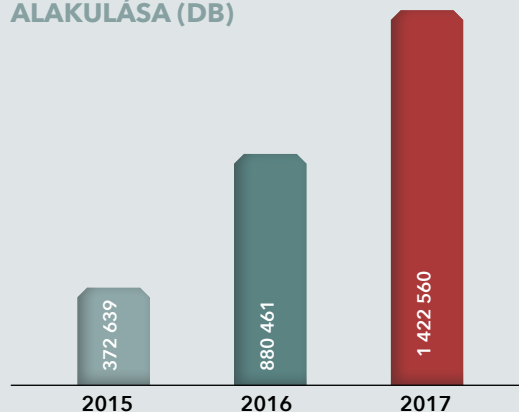
## CSEKKBEFIZETÉS - TÖBB HELYSZÍN, RUGALMAS IGÉNYBEVÉTELI LEHETŐSÉG

A hitelintézetek és a számlatulajdonosok (közszolgáltatók, önkormányzatok stb.) által a korábbi években megkezdett, új technológián alapuló fizetési megoldások és csatornák terjesztése ügyfelek felé tovább folytatódott 2017-ben. Ugyanakkor a Magyar Posta számára ezen elektronikus fizetési megoldások jelentős forgalomátterelődést nem okoztak.

A Magyar Posta Zrt. piaci pozícióinak megtartása, bevételeinek növelése érdekében tovább folytatta a meglévő pénzforgalmi szolgáltatások modernizálását.



A ICSEKK MOBILAPPLIKÁCIÓVAL BEFIZETETT CSEKKEK SZÁMÁNAK ALAKULÁSA (DB)



A CSEKKBEFIZETŐ AUTOMATÁK NÉPSZERŰSÉGÉT IGAZOLJA, HOGY 2017-BEN AZ AUTOMATÁKON ÖSSZESEN TÖBB MINT

# 473 000

CSEKKET FIZETTEK BE, TÖBB MINT

# 6,5 milliárd Ft

ÉRTÉKBEN

**BIZTONSÁGOS  
CSEKKBEFIZETÉS BEVÁSÁRLÓKÖZPONTOKBAN,  
EGYES ROSSMANN  
DROGÉRIÁKBAN,  
CBA PRÍMA ÜZLETEKBEN,  
AZOK TELJES NYITVA-  
TARTÁSI IDEJÉBEN!**

Ennek keretében 2017-ben a Posta a **retail csekk-automata kiskereskedelmi hálózatát** újabb **11 Rossmann drogériában bővítette**, így már 91 kiskereskedelmi egységben lehet igénybe venni a szolgáltatást.

A nap 24 órájában igénybe vehető rugalmas és kényelmes szolgáltatásnak köszönhetően továbbra is nagy népszerűségnek örvend az **iCsekk szolgáltatás**. A **QR-kódos csekkbefizetések** száma





folyamatosan emelkedik, az így befizetett csekkek **menyisége 2017-ben megközelítette a 1,5 millió darabot.**

A Magyar Posta az új, alternatív számlakiegyenlítési megoldások mellett készpénzfelvételi tranzakciós díj nélküli, **bankkártyával történő postahelyi csekkbefizetést is kínál.** A **postahelyen történő kártyás csekkbefizetés** összes csekkbefizetéshez viszonyított aránya 2017-ben - folyamatos növekedés mellett - év végére **már a 23%-ot is meghaladta.**

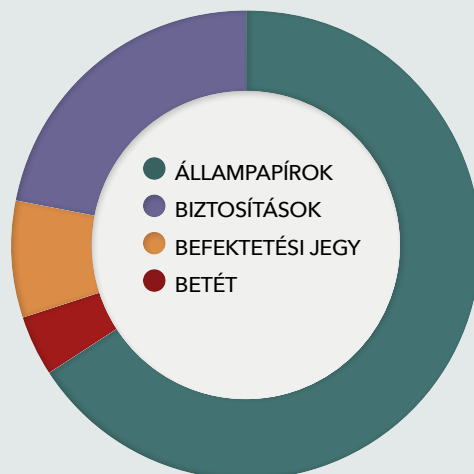
A Társaság által elvégzett fejlesztéseknek is köszönhetően a **csekk szolgáltatás** továbbra is **tartja népszerűségét a lakosság körében,** és bár évről évre csökken a szolgáltatás igénybevétele, még mindig jelentős arányt képvisel a fizetési megbízások piacán.

A **fizetési számláról történő készpénzkifizetés** (kifizetési utalvány, nyugellátási utalvány) piacát 2017-ben is a csökkenés jellemezte, amelyre a korábbi évekhez hasonlóan változatlanul a készpénzkímélő banki szolgáltatások igénybevételének terjedése volt hatással. A postai forgalom ennek ellenére kedvezően alakult, amit eseti jellegű kiutalások eredményeztek.

## MEGTAKARÍTÁSOK ÉS EGYÉB PÉNZÜGYI TERMÉKEK

Az ügyfelek bizalma a lakossági állampapírok iránt az elmúlt évekhez hasonlóan változatlan, **a kizárólag postai értékesítésű, papíralapú Kincstári Takarékjegy 2017. évi értékesítési volumene,** valamint a több mint 32 milliárd Ft-os állománynövekménye képviseli továbbra is a legnagyobb arányt a lakossági megtakarítások portfóliójában.

### POSTAHELYEKEN KEZELT MEGTAKARÍTÁSI SZOLGÁLTATÁSOK



2017-ben a **Magyar Posta Befektetési Zrt.** megbízásából értékesített **befektetési termékek** közül a fő fókusz a hosszabb lejáratú lakossági állampapírok és a befektetési jegyek jelentették. A Kincstári Takarékjegy Plusz értékesítése felére csökkent a 2016. évhez képest. Ezzel egy időben a hosszabb lejáratú állampapírok értékesítése megháromszorozódott, mert a lakosság egyre nagyobb figyelmet szentel a hosszabb lejáratú állampapíroknak, egyre nagyobb az ilyen jellegű befektetési hajlandóság.

2017 áprilisában bevezetésre került a Kétéves Magyar Állampapír, amelynek értékesítése a tört év alatt is meghaladta a Prémium Magyar Állampapír értékesítését.

A befektetési jegyek és azon belül is a Magyar Posta Takarékos Ingatlan Befektetési Alap térhódítása figyelhető meg 2017-ben, az állomány közel duplájára növekedett a 2016. évhez képest.

A korábbi évekhez hasonlóan folytatódott a **lakás-takarékpénztári** konstrukciók hozamelőnye a piacon. A Magyar Posta Zrt. széles körű partneri – a Fundamenta-Lakáskassza Zrt. és az OTP Lakás-

A POSTA BIZTOSÍTÓ  
2017-BEN NEGYEDSZERRE  
NYERTE EL „A MAGYARORSZÁGI  
ÉLETBIZTOSÍTÁSI  
SZEKTOR LEGJOBB  
BIZTOSÍTÓTÁRSASÁGÁNAK”  
JÁRÓ ELISMERŐ DÍJÁT



takarék Zrt. – konstrukcióinak postai értékesítése 2017-ben sosem látott csúcsot döntött. Az előző év teljesítését közel 15 Mrd Ft-tal szárnyalta túl, ami a termék üzleti bevételének 45%-os növekedését jelentette.

2017 nyarán teljes megújításra került az OTP Lakás-takarék-együttműködés. Az értékesítési hálózat kibővítésre került, és a posták munkáját segítő online szerződéskezelő rendszer került bevezetésre.

2017-ben tovább folytatódott a Magyar Posta Zrt. és a **Magyar Posta Biztosító Zrt. / Magyar Posta Életbiztosító Zrt.** közötti sikeres együttműködés. A termékfejlesztések keretében új ügyfélbarát, rugalmas lakásbiztosítási termék került beveze-

JELENLEG TÖBB  
MINT 2200 POSTÁN  
ÉRTÉKESÍTÜNK  
BIZTOSÍTÁSOKAT



tésre PostaÉdesOtthon elnevezéssel, amelyben az ügyfél állíthatja össze a szolgáltatásokat a különböző tematikus csomagokból és választható fedezetekből.

Új termékként bevezetésre került a **PostaGyógyír** elnevezésű, rákos megbetegedések esetére köthető biztosítás, illetve egy új nyugdíjbiztosítás is **PostaNyugdíj Prémium** néven.

A Magyar Posta Életbiztosító az egyszeri díjas életbiztosítások területén továbbra is piacvezető szerepet tölt be.

2017-ben immár negyedik alkalommal kapta meg a neves, londoni székhelyű piacvezető pénzügyi folyóirat, a World Finance Magazin „a magyarországi életbiztosítási szektor legjobb biztosítótársaságának” járó elismerő díját.

A **Takarék Kereskedelmi Bank Zrt.** (korábbi néven FHB Bank) megbízásából közvetített Nyereménybetét esetén megújult a kisorsolandó nyeremények köre, az autó mellett már robogó és Notebook.hu-ajándékkártya is kisorsolásra kerül.

## PÉNZFORGALMI ÉRTÉKESÍTÉS-IRÁNYÍTÁS

Mint minden eredményorientált struktúrában – így a Magyar Posta esetében is – az értékesítési fókuszok a piaci és ügyféligények alapján kerültek meghatározásra.

2017-ben egyszerűsítésre került a hálózati értékesítési ösztönző rendszer a változó törvényi előírások figyelembevételével. A mennyiségi mellett számos minőségi elvárás került meghatározásra az ügyfelek elégedettségének növelése érdekében.

Ezáltal az ügyféligényeknek megfelelő értékesítés végrehajtásáért a munkatársak magasabb jutalékot kaphattak.

A változtatások hatására a közvetített pénzügyi termékek értékesítési tervteljesítése országosan 100%-on zárt. A postahálózat kiemelkedő teljesítménye eredményterven felüli többletbevételt jelentett vállalati szinten.

A termékek közül kiemelkedő értékesítési volumenért el a hálózat az ügyfelek számára a legbiztonságosabb befektetési forma, azaz az állampapírok tekintetében. Emellett a kiemelkedő állami támogatást nyújtó lakáscélú (Fundamenta Lakáskassza, OTP Lakástakarék), valamint az öngondoskodás egyik legfontosabb formáját jelentő nyugdíjcélú biztosítások értékesítése, illetőleg a vagyonbiztosítások is jelentősen növekedtek az előző évhez képest.

Az értékesítési hatékonyság, valamint az elköteleződés javítása érdekében számos önkéntességen alapuló tudásfejlesztési program került kidolgozásra, ill. bevezetésre a munkatársak részére. A programok keretében havi rendszerességgel tematizáltan volt lehetőség a meglévő tudásszint felmérésére és fejlesztésére. A támogató felület által az azonnali visszajelzésre valamint a fejlesztési anyagokra – tananyag, támogató anyag – való közvetlen hivatkozásokkal. A program ügyintézői szintű riportokkal támogatottan valósult meg.

A Humánerőforrás Főigazgatósággal közösen kidolgozásra került egy, az egész 2017. évet felölelő, a körzeti postavezetői munka támogatása érdekében több elemből álló készségfejlesztő program. A résztvevői körbe a 98 legnagyobb forgalmat bonyolító postahely vezetőjének bevonása mellett 24 fő értékesítésfejlesztési szakértő kijelölése is megtörtént.



AZ EMBERI TÉNYEZŐ  
FONTOSSÁGA



## ÉNPOSTÁM HŰSÉGPROGRAM

Az ÉnPostám Hűségprogram 2017-ben is sikeres évet zárt, az ügyfelek száma **a postahálózat hatékony közreműködésével** több mint 300 ezerrel nőtt, év végére meghaladta **a 820 ezret**. A hűséges ügyfelek havonta átlagosan 1,1 millió tranzakciót végeztek, és éves szinten több mint 360 millió pontot gyűjtöttek. A kártyával rendelkező ügyfelek közel 80%-a aktívan használja a kártyáját.

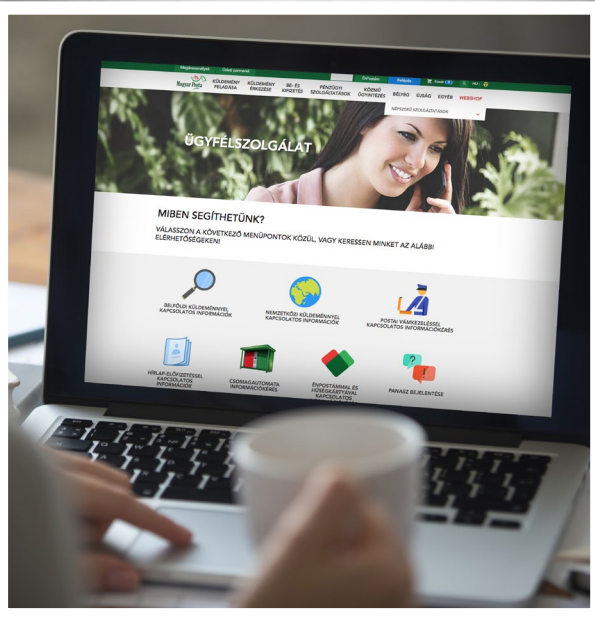
## MIBEN SEGÍTHETÜNK? - ÜGYFELEINK SZOLGÁLATÁBAN

A Magyar Posta Ügyfélszolgálati Igazgatósága **2017-ben összesen több mint 1,1 millió ügyfél-tranzakciót**, vagyis írásban és telefonon érkezett megkeresést kezelt le, mely 9,29%-os növekmény a 2016-os eredményhez képest. Külön kiemelendő tény, hogy ezen emelkedő volumenek 2017-ben magasabb ügyfélszolgálati mutatók mellett tel-

jesültek, mint a megelőző évben. A hívásfogadási mutató közel 3%-kal javult a tavalyi évhez képest.

Az ügyfélszolgálati terület 2017-ben külön figyelmet fordított a csúcsidőszaki felkészülésre. Erőforrásait úgy tervezte és allokalta, hogy azok az elvárt kiszolgálási színvonalat folyamatosan tudják biztosítani. A teljes évet figyelembe véve **a legmagasabb kiszolgálási mutatót (92,08%) az év legnagyobb forgalmat kezelő utolsó két hónapjában** érte el az ügyfélszolgálat, vagyis valóban kimondható, hogy a terület felkészült az év végi volumenek hatékony kezelésére és azt az elvárások szerint meg is valósította.

A **21. századi ügyfélszolgálati trendek**nek, ügyféligenyeknek a Magyar Posta ügyfélszolgálatának is meg kell felelnie. Az ügyfélszokások folyamatosan változnak, az igények egyre inkább a **digitális csatornák** felé tolódnak, miközben ügyfeleink megkereséseikre gyors, sok esetben azonnali választ szeretnének kapni. Ezen igényekkel párhuzamosan és azokhoz igazodva fejlesztette a terület informatikai eszközrendszerét is. Bővítette és fejlesztette a **www.posta.hu** honla-



Szintén kiemelt prioritás az ügyfélszolgálati terület számára a **folyamatok automatizálása, technológiai továbbfejlesztése**. Ennek keretei között 2017 folyamán megvalósult a telephelyi felvételi folyamat ügyfélszolgálati lábának automatizálása, melynek eredményeként az év során több mint 26 000 elektronikusan beérkező ügyfélrendelkezést sikerült manuális kezelésről automatizált csatornára terelni. Ezáltal nem csupán a munkafolyamat lett egyszerűbb és költséghatékonyabb, de az átfutási idő is csökkent, és az ügyfélélmény is növekedett. Az automatizálás területén 2018-ban – az internetes megrendelések számának emelkedésével és a megnövekedett ügyféligények kiszolgálásával – további tennivalók várnak a területre.

pon található ügyfélkapcsolati felületet, melyen az ügyfelek egyszerű levelezési sablonok segítségével szabályozott, egyszerűsített és átláthatóbb keretek között kényelmesen, a szükséges adattartalommal tudják eljuttatni megkereséseiket és észrevételeiket az ügyfélszolgálat számára. Ezen fejlesztések is hozzájárulnak ahhoz, hogy az elektronikusan beküldött megkeresésekre legkésőbb tárgynapot követő 2 napon belül visszajelzést kapnak az ügyfelek.

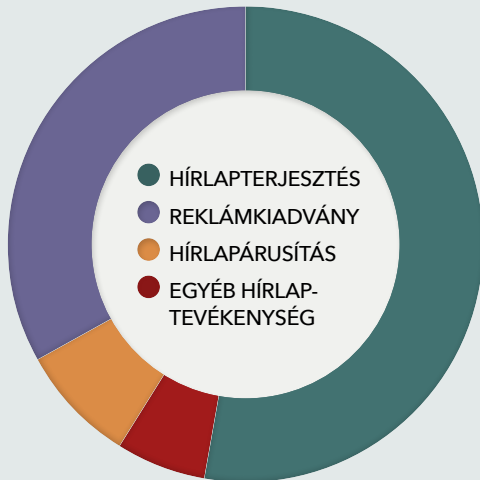
## HÍRLAP - A LEGFRISSEBB INFORMÁCIÓKAT A POSTA SZÁLLÍTJA ÖNNEK HÁZHÓZ

A Magyar Posta Zrt. – az egyre nagyobb teret hódító elektronikus platformok mellett – továbbra is biztosítja tradicionális szolgáltatását, a hírlapterjesztést (előfizetésben és árusításban történő hozzáféréssel) mind a kiadók, mind pedig az olvasók számára.

A HÍRLAP-ÉRTÉKESÍTÉS HAGYOMÁNYOSAN FONTOS SZEREPET JÁTSZIK A POSTÁK KISKERESKEDELMI TEVÉKENYSÉGÉBEN



## HÍRLAPBEVÉTELEK MEGOSZLÁSA 2017. (%)



A médiafogyasztási szokásokra is **jellemző digitalizáció hatása tovább erősödött 2017-ben** is. Ezzel párhuzamosan megmaradt a korábbi év tendenciája, azaz elsősorban a napilappéldányszám csökkenése és a lapcsoportonkénti előfizetői átrendeződés. Meghatározó a lakosság körében a tematikus - hetente vagy ritkábban megjelenő - magazinok iránti igény.

A hírlapot olvasók azon célcsoportjának körében, ahol **a megrendelés és fizetés terén is** hangsúlyos az online csatornák igénybevétele, a Posta által kínált webshopon keresztül 2017-ben közel duplájára emelkedett a szolgáltatást igénybe vevők köre a korábbi évhez képest.

A kiadói partnerek igénye a teljes körű (a díjbeszedést is tartalmazó) terjesztési szolgáltatás iránt 2017. évben is jellemző volt.

A Posta 2017-ben is megőrizte szerepét és piaci részesedését a nagykereskedelmi hírlapárusítás szegmensében, melyet az ügyfeleknek megfelelő lapkínálattal, valamint különféle akciókkal biztosított.

A Magyar Posta által terjesztett **belföldi címezetlen reklámkiadványok bevétele 3,6%-kal növekedett** 2017-ben. A mérsékeltbb növekedés elsősorban a megrendelők körében tapasztalt példányszám-optimalizálásnak az eredménye.



# POSTAHÁLÓZAT - MINŐSÉGI ÜGYFÉLKISZOLGÁLÁS



**A MAGYAR POSTA ZRT. AZ ORSZÁG  
2679 POSTÁJÁN, MINDEN HÉTKÖZNAP,  
ÖSSZESEN 19 500 NAPI NYITVA-  
TARTÁSI ÓRÁBAN ÁLLT 2017-BEN IS  
AZ ÜGYFELEK RENDELKEZÉSÉRE**

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

Az ügyfélszolgálat minőségének folyamatos javítása érdekében a Magyar Posta bevezette az ügyfélhívóval rendelkező postákra az **elektronikus időpont-foglalási** lehetőséget. Az ügyfelek

előre lefoglalhatják a kiszolgálásuk időpontját a **„posta.hu” honlapon, illetve a MP Zrt. mobilalkalmazásának** igénybevételel.

2017-ben közel 6000 ügyfél érkezett időpontfoglalásra. További kényelmi elemként két postán tesztelezésre került a hűségkártyával rendelkező ügyfelek



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



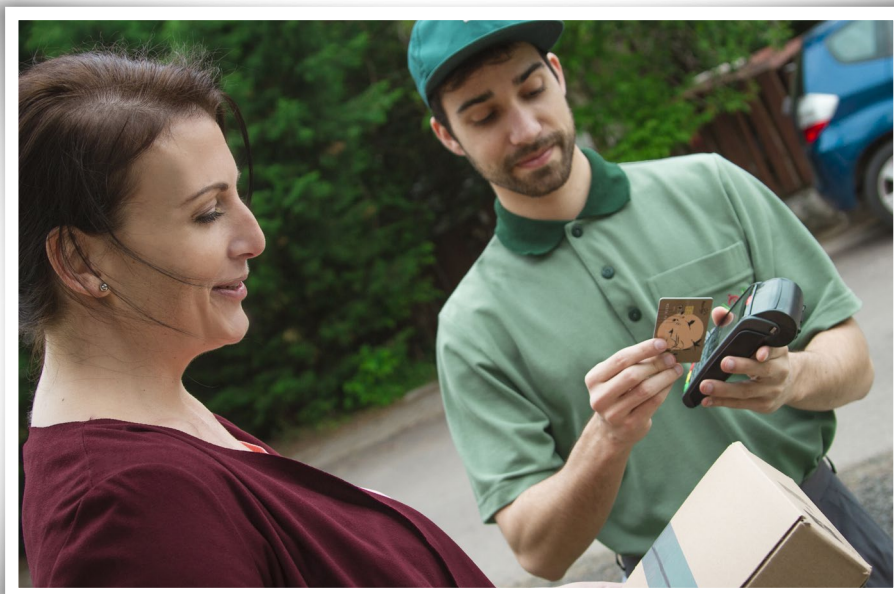




A hazai logisztikai piac legnagyobb szereplőjeként - a **növekvő online kiskereskedelemre** való tekintettel - a Magyar Posta 2017-ben az év egészében is, de hangsúlyosan az év utolsó **3 hónapjában** proaktív sajtókommunikációt folytatott az ügyfelek minél jobb kiszolgálása érdekében. Az online vásárlások és a kapcsolódó logisztikai kihívások év közben nem kiegyenlítettek: vannak olyan **csúcsidezőszakok**, mint a húsvét, a karácsony vagy a Black Friday, amelyek az átlagosnál jóval nagyobb terhelést jelentenek, így például a 2017. november 27-i Black Friday-akciók miatti megrendelések

a **negyedéves forgalom egyötödét** tették ki, és ezeket a termékeket időben kézbesíteni kellett.

A **proaktív kommunikáció** kettős célú volt, egyrészt hangsúlyozta, hogy a vállalat mit tesz, hogy az ügyfelek lehető legnagyobb megelégedésére kézbesítse a csúcsidezőszakban is a küldeményeket. Így például kiemelten a logisztikai fejlesztésekről, beruházásokról sajtótájékoztató került megszervezésre, készült több közlemény, illetve a karácsonyi időszakra létesített Ünnepi Csomagpontok kommunikációja szintén kiemelt volt ebben az időszak-



FEJLESZTÉSEINKNEK  
KÖSZÖNHETŐEN NAPI  
CSOMAGKEZELÉSI  
ALAPKAPACITÁSUNK TÖBB  
MINT 35%-KAL EMELKEDETT  
2017-BEN

ban. A karácsonyt közvetlenül megelőző napokban a Posta – a klasszikus szolgáltatói szerepnek megfelelően – folyamatos tájékoztatást nyújtott arról, hogy meddig érdemes rendelni online vagy feladni csomagot, hogy az időben megérkezzen a címzetthez. A kommunikáció másik célja az ügyféledukáció volt. A korábban már említett online vásárlások dinamikus növekedése a logisztikai iparágra, így a Magyar Postára is komoly hatással volt, különösen a nemzetközi küldeményeknél az ügyfélelvárások jelentősen megnöttek, és ezt a szolgáltatás minőségében is követni kellett. A Magyar Posta a logisztikai működés mellett felvállaltan fogyasztóvédelmi szempontú tájékoztatást is nyújtott az online vásárlóknak, emellett tájékoztatást adott arról, hogy a házhoz kézbesítés mellett milyen lehetőségek vannak a csomagátvételre.

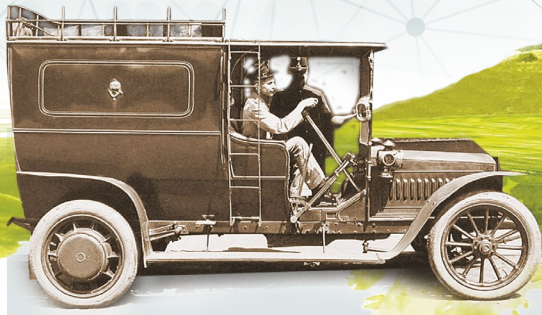
A **logisztikai szakterület** stratégiai lépéseit és napi üzleti tevékenységét az elért CEP-piaci sikerek megtartása, növelése, a 2016. év végén tapasztal-

ható szolgáltatási bizonytalanság 2017. évi elkerülése, a logisztikai infrastruktúra megújítása, valamint a postai hálózat kiszolgálása határozta meg. A piacvezető pozíció megtartása érdekében **jelentős beszerzések valósultak meg, illetve háttértámogató folyamatok kerültek átalakításra.**

## A (GÉP)JÁRMŰPARK FEJLESZTÉSE

A **logisztikai eszközpark megújítása** – fejlesztése és pótlása – a Magyar Posta menedzsmentje által 2016-ban elfogadott hosszú távú gépjárműpótlási és -fejlesztési terv alapján történik. A gépjárműpark fejlesztésére a Társaság (Posta-csoport) 2017-ben több mint 2 milliárd Ft-ot fordított, melynek eredményeként korszerű gépjárművek beszerzésére és üzembe helyezésére került sor. A beszerzések a **napi rendszerességgel használt könnyű- és**





ELEKTROMOS AUTÓ RÉGEN ÉS MA



**kistehergépkocsikat, valamint kisáruszállítókat** érintették, a gépjárművek átlagéletkorának javulása 1,5 év. A Posta gépjárműveinek éves futásteljesítménye mintegy 83 millió km-t tesz ki. Ez annyit jelent, mintha egy járművel több mint 2075-ször megkerülték volna a földet. Ehhez a futásteljesítményhez a járműflotta megközelítőleg 9,2 millió liter üzemanyagot használt fel.

2017. évben megkezdődött a mobilpostai szolgáltatás megújítása, több mint **150 járás kapott új, korszerű járművet.**

A gépkocsik mellett 2017-ben folytatódott a kézbesítőszolgálat eszközeinek megújítása, amely keretében lecserélésre kerültek kerékpárok, se-



gédmotor-kerékpárok. **Az új eszközök javították a dolgozók munkakörülményeit** és a küldemények biztonságos eljuttatását a címzettekhez.

A Társaság csomagforgalmának növekedése hatással van a gépjárművek futásteljesítményének alakulására is. A csomagkézbesítésben használt gépjárművek 2017-ben az előző év hasonló értékéhez képest 6%-kal több kilométert tettek meg.

## A LOGISZTIKAI INFRASTRUKTÚRA FEJLESZTÉSE

A CEP-piaci növekedéssel párhuzamosan az **e-kereskedelem is erőteljesen bővült**, aminek hatására a logisztikai kiszolgálószervezetek terhelései jelentősen növekedtek. A **szolgáltatási színvonal biztosítása** érdekében a központi HUB-ot (Országos Logisztikai Központ) és több vidéki logisztikai üzemet érintően **területbővítések** történtek, új helyszínek bevonására került sor.

### 📍 Központi feldolgozó:

Csomag Logisztikai Üzem kialakítása Budapesten.

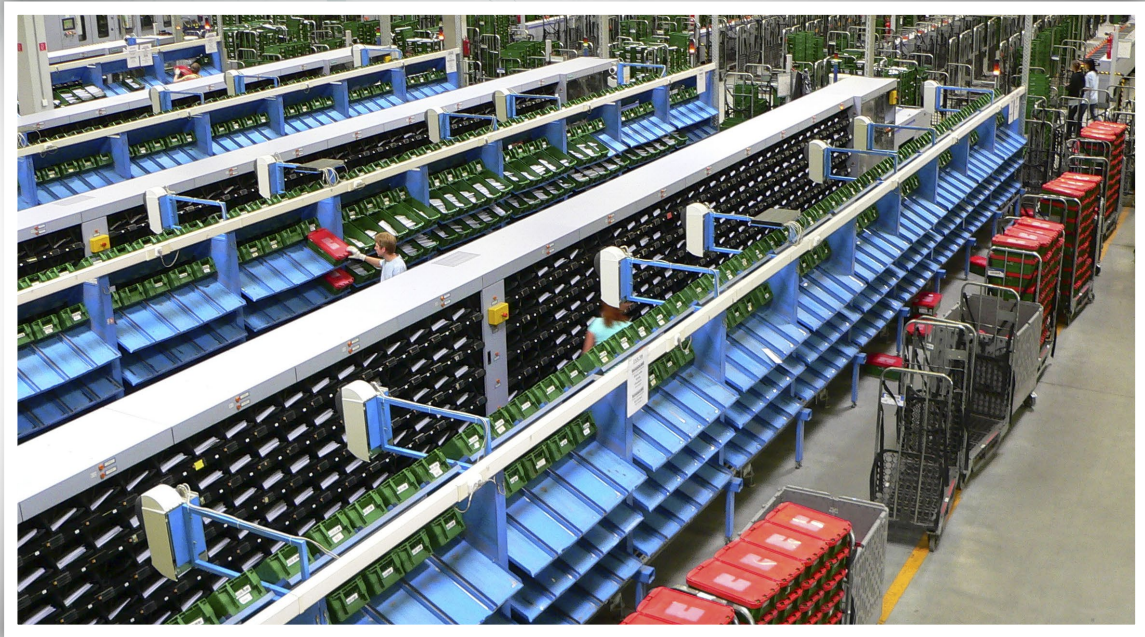
### 📍 Kelet-Magyarország:

Nyíregyháza, Békéscsaba, Hatvan, Kecskemét, Debrecen településeken.

### 📍 Nyugat-Magyarország:

Győr településen.

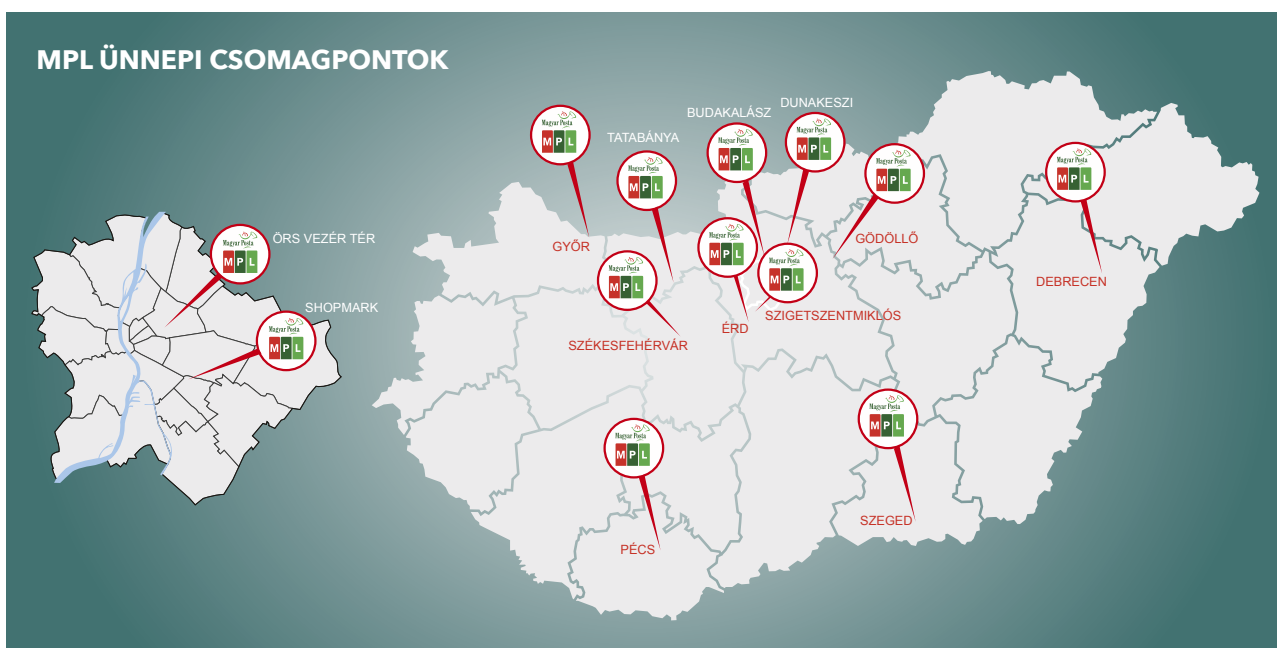
A logisztikai területen az új infrastruktúrapontok beüzemelésével a napi csomagkezelési **alapkapa-**  
**citás több mint 35%-kal javult.**



Az e-kereskedelem dinamikus emelkedésének hatásaként az import regisztrált levélküldemények kezeléséhez a **Nemzetközi Posta Kicserélő Központ** áteresztőképességét is növelni kellett. A meghozott intézkedések hatására – **belső technológiai** területek, valamint a **folyamatok** további **optimalizálása**, a tárolási kapacitás növelése – a napi feldolgozási mennyiséget több mint 66%-kal sikerült emelni.

A forgalomműködés kezelésére **2017-ben** a fejlesztő gépjárműbeszerzéseken kívül több intézkedésre került sor: új **kiosztópontok kialakítása, meglévő telephelyek bővítése.**

Az év végi forgalomfelfutás hatékony kezelése érdekében országos szinten **13 ponton** a nagy forgalmú bevásárlóközpontok parkolójában **ünnepi csomagpontok** létesítésére került sor.





# HUMÁNPOLITIKA – FÓKUSZBAN A LOGISZTIKA

A Magyar Posta erőforrás-állományát az üzleti elvárások, üzletpolitikai célok mentén, azokkal összhangban szervezi felelős foglalkoztatóként.

A 2017. évben az átlagos statisztikai állományi létszám - valamennyi foglalkoztatási státuszt figyelembe véve, az 1-5 napos foglalkoztatással együtt - **30 198 átlagos állományi fő** volt, ami teljes munkaidős létszámra átszámítva 28 776 redukált főt jelentett. Ezzel a Társaság redukált létszáma 1,8%-os növekedést mutat az előző évhez viszonyítva.

## FELELŐSÉG A MUNKAVÁLLALÓK IRÁNT

A 2017. évi **ösztönzőkifizetések mértéke mintegy 6,63 milliárd Ft**, ami megfelelt a teljes bér 7,7%-ának. Az ösztönzési rendszerbe a Társaság valamennyi munkavállalója bevonásra került, így kb. harmincezer munkavállaló részesülhetett az év során ebben a formában többleteljesítmény-elismerésben.

A személyi jellegű költségek jelentős részét képezik a választható béren kívüli juttatások (VBKJ). A Társaság 2017-ben is biztosította, hogy a munka-

vállalók egyéni élethelyzetük, személyes és családi igényeik alapján választhassák ki a számukra legmegfelelőbb juttatási elemeket. A választható elemek között új juttatásként jelent meg a készpénzjuttatás és a bölcsődei, óvodai ellátás és szolgáltatás támogatása. Az egész évben, teljes munkaidőben foglalkoztatottak éves juttatási kerete az alapbér és a premizált munkakörben történő foglalkoztatás alapján eltérő összegben került meghatározásra. Az 500 000 Ft/redukált fő/hó alatti alapbérrel rendelkező és nem premizált munkavállalók 240 000 Ft/fő/év, az 500 000 Ft/redukált fő/hó és a feletti alapbérrel rendelkezők, valamint a premizált munkavállalók 212 000 Ft/fő/év bruttó keretösszeggel rendelkeztek.

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

Az üdültetéssel kapcsolatosan továbbra is fő célkitűzés volt a jóléti ingatlanok racionális, hatékony üzemeltetése, továbbá a minőség javítását szolgáló intézkedések végrehajtása. A Társaság 2017-ben 44 postai jóléti intézményben, 1610 darab beutaló kiosztásával, 1324 aktív munkavállaló, 286 postás



A MAGYAR POSTA 2017-BEN 600 CSOPORTOS TÁJÉKOZTATÓT SZERVEZETT ÉS BONYOLÍTOTT LE, ÉS 19 ÁLLÁSBÖRZÉN VETT RÉSZT



AZ ÜDÜLTETÉssel KAPCSOLATBAN JÓLÉTI INGATLANJAINK HATÉKONY ÜZEMELTETÉSE A CÉLUNK

nyugdíjas és 3232 hozzátartozó, összesen **4842 fő részére**, 32 977 üdülési napban biztosított kedvezményes üdültetést. Ezenkívül 413 gyermek részesült szintén kedvezményes gyermeküdültetésben.

**Lakáscélú támogatásban 158 fő részesült, 395,1 millió Ft összegben.** 2017-ben a **segélyezésre fordított összeg 106,4 millió Ft-ot** tett ki, amelynek keretében a Társaság rászorultság alapján támogatta a nehéz szociális helyzetben lévő munkatársakat, valamint szülési- és temetési-segély-támogatást nyújtott érintett munkavállalói számára, összesen 2235 alkalommal.

## RUGALMASSÁG A FOGLALKOZTATÁSBAN

A Magyar Posta a foglalkoztatási aktivitás és rugalmasság érdekében számos **atipikus foglalkoztatási** lehetőséget – távmunka, munkaerő-kölcsön-

zés, diákmunka, részmunkaidő, osztott szolgálat, munkaidőkeret, rugalmas munkaidő, kötetlen munkaidő – biztosított 2017-ben is.

## TOBORZÁSI ESZKÖZTÁR BŐVÜLÉSE

A munkaerőhiány a Postát is érinti, ezáltal a megfelelő munkaerő utánpótlásának biztosítása egyre nehezebbé vált. A legsúlyosabb gondot az alapfokú végzettséget igénylő munkakörök betöltése okozza, tekintettel a munkakörök jelentős létszámigényére. A létszámhiány csökkentése érdekében – a meglévő módszereken túl – új toborzást támogató eszközök kerültek bevezetésre, mint például az online média aktív alkalmazása (Facebook, Linkln). A 2016. évben bevezetett **Munkavállalói Ajánlási Program** 2017-ben kiterjesztésre került további logisztikai munkakörökre is a szakterület támogatása érdekében.

A Magyar Posta humán erőforrás-szakterülete 2017-ben 600 **csoportos tájékoztatót** szervezett és benyújtott le, továbbá 19 **állásbörzén** vett részt.

2017. évben megnyitotta kapuit a **Magyar Posta Karrier Irodája**, ahol az érdeklődők személyre szabott foglalkoztatási lehetőségekről kaphatnak tájékoztatást. A nyitott pozíciók Budapest több forgalmas pontján LED-falon, illetve a metrószelvényeken is megjelenítésre kerültek. A Karrier Irodában az év során 4423-an érdeklődtek az álláslehetőségekről.

## A SZAKTUDÁS BIZTOSÍTÁSA

A Magyar Posta Zrt. évtizedekre visszamenőlegesen kiemelt feladatának tartja a munkatársak szakmai tudásának bővítését és a feladatok ellátásához, valamint az egyéni teljesítés növeléséhez szükséges kompetenciák fejlesztését. Az oktatási programtervet szakterületi igényjelzések és központi irányelvek alapján állítja össze a humán erőforrás-szakterület, amelyben a stratégiai célkitűzések és az üzleti eredményességhez való hozzájárulás a képzések között prioritást élvez.

2017-ben minden körzeti és körzetbe sorolt postavezető számára egy komplex módszertanú, egész éven átívelő fejlesztési program került megvalósításra **Menedzsment Akadémia** néven, mely a menedzsmentképesítések fejlesztésére fókuszált. Emellett egy olyan **Operatív Irányítási Modell** került összeállításra a programban részt vevők számára, mely jelentős mértékben támogatja a postahelyi vezetés operatív szintű, hatékony működését. A Menedzsment Akadémia szellemiségét 2018-ban a Társaság tervezi továbbvinni a postahelyi vezetés más szintjeire is.

A jogszabályi környezet változásának való megfelelés képzési, munkaerő-fejlesztési oldalról is folyamatos kihívást jelent a Magyar Posta számára. 2017-ben is rendszeresen, a fluktuációból adódóan egyre nagyobb létszámban valósultak meg **képzési programok** a törvényi, jogszabályi kötelezettségek teljesítése érdekében.

Kiemelt hangsúly helyeződött a Társaság által meghatározott **képzettségi követelmények biztosítására** is. Központi akciók keretében folyamatosan, egész évben biztosított volt a postaszakmai végzettségek megszerzésének lehetősége mind a kézbesítői, mind a felvevői és háttértevékenységet végző postai munkavállalók számára.

A **logisztikai területen szintén elindult 2017-ben egy komplex vezetőfejlesztési program**, melynek fő fókusza a vezetők felkészítése, hogyan tudják munkatársaikat eredményesen fejleszteni, ezáltal csökkentve az elvándorlások intenzitását.



A Magyar Posta számos módszertannal dolgozik a céljai hatékony megvalósítása érdekében. A módszertanok közül az **e-learning** használatos a termékek és szolgáltatások bevezetéséhez és változásához illeszkedő oktatáshoz, a **blended learning** az összetettebb tevékenységekhez, a **tréningek** pedig a szemléletformáláshoz, készségfejlesztéshez társulnak.

A fejlesztési programok érintett létszáma közel **80 ezer fő volt 2017-ben**. Ez a magas létszám azt mutatja, hogy a rendelkezésre álló forrás felhasználása tudatos, bizonyos munkatevékenységet végzők esetében évente több alkalmas fejlesztésben történő részvételi lehetőség is biztosított.

A szervezett központi programok mellett a **munkakörnyezetben történő tudáselsajátítás** to-

vábbra is működtetett rendszer a Magyar Posta Zrt.-nél. Az „on the job” fejlesztés a technológiai váltások, a munkakörgazdagítás, feladatváltás, vagy a megelőző és helyesbítő tevékenységekhez kapcsolódik. Ehhez a szervezeti egységek számára elektronikus érhetőek el kisebb tanegységek, melyeknek köre folyamatosan gazdagodik. A felkészítési fókuszokhoz az éves szinten **közel 12 ezer fő részvételével megvalósított szakmai felkészültségmérés** adatai adnak bemeneti, tételes információt.

A munkatársi kör mellett **havi szinten 240 tanuló szakmai gyakorlatát biztosítja** a Magyar Posta Zrt. közel 60 akkreditált gyakorlólhelyén. A szakképzettséget szerzett tanulók továbbfoglalkoztatására is nyitott a Társaság a fiatal szakmát szerzők megkeresése alapján.

## EGYEDI ÉLETHELYZETEK

A Társaság menedzsmentje továbbra is elkötelezett a megváltozott munkaképességű munkavállalók foglalkoztatása mellett, amihez kettős érdek

fűződik: egyrészt a társadalmi felelősségvállalás jegyében a munkaerőpiaci integráció támogatása, másrészt a vonatkozó törvény alapján a Társaság rehabilitációs hozzájárulási kötelezettségének csökkentése.

A Magyar Posta **2 évig használhatja a Fogytékosság-barát Munkahely** címet, amelyet 2016-ban harmadik alkalommal vett át.

## RENDEZETT MUNKAÜGYI KAPCSOLATOK

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



2016-BAN A MAGYAR POSTA MINT FOGYATÉKOSSÁGBARÁT MUNKAHELY KÜLÖNDÍJBAN IS RÉSZESÜLT (AZ ELISMERÉS AZ EMBERI ERŐFORRÁSOK MINISZTERIUMA, AZ AMERIKAI KERESKEDELMI KAMARA, A SZÖVETSÉG A KIVÁLÓSÁGÉRT KÖZHASZNÚ EGYESÜLET ÉS A SALVA VITA ALAPÍTVÁNY KÖZÖS DÍJA).



## FELKÉSZÜLÉS A JÖVŐ KIHÍVÁSAIRA - a humán tevékenység és szervezet átalakításának előkészítése

A humán erőforrásszakterület 2017-ben indította a **HR Transzformációs Projektet**, amelynek keretében a HR-szervezet működése, folyamatai kerültek átvilágításra.

A projekt célja a működési hatékonyság növelése mellett a HR-funkció szerepének újragondolása. A projekt tevékenysége 2018-ban is folytatódik.

## MUNKA- ÉS EGÉSZSÉGVÉDELEM

Negyedik alkalommal került sor 2017-ben a **Nemzeti Átfogó Egészségvédelmi Szűrőprogram** keretében a munkavállalók 34-féle speciális vizs-

gálatot magában foglaló egészségügyi szűrésére. Az önkéntes részvételen alapuló egészségvédelmi program keretében **5 helyszínen 443 munkavállaló** kapott átfogó képet az egészségi állapotáról és ismerkedett meg a megelőzés fontosságával. A programban való részvétel társasági önrésze nettó 3,5 M Ft volt, amelyhez 22,1 M Ft állami támogatás társult.

A Magyar Posta és a Vöröskereszt hatékony együttműködésének keretében az ország számos postahelyén több alkalommal is történt véradás. Munkatársaink aktivitásának köszönhetően 2017. évben az Országos Vérellátó Szolgálat a **„Véradóbarát Munkahely”** címet adományozta a Magyar Postának.

NAGY GONDOT FORDÍTUNK DOLGOZÓINK EGÉSZSÉGMEGŐRZÉSÉNEK TÁMOGATÁSÁRA





# KÖRNYEZETVÉDELEM

## ÖkoPosta: A jövőnek címezve

A környezetvédelmi tevékenység célja a környezettudatos és társadalmilag felelős vállalati működés előmozdítása, a káros környezeti hatások mérséklése.

A hatékony hulladékgazdálkodás keretében célunk, hogy követhetővé tegyük hulladékaink útját a keletkezéstől az újrahasznosításig, megsemmisítésig vagy a lerakóban történő elhelyezésig.

2017. évben a Társaság tevékenységéből 2979 tonna szelektíven gyűjtött hulladék keletkezett, amelyből 2 945 tonna nem veszélyes és 34 tonna veszélyes hulladék. A szelektíven gyűjtött hulladékok több mint 88%-át (papír, fém, műanyag, elektronikai hulladék stb.) újrahasznosításra értékesítettük. Az értékesített hulladékok közül a legnagyobb hányadot (97%) a papír- és műanyag hulladékok képviselik.

A Társaság kiemelkedő feladatának tekinti, hogy a tevékenysége során keltett zaj és rezgés ne zavarja a létesítmények környezetét. A munkavállalók oktatásával, műszaki megoldások alkalmazásával csökkentjük a kibocsátott zaj mértékét, különös tekintettel az éjszakai munkavégzésre. 2017. évben Budaörs 1 kézbesítőpont (Budaörs, Stefánia u. 12. sz.) telephelyen - a Környezetvédelmi Hatóság kötelezésének eleget téve - befejeződött a zajcsökkentési intézkedési terv végrehajtása, amelynek keretében zajárnyékoló fal épül, és a csomagfeldolgozás átkerült az Országos Logisztikai Köz-



FONTOS FELADAT A MUNKAVÁLLALÓK KÖRÉBEN A KÖRNYEZETVÉDELMI SZEMLÉLET ÉS A JÓ GYAKORLAT ERŐSÍTÉSE, EZÉRT 2017. ÉVBEN IS CSATLAKOZTUNK A „TESZEDD!” ORSZÁGOS SZEMÉTKYŰJTÉSI AKCIÓHOZ

pontba. A zajkibocsátás ellenőrző mérése igazolta, hogy a tevékenységből származó zajkibocsátás a jogszabályi előírásoknak már megfelel.

A Társaság CO<sub>2</sub>-kibocsátása az előző évihez képest 2,3%-kal nőtt. A növekedés mértéke azonban elenyésző a megnövekedett küldeményvolumen szállítása miatti nagyobb arányú gépjárműhaszná-

#### A KÜLDEMÉNYLOGISZTIKA CO<sub>2</sub>-KIBOCSÁTÁSA (KG/1000 KM)





lathoz képest. Az emelkedésben közrejátszott az az objektív körülmény is, hogy a 2017. januári középhőmérséklet országos átlagban csaknem 5 fokkal maradt el a normálértéktől, aminek a következtében a földgázfelhasználás 6,4%-kal emelkedett.

A Magyar Posta Zrt. elkészítette és honlapján is közzétette 2017. év vonatkozásában a Társaság környezeti teljesítményét, vállalásait bemutató **Környezetvédelmi jelentést** a nemzetközileg mérvadó protokollok (Global Reporting Initiative - GRI) alapján. A végleges jelentést a piaci gyakorlatnak megfelelően egy független szervezet minősítette, és a minősítő levél is beépült a jelentésbe.

Fontos feladat a munkavállalók körében a környezetvédelmi szemlélet és a jó gyakorlat erősítése, amelynek érdekében a Biztonsági Főigazgatóság szakmai koordinációja mellett 2017. évben is immár hagyományosan csatlakoztunk a „TeSzedd!”

A MAGYAR POSTA ZRT. ELKÉSZÍTETTE 2017. ÉV VONATKOZÁSÁBAN A TÁRSASÁG KÖRNYEZETI TELJESÍTMÉNYÉT, VÁLLALÁSAIT BEMUTATÓ KÖRNYEZETVÉDELMI JELENTÉST

országos szeméthyűjtési akcióhoz. Emellett 2017. november 8-án **ÖkoPosta: a jövőnek címezve** munkacímmel **környezetvédelmi szakmai napot** tartottunk. Ennek a szakmai napnak az volt az elsődleges célja, hogy felhívja a munkavállalók figyelmét a klímavédelmi kihívásokra, és bemutassa a Magyar Posta környezeti teljesítményét befolyásoló tényezőket, a környezetvédelmi tevékenység és a környezettudatos, felelős vállalati és munkavállalói magatartás mibenlétét.

A felelős szolgáltatói arculat erősítése érdekében Budapesten a legnagyobb ügyfélforgalmat lebonyolító postahelyek ügyfélterébe papír- és műanyag hulladékok szelektív gyűjtésére szolgáló edények kerültek kihelyezésre.

## KÖRNYEZETVÉDELMI CÉLÚ BERUHÁZÁSOK

2017. évben a környezetvédelmi célú beruházásokra fordított összeg – forráshiány miatt – közel 60%-kal csökkent.

Tevékenység	Költség (E Ft)	db (telephely)
Fűtés-korszerűsítés, szabályozás, gázbekötés	76 545	33
Világítás-korszerűsítés, elektromos hálózat felújítás	63 651	22
Víz- és csatornarendszer felújítása, bekötés	7 344	13
Homlokzat felújítása (hőszigetelés)	62 153	2
Nyílászárócsere	94 311	16
Vizesblokk felújítása	64 083	8
<b>Összesen:</b>	<b>368 087</b>	<b>94</b>



MINŐSÉGIRÁNYÍTÁS,  
MINŐSÉGTUDATOSSÁG



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

A 2005 óta működtetett **ISO 9001** szabvány szerinti Minőségirányítási rendszer, a logisztikai telephelyek **ISO 14001** szabvány szerinti Környezetirányítási rendszere, valamint a kiemelt feladatot ellátó üzemeknél működő **ISO 27001** Információbiztonsági irányítási rendszer mellett az energiahatékonyság növelése érdekében már második éve működik az **ISO 50001** szabvány szerinti Energiairányítási rendszer. Az irányítási rendszerek megfelelőségét független tanúsító szervezet évente rendszeresen felülvizsgálja, illetve **3 évenként** szigorúbb feltételek mellett **tanúsítói auditot** végez, melyek megfelelő működését tanúsítvánnyal igazolja. A Minőség-

irányítási és a Környezetirányítási rendszerünk kapcsán 2017-ben tanúsító audit keretében igazolásra került, hogy a **Társaság sikeresen átalált az új irányítási rendszerkövetelményeket tartalmazó szabványokra (ISO 9001:2015 és ISO 14001:2015).**

A Magyar Posta Zrt.-nek mint egyetemes postai szolgáltatónak jogszabályban rögzített minőségi elvárásoknak<sup>1</sup> kell megfelelnie. A GfK Hungária Piackutató Kft. **független mérőszervezet által mért eredményei szerint a Posta 2017-ben is teljesítette a belföldi törvényi átfutási idő kötelezettségeit.**

<sup>1</sup> A Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság határozataiban jóváhagyott egyetemes és egyetemes postai szolgáltatást helyettesítő szolgáltatások, valamint Vakok írása küldemények átfutási módszertana és vonatkozó szabványok előírásai alapján történő visszamérés révén.

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 9001:2008**

A tanúsítás az alábbi tevékenységekre érvényes:

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

A tanúsított területtel és az ISO 9001:2008 szabvány követelményeinek alkalmazhatóságával kapcsolatban további információ a szervezettel való konzultáció útján nyerhető.

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

Megújító audit esedékes legkésőbb 2017. október 10-ig.

Kiadás 10. Tanúsítva 2005. december 9-től.

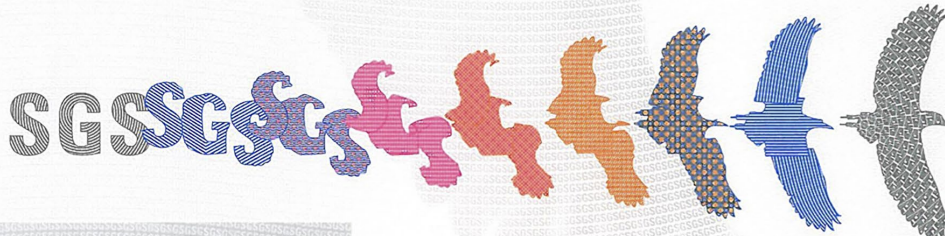
Jóváhagyta:

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



0005

Oldalszám 1 / 1



Cégünk ezt a dokumentumot a "Tanúsítási Szolgáltatás Általános Szerződési Feltételei" szerint állította ki. A szabvány teljes szövege megtalálható a [www.sgs.com/terms\\_and\\_conditions.htm](http://www.sgs.com/terms_and_conditions.htm) webcímen, amely különös figyelmet szentel a felelősség, kártalanítási és jogi kérdésekre. Ezen nyomtatott dokumentum hitelességét a <http://www.sgs.com/en/Our-Company/Certified-Client-Directories/Certified-Client-Directories.aspx> webcímen lehet ellenőrizni. Minden jogosultságon módosítás, tartalmi vagy kinézetbeli változtatás hamisításnak minősül, tehát törvénybe ütköző és jogi eljárást vonhat maga után.



HU05/1670 számú tanúsítvány fordítása

Tanúsítjuk, hogy a

**Magyar Posta Zrt.**

1138 Budapest, Dunavirág u. 2-6.

irányítási rendszerét auditáltuk és az megfelel az alábbi szabvány követelményeinek:

**ISO 9001:2015**

A tanúsítás az alábbi tevékenységekre érvényes:

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

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

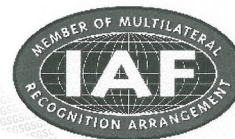
A tanúsítvány 2017. december 9-től 2020. december 8-ig érvényes, sikeres felülvizsgálatok esetén.

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

Jóváhagyta:

SGS United Kingdom Ltd  
Rossmore Business Park Ellesmere Port Cheshire CH65 3EN UK  
t +44 (0)151 350-6666 f +44 (0)151 350-6800 www.sgs.com

Oldalszám 1 / 1



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](http://www.sgs.com/terms_and_conditions.htm) webcímen, amely különös figyelmet szentel a felelősségi, kártalanítási és jogi kérdésekre. Ezen nyomtatott dokumentum hitelességét a <http://www.sgs.com/en/Our-Company/Certified-Client-Directories/Certified-Client-Directories.aspx> webcímen lehet ellenőrizni. Minden jogosultságon módosítás, tartalmi vagy kinézetbeli változtatás hamisításnak minősül, tehát törvénybe ütköző és jogi eljárást vonhat maga után.

HU16/7967 számú tanúsítvány fordítása



Tanúsítjuk, hogy a

**Magyar Posta Zrt.**

1138 Budapest, Dunavirág u. 2-6.

irányítási rendszerét auditáltuk és az megfelel az alábbi szabvány követelményeinek:

**ISO 50001:2011**

A tanúsítás az alábbi tevékenységekre érvényes:

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

**EA Sector: 31**

A tanúsítvány 2016. december 13-tól 2019. december 12-ig érvényes, sikeres felülvizsgálatok esetén.

Megújító audit esedékes legkésőbb 2019. október 28-ig.

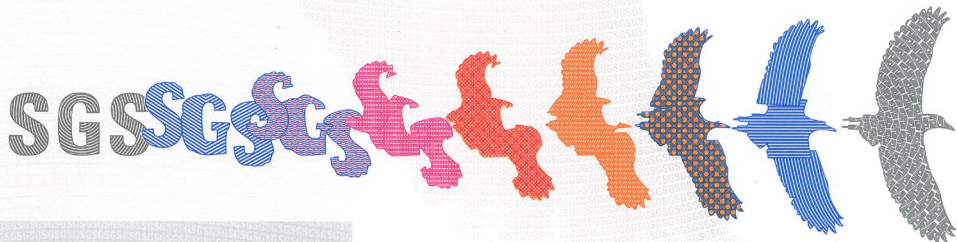
Kiadás 1. Tanúsítva 2016. december 13-tól.

Jóváhagyta:  
Paola Santarelli



SGS ITALIA S.p.A. - Systems & Services Certification  
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



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](http://www.sgs.com/terms_and_conditions.htm) webcímen, amely különös figyelmet szentel a felelősség, kártalanítási és jogi kérdésekre. Ezen nyomatott dokumentum hitelességét a [http://www.sgs.com/clients/certified\\_clients.htm](http://www.sgs.com/clients/certified_clients.htm) webcímen lehet ellenőrizni. Minden jogosulatlan módosítás, tartalmi vagy kinézetbeli változtatás hamisításnak minősül, tehát törvénybe ütköző és jogi eljárást vonhat maga után.

SGS

HU12/6283 számú tanúsítvány fordítása

Tanúsítjuk, hogy a

**Magyar Posta Zrt.**

1138 Budapest, Dunavirág u. 2-6.

irányítási rendszerét auditáltuk és az megfelel az alábbi szabvány követelményeinek:

**ISO 14001:2015**

A tanúsítás az alábbi tevékenységekre érvényes:

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

A tanúsítvány 2017. november 14-től 2020. november 13-ig érvényes, sikeres felülvizsgálatok esetén.

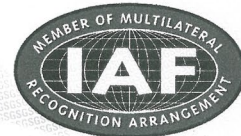
Megújító audit esedékes legkésőbb 2020. október 3-ig.  
Kiadás 4. Tanúsítva 2012. február 19-től.

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

Jóváhagyta:

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

Oldalszám 1/3



0005



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



## TANÚSÍTVÁNY

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

### MAGYAR POSTA Zrt.

a belföldi forgalmú levélküldemények szolgáltatásában

**2017. évben az alábbi átfutási időket teljesítette:**

**A feladást követő 5. munkanap végéig kézbesített levélküldemények aránya**

#### *Egyetemes postai szolgáltatások*

Egyedi feladású elsőbbségi levélküldemények	<b>99,95%</b>
Egyedi feladású nem elsőbbségi levélküldemények	<b>97,87%</b>
Tömeges feladású elsőbbségi levélküldemények	<b>99,94%</b>
Tömeges feladású nem elsőbbségi levélküldemények	<b>98,46%</b>
Vakok írása levélküldemények	<b>100%</b>

#### *Egyetemes postai szolgáltatást helyettesítő szolgáltatás*

Üzleti levél	<b>98,44%</b>
--------------	---------------

GfK Hungária Piackutató Kft. a méréseket a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság **PT/13.084-2/2016.** számú határozataiban jóváhagyott egyetemes és egyetemes postai szolgáltatást helyettesítő szolgáltatások átfutási idő mérési módszertanai, illetve Vakok írása küldemények átfutási módszertana alapján, továbbá

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

szabványok előírásainak megfelelően végezte.

Budapest, 2018. március 6.

Kozák Ákos, ügyvezető igazgató

Bacher János, ügyfélkapcsolati ig.

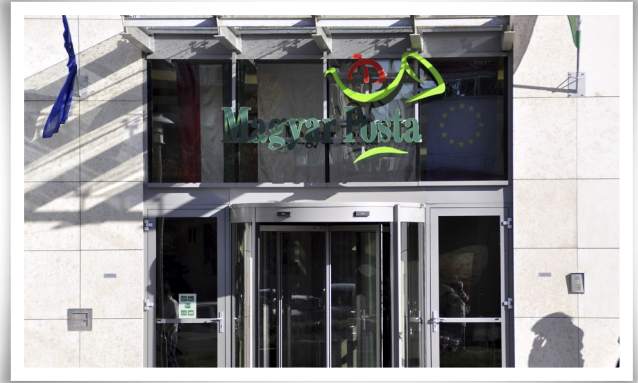
GfK Hungária Kft.  
1077 Budapest, Wesselényi u. 16.  
Adószám: 10253027-2-42  
1.



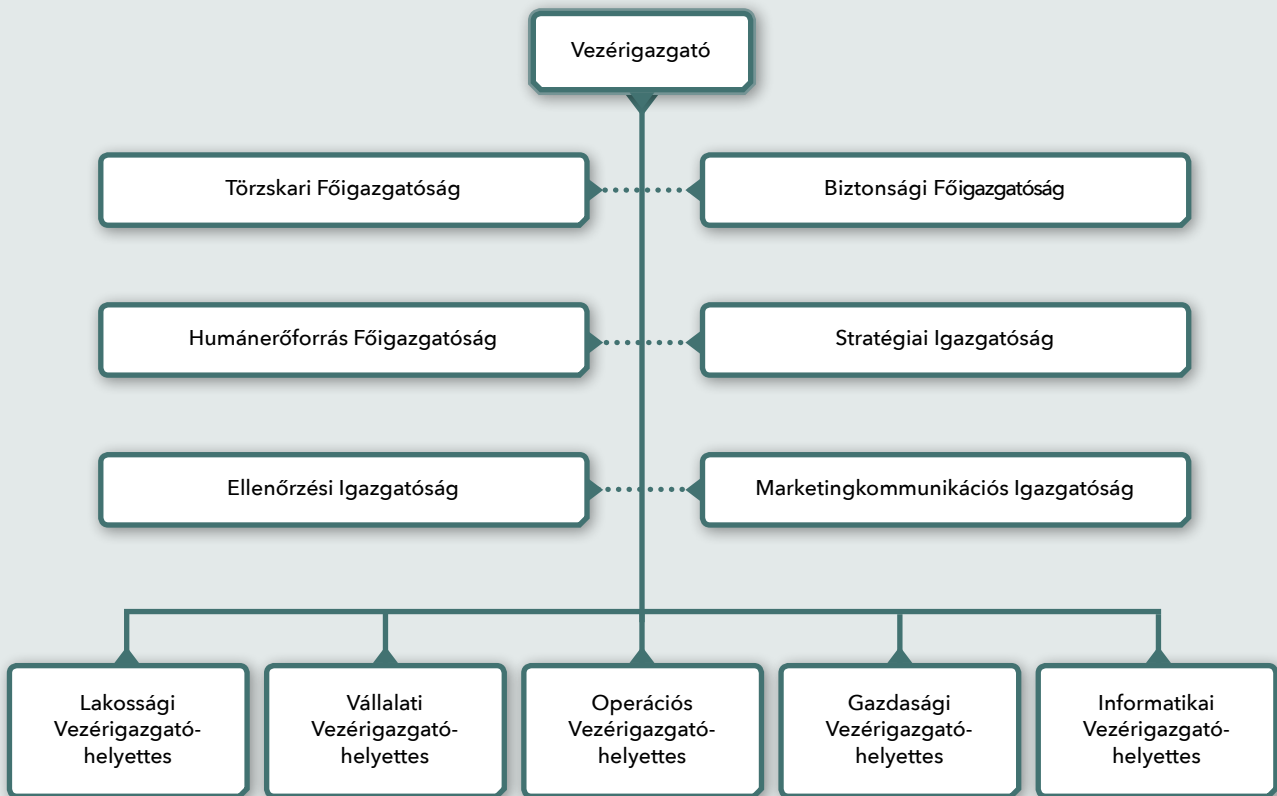
# A MAGYAR POSTA ZRT. ADATAI

## IRÁNYÍTÁS ÉS SZERVEZET

A Társaság a **hatékony üzletmenet- és üzleti eredményességét támogató szervezeti** formában folytatta a 2017-es tevékenységét. Optimalizált döntési folyamatainak menetét, nyereséges gazdálkodását, ügyfél- és értékesítésorientált irányítását októbertől az elérendő célok és üzleti igények szerinti új szervezeti felépítéssel biztosította.



## A MAGYAR POSTA ZRT. TÁRSASÁGIRÁNYÍTÁSI SZERVEZETE



### IGAZGATÓSÁGI TAGOK 2017. DECEMBER 31-ÉN:

- Ⓞ Illés Zoltán *elnök*
- Ⓞ Kálmán László
- Ⓞ dr. Károlyi László
- Ⓞ Majláth Zsolt László
- Ⓞ Osztrogonácz Gábor
- Ⓞ dr. Szivek Norbert

### FELÜGYELŐBIZOTTSÁGI TAGOK 2017. DECEMBER 31-ÉN:

- Ⓞ dr. Balczó Barnabás *elnök*
- Ⓞ dr. Kovács Mónika
- Ⓞ dr. Boros Eszter
- Ⓞ dr. Nemes Sándor
- Ⓞ dr. Tajthy Attila Tamás
- Ⓞ Tóth Zsuzsanna

## NYILVÁNTARTÁSI ADATOK A MAGYAR POSTA ZRT.-RŐL (2017)

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 2017. DECEMBER 31-ÉN:** 14 137 693 100 Ft

### A TÁRSASÁG ALAPTEVÉKENYSÉGE:

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

**A TÁRSASÁG ÜGYVEZETŐ SZERVE:** Igazgatóság

**A TÁRSASÁG VEZÉRIGAZGATÓJA:** Illés Zoltán

### A TÁRSASÁG KÖNYVVIZSGÁLÓJA 2017. DECEMBER 31-ÉN:

Deloitte Könyvvizsgáló és Tanácsadó Kft.

Horváth Tamás bejegyzett könyvvizsgáló

Kamarai tagsági ig. szám: 003449

## EREDMÉNYEK

A Társaság korábbi időszakban kialakított stratégiai szövetségei a múlt évben megerősödtek, a hosszú távú – közös előnyöket biztosító – együttműködések kialakításra kerültek. A Társaság szolgáltatásait folyamatos termék- és szolgáltatásmegújítás jellemzi, függetlenül attól, hogy versenykörnyezetben, vagy törvényi kötelezettsége alapján nyújtja

azokat. A fejlesztések követik a fogyasztói szokások változásait, az ügyféligények által generált elvárásokat és a nemzetközi trendeket. A **Társaság 2017. évben 470 M Ft adózás előtti eredményt ért el**, átlagosan 14 százalékos béremelés mellett. A bérfeljesztés differenciáltan történt, így egyes munkakörökben elérte a 25 százalékot is. Az éves árbevétel 189,6 Mrd Ft, melynek termékek közötti megoszlásában a korábbi évek trendjének megfelelően a logisztikai és a hírlaptermékek aránya nőtt a portfólión belül.

### MAGYAR POSTA ZRT. ÁRBEVÉTELÉNEK MEGOSZLÁSA 2017-2016 VISZONYLATÁBAN (%)

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



Megnevezés	2016 (év)	2017 (év)
EBIT (millió Ft)	3 815	464
EBITDA (millió Ft)	13 488	10 675
EBIT/átlagos saját tőke	4,4%	0,5%
EBIT/átlagos eszközállomány	2,1%	0,2%
EBIT/nettó árbevétel	2,0%	0,2%
EBITDA/átlagos saját tőke	15,5%	11,9%
EBITDA/átlagos eszközállomány	7,3%	5,5%
EBITDA/nettó árbevétel	7,1%	5,6%

## 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

Adószám: 10443785-2-42  
Közösségi adószám: HU10443785

## FÜGGETLEN KÖNYVVIZSGÁLÓI JELENTÉS

A Magyar Posta Zrt. részvényeseinek

**Vélemény**

Elvégeztük Magyar Posta Zrt. (a „Társaság”) 2017. évi éves beszámolójának könyvvizsgálatát, amely éves beszámoló a 2017. december 31-i fordulónapra készített mérlegből – melyben az eszközök és források egyező végösszege 201.255 M Ft, az adózott eredmény 234 M Ft nyereség –, és az ugyanezen időponttal végződő üzleti évre vonatkozó eredménykimutatásból, valamint a számviteli politika jelentős elemeinek összefoglalását is tartalmazó kiegészítő mellékletből áll.

Véleményünk szerint a mellékelt éves beszámoló megbízható és valós képet ad a Társaság 2017. december 31-én fennálló vagyoni és pénzügyi helyzetéről, valamint az ezen időponttal végződő üzleti évre vonatkozó jövedelmi helyzetéről a Magyarországon hatályos, a számvitelről szóló 2000. évi C. törvénnyel (a „számviteli törvény”) összhangban.

**A vélemény alapja**

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

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

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

**Egyéb információk: Az üzleti jelentés**

Az egyéb információk a Társaság 2017. évi üzleti jelentéséből állnak. A vezetés felelős az üzleti jelentésnek a számviteli törvény, illetve egyéb más jogszabály vonatkozó előírásaival összhangban történő elkészítéséért. A független könyvvizsgálói jelentésünk „Vélemény” szakaszában az éves beszámolóra adott véleményünk nem vonatkozik az üzleti jelentésre.

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

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

Véleményünk szerint a Társaság 2017. évi üzleti jelentése minden lényeges vonatkozásban összhangban van a Társaság 2017. évi éves beszámolójával és a számviteli törvény vonatkozó előírásaival. Mivel egyéb más jogszabály a Társaság számára nem ír elő további követelményeket az üzleti jelentésre, ezért e tekintetben nem mondunk véleményt.

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

#### ***A vezetés és az irányítással megbízott személyek felelősége az éves beszámolóért***

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

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

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

#### ***A könyvvizsgáló éves beszámoló könyvvizsgálatáért való felelősége***

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

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

Továbbá:

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

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

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

Budapest, 2018. április 10.

*(A papír alapú könyvvizsgálói jelentés került aláírásra.)*

Horváth Tamás  
A Deloitte Könyvvizsgáló és Tanácsadó Kft. képviselőjében  
illetve mint kamarai tag könyvvizsgáló

Deloitte Könyvvizsgáló és Tanácsadó Kft.  
1068 Budapest Dózsa György út 84/C.  
Nyilvántartási szám: 000083

Kamarai tag könyvvizsgálói tagszám: 003449

## 2. számú melléklet

### PÉNZÜGYI ÉS MŰKÖDÉSI TELJESÍTMÉNY

#### MÉRLEG

Eszközök (aktívák)		adatok M Ft-ban	
A tétel megnevezése		2016. december 31.	2017. december 31.
<b>A.</b>	<b>Befektetett eszközök</b>	144 691	146 842
<b>I.</b>	<b>IMMATERIÁLIS JAVAK</b>	<b>9 054</b>	<b>10 154</b>
	Alapítás-átszervezés aktivált értéke		
	Kísérleti fejlesztés aktivált értéke		
	Vagyoni értékű jogok	6 270	6 964
	Szellemi termékek	2 784	3 190
	Üzleti vagy cégérték		
	Immateriális javakra adott előlegek		
	Immateriális javak értékhelyesbítése		
<b>II.</b>	<b>TÁRGYI ESZKÖZÖK</b>	<b>93 153</b>	<b>93 948</b>
	Ingatlanok és a kapcsolódó vagyoni értékű jogok	37 642	37 050
	Műszaki berendezések, gépek, járművek	17 123	15 572
	Egyéb berendezések, felszerelések, járművek	2 122	2 915
	Tenyészállatok		
	Beruházások, felújítások	2 412	3 068
	Beruházásokra adott előlegek	1	1
	Tárgyi eszközök értékhelyesbítése	33 853	35 342
<b>III.</b>	<b>BEFEKTETETT PÉNZÜGYI ESZKÖZÖK</b>	<b>42 484</b>	<b>42 740</b>
	Tartós részesedés kapcsolt vállalkozásban	15 567	15 627
	Tartósan adott kölcsön kapcsolt vállalkozásban		
	Tartós jelentős tulajdoni részesedés	25 854	25 919
	Tartósan adott kölcsön jelentős tulajdoni részesedési viszonyban álló vállalkozásban	310	310
	Egyéb tartós részesedés		
	Tartósan adott kölcsön egyéb részesedési viszonyban álló vállalkozásban		
	Egyéb tartósan adott kölcsön	753	884
	Tartós hitelviszonyt megtestesítő értékpapír		
	Befektetett pénzügyi eszközök értékhelyesbítése		

<b>B.</b>	<b>Forgóeszközök</b>	42 317	53 102
<b>I.</b>	<b>KÉSZLETEK</b>	<b>803</b>	<b>732</b>
	Anyagok	486	497
	Befejezetlen termelés és félkész termékek		
	Növendék-, hízó- és egyéb állatok		
	Késztermékek	59	62
	Áruk	167	81
	Készletekre adott előlegek	91	92
<b>II.</b>	<b>KÖVETELÉSEK</b>	<b>18 437</b>	<b>26 117</b>
	Követelések áruszállításból és szolgáltatásból (vevők)	13 863	16 250
	Követelések kapcsolt vállalkozással szemben	1 493	1 348
	Követelések jelentős tulajdoni részesedési viszonyban lévő vállalkozással szemben	354	605
	Követelések egyéb részesedési viszonyban lévő vállalkozással szemben		
	Váltókövetelések		
	Egyéb követelések	2 727	7 914
<b>III.</b>	<b>ÉRTÉKPAPÍROK</b>	<b>4 213</b>	<b>4 206</b>
	Részesedés kapcsolt vállalkozásban		
	Jelentős tulajdoni részesedés		
	Egyéb részesedés	206	206
	Saját részvények, saját üzletrészek		
	Forgatási célú hitelviszonyt megtestesítő értékpapírok	4 007	4 000
<b>IV.</b>	<b>PÉNZESZKÖZÖK</b>	<b>18 864</b>	<b>22 047</b>
	Pénztár, csekkek	15 314	16 766
	Bankbetétek	3 550	5 281
<b>C.</b>	<b>Aktív időbeli elhatárolások</b>	1 495	1 311
	Bevételek aktív időbeli elhatárolása	458	521
	Költségek, ráfordítások aktív időbeli elhatárolása	1 037	790
	Halasztott ráfordítások		
	<b>Eszközök összesen</b>	<b>188 503</b>	<b>201 255</b>
<b>D.</b>	<b>Saját tőke</b>	89 056	90 779
<b>I.</b>	<b>JEGYZETT TŐKE</b>	<b>14 138</b>	<b>14 138</b>
	ebből: visszavásárolt tulajdoni részesedés névértéken		
<b>II.</b>	<b>JEGYZETT, DE MÉG BE NEM FIZETETT TŐKE (-)</b>		
<b>III.</b>	<b>TŐKETARTALÉK</b>	<b>4 941</b>	<b>4 941</b>
<b>IV.</b>	<b>EREDMÉNYTARTALÉK</b>	<b>32 504</b>	<b>35 867</b>

<b>V.</b>	<b>LEKÖTÖTT TARTALÉK</b>	<b>553</b>	<b>257</b>
<b>VI.</b>	<b>ÉRTÉKELÉSI TARTALÉK</b>	<b>33 853</b>	<b>35 342</b>
<b>VII.</b>	<b>ADÓZOTT EREDMÉNY</b>	<b>3 067</b>	<b>234</b>
<b>E.</b>	<b>Céltartalékok</b>	18 605	18 315
	Céltartalék a várható kötelezettségekre	18 605	18 315
	Céltartalék a jövőbeni költségekre		
	Egyéb céltartalék		
<b>F.</b>	<b>Kötelezettségek</b>	63 851	73 782
<b>I.</b>	<b>HÁTRASOROLT KÖTELEZETTSÉGEK</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
	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		
<b>II.</b>	<b>HOSSZÚ LEJÁRATÚ KÖTELEZETTSÉGEK</b>	<b>222</b>	<b>220</b>
	Hosszú lejáratra kapott kölcsönök		
	Átváltoztatható és átváltozó kötvények		
	Tartozások kötvénykibocsátásból		
	Beruházási és fejlesztési hitelek		
	Egyéb hosszú lejáratú hitelek		
	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	222	220
<b>III.</b>	<b>RÖVID LEJÁRATÚ KÖTELEZETTSÉGEK</b>	<b>63 629</b>	<b>73 562</b>
	Rövid lejáratú kölcsönök		
	ebből: az átváltoztatható és átváltozó kötvények		
	Rövid lejáratú hitelek	6 720	14 112
	Vevőktől kapott előlegek	784	861
	Kötelezettségek áruszállításból és szolgáltatásból (szállítók)	12 297	10 382
	Váltótartozások		
	Rövid lejáratú kötelezettségek kapcsolt vállalkozással szemben	8 358	8 323

	Rövid lejáratú kötelezettségek jelentős tulajdoni részesedési viszonyban lévő vállalkozásokkal szemben	1 644	841
	Rövid lejáratú kötelezettségek egyéb részesedési viszonyban lévő vállalkozással szemben		
	Egyéb rövid lejáratú kötelezettségek	33 826	39 043
<b>G.</b>	<b>Passzív időbeli elhatárolások</b>	16 991	18 379
	Bevételek passzív időbeli elhatárolása	756	595
	Költségek, ráfordítások passzív időbeli elhatárolása	12 895	15 029
	Halasztott bevételek	3 340	2 755
	<b>Források összesen</b>	188 503	201 255

## EREDMÉNYKIMUTATÁS (összköltség eljárással)

		adatok M Ft-ban	
A tétel megnevezése		2016. december 31.	2017. december 31.
1	Belföldi értékesítés nettó árbevétele	179 054	177 385
2	Exportértékesítés nettó árbevétele	12 052	12 153
<b>I.</b>	<b>Értékesítés nettó árbevétele (01+02)</b>	191 106	189 538
3	Saját termelésű készletek állományváltozása ±	-9	3
4	Saját előállítású eszközök aktivált értéke	220	228
<b>II.</b>	<b>Aktivált saját teljesítmények értéke (±03+04)</b>	211	231
<b>III.</b>	<b>Egyéb bevételek</b>	8 056	16 623
	ebből: visszaírt értékvesztés	250	80
5	Anyagköltség	7 438	7 900
6	Igénybe vett szolgáltatások értéke	37 882	40 841
7	Egyéb szolgáltatások értéke	1 609	2 043
8	Eladott áruk beszerzési értéke	5 206	4 940
9	Eladott (közvetített) szolgáltatások értéke	316	262
<b>IV.</b>	<b>Anyagjellegű ráfordítások (05+06+07+08+09)</b>	52 451	55 986
10	Béreköltség	78 433	84 702
11	Személyi jellegű egyéb kifizetések	8 762	12 274
12	Bérfelrakások	23 256	22 107
<b>V.</b>	<b>Személyi jellegű ráfordítások (10+11+12)</b>	110 451	119 083
<b>VI.</b>	<b>Értékcsökkenési leírás</b>	9 673	10 211
<b>VII.</b>	<b>Egyéb ráfordítások</b>	23 018	20 851
	ebből: értékvesztés	416	301
<b>A.</b>	<b>ÜZEMI (ÜZLETI) TEVÉKENYSÉG EREDMÉNYE (I±II+III-IV-V-VI-VII)</b>	3 780	261
13	Kapott (járó) osztalék és részesedés	0	219
	ebből: kapcsolt vállalkozástól kapott		
14	Részesedésekből származó bevételek, árfolyamnyereségek		
	ebből: kapcsolt vállalkozástól kapott		
15	Befektetett pénzügyi eszközökből (értékpapírokból, kölcsönökből) származó bevételek, árfolyamnyereségek	25	24
	ebből: kapcsolt vállalkozástól kapott		
16	Egyéb kapott (járó) kamatok és kamatjellegű bevételek	225	74
	ebből: kapcsolt vállalkozástól kapott	9	7

17	Pénzügyi műveletek egyéb bevételei	218	156
<b>VIII.</b>	<b>Pénzügyi műveletek bevételei (13+14+15+16+17)</b>	468	473
18	Részesedésekből származó ráfordítások, árfolyamvesztések		
	ebből: kapcsolt vállalkozásnak adott		
19	Befektetett pénzügyi eszközökből (értékpapírokból, kölcsönökből) származó ráfordítások, árfolyamvesztések		
	ebből: kapcsolt vállalkozásnak adott		
20	Fizetendő kamatok és kamatjellegű ráfordítások	193	92
	ebből: kapcsolt vállalkozásnak adott	29	
21	Részesedések, értékpapírok, tartósan adott kölcsönök, bankbetétek értékvesztése	-33	18
22	Pénzügyi műveletek egyéb ráfordításai	216	154
<b>IX.</b>	<b>Pénzügyi műveletek ráfordításai (18+19+20+21+22)</b>	376	264
<b>B.</b>	<b>PÉNZÜGYI MŰVELETEK EREDMÉNYE (VIII-IX)</b>	92	209
<b>C.</b>	<b>ADÓZÁS ELŐTTI EREDMÉNY (±A±B)</b>	3 872	470
<b>X.</b>	<b>Adófizetési kötelezettség</b>	805	236
<b>D.</b>	<b>ADÓZOTT EREDMÉNY (±C-X)</b>	3 067	234

