

MAGYAR POSTA
ÉVES JELENTÉS

2016





TARTALOM

Vezérigazgatói előszó	3
A Magyar Posta Zrt. legfontosabb mutatói (2016).....	7
Nemzetközi trendek és a hazai piac változásai a postai iparágban	8
Postai jelenlét a digitális világban.....	12
Digitalizálás	13
E-képeslap profiknak a Postától – „Sender!” alkalmazás.....	14
Hibrid levél – Már nem csak a közigazgatás számára.....	15
Online szolgáltatások és elérhetőségek	16
Új rekord a csomagküldésben	19
Csomag – Pont ott, ahol akarsz!	20
„A nemzetközi helyzet egyre fokozódik”	22
Több mint posta!	24
Levél, az örök klasszikus	25
A bélyeggyűjtés igazi szenvedély.....	27
Pénzforgalom és sokszínű pénzügyi termékpaletta	28
Csekkbefizetés – Több helyszín, bármilyen időpont	29
Megtakarítások és egyéb pénzügyi termékek.....	31
Biztosítások	33
Ügyfélközpontú szolgáltatásfejlesztés	34
Valódi értéket teremtő szolgáltatáscsomag üzleti ügyfeleknek.....	35
Egyéb postahelyi szolgáltatások	35
Hírlap – Kedvenc lapja egyenesen otthonába érkezik	38
Magyar Posta elérési pontok – Közel az ügyfelekhez	39
Logisztikai járműpark fejlesztése	41
Felelősség a munkavállalók iránt – Összhang az üzleti elvárásokkal	44
Postás életút támogatása	46
Versenyképes tudás biztosítása	47
Szenzitív foglalkoztatás – Egyedi élethelyzetek	48
Értékek mentén	49
Munka- és egészségvédelem.....	49
Környezetvédelem – A környezet tisztelete.....	50
Minőségirányítás – Legfontosabb az elégedett ügyfél	54
A Magyar Posta Zrt. adatai	58
Irányítás és szervezet	59
Eredmények	61
Független könyvvizsgálói jelentés.....	62
Pénzügyi és működési teljesítmény.....	65



VEZÉRIGAZGATÓI ELŐSZÓ

A 2016-os év a **Magyar Posta Zrt.** számára az előző évben kezdődő digitális megújulás továbbfejlesztését jelentette. **Modern vállalatként** a Társaság célja tartani a lépést a piaci tendenciákkal **hagyományos szerepkörének** és **társadalmi felelősségvállalásának** biztosítása mellett.

A Postának lehetősége és ambíciója is van a növekedésre, amelyet **több mint egy évszázados tapasztalat** és **szaktudás**, valamint **innovatív megoldások** egyesítésével alapozhat meg. Előremutató tevékenysége révén a Társaság tovább erősítette pozícióját a hazai pénzügyi piacon, növelte részesedését a dinamikusan növekvő belföldi csomagpiacon, és folyamatosan törekedett a költséghatékony működésre. Ennek köszönhető, hogy a Magyar Posta **adózás előtti eredménye 2016-ban 7,7%-kal haladta meg a 2015. évi teljesítményt.**

A Posta megőrizte piacvezető pozícióját a levélküldemények – éves szinten átlagosan kb. 4%-kal

AZ ÜGYFÉLHÍVÓK TELEPÍTÉSE JELENTŐSEN NÖVELTE A KISZOLGÁLÁS GYORSASÁGÁT ÉS MINŐSÉGÉT, ÉS EZÁLTAL A NYÚJTOTT ÜGYFÉLÉLMÉNYT



AZ E-KERESKEDELMI SZOLGÁLTATÁSI IGÉNYEK KIELÉGÍTÉSE ÉRDEKÉBEN A POSTA 2016-BAN CSATLAKOZOTT A DHL PARCEL EUROPE NEMZETKÖZI HÁLÓZATÁHOZ

csökkenő – piacán is. A **levélszolgáltatások megújítása és korszerűsítése** érdekében 2016-ban elindította az európai uniós forrással támogatott **„Postai azonosított küldemény követés”** (PAKK-program) fejlesztés tervezését, melynek megvalósítása 2017 elején elkezdődött, és a tervek szerint 2018 végére fejeződik be.





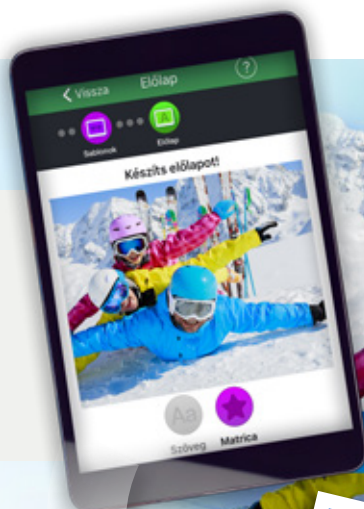
ÜGYFELEINK A KÖZÜZEMI ÉS EGYÉB CSEKKEK BEFIZETÉSÉT MÁR NAGY FORGALMÚ KERESKEDELMI EGYSÉGEKBEN ÉS FORGALMI CSOMÓPONTOKBAN ELHELYEZETT AUTOMATÁKON KERESZTÜL IS ELVÉGEZHETIK

rokon átívelő e-kereskedelmi szolgáltatási igények kielégítése érdekében a Posta 2016-ban csatlakozott a DHL Parcel Europe nemzetközi hálózatához, amivel egy modern európai logisztikai rendszer részévé vált.

2016-ban a **pénzforgalmi, megtakarítási termékek, levél- és csomagküldemények, valamint az ügyfél-kommunikáció digitális támogatása nagy hangsúlyt kapott.** A forgalmi csúcsok postánkénti előrejelzésével, a nagyobb ügyfélforgalmú postákon további nyitott pultok kialakításával és ügyfélhívók telepítésével jelentősen növelte az ügyfélszolgálati képességeit, a kiszolgálás gyorsaságát és minőségét, és ezáltal a nyújtott ügyfélményt. A digitalizálás keretében, az ügyfelek kényelmét szolgálva, bevezette az online felületről

A Posta logisztikai rendszerében kezelt **csomagküldemények száma** az e-kereskedelem felfutásának köszönhetően **rendkívüli mértékben**, közel 2 millió darabbal **növekedett** 2016-ban. A kiemelkedő növekedés mind a belföldi, mind pedig a nemzetközi (kimenő-bejövő) forgalmat érintette. A Társaság versenyképességének fokozása, a hatá-

A DIGITALIZÁLÁS KERETÉBEN, AZ ÜGYFELEK KÉNYELMÉT SZOLGÁLVA, A POSTA BEVEZETTE AZ ONLINE FELÜLETRŐL VALÓ E-KÉPESLAP-KÜLDÉST



A MAGYAR POSTA EREDMÉNYES MŰKÖDÉSÉNEK MUTATÓI 2016-BAN



CSOMAGVOLUMEN
EMELKEDÉSE 2015 NEGYEDIK
NEGYEDÉVÉHEZ KÉPEST:

30%



CSOMAGKÜLDEMÉNYEK
SZÁMÁNAK
EMELKEDÉSE EGY ÉV ALATT:

2 000 000



ADÓZÁS ELŐTTI
EREDMÉNY
EMELKEDÉSE:

7,7%

való e-képeslap-küldést (www.posta.hu/sender), valamint telefonos ügyfélszolgálaton keresztül átlampapír-újrabefektetési lehetőséget kínál.

A szolgáltatások rugalmasabb hozzáférése érdekében **a csekkbefizető automaták száma jelentősen bővült**. Így az ügyfelek a közüzemi és egyéb csekkek befizetését már nagy forgalmú kereskedelmi egységekben (Rossmann, Príma és egyes bevásárlóközpontok), forgalmi csomópontokban elhelyezett automatákon keresztül is – az automata által lehetővé tett készpénzes vagy bankkártyás fizetési módoktól függően – elvégezhetik.

2016-ban **jelentős** újítások **valósultak meg** a **pénzügyi szolgáltatások terén** is, a Magyar Posta Befektetési Zrt. megbízásából forgalmazott állampapírok értékesítése **új értékesítési csatornával** (Call Center), valamint a **befektetési alapok** termékpalettája a Magyar Posta Takarékos Harmónia Vegyes Alappal bővült.

Az elmúlt években a Magyar Posta üzleti kultúrájában fontos modernizációs lépés volt az **ÉnPostám** program és a hozzá tartozó **kártya** bevezetése, amely lehetővé teszi, hogy személyre szabottan

hívja fel a Posta ügyfeleinek figyelmét a számukra legérdekesebb és leghasznosabb ajánlatokra.

A 2015-ös év negyedik negyedével összehasonlítva 2016-ban jelentős kihívást jelentett a **30 százalékkal** nagyobb csomagvolumen **kezelése**. Azonban a Társaság a feladókkal és a címzettekkel való kiváló együttműködésnek és a postai munkatársak odaadó munkájának és összefogásának köszönhetően ezt sikeresen abszolválta. A tapasztalatokra építve 2017-ben számos kezdeményezést indít a Magyar Posta a hatékonyabb csúcsidőszaki felkészülés érdekében.

Köszönettel tartozom azoknak az ügyfeleinknek, akik 2016-ban is bíztak a Magyar Postában, és azoknak a munkatársaknak, akik hozzájárultak munkájukkal az elért sikerekhez!

Illés Zoltán
vezérigazgató

Árbevétel változása az előző évhez képest	+ 1,22%
Fix postahelyek száma	2689 db
Mobilposták száma	353 db
Csomagátvételi pontok száma	3040 db
Belföldi csomagforgalom	~17,1 millió db
Magyarországon felvett címzett levélküldemények száma	~635 millió db
Csekkforgalom	~2207 milliárd Ft
Csekkbefizető automatán történő befizetés értéke	~3354 millió Ft
Kézbesített reklámkiadvány	1 milliárd db
Ügyfelek által 2016-ban gyűjtött postai hűségpontok	~220 millió db
Gépjárművek átlagéletkorának javulása	3 év
Gépjárműflotta nagysága	3800 db
Gépjárműveinek éves futásteljesítménye	~82 millió km
Csomagkézbesítést végző gépjárművek éves futásteljesítménye	~12,7 millió km
Társaság létszáma (éves átlagos redukált fő [teljes munkaidős főre számítva])	28 273 fő

A MAGYAR POSTA ZRT. LEGFONTOSABB MUTATÓI (2016)



NEMZETKÖZI TRENDEK ÉS A HAZAI PIAC VÁLTOZÁSAI A POSTAI IPARÁGBAN

Komoly kihívást és egyben lehetőséget is jelentenek a hagyományos postai szolgáltatók számára a digitalizálás és a helyettesítő termékek nagyfokú térnyerése miatt átalakuló ügyféligények.

A postáknak a digitális világban is helyük és funkciójuk van, eszközszerük azonban változik. Az erősödő versenyben elmosódnak az iparági határok (pl. e-kereskedelmi cégek csomagkiszállító szolgáltatásokat indítanak, mint az Amazon), illetve posták e-kereskedelmi szolgáltatásokat vezetnek be (pl. a Deutsche Post DHL online aukciósháza, a MeinPaket), ami számos lehetőséget nyújt számukra, ugyanakkor új működési modellre is kényszeríti őket. A levélpiacon korábban ún. inkumbens szolgáltatóként, egyedüli szereplőként voltak jelen, a postapiaci liberalizáció hatására azonban a nemzetközi posták beléptek egymás piacaira, néhány országban új szolgáltatók is feltűntek.

A főbb kihívásokat, melyekkel a mai postai szolgáltatók szembesülnek, és melyekre a sikeres működésük fenntartásához választ kell adniuk – az alábbi ábra szemlélteti:

A globális trendek közül a legnagyobb hatást a hagyományos levél volumenének folyamatos, éves szinten 4-6%-os csökkenése okozza¹. Ez a trend, bár változó mértékben, de Európa-szerte, így Magyarországon is jellemző. Ennek egyik fő hajtóereje a helyettesítő termékek és a fogyasztói szokások változásán túl a nagyfeladók költségcsökkentési törekvései, melyek a közel 10 évvel ezelőtti válság hatására világszerte felerősödtek, és beépültek a tulajdonosi elvárásokba.

A posták hagyományosnak tekinthető feladatain túl az üzenetek és információk digitális szállítása is szükségszerűvé vált, az internetes felületeken zajló kereskedelmen és a megrendelt áruk kiszállításán keresztül a két világ teljesen összekapcsolódott. A postáknak ma már a fizikai és digitális térben egyaránt otthonosan kell mozogniuk, és olyan szolgáltatásokat kell kínálniuk, melyek a technikai fejlődés adta lehetőségeket kihasználják. Felértékelődik az adott időpontra vagy meghatározott helyre történő kiszállítás, a rugalmas átvételi opciók köré-

¹ International Post Corporation (IPC) – volumencsökkenés mértéke 2015-ben: Európában 5,3%, világszinten 4,8%.

A POSTAI SZOLGÁLTATÓK LEGFŐBB KIHÍVÁSAI





nek bővülése, azaz az ügyfél egyedi igényeinek és kényelmének maximális kiszolgálása.

A posták által nyújtott hagyományos pénzforgalmi tevékenység (pl. csekk, készpénz küldése postai úton) is átalakul, és új pénzforgalmi szolgáltatások kerülnek előtérbe a digitalizációra, big data-ra és szabályozási változtatásokra (pl. PSD2², azonnali fizetés) épülve.

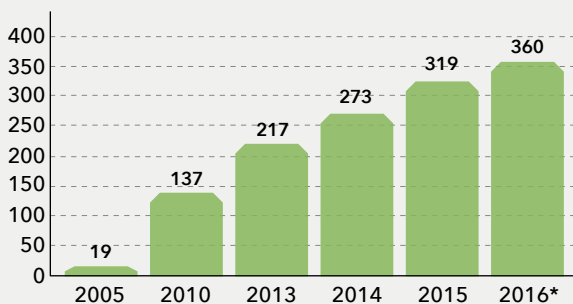
A nemzetközi trendekhez hasonlóan 2016-ban Magyarországon is **erősen növekvő piac az online kiskereskedelem** (internetes értékesítés), mely je-

lenleg az összes kiskereskedelmi forgalom közel 4%-át adja. Hazánkban a kiskereskedelem egésze 2016-ban hozzávetőleg 6 százalékkal bővült, ezzel szemben **az online piac 18%-kal tudta növelni bevételeit**, és ezáltal **7-8%-os éves ütemben emelkedett a magyar online vásárló lakosság mérete**, mely 2016 végére már elérte a 2,8 millió főt. 2016-ban az összesített hazai **online kiskereskedelmi forgalom** elérte **az 1 milliárd eurós értékhatárt**. A webáruházak több mint 80%-a eredményesebb évet zárt, mint egy évvel korábban. Az **utolsó negyedéves forgalom** kiemelkedő volt, ekkor az egész **éves online kiskereskedelmi forgalom 36%-át bonyolították le** az online üzletek.

Különlegessége a mennyiségi és értékbeli növekménynek, hogy a technológiai fejlődés ellenére a **készpénzes fizetés súlya** ismét megnőtt, a készpénzes fizetések (boltban, átvétőhelyen és futárnál) aránya az egy évvel korábbi 57%-ról 2016-ban az összes vásárlásra vetítve **61%-ra emelkedett**³.

Ugyanakkor pozitív fejlemény, hogy a pénzügyi szférában szektorszinten az ügyfelek 1/3-a használja rendszeresen az internetbanki felületeket. Ezen belül a fiatalok élen járnak: az Y generáció tagjainak

A MAGYARORSZÁGI ONLINE KISKERESKEDELEM FORGALMA (MRD FT)



* Kalkulált.

Forrás: GKI Digital és az Árukereső.hu közös, Online Kiskereskedelmi Index kutatássorozata, felmérése.

3 Forrás: GKI Digital és az Árukereső.hu közös, Online Kiskereskedelmi Index kutatássorozata, felmérése.



A KÉSZPÉNZES
FIZETÉSEK ARÁNYA AZ EGY
ÉVVEL KORÁBBI 57%-RÓL
2016-BAN 61%-RA
EMELKEDETT

már közel fele internetbankon keresztül intézi pénzügyeit⁴. A hazai pénzügyi piacon uralkodó trend (alacsony betéti kamatok, a drága banki szolgáltatások és a 150 ezer forintig ingyenes készpénzfelvétel) miatt a **készpénzállomány** Magyarországon 2013 eleje óta lendületesen emelkedett. Bár 2016-ban a **növekedés** üteme **érezhetően lassult**, a forgalomban lévő készpénzállomány értéke 2016. szeptember végén 4433,9 milliárd forint volt⁵, míg 2016 végére 4572 milliárd forintot⁶ tett ki.

A kormányzati intézkedések és bértmegállapodások alapján a munkajövedelmek és egyéb jövedelmet növelő intézkedések hatására a **lakossági jövedelmek dinamikus emelkedése** (2015-höz képest 5,7%-kal) **volt jellemző 2016-ban**, mely trend 2017-2018-ban várhatóan tovább folytatódik. A lakossági többletbevétel élénkülő keresletet, növekvő fogyasztást vált ki, és a **2016-ban 0% körül alakuló infláció**⁷ a következő években várhatóan 2-3%-ra növekszik.

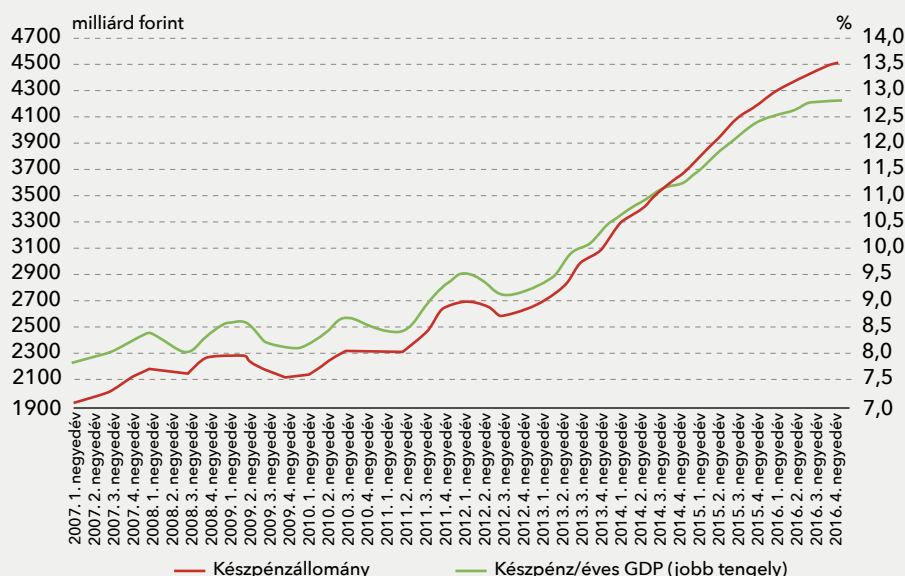
4 Forrás: OTP Bank reprezentatív kutatása.

5 Forrás: Az MNB 2016 Időközi jelentése (2016. november 25).

6 Forrás: MNB.hu.

7 Forrás: KSH, MNB-számítás (Makrogazdasági kilátások Inflációs jelentés - 2016. december).

A KÉSZPÉNZÁLLOMÁNY ALAKULÁSA MAGYARORSZÁGON (2007-2016)





POSTAI JELENLÉT
A DIGITÁLIS VILÁGBAN

A postai iparágban a világ minden részén komoly változások mennek végbe az elektronizálás terén. A digitális világot már nemcsak a belső postai vagy logisztikai folyamatok és adatgyűjtések informatikai támogatása, hanem részben vagy teljes egészében a digitális szolgáltatásokra és termékekre való áttérés jelenti. A postai iparágban is jellemző a globalizáció, így a piaci versenyben is azok a szolgáltatók maradnak fenn, amelyek nyitnak a digitális szolgáltatások felé, sőt piacvezetők lesznek a high-tech digitális szolgáltatásokban.

A Magyar Posta – hasonlóan a világ fejlett postáihoz – a hagyományosnak tekinthető fizikai termékeinek korszerűsítése mellett folyamatosan tör utat magának a digitális, digitalizált világban, hogy

- könnyebben elérhetővé váljon,
- korszerű, de egyszerűen igénybe vehető szolgáltatásokat nyújtson,
- termékei digitálisan is elérhetővé váljanak,
- ügyféligényhez egyedileg igazítható, biztonságosan konvertálható szolgáltatások jöjjenek létre.

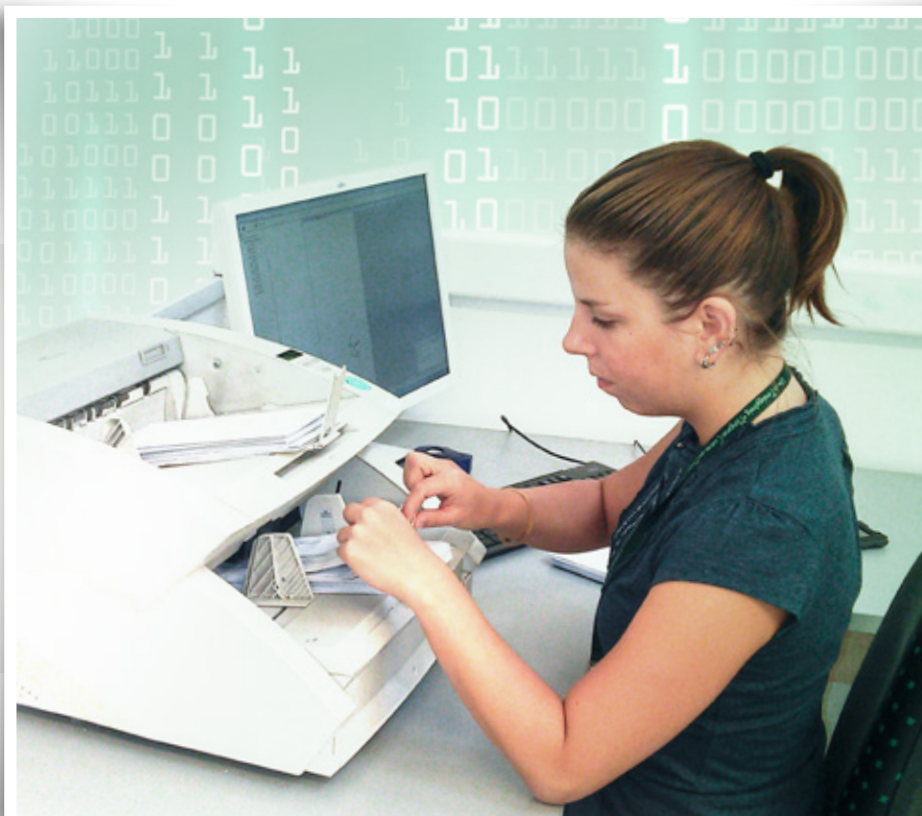
DIGITALIZÁLÁS

Az üzleti szféra számára a korszerű és hatékony dokumentumkezelés képességeinek kialakítása korunk egyik kihívása. Az **elektronikus dokumentumkezelés** hazai piaca is folyamatosan bővül. A Magyar Posta **dokumentummenedzsment szolgáltatása** is folyamatosan fejlődik. A **Posta Digitalizáló Központ** levélpostai küldemények és dokumentumok digitalizálását, elektronikus úton történő továbbítását, valamint papíralapú adatlapok, kérdőívek digitalizálása utáni adatszolgáltatást nyújtja elsősorban nagyvállalati ügyfeleknek, biztosítóknak, bankoknak és közszolgáltatóknak, ami **2016-ban közel 4,5 millió oldal digitalizálását** jelentette. A végrehajtott folyamat minden munkafázisában dokumentált és ellenőrizhető, szigorú, a jogszabályokban meghatározott követelményeknek megfelelő, ISO 9001, ISO 14001, ISO 27001, **folyamatzártásági tanúsítvánnyal rendelkezik.**

A MAGYAR POSTA
2016-BAN KÖZEL

4,5 millió

OLDAL
DIGITALIZÁLÁSÁT
VÉGEZTE EL



A MAGYAR POSTA DOKUMENTUMMENEDZSMENT SZOLGÁLTATÁSAI



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

Az üzleti szférának nyújtott szolgáltatáson túl a **Magyar Posta Zrt.** a Posta Közigazgatási Levelezési Központjában a **közigazgatás számára** kínálja a „**Hibrid kézbesítési és konverziós szolgáltatás**”-t. A szolgáltatás által biztosított kényelem és az emberierőforrás-racionalizálás komoly lehetőséget ad hosszabb távon a közigazgatás számára.

E-KÉPESLAP PROFIKNAK A POSTÁTÓL - „SENDER!” ALKALMAZÁS

A Magyar Posta új Sender! applikációjával - **IOS és Android** operációs rendszerrel rendelkező mobiltelefonra vagy tabletre **letölthető alkalmazás** segítségével - bárki **profi minőségű, egyedi képeslapokat készíthet** percek alatt, **pár kattintással**.

Egyszerű szerkesztés - melynek során **a képeslap készítője többféle sablonnal és matricával, különféle keretekkel, fotóeffektekkel kísérletezhet** - és egyedi üzenet megírása után csak meg kell címezni, és az online fizetés után a kiváló minőségben történő nyomtatást követően elkészített képeslap már biztosan eljut a megadott címzett postaládájába belföldön és külföldön egyaránt.

SENDER! - SZEMÉLYRE SZÓLÓ KÉPESLAP HÁROM EGYSZERŰ LÉPÉSBEN

FOTÓZÁS



KREATIVITÁS



POSTÁZÁS





PROFI MINŐSÉGŰ,
EGYEDI KÉPESLAPOK
PÁR KATTINTÁSSAL

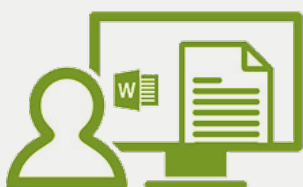
Az e-képeslap a **klasszikus képeslapküldő szolgáltatás modern változata**, melynek keretében digitális eszközök segítségével készíthető és küldhető képeslap ismerősök, barátok számára.

Az alkalmazásban alkalomhoz illő sablonok találhatók, melyekbe egy vagy több kép is beilleszthető, emellett az előlapon egyedi szöveg feltüntetésére is van lehetőség. Az alkalmazás felhasználóbarát, rengeteg beépített mintát, dekorációs elemet, színszűrőt is tartalmaz. Igény esetén **a képeslap borítékban történő feladása is lehetséges.**

HIBRID LEVÉL - MÁR NEM CSAK A KÖZIGAZGATÁS SZÁMÁRA

A Magyar Posta Zrt. 2016-tól hibrid levél szolgáltatást ajánl **ofszet és digitális nyomdai küldemény-előállítási szolgáltatásként a kis- és középvállalkozó ügyfelek (kkv) részére**, ezzel is tovább egyszerűsítve a levélfeladás folyamatát. Az ügyfelek alig pár példányban igényelt kimenő számláikat, a felszólításokat, egyenlegközlőket, marketingkampányokhoz kapcsolódó megkereséseiket, de akár

POSTAI LEVÉLFELADÁS SZÁMÍTÓGÉPRŐL



ÖN BEKÜLDI



MI LEGYÁRTJUK



POSTÁRA ADJUK

AZ ÜGYFELEK A LEVELEK
EGYEDI AZONOSÍTÓJÁVAL
A TELJES GYÁRTÁSI
LÁNCBA BETEKINTHETNEK,
ÉS KÉRHETIK LEVELEIK
ELEKTRONIKUS FORMÁBAN
VALÓ ŐRZÉSÉT



ünnepi üdvözlő leveleiket is feladhatják **néhány kattintással otthonról vagy az irodájukból.**

A szolgáltatás zárt, biztonságos rendszerben működik, ahol a küldemények az EPDB Nyomtatási Központ Zrt. üzemében kerülnek előállításra és postázásra. A **hibrid levél biztonságát számos hazai és nemzetközi tanúsítvány szavatolja.**

A **24/7-es rendelkezésre állású redundáns** szerverparkok, **titkosított** kommunikációs **csatornák**, **SSL-tanúsítványok**, **ISO 9001-es**, **ISO 14001-es** és **ISO 27001-es minősítések** jellemzik és teszik biztonságossá a rendszert.

ONLINE SZOLGÁLTATÁSOK ÉS ELÉRHETŐSÉGEK

A Magyar Posta megfogalmazott jövőképében hangsúlyos szerephez juttatja és kiemelten kezeli az online elérhetőségek, az azokon elérhető szolgáltatások, a posta.hu internetes felület és a Posta mobilalkalmazása fejlesztését. Ennek megfelelően a Magyar Posta ma már a digitális világ több csatornáján is az érdeklődők rendelkezésére áll hiva-

talos tematikus oldalakon keresztül, ahol valamilyen meglévő vagy leendő ügyfele informálódhat, tájékozódhat a Posta mindennapjairól, vagy akár szolgáltatásokat is igénybe vehet a honlapján.



Facebook

2016 óta érhető el a Posta **tematikus közösségi oldala**, ahol bárki érdekességekkel és kulisszatitkokkal találkozhat a hazai és nemzetközi postai világból, továbbá értesülhet a legfrissebb postai hírekről. Tájékozódhat postai munkavállalásról, szolgáltatásokról, és mindent megtudhat a legszébb postai bélyegekről, de akár utazások tervezéséhez is segítséget kaphat.

<https://hu-hu.facebook.com/MagyarPosta/>



A Magyar Posta sem hiányozhat az egyik legnagyobb **videómegosztó** portálról, ahol mindenki nyomon követheti legújabb termékeihez és szolgáltatásaihoz készített mozgóképes tartalmait és a médiában bemutatott postai reklámfilmeket.

<https://www.youtube.com/user/magyarpostaofficial>



Instagram

A Magyar Posta oldala színes képekkel mutatja be a Társaság aktuális szolgáltatásait és szebbnél szebb bélyegeit, továbbá postatörténeti érdekességeket vonultat fel.

https://www.instagram.com/magyar_posta_zrt/

LinkedIn

Ezen az oldalon elsősorban a szakmai kapcsolattartásban vagy az álláskeresésben nyújt segítséget az itt létrehozott Magyar Posta-oldal.

<https://www.linkedin.com/company/hungarian-post/>



PostaBlog

A Társaság blogfelületén a hazai és nemzetközi postai világ legfrissebb és legérdekesebb történéseiről számol be. Kulisszatitkok, izgalmas történetek, bélyegmegjelenések, postás filmek, zenék, könyvek, emlékek tára kedveskedik a blogot olvasónak.

Honlap

A Magyar Posta honlapját (www.posta.hu) – a digitális világ változó igényeihez igazítva – 2016-ban is megújította. Ezen belül teljesen **újjaszületett az ÉnPostám felülete**, mellyel egyidejűleg a korábban bevezetett Hűségkártyáját is korszerűsítette, és átnevezte ÉnPostám kártyára. A lakossági ügyfelek azonosításához kötött online szolgáltatások csak a kártya regisztrációjával érhetőek el, nagyobb biztonságot nyújtva a felhasználók számára.

A **honlapot** 2016-ban **17 millió egyedi látogató kereste fel**, mintegy **23 millió oldalt töltöttek le**, és eközben **több mint 70 ezren regisztráltak az „ÉnPostám” felületre**, ebből **15 ezer ÉnPostám**

A POSTA MOBILALKALMAZÁSÁNAK
FELHASZNÁLÓI SZÁMA
MEGDUPLÁZÓDOTT: TÖBB MINT

74 ezren

TÖLTÖTTÉK LE AZ APPLIKÁCIÓT





kártyás ügyfél. A postai hűségkártya népszerűsége folyamatosan nőtt: a Magyar Posta 2016. év végére **kibocsátotta az 500 ezredik példányt is**, melyet méltó módon honorált, a kártyabirtokost 500 ezer hűségponttal jutalmazta meg.

ÉNPostám kártyáját a kártyás ügyfelek 80%-a aktívan használja, és több mint **220 millió hűségpontot gyűjtöttek** a tavalyi év során.

Az ügyfelek aktivitása mutatja az új felületek kedvező fogadtatását, melyben szerepet játszott a

postai időpontfoglalás mint a Magyar Posta egyik új kényelmi szolgáltatása. Ezt a funkciót **nemcsak a honlapról**, hanem **mobilalkalmazásán** is elérhetővé tette a Társaság.

Az elmúlt évben a Posta mobilalkalmazásának felhasználói száma megduplázódott, több mint **74 ezren töltötték le az applikációt telefonjukra**.

A Társaság **szerződéses ügyfelei nemzetközi asztali címiratkitöltő**, a **lakossági ügyfelek** pedig a **nemzetközi webes címiratkitöltő** alkalmazás használatával **könnyíthetik** meg a nemzetközi csomagjaik feladását.

A postahelyi kiskereskedelem innovatív megoldási közé tartozik az is, hogy az elektronikus mobilfeltöltés mellett megvalósította a mérőóra-feltöltéseket kezelő informatikai, technikai környezetet. Ezáltal **112 postahelyen** - a FŐGÁZ megbízásából működtetett postai ügyfélszolgálati pontokon - **lehetőség nyílt a POS-terminálokon előre fizetős („prepaid”) gáz-mérőórák feltöltésére**. Az új, kibővített informatikai, technikai platform a jövőben további korszerű szolgáltatások bevezetésére is lehetőséget ad.



ÚJ REKORD
A CSOMAGKÜLDÉSSEN

CSOMAG - PONT OTT, AHOL AKAROD!

A **Magyar Posta Logisztika (MPL)** továbbra is a belföldi csomag, futár és expressz **(CEP) piac egyik meghatározó szolgáltatója**. Az előző évek tendenciáját követve 2016-ban a CEP-piac hazai és nemzetközi viszonylatban is dinamikusán bővült, köszönhetően az online kereskedelem stabil növekedésének.

A Társaság sikeres üzletpolitikájának eredményeként több magyarországi nagy forgalmú **web-áruházzal kötött üzleti megállapodást** 2016-ban. Ezzel **közel 3500-ra** emelkedett webáruházi partnereinek száma, ami közel **6%-os növekedést jelent** 2015-höz képest. A Posta online kereskedelmi partnereinek forgalma 42,5%-kal nőtt az előző évihez képest.

A Magyar Posta által felvett belföldi csomagtermékek mennyisége – az e-kereskedelemben feladott küldeményekkel együtt – rekordmennyiséget ért el, meghaladta a 17 millió darabot.

A Posta az elmúlt évek technológiai és műszaki fejlesztéseinek (nyomkövetés, csomagautomata, postaponti kézbesítés, fizetési lehetőségek bővítése, e-értesítések) mindennapi használata mellett sikeres együttműködést kötött a COOP kereskedelmi hálózattal. Ezzel a **265 Coop PostaPonttal** több mint 3000-re növelte a fix csomagátvételi



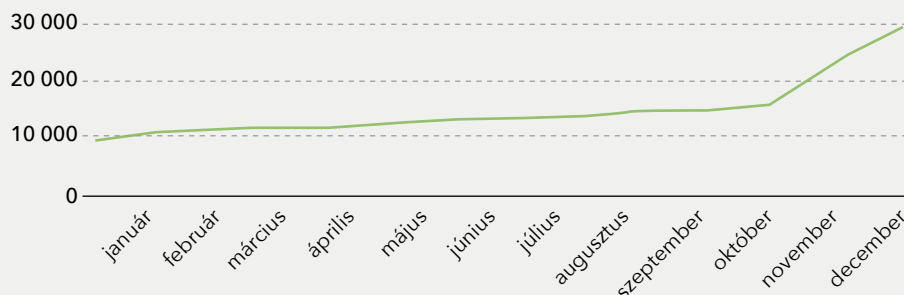
AZ ÜGYFELEK IGÉNYEINEK MEGFELELŐEN A POSTA TOVÁBBFEJLESZTETTE A „POSTA.HU” LEGLÁTOGATOTTABB SZOLGÁLTATÁSÁT, A NYOMKÖVETÉST

pontjainak számát, ahol a címzettek kényelmesen juthatnak a csomagküldeményeikhez.

Az ügyfelek igényeinek megfelelően **továbbfejlesztette a „posta.hu”** leglátogatottabb szolgáltatását, a **nyomkövetést**, amely 2016-tól részletesebb és vizuálisan jobban áttekinthető információkkal várja a küldeményeik után érdeklődő ügyfeleit.

A korábbi években megkezdett **Intelligens Küldeménylogisztikai Rendszer (IKR) fejlesztése befejeződött**. Ennek egyik eredménye, hogy a Társaság bevezette a továbbfejlesztett üzenetküld-

A MOL ÉS A COOP POSTAPONTOKON KÉZBESÍTETT CSOMAGOK DARABSZÁMA FOLYAMATOSAN EMELKEDIK (2016)

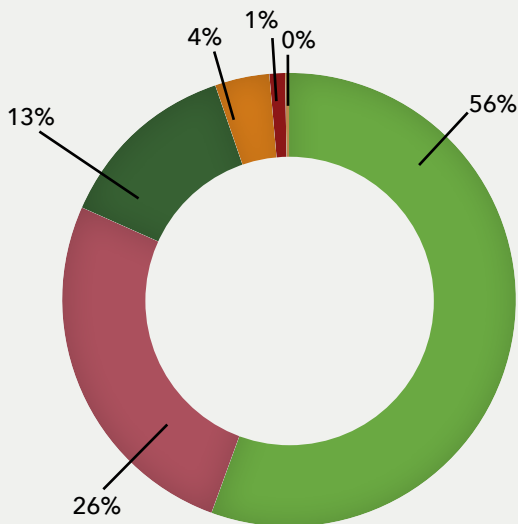


dési és nyomkövetési megoldását, és elindította az **új ügyfélértesítési rendszert**, amely **lehetővé teszi az egyedi ügyféligenyek kiszolgáltatását**.

A még 2015-ben indított tesztüzem eredményeként 2016-tól már nemcsak a postákon, hanem a **csomagkézbesítőknél is kiegyenlíthetik az ügyfelek az árufizetési összeget bankkártyával és Hűségkártya-pontbeváltással is**.

A Társaság 2017-től növeli a MOL-postaponti tevékenységek technológiai-informatikai támogatottságát is, mellyel a kijelölt helyszíneken zajló tranzakciók valós időben nyomon követhetővé válnak. Ezzel párhuzamosan a partnerek közötti elszámolási folyamatok hatékonysága is jelentősen javul, ezzel is felkészítve a postaponti hálózatot a megnövekvő mennyiségű áru ügyféligenyek szerinti kezelésére.

A NEMZETKÖZI CSOMAG-PORTFÓLIÓ BELSŐ ARÁNYAI (%)



- NEMZETKÖZI EMS
- EURÓPA+ CSOMAG
- NEMZETKÖZI POSTACSOMAG
- NEMZETKÖZI KERESKEDELMİ CSOMAG
- NEMZETKÖZI RAKLAPOS
- MPL EUROPE STANDARD CSOMAG

A Magyar Posta 2016-ban is a MikulásGyár hivatalos logisztikai partnere volt. Az országos hálózatának 2700 postájával és szállítási kapacitásával a kérdéses időszakban az adományozók rendelkezésére állt. A „MikulásGyárnak” szánt, közel 11 500 kg tömegű adományt a Társaság ~3000 darab ajándékcsoomagban juttatta el a Magyar Vöröskereszt raktáraiba vagy elosztópontjaira.

A 2016-BAN FELVETT BELFÖLDI CSOMAGTERMÉKEK MENNYISÉGE:

TÖBB MINT

17 millió
DARAB

A MAGYAR POSTA ONLINE KERESKEDELEM PARTNEREINEK FORGALMA

42,5%-kal

NÓTT AZ ELŐZŐ ÉVIHEZ KÉPEST.



AZ ELŐREJELZÉSEK SZERINT
2018-IG TÖBB MINT 130
MILLIÓ, HATÁROKON ÁTÍVELŐ
E-KERESKEDELMI MEGOLDÁST
ELŐNYBEN RÉSZESÍTŐ
EURÓPAI VÁSÁRLÓ LESZ



„A NEMZETKÖZI HELYZET EGYRE FOKOZÓDIK”⁸

A nemzetközi trendekkel összhangban hazánkban is jelentősen növekszik az e-kereskedelemben vásárolt áruk mennyisége, minek következtében a Társaság nemzetközi **export-csomagforgalma is jelentősen, 16%-kal növekedett 2016-ban** az előző évhez képest.

A korábbi évek növekvő tendenciája folytatódott a prémium nemzetközi EMS gyorsposta és Európa+ csomagtermékek esetében is.

8 Bacsó Péter: A tanú.

A nemzetközi postaforgalomban Magyarországra érkező **importcsomagok mennyisége 17%-kal**, míg a hazánkba **érkezett levélküldemények** – melyek nagy része kis méretű **csomag** – volumene **11%-kal haladta meg** a 2015-ös adatot. A növekedés motorja a Kínából érkező jelentős e-kereskedelmi forgalom volt.

A **globális internetes árurendelések** számának folyamatos növekedésére és a digitalizálás **térnyerésére válaszul** a Magyar Posta **Vámkezelési Ügyfél-adatbázis fejlesztését kezdte meg**, melynek célja, hogy informatikai háttértámogatással gyorsabbá és egyszerűbbé tegye a vámkezelési folyamatot, a vámkezelési eljárást magánszemélyek részére. Az ügyfelek a fejlesztés előnyeit már a 2017-es őszi-téli csúcsforgalmi időszakban élvezhetik.



A FELADÓK JELENTŐS
ÁTFUTÁSI IDŐT
TAKARÍTANAK MEG
A SZOMBATON IS
KÉZBESÍTÉSRE KERÜLŐ,
KÜLFÖLDRE SZÓLÓ MPL
EUROPE STANDARD
CSOMAGKÜLDÉMÉNNYEL



A fokozódó piaci **verseny előnyeinek maximalizálása érdekében** a Magyar Posta folyamatosan megújítja, **fejleszti a nemzetközi csomagportfólióját**, így versenyképes, európai szintű szolgáltatásokat tud kínálni ügyfeleinek. Kimagasló üzleti teljesítményének elismerését jelenti, hogy a világ egyik vezető postai és logisztikai vállalata, **a német Deutsche Post - DHL felkérte partneri együttműködésre**. A megállapodás 2016-ban történő megkötésével a **Magyar Posta a DHL Parcel Europe logisztikai hálózatának részévé** vált, melynek célja az egységes minőségű, kedvező árú szolgáltatás nyújtása Európa egész területén.

Az együttműködés keretében 2016 őszén a Magyar Posta új csomagszolgáltatást vezetett be **„MPL Europe Standard” csomag** néven. Az új termék révén a Magyar Posta ügyfelei **versenyképes áron** adhatnak fel **európai szintű és minőségű**, a célországban szombati napon is kézbesítésre kerülő csomagküldeményt. Importirányban a Magyar Posta már nemcsak a Németországban feladott DHL-es küldemények kézbesítését végzi, hanem egyéb uniós országokban működő DHL-leányvállalatok által átvett küldemények magyarországi kézbesítését is.

Az egyes országok jogszabályban kijelölt egyetemes postai szolgáltatóival való szoros kooperáción túl jelentős üzleti potenciált jelent az **alternatív szolgáltatókkal való együttműködés** is. A Magyar Posta felismerte a kínálkozó lehetőséget, és 2016-ban – a meglévő UPU⁹ és Európa+ (EPG) hálózatokon túl – új együttműködéseket is keresett alternatív szolgáltatókkal. Ennek eredményeképpen a **rugalmas, magas minőséget képviselő, az üzleti ügyfelek - elsősorban az e-kereskedelmi szektor - elvárásainak maradéktalanul eleget tevő, kedvező árú csomagkézbesítési és kapcsolódó kiegészítő logisztikai, utánvétel és információszolgáltatást biztosít** Románia területén. Az együttműködés **sikerességét** és az **ügyfelek elégedettségét jelzi, hogy a szerződéses viszonyban a nemzetközi kereskedelmi csomagszolgáltatás 2016-os bevétele duplájára nőtt**, ez további növekedési potenciált jelent a szerződő feleknek.

⁹ Universal Postal Union.



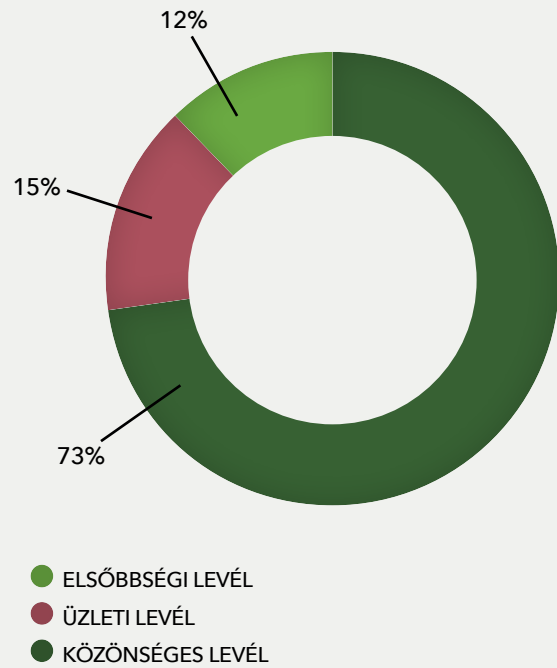
TÖBB MINT POSTA!

LEVÉL, AZ ÖRÖK KLASSZIKUS

A Társaság számára nagy kihívást jelentett 2016-ban, hogy Magyarország Kormányának döntése értelmében mintegy **2,6 millió darab, Erzsébet-utalványt** tartalmazó küldeményt és a hozzá kapcsolódó **miniszterelnöki köszöntőlevelet** a Magyar Postának **nagyon rövid idő alatt** (december 12-31. között) **kellett eljuttatnia a címzettek részére**. E különleges egyedi folyamatokat és biztonsági technológiát igénylő feladatot a Posta a vezetők és munkatársak összehangolt munkájának eredményeként **határidőre teljesítette**.

Az egyre gyorsuló világban az életmódtrendek változásával párhuzamosan átalakulóban vannak a postai szolgáltatások, valamint azok igénybevételével összefüggő szokások is. Előtérbe kerülnek a kényelmi és online megoldások mind feladói, mind címzetti szerepkörben. A Magyar Posta törekszik arra, hogy kényelmi szolgáltatásaival ebben az új, állandóan változó környezetben is teljeskörűen kiszolgálja ügyfeleit. A levél típusú szolgáltatások igénybevételét a korábbi években egyre több csatornán tette lehetővé, így már akár otthonról, munkahelyről is megrendelhető a Posta egy-egy kényelmi szolgáltatása.

BELFÖLDI LEVÉL ALAPSZOLGÁLTATÁSOK BEVÉTELE (2016)



A címzett küldemények piacát továbbra is az üzleti típusú feladások, levelezések határozták meg. Az ügyfelek részéről fokozottan jelentkező igény a

A REKLÁMANYAGOK
ÜGYFELEKHEZ VALÓ
ELJUTTATÁSÁNAK,
TERJESZTÉSÉNEK PIACÁN IS
FONTOS SZEREPLŐ
A MAGYAR POSTA



2016-BAN

2,6 millió db
ERZSÉBET-UTALVÁNY



postázással összefüggő díjak csökkentése, emiatt folyamatosan keresik a helyettesítő megoldásokat. A levélpiac hosszú távon csökkenő volumeneit az egyszeri események hatásai (pl. Erzsébet-utalványok feladása) időszakosan enyhítették. E két té-

nyező együttes eredménye, hogy a **belföldi címzett levélküldemények** 2016-os **árbevétele** az előző év azonos jogcímű bevételeéhez képest **csak 1,2%-kal csökkent**.

A Posta belföldilevél-alapszolgáltatása bevételeinek jelentős része – a nemzetközi trendekkel és az előző év hazai tapasztalataival összhangban – továbbra is a közönséges levélküldemények feladásából származik. A levélküldeményeket feladó ügyfelek előnyben részesítik az értéknövelt prémiumszolgáltatással igénybe vehető termékeket, minőségi szolgáltatásokat.

NEMZETKÖZI LEVÉLKÜLDEMÉNYEK
ÁRBEVÉTELÉNEK NÖVEKEDÉSE:

+12,9%



A levélbevételek kisebb részét kitevő **nemzetközi kimenő levélküldemények** (nemzetközi levélszolgáltatások és a nemzetközi komplex szolgáltatások) **bevétele** – az e-kereskedelmi forgalom dinamikus növekedésének köszönhetően – **12,9%-kal növekedett** az elmúlt évben.

A **reklámanyagok** ügyfelekhez való eljuttatásának, **terjesztésének** piacán is fontos szereplő a Magyar Posta. 2016-ra jellemző volt, hogy az e-szolgáltatásokat igénybe vevő ügyfelek száma és a kézbesített reklámanyagok volumene emelkedett, ebből származóan a **Magyar Posta címetetlenreklámküldemény-árbevétele** a korábbi évhez viszonyítva **23,6%-kal növekedett**.

A BÉLYEGGYŰJTÉS IGAZI SZENVEDÉLY

A hazánk egyik névjegyének számító postabélyegek 2016-ban is számos évfordulóról, hazai és világeseményről adtak hírt, nemegyszer különleges nyomdatechnikai eljárások alkalmazásával örven-deztetve meg a bélyeggyűjtés szerelmeseit.

Az év során több nemzetközi együttműködésre is sor került. Jeszenszky János születési évfordulója alkalmából a Cseh, a Lengyel és a Szlovák Postával, míg Szigetvár ostromának 450. évfordulója alkalmából a Horvát, illetve a Török Postával közösen kiadott bélyegek láttak napvilágot.

A Magyar Posta bélyegei több nemzetközi elismerésben részesültek: Nanningban az UPU-tagországok körében 14. alkalommal meghirdetett versenyen kategóriájában első, a NEW YORK 2016 nemzetközi bélyegkiállításon második, a rangos bécsi WIPA¹⁰ Grand Prix-n, valamint a Kínában megrendezett nemzetközi bélyeg-szépségversenyen pedig egyaránt harmadik helyezést értek el a magyar filatéliai kiadványok.



AZ ÚJ ALAPTÖRVÉNY ÖTÉVES ÉVFORDULÓJA
TISZTELETÉRE FELÜLNOMOTT BÉLYEGBLOKK

A technológiai környezet és a fogyasztói szokások változásával a belföldi filatéliai piac folyamatosan csökken, ezért a Posta exkluzív termékkiadásokkal és külföldi értékesítéssel bővíti vásárlóinak körét. A „bélyegtermékből” befolyó árbevétel az előző évhez képest több mint 7%-kal növekedett.

A Magyar Posta az 1956-os forradalom és szabadságharc 60. évfordulójáról bélyegblokk kibocsátásával emlékezett meg. A bélyegben lévő kör alakú perforáció a „lyukas zászlót” szimbolizálja.

10 Wiener Internationale Postwertzeichen Ausstellung.





PÉNZFORGALOM
ÉS SOKSZÍNŰ PÉNZÜGYI
TERMÉKPALETTA

CSEKKBEFIZETÉS - TÖBB HELYSZÍN, BÁRMILYEN IDŐPONT

A piaci verseny fokozódása miatt a hitelintézetek, számlatulajdonosok (közzolgáltatók, önkormányzatok stb.) által a korábbi években megkezdett, új technológián alapuló fizetési megoldások és csatornák terjesztése, az ügyfelek részére minél szélesebb körben történő népszerűsítése is tovább folytatódott 2016-ban. Ugyanakkor a Magyar Posta számára a **csekkbefizetésre** kidolgozott **eddig versenytársi megoldások jelentős átrendeződést nem okoztak**. Az igénybevétel mértéke a csoportos beszedési megbízás és egyéb elektronikus elfogadási lehetőség (például átutalás), illetve az **új fizetési módok terjedése következtében tovább csökkent**.

A Magyar Posta Zrt. piaci pozícióinak megtartása, bevételeinek növelése érdekében a korábbi években bevezetett megoldásainak fejlesztését folytatta. Továbbá **új technológiai fejlesztéseket** indított el, melyek a meglévő **pénzforgalmi szolgáltatásokat modernizálják**. Ide tartozik a **csekkbefizetések** 2014-ben megkezdett **korszerűsítése, alternatív fizetési módok, újabb befizetési csatornák megteremtése**, mely megoldások révén 2016-ban szélesebb körben tette elérhetővé a közüzemi számlák rugalmas kiegyenlítésének lehetőségét.

2016-ban a Magyar Posta egy újabb csekkbefizetési csatornát, lehetőséget nyitott 80 darab **retail csekkautomata kiskereskedelmi hálózatba** – 14 **Rossmann drogériában**, illetve 66 **Príma üzletben** – történő kihelyezésével. Ezzel már kereskedelmi egységekben is lehetővé vált a csekkek befizetése, melynek során az ügyfél az automatánál bankkártyával vagy a pénztárnál készpénzben tudja kifizetni az automatán beolvasott számlák összegét. Ezen túl a 2015-ben kihelyezett bankkártyás csekkbefizető automaták után 2016-ban újabb, bankkártyás és készpénzes fizetésre is alkalmas automaták kerültek telepítésre az ország különböző pontjain.



BIZTONSÁGOS CSEKKBEFIZETÉS EGYES ROSSMANN DROGÉRIÁKBAN, CBA PRÍMA ÜZLETEKBEN, AZOK TELJES NYITVATARTÁSI IDEJÉBEN

A nap 24 órájában igénybe vehető rugalmas és kényelmes szolgáltatásnak köszönhetően továbbra is nagy népszerűségnek örvend a 2014-ben bevezetett **iCsekk szolgáltatás**¹¹. 2016-ban az ennek népszerűsítését támogató marketingakcióknak köszönhetően újabb ügyfelek választották a kényelmes, mobilapplikáción kezdeményezett csekkfizetési módot. A **QR-kódos csekkbefizetések** száma folyamatosan emelkedik, az így befizetett csekkek **mennyisége 2016-ban meghaladta a 880 ezer 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 2016-ban – folyamatos növekedés mellett – év végére **már a 18%-ot is meghaladta**.

¹¹ QR-kóddal ellátott csekkek postai mobilapplikációval történő kártyás fizetése.

A **készpénzfelvételi tranzakciók volumene és bevétele** 2016-ban tovább **csökkent** (mintegy 40%-os bevételi és 35%-os volumencsökkenés). Ennek mértékét a postai szolgáltatások kártyás fizetési lehetőségének 2016. januári bevezetése, valamint a kiskereskedelmi egységekben elhelyezett POS-terminálok növekvő száma is számottevően befolyásolta.

A Társaság által elvégzett fejlesztéseknek is köszönhetően a **csekkszolgáltatás** 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 2016-ban is a csökkenés jellemezte, amelyre a korábbi évekhez hasonlóan változatlanul a készpénzkímélő banki szolgáltatások igénybevételének terjedése volt hatással. A postai forgalom ennek ellenére kedvező alakulását eseti jellegű kiutalások eredményezték.

Nemzetközi viszonylatban 2016-ban is további, az előző évhez képest 5,8%-os **csökkenés volt tapasztalható a pénzáttalások mennyiségében.**

A CSEKKAUTOMATÁKBAN 2016-BAN
TÖBB MINT

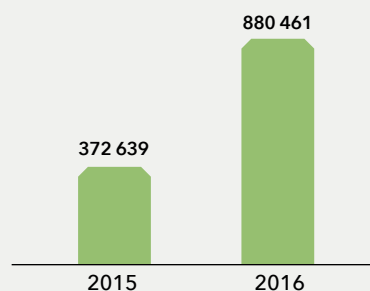
243 ezer

CSEKKET FIZETTEK BE AZ EMBEREK

3,3 Mrd Ft

ÖSSZÉRTÉKBEN.

A ICSEKK MOBILAPPLIKÁCIÓVAL BEFIZETETT
CSEKKEK SZÁMÁNAK ALAKULÁSA (DB)



MEGTAKARÍTÁSOK ÉS EGYÉB PÉNZÜGYI TERMÉKEK

A Magyar Posta és megbízó partnerei 2016-ban továbbra is **jelentős újításokat** hajtottak végre a **Posta által közvetített pénzügyi-pénzforgalmi termékek terén:**

- új VISA Electron bankkártya került bevezetésre az FHB Posta Számlacsomagjaihoz,
- a Magyar Posta Befektetési Zrt. megbízásából forgalmazott állampapírok értékesítése új csatornával bővült (Call Center), ahol a lejáró állampapírral rendelkező ügyfelek részére lehetőség van az újrabefektetésre,
- a hosszabb távú befektetéseket preferáló ügyfélkörnek szóló befektetési alapok értékesítési termékpalettája a Magyar Posta Takarékos Alappal (MPTHVA) bővült a Magyar Posta Befektetési Zrt. megbízásából közvetített termékek körében,
- a befektetési szolgáltatások értékesítését a Posta – a megbízó szolgáltatóval való együttműködésben – már szombati napokon is elérhetővé tette¹², kiemelkedő előnyt biztosítva az ügyfeleknek a befektetési szolgáltatások személyes igénybevételében.

A Magyar Posta Zrt. életében a **bankszámlához kapcsolódó szolgáltatások területén** az FHB Bank Zrt. megbízásából közvetített Posta Számlacsomagok értékesítése 2016-ban is kiemelt szerepet kapott. A Magyarországon működő hitelintézetek általános trendjétől eltérően a Társaság **bővítette az értékesítő postahelyek számát**, 228 postahelyen **bevezetésre került a lakossági bankszámla-szolgáltatások offline módon történő igénylése.**

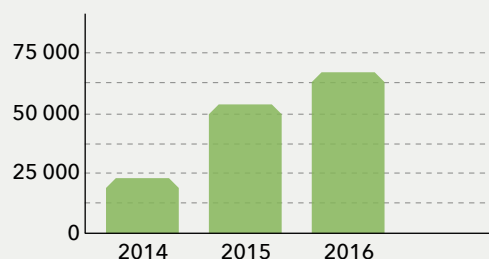
2016-tól a Maestro típusú bankkártyák mellett az ügyfelek **már VISA Electron típusú bankkártyát is igényelhetnek.**

¹² Szombaton is nyitva tartó, befektetési szolgáltatások értékesítésére kijelölt postahelyeken.

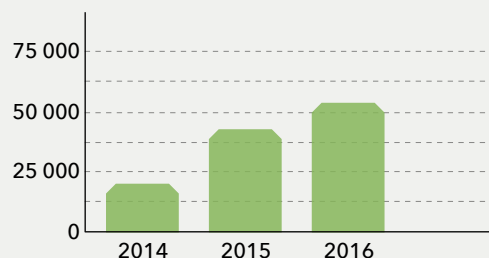
2016 közepétől – a kijelölt postahelyeken – megkezdődött a **14-24 éves korosztály számára** kialakított, kedvező kondíciójú **Posta Helló Bankszámla** termék értékesítése. Az új postai elérhetőségű termékkel a Magyar Posta már minden korosztályt ki tud szolgálni korszerű lakossági bankszámlatermékekhez való hozzáféréssel.

Az előző évekhez képest tovább nőtt a „Posta Számlacsomag”-gal rendelkező ügyfelek száma.

MAGYAR POSTÁNÁL NYITOTT FOLYÓSZÁMLÁK DARABSZÁMA



MAGYAR POSTÁNÁL NYITOTT ÉRTÉKPAPÍRSZÁMLÁK DARABSZÁMA



A szolgáltatóhelyeken kötött lakossági megtakarítások közül a **papíralapú Kincstári TakarékJegy** értékesítése, állománya **képviseli** továbbra is a **legnagyobb arányt a portfólióban**. A lakossági állampapírpiacon egyértelműen érezhető az ügyfelek postai értékesítésbe vetett bizalma, amelynek megtartására a Társaság kiemelt gondot fordít. A 2016-ban több mint 10 milliárd Ft-os állomány-növekmény jelentős mértékben hozzájárul az államadóság lakossági szegmensből történő finanszírozásához.

A BEFEKTETÉSI
SZOLGÁLTATÁSOK
MÁR SZOMBATON
IS ELÉRHETŐK

BANKSZÁMLÁHOZ KAPCSOLÓDÓ
SZOLGÁLTATÁSOK MÁR

228

POSTAHELYEN ELÉRHETŐEK



Az alacsony kamatkörnyezet hatása 2016 első fél évében az **FHB Bank megbízásából közvetített betéti termékek** közül a FIX Betét állománya csökkent, mely tendencia az év második fél évében indított akciók hatására megfordult, és az év végére mind a FIX Betét, mind a Nyereménybetét értékesítése javult az első fél évhez képest, és ezzel a vártnál nagyobb bevételt generált.

2016-ban a **Magyar Posta Befektetési Zrt.** megbízásából értékesített **befektetési termékek** közül a fő fókusz a lakossági állampapírok – azokon belül is a Kincstári Takarékjegy Plusz (KTJP) – és a befektetési jegyek jelentették. Sikeres volt a Posta 349 befektetési szolgáltatásra kijelölt postahelye a lejáró állományok megújításában és értékesítésében is, mely 50%-kal haladta meg a 2015. évi teljesítményt.

A Magyar Posta Befektetési Zrt. megbízásából közvetített **befektetési alapok** értékesítési termékpalettája 2016-ban tovább bővült a Magyar Posta

Takarék Harmónia Vegyes Alappal (MPTHVA), mely a hosszabb távú befektetési lehetőséget kereső ügyfélkörnek nyújt lehetőséget a megtakarításaik biztonságos elhelyezésére. A befektetési jegyek állománya több mint 55%-kal növekedett 2015-höz képest, ami a Magyar Posta TakarékJegyek Ingatlan Befektetési Alap (MPTIA) állománya mintegy 70%-os növekedésének volt köszönhető.

A Magyar Posta Zrt. és egyik lakástakarék-pénztári partnere, a Fundamenta Lakáskassza konstrukcióinak széles körű értékesítéséből a lakástakarék-közvetítés eddigi legjobb értékesítési teljesítményét érte el 2016-ban.

A Társaság az FHB Bank megbízásából 2016-ban is folytatta az előző évben bevezetett hiteltermékek, a személyi kölcsönök az értékesítését. Ügyfeleit a terméket kibocsátó bank tájékoztatóin túl **online személyi kölcsön-kalkulátor segíti** a felveendő kölcsön törlesztőrészletének pontos tervezésében.

BIZTOSÍTÁSOK

A Magyar Posta Zrt. az ügyfelei és a partnerei – Magyar Posta Biztosító Zrt. és a Magyar Posta Életbiztosító Zrt. – megalégedésével tovább folytatta a közvetített biztosítások kiejánlását a posta-helyeken. Az együttműködés fejlődése töretlen, melynek eredményeként a **Magyar Posta Életbiztosító Zrt. a második** (13,63%-os piaci részesedéssel), a **Magyar Posta Biztosító a kilencedik helyet** (2,46%-os piaci részesedéssel) **érte el a piaci rangsorban**, míg az **egyszeri díjas piacon** továbbra is Magyarország **piacvezetője** maradt.

2016-ban a **Magyar Posta Életbiztosító Zrt.** immár **harmadik alkalommal kapta** meg a neves, londoni székhelyű piacvezető pénzügyi folyóirat, a World Finance Magazin „**a magyarországi életbiztosítási szektor legjobb biztosítótársaságának**” járó elismerő díját.



A MAGYAR POSTA ÉLETBIZTOSÍTÓ ZRT. HARMADIK ALKALOMMAL KAPTA MEG A MAGYARORSZÁGI ÉLETBIZTOSÍTÁSI SZÉKTOR LEGJOBB BIZTOSÍTÓTÁRSASÁGÁNAK JÁRÓ DÍJÁT

PIACI RÉSZESÉDÉSEK 2016-BAN
MAGYAR POSTA ÉLETBIZTOSÍTÓ ZRT.:

13,63%,

MAGYAR POSTA BIZTOSÍTÓ ZRT.:

2,46%





ÜGYFÉLKÖZPONTÚ SZOLGÁLTATÁSFEJLESZTÉS

VALÓDI ÉRTÉKET TEREMTŐ SZOLGÁLTATÁSCSOMAG ÜZLETI ÜGYFELEKNEK

A Társaság, a Posta-csoportba tartozó Díjbeszedő Holding Zrt. (DBH), az EPDB Nyomtatási Központ Zrt. és a DÍJNET Zrt. együttműködésével a **levél- és a pénzforgalmi területeken** egy komplex, a **teljes értékláncot lefedő**, mind fizikai, mind a digitális csatornákon elérhető, **konvertálható szolgáltatásportfóliót** alakított ki nagy közüzemi szolgáltatók részére. Ezen ügyfeleinek komplex módon kínálja a **mérőóra-leolvasást** és **az ezzel kapcsolatos szolgáltatásokat**: a számlalevél-nyomtatást és -megszemélyesítést, a kinyomtatott

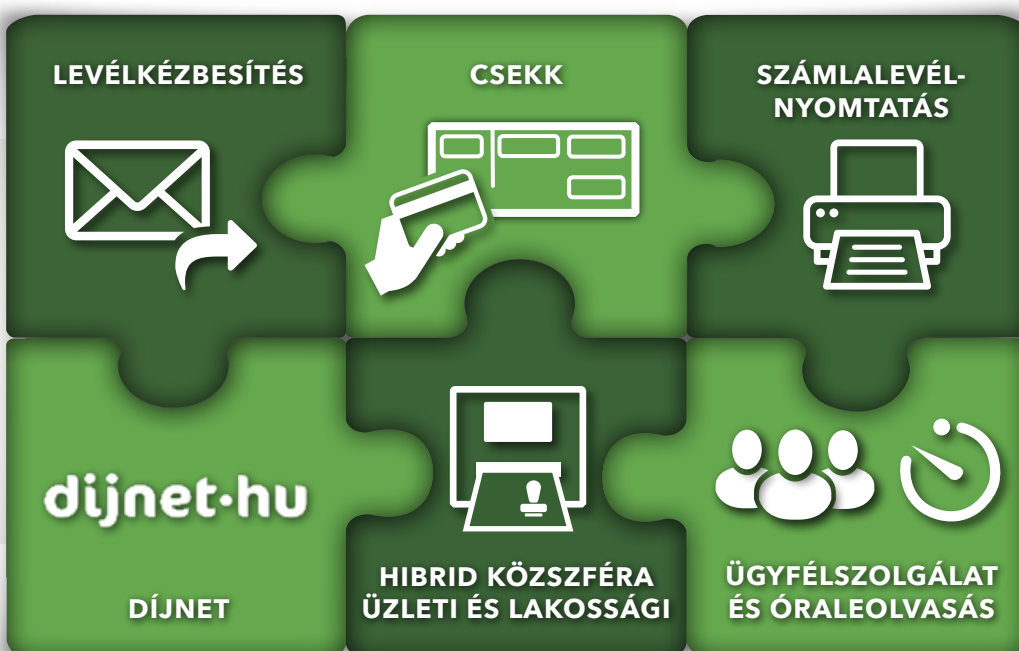


számlalevelek és csekkok kézbesítését levélküldeményként, magát a számlázást és díjbeszedést, valamint meghatározott ügyfélszolgálati tevékenységeket bizonyos kijelölt postahelyeken. Ezzel az igénybe vevőnek csak egy megbízást kell adnia a Posta-csoport részére, és a közüzemi szolgáltató teljes ügyfélkapcsolati értéklánca lefedésre kerül.

EGYÉB POSTAHELYI SZOLGÁLTATÁSOK

A Magyar Posta korábban elnyert európai uniós pályázata alapján létrehozott **Postai Agora szolgáltatás** keretében nyújt közigazgatási szolgáltatásokat a legelmaradottabb kistérségekben található települések lakóinak és vállalkozásainak. Ennek keretében **közigazgatási ügyintézés**szel **kapcsolatos tájékoztatást**, bizonyos esetekben az **ügyintézés elindítását** kérhetik az ügyfelek, illetve ezeken a postákon az **e-közigazgatási szolgáltatások online igénybevétele** is lehetséges.

A postahelyeken nyújtott IT-hozzáférés a közigazgatás számára kedvező, hiszen azokon a kistele-



A MAGYAR POSTA KOMPLEX MÓDON KÍNÁLJA A MÉRŐÓRA-LEOLVASÁST ÉS AZ EZZEL KAPCSOLATOS SZOLGÁLTATÁSOKAT

AZ AGORA-PONTOKON

TÖBB MINT
600

SZEMÉLYES ÜGYINDÍTÁS

TÖBB MINT
14 000ELEKTRONIKUSAN KEZDEMÉNYEZETT
ÜGYINTÉZÉS

püléseken is „jelen” van fizikailag, ahol egyébként nem lenne gazdaságos azok működtetése. Az ügyfeleknek ügyfélélményt nyújtanak a kijelölt posták és az ország minden pontján elérhető Agora mobilapplikáció is, amely az esetenkénti ügyintézés vagy annak kezdeményezését teszi lehetővé.

2016-ban az Agora-pontokon több mint 600 ügyben történt személyes ügyindítás, míg az **elektronikusan kezdeményezett ügyintézés** száma **túllépte a 14 ezret**.

A Magyar Posta az elmúlt időszakban több **közüzemi szolgáltatóval** is megállapodott, hogy

számukra a kijelölt települések postahelyein, azok teljes nyitvatartási idejében vagy meghatározott rendelkezésre állással fogyasztói számára ügyfélszolgálati szolgáltatásokat biztosítson. Ezzel a **szolgáltatáshelyezéssel** a közműszolgáltatók tovább **optimalizálhatták az ügyfélelérésüket és ügyfélszolgálati közelségüket** a fogyasztókhoz.

A Magyar Posta 2016. december 31-ig országosan **230 postahelyen¹³, 33 ezer esetben nyújtott ilyen szolgáltatást**: 118 postahelyen E-ON és ENKSZ-Főgáz ügyintézési pontot, 112 postahelyen

¹³ A szolgáltatók közötti átfedéseket is figyelembe véve.



ENKSZ-Főgáz fiókirodát üzemeltet, továbbá 112 postahelyen van az ügyfeleknek módjuk fizetős mérőórájuk feltöltésére.

2016 júliusától, a Magyar Telekom Nyrt. üzleti együttműködésének eredményeként, újabb tevékenységi körrel bővült a Magyar Posta Zrt. portfóliója. Az ügyfelek kedvező fogadtatása mellett közel **150 postahelyen került bevezetésre a Telekom számlabefizetési szolgáltatás**, kiváltva a telekommunikációs vállalat **T-pontjainak ez irányú feladatait**.

Az ügyfelek a befizetéseiket a **postahelyekre ki-terjesztett online Telekom ügyintézői felületén** keresztül azonnal megvalósíthatják a Posta munkatársának közvetítésében. A szolgáltatás sikereként **2016-ban több mint 1 millió befizetés történt** a rendszerben. A Társaság tervezi, hogy a szolgáltatást – szolgáltatói igény esetén – a jövőben más vállalatok számára is elérhetővé teszi.

A Magyar Posta Zrt. a fő tevékenységeinek kiegészítéseként több évtizede folytat kiskereskedelmi típusú tevékenységet különböző termék- és szolgáltatásportfólióval. Kiskereskedelmének legnagyobb árbevételét továbbra is a szerencsejáték-termékek forgalma jelenti. Országosan terjednek az online értékesítési csatornák, melyek piaca a Társaság számára is kihívást jelent. A piac dinamikus növekedést mutat, a kereslet a különféle fogadások és a gyorsabb ritmusú játékok, sorsjegyek irányába tolódott el. Az ügyfelek szerencsejáték-



TELEKOM SZÁMLABEFIZETÉSI SZOLGÁLTATÁS
MÁR 150 POSTÁN ELÉRHETŐ. 2016-BAN TÖBB
MINT 1 MILLIÓ BEFIZETÉS TÖRTÉNT

igényeihez igazodva a Magyar Posta is fejlesztéseket hajtott végre 2016-ban.

A Társaság **70 postán alakított ki komplex szerencsesarkot**, ahol **az ügyfelek komfortosabb körülmények között próbálkozhatnak szerencsájukkal**. A Posta elektronikus felületén (<https://www.posta.hu/>) keresztül is támogatja és ajánlja a közvetített gépi szerencsejáték szolgáltatását, illetve a szerencsájukat kipróbálni kívánó ügyfelek könnyen megkereshetik a legközelebbi lottóforgalmazást végző postahelyet is.

A teljes Tippmix fogadási ajánlat elérése céljából **LCD-s eredményközlő tévék és/vagy interaktív érintőképernyők kihelyezése** kezdődött meg 75

118

E-ON ÉS ENKSZ-FŐGÁZ
ÜGYINTÉZÉSI PONT

112

ENKSZ-FŐGÁZ
FÍÓKIRODA

112

MÉRŐÓRA-
FELTÖLTŐ PONT

MŰKÖDIK ORSZÁGSZERTE A POSTAHELYEKEN



postahelyen. A fejlesztéseket a Társaság 2017-ben folytatja, aminek célja, hogy összesen **124 postahelyen** valósuljon meg az eszközök telepítése.

A Társaság által is forgalmazott Erzsébet-utalványok forgalma a kkv¹⁴-k és a mikrovállalkozások szektora részére végzett tudatos értékesítés és a törvényi változások eredményeként 2016-ban a darabszámban 8%-kal, a bevételben pedig 11%-kal nőtt.

HÍRLAP - KEDVENC LAPJA EGYENESEN OTTHONÁBA ÉRKEZIK

A Magyar Posta Zrt. tradicionálisan a nyomtatott sajtótermékek piacán kínálja a kiadók és olvasók számára kedvező terjesztői (hírlap-előfizetés), illetve forgalmazói (hírlapárusítás) szolgáltatásait.

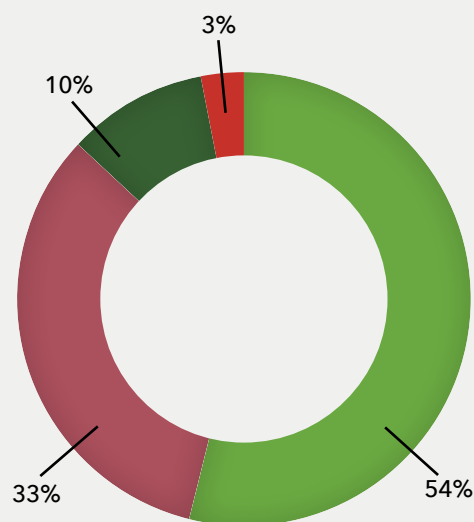
A hírlapolvasó közösség médiafogyasztási szokásaira **jellemző a digitális média szerepének növekedése**, aminek jelentős erodáló hatása van a

nyomtatott sajtó piacára. Ezek a változások 2016-ban elsősorban a **napilapok szegmensét** érintették, minek eredményeként körükben **csökkenő példányszám** és lapcsoporti előfizetői átrendeződés következett be.

Az olvasókért folyó versenyben már a **megrendelés és fizetés** terén is hangsúlyos az online csatornák igénybevétele. A Posta az új célcsoport elérését, ezen igény kielégítését a folyamatosan megújuló **postai webshopon keresztül** biztosítja, melyet 1 év alatt több mint 10 000 előfizető vett igénybe.

A kiadói partnerek a teljes körű (a díjbeszédet is tartalmazó) terjesztési szolgáltatást preferálják. A Magyar Posta 2016-ban továbbra is megőrizte szerepét és piaci részesedését a nagykereskedelmi hírlapárusítás szegmensében, melyet az ügyfeleknek megfelelő lapkínálattal, valamint különféle akciókkal biztosított.

HÍRLAPBEVÉTELEK MEGOSZLÁSA



- HÍRLAPTERJESZTÉS
- REKLÁMKIADVÁNY
- HÍRLAPÁRUSÍTÁS
- EGYÉB HÍRLAPTEVÉKENYSÉG

¹⁴ Kis- és középvállalkozások.



MAGYAR POSTA
ELÉRÉSI PONTOK – KÖZEL
AZ ÜGYFELEKHEZ



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

A Társaság értékesítési hálózatának fejlesztése során a korábbi évekhez hasonlóan 2016-ban is kiemelt hangsúlyt fektetett a **magas üzleti potenciált képviselő posták szolgáltatási környezetének modernizálására**, újabb 47 ügyfélhívó rendszer került telepítésre. Ennek köszönhetően országosan 2016 végére már 173 postahelyen működött ilyen korszerű berendezés.

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** igénybevételével. A Társaság a postai hálózat **értékesítésirányítási és -támogatási kapacitásainak hatékony kihasználása érdekében** közel **2600 postahely irányítását 98 körzeti posta alá szervezte**.

A piaci igények, a szerződési feltételek biztonságos teljesítése érdekében a Posta a szombati hírlap-kézbesítő járatait átszervezte, és ezzel a Társaság a **szombati napilapok kézbesítését** országosan **2700 településen már gépjárművel végzi**.

A Társaság folyamatosan biztosítja a hálózati pontjainak infrastrukturális fejlesztéseit, melynek célja a szolgáltatási feltételek javítása, az üzletmenet folytonosságának biztosítása, a törvényi kötelezettségeknek való megfelelés biztosítása és az üzemeltetési költségek racionalizálása.

A céloknak megfelelően a Posta **folytatta szolgáltatóhelyeinek akadálymentesítését**, mellyel **ezek száma** 2016 decemberében már **1226 darabra nőtt**.

Az **ingatlanjai** mindennapi használhatóságának fenntartására (a postahelyek **karbantartására és javítására**), az ügyfélszolgálat **biztonságosságára** és a **környezet védelmére közel 1,3 milliárd Ft-ot fordított** a Magyar Posta a tavalyi évben.

Az általa üzemeltetett ingatlanokban mintegy 1,4 milliárd Ft összegben használt fel villamos energiát, fűtésükre és meleg vízzel való ellátásukra több mint 1,2 milliárd Ft értékben vásárolt földgázt és távhőt.

POSTÁRA LÁTOGATÓ ÜGYFELEK
SZÁMA NAPONTA KÖZEL:

700 000

ÖSSZES NYITVATARTÁSI ÓRA 2700
POSTÁN HÉTKÖZNAPOKON:

19 500

KORSZERŰ ÜGYFÉLHÍVÓS
POSTÁK SZÁMA:

173

AKADÁLYMENTESÍTETT
POSTÁK SZÁMA:

1226



LOGISZTIKAI JÁRMŰPARK FEJLESZTÉSE



A Magyar Posta logisztikájának fejlesztése és napi üzemeltetése, a postai hálózat logisztikai kiszolgálása mellett támogatja a Társaság üzleti stratégiájának megvalósulását. A logisztikai fejlesztések hosszabb távon biztosítják a CEP-piaci pozíciójának megtartását, a csomagpiac növekvő piaci igényeinek kiszolgálásához szükséges műszaki feltételek megteremtését.

A **Magyar Posta Zrt.** mint az ország egyik jelentős járműparkkal rendelkező vállalata **kiemelt figyelmet fordít a károsanyag-kibocsátás csökkentésére.** Az új beszerzésű, korszerű motorokkal felszerelt gépjárműveknek köszönhetően minden szegmensben **jelentősen csökkent a járművek károsanyag-kibocsátása.** Ennek érdekében nemcsak új, kisebb vagy zero kibocsátású gépjárműveket használ, hanem a **vállalati kultúrájába belső képzések formájában beépítette a környezettudatos vezetési stílusú járműhasználatot.**

A logisztikai eszközpark megújítása (fejlesztése és pótlása) a Magyar Posta menedzsmentje által

A JÁRMŰPARK ÖSSZESÍTETT
FUTÁSTELJESÍTMÉNYE 2016-BAN:

82 millió km

FEJLESZTÉSEK ÖSSZÉRTÉKE:

4,2 Mrd Ft

2016-ban elfogadott hosszú távú gépjárműpótlási és -fejlesztési terv alapján történik. A **gépjárműpark fejlesztésére** a Társaság 2016-ban közel **4,2 milliárd forintot fordított,** aminek eredményeként mintegy 600 darab korszerű gépjármű beszerzésére és üzembe helyezésére került sor. A beszerzések a napi rendszerességgel használt közepes és nagy tehergépjárműveket, pótkocsikat, kistehergépkocsikat, valamint kisáruszállítókat és elektromos járműveket (18 db) érintették.



ELEKTROMOS AUTÓK EGYKOR ÉS MOST.
A MAGYAR POSTA JÁRMŰFLOTTÁJA 2016-BAN
18 ÚJ ELEKTROMOS AUTÓVAL IS GAZDAGODOTT

A Magyar Posta történelméhez hozzátartozik, hogy a Magyar Királyi Posta 1926-tól 1963-ig már használt elektromos meghajtású autót a postaforgalomban. 2016-ban a városi **csomagkézbesítésben és a mobilpostai szolgáltatásban ismét megjelentek a környezetkímélő elektromos kisteherautók**. A 2016. évi gépjárműbeszerzések kiemelkedő eredménye, hogy megújult a nagy távolságú, ún. gerincszállításokat végző nagyteherautós gépjárműparkja, valamint a **korszerű, biztonságos és gazdaságos üzemeltetésű terepjárókkal éri el az ügyfeleit a tanyavilágban**.

A Posta a gépkocsik mellett 2016-ban a **kézbesítőszolgálat eszközeinek megújítása** keretében

ben 200 darab új motort és segédmotor-kerékpárt, valamint több mint 1000 darab új kerékpárt is üzembe helyezett, ami javította 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** 2016-ban az előző év hasonló értékénél **8%-kal magasabb, közel 13 millió km-t tettek meg, míg teljes** járműparkja 2016-ban több mint **82 millió km-t tett meg**. Ez annyit jelent, mintha egy járművel több mint 2000-szer megkerülték volna a földet. Ez idő alatt a járműflotta megközelítőleg **8,9 millió liter üzemanyagot használt fel**, és az új járművek üzemeltetésével mintegy **90 000 literes üzemanyag-megtakarítást ért el**.

2016-ban a Magyar Posta Zrt. tovább erősítette az elmúlt években létrejött partneri kapcsolatait. A Magyar Posta, a Magyar Takarékszövetkezeti Bank Zrt. és az FHB Jelzálogbank Nyrt. közös tulajdonként működtetett MPT Security Magyar Posta Takarékbiztonsági és Logisztikai Zrt. (röviden MPT Security Zrt.) biztosítja a postahelyeken keletkező pénzek biztonságos szállítását és feladóját.

ÚJ MOTOR- ÉS SEGÉDMOTOR-
KERÉKPÁROK SZÁMA

200 db

ÚJ GÉPJÁRMŰVEK SZÁMA:

600 db



FELELŐSSÉG A MUNKA-
VÁLLALÓK IRÁNT – ÖSSZHANG
AZ ÜZLETI ELVÁRÁSOKKAL

KOLLÉGÁINKAT ÉS HOZZÁTARTOZÓIKAT AZ ÉV SORÁN SZÁMOS KULTURÁLIS ÉS JÓTÉKONYSÁGI PROGRAMON IS VENDÉGÜL LÁTTUK



A Magyar Posta erőforrás-állományát – felelős foglalkoztatóként – az üzleti elvárások, üzletpolitikai célok mentén, azokkal összhangban szervezi. 2016-ban az **átlagos statisztikai állományi létszáma** – valamennyi foglalkoztatási státuszt figyelembe véve, az 1-5 napos foglalkoztatással együtt – 29 717 átlagos állományi fő volt, ami teljes munkaidős létszámra átszámítva **28 273 redukált főt** jelentett. Ezzel a **Társaság** redukált **létszáma** az előző évhez viszonyítva 2,2%-os **csökkenést mutat**, míg a teljes munkaidőre vetített **átlagkereset** 4,4%-kal **emelkedett**.

A Magyar Posta menedzsmentje továbbra is nagy figyelmet fordít munkavállalói megbecsülésére.

A kiemelkedő teljesítmény és eredményesség elismeréseként a **Társaság közel 500 munkatársát részesítette** magas szintű **szakmai elismerésben**.

Ezen túl a **teljes munkavállalói kör bevonásra került a Posta motivációs rendszerébe**. Az ösztönzési rendszer alapján számukra átutalt összeg nagysága 2016-ban meghaladta a kifizetett bérek 8%-át. Tavaly is a jövedelmek részét képezték a **választható bérén kívüli juttatások** (VBKJ), ahol a munkatársak egyéni élethelyzetük, személyes és családi igényeik alapján választhatták ki a számukra legmegfelelőbb juttatási elemeket.

HUMÁN ERŐFORRÁS

29 717

MUNKATÁRS

500

MAGAS SZINTŰ SZAKMAI ELISMERÉSBEN
RÉSZESÍTETT MUNKATÁRS

TÁMOGATÁSOK

130

LAKÁSCÉLÚ KÖLCSÖN

2265

RÁSZORULTSÁG SZERINTI SEGÉLY



2016-BAN TÖBB MINT 400
GYERMEK IS RÉSZT VETT
KEDVEZMÉNYES ÜDÜLTETÉSI
PROGRAMUNKBAN, MELYEL
DOLGOZÓINK CSALÁDJAIT
SEGÍJTÜK

A Magyar Posta Zrt. 44 jóléti intézményében szervezett **társasági kedvezményes üdültetést 4900 fő munkavállaló és több mint 3000 fő postás nyugdíjas és hozzátartozói számára**, valamint **400-nál több gyermek kedvezményes üdültetését biztosította**. A munkavállalók iránti felelősségét és elkötelezettségét tükrözi, hogy a dolgozói **lakáscélú kölcsönben, támogatásban 130 munkatárs részesült, rászorultság szerinti segélyeket 2265 alkalommal fizetett ki a rászoruló postai alkalmazottnak**.

POSTÁS ÉLETÚT TÁMOGATÁSA

Az újonnan belépő munkavállalók – a munkaszervezetbe történő beilleszkedésük elősegítése érdekében – **Posta Start Csomag** keretében kapnak tájékoztatást, illetve **Üzemlátogatási és Rotációs Program** során ismerhetik meg egy-egy – a Posta mindennapi működését jelentősen befolyásoló – szervezeti egység működését.

A Társaság 2015 óta a foglalkoztatás teljes folyamatát lefedő **Életpálya Gondozási rendszert** működtet sikeresen. 2016-ban az életpályagondozás-alapú utánpótlás-tervezés a postahelyek esz-köztárának részévé vált. A vezető-utánpótlástervezési rendszert támogató, önkéntes munkavállalói

KEDVEZMÉNYES ÜDÜLTETÉSI PROGRAMUNK RÉSZTVEVŐI 2016-BAN

4900

POSTÁS MUNKAVÁLLALÓ

400

GYERMEK

3000

NYUGDÍJAS ÉS CSALÁDTAG

jelentkezésen alapuló **Jövő Postása Program** kiterjesztésre került a külső munkaerőpiaci jelentkezőkre. A Társaság lehetőséget biztosít így azoknak a támogatására, akik valamely postahelyi munkakör betöltése érdekében vállalják ismereteik bővítését, az újabb munkakör ellátásához szükséges felkészülést és az új feladatokhoz kapcsolódó kihívásokat.

VERSENYKÉPES TUDÁS BIZTOSÍTÁSA

A Magyar Posta Zrt. kiemelt feladatának tartja a **munkatársak szakmai tudásának bővítését** és a **kompetenciák fejlesztését, éves szinten közel 80 ezer regisztrált résztvevője volt a tudásbővítésnek**¹⁵. A munkatársi kör mellett havi szinten

¹⁵ Termékek és szolgáltatások bevezetéséhez és az értékesítési képesség fejlesztéséhez kapcsolódó, célcsoportonként differenciált tartalmú képzési programok, valamint a jogszabályok által kötelezően előírt képzések.

240 tanuló szakmai gyakorlatát biztosítja a Posta közel **60 akkreditált gyakorlóléhelyén**. A Társaság nyitott a szakképzettséget szerzett tanulók továbbfoglalkoztatására is. A Társaság munkavállalóinak szakmai felkészítését és IT-képzéseit alapvetően a Magyar Posta Takarékszövetkezeti Oktatási Szolgáltató Zrt. biztosítja.

KÉPZÉSI PROGRAMOK

80 000

REGISZTRÁLT RÉSZVEVŐVEL

SAKMAI GYAKORLAT

240

TANULÓ SZÁMÁRA HAVONTA



SZENZITÍV FOGLALKOZTATÁS - EGYEDI ÉLETHELYZETEK

A Társaság is érintett a munkaerőhiány piaci trendjében, ezáltal a megfelelő képzettséggel és alkalmassággal rendelkező **munkaerő utánpótlásának biztosítása** egyre **nehezebbé** vált. A létszámhiány csökkentése érdekében - a korábbi módszereken túl - új toborzást támogató eszközök alkalmazásával (munkavállalói ajánlási program, megállító tábla és szórólap, molinó kihelyezése) segíti a hiány mérséklését.

A Magyar Postánál a foglalkoztatási aktivitás és rugalmasság érdekében számos **atipikus foglalkoztatási lehetőség** - távmunka, munkaerő-kölcsönzés, diákmunka, részmunkaidő, osztott szolgálat, munkaidőkeret, rugalmas munkaidő, kötetlen munkaidő - kerül alkalmazásra.

A Társaság menedzsmentje továbbra is elkötelezett a **megváltozott munkaképességű munkavállalók foglalkoztatása** mellett. 2016-ban is folyamatosan törekedett a megváltozott munkaképességű emberekkel történő kapcsolatfelvételre, folyamatosan fejleszti a toborzás és foglalkoztatás



HARMADIK ALKALOMMAL VEHETTE ÁT
A MAGYAR POSTA A FOGYATÉKOSSÁGBARÁT
MUNKAHELY ELISMERÉST

gyakorlatát, belső támogató rendszerének működtetésével segíti a foglalkoztatásukat és munkaerő-piaci integrációjukat.

Ezek eredményeként 2016-ban a Magyar Posta Zrt. **harmadik alkalommal vehette át** az Emberi Erőforrások Minisztériuma, az Amerikai Kereskedelmi Kamara, a Szövetség a Kiválóságért Közhasznú Egyesület és a Salva Vita Alapítvány közös díját, a **Fogyatékoságbarát Munkahely elismerést**, továbbá az ún. tranzitált munkavállalók foglalkoztatási programjáért különdíjban is részesült.

AKTIVITÁS ÉS RUGALMASSÁG A FOGLALKOZTATÁSI LEHETŐSÉGEK TEKINTETÉBEN:

TÁVMUNKA
MUNKAERŐ-KÖLCSONZÉS
DIÁKMUNKA
RÉSZMUNKAI DŐ
OSZTOTT SZOLGÁLAT
MUNKAI DŐKERET
RUGALMAS MUNKAI DŐ
KÖTETLEN MUNKAI DŐ



2016-BAN A MAGYAR POSTA ISMÉT ELNYERTE A NEVES „MAGYARORSZÁG LEGKIVÁLÓBB VÁLLALATA” DÍJAT

ÉRTÉKEK MENTÉN

A Posta 2015-ben alapító aláírója volt a Sokszínűségi Egyezménynek, a Diversity Charternek. Ez 2016 során átalakult, és az Európai Unió által életre hívott, Magyarország Kormánya által is támogatott nemzetközi kezdeményezéshez, a **Sokszínűségi Karta Magyarország**hoz az első 50 aláíró egyikeként a Társaság is csatlakozott. Ennek célja a szemléletformálás, illetve a részt vevő szervezetek vezetőinek elkötelezése és támogatásának megnyerése a szervezeti sokszínűség megvalósítása iránt.



2016-ban a **Magyar Posta Zrt. Humán szervezete** vehette át az Investors in People Hungary (IIP)¹⁶ és a Magyarországi Brit Kereskedelmi Kamara által közösen alapított „**Magyarország Legkiválóbb Vállalata**” díjat „**Szervezeti értékek szerinti működés**” kategóriában.

MUNKA- ÉS EGÉSZSÉGVÉDELEM

A Társaság 2016-ban **harmadik alkalommal** – a Nemzeti Átfogó Egészségvédelmi Szűrőprogram keretében – **biztosította munkavállalóinak a 34-féle speciális vizsgálatot** magában foglaló **egészségügyi szűrés lehetőségét**. Az önkéntes részvételen alapuló egészségvédelmi program keretében 7 helyszínen 1055 munkavállaló kapott átfogó képet az aktuális egészségi állapotáról és ismerkedett meg a megelőzés fontosságával. A programban való részvételre a Társaság nettó 5,2 millió Ft önrészt, míg az állam 30,7 millió Ft-ot biztosított. A **program sikerességét jelzi, hogy az azon részt vevők és választ adók 93%-a a programot pozitívan ítélte meg, és jelentős részük az életmódváltás irányába is tett már lépéseket.**

¹⁶ A Magyar Posta HR-szervezete 2006 óta IIP-akkreditált szervezet. Az IIP a szervezeti kiválóság mérésére, fejlesztésére alkalmas keretrendszer, amely a brit kormány kezdeményezésére indult azzal a céllal, hogy ajánlásaival úgy hangolja a szervezetet, hogy az a lehető legjobban alkalmassá váljon az üzleti célok támogatására.





KÖRNYEZETVÉDELEM – A KÖRNYEZET TISZTELETE



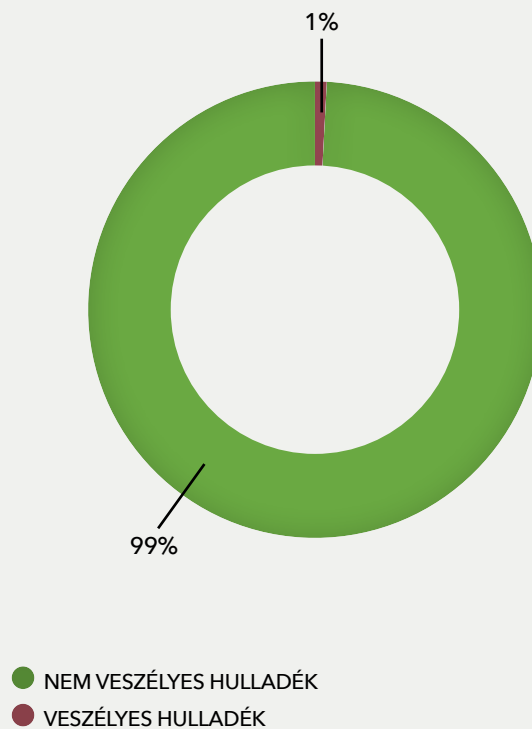
A környezetvédelem fontosságát az Európai Posta-üzemeltetők Egyesülete is kiemelte, és 2016-ban egységesen tervezett postabélyegben is kihangsúlyozta.

A környezetvédelem területén **a Társaság fontos alapértéke a környezet tisztelete**. Célja **a saját környezeti hatások mérséklése**. Ennek érdekében a működése során folyamatosan törekszik arra, hogy a lehető legkevesebb terhelje környezetét, minél kevesebb természeti erőforrást használjon fel, csökkentse az általa termelt hulladékok mennyiségét, illetve a szelektív hulladékgyűjtés fokozásával növelje a hulladékok újrahasznosítási arányát.

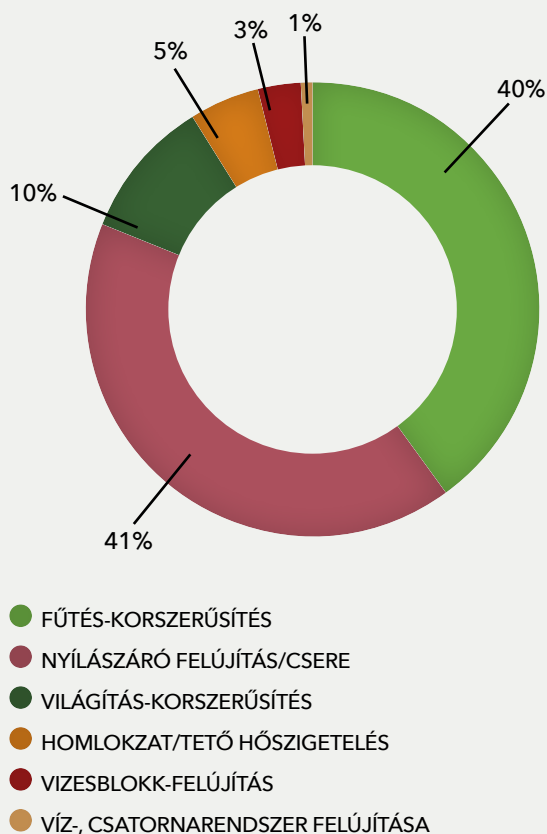
Hatékony **hulladékgazdálkodásának kulcseleme a központosított és integrált társasági hulladéklogisztikai rendszer**, amelynek keretében a telephelyeken keletkező, szelektíven gyűjtött hulladékokat központi gyűjtőhelyekre szállítják, ahonnan azok – adatvédelmi előírások szigorú betartása mellett – további hasznosításra, illetve megsemmisítésre kerülnek.

2016-ban a Magyar Posta tevékenységéből 3428 tonna szelektíven gyűjtött hulladék keletkezett,

SZELEKTÍVEN GYŰJTÖTT HULLADÉKOK MEGOSZLÁSA



JELENTŐSEBB ENERGHIAHATÉKONYSÁGI BERUHÁZÁSOK



amelyből 3402 tonna nem veszélyes és 26 tonna veszélyes hulladék volt. A szelektíven gyűjtött hulladékok több mint 77%-át (papír, fém, műanyag, elektronikai hulladék stb.) a Társaság újrahasznosításra értékesítette.

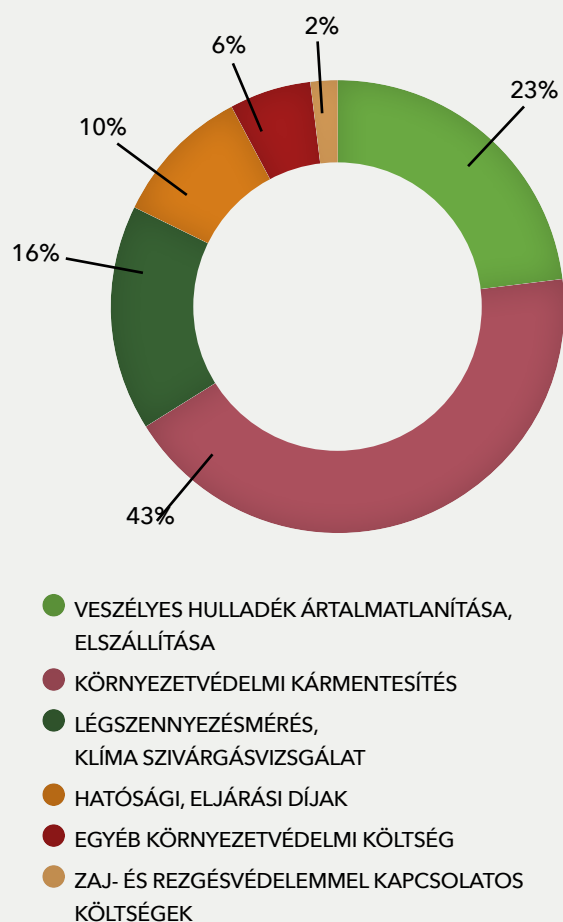
A hulladékra a Posta értéként tekint, hiszen az újrahasznosítással nemcsak óvja a környezetet, hanem az értékesítésből jelentős bevétele is származik. Az értékesített hulladékok közül a legnagyobb hányadot a papír- és műanyag hulladékok képviselik.

A Társaság CO₂-kibocsátása az előző évvel közel azonos, a vállalati infrastruktúrájához mérten relatíve alacsony szinten alakult. Az energiafelhasználás optimalizálása érdekében bevezetett Környezetirányítási Rendszere (KIR) mellett ISO 50001 szab-

vány szerinti, auditált Energiairányítási Rendszert (EIR) is működtet.

A Magyar Posta környezetvédelmi tevékenységének elismeréseként az „Ozone Zöld-díj 2016.” pályázaton nagyvállalati kategóriában **második helyezést ért el**, és **elnyerte a Budapest Airport által kiírt „GREENAIRPORT DÍJ 2016.” elismerést** is.

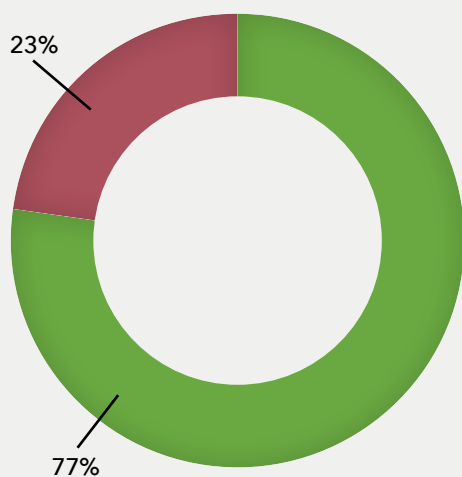
JELENTŐSEBB KÖRNYEZETVÉDELMI KIADÁSOK



A menedzsment fontos feladatának tartja, hogy a munkavállalók körében erősítse a környezetvédelmi szemléletet és a jó gyakorlatokat. Ennek érdekében 2016-ban **már ötödik alkalommal csatlakozott, és sikeresen részt vett az Ország-**



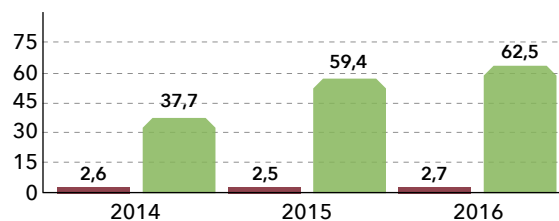
ÚJRAHASZNOSÍTÁSRA VISSZAFORGATOTT HULLADÉKOK



- ÚJRAHASZNOSÍTÁSRA VISSZAFORGATOTT HULLADÉKOK
- ÚJRAHASZNOSÍTÁSRA NEM KERÜLŐ HULLADÉKOK

gos Környezetvédelmi és Természetvédelmi Főfelügyelőség Nemzeti Hulladékgazdálkodási Igazgatóság szervezésében megvalósuló **országos „TeSzedd!”** szemetgyűjtési akcióban. **Önkéntes postáscsapat** alakult, és **közös erővel tisztították meg a Budapest egyik gyöngyszemének nevezhető Margitszigetet a szemetétől.** A szemétszedésen túl a Magyar Posta **biztosította országosan az akció lebonyolításához szükséges logisztikai hátteret** is, szállította a szükséges zsákokat, kesztyűket és kötözőket több mint 1000 gyűjtőpontra.

HULLADÉKHASZNOSÍTÁS



- HASZNOSÍTOTT HULLADÉKOK MENNYISÉGE (EZER TONNA)
- HULLADÉKÉRTÉKESÍTÉS BEVÉTELE (MILLIÓ FT)



MINŐSÉGIRÁNYÍTÁS
– LEGFONTOSABB
AZ ELÉGEDETT ÜGYFÉL

A Magyar Posta Zrt. menedzsmentje az **új 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 ésszerű 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 mellé az energiahatékonyság növelése érdekében **2016-ban kiépítésre került az ISO 50001 szabvány szerinti Ener-**

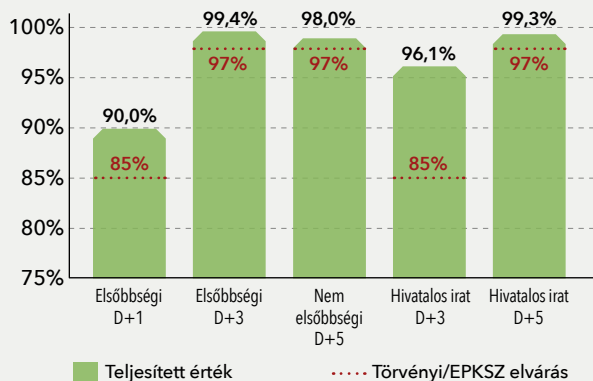


A MAGYAR POSTA KÖTELEZETTSÉGET VÁLLALT A KÖRNYEZET MEGÓVÁSA, A KÖRNYEZETSZENNYEZÉS ELKERÜLÉSE ÉS AZ ÉSSZERŰ ENERGIAGAZDÁLKODÁS IRÁNT

giairányítási rendszer. Az irányítási rendszerek megfelelőségét egy független tanúsító szervezet évente rendszeresen felülvizsgálja és auditálja, megfelelő működését tanúsítvánnyal igazolja.

A Magyar Posta Zrt.-nek mint egyetemes postai szolgáltatónak jogszabályban rögzített minőségi elvárásoknak¹⁷ kell megfelelnie. A GfK Hungária Piackutató Kft. **független mérő szervezet által mért eredményei szerint a Posta 2016-ban is teljesítette a belföldi törvényi átfutásiidő-kötelezettségeit.** Az Egyetemes Postai Közszolgáltatási Szerződés alapján előírt, a belföldi, nem elsőbbségi levélküldemények és a hivatalos iratok átfutási idejére vonatkozó követelmények szintén teljesültek.

EGYETEMES LEVÉLPOSTAI SZOLGÁLTATÁS. KÜLDEMÉNYENKÉNTI DÍJSZABÁS ALAPJÁN FELADOTT ÉS HIVATALOS IRAT



17 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, 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 9001:2008 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
Roosmore Business Park Ellesmere Port Cheshire CH65 3EN UK
t +44 (0)151 350-6666 f +44 (0)151 350-6600 www.sgs.com



0005

Oldalszám 1 / 1



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

HU16/7967 számú tanúsítvány fordítása

SGS

Tanúsítjuk, hogy a

Magyar Posta Zrt.

1138 Budapest, Dunavirág u. 2-6.

irányítási rendszerét auditáltuk és az megfelel az alábbi szabvány követelményeinek:

ISO 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



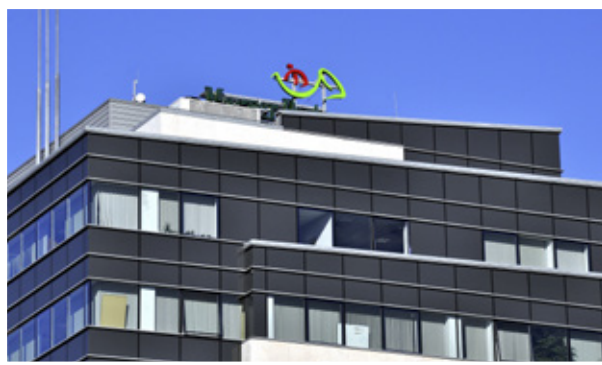
Ötünk ezt a dokumentumot a "Tanúsítási Szolgáltatás Általános Szerződési Feltételei" szerint állította ki. A szabályzat teljes szövege megtalálható a www.sgs.com/terms_and_conditions.htm webcímen, amely különös figyelmet szentel a felelősségi, kártalanítási és jogi kérdésekre. Ezen nyomatott dokumentum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



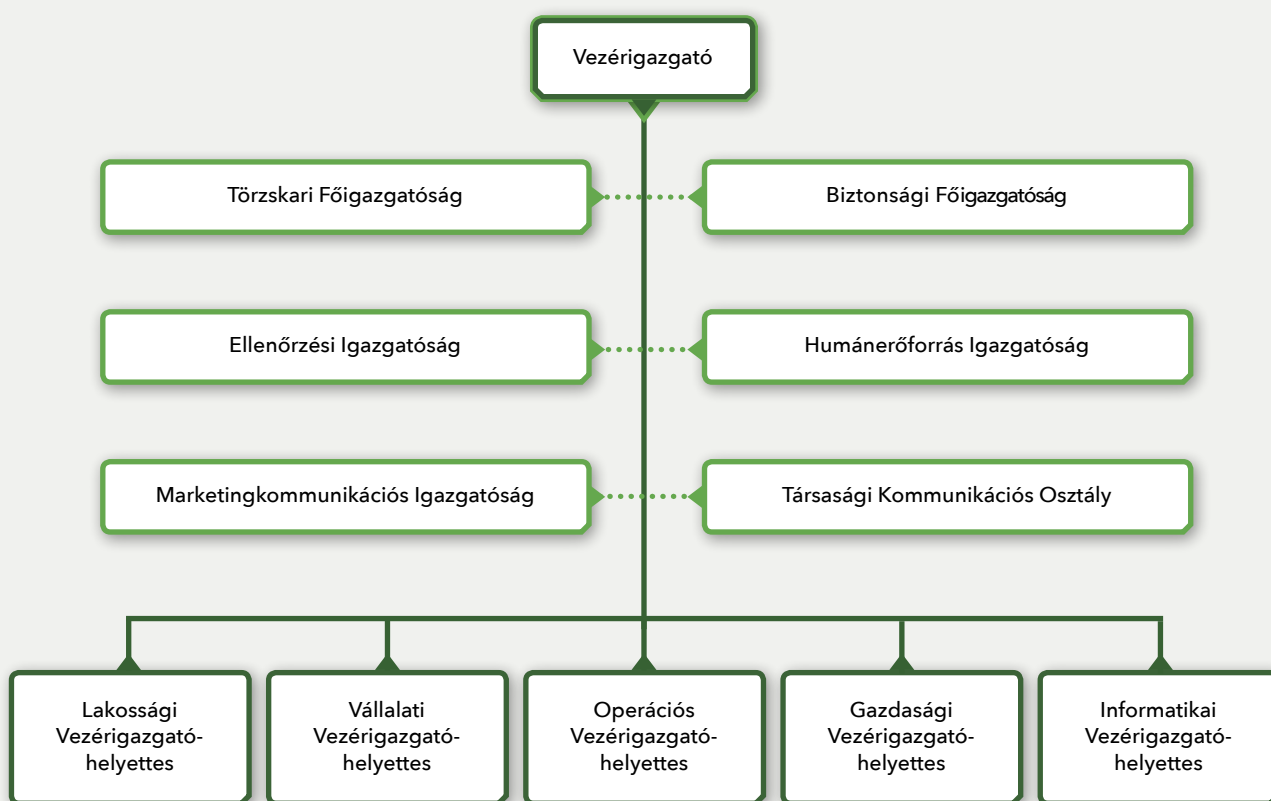
A MAGYAR POSTA ZRT. ADATAI

IRÁNYÍTÁS ÉS SZERVEZET

A Társaság a **hatékony üzletmenetet és üzleti eredményességét támogató szervezeti** formában folytatta a 2016-os 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 SZERKEZETE



IGAZGATÓSÁGI TAGOK 2016. DECEMBER 31-ÉN:

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

FELÜGYELŐBIZOTTSÁGI TAGOK 2016. DECEMBER 31-ÉN:

- Dr. Balczó Barnabás *elnök*
- Dr. Kovács Mónika
- Dr. Boros Eszter
- Dr. Nemes Sándor
- Csoltkó Endréné
- Tóth Zsuzsanna

NYILVÁNTARTÁSI ADATOK A MAGYAR POSTA ZRT.-RŐL (2016)

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 2016. DECEMBER 31-ÉN: 14 138 millió forint

A TÁRSASÁG ALAPTEVÉKENYSÉGE:

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

A TÁRSASÁG ÜGYVEZETŐ SZERVE: Igazgatóság

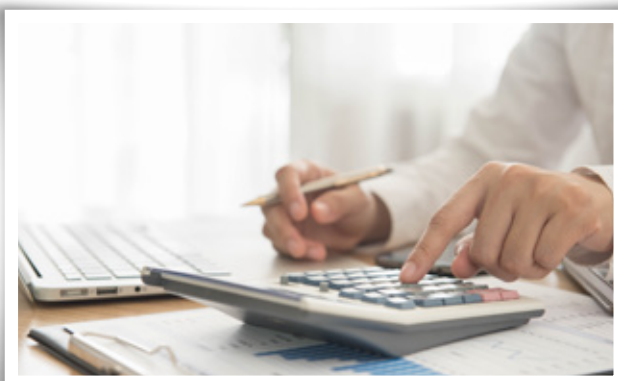
A TÁRSASÁG VEZÉRIGAZGATÓJA: Illés Zoltán

A TÁRSASÁG KÖNYVVIZSGÁLÓJA 2016. DECEMBER 31-ÉN:

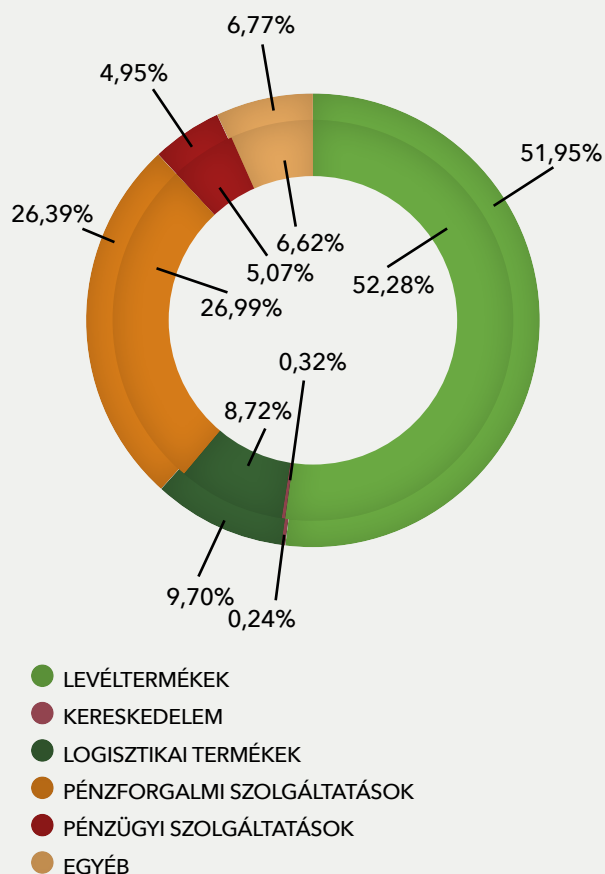
Deloitte Könyvvizsgáló és Tanácsadó Kft.
Horváth Tamás bejegyzett könyvvizsgáló
Kamarai tagsági ig. szám: 003449

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 2016-os árbevétel-növekedése** az előző évihez képest **meghaladta az 1,2%-ot**. A korábbi évek trendjének megfelelően a termékek közötti árbevétel-megoszlásban a logisztikai és a hírlaptermékek aránya nőtt a portfólión belül.



MAGYAR POSTA ZRT. ÁRBEVÉTELÉNEK MEGOSZLÁSA 2016-2015 VISZONYLATÁBAN (%)



Megnevezés	2015 (év)	2016 (év)
EBIT (millió Ft)	3 547	3 815
EBITDA (millió Ft)	12 348	13 488
EBIT/átlagos saját tőke	4,3%	4,40%
EBIT/átlagos eszközállomány	2,0%	2,07%
EBIT/nettó árbevétel	1,9%	2,00%
EBITDA/átlagos saját tőke	15,1%	15,54%
EBITDA/átlagos eszközállomány	6,8%	7,32%
EBITDA/nettó árbevétel	6,5%	7,06%

1. számú melléklet

FÜGGETLEN KÖNYVVIZSGÁLÓI JELENTÉS

Deloitte.

Deloitte Könyvvizsgáló
és Tanácsadó Kft.
1068 Budapest,
Dózsa György út 84/C.
Levélcím: 1438 Budapest, Pf. 471

Tel: +36 (1) 428-6800
Fax: +36 (1) 428-6801
www.deloitte.hu

Bejegyezve:
Fővárosi Törvényszék Cégbírósága
Cg.: 01-09-071057

Adószám: 10443785-2-42
Közüsségi adószám: HU10443785

FÜGGETLEN KÖNYVVIZSGÁLÓI JELENTÉS

A Magyar Posta Zrt. részvényeseinek

Vélemény

Elvégeztük Magyar Posta Zrt. (a „Társaság”) 2016. évi éves beszámolójának könyvvizsgálatát, amely éves beszámoló a 2016. december 31-i fordulónapra készített mérlegből – melyben az eszközök és források egyező végösszege 188.503 M Ft, az adózott eredmény 3.067 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 2016. 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.

Az éves beszámoló általunk végzett könyvvizsgálatára vonatkozó, Magyarországon hatályos etikai követelményeknek megfelelően, függetlenek vagyunk a Társaságtól, és ugyanezen etikai követelményekkel összhangban eleget tettünk egyéb etikai felelősségeinknek is.

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

Egyéb információk: Az üzleti jelentés

Az egyéb információk a Magyar Posta Zrt. 2016. évi üzleti jelentéséből állnak. A vezetés felelős az üzleti jelentésnek a számviteli törvény, illetve egyéb más jogszabály vonatkozó előírásaival összhangban történő elkészítéséért. A 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.

Az üzleti jelentéssel kapcsolatban, a számviteli törvény alapján a mi felelősségünk továbbá az üzleti jelentés átolvasása során annak a megítélése, hogy az üzleti jelentés a számviteli törvény, illetve, ha van, egyéb más jogszabály vonatkozó előírásaival összhangban készült-e.

Véleményünk szerint a Magyar Posta Zrt. 2016. évi üzleti jelentése összhangban van a Magyar Posta Zrt. 2016. évi éves beszámolójával és az üzleti jelentés a számviteli törvény előírásaival összhangban készült.

Mivel egyéb más jogszabály a Társaság számára nem ír elő az üzleti jelentésre vonatkozó további követelményeket, ezért ezzel kapcsolatban az üzleti jelentésre vonatkozó véleményünk nem tartalmaz a számviteli törvény 156.§ (5) bekezdésének h) pontjában előírt véleményt.

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

A vezetés és az irányítással megbízott személyek felelőssége az éves beszámolóért

A vezetés felelős az éves beszámolónak 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 számviteli éves beszámolóban való alkalmazásáért, azt az esetet kivéve, ha a vezetésnek szándékában áll megszüntetni a Társaságot vagy beszüntetni az üzletszerű tevékenységet, vagy amikor ezen kívül nem áll előtte más reális lehetőség.

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

A könyvvizsgáló éves beszámoló könyvvizsgálatáért való felelőssége

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

Egy, a Magyar Nemzeti Könyvvizsgálati Standardokkal összhangban elvégzésre kerülő könyvvizsgálatnak a részeként szakmai megítélést alkalmazunk, és szakmai szkepticizmust tartunk fenn a könyvvizsgálat egésze során. Emellett:

- Azonosítjuk és felbecsüljük az éves beszámoló akár csalásból, akár hibából eredő lényeges hibás állításainak kockázatait, az ezen kockázatok kezelésére alkalmas könyvvizsgálati eljárásokat alakítunk ki és hajtunk végre, valamint véleményünk megalapozásához elegendő és megfelelő könyvvizsgálati bizonyítékot szerzünk. A csalásból eredő lényeges hibás állítás fel nem tárásának kockázata nagyobb, mint a hibából eredőé, 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 ésszerűségét.
- Következtetést vonunk le arról, hogy helyénvaló-e a vezetés részéről a vállalkozás folytatásának elvén alapuló számvitel alkalmazása, 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 hívnunk a figyelmet az éves beszámolóban lévő kapcsolódó közzétételekre, vagy ha a közzétételek e tekintetben nem megfelelőek, minősíteniünk 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 prezentálását, 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.

Kommunikáljuk az irányítással megbízott személyek felé – 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.

Budapest, 2017. május 9.

(A papír alapú könyvvizsgálói jelentés került aláírásra.)

Horváth Tamás
A Deloitte Könyvvizsgáló és Tanácsadó Kft. képviselőjeként
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	2015. december 31.	2016. december 31.
A.	Befektetett eszközök	141 519	144 691
I.	IMMATERIÁLIS JAVAK	9 283	9 054
	Alapítás-átszervezés aktivált értéke		
	Kísérleti fejlesztés aktivált értéke		
	Vagyoni értékű jogok	6 935	6 270
	Szellemi termékek	2 348	2 784
	Üzleti vagy cégérték		
	Immateriális javakra adott előlegek		
	Immateriális javak értékhelyesbítése		
II.	TÁRGYI ESZKÖZÖK	89 802	93 153
	Ingatlanok és a kapcsolódó vagyoni értékű jogok	37 834	37 642
	Műszaki berendezések, gépek, járművek	14 447	17 123
	Egyéb berendezések, felszerelések, járművek	2 027	2 122
	Tenyészállatok		
	Beruházások, felújítások	3 083	2 412
	Beruházásokra adott előlegek	1	1
	Tárgyi eszközök értékhelyesbítése	32 410	33 853
III.	BEFEKTETETT PÉNZÜGYI ESZKÖZÖK	42 434	42 484
	Tartós részesedés kapcsolt vállalkozásban	15 527	15 567
	Tartósan adott kölcsön kapcsolt vállalkozásban		
	Tartós jelentős tulajdoni részesedés	25 821	25 854
	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	776	753

	Tartós hitelviszonyt megtestesítő értékpapír		
	Befektetett pénzügyi eszközök értékhelyesbítése		
B.	Forgóeszközök	36 925	42 317
I.	KÉSZLETEK	799	803
	Anyagok	454	486
	Befejezetlen termelés és félkész termékek		
	Növendék-, hízó- és egyéb állatok		
	Késztermékek	68	59
	Áruk	147	167
	Készletekre adott előlegek	130	91
II.	KÖVETELÉSEK	16 683	18 437
	Követelések áruszállításból és szolgáltatásból (vevők)	11 539	13 863
	Követelések kapcsolt vállalkozással szemben	1 049	1 493
	Követelések jelentős tulajdoni részesedési viszonyban lévő vállalkozással szemben	379	354
	Követelések egyéb részesedési viszonyban lévő vállalkozással szemben		
	Váltókövetelések		
	Egyéb követelések	3 716	2 727
III.	ÉRTÉKPAPÍROK	4 213	4 213
	Részesedés kapcsolt vállalkozásban		
	Jelentős tulajdoni részesedés		
	Egyéb részesedés	206	206
	Saját részvények, saját üzletrészek		
	Forgatási célú hitelviszonyt megtestesítő értékpapírok	4 007	4 007
IV.	PÉNZESZKÖZÖK	15 230	18 864
	Pénztár, csekkek	13 378	15 314
	Bankbetétek	1 852	3 550
C.	Aktív időbeli elhatárolások	1 362	1 495
	Bevételek aktív időbeli elhatárolása	282	458
	Költségek, ráfordítások aktív időbeli elhatárolása	1 080	1 037
	Halasztott ráfordítások		
	Eszközök összesen	179 806	188 503

Források (passzívák)		adatok M Ft-ban	
	A tétel megnevezése	2015. december 31.	2016. december 31.
D.	Saját tőke	84 546	89 056
I.	JEGYZETT TŐKE	14 138	14 138
	ebből: visszavásárolt tulajdoni részesedés névértéken		
II.	JEGYZETT, DE MÉG BE NEM FIZETETT TŐKE (-)		
III.	TŐKETARTALÉK	4 941	4 941
IV.	EREDMÉNYTARTALÉK	29 147	32 504
V.	LEKÖTÖTT TARTALÉK	578	553
VI.	ÉRTÉKELESI TARTALÉK	32 410	33 853
VII.	ADÓZOTT EREDMÉNY	3 332	3 067
E.	Céltartalékok	17 333	18 605
	Céltartalék a várható kötelezettségekre	17 333	18 605
	Céltartalék a jövőbeni költségekre		
	Egyéb céltartalék		
F.	Kötelezettségek	53 827	63 851
I.	HÁTRASOROLT KÖTELEZETTSÉGEK	0	0
	Hátrasorolt kötelezettségek kapcsolt vállalkozással szemben		
	Hátrasorolt kötelezettség jelentős tulajdoni részesedési viszonyban lévő vállalkozással szemben		
	Hátrasorolt kötelezettségek egyéb részesedési viszonyban lévő vállalkozással szemben		
	Hátrasorolt kötelezettségek egyéb gazdálkodóval szemben		
II.	HOSSZÚ LEJÁRATÚ KÖTELEZETTSÉGEK	195	222
	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	4	0

	Tartós kötelezettségek egyéb részesedési viszonyban lévő vállalkozással szemben		
	Egyéb hosszú lejáratú kötelezettségek	191	222
III.	RÖVID LEJÁRATÚ KÖTELEZETTSÉGEK	53 632	63 629
	Rövid lejáratú kölcsönök		
	ebből: az átváltoztatható és átváltozó kötvények		
	Rövid lejáratú hitelek	5 840	6 720
	Vevőktől kapott előlegek	756	784
	Kötelezettségek áruszállításból és szolgáltatásból (szállítók)	8 490	12 297
	Váltótartozások		
	Rövid lejáratú kötelezettségek kapcsolt vállalkozással szemben	7 049	8 358
	Rövid lejáratú kötelezettségek jelentős tulajdoni részesedési viszonyban lévő vállalkozásokkal szemben	1 274	1 644
	Rövid lejáratú kötelezettségek egyéb részesedési viszonyban lévő vállalkozással szemben		
	Egyéb rövid lejáratú kötelezettségek	30 223	33 826
G.	Passzív időbeli elhatárolások	24 100	16 991
	Bevételek passzív időbeli elhatárolása	549	756
	Költségek, ráfordítások passzív időbeli elhatárolása	19 627	12 895
	Halasztott bevételek	3 924	3 340
	Források összesen	179 806	188 503

EREDMÉNYKIMUTATÁS (összköltség eljárással)

adatok M Ft-ban			
	A tétel megnevezése	2015. december 31.	2016. december 31.
1	Belföldi értékesítés nettó árbevétele	180 440	179 054
2	Exportértékesítés nettó árbevétele	8 367	12 052
I.	Értékesítés nettó árbevétele (01+02)	188 807	191 106
3	Saját termelésű készletek állományváltozása ±	-3	-9
4	Saját előállítású eszközök aktivált értéke	314	220
II.	Aktivált saját teljesítmények értéke (±03+04)	311	211
III.	Egyéb bevételek	11 576	8 056
	ebből: visszaírt értékvesztés	148	250
5	Anyagköltség	7 695	7 438
6	Igénybe vett szolgáltatások értéke	36 295	37 882
7	Egyéb szolgáltatások értéke	842	1 609
8	Eladott áruk beszerzési értéke	5 183	5 206
9	Eladott (közvetített) szolgáltatások értéke	304	316
IV.	Anyagjellegű ráfordítások (05+06+07+08+09)	50 319	52 451
10	Bérek	74 248	78 433
11	Személyi jellegű egyéb kifizetések	9 979	8 762
12	Bérfelárak	22 783	23 256
V.	Személyi jellegű ráfordítások (10+11+12)	107 010	110 451
VI.	Értékcsökkenési leírás	8 801	9 673
VII.	Egyéb ráfordítások	31 241	23 018
	ebből: értékvesztés	237	416

A.	ÜZEMI (ÜZLETI) TEVÉKENYSÉG EREDMÉNYE (I±II+III-IV-V-VI-VII)	3 323	3 780
13	Kapott (járó) osztalék és részesedés		
	ebből: kapcsolt vállalkozástól kapott		
14	Részesedésekből származó bevételek, árfolyamnyereségek	224	0
	ebből: kapcsolt vállalkozástól kapott		
15	Befektetett pénzügyi eszközökből (értékpapírokból, kölcsönökből) származó bevételek, árfolyamnyereségek	39	25
	ebből: kapcsolt vállalkozástól kapott		
16	Egyéb kapott (járó) kamatok és kamatjellegű bevételek	382	225
	ebből: kapcsolt vállalkozástól kapott	21	9
17	Pénzügyi műveletek egyéb bevételei	227	218
VIII.	Pénzügyi műveletek bevételei (13+14+15+16+17)	872	468
18	Részesedésekből származó ráfordítások, árfolyamveszteségek		
	ebből: kapcsolt vállalkozásnak adott		
19	Befektetett pénzügyi eszközökből (értékpapírokból, kölcsönökből) származó ráfordítások, árfolyamveszteségek		
	ebből: kapcsolt vállalkozásnak adott		
20	Fizetendő kamatok és kamatjellegű ráfordítások	375	193
	ebből: kapcsolt vállalkozásnak adott	63	29
21	Részesedések, értékpapírok, tartósan adott kölcsönök, bankbetétek értékvesztése	-15	-33
22	Pénzügyi műveletek egyéb ráfordításai	242	216
IX.	Pénzügyi műveletek ráfordításai (18+19+20+21+22)	602	376
B.	PÉNZÜGYI MŰVELETEK EREDMÉNYE (VIII-IX)	270	92
C.	ADÓZÁS ELŐTTI EREDMÉNY (±A±B)	3 593	3 872
X.	Adófizetési kötelezettség	261	805
D.	ADÓZOTT EREDMÉNY (±C-X)	3 332	3 067

