



TARTALOM

A MAGYAR POSTA ZRT. LEGFONTOSABB MUTATÓI (2023)	3
STRATÉGIAI KITEKINTÉS ÉS ÁTFOGÓ HELYZETKÉP 2023. ÉVRŐL	4
A KLASSZIKUS TERMÉKEK	6
HAGYOMÁNYOS LEVÉL MODERN TULAJDONSÁGOKKAL	6
POSTABÉLYEG – A MINIATŰR MŰVÉSZET	7
NYOMTATOTT SAJTÓTERMÉKEK	8
KULCS A SIKERHEZ: CSOMAGLOGISZTIKAI INNOVÁCIÓK	9
ÚJ SZEMLELET A CSOMAGLOGISZTIKÁBAN	9
SZÁLLÍTÁS ÉS KÜLDEMÉNYFORGALOM ORSZÁGHATÁROKON TÚL	11
A MAGYAR POSTA VÁMÜGYNÖKI SZOLGÁLTATÁSA	11
PÉNZFORGALMI ÉS KÖZVETÍTETT PÉNZÜGYI SZOLGÁLTATÁSOK	12
KLASSZIKUS SZOLGÁLTATÁS – OMNICHANNEL KÖRNYEZET:	12
TRENDEK ÉS FEJLESZTÉSEK A CSEKKBEFIZETÉSEKNÉL	
MEGTAKARÍTÁSOK ÉS EGYÉB KÖZVETÍTETT SZOLGÁLTATÁSOK	13
KISKERESKEDELMI TEVÉKENYSÉG	16
DIGITÁLIS INNOVÁCIÓK A POSTÁTÓL	17
A POSTA KÖZIGAZGATÁSI LEVELEZÉSI KÖZPONT SZOLGÁLTATÁSAI	17
ELEKTRONIKUS KÖZIGAZGATÁS	17
SENDER! MOBILALKALMAZÁS	17
AZ ÜGYFELEK SZOLGÁLATÁBAN	18
ÉNPOSTÁM HŰSÉGPROGRAM	18
ÜGYFÉLSZOLGÁLAT – FÓKUSZBAN A KÉNYELMES ÉS GYORS ÜGYFÉLKISZOLGÁLÁS	18
KÖZEL AZ ÜGYFELEKHEZ	19
A MAGYAR POSTA, MINT FOGLALKOZTATÓ	21
JUTTATÁSOK, SEGÉLYEZÉS	22
FLUKTUÁCIÓ	22
TOBORZÁS	23
HR FEJLESZTÉS	24
MEGVÁLTOZOTT MUNKAKÉPESSÉGŰ MUNKAVÁLLALÓK (MMM) FOGLALKOZTATÁSA	27
HR TEVÉKENYSÉGEK ÖSSZEFOGLALÁSA	28
KÖRNYEZETVÉDELEM	29
MINŐSÉGIRÁNYÍTÁS – MINŐSÉGTUDATOSSÁG	31
TANÚSÍTVÁNYOK	33
A MAGYAR POSTA ZRT. ADATAI	37
IRÁNYÍTÁS ÉS SZERVEZET	37
EREDMÉNYEK	38
MELLÉKLETEK	39

MAGYAR POSTA ZRT.

LEGFONTOSABB MUTATÓI (2023)

Árbevétel	246,5 Mrd Ft
Fix postahelyek száma	2 236 db
Csomagátvételi pontok száma	3 023 db
Belföldi csomagforgalom	28,97 millió db
Magyarországon felvett címzett levélküldemények száma	~ 443,4 millió db
Postahelyen történő csekkbefizetés értéke	~ 1 626 milliárd Ft
Digitális csatornán történő csekkbefizetés értéke (mobilalkalmazás, csekkbefizető automata)	159 milliárd Ft
Ügyfelek által 2023-ban gyűjtött postai hűségpontok	~ 504,4 millió pont
Gépjárművek átlagéletkorának romlása	0,61 év
Gépjárműflotta nagysága	4 676 db
Gépjárművek éves futásteljesítménye	~ 93,2 millió km
Csomagkézbesítést végző gépjárművek éves futásteljesítménye	~ 22,3 millió km
Társaság létszáma – éves átlagos redukált fő (teljes munkaidős főre számítva)	21 850 fő

STRATÉGIAI KITEKINTÉS ÉS ÁTFOGÓ HELYZETKÉP 2023. ÉVRŐL



Az intenzív világpolitikai változások jelentős hatást gyakoroltak mind a világkereskedelemre, mind pedig az európai és a magyar gazdaságra 2023 folyamán. Az eskalálódó konfliktusok elsősorban Európa energiaellátására voltak kedvezőtlen hatással. Földrajzi elhelyezkedésének és geopolitikai szerepének köszönhetően Magyarország többszörösen is érintetté vált az energiapiaci krízisben.

Az év első felében a magas inflációs környezet határozta meg a magyar gazdaság teljesítőképességét. Mindemellett a korábbi évek konjunktúrájára jellemző általános munkaerőhiány, a gazdaság enyhe zsugorodása ellenére is fennmaradt. A gazdasági kitettség és az Európai Unióból érkező pénzügyi támogatások késése pedig hullámzó forint árfolyamot eredményezett.

Az inflációs szint eredményeként reálbércsökkenés következett be, mely a fogyasztás volumenének, az év végére pedig magának az inflációnak a jelentős csökkenéséhez vezetett.

A teljes kiskereskedelem zsugorodása, az e-kereskedelem minimális bővülése a kiscsomagszállítási, ún. CEP-piacon is éreztette hatását. Ugyanakkor új, világszinten is jelentős e-kereskedelmi szereplők (pl. Shein, Temu) jelentek meg vagy fokozták tevékenységüket Magyarországon, piaci koncentrációt eredményezve.

A fenti összetett makrogazdasági folyamatok hatással voltak a Magyar Posta Zrt. gazdasági teljesítményére, melyet a Társaság komplex üzleti tervvel, egymásra épülő intézkedések sorozatával ellensúlyozott.

A Társaság irányítási struktúrája és teljes szervezeti felépítése több lépcsőben átalakításra került. A hatékony szervezet létrehozása mellett a hálózat modernizációja is folytatódott az önkormányzatok és kisvállalkozások bevonását célzó új postapartneri programmal. Az év végére már több, mint 200 postahely működött az új program keretében. Az utolsó manuális postahelyek működése is korszerűsítésre került, összhangban a Magyar Posta digitalizációs törekvéseivel.

A hálózat optimalizációja mellett a Társaság raktárlogisztikai infrastruktúrája és folyamatai is jelentősen átalakultak. 4 új, korszerű depó, valamint 8 új szállítópálya kezdte meg működését. A fixponti stratégiával összhangban pedig a működő csomagautomaták száma 550-re emelkedett az év végére.

A kiskereskedelem átmeneti lassulása ellenére a Magyar Posta továbbra is elkötelezett a hosszútávú csomaglogisztikai fejlesztések mellett, szem előtt tartva az e-kereskedelem és a CEP-piac közép- és hosszútávú fejlődését. 2023 őszére a Fóti Logisztikai Központban elkészült a Társaság első, részben automatizált fulfillment raktára 800 négyzetméteres kapacitással, amely operációs alapját képezi a Magyar Posta legújabb SMART by MPL szolgáltatásának.

A jelentős innovációk mellett a logisztikai működés is folyamatos fejlesztés alatt állt. Elsősorban kistélepusú környezetben kerültek bevezetésre az ún. egyérintős járatok, melyek jelentősen kisebb költségek mellett látják el a felvételi és kézbesítési feladatokat. A járműpark is több lépcsőben megújításra került. 2023 végére 552 db új Kyburz, 611 db új elektromos kerékpár, tricikli és 45 db új elektromos teherautó került a Magyar Posta üzemeltetésébe, melynek révén a Társaság rendelkezik a legnagyobb környezetbarát flottával az állami vállalatok között. A kézbesítéseket 950 db új Android alapú PDA készülék segíti 2023 decemberétől, amely a megszokott telefon, vonalkód leolvasó, valamint online bizonylatadó funkciókat egyesíti magában.

A vállalatcsoport a digitális érettség minden fokán lévő ügyfélkör számára nyújt számlafizetési megoldást: a postai készpénzes és bankkártyás csekkbefizetéstől kezdve, a papír alapú csekkek távoli, elektronikus fizetését lehetővé tevő iCsekk mobilappon keresztül, egészen a Díjnet – mint postai leányvállalat – e-számlabemutató és -fizetési megoldásáig.

A postai iCsekknek és a partneri applikációknak köszönhetően 2023-ban már minden tizedik ember mobilapplikáció segítségével, távolról fizette be csekkjeit: a mobilalkalmazáson keresztül csekkbefizetések forgalma közel 21 százalékkal nőtt, a tranzakciók összesített értéke meghaladta a 155 Mrd Ft-ot.

A működés hatékonyabbá tétele, a több szintű innovációs tevékenység mellett a Társaság további célja a csoportszintű működésből fakadó szinergiák kiaknázása. Ezért 2023 decemberében stratégiai együttműködési megállapodást írt alá a Magyar Posta és négy leányvállalata: a Magyar Posta Vagyonkezelő Zrt., a Magyar Posta Ingatlankezelő Kft., a Posta Paletta Zrt. és a Posta InIT Zrt. A megállapodás a Magyar Posta stratégiai központként történő működését, a vállalatok közötti együttműködés javítását, illetve a piaci és környezeti változásokhoz történő rugalmas alkalmazkodást helyezi fókuszba.

A világgazdaságban és a közvetlen régiókban tapasztalható tendenciák a jövőben is gyors és rugalmas működést követelnek meg. A Magyar Posta 2023 során foganatosított célzott intézkedései, fejlesztései, valamint középtávú tervei garanciát nyújtanak e cél elérésére a jövőben is.

A KLASSZIKUS TERMÉKEK

HAGYOMÁNYOS LEVÉL MODERN TULAJDONSÁGOKKAL

Az elektronikus kommunikáció fejlődésével évről évre visszaszorul a papíralapú levelezés. Nem volt ez másként 2023-ban sem. A Magyar Posta – a hagyományos levelezés megóvása érdekében – egyre inkább digitális tulajdonságokkal ruhazza fel a klasszikus levelet. Belföldi viszonylatban már minden ügyfél számára elérhető és kedvezőbb áron feladható az elektronikus adatokkal ellátott, ún. azonosított levél. Amennyiben ezt a típusú levelet választja a feladó, sikertelen kézbesítés esetén annak tényéről és okáról egyaránt értesítést kap. Az azonosított levél egy egyedi vonalkóddal ellátott és elektronikus feladójegyzékkel rendelkező küldemény. Azonosított levél elsőbbségi és nem elsőbbségi kezeléssel is feladható.

Mindemellett a portfólió nagyobb része továbbra is a hagyományos, elektronikus adatokkal nem rendelkező levél.

Az **ajánlott és tértivevényes levelek nyomunkövetése** szintén elérhető mind a lakossági, mind a vállalati ügyfelek számára, valamint kedvezőbb díjjal adhatóak fel az elektronikus feladójegyzékkel rendelkező könyvelt küldemények.

Az elektronikus feladójegyzék elkészítéséhez a Magyar Posta – a posta.hu honlapon ingyenesen elérhető – **ePostakönyv** alkalmazással nyújt támogatást. Az alkalmazás a lakossági és üzleti feladókat is segíti a feladandó küldemények előkészítésében.

A Társaság kiemelt feladatként kezelte a 2023. évi **Nemzeti Konzultációs levelek, a 13. havi nyugdíjról szóló kormányzati tájékoztatók,**

továbbá a **JóKor kiadványok** határidőre történő kézbesítését is.

A **belföldi címzett levélpiac küldeményforgalma 2022-ről 2023-ra 10,4 százalékos csökkenést mutat.** Az ügyfeleknél jelentkező költségracionalizálás egyaránt szerepet játszik a visszaesésben, mindamellett, hogy 2022-ben felmerült eseti/rendkívüli feladások pl.: országgyűlési választás, konzultáció, védeltségi igazolványok kiküldése, kormányzati tájékoztató az adómentességről, adóvisszatérítésről) 2023-ban nem jelentkeztek, ami felerősítette a küldeményszám csökkenését.

A technológia fejlődése, illetve a jelen 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 nemzetközi kimenő irányú címzett levélküldemények volumenén is érezhetők a digitalizációs törekvések, valamint a gazdasági helyzet hatása. A **nemzetközi kimenő levél volumen növekedése azonban jelentős (35% feletti),** amely az e-kereskedelemből származóan feladott levelek mennyiségének köszönhető.

POSTABÉLYEG – A MINIATÚR MŰVÉSZET

A bérmentesítési funkción túl a bélyeg nemcsak gyűjtési tárgy, hanem egyúttal miniatúr művészeti alkotás is.

Az új témák mellett 2023-ban folytatódtak a korábban megkezdett sorozatok, továbbá azoknak a kortárs témáknak a feldolgozása is, amelyek révén a bélyeg a nagyközönség szélesebb rétegeihez is eljuthat. Év végén megjelent a **Magyar bélyegek 2023** elnevezésű összeállítás, amely tartalmazza az év során kibocsátott valamennyi alkalmi és forgalmi bélyeg, sor, kisív és blokk alapváltozatának egy-egy példányát.



Az **Atlétikai Világbajnokság Budapest 2023** Magyarország történetének egyik legnagyobb

sporteseménye, 2023. augusztus 19-27. között került megrendezésre. Több mint 200 országból 2000 sportoló, összesen közel 8 ezer akkreditált résztvevő érkezett Budapestre, az atlétika csúcseményére. A Társaság alkalmi bélyegkibocsátással köszöntötte az eseményt; a bélyegképen atléták, továbbá a Világbajnokság hivatalos logója látható.



2015 októberétől a Szerencsi Csokoládé a Kiemelkedő Nemzeti Érték címet viseli és ezzel bekerült a Magyar Értéktárba. A **Szerencsi**

Csokoládégyár alapításának 100. évfordulója tiszteletére öntapadós alkalmi bélyegsor jelent meg. A különleges, macskanyelv alakú bélyegek az alapváltozat mellett speciális változatban, csokoládé illatú kisív formátumban is megjelentek.



A Nemzeti Hauszmann Program keretében korhű módon született újjá a **Szent István-terem**. Belső elrendezése,

anyaghasználata, díszítése és bútorzata mindenben Hauszmann Alajos eredeti elképzelését követi. A tervezést a fennmaradt tervek, vázlatok és fényképek segítették. 2021. augusztus 20-án nyílt meg a nagyközönség számára. Az alkalmi bélyegblokk bélyegképén Szent István király mellszobra, míg a keretrajzon a Zsolnay-gyárban készült pirogránit kandalló látható.



Az Európa Kulturális Fővárosa cím annak tudatosítása, hogy az európai kultúra közös tere a különböző országok és városok

együttes hozzájárulásából jön létre. A **Veszprém-Balaton 2023 • Európa Kulturális Fővárosa** programjai 9 klasztert tartalmazó összetett koncepció mentén kerültek kialakításra, melyek közül a ZENE/VÁROS halmaz került a bélyegblokkra tekintettel arra, hogy Veszprém korábban elnyerte az UNESCO Zene Városa címet. Művészi feldolgozása, erősen stilizált hangszerek, hangjegyek, zenészek, valamint a logó alkotta színes kavalkád szerepel a bélyegblokkon, amihez a további nyolc klasztert bemutató bélyegkisív is tartozik.

NYOMTATOTT SAJTÓTERMÉKEK

A nyomtatott sajtótermékek iránti igény, mind olvasói, előfizetői, mind pedig hirdetői oldalon 2023-ban is jelen volt. A rendszeresen sajtóterméket olvasók körében – különös tekintettel a középkorú és idősebb korosztályra – az igény a nyomtatott hírlapok iránt fennmaradt. Szakmai megítélés alapján továbbra is a legmegbízhatóbb médiumok közé tartozik a nyomtatott sajtó a hazai és a nemzetközi piacokon egyaránt.

Ugyanakkor az információ digitális elérhetőségének köre az előző évekhez hasonlóan 2023-ban is jelentős mértékben bővült. Ezzel egyidejű az olvasói és előfizetői szokások változása, amely a nyomtatott sajtót olvasók számának csökkenését eredményezi, különösen a fiatalabb korosztály részesíti előnyben a digitális sajtófogyasztást.

A magazin piacon az előfizetői szegmensben megfigyelhető természetes lemorzsolódást 2023-ban felerősítette a magasabb infláció is.

A Magyar Posta országos hálózatával több csatornán, minden településen biztosítja az előfizetés lehetőségét, a személyes megrendelés mellett webshopján is, ezzel korszerűbb, gyorsabb megoldást kínálva ügyfeleinek.

Az előfizetők megnyerése érdekében a Társaság a korábbi évekhez hasonlóan 2023-ban is értékesítési akciókkal támogatta a hírlaptermékből származó bevételek stabilizálását, melynek eredményességét segítették a kiadói partnerek.

A Magyar Posta 2023 első felében is kiskereskedőként folytatott hírlapárusítási tevékenységet, azaz a postai hírlapárushelyeket – mint kiskereskedelmi egységeket – külső partneren, nagykereskedőn keresztül látta el kiadványokkal, 2023. május 31-ig. Ezen időponttól – elsődlegesen gazdaságossági és hatékonysági szempontok okán – megszűnt a postahelyeken a hírlapárusítási tevékenység.



KULCS A SIKERHEZ:

CSOMAGLOGISZTIKAI

INNOVÁCIÓK

ÚJ SZEMLÉLET A CSOMAGLOGISZTIKÁBAN

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

A logisztikai infrastruktúra fejlesztése

A csomaglogisztikai fejlesztések hangsúlyos pillére, az új ingatlan infrastruktúra kiépítése folytatódott a 2023-as évben. A cél továbbra is a kapacitás- és hatékonyságnövelés, magasszintű szolgáltatások biztosítása, modern munkakörnyezet megteremtése.

Mindezen elvárásokkal összhangban, korszerű logisztikai depók épültek és kerültek felavatásra új telephelyként Hatvan, Szombathely, Zalaegerszeg és Nagykanizsa térségeiben. Ezzel 2023-ban vidéken ~11 400 m² területnövekedés valósult meg a Társaság csomaglogisztikai hálózatában.

Emellett 8 depóba (Füzesabony, Kaposvár, Zalaegerszeg, Szombathely, Hatvan, Nagykanizsa, Békéscsaba és Veszprém településeken) telepített

szállítópályákat a Társaság a feldolgozási tevékenységek automatizálása és egységesítése érdekében.

A Magyar Posta 2023-ban folytatta csomagautomata hálózatának bővítését is. A napi 24 órában elérhető hálózat 550 darab csomagautomatára növekedett 2023. év végére. A fejlesztés eredményeképpen az ügyfelek a fővárosban, valamint a nagyobb vidéki városokban 0-24 órában, könnyen megközelíthető helyszíneken (élelmiszer-áruházak, bevásárlóközpontok, benzinkutak és egyéb forgalmas helyszínek), saját igényeikhez igazítottan immár több száz ponton adhatnak fel, vehetnek át csomagot. A nagyarányú telepítésnek és a dinamikus felfutó igényeknek köszönhetően éves szinten több, mint 50 százalékkal növekedett az automatákba kézbesített küldemények száma a megelőző évhez mérten.

A 2023. év második felében megkezdődött a futáreszközök modernizációja. Év végéig beszerzésre került 950 db új PDA eszköz.

A Társaság több éve vizsgálta a fulfillment piacra lépés lehetőségét, jellemzően joint venture keretében vagy stratégiai megállapodásokon keresztül. 2023. évben felülvizsgálásra került

a manuális „Fulfillment-szerű” tevékenység kiváltásának lehetősége, egy automatizált és digitálisan 21. századi megoldással. A projekt sikeresen megvalósult, s 2023 őszén bevezetésre került a SMART by MPL szolgáltatás.

Az új raktárlogisztikai szolgáltatás keretében a kiszervezett logisztika alábbi 3 elemét biztosítja a Társaság:

- fulfillment szolgáltatás (rendelések teljesítése/ összeállítása),
- csomagolóanyagok biztosítása,
- kézbesítés belföldi viszonylatban.

Fenntarthatóság és teljesítmény: a gép(jármű)park modernizálása

A logisztikai szakterület a napi üzleti tevékenysége mellett 2023-ban is nagy figyelmet fordított a stratégiai lépéseire, mivel a piaci sikerek növelése mellett, a logisztikai- és postai infrastruktúra megújítása közben is folyamatosan biztosítani kellett a postai hálózat zavartalan, költséghatékony kiszolgálását. Mindezek teljesülése érdekében jelentős fejlesztések és beszerzések valósultak meg, melyek technológiai rendszereket, eszközöket és háttértámogató folyamatokat is érintettek.

A gépjárműpótlási- és fejlesztési terv alapján 2023-ban 45 darab tisztán elektromos meghajtású N1 kategóriájú tehergépjármű került beszerzésre, amelynek javítását, karbantartását átalánydíjas üzemeltetési keretek között látja el a PostafloTTa Kft. A hálózat korszerűsítés keretében lezárult az egyesített kézbesítők háromkerekű elektromos eszközeinek szállítása, mellyel év végéig összesen 771 darab járműre emelkedett ezen járműtípus mennyisége. Ezzel a Magyar Posta által használt elektromos járművek száma meghaladja az 1 000 darabot.

A Társaság járműflottája 2023-ban közel 93 millió kilométert tett meg. Az ehhez kapcsolódó üzemanyag-felhasználás kis mértékben meghaladta a 9,6 millió litert.

A hálózati kézbesítők munkájának támogatására, illetve a kézbesítési hatékonyság növelésének támogatására 2023-ban további 511 db Pedelec rendszerű e-kerékpár, valamint 100 db elektromos tricikli került beszerzésre, ezzel összesen 2 312 darabra emelkedett az elektromos rásegítésű kerékpárok állománya.



SZÁLLÍTÁS ÉS KÜLDEMÉNYFORGALOM ORSZÁGHATÁROKON TÚL

Import nemzetközi küldeményforgalom

2023-ban tovább folytatódott a Magyar Posta nemzetközi import forgalmának csökkenése, mely lényegében a 2021 második felében életbe lépő új vámszabályozás hatására indult el. A külföldről, elsősorban Kínából rendelők lemorzsolódása nem állt meg, illetve az innen eltűnő volumen EU-n belülre és belföldi forgalomra terelődött. Növekedést tudott azonban felmutatni az e-kereskedelmet kiszolgáló, nyomkövetett levélküldemények (kicsomagok), valamint a bejövő csomagok volumene, mindazonáltal a futárszolgáltatók piaci jelenléte a Magyar Posta hátrányára állandósult.

Export nemzetközi küldeményforgalom

2023-ban a nemzetközi export szállítás kínálatában jelentősen több lehetőség adódott a Magyar Posta számára, mint a megelőző években. Európai viszonylatban egyre inkább a közúti szállítás kapott nagyobb szerepet.

2023. júniusban a Magyar Posta csatlakozott az IPC (International Post Corporation) CRONOS közúti szállítási hálózatához. Ez a hálózat arra ad megoldást, hogy a tagposták kis-, közepes volumeneit allokálva egy zárt, saját nemzetközi szállítási hálózaton keresztül juttassa el az európai célállomásokra. A jelentősebb volumenű üzleti küldemények a B2C szegmensben szintén közúton jutnak el a kontinensen belül a címzettekhez.

A MAGYAR POSTA VÁMÜGYNÖKI SZOLGÁLTATÁSA

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

Az Európai Unió kívülről érkező küldemények tekintetében, az áfamentes értékhatár 2021. július 1-jei eltörlését követően évről évre tapasztalt jelentős volumencsökkenés folytatódott. A futárszolgáltatók piaci jelenléte állandósult, a rendelő ügyfelek szokásai megváltoztak.

Változatlanul, automatikus vámkezelési folyamat keretében, különös szabályozás (SA) és egyablakos adózási módszertan (IOSS) áfafizetési módok alkalmazásával biztosítja a Társaság a vámkezelendő küldemények nagy részét kitevő, 150 eurót nem meghaladó értékű küldemények gyors kezelését.

A Magyar Posta nyomon követi az uniós vámügyi követelményeket és az azoknak történő megfelelés érdekében informatikai fejlesztéseket hajt végre, aminek keretében 2023-ban az új nemzeti vám-importrendszer év végi bevezetése vonatkozásában sikeres átállást hajtott végre, ezzel biztosítva a korszerű vámügynöki szolgáltatás ellátását.

PÉNZFORGALMI ÉS KÖZVETÍTETT PÉNZÜGYI SZOLGÁLTATÁSOK

KLASSZIKUS SZOLGÁLTATÁS – OMNICHANNEL KÖRNYEZET:

TRENDEK ÉS FEJLESZTÉSEK A CSEKKBEFIZETÉSEKNÉL

A hitelintézetek és a számlatulajdonosok (pl. közműszolgáltatók, önkormányzatok stb.) által a korábbi években megkezdett új technológiákon alapuló fizetési megoldások és csatornák terjesztése, illetve az ügyfelek részére minél szélesebb körben történő népszerűsítése miatt tovább folytatódott 2023-ban is a csekkforgalom csökkenése. Azonban a csekkbefizetésre kidolgozott eddigi versenytársi megoldások (pl. átutalások, szolgáltatói honlapokon/mobil applikációkon történő közvetlen fizetések) a csekk esetében az előző évi trendek mértékétől jelentősen magasabb csökkenést nem okoztak, a csekkszolgáltatás összességében továbbra is népszerű a lakosság körében. 2023-ban csaknem 139 millió db csekkbefizetés történt, 1 785 Mrd Ft értékben, mely 8%-os volumencsökkenést jelentett az előző évhez viszonyítva.

A Magyar Posta **kiemelt figyelmet fordít a digitális megoldások fejlesztésére és népszerűsítésére**, ezzel növelve az ügyfelek elégedettségét. A Társaság nem csak a postahelyeken, hanem **csekkautomatákon és mobilapplikációkon keresztül is lehetővé teszi a számlabefizetést**. A fejlesztési törekvések sikerességét jelzi, hogy az elmúlt évben a teljes postai csekkbefizetés 42 százaléka elektronikusan, bankkártyával zajlott a postákon és a digitális csatornákon.

A befizetési csatornákat tekintve a **postahelyi csekkbefizetések több mint 35 százaléka** (több mint 44 millió db), **a csekkautomatákon történő fizetések 60 százaléka** (közel 125 ezer db) és **a mobilapplikációs csekkbefizetések 100 százaléka** (több mint 14 millió db) történt bankkártyával.

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

Az iCsekk mobilapp népszerűségét tükrözi, hogy 2023 végére már **közel 800 000 regisztrált felhasználója** volt, egy év alatt több mint 20 százalékos növekedéssel.

A postai iCsekk mellett az **OTP Bank Nyrt., Simple és Erste Mobilpay applikációk** is támogatják a postai mobilappos csekkbefizetést.

2023-ban az iCsekken és partneri appokon keresztül, postai csekkbefizetési szolgáltatások összesített **forgalma közel 21 százalékkal nőtt**, és a **tranzakciók száma meghaladta az évi 14 millió darabot**. Így **2023-ban a csekkbefizetések több mint 10 százaléka mobilapplikáción keresztül valósult meg**.

A mobilappos csekkbefizetések növekedésével párhuzamosan, egyre csökken az igény a gyors csekkbefizetést biztosító automaták iránt.

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

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

A Magyar Posta 2023-ban két alkalommal – február és november hónapokban – sikeresen működött közre a visszamenőleges nyugdíjmelés és a 13. havi nyugdíj összegeinek kifizetésében.

A **nemzetközi pénzközvetítések** tekintetében 2023-ban 2%-os csökkenés volt tapasztalható a 2022-es volumenhez képest.

MEGTAKARÍTÁSOK ÉS EGYÉB KÖZVETÍTETT SZOLGÁLTATÁSOK

Állampapírok és banki termékek értékesítése

A Magyar Posta által forgalmazott megtakarítási termékek közül az ügyfelek körében 2023. évben is közkedveltek voltak az állampapír-termékek.

A Társaságnál több mint 280 ezer ügyfél kezeli állampapír-megtakarításait, és mintegy 95 ezer ügyfélnek van értékpapírszámlája. A Magyar Posta által kezelt állampapír-állomány 2023. év végére elérte az 1 166 Mrd Ft-ot, így a teljes lakossági állampapír-állományból a postán vásárolt állampapír-állománya eléri a 12%-ot.

Az elért 266,5 Mrd Ft állománynövekedés elsősorban a Prémium Magyar Állampapírnak volt köszönhető. Egy év leforgása alatt 147%-kal nőtt a prémium állampapírok állománya, így a teljes állományból a dematerializált állampapírok aránya 34 százalékról, 50 százalék fölé emelkedett.

A Magyar Posta által kizárólagosan forgalmazott nyomdai állampapír-állománya 2023. év végére meghaladta az 568 Mrd Ft-ot. Annak ellenére,



hogy a Kincstári Takarékjegyek kamata csökkentésre került, továbbra is népszerűek voltak az ügyfelek körében, mert országosan széles körben elérhetők és a postán történő nyomdai állampapír vásárlása/visszaváltása költségmentes.

2023. évben a termékportfólió az MBH Bank Nyrt.-vel közösen végzett megújításának hatására mintegy 6 500 db bankszámlanyitás történt.

A piaci környezet és az alternatív megtakarítási formák térnyerésének hatására az alacsonyabb kamatozású bankbetétek és a nyereséget betétek értékesítése, illetve fennálló állománya fokozatosan csökkenő tendenciát mutatott 2023. évben.

Biztosítás közvetítés

2023-ban tovább folytatódott a Magyar Posta Zrt. és a Magyar Posta Biztosító Zrt., illetve a Magyar Posta Életbiztosító Zrt. közötti sikeres együttműködés.

2023. májustól bevezetésre került a PostaÖrökhagyó temetkezési célú folyamatos díjas életbiztosítás kétszemélyes módozata, amelyben házastársak egy szerződésen belül lehetnek mindketten biztosítottak.

A PostaUtasŐr utasbiztosítás is megújult, és bevezetésre került egy új, Téli sport csomag, amely kifejezetten a téli sportok szerelmesei részére nyújt magas színvonalú biztosítási szolgáltatásokat.

2023-ban szintet lépett a Magyar Posta a lakásbiztosítások értékesítésében, amely eredményeként először sikerült egy milliárd forint feletti forgalmat elérni.

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

Az MBH Bankkal közösen a Magyar Posta megkezdte a postai hálózatban a hiteltermékek értékesítését. Első körben a hitelkártya-értékesítési folyamat került kialakításra. A postai ÉnPostám Hűségprogrammal integrált hitelkártya segítségével egyedi kedvezményrendszer érhető el a magyar hitelkártya piacon.

A hiteltermékek köre személyi kölcsönrel bővült. A két fedezetlen termék értékesítése 2021-ben, illetve 2022-ben kezdődött, s a folyamat 2023-ban szilárdult meg.

A tapasztalat elmélyülésével folyamatosan növekszik a postai hálózatban kihelyezett hitelállomány.



Ügyfélszolgálati tevékenység

2023. évben nem történtek a 2022. évihez hasonló, jelentős ügyintézési volumennövekedéssel járó rezsziváltozások, így az MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. megbízásából végzett ügyintéзések száma mintegy 40%-kal maradt el a 2022. évi teljesítménytől. Az MVM Zrt. által lebonyolított közbeszerzési eljárás alapján a Magyar Posta 2023. augusztustól további 2 évig biztosítja 125 postán a gáz és áramszolgáltatással kapcsolatos ügyintézési lehetőséget.

A Díjbeszedő Holding, az MVM Next Zrt. és a Magyar Posta konzorciuma által az NHKV Zrt. részére 2021. évtől biztosított ügyfélszolgálati tevékenység változatlanul 138 postahelyen érhető el.

Telekom számlabefizetési szolgáltatás

2023-ban nem változott a Magyar Telekom Távközlési Nyrt. részére számlabefizetési szolgáltatást biztosító postahelyek száma, így összességében ügyfeink 148 postán rendezhetik kényelmesen Telekom számláikat.

A számlabefizetési szolgáltatásokban – az egyéb elektronikus befizetési lehetőségek növekvő népszerűsége miatt – az előző évekhez hasonlóan, 2023. évben 12 százalékkal csökkent a befizetési tranzakciók száma.

Szerencsejáték szolgáltatások

A Magyar Posta és a Szerencsejáték Zrt. között meglévő stratégiai együttműködés alapján 2023. év végén mintegy 1 737 postahelyen történt kaparós sorsjegy értékesítés, melyből mintegy 1 203 postahelyen volt elérhető a gépi szerencsejáték szolgáltatás is.

A postai hálózatot érintő átalakulás következtében, 2023. évben a gépi szerencsejáték és a sorsjegy forgalma mintegy 3,8 százalékkal csökkent a postai hálózatban.

2023. évben 8 új sorsjegy megjelenés történt, amelyek értékesítésébe sikeresen bekapcsolódott a Magyar Posta is. A gépi szerencsejáték termékkör esetében 124 postán eredményközlő TV-k és/vagy interaktív érintőképernyők állnak a Tippmixet kedvelő ügyfeink rendelkezésére, ezzel segítve a játékban való részvételhez szükséges információkhoz történő könnyebb és kényelmesebb hozzáférést.

2023. február 27-től a Magyar Posta is sikeresen bekapcsolódott a Szerencsejáték Zrt. által kibocsátott Játékoskártya regisztrációs tevékenységbe, így ügyfeink már valamennyi gépi szerencsejáték-értékesítést is végző postán is regisztrálhatnak. 2023. évben ~130 ezer db játékoskártya regisztrációt végeztek munkatársaink.

KISKERESKEDELMI TEVÉKENYSÉG



A mobilszolgáltatók megbízásából végzett SIM kártyaértékesítés (és prepaid szolgáltatás) kapcsán 2023-ban a Magyar Posta továbbra is a legnagyobb SIM kártyaforgalmat lebonyolító viszontértékesítői hálózat volt, mindezen túl a prepaid mobiltelefon-csomagok értékesítési forgalma némileg csökkent a 2022. évihez képest, de még így is több mint 9.000 db készülék került eladásra.

Továbbra is a teljes hálózaton történik a postai alaptevékenységhez illeszkedő boríték, képeslap, MPL csomagoló doboz, nyomtatvány termékkör értékesítése, míg az árubemutatót igénylő egyéb postai szolgáltatások igénybevételéhez kevésbé illeszkedő, nem postakonform kiskereskedelmi áruk

(élelmiszerek, ajándékok, játékok stb.) forgalmazása 2023. május 31-től valamennyi postahelyen megszűnt.

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

DIGITÁLIS INNOVÁCIÓK A POSTÁTÓL

A POSTA KÖZIGAZGATÁSI LEVELEZÉSI KÖZPONT SZOLGÁLTATÁSAI

2023-ban a **Posta Közigazgatási Levelezési Központ (PKLK)** által a közigazgatási szervek mint ügyfelek számára szabályozott és központi elektronikus ügyintézési szolgáltatásként (SZEÜSZ/KEÜSZ) **nyújtott hibrid küldemény előállítási szolgáltatás igénybe vevőinek köre jelentősen nem változott.** A Magyar Posta több, mint negyven államigazgatási szerv számára biztosította az üzemszerű igénybevételt az év során, mellyel párhuzamosan további szervekkel folytak az igénybevételhez szükséges egyeztetések, tesztelések az éles igényvel összefüggésben.

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

Az előző évhez hasonlóan **2023-ban is jelentkezett a Nemzeti Adó- és Vámhivatal (a továbbiakban: NAV) 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 1,1 millió db küldemény került előállításra.**

A szolgáltatás tekintetében a 2023. évben a kormányhivatalok igénybevételében történt a legnagyobb növekedés, több mint kétszeresére nőtt, tekintettel arra, hogy egyre több szakterületet vontak be a hibrid szolgáltatás használatába.

ELEKTRONIKUS KÖZIGAZGATÁS

Az elektronikus közigazgatási ügyintézés elősegítése keretében a Magyar Posta a kormányablakok mellett részt vett a „Mesterséges intelligenciával támogatott ügyintézési pont (KIOSK) kiterjesztése a kormányhivatalokra, illetve más külső ügyintézési helyszínekre” elnevezésű projektben, amelyek keretében **2022. december – 2023. január közötti időszakban 38 db, mesterséges intelligenciával támogatott KIOSK automata postai ügyféltérben történő elhelyezése valósult meg.** Az automaták 12 féle közigazgatási ügytípus önálló intézésére alkalmasak, amelyek közül az ügyfelek leggyakrabban az erkölcsi bizonyítvány igénylése, okmányérvényesség ellenőrzése, születési anyakönyvi kivonat igénylése és lakcímbeljelentés ügyeiket intézik.

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

AZ ÜGYFELEK SZOLGÁLATÁBAN



ÉNPOSTÁM HÚSÉGPROGRAM

Az ÉnPostám Hűségprogram már több mint **1,2 milliós lakossági ügyfélköre 2023-ban több mint 10 millió tranzakciót végzett**, és éves szinten több mint 500 millió pontot gyűjtött. A legtöbb pontot biztosítási díj befizetésével gyűjtötték az ügyfelek, ezt követi a csekkbefizetés, amelyen belül egyre nagyobb arányt képvisel az iCsekk mobilalkalmazás használata.

2023-ban tovább bővült a **kedvezményt nyújtó partneri kör**: a már meglévőkön túl a **Hunguest Hotels** szállodalánc, a **Líra** könyvesbolthálózat és webshop, valamint az **Optic World** optikai szaküzletlánc is kedvezményes ajánlatokat biztosít a hűségprogram tagjai számára.

ÜGYFÉLSZOLGÁLAT – FÓKUSZBAN

A KÉNYELMES ÉS GYORS ÜGYFÉLKISZOLGÁLÁS

Azt követően, hogy a 2022-es évben az elmúlt évek legmagasabb szolgáltatási szintjeit sikerült elérni az ügyfélszolgálati működésben, 2023-ban a fő cél – a folyamatosan növekedő logisztikai piac által generált jelentős küldeményforgalom mellett – az ügyfélszolgálati megkeresések hatékony, ügyfélközpontú kezelésének fenntartása. Mind a feladó, mind a címzett ügyfelek küldeményeikhez kapcsolódó kérdéseikre, rendelkezéseikre gyors, egyértelmű válaszokat és mindenekelőtt segítőkész, hatékony ügyfélszolgálati szervezetet igényelnek.

A 2023-as év folyamán egyértelműen magas, míg a küldeményforgalom szempontjából kiemelt negyedik negyedéves időszakban rekordmennyiségű ügyfélmegkeresést kellett kezelni az ügyfélszolgálati területen, mely a visszajelzések alapján sikeresen teljesült. Miközben a területre beérkező ügyfélmegkeresések száma közel 17 százalékkal haladta meg a 2022-es év hasonló adatát, addig mind a telefonos ügyfélszolgálaton, mind a terület írásos csatornáin csak minimálisan változtak a 2022-es rekordot jelentő minőségi mutatók.

Ez azt jelentette, hogy a küldeményforgalom nagyságrendjéhez viszonyított ügyfélszolgálati mutatók 2023-ra tovább javultak, mely az ügyfelek számára is biztonságos, stabil szolgáltatást jelentett még a legerősebb, év végi időszakban is. Mindez közel évi 1 millió direkt ügyfélkontakt mellett teljesült.

Az ügyfélszolgálati terület kiemelt feladata volt 2023-ban az országosan jelentős mértékben növekedő csomagautomata hálózat ügyfél oldali támogatása, a kapcsolódó általános kérdések, illetve az azonnali beavatkozást igénylő intézkedések hatékony és gyors megvalósítása. Emellett a terület az év során kiemelten foglalkozott az üzleti partnerek igényeinek kiszolgálásával is. Az üzleti partnerekkel való kapcsolattartás javítása érdekében kiemelt fókusz volt a folyamatok hatékonyságának javításán, az átfutási- és kivizsgálási idők rövidítésén, biztosítva ezáltal a megbízók felé is egyfajta folyamatosan javuló szintű szolgáltatást. Szintén fejlesztésre került az adatszolgáltatási tevékenység, amelynek eredményeképp belföldi területen minimálisan, nemzetközi adatszolgáltatásban azonban

KÖZEL AZ ÜGYFELEKHEZ

A Magyar Posta 2023-ban az ország több, mint **2 200 postáján**, minden hétköznapi naponta összesen közel **16 000 nyitvatartási órában** állt az ügyfelek rendelkezésére, illetve **376 háznál felvételt végző mobilposta járat** segítette a küldemények felvételét és kézbesítését. Az **ország lakosságának 96 százaléka a saját településén éri el a Magyar Posta fixpontú szolgáltatóhelyeit**. A fix postahellyel nem rendelkező településeken a Társaság – az említett – mobilposta járatokkal

biztosítja a küldemények felvételét és kézbesítését, így a lakosság akár saját otthonában is intézheti postai ügyeit.

Az energiafelhasználás korlátozására vonatkozó kormányzati előírások teljesítése érdekében 2022 végén 33 budapesti szolgáltatóhely került megszüntetésre, illetve 366 alacsony forgalmú postahely szüneteltetésére, majd 2023 februárjában bezárására került sor.

A postahálózat korszerűsítése érdekében a Magyar Posta 2023 februárjában új postapartneri programot indított. Az új program lehetőséget biztosít, hogy a posták működtetésében önkormányzatok, vállalkozások (pl. élelmiszerboltok, bankfiókok) és egyéb partnerek még nagyobb számban vegyenek részt. A postai feladatellátás a meglévő vállalkozói vagy szolgáltatói tevékenység mellett végezhető, így növelhető az ügyfélkör és az árbevétel is. Ezzel erősödik a vidék megtartó ereje. Az új modell továbbá lehetőséget teremt a lakosság számára, hogy a postai szolgáltatások továbbra is helyben, a korábbinál akár hosszabb nyitvatartási időben legyenek elérhetőek.

Az új partneri konstrukció keretében jelentkező vállalkozások és önkormányzatok részéről kistélepüléseken a kiszámítható havi jutalékmérték kedvező hatására jelentős számú partneri igény érkezett. Az új konstrukció sikerét bizonyítja, hogy alig 10 hónap alatt, 2023. december 31-ig több mint 200 új típusú postapartneri szolgáltatóhely kezdte meg működését. Ezzel összességében a Magyar Posta (2023. december 31-én) 473 postapartneri szolgáltató hellyel rendelkezett (amelynek része a korábbi években indított, Magyar Falu program keretében megvalósított vállalkozói együttműködések is).

A fix pontú hálózat korszerűsítése kapcsán kidolgozásra és bevezetésre került a postahelyek szerződéses keretek között történő üzemeltetése, amely során a Magyar Posta működtetésében, önkormányzati költségvállalással, szerződéses konstrukcióban 53 szünetelő, vagy megszűnt posta került újra megnyitásra.

A korszerűsítés jegyében 2023. évben megvalósult a manuális postai szolgáltatóhelyek digitalizációja, a felvétel folyamatainak informatikai támogatása is. Ennek keretében nagyságrendileg 300 db postai és partneri üzemeltetésű – korábban IT támogatás nélkül működő - szolgáltatóhely került korszerűsítésre (ami jelentős előrelépést jelent a szolgáltatások szélesebb körű elérhetőségének biztosítása tekintetében), valamint változott az üzemeltetés formája.

A fix pontú hálózat működtetése során a Magyar Posta kiemelt hangsúlyt fektet arra, hogy a postai szolgáltatások igénybevételét ügyfélbarát megoldásokkal támogassa. Ennek érdekében országosan **166 postán elérhető az ügyfélhívó rendszer** korszerű érintőképernyős totemje, ami az igényelt szolgáltatás kiválasztását segíti.

2023-ban folytatódott a **kézbesítőhálózat modernizációja**. A fejlesztéseket megelőzően 2 032 kézbesítőpostán keresztül valósult meg a küldemények házhoz kézbesítése. Az átszervezés eredményeként 2023-ban 827-re csökkent a kézbesítőket indító posták száma. Így biztosítható a posták hatékonyabb működése, illetve ezzel lehetővé válik, hogy a felvételi szolgáltatásokat már vállalkozók révén is tudja nyújtani a Magyar Posta.

2023-ban tovább bővült a kézbesítőket támogató elektromos közlekedési eszköz park: 552 darab Kyburz és 611 darab elektromos rásegítésű kerékpár (ebből 100 db háromkerekű) került beszerzésre, így 2023. év végére a kézbesítőjáratok 2/3-ában már motorizált eszközökkel közlekednek a kézbesítők.

Tovább folytatódott a **küldemény-feldolgozási folyamatok fejlesztése**, amely szintén a kézbesítési folyamatok hatékony újjászervezését szolgálja.

2023-ban került sor az ún. **egyérintős járatok** bevezetésére, mely során 1 262 postahelyet már csak naponta egyszer keres fel a járat a korábbi kettő helyett. Ez az öt ütemben zajló változás jelentős költség- és kapacitás-megtakarítást eredményezett.

MAGYAR POSTA, MINT FOGLALKOZTATÓ



2023. évben a Magyar Posta Zrt. KSH-számbavétel szerinti (60 óra alattiakkal együtt) átlagos statisztikai állományi létszáma **22 684** fő volt az alkalmi foglalkoztatással együtt, amely **21 850** redukált főnek felelt meg.

2023. január 1-jétől a 3 éves bértmegállapodásban 2023. évre előirányzott 2%-os mértéket jelentősen meghaladó bérfejlesztés történt, melyhez a Társaság további 8%-os mértéknek megfelelő pénzügyi forrást biztosított.

A személyi juttatás 2%-át érintő pénzügyi forrás felhasználásával, bevezetésre került a lojalitási díj. A lojalitási díjra alanyi jogon – a munkaviszony hossza szerint differenciált összegben – jogosultak azon munkavállalók, akiknek a munkaviszonya elérte a minimum öt évet. A bérfejlesztési 8%-os pénzügyi forrás felhasználása differenciált módon történt, egyrészt a 2022. évi bértorlódás kezelése, valamint HAY minimumbérek – 2023. évre aktualizálva és további HAY szintekre kiterjesztve – figyelembevételével.

Tekintettel a 2024. évi törvényi minimumbérek 2023. december 1-jétől történő hatályba lépésére, az állami vállalatok körében egyedülálló módon 2023. december 1-jére előrehozásra került a bértmegállapodásban rögzített, 2024. évre meghatározott 3%-os alapbérfejlesztés is.

A tulajdonosi elvárásoknak eleget téve a teljesítményalapú ösztönzőkbe további munkakör csoportok kerültek bevonásra, illetve az egyes ösztönzőkben elérhető jövedelmek is megemelésre kerültek. Ennek érdekében új termékek, szolgáltatások is bevonásra kerültek a jutalék rendszerbe, továbbá a már korábban benn lévők összege is megemelésre került. Az intézkedések bértömegre gyakorolt hatása 2023. szeptember-december időszakban elérte az átlag 5%-ot, teljesítmény alapján jelentősen differenciáltan. Ezzel a Társaság nagy lépést tett a teljesítményarányos keresetek irányába.

A 2023. évi bértmegállapodásban foglaltak alapján a jogosultsági idő függvényében egyszeri bruttó 150 ezer Ft teljesítmény-elismerés kifizetésére került sor, amely a munkavállaló választása szerint SZÉP kártyára ill. készpénzes juttatásként is kérhető volt.

A teljes munkaidőre vetített állományi átlagkereset bruttó 444 468 Ft/hó/fő, amely – központi alapbérfejlesztés, a lojalitási díj bevezetése, a teljesítményalapú ösztönzők bővítése, valamint a munkavállalói állomány összetételváltozásának hatására – 16,4 százalékkal haladta meg a 2022. évi értéket.

JUTTATÁSOK, SEGÉLYEZÉS

A személyi jellegű költségek jelentős részét képezik a választható bérén kívüli juttatások (VBKJ) 4 401,5 millió Ft értékben.

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

A Társaság által nyújtott lakáscélú kölcsön összege 165,4 millió Ft, amely 44 fő lakáshoz jutását támogatta. Albérleti hozzájárulás 42,7 millió Ft összegben, 247 munkavállaló részére került folyósításra.

2023. évben a segélyezés ráfordítása 119,9 millió Ft-ot tett ki, amelynek keretében a Társaság rászorultság alapján támogatta a nehéz szociális helyzetben lévő munkatársakat, valamint szülési- és temetési segélytámogatást nyújtott összesen 2 788 alkalommal.

A csoportos élet- és balesetbiztosítás a Társaság teljes munkavállalói körére biztosításra került.

Az egészségbiztosítás igénybevételi lehetőségét a Társaság a 16-os és e feletti HAY szintre sorolt munkakörökben foglalkoztatott 698 fő munkavállalóra biztosította.

Juttatási elem	Igénybevétel aránya VBKJ összegén belül
Önkéntes Nyugdíjpénztári hozzájárulás	4,9%
Egészségpénztári hozzájárulás	3,8%
SZÉP Kártya	76,5%
Készpénz	14,1%
Bölcsődei, óvodai szolgáltatás	0,2%
Sportrendezvény belépő térítése	0,1%
Kulturális szolgáltatás térítése	0,4%

FLUKTUÁCIÓ

A fluktuációs trend – a pandémia okozta megtorpanást követően – 2021. óta ismét növekedést mutat: a 2023. évi 30,3 százalékos éves társasági szintű adat 6,3 százalékponttal meghaladta az előző évi mértéket. A fluktuáció emelkedése leginkább a logisztikai végrehajtás (12,1 százalékpontos emelkedés), és a hálózati területen (postahelyeken) figyelhető meg (4,4 százalékpontos emelkedés).

A fluktuáció mértékének csökkentése érdekében meghatározott munkakörökben exit interjúk készítésével igyekeztünk feltárni azon okokat, amelyekre a Társaságunk megfelelő intézkedéssel reagálhat, illetve csökkenteni tudja az elvándorlást és a munkaerő megtartását hosszútávon biztosítani tudja.

TOBORZÁS

2023. évben a postai pozíciók meghirdetésére teljes egészében az online toborzási felületet, illetve az online toborzási csatornákat használtuk. A Társaság álláshirdetéseit megjelentette az új platformok közül a Jooble portálon, a piacvezető állásportálokon főoldali kiemelésekkel élt, videós álláshirdetéseket jelentetett meg a TikTok közösségi oldalon a fiatalabb korosztály elérése érdekében, továbbá nagyobb hangsúlyt kaptak a Google Ads keresőszavas hirdetések, a folyamatos Facebook és Instagram aktivitás. A toborzási hatékonyság támogatásához a Társaság folyamatosan monitorozta az állásportálok látogatottságát.

A Magyar Posta több állásbörzén is részt vett: a LEAR Kft. létszámleépítése kapcsán szervezett rendezvény, a Jobverse, a Műegyetem, a kormányhivatalok területileg illetékes foglalkoztatási osztályai által szervezett börszék, továbbá a megváltozott munkaképességű munkavállalók elérése érdekében a Motiváció Alapítvány állásbörzéje.

Az év kiemelkedő eredménye, hogy megvalósult egy olyan fejlesztés, amellyel az online állásportálokon a Társaság álláshirdetéseiről érdeklődők adatai közvetlenül átemelésre kerülnek a saját rendszerébe, nem szükséges a toborzási portálon ismételt regisztrálniuk, így őket elérve jelentősen növekedett az álláshirdetésekre jelentkezők száma.

2023 augusztusától a toborzás fókuszában a logisztikai szakterület évvégi forgalomfelfutásához szükséges létszámbővítés volt. Célként került kitűzésre, hogy az utolsó negyedévre előre jelzett csomagmennyiség feldolgozásához és kiszállításához megfelelő mennyiségű és minőségű munkaerő álljon rendelkezésre a logisztikai telephelyeken. Ehhez mintegy 230 fővel növekedett a logisztikai munkatársak száma.

Főbb mutatószámok a 2023. év toborzási adataiból:

- hirdetések száma 3 722 db (2022. év 1 800 db);
- jelentkezők száma 51 285 fő (2022. év 34 258 fő). 2023. év IV. negyedévében az év I. negyedévéhez viszonyítva megdupláztuk a jelentkezések számát. A beérkezett jelentkezőszám októberben volt a legmagasabb, összesen 8 415 fő (2022. év november hónap 3 868 fő);
- belépők száma 8 402 fő.

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

HR FEJLESZTÉS

A Magyar Posta Zrt. 2023. évben is kiemelt figyelmet fordított a munkatársak fejlesztésére, a technológiai váltáshoz és postaszakmai tudáshoz elengedhetetlenül szükséges tudás megszerzésére és elmélyítésére. A Társaság felnőttképzési intézményként több, mint 100 000 fő képzését (egy munkatárs több képzésben is érintett) valósította meg belső képzések keretében.

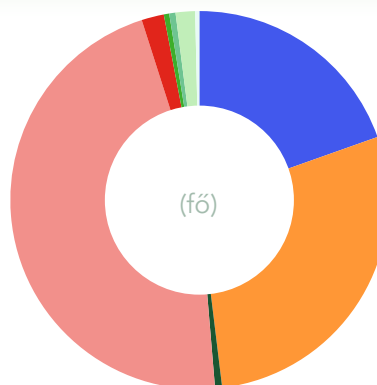
A munkabiztonsági fókusz mellett a funkcionális, specifikált továbbképzéseken és a termék, illetve szolgáltatás értékesítéshez kapcsolódó szakmai oktatásokon vettek részt a legtöbben a postai munkatársak és vezetők közül.

A programok megvalósítása több, célcsoportra és témára szabott módszertannal zajlik, az online térben történő tanulás a munkakultúra része, ezért az e-learning, a blended learning és a vállalati skype felületen megvalósult programok széles tartalmi skálán mozognak, az összes fejlesztési program 74 százalékát teszik ki.

Ahogy azt a kördiagramm is mutatja, a munkatársak egy részénél, a Társaság sajátosságából fakadóan a papír alapon történő távoktatás is gyakran alkalmazott metodika a képzések során.

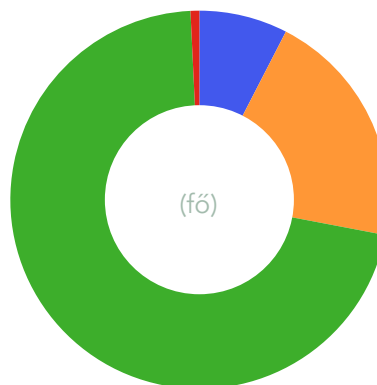
A feldolgozásban, több műszakban dolgozó munkatársak és az ügyfélkapcsolatban aktívan résztvevő kézbesítők, gépjárművezetők részére ez az oktatási forma biztosítja a legrugalmasabb megoldást.

Belső képzések tartalom szerinti megoszlása



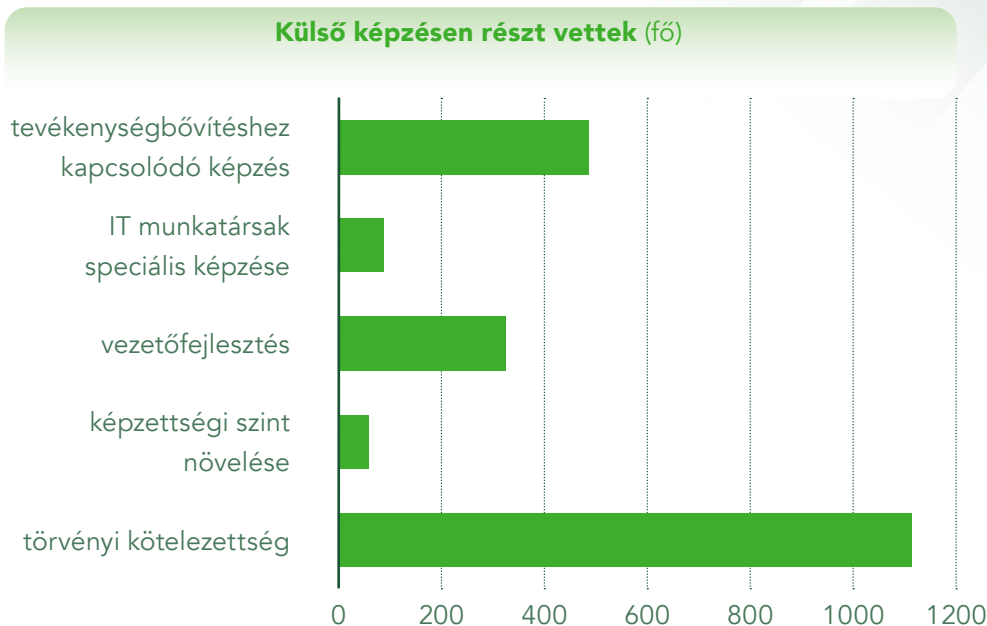
Pénzügyi szakmai képzés
Egyéb funkcionális továbbképzések
Tevékenységhez kapcsolódó képzés
Biztonsági képzés
Járművezetői képzés
Digitális írástudás képzés

2023. évi képzések módszertan szerinti megoszlása



Belső képzés – jelenléti
Belső képzés – Távoktatás (papíralapú)
Belső képzés – Távoktatás (elektronikus)
Belső képzés – Távoktatás (online)

A vállalat tevékenységi körében dolgozó munkatársak szerteágazó törvényi kötelezettségnek kell, hogy megfeleljenek. A megfogalmazott elvárások döntő részét a képzők piacán vásárolt oktatásokkal tudja a vállalat teljesíteni. A külső képzések közül ezeken a programokon vett részt a legtöbb munkatárs.



A **felsőfokú iskolai rendszerű** képzések díjának átvállalásával a vállalat a munkavégzéshez szükséges tanulmányok mellett a jövőbeni feladatok, a karrierút mentén megfogalmazottak elérését is támogatja. 2023. évben 129 főnek volt tanulmányi szerződése. **Iskolarendszeren kívüli** képzésen 589 munkatársunk vett részt tanulmányi szerződés támogatásával.

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

Az ügyfél-elégedettség növelése érdekében a munkavállalók szakmai felkészültségének színvonalát, a fejlesztendő területek, témakörök behatárolását több mint 6 000 db kérdés-bázisból készült 350 kérdőív mentén mérte fel a Társaság. A mérésben közel 9 500 fő vett részt. Az eredmények tételes, témakörre és tendenciákra vonatkozó adatai alapján szakterületi intézkedésekre, munkahelyi szintű felkészítésekre került sor.



A 2022 júliusában elindításra került Welcome Time Program mint a Magyar Posta onboarding programja, amely az új munkavállalóink tájékozódását, vállalati

kultúrába történő bevezetését, szakmai betanulását és szervezeti beillesztését támogatja. A program első üteme a postai email-címmel és IT eszközzel rendelkező új belépőkre vonatkozóan került kialakításra, és 2023 áprilisában az elektronikus postai eléréssel nem rendelkező új belépő kollégákra is kiterjesztésre került.

2023. évben 750 elektronikus eléréssel rendelkező új kolléga vett részt a programban. Az év során a program sikeres működtetése és az onboarding jelentőségének tudatosítása érdekében több felkészítés segítette a vezetőket és HR szakembereket. A Magyar Posta működését, stratégiáját, szervezeti értékeit bemutató orientációs napon az irányítási területre felvételre kerülő kollégák 72 százaléka vett részt.

A hallgatók és tanulók szakmai gyakorlatra fogadásának célja, hogy a lojális és motivált, ugyanakkor szakmailag felkészült munkatársak utánpótlását biztosítsa a Magyar Posta.

2023-ban szakmai gyakorlatot 40 hallgató (jellemzően: gazdasági, pénzügyi, logisztikai szakirányban) és 82 fő tanuló (irodai titkár, logisztikai szállítmányozási ügyintéző, postai üzleti ügyintéző) teljesített a Magyar Postánál. A 82 főből 31 fő már szakképzési munkaszerződéssel volt gyakorlaton 2023-ban. A postai üzleti ügyintéző szakmajegyzékes képzésben a Magyar Posta, mint duális képzőhely vesz részt, az akkreditált gyakorlóhelyeken történik a tanulók gyakorlati szakmai oktatása. A program során a Magyar Posta biztosítja a postai munkafolyamatok készség szintjén történő begyakorlását, a különböző technológiai folyamatokban használt programok, eszközök, gépek, berendezések szakszerű, biztonságos használatának elsajátítását, a szakmai pontosság, megbízhatóság és felelősségvállalás kialakítását, továbbá az ügyfél postai szolgáltatásokra vonatkozó igényeinek felismerését és szakszerű teljesítését. A szakmai képzési és kimeneti követelmények figyelembevételével került összeállításra a Posta Képzési Programja.

2023. évben összesen 20 hallgató postai témakörű szakdolgozatának elkészítését segítette a Magyar Posta. A szakdolgozatot készítők között vannak postai dolgozók és a vállalat munkája iránt érdeklődők is.



Magyar Posta
Hálózati Campus

2023. évben két kiemelt program is zárult. A postahelyek

vezetői és középvezetői részvételével 2021. évben indult 1,5 éves komplex program utánkövetése 2023. március-április hónapjaiban került megszervezésre 11 csoporttal, 108 fő munkatárs részére.



A postahelyek vezetői munkaköreinek utánpótlását célzó, friss diplomások, pályakezdekők bevonásával megvalósult 1 éves Postart

program 2023. év április végén zárult. A vezetői, menedzseri feladatok és a sikeres működéshez szükséges soft elemek széles spektrumát felölelő program komplex vizsgával zárult, amelyen a célmunkakörök munkáltatói jogkörgyakorló igazgatói is részt vettek.

2023. október 10-én a lelki egészség világnapja alkalmából reziliencia témájú workshopokat hirdetett a Magyar Posta. Az unikálisnak számító kislétszámú, 2 óra időtartamú workshop bármely postás munkavállaló számára elérhető volt, aki érdeklődött a téma iránt. A meghirdetett időpontok mellett lehetőség adódott munkavállalói csoportok önkéntes jelentkezésére is, akik a saját telephelyeiken vehettek részt a képzésben.

A workshop tematikája a lelki egészségmegőrzés keretén belül a lelki ellenállóképesség fejlesztésének elméleti és gyakorlati ismereteit hozta közelebb a munkavállalókhoz, a pozitív pszichológia tudományos eredményeinek hétköznapi nyelven történő bemutatásával, életből vett példákkal és önismereti feladatokkal. Összesen 26 csoportban 230 fő részvételével valósult meg a program.

MEGVÁLTOZOTT MUNKAKÉPESSÉGŰ MUNKAVÁLLALÓK (MMM)

FOGLALKOZTATÁSA

A megváltozott munkaképességű személyek foglalkoztatása továbbra is fókusz a Magyar Postánál, amelynek eredményeként csökkenő vállalati létszám mellett sem csökkent a megváltozott munkaképességű munkavállalók foglalkoztatása.

A Társaságon belüli edukációt, a megváltozott munkaképességű munkavállalók (MMM) megtartása és az ésszerű alkalmazkodás érdekében tett lépéseket a következő ábra mutatja.

2023

Egész évben edukációs workshopok, mentorálás

Új esélyegyelőségi nagykövet: Dr. Dencz Ákos MEF Klub: jó gyakorlatok bemutatása – a Magyar Posta szervezésében

dr Gazsi Adrienn jogász online előadása: A megváltozott munkaképességű és fogyatékos emberek foglalkoztatására irányuló munkajogi szabályok

Civil kerekasztal MMM munkacsoportok

Piarista Kilátó Központ által speciális igényű fiataloknak szervezett pályaaorientációs napon a Magyar Posta Zrt. részt vett pályaismeret bővítése céljából

Január

Február

Március

Április

Autizmusról rövid animáció a kiválasztás és beillesztés témakörében

Befogadó program az AURA Egyesület speciális igényű fiataljaival a 72 Postán Targonca mentes övezet kialakítása érdekében a zalaegerszegi Logisztikai Központ felmérése

Főállású rehabilitációsmentor az OLK-ban

Corvinus Egyetem és Magyar Posta közös projektje: jó gyakorlatok gyűjtése a Magyar Posta Zrt.-nél, a Spar Magyarország Kft.-nél, Eaton Enterprises (Hungary) Kft., MOL Nyrt.-nél, Thermo Fishernél és Magyar Telecom Nyrt.-nél, valamint fogyatékosokhoz kapcsolódó világnapi programok összeállítása
Esélyegyenlőség világnapi programok

Szeptember

Június

Május

HR Piaci Nagykönyv – MMM Tegyük együtt! program bemutatása a Magyar Postán
Támogató anyag a HR Generalistáknak a kiválasztáshoz fogyatékosági típusok szerint
Támogató anyag a HR Generalistáknak az mmk-s státuszra vonatkozóan
Próbaintervjú a SALVA VITA Alapítvány ügyfeivel
HR Generalisták képzése
Lelki egészség világnapi program és sport kampány a lelki jólétünkért
Targonca mentes övezet kialakítása érdekében a nagykanizsai és veszprémi Logisztikai Depó és felmérése

Cukorbetegség világnapja – vércukorszint mérés a Környezet-, Egészség- és Munkavédelmi Osztállyal közösen
MMM - Tegyük együtt! program különszám megjelenése
ELTE Bárczi Gusztáv Gyógypedagógiai Kar – edukációs nap
Próbaintervjú az AURA Egyesület ügyfeivel
BKIK rehabilitációs tanácsadás – online előadás

OLK jó gyakorlat bemutatása – targonca mentes övezet kialakítása és működtetése, valamint rehabilitációs mentor foglalkoztatása –kisfilmen
Corvinus Egyetem és Magyar Posta projekt – Szervezeti kultúra az mmk-s foglalkoztatás tükrében
Fogyatékos emberek világnapi programok – karácsonyi vásár, előadás
Érték vagy konferencia – kitelepült a MP Zrt.
Budapesti Iparkamara online rehabilitációs tanácsadása a HR terület részére
Mentorálási folyamat és mentorálási napló kialakítása

Október

November

December

HR TEVÉKENYSÉGEK ÖSSZEFOGLALÁSA

2023-ban a Társaság 9 600 db munkaszerződést kötött és 11 930 db munkaszerződés került megszüntetésre. A 2023. évben elrendelt 1 200 fő létszámcsökkentését sikerült oly módon végrehajtani, hogy ténylegesen az előirányzott csökkentéssel érintett létszám egyharmada került kivonásra, tekintettel arra, hogy az újonnan meghatározott létszámra történő ráállás elérhető volt a nyugdíjazások, valamint az üres álláshelyek és a fluktuációban megüresedett álláshelyek leadásával.

Az időszakosan felmerülő feladatok, illetve a forgalomfelfutási időszakokban megnövekedett feladatmennyiség zavartalan ellátásához a – rugalmas foglalkoztatási lehetőségek kihasználásával – munkaerő-kölcsönzési és iskolaszövetkezeti szolgáltatás igénybevételi lehetősége 2023. évben is biztosított volt, a logisztikai és ügyfélszolgálati szakterületeken a Humánerőforrás Főigazgatóság támogatásával. A 2023. évben kölcsönzött foglalkoztatás keretében éves szinten 649 404 óra teljesítés történt.

A Magyar Postánál a munkavállalók érdekeit a képvisellel rendelkező szakszervezetek, az Üzemi Tanács, valamint a munkavédelmi érdekképviselő véd.

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

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

A humán szakterület feladatkörébe tartozik a Postakürt Alapítvánnyal történő szoros kapcsolattartás, egyrészt a postai munkavállalók szociális és kulturális támogatása okán, másrészt a 2023. évben létszámleépítésben érintett munkavállalók továbbképzése, illetve elhelyezkedésének támogatása érdekében.

A Társaság mentorálási rendszert is működtet, melynek célja a fluktuáció, valamint a próbaidőn belül kilépő munkavállalók arányának csökkentése – az ezekhez kapcsolódó költségekkel együtt – az ebben leginkább érintett kék galléros munkakörök esetében. A program segítségével a mentorált könnyebben beilleszkedik a közösségbe, hamarabb lesz képes önálló munkavégzésre és nem utolsósorban a mentor tevékenységét is díjazással ismeri el a Társaság (ez 2023-ban kb. 13 millió Ft-ot jelentett, 280 sikeres mentorálás alapján).

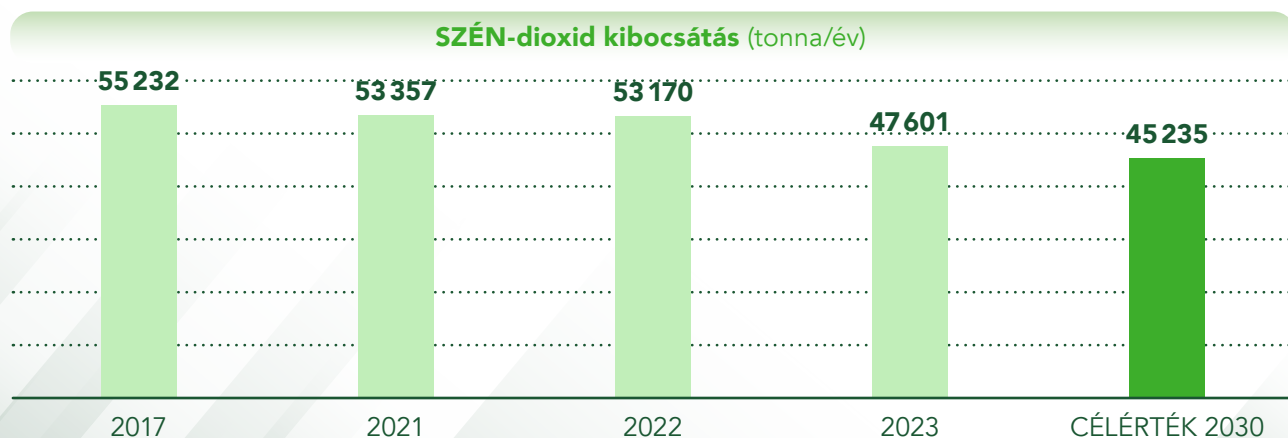
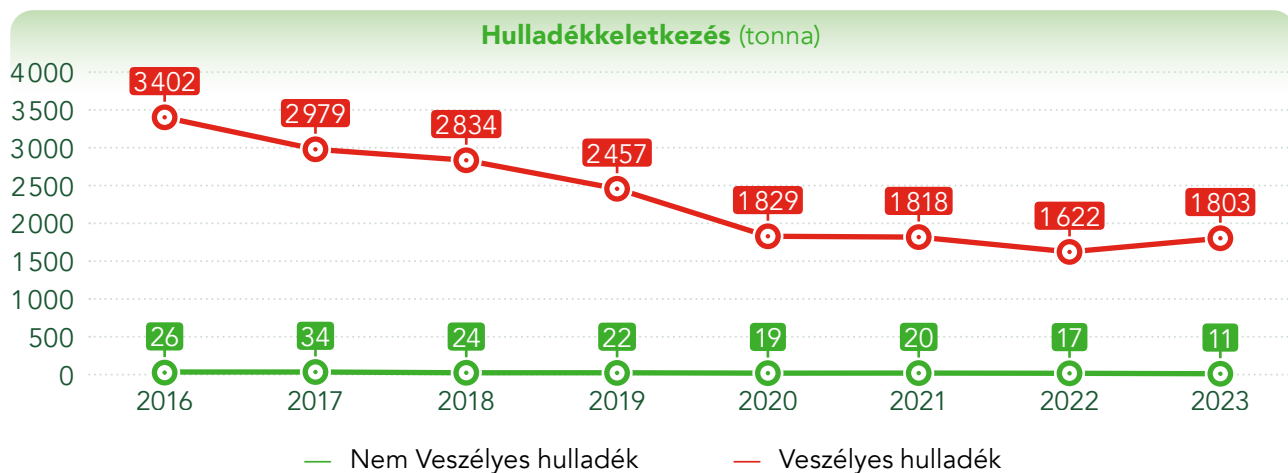
A munkavállalók elégedettségének növelése érdekében a Társaság munkavállalói kedvezményrendszert alakított ki különböző partnerek által történő felajánlások alapján. A munkavállalók számos kategóriában (kultúra, szórakozás, szállás, sport, egészség, háztartás, ruházat stb.) találnak kedvezményes lehetőségeket. 2023-ban a Magyar Postának kb. 50 db partnere volt, melyek ajánlatai között megtalálhatók voltak folyamatos, valamint időszakosan elérhető kedvezmények is.

KÖRNYEZETVÉDELEM

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

A környezettudatos vállalati működés kulcsterülete a felelős hulladékgazdálkodás. Társaságunk a jogszabályi előírásoknak megfelelően – mint hulladéktermelő gazdálkodó szervezet –, szerződést kötött a MOHU MOL

Hulladékgazdálkodási Zrt.-vel és 2023. július 1-től a MOHU Partnerportálján keresztül rendeli meg a koncesszió alá tartozó hulladékainak elszállítását. A Társaság tevékenységéből 2023. évben 1 814 tonna elkülönítetten gyűjtött hulladék keletkezett, amelyből 1 803 tonna nem veszélyes és 11 tonna veszélyes hulladék volt. Az elkülönítetten gyűjtött hulladékokat (papír, fém, műanyag, elektronikai hulladék stb.) továbbra is hasznosításra adtuk át megfelelő hulladékgazdálkodási engedéllyel rendelkező partnereinknek. Főként fém és elektronikai hulladékok értékesítéséből, illetve a hulladékgazdálkodási intézményi résztevékenység körébe tartozó hulladékainknak a MOHU részére történő átadásáért fizetett kompenzációból 7,33 millió Ft bevételünk keletkezett.



A Társaság épületeinek fenntartása és szállítótevékenysége ma még elsősorban fosszilis energiaforrásokra épül, így az ebből származó üvegházhatású gáz (ÜHG) kibocsátás mérséklésére kiemelt figyelmet fordítunk. Az energiahatékonysági beruházások, törekvések és célkitűzések hozzájárulnak a közvetlen (Scope 1) és a vásárolt energiához kapcsolódó közvetett (Scope 2) kibocsátások csökkentéséhez. Társaságunk 2020-ban kitűzött hosszú távú célja, hogy 2030-ra 18,1 százalékkal mérsékeljük bruttó ÜHG kibocsátásunkat a 2017-es bázisához képest. A 2022-ben kidolgozott, az energiafogyasztás csökkentését szolgáló intézkedések hatása

2023-ban is érvényesült (pl. iroda racionalizálás, nem energiahatékony postahelyeken a szolgáltatás szüneteltetése). A Társaság szén-dioxid kibocsátása csökkent, aminek legfőbb oka az épületek üzemeltetéséhez felhasznált energia mennyiségének csökkenése¹.

A Társaság a környezetvédelmi eredményeiről a Global Reporting Initiative standard által meghatározott kulcsmutatók mentén rendszeresen beszámol a Fenntarthatósági jelentésében is, illetőleg csatlakozott az ENSZ égisze alatt működő UPU (Egyetemes Postaegyesület) klímavédelmi programjához is.

Környezetvédelmi célú beruházások

2023. évben a környezetvédelmi célú beruházásokra fordított összegek az alábbiak szerint alakultak:

Környezetvédelmi – energia 2 célú beruházások és tevékenységek 2023. év

Tevékenység	Költség (eFt)	db (telephely)
1. Fűtőkorszerűsítés, szabályozás, gázbekötés	98 544	23
2. Világításkorszerűsítés, elektromos hálózat felújítás, bővítés	1 780 982	544
3. Víz, csatornarendszer felújítása, bekötés	–	–
4. Homlokzat felújítása (hőszigetelés)	–	–
5. Nyílászáró csere	11 125	4
6. Vizesblokk felújítása	–	–
7. Tető felújítás (hőszigetelés)	–	–
Összesen:	1 890 652	571

¹ A 2023. évi energiafelhasználási adatokat még nem konszolidálták a szakmai input véglegesítésekor, illetve jelenleg nem ismert még a Magyar Villamos Művek 2023. évre vonatkozó kibocsátási tényezője. Tényadat a 2023. évről készülő Fenntarthatósági jelentésben lesz elérhető.

MINŐSÉGIRÁNYÍTÁS

– MINŐSÉGTUDATOSSÁG

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

Ezen elkötelezettséggel és célkitűzésekkel összhangban Társaságunk bevezette és folyamatosan működteti az **ISO 9001 szabvány szerinti Minőségirányítási rendszert**, továbbá a logisztikai telephelyeken és speciális üzemekben az **ISO 14001 szabvány szerinti Környezetközpontú irányítási rendszert**. 2023-ban a Környezetirányítási rendszer kiépítése tovább folytatódott azon telephelyekre, melyek év közben kerültek be a folyamatainkba, átköltözés vagy új telephely létesítése okán. A kiemelt feladatokat ellátó és érzékeny ügyfél adatokat kezelő üzeinknél továbbra is működik az **ISO 27001 szabványnak megfelelő Információbiztonság-irányítási rendszer**. Az energiagazdálkodás hatékonyságnövelése érdekében 2016 óta folyamatosan tanúsíttatásra kerül az **ISO 50001 szabvány szerinti Energiagazdálkodási irányítási rendszer** is, melynek hatálya kiterjed valamennyi szervezeti egységre és azok folyamataira. 2023-ban a Magyar Posta több mint 23 ezer munkavállalója részesült a fenti, szabályozott irányítási rendszerekkel kapcsolatos oktatásban.

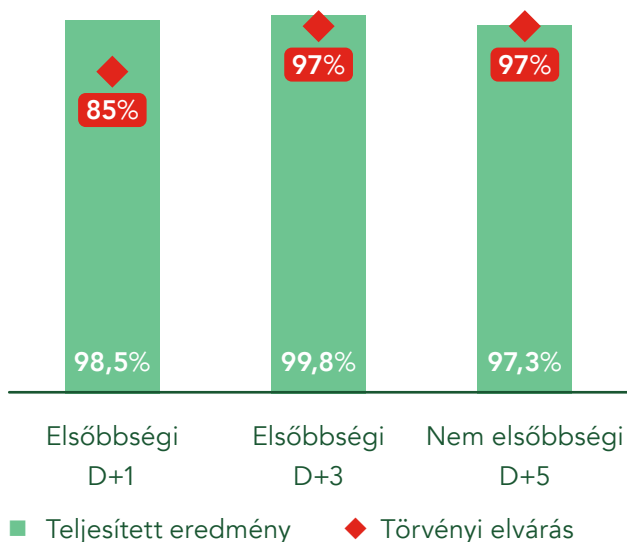
Társaságunk által működtetett valamennyi irányítási rendszer megfelelőségét független tanúsító szervezet vizsgálja felül éves rendszerességgel, illetve szigorúbb feltételek mellett 3 évente megújítói auditot is végez. Az irányítási rendszerek megfelelő működését a kapcsolódó tanúsítványok kiállításával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

A **Minőségirányítási és a Környezetirányítási rendszereink** tárgyévben **megújító auditon** kellett megfeleljenek annak érdekében, hogy a tanúsítványok továbbra is érvényben maradhassanak. Az **Információbiztonsági irányítási rendszer** esetében **felülvizsgálati és megújító auditok** is voltak az érintett szervezeti egységeknél. **Továbbá az Energiagazdálkodási irányítási rendszerünk** esetében **felülvizsgálati audit** volt esedékes társasági szinten. Mind a felülvizsgálati, mind a megújító auditok sikeresek voltak, ennek megfelelően a kapcsolódó tanúsítványok továbbra is érvényben vannak (ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, ISO 50001:2018, ISO/IEC 27001:2013).

A Magyar Postának – mint egyetemes postai szolgáltatónak – jogszabályban rögzített minőségi elvárásoknak² kell megfelelnie. A független mérőszervezet által mért és igazolt eredmények szerint, **a Magyar Posta 2023-ban is teljesítette a belföldi egyedi feladású elsőbbségi küldemények és a nem elsőbbségi küldemények kezelését jellemző, törvényben rögzített átfutási időre vonatkozó kötelezettségeit.**

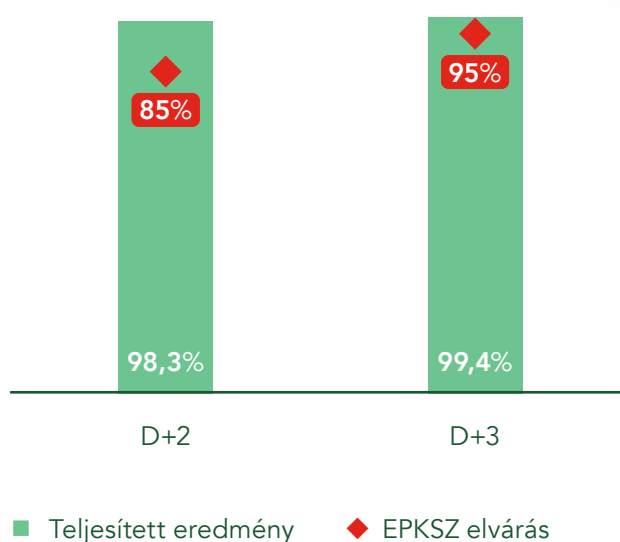
² A postai szolgáltatásokról szóló 2012. évi CLIX. törvény 15. § (1)-(3) és a 35. § (3) pontban foglaltak alapján.

**Egyetemes levélpostai szolgáltatás –
Küldeményenkénti díjszabás alapján feladott
elsőbbségi küldemények – 2023. év**



Az egyetemes csomagküldeményekre vonatkozó átfutási idő alapelvárásokat az Egyetemes Postai Közszolgáltatási Szerződés határozza meg. Ezen csomagtermékekre vonatkozó minőségi elvárások 2023-ban is kiemelkedően teljesültek.

Egyetemes csomag szolgáltatás – 2023. év



Társaságunk kiemelt figyelmet fordít az ügyfélszolgálat minőségére is. Az ezt jellemző mutatószám tárgyévben megfelelően teljesült, a Magyar Posta 166 ügyfélhívó rendszerrel felszerelt fiókjában – a folyamatos mérés adatai szerint – az ügyfelek 81,3 százalékának kiszolgálása 7 percen belül megkezdődött.

TANÚSÍTVÁNYOK

HU05/1670 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 9001:2015

A tanúsítás az alábbi tevékenységekre érvényes:

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

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

Jóváhagyta:



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

HC SGS 9001 2015 0118 HU

Oldalszám 1 / 1



0005



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

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 üzei, az ezeken a telephelyeken található valamennyi Postai szervezeti egység, valamint a speciális technológiai központjai.

Érvényessége: 2021 december 17 - 2023 november 13 sikeres felülvizsgálatok esetén.

Kiadás: 6. Tanúsítva: 2012 február 19.

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

Jóváhagyta:

SGS United Kingdom Ltd.

Rossmore Business Park, Ellesmere Port, Cheshire, CH65 3EN, UK

t +44 (0)151 350-6666 - www.sgs.com



Ezt a dokumentumot a Társaság bocsátja ki, a www.sgs.com/terms_and_conditions.htm elérhető Általános Tanúsítási Szolgáltatások Feltételeinek figyelembevételével. Felhívjuk a figyelmet a felelősségi kárterítés korlátaira és az ott megállapított joghatósági kérdésekre. A dokumentum hitelessége a <http://www.sgs.com/en/certified-clients-and-products/certified-client-directory> ellenőrizhető. A dokumentum tartalmának vagy megjelenésének jogosulatlan megváltoztatása vagy meghamisítása jogellenes, és az elkövetők ellen a törvény teljes mértékben büntetőeljárást indíthat.



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



SGE N° 0003 M

Membro degli Accordi di Mutuo
Riconoscimento EA, IAF e ILAC
Signatory of EA, IAF and ILAC Mutual
Recognition Agreements

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 / 1

Független átfutási időmérés eredményeit igazoló tanúsítvány:



TANÚSÍTVÁNY

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

MAGYAR POSTA Zrt.

a belföldi forgalmú levélküldemények szolgáltatásában

2023. évben az alábbi átfutási időket teljesítette:

A feladást követő 5. munkanap végéig kézbesített levélküldemények aránya

Egyetemes postai szolgáltatások

Egyedi feladású elsőbbségi levélküldemények	99,96%
Egyedi feladású nem elsőbbségi levélküldemények	97,30%
Tömeges feladású elsőbbségi levélküldemények	99,98%
Tömeges feladású nem elsőbbségi levélküldemények	97,99%
Vakok írása levélküldemények	97,48%

Egyetemes postai szolgáltatást helyettesítő szolgáltatás

Üzleti levél	98,03%
--------------	---------------

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, 2024. február 27.

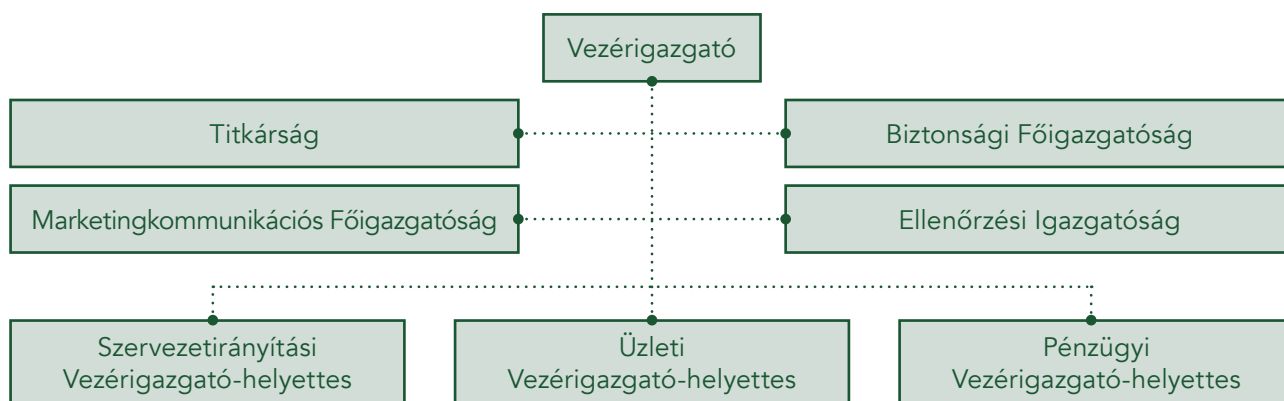
Bacher János, ügyvezető

A MAGYAR POSTA ZRT. ADATAI

IRÁNYÍTÁS ÉS SZERVEZET

A 2023. évi szervezeti változásokkal a szervezet működése racionalizálásra került az azonos jellegű tevékenységeket végző szervezeti egységek összevonásával, valamint egyes szervezeti egységek áthelyezésével a szakmai irányítás rendezése érdekében. A szervezetiirányítási-vezérigazgató helyettes irányítási jogköreinek kiterjesztésével biztosításra került az egységes stratégiai elképzelések megvalósítása.

A MAGYAR POSTA ZRT. TÁRSASÁGIRÁNYÍTÁSI SZERKEZETE (2023. DECEMBER 31.)



IGAZGATÓSÁGI TAGOK

2023. 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

2023. december 31-én:

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

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

A társaság székhelye: Budapest XIII., Dunavirág u. 2-6.

A társaság alaptőkéje 2023. 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 2023. december 31-én:

Ernst & Young Könyvvizsgáló Kft.

dr. Hruby Attila, bejegyzett könyvvizsgáló

Kamarai tagsági igazolvány szám: 008440

EREDMÉNYEK

A Társaság 2023. évben 1,955 Mrd Ft adózás előtti eredményt ért el, a 2023. január 1-jétől megvalósított átlagosan 10 százalékos bérfeljesztés mellett (ami magában foglalta a 2023. január 1-jei minimálbérre és a garantált bérminimumra történő ráállást is). Tekintettel a 2024. évi törvényi minimumbérek 2023. december 1-jétől történő hatályba lépésére, az állami vállalatok körében egyedülálló módon előrehozottan, 2023. december 1-jével megvalósult a 2024. évi bérmegállapodásban meghatározott alaphérfeljesztés (3%).

Az éves árbevétel 246,5 Mrd Ft, melynek termékek közötti megoszlásában a pénzforgalmi szolgáltatások és a csomagtermékek aránya nőtt a portfólión belül.

Értékesítés nettó árbevétel megoszlása %		
	2022. év	2023. év
Levél termékek	50,5%	48,2%
Pénzforgalmi szolgáltatások	23,9%	26,1%
MPL szolgáltatások	16,0%	16,5%
Elektronikus és nem tradicionális szolgáltatások	3,0%	3,0%
Közvetített pénzügyi szolgáltatások	2,7%	2,8%
Hírlap termékkör	2,0%	1,5%
Egyéb külső tevékenységek	0,7%	1,1%
Filatélia és illetékbélyeg	0,4%	0,4%
Kereskedelem	0,7%	0,4%
Összesen:	100,0%	100,0

Megnevezés	2022. év	2023. év
EBIT (millió Ft)	5 048	2 260
EBITDA (millió Ft)	13 835	11 506
EBIT / átlagos saját tőke	4,7%	2,0%
EBIT / átlagos eszközállomány	2,3%	1,0%
EBIT / nettó árbevétel	2,2%	0,9%
EBITDA / átlagos saját tőke	13,0%	10,1%
EBITDA / átlagos eszközállomány	6,2%	4,9%
EBITDA / nettó árbevétel	6,0%	4,7%

Mellékletek

PÉNZÜGYI ÉS MŰKÖDÉSI TELJESÍTMÉNY

"A" MÉRLEG Eszközök (aktívák)

Eszközök (aktívák)		adatok M Ft-ban	
	A tétel megnevezése	2022. december 31.	2023. december 31.
A.	Befektetett eszközök	159 275	169 058
I.	IMMATERIÁLIS JAVAK	8 544	10 386
	Alapítás-átszervezés aktivált értéke	0	0
	Kísérleti fejlesztés aktivált értéke	0	0
	Vagyoni értékű jogok	2 378	3 743
	Szellemi termékek	6 166	6 643
	Üzleti vagy cégérték	0	0
	Immateriális javakra adott előlegek	0	0
	Immateriális javak értékhelyesbítése	0	0
II.	TÁRGYI ESZKÖZÖK	85 226	93 219
	Ingatlanok és a kapcsolódó vagyoni értékű jogok	25 936	27 378
	Műszaki berendezések, gépek, járművek	11 349	13 912
	Egyéb berendezések, felszerelések, járművek	3 789	3 462
	Tenyészállatok	0	0
	Beruházások, felújítások	6 806	7 196
	Beruházásokra adott előlegek	3 846	3 169
	Tárgyi eszközök értékhelyesbítése	33 500	38 102
III.	BEFEKTETETT PÉNZÜGYI ESZKÖZÖK	65 505	65 453
	Tartós részesedés kapcsolt vállalkozásban	45 518	45 518
	Tartósan adott kölcsön kapcsolt vállalkozásban	0	0
	Tartós jelentős tulajdoni részesedés	18 940	18 940
	Tartósan adott kölcsön jelentős tulajdoni részesedési viszonyban álló vállalkozásban	310	310
	Egyéb tartós részesedés	30	0
	Tartósan adott kölcsön egyéb részesedési viszonyban álló vállalkozásban	0	0
	Egyéb tartósan adott kölcsön	707	685

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

	Forgóeszközök	62 703	57 032
I.	KÉSZLETEK	1 122	872
	Anyagok	910	775
	Befejezetlen termelés és félkész termékek	0	0
	Növendék-, hízó- és egyéb állatok	0	0
	Késztermékek	85	23
	Áruk	55	39
	Készletekre adott előlegek	72	35
II.	KÖVETELÉSEK	27 838	30 206
	Követelések áruszállításból és szolgáltatásból (vevők)	15 274	17 927
	Követelések kapcsolt vállalkozással szemben	3 560	2 468
	Követelések jelentős tulajdoni részesedési viszonyban lévő vállalkozással szemben	322	345
	Követelések egyéb részesedési viszonyban lévő vállalkozással szemben	0	30
	Váltókövetelések	0	0
	Egyéb követelések	8 682	9 436
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	30 792	23 003
	Pénztár, csekkek	12 944	18 374
	Bankbetétek	17 848	4 629
C.	Aktív időbeli elhatárolások	8 313	10 128
	Bevételek aktív időbeli elhatárolása	5 616	7 032
	Költségek, ráfordítások aktív időbeli elhatárolása	2 697	3 096
	Halasztott ráfordítások	0	0
	Eszközök összesen	230 291	236 218

Források (passzívák)		adatok M Ft-ban	
	A tétel megnevezése	2022. december 31.	2023. december 31.
D.	Saját tőke	110 602	117 159
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	34 814	46 617
V.	LEKÖTÖTT TARTALÉK	16 582	11 406
VI.	ÉRTÉKELÉSI TARTALÉK	33 500	38 102
VII.	ADÓZOTT EREDMÉNY	6 627	1 955
E.	Céltartalékok	26 115	18 910
	Céltartalék a várható kötelezettségekre	26 115	18 910
	Céltartalék a jövőbeni költségekre	0	0
	Egyéb céltartalék	0	0
F.	Kötelezettségek	66 390	69 939
I.	HÁTRASOROLT KÖTELEZETTSÉGEK	0	0
	Hátrasorolt kötelezettségek 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	1 073	178
	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	625	0
	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	448	178

RÖVID LEJÁRATÚ KÖTELEZETTSÉGEK	65 317	69 761
Rövid lejáratú kölcsönök	0	0
ebből: az átváltoztatható és átváltozó kötvények	0	0
Rövid lejáratú hitelek	1 876	100
Vevőktől kapott előlegek	2 536	2 950
Kötelezettségek áruszállításból és szolgáltatásból (szállítók)	10 669	10 549
Váltótartozások	0	0
Rövid lejáratú kötelezettségek kapcsolt vállalkozással szemben	18 283	20 622
Rövid lejáratú kötelezettségek jelentős tulajdoni részesedési viszonyban lévő vállalkozásokkal szemben	0	1
Rövid lejáratú kötelezettségek egyéb részesedési viszonyban lévő vállalkozással szemben	0	0
Egyéb rövid lejáratú kötelezettségek	31 953	35 539
G. Passzív időbeli elhatárolások	27 184	30 210
Bevételek passzív időbeli elhatárolása	9 427	14 017
Költségek, ráfordítások passzív időbeli elhatárolása	16 498	15 184
Halasztott bevételek	1 259	1 009
Források összesen	230 291	236 218

EREDMÉNYKIMUTATÁS (összköltség eljárással)

		adatok M Ft-ban	
	A tétel megnevezése	2022. december 31.	2023. december 31.
1	Belföldi értékesítés nettó árbevétele	210 207	230 809
2	Exportértékesítés nettó árbevétele	20 059	15 679
I.	Értékesítés nettó árbevétele (01+02)	230 266	246 488
3	Saját termelésű készletek állományváltozása ±	35	-62
4	Saját előállítású eszközök aktivált értéke	694	351
II.	Aktivált saját teljesítmények értéke (±03+04)	729	289
III.	Egyéb bevételek	19 502	23 536
	ebből: visszaírt értékvesztés	146	637
5	Anyagköltség	15 186	17 569
6	Igénybe vett szolgáltatások értéke	59 126	65 703
7	Egyéb szolgáltatások értéke	3 576	3 608
8	Eladott áruk beszerzési értéke	3 364	1 931
9	Eladott (közvetített) szolgáltatások értéke	567	746
IV.	Anyagjellegű ráfordítások (05+06+07+08+09)	81 819	89 557
10	Bérköltség	110 526	119 470
11	Személyi jellegű egyéb kifizetések	12 593	15 488
12	Bérráulékok	15 931	17 146
V.	Személyi jellegű ráfordítások (10+11+12)	139 050	152 104
VI.	Értékcsökkenési leírás	8 787	9 246
VII.	Egyéb ráfordítások	20 836	22 847
	ebből: értékvesztés	2 609	780
A.	ÜZEMI (ÜZLETI) TEVÉKENYSÉG EREDMÉNYE (I±II+III-IV-V-VI-VII)	5	-3 441
13	Kapott (járó) osztalék és részesedés	366	8 968
	ebből: kapcsolt vállalkozástól kapott	0	8 968
14	Részesedésekből származó bevételek, árfolyamnyereségek	12 913	0
	ebből: kapcsolt vállalkozástól kapott	0	0
15	Befektetett pénzügyi eszközökből (értékpapírokból, kölcsönök- ből) származó bevételek, árfolyamnyereségek	24	23
	ebből: kapcsolt vállalkozástól kapott	0	0

16	Egyéb kapott (járó) kamatok és kamatjellegű bevételek	2 689	3 620
	ebből: kapcsolt vállalkozástól kapott	110	102
17	Pénzügyi műveletek egyéb bevételei	3 176	1 101
VIII.	Pénzügyi műveletek bevételei (13+14+15+16+17)	19 168	13 712
18	Részesedésekből származó ráfordítások, árfolyamveszteségek	0	0
	ebből: kapcsolt vállalkozásnak adott	0	0
19	Befektetett pénzügyi eszközökből (értékpapírokból, kölcsönökből) származó ráfordítások, árfolyamveszteségek	0	0
	ebből: kapcsolt vállalkozásnak adott	0	0
20	Fizetendő kamatok és kamatjellegű ráfordítások	1 134	3 948
	ebből: kapcsolt vállalkozásnak adott	788	2 448
21	Részesedések, értékpapírok, tartósan adott kölcsönök, bankbetétek értékvesztése	7 578	0
22	Pénzügyi műveletek egyéb ráfordításai	3 834	4 368
XI.	Pénzügyi műveletek ráfordításai (18+19+20+21+22)	12 546	8 316
B.	PÉNZÜGYI MŰVELETEK EREDMÉNYE (VIII-IX)	6 622	5 396
C.	ADÓZÁS ELŐTTI EREDMÉNY (±A±B)	6 627	1 955
X.	Adófizetési kötelezettség	0	0
D.	ADÓZOTT EREDMÉNY (±C-X)	6 627	1 955

