

TARTALOM

VEZÉRIGAZGATÓI ELŐSZÓ	3
A MAGYAR POSTA ZRT. LEGFONTOSABB MUTATÓI (2022)	5
SOKRÉTÚ KIHÍVÁSOK – HATÁROZOTT VÁLASZOK: A 2022. ÉV ÉRTÉKELÉSE	6
A MODERN KLASSZIKUSOK	8
KLASSZIKUS TERMÉK KORSZERŰ TÖBBLETSZOLGÁLTATÁSOKKAL: LEVÉL	9
NÉVJEGYÜNK A POSTABÉLYEG	10
NYOMTATOTT SAJTÓTERMÉKEK	11
KULCS A SIKERHEZ: CSOMAGLOGISZTIKAI INNOVÁCIÓK	12
ÚJ SZEMLELET A CSOMAGLOGISZTIKÁBAN	13
SZÁLLÍTÁS ÉS KÜLDEMÉNYFORGALOM ORSZÁGHATÁROKON TÚL	14
A MAGYAR POSTA VÁMÜGYNÖKI SZOLGÁLTATÁSA	14
PÉNZFORGALMI ÉS KÖZVETÍTETT PÉNZÜGYI SZOLGÁLTATÁSOK	15
KLASSZIKUS SZOLGÁLTATÁS – OMNICHANNEL KÖRNYEZET:	16
TRENDEK ÉS FEJLESZTÉSEK A CSEKKBEFIZETÉSEKNÉL	
MEGTAKARÍTÁSOK ÉS EGYÉB KÖZVETÍTETT SZOLGÁLTATÁSOK	18
KISKERESKEDELMI TEVÉKENYSÉG	20
DIGITÁLIS INNOVÁCIÓK A POSTÁTÓL	21
A POSTA KÖZIGAZGATÁSI LEVELEZÉSI KÖZPONT SZOLGÁLTATÁSAI	22
ELEKTRONIKUS KÖZIGAZGATÁS	22
SENDER! MOBILALKALMAZÁS	22
ÜGYFÉLÉLMÉNY ÉS LOJALITÁS	23
ÉNPOSTÁM HŰSÉGPROGRAM	24
ÜGYFÉLSZOLGÁLAT – FÓKUSZBAN A KÉNYELMES ÉS GYORS ÜGYFÉLKISZOLGÁLÁS	24
KÖZEL AZ ÜGYFELEKHEZ	25
MAGYAR POSTA, MINT FELELŐS MUNKÁLTATÓ	26
JUTTATÁSOK, SEGÉLYEZÉS	27
FLUKTUÁCIÓ	28
TOBORZÁS	28
FEJLESZTÉS, FELNŐTTKÉPZÉS, UTÁNPÓTLÁS PROGRAMOK	29
MUNKAERŐ MEGTARTÁS	30
MEGVÁLTOZOTT MUNKAKÉPESSÉGŰ MUNKAVÁLLALÓK (MMM) FOGLALKOZTATÁSA	31
FELELŐS FOGLALKOZTATÁS, GONDOSKODÓ MUNKÁLTATÓ	32
KÖRNYEZETVÉDELEM	33
ÜZLETMENET-FOLYTONOSSÁG, KÖZPONTI VESZÉLYHELYZET-KEZELÉS	35
MINŐSÉGIRÁNYÍTÁS – MINŐSÉGTUDATOSSÁG	37
TANÚSÍTVÁNYOK	39
A MAGYAR POSTA ZRT. ADATAI	45
IRÁNYÍTÁS ÉS SZERVEZET	46
EREDMÉNYEK	47
MELLÉKLETEK	48

VEZÉRIGAZGATÓI ELŐSZÓ



KEDVES OLVASÓ!

Kedves olvasó!

Az elmúlt év világpolitikai fordulatokban, gazdasági kihívásokban, ugyanakkor eredményekben is rendkívül gazdagnak bizonyult a Magyar Posta Zrt., de nyugodtan mondhatom, mindannyiunk számára.

Az ellátási láncok sebezhetősége még velünk élt, amikor a COVID19-pandémia időszakában felmerülő nehézségek megoldást kívántak. 2022 márciusában végül a Társaság csaknem összes járványügyi előírása feloldásra kerülhetett, ugyanakkor a világjárvány csendesülésével új kihívásokkal kellett szembenéznünk. Az orosz-ukrán háború közvetlen hatásai már 2022 első negyedévében jelentkeztek, de olyan hosszú távú gazdasági folyamatok indultak el Európában, melyek a vállalat mindennapi működését is jelentősen befolyásolták. Az energia és alapanyagárak drasztikus emelkedése évtizedekkel korábban tapasztalt, rendkívül erőteljes inflációs környezetet teremtett. Mindemellett a digitalizáció és az online kereskedelem rohamos fejlődése alapvetően formálta a postai iparágat.

Úgy gondolom, a kihívásokra sikerült a kulcsterületeken ható, célzott választ adni.

A hosszú távú fejlesztések, kiemelt programok stratégiai céljait szem előtt tartva, átgondolásra került azok pénzügyi háttere, és a gazdasági lehetőségekhez igazodva folytatódtak a Társaság jövőjét megalapozó innovációk. Hét új logisztikai depó és hat szállítópálya került átadásra vidéki nagyvárosokban, a kapcsolódó informatikai beruházásokkal együtt. A fixponti stratégia gerincét adó csomagautomaták száma meg többszöröződött, így az év végével már 254 darab automata működött.

Üdvözlettel,

dr. Balczó Barnabás
elnök-vezérigazgató

A Magyar Falu Programhoz kapcsolódva, több mint 140 új partneri szolgáltatóhely indult. A mobilpostai hálózattal, illetve további, a jövőben megvalósuló fejlesztésekkel együtt a Társaság célja egy olyan hálózat kialakítása, amely képes egyszerre megfelelni a 21. század igényeinek és a fenntartható működésnek.

Lakossági ügyfeleink és üzleti partnereink egyértelmű elvárása, egyúttal világtendencia a digitális átállás feltételeinek megteremtése, digitális szolgáltatások fejlesztése. A folyamatosan megvalósuló fejlesztések ezt a célt szolgálják. Gondoljunk csak az iCsekk mobilapplikáció új funkcióira, az ÉnPostám Hűségprogram digitális szolgáltatásaira vagy a virtuális hűségkártya bevezetésére.

Büszke vagyok arra, hogy a gazdasági nehézségek ellenére Társaságunk stabil pénzügyi helyzetben várhatja a 2023. évet. A sikert közösen értük el!

A Magyar Posta legnagyobb erőssége mindig is a munkatársak szakértelmében és elhivatottságában rejlett. Így az elmúlt évben is örömmel folytattuk a kollégák szakmai fejlődését, a vezetői utánpótlást támogató programjainkat. Köszönöm munkatársaim tevékeny hozzájárulását a sikerhez, tudásukra, elkötelezettségükre a jövőben is számítok.

Végül, de nem utolsósorban szeretném megköszönni ügyfeleink és partnereink bizalmát, mely sikereink alapját képezte, és fejlesztéseink révén a jövő záloga is egyben.

MAGYAR POSTA ZRT.

KULCSMUTATÓI (2022)

Árbevétel	230,3 Mrd Ft
Fix postahelyek száma	2 188 db
Csomagátvételi pontok száma	2 986 db
Belföldi csomagforgalom	25,1 millió db
Magyarországon felvett címzett levélküldemények száma	~ 485 millió db
Csekkforgalom	~ 1 845 milliárd Ft
Digitális csatornán történő csekkbefizetés értéke (mobilalkalmazás, csekkbefizető automata)	~ 132 milliárd Ft
Ügyfelek által 2022-ben gyűjtött postai hűségpontok	520,4 millió pont
Gépjárművek átlagéletkorának romlása	0,12 év
Gépjárműflotta nagysága	4 817 db
Gépjárművek éves futásteljesítménye	84,6 millió km
Csomagkézbesítést végző gépjárművek éves futásteljesítménye	19,5 millió km
Társaság létszáma – éves átlagos redukált fő (teljes munkaidős főre számítva)	23 919 fő

SOKRÉTŰ KIHÍVÁSOK

- HATÁROZOTT VÁLASZOK:

A 2022. ÉV ÉRTÉKELÉSE



A Társaság 2022. évi üzleti folyamatait a **világpolitikában és gazdaságban tapasztalható, földrajzi régióakra erőteljesen ható, intenzív változások**, illetve a **kiscsomag logisztikai szektorban tapasztalható közép- és hosszú távú trendek** alakították.

Folyamatos kihívást jelentett a **világjárvány omikron szakasza, az orosz-ukrán háború** és a nyomában kialakuló **általános energiaválság, magas inflációs környezet**, az **intenzíven növekvő bérigények** vagy éppen a **moderált lakossági fogyasztás**. A korábbi években már tapasztalható, világszinten jelentkező tendenciák, mint a **fokozódó digitális átállás** és a technológiájában erre épülő **e-kereskedelem dinamikus növekedése** alapvetően határozták meg a vállalat működését, fejlesztési irányait.

A Magyar Posta Zrt. makrogazdasági és szektorális kihívásokra adott válaszai **három fő területet** érintettek, üzleti tevékenysége **kiemelt beruházásokra**, fejlesztésekre, **széleskörű hatékonyságnövelő intézkedésekre**, illetve a **digitális szolgáltatások, megoldások fejlesztésére** irányult.

Az e-kereskedelem dinamikája és a vele párhuzamos fejlődő kiscsomag szállítási (CEP) szegmens innovációi megkövetelik a Magyar Posta logisztikai rendszerének és szolgáltatásainak folyamatos fejlesztését. Ennek kulcs eleme az **új logisztikai infrastruktúra** kiépítése és a **kapcsolódó informatikai fejlesztések** megvalósítása. Az év során 7 új logisztikai depó kezdte meg működését a következő helyszíneken: Tatabánya, Szolnok, Miskolc, Kecskemét, Veszprém, Kaposvár és Békéscsaba. Emellett 6 szállítópálya került üzembehelyezésre Tatabányán, Szolnokon, Miskolcon, Kecskeméten, Székesfehérváron és Nyíregyházán.

A fixponti csomagfelvétel és kézbesítés nyújtotta kényelmi előnyök egyre népszerűbbé teszik a csomagautomaták használatát. Ezzel összhangban a **Magyar Posta Zrt. 2022-ben is folytatta csomagautomata hálózatának bővítését**, az év

végére 254 darab csomagautomata működött az ország kiemelt helyszínein a nap 24 órájában.

A kormányzati kezdeményezésű Magyar Falu Programhoz kapcsolódóan folyamatosan **bővültek a postapartneri együttműködések** is. A működési modell célja, hogy a postai szolgáltatások állandó szolgáltatóhely keretében hosszú távon elérhetőek maradjanak a vidéki kistélepléseken is. 2022 folyamán több mint, 140 új partneri szolgáltatóhely került elindításra. A program változatlan intenzitással 2023-ban is folytatódik.

A világszinten egyre hangsúlyosabbá váló digitalizációs tendenciák egyszerre jelentenek kihívást és lehetőséget a Társaság számára. A Társaság digitális innovációi egyaránt érintik a termékeket, szolgáltatásokat, működési folyamatokat, illetve az adatalapú döntéshozatalt.

Szolgáltatási területen kulcsfontosságú az **iCsekk** mobilapplikáció. Az új fejlesztéseknek köszönhetően már több csekk is kifizethető egy tranzakción belül és a csekk feladóvevénye is letölthetővé vált. Az **ÉnPostám Hűségprogram** digitális szolgáltatásai is továbbfejlesztésre kerültek. Elérhetővé vált a **virtuális hűségkártya**, így a pontgyűjtés, pontbeváltás és a kedvezmények mobiltelefonnal is igénybe vehetők. Mindemellett az aktuális egyenleg, a ponttörténet, és az elérhető kedvezmények is megtekinthetők a digitális felületeken.

Az OTP Csoport alkalmazásai és az Erste Mobilpay applikáció is támogatják a mobilappos csekkbefizetést.

Az innovációk eredményessége megmutatkozik abban, hogy a **teljes postai csekkbefizetések mintegy 40 százaléka elektronikusan**, bankkártyával zajlott a postahelyeken és a digitális csatornákon. A **mobilalkalmazáson keresztüli csekkbefizetések forgalma pedig 18,7 százalékkal** nőtt.

A MODERN KLASSZIKUSOK



KLASSZIKUS TERMÉK KORSZERŰ TÖBBLETSZOLGÁLTATÁSOKKAL: LEVÉL

A digitalizáció fejlődésével egyre kevésbé jellemző, hogy papíralapon levelezzünk. Annak érdekében azonban, hogy a hagyományos levelezés megmaradjon, a Magyar Posta Zrt. is nyitott a klasszikus levelezéshez kapcsolódó, digitális megoldások irányába. Belföldi viszonylatban már minden ügyfél számára elérhető az **ajánlott és tértivevényes levelek nyomkövetése**, valamint kedvezőbb díjjal adhatóak fel az **elektronikus feladójegyzékkel rendelkező könyvelt küldemények**. A Magyar Posta Zrt. – a posta.hu honlapon ingyenesen elérhető – **ePostakönyv** alkalmazással támogatást nyújt ezen kedvezőbb díjű elektronikus feladójegyzékes feladásokhoz. Az alkalmazás a lakossági és üzleti feladókat is segíti a feladandó küldemények előkészítésében.

Mindezek mellett a közönséges – elsőbbségi és nem elsőbbségi – levelek kapcsán bevezetésre került a **belföldi azonosítás lehetősége** (azonosított levél), amelynek sikertelen kézbesítéséről és annak okáról értesítést kap a feladó. Az azonosított levél egy vonalkóddal és elektronikus feladójegyzékkel rendelkező küldemény, amelynek feladási díja kedvezőbb a hagyományos elsőbbségi és nem elsőbbségi levélhez képest.

A Társaság kiemelt feladatként kezelte a 2022. évi **Választásokkal** kapcsolatos kiküldések, a **Nemzeti Konzultációs levelek, a védettségi igazolványokat** tartalmazó küldemények, a **25 év alattiak adómentességéről**, az **adóvisszatérítésről**, valamint a **13. havi nyugdíjról szóló kormányzati tájékoztatók**, továbbá a **JóKor kiadványok** határidőre történő kézbesítését is.

Össességében, a **belföldi címzett levélpiac küldeményforgalma 2021-ről 2022-re 5,5% százalékos csökkenést mutat**. A háború okozta válság, az energiaárak radikális megemelkedése, ebből következően az ügyfeleknél jelentkező költségracionalizálás egyaránt szerepet játszik a visszaesésben, mindamelllett, hogy az eseti,

rendkívüli feladások (pl: országgyűlési választás, konzultáció, védettségi igazolványok kiküldése, kormányzati tájékoztató az adómentességről, adóvisszatérítésről) növelték a küldeményszámot.

2022. június 1-től módosult a **postai szolgáltatásokról szóló 2012. évi CLIX. törvény** (Postatörvény), mely a korábban alkalmazott ún. **érintésmentes kézbesítési technológia**, illetve ahhoz kapcsolódó adminisztráció **további folytatását rendelte el**. Változás ugyanakkor, hogy minden személyes átadással kézbesítendő küldemény esetében kötelező a személyazonosság igazolása az erre szolgáló okmány bemutatásával és a szükséges adatok rögzítésével. Az ügyfél sajátkezű aláírását azonban nem kell felvenni, kivéve a küldemény átvételének megtagadásakor.

Belföldi viszonylatban bevezetésre került a **rögzített ajánlott levél** (nem tértivevény többszolgáltatással feladott), mely a személyes kézbesítés megkísérlése és az átvevő aláírásával való elismertetése nélkül levélszekrénybe kézbesítendő.

A technológia fejlődése, illetve a jelenlévő gazdasági helyzet a levélfeladási szerkezetet nem befolyásolta. **A feladások döntő többségét továbbra is az üzleti feladók bonyolították le**. Mindezek ellenére ez a szegmens a legnyitottabb a digitális eszközök használatára, ami a digitális elérhetőség, illetve elektronikus ügyintézés fejlesztése kapcsán is megmutatkozik. A fejlesztéseknek köszönhetően, a költségcsökkenés mellett a környezeti terhelés, valamint a papírfelhasználás is kisebb mértékűvé vált.

A nemzetközikiemenő irányú címzettlevélküldemények volumenén is érezhetők a digitalizációs törekvések, valamint a gazdasági helyzet hatása. **A nemzetközi kimenő levél volumen növekedése azonban jelentős** (142,2%), melynek elsődleges oka, hogy az e-kereskedelemből származóan feladott (leányvállalati) levelek mennyiségei 2022-ben már egész évben jelentkeztek.

NÉVJEGYÜNK A POSTABÉLYEG

A Magyar Posta Zrt. a kibocsátott bélyegeken elsősorban történelmünk kiemelkedő eseményeit, személyiségeit, évfordulóit, hazánk kultúráját, flóráját, faunáját, az itthon és a világban megrendezésre kerülő nagy jelentőségű nemzetközi kulturális és sporteseményeket mutatja be, olykor különleges nyomdatechnikai megoldásokkal is megörvendeztetve a filatélia szerelmeseit.

2022-ben folytatódott olyan **kortárs témák bélyegre vitele**, legyen szó jeles magyar személyekről, mesefigurákról, vagy rockklasszikusokról, melyek révén a bélyeg szélesebb rétegekhez juthat el.

Magyarország Alaptörvénye, hazánk legfelsőbb szintű jogforrása, **hatálybalépésének 10. évfordulója alkalmából bélyegblokk jelent meg.** A bélyegblokkon az Országház belső kupolacsarnoka látható az előtérben a magyarkoronázási jelvényekkel, melyből a Szent Korona került a bélyegképre. A blokkon UV-fény alatt további elemek tűnnek elő, köztük a Himnusz kezdő sora.

A Magyar Bélyeggyűjtők Országos Szövetsége – a bélyeggyűjtők által létrehozott, egyesületi formában működő kulturális nonprofit civil szervezet – a **HUNFILEX 2022 Budapest** néven megrendezett Bélyeg-világbajnoksággal ünnepelte alapításának 100. évfordulóját 2022-ben.

A centenáriumhoz és a világbajnoksághoz kapcsolódóan a Magyar Posta Zrt. több bélyeget is kibocsátott, így a 100 éves a **Mabéosz című alkalmi bélyegblokkot**, melynek kör alakú bélyegképén a Szövetség centenáriumi logója található, a keretrajzon pedig az elmúlt száz év egyes évtizedeiből egy-egy ikonikus bélyegkép került kiemelésre.

Az éves kibocsátási program zárultával megjelent a **Magyar bélyegek 2022** elnevezésű összeállítás, mely tartalmazza a 2022-ben kiadott valamennyi alkalmi és forgalmi bélyeg, sor, kisív és blokk



alapváltozatát. A színpompás gyűjtemény a benne foglalt bélyegek, ezáltal a bélyegtervező művészek egyedi látásmódján keresztül mutatja be kultúránkat, történelmünket és az aktuális eseményeket.

NYOMTATOTT SAJTÓTERMÉKEK

A nyomtatott sajtótermékek piacán a folyamatos példányszám csökkenéssel egyidejűleg – az évek óta megfigyelhető – **kétirányú piaci tendencia** 2022-ben is folytatódott. A sajtótermékek digitalizációja mellett, továbbra is megmaradt az igény a nyomtatott hírlapok iránt azon ügyfelek körében, akik rendszeresen olvassák a sajtótermékeket. Mindemellett mind a hazai, mind a nemzetközi piacokon továbbra is a legmegbízhatóbb médiumok közé tartozik a nyomtatott sajtó.

A magazinokat **előfizetők lemorzsolódása** a korábbi évek tendenciáját követi. Ennek oka egyrészt a piaci szereplők költségracionalizálása, másrészt a digitális fogyasztás további erősödése.

A hagyományos sajtóterméket olvasók körében a pandémia időszakában kiemelkedően megugrott a webshopon keresztül történő előfizetések száma.

Ez a növekedés azonban – párhuzamosan a hétköznapi életminőség folyamatos visszaállásával – csökkenésbe váltott át a járványt követően. Ugyanakkor a pandémiát megelőző év igénybevételi adatait továbbra is meghaladja a webshop csatornát előnyben részesítők száma.

A korábbi évekhez hasonlóan 2022-ben is a hírlap termékből származó bevételek stabilizálását segítették az értékesítési akciók, amelyeket üzleti partnereink is támogattak.

KULCS A SIKERHEZ:

CSOMAGLOGISZTIKAI

INNOVÁCIÓK



ÚJ SZEMLÉLET A CSOMAGLOGISZTIKÁBAN

A Magyar Posta Zrt. csomaglogisztikai fejlesztéseit az e-kereskedelem dinamikus bővülése és a vele párhuzamos fejlődő kiscsomag szállítási (CEP) szegmens trendjei határozzák meg legmarkánsabban. A Társaság piaci részesedésének megtartása, növelése megköveteli **logisztikai rendszerének és szolgáltatásainak csomag logisztikai szemléletű megújítását**, folyamatos fejlesztését. Mindezek érdekében kulcsfontosságú beszerzések valósultak meg, illetve háttértámogató folyamatok kerültek átalakításra.

A logisztikai infrastruktúra fejlesztése

A csomaglogisztikai fejlesztések hangsúlyos pillére az **új ingatlan infrastruktúra** kiépítése. 2022-ben is változatlan cél volt a kapacitás- és hatékonyság növelés, magasszintű szolgáltatások biztosítása, modern munkakörnyezet megteremtése.

Mindezekkel összhangban, korszerű logisztikai depók épültek fel, több, mint 33 000 négyzetméternyi területen. Az év első felében Tatabányán, Szolnokon, Miskolcon és Kecskeméten kerültek felavatásra **új telephelyek**. Az év utolsó negyedében pedig Veszprémben, Kaposváron és Békéscsabán költözött új ingatlanba a logisztikai részleg.

Mindemellett 6 depóba Tatabányára, Szolnokra, Miskolcra, Kecskemétre, Székesfehérvárra és Nyíregyházára telepített **szállítópályákat** a Társaság a feldolgozási tevékenységek automatizálása érdekében. A telepítésekkel párhuzamosan, előkészületek is megkezdődtek a 2023-ban átadásra kerülő 4 depó és 8 szállítópálya esetében.

A Magyar Posta Zrt. 2022-ben folytatta csomagautomata hálózatának bővítését, a napi 24 órában elérhető hálózatunk **254 darab csomagautomatára** növekedett 2022 végére. A csomagautomaták elhelyezésének alapjául

szolgáltató modellezést jelentős részben öntanuló algoritmus végzi, a költséges és időigényes személyes bejárás kiváltása érdekében.

A nagyarányú telepítésnek és a dinamikusan felfutó igényeknek köszönhetően éves szinten harmadával, a második félévben még intenzívebben, 50 százalékkal növekedett az automatákba kézbesített küldemények száma. Fókuszban a szolgáltatás rugalmasságával, **sokrétű kampány, hangsúlyos média jelenlét** támogatta a kiemelt projektet, ATL eszközökön kívül például meglepetés koncert, nyereményjáték, ingyenes szállítási ajánlat alkalmazásával.

Fenntarthatóság és teljesítmény: a gép(jármű)park modernizálása

A hosszú távú gépjárműpótlási- és fejlesztési terv alapján 2022-ben **225 darab hagyományos dízelüzemeltetésű és 43 darab tisztán elektromos meghajtású N1** kategóriájú tehergépjármű került beszerzésre, valamint **40 darab 40 tonnás járműszerelvény** került bérleti és flottaüzemeltetési keretek között beszerzésre. A hálózat korszerűsítés keretében folyamatban van az **egyesített kézbesítők háromkerekű elektromos eszközeinek** szállítása, amelynek keretében 249 darab jármű érkezett meg az év végéig. Ezzel a Magyar Posta Zrt. által használt **elektromos járművek száma meghaladja a 450 darabot**.

A Társaság járműflottája 2022-ben közel **85 millió kilométert** tett meg. Az ehhez kapcsolódó üzemanyag-felhasználás csekély mértékben meghaladta a 9,4 millió litert.

A hálózati kézbesítők munkájának támogatására, illetve a kézbesítési hatékonyság növelésének támogatására 2022-ben 1.193 darab Pedelec rendszerű e-kerékpárt is beszerzett a vállalat.

SZÁLLÍTÁS ÉS KÜLDEMÉNYFORGALOM ORSZÁGHATÁROKON TÚL

Import nemzetközi küldeményforgalom

2022-ben a Magyar Posta Zrt. nemzetközi import forgalma – lényegében a 2021 második felében életbe lépő új vámszabályozás hatására elinduló csökkenő tendenciát folytatva – további jelentős veszteségeket szenvedett el. A külföldről, elsősorban Kínából rendelők egy része lemorzsolódott az elmúlt 2 évben a Covid miatti lezárások okozta ellátási problémák, a forint jelentős gyengülése és a vámszabályok változása miatt. A kereskedők a lezárások alatt jelentős kapacitást építettek ki az EU-ban, a rendelések egy része így ide terelődött, a növekvő EU-n belüli volument viszont jellemzően az EU területét lefedő nemzetközi háttérű logisztikai cégek szolgálják ki.

Export nemzetközi küldeményforgalom

2022-ben a nemzetközi export légiszállítás kínálatban jelentősen több lehetőséget biztosított a Magyar Posta Zrt. részére, mint a megelőző két évben. A légiszállítási megoldások ugyanakkor a gyakorlatban több esetben nem tudták hozni az igény szerinti elvárásokat. Európai viszonylatban egyre inkább a közúti szállítás kap nagyobb szerepet.

A MAGYAR POSTA VÁMÜGYNÖKI SZOLGÁLTATÁSA

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

2021. július 1-je óta az interneten megrendelt és az Európai Unión kívülről feladott áruk után 150 euró értékig áfa, 150 euró érték felett áfa és vám fizetendő. A 22 eurós adómentességi értékhatárt eltörlő jogszabályi változás, a pandémia, majd az orosz-ukrán konfliktus inflációs hatásai megváltoztatták az EU-n kívüli webáruházak és a rendelő ügyfelek szokásait. **Jelentősen csökkent az unión kívülről érkező, árutartalmú postai küldeményvolumen,** más szolgáltatók is megjelentek a szállítási piacon, és egyre inkább európai raktárakból, európai webáruházakból rendel a lakosság.

Az új vámkezelési gyakorlat a **kisértékű, de nagy volumenű küldemények automatikus vámkezelését** alakította ki, amely eredményeként **keletkező vám- és adó tartozásokat a Magyar Posta Zrt. havonta összevontan fizeti meg** az adóhatóság részére. Szintén a Társaság vámkezelési gyakorlatában jelent meg az internetes webáruházak és értékesítési platformok számára elérhető **egyablakos adózási módszertan (iOSS)**, amely eredményeként csak a vámkezelési adminisztrációt szükséges elvégezni, az adófizetés a feladó webáruház feladata. 2022-ben már ez a vámkezelési mód vált a leggyakoribbá.

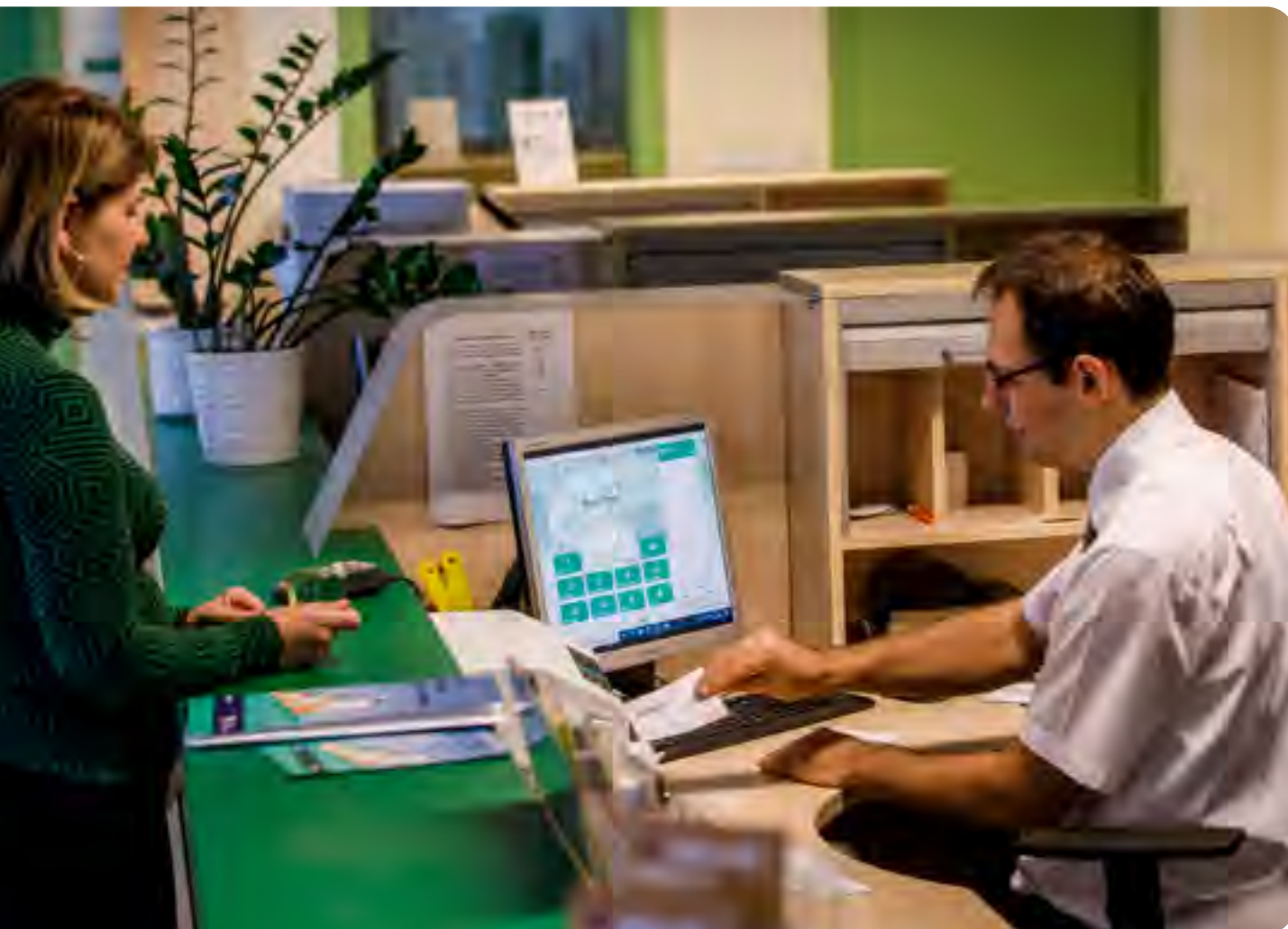
PÉNZFORGALMI ÉS KÖZVETÍTETT

PÉNZÜGYI SZOLGÁLTATÁSOK



KLASSZIKUS SZOLGÁLTATÁS – OMNICHANNEL KÖRNYEZET:

TRENDEK ÉS FEJLESZTÉSEK A CSEKKBEFIZETÉSEKNÉL



A világvárvány idején tapasztalt erős, csaknem 10 százalékos **volumencsökkenés a csekkbefizetések terén a 2022. évre 7,2 százalékos szintre mérséklődött.** A folyamatosan terjedő versenytársi megoldások (pl. csoportos beszédések, azonnali átutalások, fizetési kérelmek, szolgáltatói honlapokon, mobil applikációkon történő közvetlen fizetések stb.) ellenére a **csekk szolgáltatás összességében továbbra is népszerű** a lakosság körében. 2022-ben több, mint 151 millió db csekkbefizetést történt, 1.845 milliárd Ft értékben.

A Magyar Posta Zrt. piaci pozíciójából következően **kiemelt figyelmet fordít a digitális megoldások fejlesztésére és népszerűsítésére,** ezzel növelve az ügyfelek elégedettségét. A vállalat nem csak a postahelyeken teszi lehetővé az ügyfelek számlabefizetését, hanem **csekkautomatákon és mobilapplikációkon keresztül is elérhetővé teszi ezt a szolgáltatást.** A fejlesztési törekvések sikerességét jelzi, hogy az elmúlt évben **a teljes postai csekkbefizetés közel 40 százaléka elektronikusan, bankkártyával zajlott** a postákon és a digitális csatornákon.

A befizetési csatornákat tekintve a **postahelyi csekkbefizetések 34 százaléká** (több, mint 47 millió darab) a **csekkautomatákon történő fizetések 60 százaléká** (közel 150 ezer darab), és a **mobilapplikációs csekkbefizetések 100 százaléká** (több, mint 12 millió darab) történt bankkártyával.

Az **iCsekk alkalmazás lehetőséget nyújt** a felhasználóknak arra, hogy belépjenek a digitális csekkbefizetések világába, és **mobiltelefonjuk segítségével, elektronikusan fizessék ki a QR-kóddal ellátott, papír alapú csekket**. Az alkalmazás népszerűsége leginkább az egyszerűségnek, gyorsaságnak és a kényelemnek köszönhető. Mindössze egy okostelefon és egy bankkártya segítségével, otthonról, bármikor, a nap 24 órájában használható, és a biztonság is garantált.

Az iCsekk alkalmazás **fejlesztése folyamatos**, a felhasználói élmény növelése érdekében. Már lehetőség van **több csekk befizetésére is egy tranzakcióban**, valamint az applikáció hűségprogram funkciókkal is kiegészült 2022-ben. Az applikációban megjeleníthető az **ÉnPostám virtuális hűségkártya**, amely lehetővé teszi a pontgyűjtést, a pontbeváltást és a kedvezmények igénybevételét anélkül, hogy szükség lenne a fizikai kártya bemutatására a postahelyeken, partner üzletekben. Emellett megtekinthető az aktuális egyenleg, a ponttörténet és az elérhető kedvezmények listája is.

Az ügyfelek körében továbbra is népszerű, postai iCsekk mellett az OTP Csoport alkalmazásai – **OTP Bank, Simple** – és az **Erste Mobilpay applikáció** is támogatják a mobilappos csekkbefizetést.

2022-ben a mobilalkalmazásokon keresztüli csekkbefizetések forgalma 18,7 százalékkal nőtt, és a tranzakciók száma meghaladta az évi 12 millió darabot. Így **2022-ben a csekkbefizetések több mint 8 százaléká mobilapplikáción keresztül valósult meg**.

A fizetési számláról történő **készpénzkifizetés** (kifizetési utalvány, nyugellátási utalvány) **piaca folyamatosan zsugorodik**, azonban a szolgáltatások iránti igény még mindig jelentős. Ennek legfőbb oka, hogy az utalványok címzettjei nagyrészt nyugdíjasok, idősek, vagy egyéb okból lakhelyükön tartózkodók, akik számára fontos, hogy a részükre feladott összegek átvétele egyszerű és kényelmes legyen.

2022 folyamán a **Magyar Posta Zrt. több jelentős, társadalmilag érzékeny készpénzkifizetésben eredményesen működött közre**. Ilyen volt a Nemzeti Adó- és Vámhivatallal, valamint a Magyar Államkincstárral történt előzetes, szoros együttműködés eredményeként kézbesített, a családok részére kiutalt személyi jövedelemadó visszatérítésének összege vagy a 13. havi nyugdíj ellátás, valamint két alkalommal – július és november hónapokban – a kiegészítő nyugdíjmelés és a nyugdíjprémium összegének kifizetése.

A COVID-19 járvány elleni védekezés részeként Társaságunk a nyugdíjas ügyfelek egészségének védelme érdekében bevezetett, **pénzküldemények átvételére vonatkozó könnyítéseit 2022. június 1-ig fenntartotta**, a könnyített meghatalmazás és a díjmentes ismételt házhoz kézbesítés szolgáltatás biztosításával.

A **nemzetközi pénzközvetítések tekintetében 2022-ben 22 százalékos csökkenés** volt tapasztalható a 2021-es volumenhez képest.

MEGTAKARÍTÁSOK ÉS EGYÉB KÖZVETÍTETT SZOLGÁLTATÁSOK

Állampapírok és banki termékek értékesítése

A Magyar Posta Zrt. által forgalmazott megtakarítási termékek közül ügyfeleink körében 2022. évben is népszerűek voltak az **állampapír termékeink**.

A Társaság által kizárólagosan forgalmazott, **nyomdai állampapír állománya** az év végére **meghaladta az 590 Mrd forintot**, a **dematerializált állampapírok állománya** – köszönhetően a 2022. szeptember 1-től forgalmazott új állampapíroknak – **több mint 300 Mrd forintra emelkedett. A teljes állampapír portfólió értéke megközelítette a 900 Mrd forintot. A Kincstári Takarékjegy állomány 47 százalékkal nőtt 2021-hez képest**, a háború miatt kialakult magas infláció következményeként, és a több alkalommal történt kamatemelésnek köszönhetően. A Magyar Posta Zrt. által is forgalmazott, és az előző években nagyon népszerű nyomdai és a dematerializált Magyar Állampapír Plusz állománya jelentősen csökkent, mivel a kamatok lényegesen elmaradtak a többi értékesített állampapírhoz képest.

A Takarékbankkal közösen végzett termékfejlesztések hatására **több, mint 10.000 db bankszámlanyitás történt 2022-ben**. A piaci környezet és az alternatív megtakarítási formák térnyerésének hatására az alacsonyabb kamatozású bankbetétek és a nyeresémbetétek értékesítése, illetve fennálló állománya csökkenő tendenciát mutatott az év során.

Szintén 2022 során együttműködési **megállapodás jött létre a Magyar Posta Zrt. és az MKB Bank Nyrt között a pénzügyi szolgáltatásaink közül hiányozó hiteltermékek értékesítésére**. Így az új banki partnerrel a fókusz olyan kisösszegű, fedezetlen hitelek bevezetésén volt, amelyek relevánsak lehetnek a postai ügyfélkörben. A közös munka eredményeként 2022. áprilistól **Énpostám co-branded hitelkártyát** (a postai hűségprogrammal integrált hitelkártya terméket), novembertől pedig személyi kölcsönt is értékesít a Társaság az arra kijelölt 197 postahelyen.

Biztosítás közvetítés

A Magyar Posta Zrt. és a Magyar Posta Biztosító Zrt., illetve a Magyar Posta Életbiztosító Zrt. közötti sikeres együttműködés 2022-ben is folytatódott.

Átalakítását követően, a **PostaÉletŐr kockázati életbiztosítás hitelfedezeti életbiztosításként kapcsolható már az ÉnPostám co-branded hitelkártyához** is, ezzel biztonságot nyújtva az ügyfelek részére a hitelkártya törlesztésük visszafizetésére.

2022 augusztusában megkezdődött a **PostaÉdesOtthon biztosítás új Kompakt elnevezésű csomagjának értékesítése**. Az új csomag kialakításának célja, hogy egy egyszerűbb, az ügyfelek által könnyen, gyorsan átlátható lakásbiztosítási terméket alakítsunk ki, amely a kisebb postákon is széleskörűen elérhető.



Decembertől bevezetésre került a **PostaÖrökhagyó temetkezési célú folyamatos díjas életbiztosítás új módozata**. Az új módozat bevezetésével az ügyfelek több szolgáltatási csomag és magasabb biztosítási összeg közül választhatnak, ezzel fenntartva a biztosítás értékállóságát.

Az ügyfeleink által továbbra is kedvelt, postán elérhető megtakarítási termékkör az **egyszeri díjas életbiztosítások**. E termékkörben 2022-ben ismételt **kiemelt forgalmat bonyolítottunk le, több mint 90 Mrd Ft** értékben értékesítettünk szerződéseket. Ennek eredményeként a biztosítási piac ezen szegmensben továbbra is piacvezető szerepet tölt be a Magyar Posta Zrt. és a Magyar Posta Életbiztosító Zrt.

Ügyfélszolgálati tevékenység

Az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. megbízásából végzett ügyintézés számában nem következett be jelentős növekedés 2022. év első felében. **A rezsizabályok nyári változása miatt ugyanakkor a második félévi ügyintézési igények megdöbbenőszöriözödtek**. A pandémia előtti időszak teljesítményét is jelentősen meghaladó terhelést kellett a tevékenységet ellátó 127 postahelynek kezelnie.

A Díjbeszedő Holding, az MVM és a Posta által az NHKVZrt. megbízása alapján ellátott ügyfélszolgálati tevékenység, változatlanul 138 postahelyen érhető el, azonban az ügyintézési igények minimálisak a postákon.

Telekom számlabefizetési szolgáltatás

2022. év végén 5 postával szűkült a Magyar Telekom Távközlési Nyrt. számlabefizetési szolgáltatást ellátó postahelyek száma, így a **Telekom ügyfelek jelenleg 148 postán egyenlíthetik ki közvetlenül is a számláikat, a csekkes befizetés mellett**.

A világvjárvány alapvetően változtatta meg a felhasználói szokásokat. A számlabefizetéseknel sokan tértek át más befizetési módra, ugyanakkor a pandémia lecsengésével sem tértek vissza a postahelyi befizetési lehetőséghez. Így a

2021. évi 13 százalékos volumencsökkenést követően **2022-ben szintén közel 13 százalékos lemorzsolódás következett be a postai közvetlen számlabefizetések számában**.

Szerencsejáték szolgáltatások

A Magyar Posta Zrt. hálózat korszerűsítési programjának keretében végrehajtott postapartneri átadások és az energia hatékonysági intézkedések részeként történt postabezárások következtében, **2022. év végéig 533 postával szűkült a Társaság saját üzemeltetésű szerencsejáték értékesítő hálózatának száma**, melyből 294 postán a Szerencsejáték Zrt. teljes termékkínálata (gépi szerencsejátékok és kaparós sorsjegyek), míg a többi postán a kaparós sorsjegyek értékesítése volt elérhető. Ennek megfelelően a Magyar Posta Zrt. és a Szerencsejáték Zrt. között meglévő stratégiai együttműködés alapján az **év végén mintegy 2000 postahelyen történt kaparós sorsjegy értékesítés, melyből mintegy 1350 postahelyen volt elérhető a gépi szerencsejáték szolgáltatás is**.

A postai hálózatot érintő átalakulás ellenére, **az év során mintegy 6-8 százalék gépi szerencsejáték és sorsjegy forgalom növekedés következett be a postai hálózatban**.

2022 folyamán 8 új sorsjegy megjelenés történt, amelyek értékesítésébe sikeresen bekapcsolódott a Magyar Posta Zrt. is. A gépi szerencsejáték termékkör esetében 124 postán eredményközlő TV-k és/vagy interaktív érintőképernyők állnak a Tippmixet kedvelő ügyfeleink rendelkezésére, ezzel segítve a játékban való részvételhez szükséges információkhoz történő könnyebb és kényelmesebb hozzáférést.



KISKERESKEDELMI

TEVÉKENYSÉG

A mobilszolgáltatók megbízásából végzett SIM kártya értékesítés (és prepaid szolgáltatás) kapcsán **2022-ben a Magyar Posta Zrt. továbbra is a legnagyobb SIM kártya forgalmat lebonyolító viszontértékesítői hálózat volt**, mindezen túl a prepaid mobiltelefon csomag értékesítésben is kiemelkedő eredményt ért el, több mint 15 ezer darab készülék értékesítésével.

2022-ben továbbra is a teljes hálózaton történt a **postai alaptevékenységhez illeszkedő** boríték, képeslap, MPL csomagoló doboz termékkör értékesítése, míg **az árubemutatást igénylő egyéb kiskereskedelmi áruk** (élelmiszerek, ajándékok, játékok stb.) **forgalmazása közel 1400 postahelyen volt elérhető.**

DIGITÁLIS INNOVÁCIÓK

A POSTÁTÓL



A POSTA KÖZIGAZGATÁSI LEVELEZÉSI KÖZPONT SZOLGÁLTATÁSAI

2022-ben a **Posta Közigazgatási Levelezési Központ (PKLK)** által a közigazgatási ügyfelek számára szabályozott és központi elektronikus ügyintézési szolgáltatásként (SZEÜSZ/KEÜSZ) **nyújtott hibrid küldemény előállítási tevékenység igénybe vevőinek köre** – kiemelve a Kormányhivatalokat és a Nemzeti Adó- és Vámhivatalt – **az elmúlt évhez viszonyítva tovább bővült.** A Magyar Posta Zrt. több, mint negyven államigazgatási szerv számára biztosította az üzemszerű igénybevételt az év során, emellett további szervekkel folyt az igénybevételhez szükséges egyeztetések, tesztelések.

A hibrid küldeményelőállítási tevékenységet a Magyar Posta Zrt. a kormányzati átalakítások eredményeként 2022-től a Digitális Magyarország Ügynökség Zrt-vel kötött közszolgáltatási szerződés keretében biztosította a jogszabályban kijelölt igénybe vevők számára.

Az előző évhez hasonlóan **2022-ben is jelentkezett a Nemzeti Adó- és Vámhivatal hatáskörébe került gépjárműadóval kapcsolatos határozatok, tájékoztatók előállítása és kiküldése.** Az előző évhez viszonyítva az előállított küldemények mennyisége, a NAV által kezdeményezett elektronikus, Ügyfélkapura történő kiküldések számának megnövekedése miatt, jelentősen csökkent. A feladat kapcsán a **mintegy 2 hetes időszak alatt közel 1 millió küldemény került előállításra.** A szolgáltatás tekintetében a Kormányhivatalok csatlakozása biztosította a legnagyobb növekedést, a 2022. évben több mint hatszorosára nőtt az igénybevétel, amely során egyre több szakterületet vontak be a Hibrid szolgáltatás használatába.

ELEKTRONIKUS KÖZIGAZGATÁS

Az elektronikus közigazgatási ügyintézés elősegítése keretében 2020. évben a Magyar Posta Zrt. a kormányablakok mellett részt vett a „Mesterséges intelligenciával támogatott ügyintézési pont (KIOSK) kiterjesztése a kormányhivatalokra, illetve más külső ügyintézési helyszínekre” projektben, így az önálló ügyintézésre alkalmas automaták tesztelésében.

A Belügyminisztériummal és a Nemzeti Infokommunikációs Szolgáltató Zrt.-vel együttműködésben a sikeres teszt időszakot követően 2022-ben közel 40

db, mesterséges intelligenciával támogatott KIOSK automata postai ügyféltérben történő elhelyezése valósult meg. Az automaták 10 közigazgatási ügytípus önálló intézésére alkalmasak, így többek között gépjármű forgalomból történő kivonása; születési, házassági anyakönyvi kivonat, erkölcsi bizonyítvány igénylése; személyazonosító igazolvány, vezetői engedély pótlása; és lakcímbjelentés kezdeményezhető a segítségükkel. A jövőben a szolgáltatás keretében további ügytípusok bevonása tervezett.

SENDER! MOBILALKALMAZÁS

Az Android és iOS platformon elérhető, „Sender!” mobilalkalmazás segítségével **ügyfeleink saját fotóikból állíthatnak össze személyes képeslapot, és küldhetik el azt ismerőseiknek postai kézbesítéssel.** A vállalat digitális és fizikai

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

ÜGYFÉLÉLMÉNY

ÉS LOJALITÁS



ÉNPOSTÁM HŰSÉGPROGRAM

Az ÉnPostám Hűségprogram már **közel 1,2 milliós lakossági ügyfélkörre 2022-ben havonta átlagosan közel 1 millió tranzakciót végzett, és éves szinten több mint 520,4 millió pontot gyűjtött**. Továbbra is a csekkbefizetés a leggyakoribb pontgyűjtési tranzakció, és ezen belül egyre nagyobb arányt képvisel az iCsekk mobilalkalmazás használata.

2022-ben továbbfejlesztésre kerültek az ÉnPostám Hűségprogram digitális szolgáltatásai. **Elérhetővé vált a posta.hu-n és az iCsekk mobilalkalmazásban a virtuális hűségkártya**, mely segítségével plasztik kártya nélkül, mobiltelefonnal is lehetővé válik a pontgyűjtés, pontbeváltás és a kedvezmények igénybevétele. Emellett az aktuális egyenleg, a ponttörténet, és az elérhető kedvezmények is megtekinthetők a digitális felületeken.

ÜGYFÉLSZOLGÁLAT – FÓKUSZBAN

A KÉNYELMES ÉS GYORS ÜGYFÉLKISZOLGÁLÁS

A Társaság ügyfélszolgálatot érintő **legfontosabb célkitűzései az ügyfélművelés növelése, a szolgáltatási színvonal emelése és a működés továbbfejlesztése** voltak 2022-ben. A minőségjavító intézkedéseknek köszönhetően az ügyfélszolgálati mutatók az elmúlt évek legmagasabb értékeinek bizonyultak, mind az azonnali válaszokat adó telefonos-, mind az írásos csatornákon, biztosítva ezáltal a pozitív ügyfélművelést. Központi telefonos ügyfélszolgálatunkon **a híváskiszolgálási mutató 2021-ről 2022-re 4,4 százalékkal nőtt, mely eredmény az elmúlt 5 év legmagasabb szolgáltatási szintjét jelenti**, de szintén jelentős javulás következett be az ügyfelek elektronikus megkereséseire adott válaszok átlagos átfutási idejében is.

Az ügyfelek minőségi szolgáltatással, a megelőző évekhez képest valamennyi ügytípuson rövidebb válaszadási idővel, illetve magasabb színvonalú ügyintézésel találkozhattak a központi ügyfélszolgálaton megkereséseik során. **Az év második fele** a megszokott év végi logisztikai csúcsidőszak mellett a **postai hálózat átalakítását és a csomagautomaták számának növekedéséhez kapcsolódó megemelkedett ügyfélszolgálati tranzakciók kezelését hozta magával**. Az egy évvel korábbi csomagautomata darabszám év végére

a többszörösére nőtt, mely az ügyfélszolgálatra is jelentős mennyiségű új feladatot, extra kihívásokat rótt. Ezen a területen is a minőségi ügyfélszolgálat megteremtése volt a cél: az év végére bővítésre került azon ügyintézők köre, akik ezen a területen támogatást tudtak nyújtani ügyfeleinknek. A kulcs feladatot az azonnali segítségnyújtás és a gyors megoldások jelentették.

Több területen – együttműködve a felügyeleti szervünkkel, a Nemzeti Média és Hírközlési Hatósággal – **egyszerűsített panaszkezelési folyamatok kerültek kialakításra**. A cél egyrészt a szervezeti hatékonyság javítása, másrészt az ügyfélelégedettség növelése volt, ahol a megoldást a panaszkezelési folyamat rövidebb átfutási ideje jelentette. A reklamációkezelés területet érintő fejlesztő intézkedések és a minőségbiztosításban tett módszertani változások, valamint a munkatársak tudásának univerzálisabbá tétele **jelentős és fontos javulást eredményeztek a panaszkezelésünk átlagos átfutási idejében: a mutató 2021-ről 2022-re 12,33 százalékkal javult**. A küldemények életútja iránt érdeklődő ügyfelek számára adott adatszolgáltatások válaszadási ideje a javító intézkedések hatására 2022. évre szintén csökkentek, a belföldi adatszolgáltatásnál 1,9 százalékkal,

míg a nemzetközi adatszolgáltatások esetében 5,1 százalékkal jobbak az elintézési idők értékei a megelőző év azonos adatánál. Kijelenthető, hogy a reklamációs mutatók és fajlagos reklamációarányok is több éve folyamatosan kedvező pályán mozognak, 2022-re ezen a területen is jelentős minőségjavulás következett be.

KÖZEL AZ ÜGYFELEKHEZ

A Magyar Posta Zrt. 2022-ben az ország **2 188 postáján**, minden hétköznap, naponta összesen közel **19 000 nyitvatartási órában** állt az ügyfelek rendelkezésére, illetve **354 mobilposta járat** segítette a küldemények felvételét és kézbesítését. Az **ország lakosságának 96 százaléka a saját településén éri el a Magyar Posta Zrt. fixpontú szolgáltató helyeit**. A fix postahellyel nem rendelkező településeken az említett mobilposta járatokkal biztosítja a küldemények felvételét és kézbesítését, így a lakosság akár saját otthonában is intézheti postai ügyeit.

Az alacsony forgalom és a magas fajlagos energiafelhasználás következtében Társaságunk 35 budapesti postát szüntetett meg, valamint novembertől kezdődően 364 postahely üzemeltetését kényszerült szüneteltetni.

A fix pontú hálózat működtetése során a Magyar Posta Zrt. kiemelt hangsúlyt fektet arra, hogy a postai szolgáltatások igénybevételét ügyfélbarát megoldásokkal támogassa. Ennek érdekében országosan **176 postán elérhető az ügyfélhívó rendszer korszerű érintőképernyős totemje**, ami az igényelt szolgáltatás kiválasztását segíti.

2022. júniusában felhasználó központú **ügyfél elégedettségmérő applikáció** került bevezetésre, ahol minden kézbesített csomagküldemény címzettje értékelheti Társaságunk és a hozzá eljutó futár munkáját. Az év során több, mint 520 ezer ügyfél-visszajelzés érkezett, ebből több, mint 309 ezer az év utolsó három hónapjában. Címzettjeink általános elégedettségüket a bevezetéstől év végéig 9,45 pontra értékelték 10-es skálán, ami kiemelkedő eredménynek számít.

Fentiekén túl, kiemelt szerepet kapott az **ügyfélvélemények mindennapi működésbe történő beépítése**. Új ügyfélelégedettségmérési módszertan került bevezetésre az írásos csatornán, az e-mailben információt kérő ügyfeleink visszajelzései rendszeresen elemzésre kerülnek az ügyfélelégedettség folyamatos szinten tartása, illetve további növelése érdekében.

A Postahálózat működési hatékonyságának növelését eredményezték **Magyar Falu Program kapcsán folyamatosan induló postapartneri együttműködések**.

A Program a 2000 fő alatti kistelepüléseken biztosít lehetőséget a vállalkozások számára, hogy az általuk üzemeltetett élelmiszerboltban postai közreműködői tevékenységet lássanak el. Mindemellett a kistelepülési önkormányzatok számára is fontos szempont, hogy a postai szolgáltatások állandó szolgáltatóhely keretében hosszú távon elérhetőek maradjanak, így számukra is kiemelt lehetőséget kínál az új együttműködési forma.

A postapartneri együttműködések több hónapon keresztül kerültek megvalósításra és még 2023-ban is folytatódnak. **2022-ben 144 új partneri szolgáltatóhely került elindításra**.

Az év során a **kézbesítőhálózat modernizációja is megkezdődött**. A fejlesztéseket megelőzően 2032 kézbesítőpostán keresztül valósult meg a küldemények házhoz kézbesítése. A kialakítás alatt álló új struktúrában mintegy 800 kézbesítőbázis kerül létrehozásra, ezzel lehetőséget biztosítva a posták portfóliójának egyszerűsítésére, amely lehetővé teszi vállalkozók bevonását azok működtetésébe.

A beszerzett **elektromos meghajtású, illetve rásegítésű közlekedési eszközök** (e-bike, e-tricikli, háromkerekű e-segédmotorkerékpár) használata, valamint a **küldemény-feldolgozási folyamatok fejlesztése** szintén a kézbesítési folyamatok hatékony újjászervezését szolgálják.

MAGYAR POSTA,

MINT FELELŐS MUNKÁLTATÓ



A 2022. évben a Magyar Posta Zrt. KSH-számbavétel szerinti **átlagos statisztikai állományi létszáma 25 028 fő** volt az alkalmi foglalkoztatással együtt, ami **23 919 redukált főnek** felelt meg.

2022. január 1-jétől **átlagosan 9 százalékos bérfeljesztés** valósult meg. A minimálbér és a garantált bérminimum közel 20 százalékos emelkedése miatt kialakult bértorlódás kezelésére márciusban további bérfeljesztés történt, ezzel a **bérfeljesztés mértéke összességében elérte a**

14,4 százalékot. Emellett a Társaság a **2022. évi lojalitás elismerésére béren kívüli juttatást** is biztosított a munkavállalók részére, bruttó 100 ezer Ft értékű készpénz juttatás, vagy ezzel megegyező nettó értékű SZÉP-kártyára történő kifizetés formájában.

A **teljes munkaidőre vetített állományi átlagkereset 380 748 Ft/hó/fő**, amely közel 14 százalékkal haladta meg a 2021. évi értéket.

JUTTATÁSOK, SEGÉLYEZÉS

A személyi jellegű költségek jelentős részét képezik a **választható béren kívüli juttatások (VBKJ), 4,527 Mrd Ft értékben**.

A Társaság által **nyújtott lakáscélú kölcsönök** összege 201 millió Ft, amely 57 fő lakáshoz jutását támogatta. **Albérleti hozzájárulás** 42,7 millió Ft összegben, 248 munkavállaló részére került folyósításra. 2022. évben a **segélyezés** ráfordítása 140,3 millió Ft-ot tett ki, amelynek keretében a Társaság rászorultság alapján támogatta a nehéz szociális helyzetben lévő munkatársakat, valamint szülési- és temetési-segélytámogatást nyújtott összesen 3.189 alkalommal.

Juttatási elem	Igénybevétel aránya VBKJ összegén belül
Önkéntes Nyugdíjpénztár	6,7%
Egészségpénztár	4,67%
SZÉP szállás	12,93%
SZÉP vendéglátás	54,66%
SZÉP szabadidő	5,94%
Készpénz	14,54%
Bölcsődei, óvodai szolgáltatás	0,15%
Sportrendezvény térítése	0,08%
Kulturális szolgáltatás térítése	0,33%

FLUKTUÁCIÓ

A világvárvány okozta megtorpanást követően, **a fluktuációs trend ismét növekedést mutat.** A 2022. évi 24 százalékos éves társasági szintű adat 4,9 százalékponttal meghaladta az előző évi mértéket. A fluktuáció emelkedése leginkább a postahelyeken figyelhető meg (6,1 százalékpontos emelkedés).



TOBORZÁS

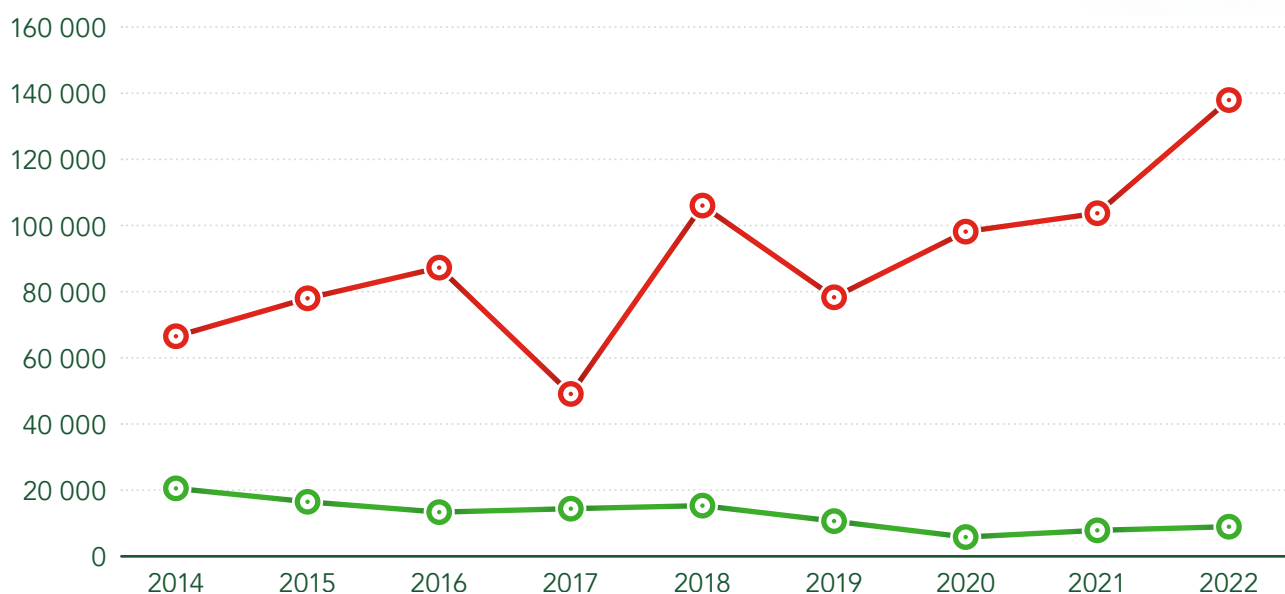
Az erősödő fluktuációs folyamatok a Magyar Posta Zrt-t is **sokrétű és korszerű munkaerő toborzási eszközök használatára** sarkallja. 2022. évben a postai pozíciók meghirdetése **teljes egészében az online toborzási felület** használatával történt. Az új platformok között, az **INDEED** nevű ingyenes oldalon is megjelentek a Társaság álláshirdetése. Emellett nagyobb hangsúlyt kaptak a **Google Ads** keresőszavas hirdetések és a folyamatos **Facebook** aktivitás. Ebben az évben először jelent meg a Magyar Posta Zrt. videós álláshirdetéssel a **TikTok** közösségi oldalon.

Az év második felében a hangsúly a logisztika évvégi forgalomfelfutásához szükséges létszám-bővítésen volt. Célként jelent meg, hogy az utolsó negyedévre előre jelzett csomagmennyiség feldolgozásához és kiszállításához megfelelő munkaerő álljon rendelkezésre. A cél eléréséhez a logisztikai munkatársak létszáma mintegy 150 fővel növekedett a hatékony toborzásnak köszönhetően.

2022. év IV. negyedévében a jelentkezések száma megháromszorozódott az év I. negyedévéhez viszonyítva. Mindemellett a **Magyar Posta Zrt. munkaerő-adatbázisa a 2021. évi értékhez képest százszorosára nőtt.**

Főbb mutatószámok a 2022. év toborzási adataiból: a hirdetések száma meghaladta az 1800-at, a pályázók száma pedig 23 491 fő volt. A beérkezett pályázatok száma novemberben volt a legtöbb, összesen 3868 darab. Az új koncepciónak és a fokozott aktivitásnak köszönhetően, a vállalat összetett tevékenységi körének ellátásához szükséges munkaerőt sikerült folyamatosan biztosítani.

FEJLESZTÉS, FELNŐTTKÉPZÉS, UTÁNPÓTLÁS PROGRAMOK



2022. évben az online térben történő fejlesztési lehetőség maximális kihasználásával összesen **több, mint 146 ezer fő oktatása** valósult meg a Magyar Posta Zrt.-nél. Az **e-learning**, a **blended learning** és a **vállalati Skype** felületen megvalósult programok széles tartalmi skálán mozognak, amelyek között a biztonságtudatosság, a vezetői készségek, a termék értékesítés és a digitális írástudás fejlesztés is megtalálható.

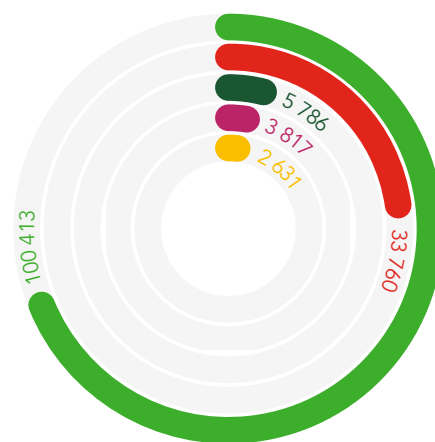
A Társaság sajátosságából fakadóan a papír alapon történő távoktatás is gyakran alkalmazott metodika a képzések során, ahogyan azt a kördiagramm is mutatja.

A feldolgozásban, több műszakban dolgozó munkatársaink és az ügyfélkapcsolatban aktívan résztvevő kézbesítők, gépjárművezetők számára a papír alapú tudásanyag nyújtja a legnagyobb rugalmasságot a tanulási idő szempontjából.

Az adatsorok alátámasztják a Posta munkatársi fejlesztések iránti elkötelezettségét. A képzési lehetőségek a toborzási folyamatban is értékkel bírnak.

A Magyar Posta Zrt. 2022. évi **felnttktkzpsi tevkenysge** során – a kötelező biztonsági ismeretekén túl – **három fókuszterület** azonosítható:

RÉSZTVEVŐI LÉTSZÁM MEGOSZLÁSA 2022.



- Saját – távoktatás (elektronikus)
- Saját – távoktatás (papír)
- Saját – jelenléti
- Közvetített képzések
- Saját – távoktatás (online)

a **pénzügyi** és **pénzforgalmi** tevékenységre történő felkészítés, tudás aktualizálás, a **postaszakmai** ismeret megszerzése és elmélyítése, valamint a funkcionális továbbképzések.

Az **utánpótlási programok** fenntartása továbbra is kiemelt cél. A **vezetői másodvonal** kiépítésén

túl **duális képzőhelyként** a szakképesítést adó postai üzleti ügyintéző tanulóknak a postahelyeken, a felsőoktatás hallgatói számára az irányításban

kínáltunk több munkakörben szakmai gyakorlati lehetőséget.



A **vezetőfejlesztési programok** terén a legnagyobb létszámot érintő, szakmai és készségfejlesztési elemeket, csoportos coachingot is tartalmazó **Hálózati Campus 2022.** évben zárult. A 1,5 éves program különlegessége az elméleti ismeretek

adaptálását célzó postai gyakorlatokat feldolgozó Skype sorozat, amelyeket szakterületi vezetők, illetve kulcsemberek tartottak a postahelyek vezetőinek részvételével megvalósult fejlesztésen belül.

MUNKAERŐ MEGTARTÁS



A munkaerő megtartás érdekében a fejlesztések mellett pl. a gépjárművezetők részére **Logisztikai versenyt**, az új belépők számára **megújult onboarding folyamatot** működtet a Társaság. 2022. júliusában az új onboarding program pilotként indult a postai online eléréssel rendelkezők számára. A 3 hónapos program preboardingra és a belépést követő időszakban első napi– első heti – első havi etapokra bontja a támogatási folyamatot, amelyben a beillesztés, a betanítás és a bevezetés is hangsúlyt kap. Az ismeretek önálló belső elektronikus felületen kerültek elhelyezésre, a haladásról **Welcome kvíz** mentén adnak számot a résztvevők, a vezetői nyomon követést **check list** segíti, az új munkatárs, a közvetlen kollégák és a vezetők feladatainak egzakt megfogalmazásával. Az irányítási szintre belépők számára megrendezett **Welcome Day** – a Tájéoló program elem – egyértelműen pozitív visszhangú. A pilot tapasztalatainak értékelése után kerül a **Welcome Time** fantázia nevű onboarding program kiterjesztésre a teljes szervezetre.



2021. évben kezdett körvonalazódni egy **új program, melynek célja, a postahelyi vezetői szerepre alkalmas munkatársak bevonása, kiválasztása, fejlesztése, beillesztése.** A vállalati cél elérése érdekében kialakított program célja a postahelyek vezetői munkaköreinek utánpótlása friss diplomások, pályakezdők bevonásával. Junior menedzser munkakörbe hirdetett teljes munkaidős álláslehetőség, a program komplexitásához igazodva kiemelkedő, már a képzési idő alatti díjazással, utazási és szállásköltség térítéssel, cafetériával egészült ki. Átfogó képzési folyamatot, egy új szakma megtanulásának lehetőségét kínálta a vállalat a fiatal, maximum 28 éves jelentkezőknek. Az ország minden tájáról érkeztek pályázatok, az előszűrés/kiválasztás alapján 12 fővel indult a **PoStart program** 2022 májusában. A fiatalok nyitottak, érdeklődők, szerteágazó végzettséggel rendelkeztek, és az ország különböző pontjairól érkeztek. A PoStart program alapvető célja: új, motivált, rátermett fiatal diplomás munkaerő bevonása, a postahelyi munkatevékenységek

elméleti és gyakorlati elsajátítását, majd a vezetői feladatkörök megismerését követően, a postahelyi vezetői utánpótlás tudatos kiépítése. Közös érdekként fogalmazódott meg a program tervezése, ütemezése során az elkötelezettség megalapozásának, a hivatástudat erősítésének fontossága. Az 1 éves képzési program tartalmilag két félévesnek tekinthető. Az első félévben a postahelyi teljes munkatársi tevékenységének megismerése,

az ismeretek elsajátítása elméleti felkészítő napok és gyakorlati napok ütemezett váltakozásával, munka-tevékenységenkénti vizsgákkal, a második félévben a szakmai irányításra, a végrehajtásra, a postahelyekre vonatkozó döntési mechanizmusok megértésére kerül hangsúly szakterületi rotációval, az elméleti vezetési ismeretek elsajátítása mellett a postahelyi vezetői munkakörök megismerésével.



MEGVÁLTOZOTT MUNKAKÉPESSÉGŰ MUNKAVÁLLALÓK (MMM)

FOGLALKOZTATÁSA

A megváltozott munkaképességű munkavállalók foglalkoztatását célzó **Tegyünk együtt!** fantázia nevű ernyőprogramot a Társaság 2022. évben is megtöltötte tartalommal. Az év tevékenységei közül kiemelkedő program az **Érték vagy! konferencia**. 2022. januárjában a nemzetközi Érték vagy! konferencián a Posta Vezérigazgatója felkért előadónaként mutatta be az **MMM programot**, a jó gyakorlatokat és számolt be az eredményekről. A Társaság egy kiállító standdal is jelen volt a rendezvényen. Az Emberi Erőforrás Minisztériuma 2022. évben első alkalommal adta át az **Érték vagy! díjat**. A Magyar Posta Zrt. részéről Antal János, a Budapest 62 posta vezetője vehette át az országban elsőként a **Hétköznapi hősök** díjat. Az Állami vállalatok konferenciáján a tudásmegosztás szellemében mutattuk be a Tegyük együtt! programot számot adva a nehézségekről és összegezve a jógyakorlatokat, a foglalkoztatás érdekében tett operatív lépéseket.

A postai munkavállalóknak rendezett **Postás Piknikeken** játékos formában tapasztalhatták meg a résztvevők, hogy milyen érzés hátránnyal élni: kerekesszékekkel mentek végig akadálypályán, szemkötővel különböző ügyességi feladatokat teljesítettek, vagy a Braille írást próbálhatták ki a kollégák és családjaik a kihelyezett **Láthatatlan Kiállítás** támogatásával. Aki az intenzívebb mozgást is vállalta, a Down Alapítvány jó hangulatú Zumba programján is részt vehetett. A HR sátonál MMM témakörben volt lehetőség keresztrejtvény mentén megismerkedni a postai gyakorlatokkal.

Az **MTVA Esély magazinjában** volt lehetőség pl. az Országos Logisztikai Központban témában tett előrelépést bemutatni. A speciális állásbörzék mellett az őszi MMM-es toborzó kampány sikeressége segítette a vállalatot az MMM létszám növelésében.

FELELŐS FOGLALKOZTATÁS, GONDOSKODÓ MUNKÁLTATÓ

A társadalmi felelősségvállalás jegyében az **egészségmegőrzést tudatosító program részeként véradásokat szervezett a Társaság**, illetőleg a Sárkányhajó verseny és a Postás Piknik helyszínén, valamint a Fehérbot Világnapja alkalmából **egészségügyi szűrések és tanácsadás volt elérhető munkatársaink számára**. 2022-ben

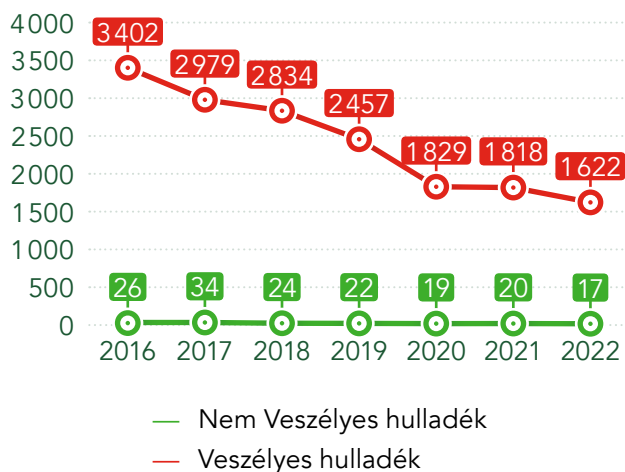
– a pandémia miatti kétéves kihagyás után – **újra lehetőség nyílt részt venni a Nemzeti Átfogó Egészségvédelmi Szűrőprogramban**, amelynek keretében – önkéntes részvételen alapulva – többszáz munkavállaló kapott átfogó képet az egészségi állapotáról és ismereteket a megelőzés fontosságáról.



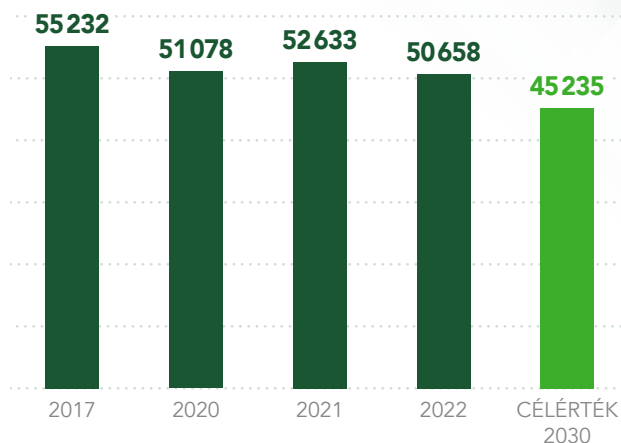
KÖRNYEZETVÉDELEM



HULLADÉKKELETKEZÉS (tonna)



SZÉN-DIOXID KIBOCSÁTÁS TONNA/ÉV



A klíma- és energiaválság okán egyre erősebb a nyomás az erőforráshatékonyabb, környezetkímélőbb (zöld), és a megújuló energián alapuló megoldások irányába történő elmozdulásra a magyar gazdaságban is. **A Magyar Posta Zrt, mint deklaráltan energia- és környezettudatos vállalat, folyamatosan keresi, hogy mely területen lehet energiamegtakarítást elérni és a környezetterhelést minimalizálni.**

A környezettudatos vállalati működés kulcsterülete a **felelős hulladékgazdálkodás**. Pozitív eredmény, hogy a Társaságunk tevékenységéből keletkező **hulladék mennyisége évről évre csökkenő tendenciát mutat**. 2022. évben 1 639 tonna szelektíven gyűjtött hulladék keletkezett, amelyből 1622 tonna nem veszélyes és 17 tonna veszélyes hulladék. A szelektíven gyűjtött hulladékokat (papír, fém, műanyag, elektronikai hulladék stb.) újrahasznosításra adtuk át megfelelő hulladékgazdálkodási engedéllyel rendelkező partnereinknek. A hulladékok világpiaci ársése, illetve a logisztikai költségek emelkedése miatt a szerződéses partnereink már csak a költségeik megtérítése mellett vállalják a hulladékok elszállítását. A főként fém és elektronikai hulladékok értékesítéséből 3,3 M Ft bevételünk keletkezett.

Az energiahatékonyság előmozdítása a környezetvédelem ügyét is szolgálja. A drasztikus energiaár-emelkedésanyagut-európaienergiahiány miatt meghirdetett energia-veszélyhelyzetre reagálva **Társaságunk rövid távú energiamegtakarítási akciótervet állított össze, amely kitért a kontrollintézkedésekre** (pl. irodaracionalizálás, nem energiahatékony postahelyeken a szolgáltatás szüneteltetése), **a fogyasztás napi monitoringjára, az érdekeltségek megteremtésére és a belső tudatosító kampányra is.**

2022-ben a Társaság szén-dioxid kibocsátása némileg csökkent, aminek legfőbb oka, hogy az energia-veszélyhelyzettel összefüggésben kevesebb volt a fűtésre használt földgáz mennyisége.

Környezetvédelmi hatósági ellenőrzésre vagy kötelezésre 2022-ben nem került sor.

A Magyar Posta Zrt. a környezetvédelmi eredményeiről a Global Reporting Initiative standard által meghatározott kulcsmutatók mentén évente beszámol a Fenntarthatósági jelentésében is, illetőleg adatszolgáltatóként részt vesz az ENSZ égisze alatt működő UPU (Egyetemes Postaegyesület) klímavédelmi programjában is.

ÜZLETMENET-FOLYTONOSSÁG,

KÖZPONTI VESZÉLYHELYZET-

KEZELÉS



A 2022. év veszélyhelyzet-kezelési szempontból rendkívül mozgalmas év volt és a kezelendő helyzetek összetettsége is nőtt, mert **párhuzamosan több különböző típusú havária jelenségre is reagálni kellett.** Emiatt a Központi **Veszélyhelyzet-Kezelési Bizottság egész évben készenlétben volt és folyamatosan értékelte a pandémia, az orosz-ukrán háború és az energiaválság miatti aktuális helyzetet.** Számos járványügyi, illetőleg energiaveszélyhelyzeti intézkedést adtunk ki, amelyek naprakészen tartása is rendszeres feladatot jelentett, illetőleg rendelkezünk különleges jogrend idején alkalmazandó honvédelmi intézkedési tervvel. A központositott veszélyhelyzetkezelés eredményesnek bizonyult, mert az üzletmenetet vagy a közvéleményt jelentősen befolyásoló fennakadás nem történt és az energiahatékonyság kapcsán is jelentős megtakarítást sikerült elérni.

Sajnálatos módon a 2022. év is a koronavírus járvány árnyékában kezdődött és a rendkívül fertőzőképes omikron-variáns egyre jobban terjedt hazánkban is. Emiatt év elején a közvetlen ügyfélkontaktusban lévő munkavállalók és a tágabb környezet védelme

érdekében a megelőző intézkedések fokozására volt szükség. Február végén csökkenésnek indult a megbetegedések esetszáma országosan és társasági szinten is, ami lehetővé tette a vállalati járványügyi korlátozások fokozatos enyhítését és végül a kormányzati intézkedésekkel összhangban 2022. március 7-i hatállyal csaknem az összes vállalati járványügyi védelmi előírás visszavonásra került (a kézfertőtlenítő központi biztosításának és az igazolt fertőzések jelzési kötelezettségének kivételével). A járvány szövődményeivel összefüggésben 2022-ben 2 haláleset történt az év elején, még januárban. A tragikus kimenetelű megbetegedések elkerülése érdekében több alkalommal is arra buzdítottunk minden munkavállalót a központi belső tájékoztatókban, hogy éljen a védőoltás lehetőségével, hangsúlyozva, hogy a betegség kockázata nagyobb, mint a védőoltásé.

A pandémiás helyzet alakulásához és az energiamegtakarítási elvárásokhoz igazodva biztosítottuk a munkavállalók megfelelő védőeszközzel történő ellátását.

MINŐSÉGI RÁNYÍTÁS

– MINŐSÉGTUDATOSSÁG



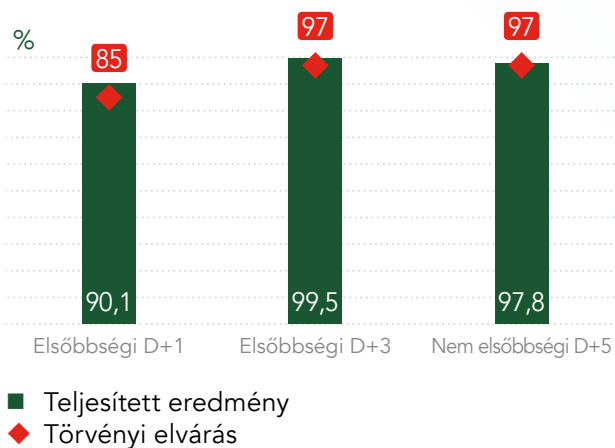
A Magyar Posta Zrt. menedzsmentje integrált Minőség-, Környezet- és Energiapolitikájában célként tűzte ki, hogy a **Társaság tradicionális értékei megőrzése mellett kiemelt figyelmet fordítson szolgáltatásai minőségére, valamint kötelezettséget vállalt a környezet megóvása, a környezetszennyezés elkerülése és az ésszerű energiagazdálkodás iránt.**

Ezen elkötelezésekkel és célkitűzésekkel összhangban Társaságunk bevezette és folyamatosan működteti, illetve fejleszti a vezetési döntéseket is támogató irányítási rendszereit. Az **ISO 9001 szabvány szerinti Minőségirányítási rendszer** közel 20 éve működik, de emellett régóta működtetjük a logisztikai telephelyek **ISO 14001 szabvány szerinti Környezetirányítási rendszerét** is, melybe bevonásra kerültek a 2022-ben nyitott új telephelyeink is. A kiemelt feladatokat ellátó és érzékeny ügyfél adatokat kezelő üzemeinknél továbbra is működtetjük az **ISO 27001 Információbiztonsági irányítási rendszert**. Mindezen rendszerek mellett, az energia-gazdálkodás hatékonyságnövelése érdekében 2016 óta bevezetésre és azóta is folyamatosan tanúsíttatásra kerül az **ISO 50001 szabvány szerinti Energiagazdálkodási irányítási rendszer** is, amely hatálya kiterjed valamennyi egységünkre és azok folyamataira.

Társaságunk által működtetett valamennyi irányítási rendszer megfelelőségét **független tanúsító szervezet vizsgálja felül** éves rendszerességgel, illetve 3 évenként, szigorúbb feltételek mellett megújítói auditot is végez. A megfelelő rendszerműködést a kapcsolódó tanúsítványok kiállításával igazolják.

A Minőségirányítási és a Környezetirányítási rendszereink, valamint az Információbiztonsági irányítási rendszer esetén tárgyévben felülvizsgálati auditot végzett a külső tanúsító. Az Energiagazdálkodási irányítási rendszerünk tanúsítványának érvényessége 2022-ben lejárt, ezért megújító

EGYETEMES LEVÉLPÓSTAI SZOLGÁLTATÁS- KÜLDEMÉNYENKÉNTI DÍJSZABÁS ALAPJÁN- FELADOTT ELSŐBBSÉGI KÜLDEMÉNYEK – 2022. ÉV



audit volt esedékes. **Mind a felülvizsgálati, mind a megújító auditok sikeresek voltak, ennek megfelelően a kapcsolódó tanúsítványok továbbra is érvényesek. (ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, ISO 50001:2018, ISO/IEC 27001:2013)**

A Magyar Postának – mint egyetemes postai szolgáltatónak – jogszabályban rögzített minőségi elvárásoknak kell megfelelnie. Az Impetus Research Kft., mint független mérőszervezet által mért eredmények szerint a **Magyar Posta Zrt. 2022-ben is teljesítette a belföldi egyedi feladású elsőbbségi küldemények és a nem elsőbbségi küldemények kezelését jellemző, törvényben rögzített átfutási időre vonatkozó kötelezettségeit.**

Fentiekén túl a Magyar Posta Zrt. nemzetközi küldemények kicserélésével és kezelésével foglalkozó szervezetei 2022-ben elnyerték az **IPC nemzetközi postai szervezet rangos és elismert „Certificate of Excellence” kiválósági tanúsítványát**, amely előkelő helyet biztosít Társaságunknak a nemzeti posták mezőnyében. A tanúsítvány bizonyítja, hogy a Magyar Posta Zrt. megfelel azoknak a részletes követelményeknek és elvárásoknak, melyeket az International Post Corporation támaszt a tagpostáival szemben.

TANÚSÍTVÁNYOK



Tanúsítvány fordítás HU12/6283

Tanúsítjuk, hogy a(z)

Magyar Posta Zrt.

H-1138 Budapest, Dunavirág u. 2-6.

irányítási rendszerét auditáltuk és az megfelel az alábbi szabvány követelményeinek:

ISO 14001:2015

A tanúsítás az alábbi tevékenységekre érvényes:

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

Érvényessége: 2022 december 19 - 2023 november 13 sikeres felülvizsgálatok esetén.

Kiadás: 7. Tanúsítva: 2012 február 19

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



Jóváhagyta:
Jonathan Hall
Global Head - Certification Services

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



Ez a dokumentum egy hiteles elektronikus tanúsítvány, amely csak az Ügyfél üzleti céljaira szolgál. Az elektronikus tanúsítvány nyomtatott változata megengedett, és másolatnak minősül. Ezt a dokumentumot a Társaság adja ki, az SGS általános tanúsítási szolgáltatásainak feltételei szerint, amelyek a következőkön érhetők el: [Általános Szerződési feltételek I SGS](#). Felhívjuk a figyelmet a felelősség korlátozására, a kártalanításra és az azokban foglalt joghatósági záradékokra. Ez a dokumentum szerzői jogi védelem alatt áll, és a dokumentum tartalmának vagy megjelenésének jogosulatlan módosítása, hamisítása vagy meghamisítása jogellenes.



Oldal 1 / 3

Tanúsítvány fordítás HU16/7967

The Energy management system of

Magyar Posta Zrt. (1777-4)

H-1138 Budapest, Dunavirág u. 2-6.

irányítási rendszerét auditáltuk és az megfelel az alábbi szabvány követelményeinek:

ISO 50001:2018

A tanúsítás az alábbi tevékenységekre érvényes:

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

Érvényessége: 2022 december 13 - 2025 december 12 sikeres felülvizsgálatok esetén.

Kiadás: 3. Tanúsítva: 2016 december 13



Jóváhagyta:
Paola Santarelli

SGS ITALIA S.p.A.
Via Caldera, 21 20153 MILANO - Italy
t + 39 02 73 93 1 - www.sgs.com



Ez a dokumentum egy hiteles elektronikus tanúsítvány, amely csak az Ügyféli üzleti céljaira szolgál. Az elektronikus tanúsítvány nyomtatott változata megengedett, és másolatnak minősül. Ezt a dokumentumot a Társaság adja ki, az SGS általános tanúsítási szolgáltatásainak feltételei szerint, amelyek a következőkön érhetők el: [Általános Szerződési feltételek I SGS](#). Felhívjuk a figyelmet a felelősség korlátozására, a kártalanításra és az azokban foglalt joghatósági záradékokra. Ez a dokumentum szerzői jogi védelem alatt áll, és a dokumentum tartalmának vagy megjelenésének jogosulatlan módosítása, hamisítása vagy meghamisítása jogellenes.



Oldal 1 / 1

Információbiztonsági tanúsítvány

Tanúsítvány fordítás HU12/6597.00

Tanúsítjuk, hogy a(z)

Magyar Posta Zrt. Budapesti Logisztikai Center

Központi Irányítás H-1097 Budapest, Fehérakác u. 3.

irányítási rendszerét auditáltuk és az megfelel az alábbi szabvány követelményeinek:

ISO/IEC 27001:2013

A tanúsítás az alábbi tevékenységekre érvényes:

A postai küldemények nemzetközi kicserélése, tömeges felvétele, a felvett és beérkezett küldemények feldolgozása, irányítása, indítása, valamint komplex logisztikai szolgáltatások ellátása, a Csomag Logisztikai Központ, Főti Logisztikai Központ, Komplex Logisztikai Központ, Nemzetközi Posta Kicserélő Központ, Országos Logisztikai Központ, a BLC Implementációs Osztály, BLC Koordinációs és Adminisztrációs Osztály és a BLC Operációs Osztály által.

Felmérve az Alkalmazhatósági Nyilatkozat v5-es kiadása szerint.

Érvényessége: 2022 szeptember 14 - 2024 október 07 sikeres felülvizsgálatok esetén.

Kiadás: 8. Tanúsítva: 2012 október 08

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

Jonathan H. Hall

Jóváhagyta:
Jonathan Hall
Global Head - Certification Services

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



Ez a dokumentum egy hiteles elektronikus tanúsítvány, amely csak az Ügyfél üzleti céljaira szolgál. Az elektronikus tanúsítvány nyomtatott változata megengedett, és másolatnak minősül. Ezt a dokumentumot a Társaság adja ki, az SGS általános tanúsítási szolgáltatásainak feltételei szerint, amelyek a következőkön érhetők el: [Általános Szerződési Feltételek](#) | SGS. Felhívjuk a figyelmet a felelősség korlátozására, a kártalanításra és az azokban foglalt joghatósági záradékokra. Ez a dokumentum szerzői jogi védelem alatt áll, és a dokumentum tartalmának vagy megjelenésének jogosulatlan módosítása, hamisítása vagy meghamisítása jogellenes.



Oldal 1 / 2

International Post Corporation Certificate of Excellence



Független átfutási idő mérés eredményeit igazoló tanúsítvány:



TANÚSÍTVÁNY

Az **Impetus Research Kft.**, mint független mérő szervezet tanúsítja, hogy a

MAGYAR POSTA Zrt.

a belföldi forgalmú levélküldemények szolgáltatásában

2022. évben az alábbi átfutási időket teljesítette:

A feladást követő 5. munkanap végéig kézbesített levélküldemények aránya

Egyetemes postai szolgáltatások

Egyedi feladású elsőbbségi levélküldemények	99,86%
Egyedi feladású nem elsőbbségi levélküldemények	97,79%
Tömeges feladású elsőbbségi levélküldemények	99,95%
Tömeges feladású nem elsőbbségi levélküldemények	98,24%
Vakok írása levélküldemények	100%

Egyetemes postai szolgáltatást helyettesítő szolgáltatás

Üzleti levél	98,34%
--------------	---------------

Impetus Research Kft. a méréseket a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság **PZ/26508-4/2021.** számú határozatában jóváhagyott belföldi levélküldeményekre és vakok írása tartalmú küldeményekre vonatkozó „Belföldi átfutási időmérés elvégzése szakmai módszertana” alapján, továbbá az **MSZ EN 13850:2021** az **MSZ EN 14508:2016** és az **MSZ EN 14534:2016** szabványok előírásainak megfelelően végezte.

Budapest, 2023. március 3.

Bacher János, ügyvezető igazgató

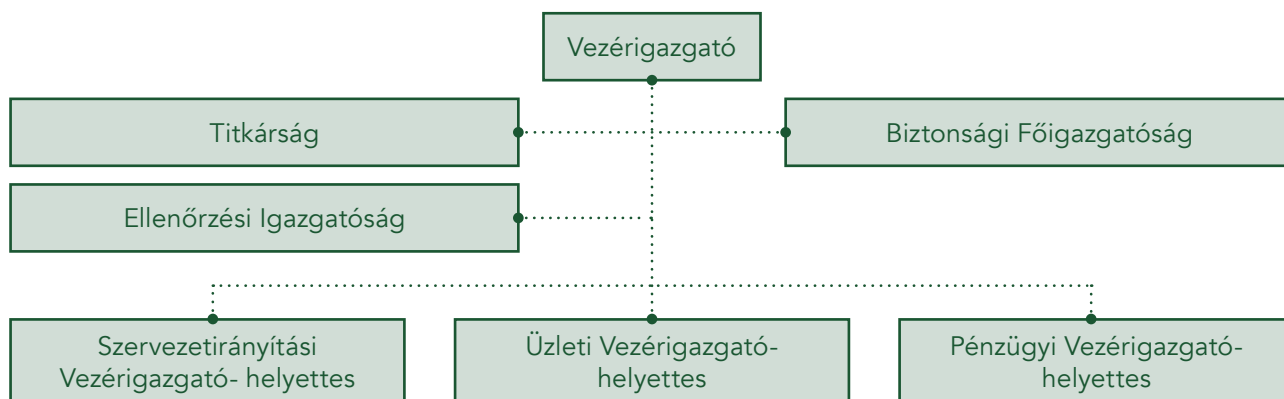
A MAGYAR POSTA ZRT. ADATAI



IRÁNYÍTÁS ÉS SZERVEZET

A 2022. év szervezeti változásai a végrehajtó területek egy irányítás alá helyezésével, a szervezeti struktúra karcsúsításával és a döntések felsővezetéshez történő centralizálásával az összehangolt, egységesebb szervezeti irányítás, a logisztikai és a postahálózati szinergiák jobb kihasználása, és a költséghatékony működés érdekében kerültek megvalósításra.

A MAGYAR POSTA ZRT. TÁRSASÁGIRÁNYÍTÁSI SZERKEZETE (2022. DECEMBER 31.)



IGAZGATÓSÁGI TAGOK

2022. december 31-én:

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

FELÜGYELŐBIZOTTSÁGI TAGOK

2022. december 31-én:

- ▶ Kern Tamás, elnök
- ▶ Jeneiné Gerő Henriett Emese
- ▶ Kárpáti Csilla
- ▶ dr. Nemes Sándor Károly
- ▶ Tóth Zsuzsanna
- ▶ dr. Botos Gyöngyvér

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 ALAPTÖKÉJE 2022. DECEMBER

31-ÉN: 14 138 millió forint

A TÁRSASÁG ALAPTEVÉKENYSÉGE:

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

A TÁRSASÁG ÜGYVEZETŐ SZERVE:

Igazgatóság

A TÁRSASÁG VEZÉRIGAZGATÓJA:

dr. Balczó Barnabás

A TÁRSASÁG KÖNYVVIZSGÁLÓJA

2022. DECEMBER 31-ÉN:

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

EREDMÉNYEK

A Társaság 2022. évben 6,627 Mrd Ft adózás előtti eredményt ért el, a 2022. január 1-jétől megvalósított átlagosan 9 százalékos alapbérfejlesztés (ami magában foglalta a 2022. január 1-jei minimálbérre és garantált bérminimumra történő ráállást is), illetve a március 1-től megvalósított további alapbér fejlesztés és kompenzációval együtt összesen 14,4 százalékos bérfejlesztés mellett. Az éves árbevétel **230,3 Mrd Ft**, melynek termékek közötti megoszlásában a levél termékek aránya nőtt a portfólión belül.

Értékesítés nettó árbevétel megoszlása		
	2021. év	2022. év
Levél termékek	49,2%	50,5%
Elektronikus és nem tradicionális szolgáltatások	3,2%	3,0%
Filatélia és illetékbélyeg	0,4%	0,4%
Hírlap termékek	2,8%	2,0%
MPL szolgáltatások (Logisztikai termékek)	16,5%	16,0%
Kereskedelem	0,7%	0,7%
Pénzforgalmi szolgáltatások	23,8%	23,9%
Pénzügyi szolgáltatások	2,7%	2,7%
Egyéb	0,6%	0,7%
Összesen:	100,0%	100,0

Megnevezés		
	2021. év	2022. év
EBIT (millió Ft)	13 788	5 048
EBITDA (millió Ft)	23 574	13 835
EBIT / átlagos saját tőke	14,4%	4,7%
EBIT / átlagos eszközállomány	6,5%	2,3%
EBIT / nettó árbevétel	6,3%	2,2%
EBITDA / átlagos saját tőke	24,7%	13,0%
EBITDA / átlagos eszközállomány	11,1%	6,2%
EBITDA / nettó árbevétel	10,7%	6,0%

Mellékletek

PÉNZÜGYI ÉS MŰKÖDÉSI TELJESÍTMÉNY

"A" MÉRLEG Eszközök (aktívák)

Eszközök (aktívák)		adatok M Ft-ban	
A tétel megnevezése		2021. december 31.	2022. december 31.
A. Befektetett eszközök		143 315	159 275
I. IMMATERIÁLIS JAVAK		8 974	8 544
Alapítás-átszervezés aktivált értéke		0	0
Kísérleti fejlesztés aktivált értéke		0	0
Vagyoni értékű jogok		2 800	2 378
Szellemi termékek		6 174	6 166
Üzleti vagy cégérték		0	0
Immateriális javakra adott előlegek		0	0
Immateriális javak értékhelyesbítése		0	0
II. TÁRGYI ESZKÖZÖK		74 152	85 226
Ingtatlanok és a kapcsolódó vagyoni értékű jogok		26 632	25 936
Műszaki berendezések, gépek, járművek		9 141	11 349
Egyéb berendezések, felszerelések, járművek		2 976	3 789
Tenyészállatok		0	0
Beruházások, felújítások		2 918	6 806
Beruházásokra adott előlegek		0	3 846
Tárgyi eszközök értékhelyesbítése		32 485	33 500
III. BEFEKTETETT PÉNZÜGYI ESZKÖZÖK		60 189	65 505
Tartós részesedés kapcsolt vállalkozásban		45 518	45 518
Tartósan adott kölcsön kapcsolt vállalkozásban		0	0
Tartós jelentős tulajdoni részesedés		2 440	18 940
Tartósan adott kölcsön jelentős tulajdoni részesedési viszonyban álló vállalkozásban		310	310
Egyéb tartós részesedés		11 196	30
Tartósan adott kölcsön egyéb részesedési viszonyban álló vállalkozásban		0	0
Egyéb tartósan adott kölcsön		725	707

Tartós hitelviszonyt megtestesítő értékpapír	0	0
Befektetett pénzügyi eszközök értékhelyesbítése	0	0

73	Forgóeszközök	65 983	62 703
I.	KÉSZLETEK	900	1 122
	Anyagok	681	910
	Befejezetlen termelés és félkész termékek	0	0
	Növendék-, hízó- és egyéb állatok	0	0
	Késztermékek	50	85
	Áruk	103	55
	Készletekre adott előlegek	66	72
II.	KÖVETELÉSEK	23 099	27 838
	Követelések áruszállításból és szolgáltatásból (vevők)	15 930	15 274
	Követelések kapcsolt vállalkozással szemben	2 499	3 560
	Követelések jelentős tulajdoni részesedési viszonyban lévő vállalkozással szemben	356	322
	Követelések egyéb részesedési viszonyban lévő vállalkozással szemben	111	0
	Váltókövetelések	0	0
	Egyéb követelések	4 203	8 682
III.	ÉRTÉKPAPÍROK	2 951	2 951
	Részesedés kapcsolt vállalkozásban	0	0
	Jelentős tulajdoni részesedés	0	0
	Egyéb részesedés	0	0
	Saját részvények, saját üzletrészek	0	0
	Forgatási célú hitelviszonyt megtestesítő értékpapírok	2 951	2 951
IV.	PÉNZESZKÖZÖK	39 033	30 792
	Pénztár, csekkek	8 949	12 944
	Bankbetétek	30 084	17 848
C.	Aktív időbeli elhatárolások	3 380	8 313
	Bevételek aktív időbeli elhatárolása	2 054	5 616
	Költségek, ráfordítások aktív időbeli elhatárolása	1 326	2 697
	Halasztott ráfordítások	0	0
	Eszközök összesen	212 678	230 291

Források (passzívák)		adatok M Ft-ban	
A tétel megnevezése	2021. december 31.	2022. december 31.	
D. Saját tőke	102 960	110 602	
I. JEGYZETT TŐKE	14 138	14 138	
ebből: visszavásárolt tulajdoni részesedés névértéken	0	0	
II. JEGYZETT, DE MÉG BE NEM FIZETETT TŐKE (-)	0	0	
III. TŐKETARTALÉK	4 941	4 941	
IV. EREDMÉNYTARTALÉK	21 535	34 814	
V. LEKÖTÖTT TARTALÉK	15 890	16 582	
VI. ÉRTÉKELÉSI TARTALÉK	32 485	33 500	
VII. ADÓZOTT EREDMÉNY	13 971	6 627	
E. Céltartalékok	35 323	26 115	
Céltartalék a várható kötelezettségekre	35 323	26 115	
Céltartalék a jövőbeni költségekre	0	0	
Egyéb céltartalék	0	0	
F. Kötelezettségek	59 297	66 390	
I. HÁTRASOROLT KÖTELEZETTSÉGEK	0	0	
Hátrasorolt kötelezettség kapcsolt vállalkozással szemben	0	0	
Hátrasorolt kötelezettség jelentős tulajdoni részesedési viszonyban lévő vállalkozással szemben	0	0	
Hátrasorolt kötelezettségek egyéb részesedési viszonyban lévő vállalkozással szemben	0	0	
Hátrasorolt kötelezettségek egyéb gazdálkodóval szemben	0	0	
II. HOSSZÚ LEJÁRATÚ KÖTELEZETTSÉGEK	2 707	1 073	
Hosszú lejáratra kapott kölcsönök	0	0	
Átváltoztatható és átváltozó kötvények	0	0	
Tartozások kötvénykibocsátásból	0	0	
Beruházási és fejlesztési hitelek	0	0	
Egyéb hosszú lejáratú hitelek	1 875	625	
Tartós kötelezettségek kapcsolt vállalkozással szemben	0	0	
Tartós kötelezettségek jelentős tulajdoni részesedési viszonyban lévő vállalkozásokkal szemben	0	0	
Tartós kötelezettségek egyéb részesedési viszonyban lévő vállalkozással szemben	0	0	
Egyéb hosszú lejáratú kötelezettségek	832	448	

65	RÖVID LEJÁRATÚ KÖTELEZETTSÉGEK	56 590	65 317
	Rövid lejáratú kölcsönök	0	0
	ebből: az átváltoztatható és átváltozó kötvények	0	0
	Rövid lejáratú hitelek	4 323	1 876
	Vevőktől kapott előlegek	717	2 536
	Kötelezettségek áruszállításból és szolgáltatásból (szállítók)	8 766	10 669
	Váltótartozások	0	0
	Rövid lejáratú kötelezettségek kapcsolt vállalkozással szemben	12 861	18 283
	Rövid lejáratú kötelezettségek jelentős tulajdoni részesedési viszonyban lévő vállalkozásokkal szemben	342	0
	Rövid lejáratú kötelezettségek egyéb részesedési viszonyban lévő vállalkozással szemben	5	0
	Egyéb rövid lejáratú kötelezettségek	29 576	31 953
G.	Passzív időbeli elhatárolások	15 098	27 184
	Bevételek passzív időbeli elhatárolása	677	9 427
	Költségek, ráfordítások passzív időbeli elhatárolása	12 747	16 498
	Halasztott bevételek	1 674	1 259
	Források összesen	212 678	230 291

EREDMÉNYKIMUTATÁS (összköltség eljárással)

		adatok M Ft-ban	
A tétel megnevezése		2021. december 31.	2022. december 31.
1	Belföldi értékesítés nettó árbevétele	203 908	210 207
2	Exportértékesítés nettó árbevétele	16 509	20 059
I.	Értékesítés nettó árbevétele (01+02)	220 417	230 266
3	Saját termelésű készletek állományváltozása ±	-23	35
4	Saját előállítású eszközök aktivált értéke	841	694
II.	Aktivált saját teljesítmények értéke (±03+04)	818	729
III.	Egyéb bevételek	15 288	19 502
	ebből: visszaírt értékvesztés	101	146
5	Anyagköltség	9 575	15 186
6	Igénybe vett szolgáltatások értéke	51 995	59 126
7	Egyéb szolgáltatások értéke	3 044	3 576
8	Eladott áruk beszerzési értéke	3 011	3 364
9	Eladott (közvetített) szolgáltatások értéke	241	567
IV.	Anyagjellegű ráfordítások (05+06+07+08+09)	67 866	81 819
10	Béreköltség	101 537	110 526
11	Személyi jellegű egyéb kifizetések	17 801	12 593
12	Bérfelrakások	18 219	15 931
V.	Személyi jellegű ráfordítások (10+11+12)	137 557	139 050
VI.	Értékcsökkenési leírás	9 786	8 787
VII.	Egyéb ráfordítások	11 528	20 836
	ebből: értékvesztés	83	2 609
A.	ÜZEMI (ÜZLETI) TEVÉKENYSÉG EREDMÉNYE (I±II+III-IV-V-VI-VII)	9 786	5
13	Kapott (járó) osztalék és részesedés	410	366
	ebből: kapcsolt vállalkozástól kapott	48	0
14	Részesedésekből származó bevételek, árfolyamnyereségek	0	12 913
	ebből: kapcsolt vállalkozástól kapott	0	0
15	Befektetett pénzügyi eszközökből (értékpapírokból, kölcsönök- ből) származó bevételek, árfolyamnyereségek	23	24
	ebből: kapcsolt vállalkozástól kapott	0	0

16	Egyéb kapott (járó) kamatok és kamatjellegű bevételek	399	2 689
	ebből: kapcsolt vállalkozástól kapott	30	110
17	Pénzügyi műveletek egyéb bevételei	4 749	3 176
VIII.	Pénzügyi műveletek bevételei (13+14+15+16+17)	5 581	19 168
18	Részesedésekből származó ráfordítások, árfolyamveszteségek	0	0
	ebből: kapcsolt vállalkozásnak adott	0	0
19	Befektetett pénzügyi eszközökből (értékpapirokból, kölcsönökből) származó ráfordítások, árfolyamveszteségek	0	0
	ebből: kapcsolt vállalkozásnak adott	0	0
20	Fizetendő kamatok és kamatjellegű ráfordítások	239	1 134
	ebből: kapcsolt vállalkozásnak adott	55	788
21	Részesedések, értékpapírok, tartósan adott kölcsönök, bankbetétek értékvesztése	0	7 578
22	Pénzügyi műveletek egyéb ráfordításai	1 157	3 834
XI.	Pénzügyi műveletek ráfordításai (18+19+20+21+22)	1 396	12 546
B.	PÉNZÜGYI MŰVELETEK EREDMÉNYE (VIII-IX)	4 185	6 622
C.	ADÓZÁS ELŐTTI EREDMÉNY (±A±B)	13 971	6 627
X.	Adófizetési kötelezettség	0	0
D.	ADÓZOTT EREDMÉNY (±C-X)	13 971	6 627



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