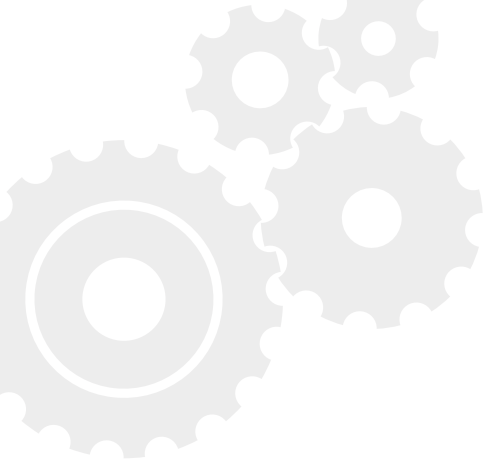


Magyar Posta **ÉVES JELENTÉS**

2014



TARTALOMJEGYZÉK

3 VEZÉRIGAZGATÓI ELŐSZÓ

- 4 Gazdasági és postapiaci tendenciák Magyarországon 2014-ben
- 5 A Magyar Posta legnagyobb sikerei 2014-ben

6 A POSTA DIÓHÉJBAN

9 HÁROM PILLÉREN ÁLLÓ, ÚJ ÜZLETI MODELL

11 MAGYAR POSTA ZRT. ÁLTAL NYÚJTOTT SZOLGÁLTATÁSOK

- 12 Levélpostai kényelmi és online szolgáltatások
- 15 Filatélia
- 16 Csomaglogisztika – rugalmas csomagfeladás és átvétel
- 19 Pénzügyi és pénzforgalmi szolgáltatások a Postán
- 23 Hírlapterjesztés, viszonteladói hálózat kiépítése
- 24 Megújuló kiskereskedelmi tevékenység
- 25 Magyarország legnagyobb megszemélyesítési gyártókapacitása
- 25 Közmű-ügyfélszolgálat

26 TECHNOLÓGIAI FEJLESZTÉSEK

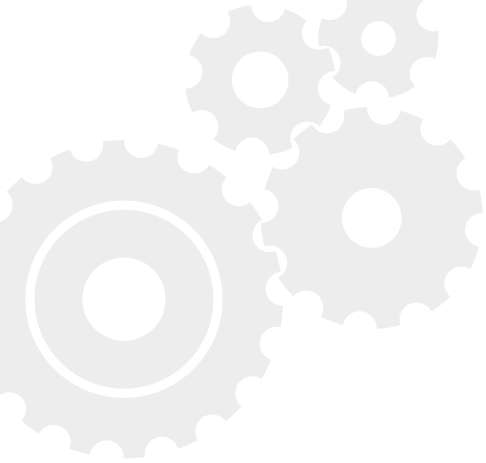
- 27 Digitális Posta
- 29 Korszerű levélfeldolgozás
- 30 Logisztikai korszerűsítés
- 31 Országos hálózat – a Posta a hét minden munkanapján az ország minden településén jelen van
- 32 Ingatlanberuházások

34 MŰKÖDÉSI JELLEMZŐK

- 35 Vállalatirányítás – modern üzleti szemlélet a szervezetfejlesztésben
- 37 Hatékony kockázatkezelés – a tartós siker titka
- 38 Minőségirányítás
- 40 Felelős környezetvédelem
- 41 Humánpolitikai áttekintés

45 2014. ÉV GAZDÁLKODÁSA

- 46 Eredményességi mutatók
- 47 Független könyvvizsgálói jelentés
- 48 Pénzügyi és működési teljesítmény



VEZÉRIGAZGATÓI ELŐSZÓ



A radikálisan átalakuló fogyasztói szokások és változó piaci igények a hosszú távú siker érdekében a Magyar Postát is megújulásra, a változásokra való hatékony reagálásra ösztönzik.

GAZDASÁGI ÉS POSTAPIACI TENDENCIÁK MAGYARORSZÁGON 2014-BEN

2014-ben a magyar gazdaság növekedése a Posta számára kedvező környezetet teremtett. Egyes szolgáltatásainak piaci különböző módon fejlődtek, ezeken hasonló tendenciák érvényesültek, mint a nemzetközi piacokon.

Az egységes európai postai piac megteremtésével a Magyar Posta már teljes mértékben liberalizált piacon működik, új versenytárs azonban 2014-ben sem jelent meg a **levélpiac**on, és nem következett be a levélküldemények elektronikus helyettesítési hatásából adódó radikális volumencsökkenés sem. A forgalom átterelődése azonban folytatódott a hagyományos termékek felől (egyetemes levél, elsőbbségi küldemények) az alacsonyabb árfekvésű, nem egyetemes termékek irányába (üzleti levél).

A csomagküldemények piacán továbbra is lendületes bővülés tapasztalható: 2014-ben 7-8%-kal növekedett a hazai CEP-piac, köszönhetően az e-kereskedelem robbanásszerű terjedésének. A volumennövekedés mellett átstrukturálódás figyelhető meg a 24 órás időgarancia-szolgáltatások irányába. Az ügyfelekért egyre élesebb a harc, ami az árverseny mellett immár a címzetteknek nyújtott kényelmi szolgáltatások területén is zajlik. Ez leginkább a kézbesítési módok számának növelésében nyilvánult meg, melynek nyomán megjelentek Magyarországon az első csomagkézbesítő automaták.

A pénzforgalmat tekintve, továbbra is a sárga és fehér csekk a meghatározó termék, melynek volumene azonban 2014-ben is csökkent. Új fejlesztések eredményeként a fogyasztók egyre több fizetési megoldást és fizetési csatornát vehetnek igénybe, immár mobilplatformokra is megjelentek a különböző csekk- és számlafizetési megoldások, illetve telepítésre kerültek az első csekkfizető automaták is.

A Társaságnak hosszú távú gazdaságos működése érdekében **egyrészt válaszolnia kellett a külső környezet és a piac változásaira, másrészt megfelelő üzleti megoldásokat kellett kifejlesztenie a magyar gazdaság növekedésével párhuzamosan megnyíló új lehetőségekre.**



A MAGYAR POSTA LEGNAGYOBB SIKEREI 2014-BEN

A 2014. évi fejlesztések és azok ügyfelek számára is érzékelhető eredményei azt mutatják, hogy a Magyar Posta sikeresen alkalmazkodott a kihívások által diktált tempóhoz, és egyre újabb megoldásokat képes nyújtani a hosszú távú biztos jövő érdekében.

Ritmusváltás érzékelhető – a szervezeti megújulás, az ügyfél- és értékesítésorientáció, az irányítás hatékonyságának növekedése révén – elsősorban a **felgyorsult döntési folyamatokban**, az ügyféligenyekre való hatékonyabb reagálásban.

Ennek köszönhetően **a fejlesztések** és beruházások **végrehajtása is jelentősen felgyorsult**, így a Magyar Posta 2014 során jelentős technológiai újításokkal tudott piacra lépni.

A Társaság az innováció jegyében 2014-ben 47 helyszínen **csomagautomatákat** állított üzembe, ahol ügyfelei egyszerűen és kényelmesen átvehetik és feladhatják csomagjaikat a hét bármely napján éjjel-nappal.



A csekkbefizetést új alapokra helyezte azon ügyfelei számára, akik az online szolgáltatásokat részesítik előnyben. A csekkek QR-kóddal való ellátása és az iCsekk mobilfizetési applikáció segítségével az ügyfelek okostelefon segítségével akár otthonról, bankkártyával rendezhetik számláikat.

A digitális világ igényeinek kiszolgálása érdekében a Posta 2014-ben új levélfeldolgozó gépsort telepített napjaink legkorszerűbb technológiáját alkalmazva, lehetővé téve átlagosan napi 3 millió levél hatékony feldolgozását, valamint korszerű levelezési szolgáltatások bevezetését.

A Társaság európai uniós forrásból megvalósuló fejlesztései révén **közreműködött az elektronikus ügyintézés lehetővé tételében a közigazgatás számára**, ami jelentősen leegyszerűsíti és javítja a kommunikáció hatékonyságát, ezzel gyorsítva és hatékonyabbá téve a közigazgatás működését – a **Magyar Posta új hibrid nyomdai üzeme** a közigazgatás elektronikusan előállított leveleit képes a levelek tartalmának hitelességét megőrizve nyomtatni, és ezt követően kézbesíteni azon állampolgárok és cégek részére, akik/amelyek ma még nincsenek felkészülve az elektronikus kommunikációra.

A fentiekén túl a Magyar Posta Zrt. 2014. során a kistéleplési esélyegyenlőség érdekében 40, hátrányos helyzetű kistérségében található településen **közigazgatási ügyek intézésére szolgáló elektronikus ügyfélszolgálati pontokat** (Agora pontokat) hozott létre, így olyanok számára is könnyedén elérhetőek ezek a szolgáltatások, akiknek eddig több tíz kilométert kellett ezért utazniuk. További kényelmi funkció, hogy az Agora pontokon található ügyleírások minden érdeklődő állampolgár részére mobil applikáción keresztül is elérhetővé vált.

A ritmusváltás az ügyfelek kényelmét szolgáló digitális fejlesztésekben is érzékelhető. A Társaság 2014-ben digitális stratégiájában vállalati szinten, átfogóan határozta meg a következő évek fejlesztési lépéseit a digitalizálódás és a változó ügyféligenyek magas szintű kielégítése érdekében.



2014 őszén a Posta **mobilapplikációt vezetett be** szolgáltatásai egyszerűsítésére, az ügyfelek kényelme érdekében. Az applikáció révén ügyfelei **mobiltelefonról bárhol-bármikor** egyszerűen nyomon követhetik csomagjaikat, megkereshetik a közeli posta- és csomagpontokat, nyitvatartási idejüket, időpontot foglalhatnak, kalkulálhatják feladási díjait. Az iOS- és Android-platformon elérhető alkalmazást a bevezetést követő két hónapban több mint 10 ezren telepítették.

A mobilalkalmazás mellett **interneten keresztül is lehetővé tette ügyfelei számára az időpontfoglalást és ügyintéztést**, a címzettek néhány kattintással kérhetik a küldemények ismételt kézbesítését az általuk választott időpontban és helyen, lehetőségük van online időpontfoglalásra, kérhetik a küldemények megőrzését vagy továbbküldését is.

A 2014. júliustól megújított Posta Hűségkártya programban részt vevő **csaknem 170 ezer lojális ügyfél** mindezen fejlesztések sikerét igazolja.

Jelentős előrelépés történt 2014 folyamán a **stratégiai partnerségek** területén, amelyek a Magyar Posta jövőbeni piaci pozícióit kívánják megerősíteni.

Az FHB Bankkal kialakított stratégiai partnerség révén a **Posta nagymértékben bővítette pénzügyi szolgáltatásportfólióját**, így az ügyfelek a biztosítások mellett a pénzügyeiket is könnyedén intézhetik a postákon. Betéti és folyószámlát nyithatnak kedvező feltételekkel és biztonságosan, korszerű módon kezelhetik megtakarításaikat.

A Posta a Díjbeszedő cégcsoport megvásárlását követően **Magyarország legnagyobb megszemélyesítési gyártókapacitását** hozta létre, amely havonta 13-15 millió számlalevél és egyéb, direkt marketing küldemény előállítására képes. Az akvizíció teret adott a Posta innovatív fejlesztéseinek, segítségével lehetővé vált a számlák elektronikus befizetése, a jövőben a Posta szélesebb körben tud részt venni a díjbeszedés értékteremtő folyamataiban. A Magyar Posta továbbra is végez a TIGÁZ Zrt., az E.ON Hungária, a GDF SUEZ Zrt. részére panaszfelvételi, valamint a FŐGÁZ Zrt. részére fiókirodai tevékeny-



séget, mely szolgáltatás 2014-től a TIGÁZ részére is kibővítésre került. Várhatóan a jövőben is jelentős szerep hárul majd a Magyar Postára az Első Nemzeti Közműszolgáltató ügykapcsolati tevékenységében.

A Magyar Posta a fenti fejlesztések eredményeként egy 21. századi, megújuló Posta képét mutatja, a 2014-ben bevezetett modern szolgáltatásai rendkívüli népszerűségnek örvendenek. Az ügyfelek visszajelzései igazolják, hogy valóban jelentős ritmusváltás és szemléletváltás történt a vállalatnál. Köszönöm a Posta mintegy 30 000 munkatársának a megújulásban való tevékeny részvételt, közös siker, hogy a Posta – a fenti erőfeszítések következtében – 2014-ben is pozitív eredményt produkált.

Szarka Zsolt
vezérigazgató

A POSTA DIÓHÉJBAN





A Magyar Posta Magyarország 4,1 millió háztartás 9,9 millió lakosának és csaknem 2 millió regisztrált gazdasági szervezetének küldeményét juttatja el évente a feladótól a címzettig. Mintegy 30 ezer dolgozóval, azon belül közel 10 ezer kézbesítőjével és 3000-nél is több gépjárművével arra törekszik, hogy a több mint 650 millió darab levél és a több mint 13 millió darab csomag időben célhoz érjen. Emellett 2700 postahelyen teszi elérhetővé pénzügyi szolgáltatásait. Több mint 2000 milliárd Ft értékben fogad és továbbít készpénzáttalási megbízást sárga, illetve fehér csekken, és 1500 milliárd Ft nyugdíjat kézbesít ki időben a nyugdíjasoknak. Csaknem 1000 települést lát el nap mint nap postai szolgáltatással mobilpostával az ország egész területén. Gépjárművei összesen több mint 200 ezer km-t futnak, kézbesítői közel 12 ezer km-t gyalognak, több mint 80 ezer km-t kerékpároznak naponta. Egyesített kézbesítői naponta több mint 82 ezer kilogramm küldeményt juttatnak el a címzettekhez.

Az ügyfelek Postába vetett bizalmának és a postai értékesítők biztosításközvetítói tevékenységének/munkájának köszönhetően a Posta Biztosító megalakulása óta több mint 3 millió szerződést kötött.

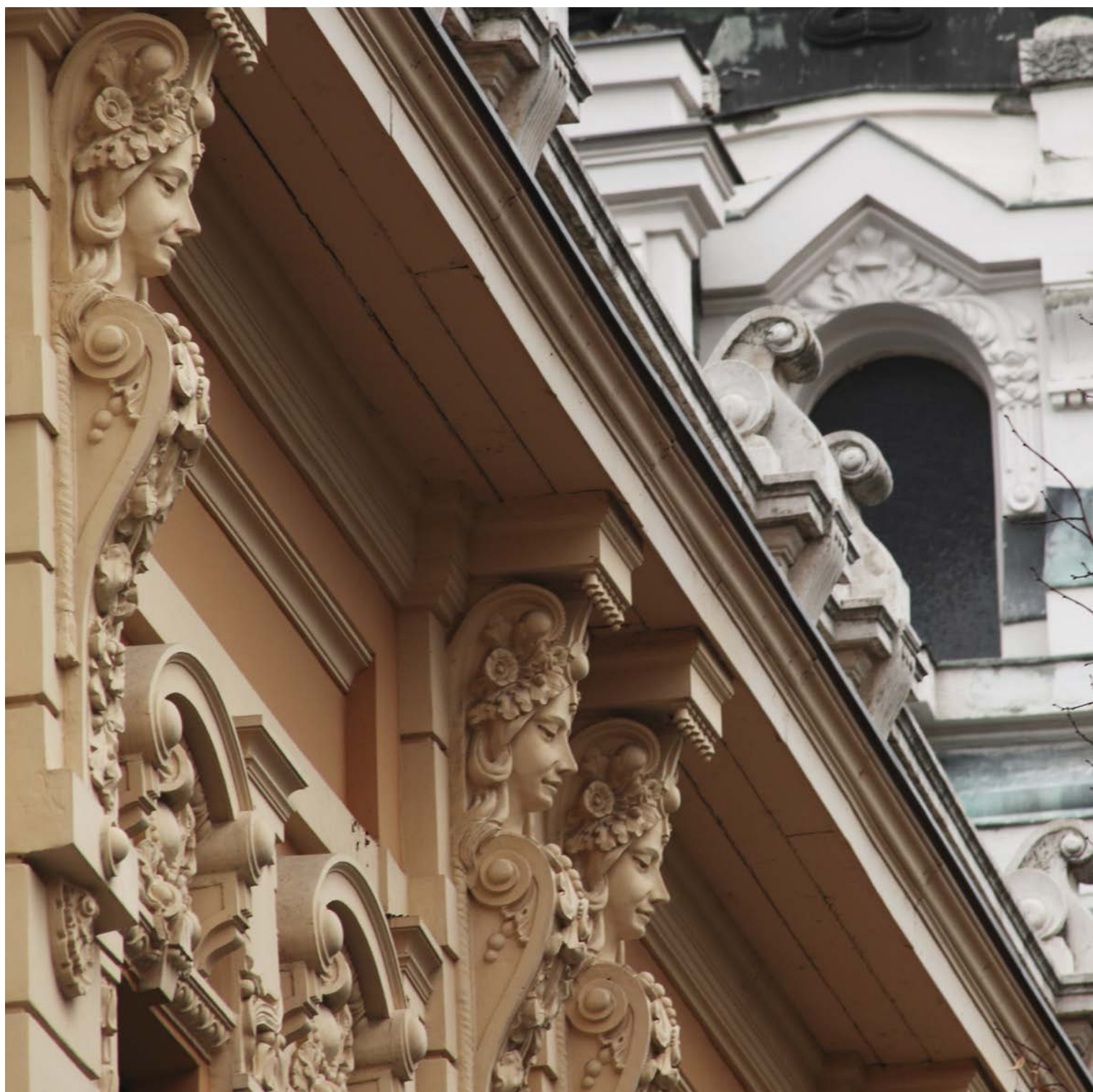
A hírlapkézbesítők révén évente 60 milliónál is több napilap és magazin kerül évente az ügyfelek postaládájába.

A Magyar Posta Magyarország legnagyobb országos hálózatával rendelkezik, szolgáltatásai nélkülözhetetlen szerepet játszanak a gazdasági és az üzleti életben, kézbesítői a hét minden munkanapján minden lakoshoz és háztartásba eljutnak az ország bármely településén.

A Magyar Posta – globális kooperáció tagjaként – a nemzetközi csomag- és levélküldemények komplex üzleti megoldásain keresztül a világ több mint 200 országával bonyolítja le a forgalmat. Egyik legkiemelkedőbb a 115 országgal kapcsolatban álló, a világ élvonalába tartozó és erős piaci versenyben működő Nemzetközi EMS gyorsposta (Express Mail Service) szolgáltatása, mely 2010 óta minden évben arany minősítést ért el, illetve a nemzetközi ügyfélszolgálati tevékenységében „Call Centre of the Year” elismeréssel rendelkezik.



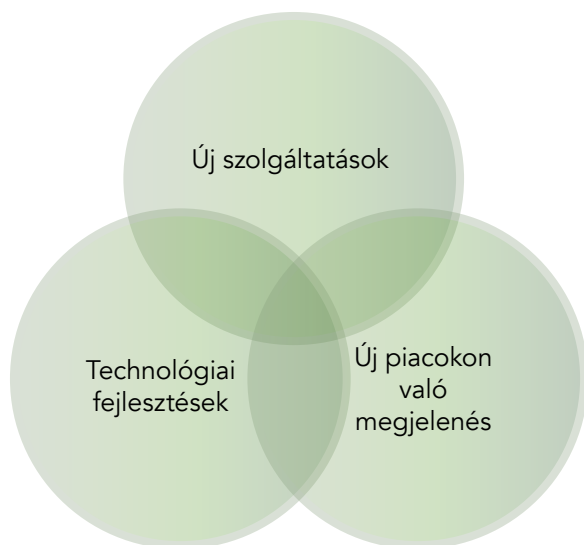
HÁROM PILLÉREN ÁLLÓ, ÚJ ÜZLETI MODELL



Az elmúlt években a Magyar Posta jövőbeni működését jelentősen befolyásoló piaci események következtek be. A felgyorsult, megváltozott világban gyökeresen átalakultak a fogyasztói igények, a **hagyományos postai iparág folyamatos térvesztése** nemzetközi szinten évek óta tapasztalható.

Az egységes európai postai piac megteremtésével a Magyar Posta 2013. január 1. óta teljes mértékben liberalizált piacon működik. Bár 2014 folyamán nem lépett be új vállalkozás levélpiaçára, a **versenytárs(ak) jövőben várható piacra lépése** folyamatos veszélyt jelent, ezért hagyományos piacainak védelmére jelentős figyelmet kell fordítania.

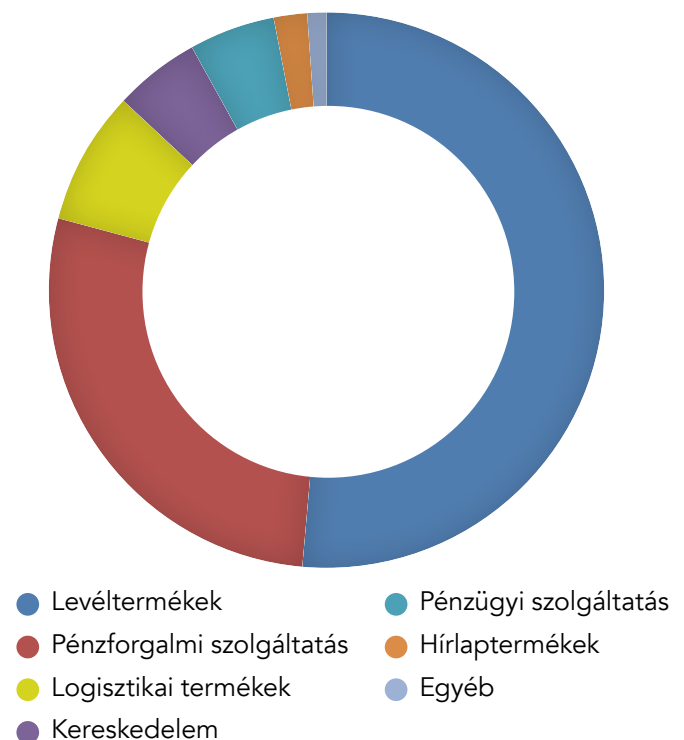
A tartós és hosszú távú sikeres működéshez azonban elengedhetetlen a megújulás, a megváltozott igényekre való reagálás. A postáknak, így a Magyar Postának is helyet és szerepet kell találnia a digitalizálódott világban, pozícióinak megőrzése érdekében.



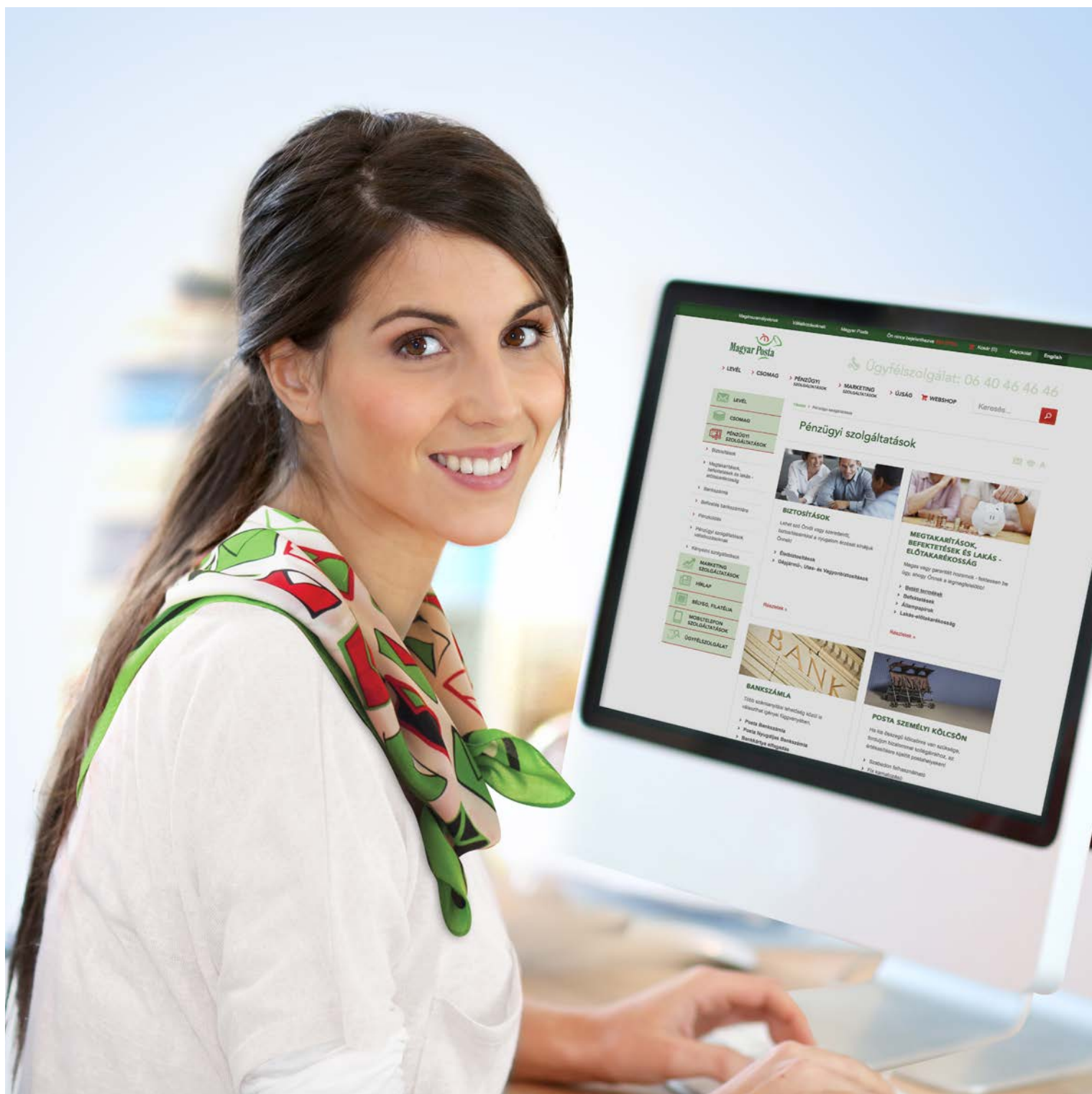
A Posta **jövedelemtermelő képességének fenntartása érdekében három pilléren álló, új üzleti modellt dolgozott ki**. Az erodálódó postai piac ellensúlyozására egyrészt akvizíciók, stratégiai partnerségek révén olyan új piacokon jelenik meg, ahol a meglévő infrastruktúrájának hasznosításából eredő szinergia versenyelőnyt jelent. Másrészt ügyfelei igényeit figyelembe véve **folyamatosan új szolgáltatásokat fejleszt**. Harmadrészt **olcsóbb és hatékonyabb technológia** bevezetésével, valamint a szolgáltatás elérhetőségének növelésével megőrzi hagyományos postapiaci pozícióit.



A Magyar Posta az elmúlt néhány évben megvalósított beruházásai, belső működésének korszerűsítése, valamint szervezetének átalakítása eredményeképpen jelentősen javította versenyképességét. Ezzel egyidejűleg a stratégiai tervében meghatározott bevételi célkitűzéseit is teljesítette. A Társaság teljes üzleti bevételének megoszlása – fő üzleti csoportok szerinti bontásban – az alábbiak szerint alakult 2014-ben:



A MAGYAR POSTA ZRT. ÁLTAL NYÚJTOTT SZOLGÁLTATÁSOK

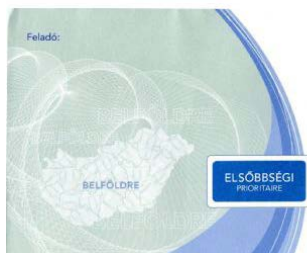


A versenykörnyezet, a fogyasztói szokások, a digitális világ változásai, az ügyféligények és a piac által generált elvárások alapján alakította ki a Magyar Posta Zrt. a szolgáltatásait.

**BORÍTÉKOLJUK A NYUGALMAT,
SZABADSÁGA IDEJÉN KÜLDEMÉNYEIT
MEGŐRIZZÜK A POSTÁN**

LEVÉLPOSTAI KÉNYELMI ÉS ONLINE SZOLGÁLTATÁSOK

Világtendenciaként érzékelhető a kommunikációs szokások változása, a csökkenő levélforgalom mellett az új kényelmi és online megoldások iránti igény növekedése mind feladói, mind címzetti oldalon. Ennek megfelelően a Magyar Posta 2014-ben új, a hagyományostól eltérő szolgáltatásokat vezetett be, illetve megteremtette az **otthonról is megrendelhető kényelmi szolgáltatásainak** a lehetőségét.



A Magyar Posta a levélküldemények feladó általi előkészítése és feladásuk egyszerűsítése érdekében a lakossági és a kkv-szektor ügyfelei részére **tovább bővítette a „postakész termékcsaládot”**, különböző kiszerezésű és fajtájú borítékcsomagok, valamint új ablakos borítékok bevezetésével.

A Társaság a korszerűsítésben a levélpostai szolgáltatásokat érintően három fő területre koncentrált:

- a levélkézbesítéshez kapcsolódó ügyfélértesítések kiterjesztése, ami a rugalmasságot, a tervezhetőséget és az interaktivitást tűzi ki célul;
- a levélküldemények **azonosításának és nyomkövetésének kiterjesztése** újabb küldeménytípusokra; valamint
- automata eszközök** felhasználásának lehetősége a levélküldemények kezelésében.

A postákat negatívan érintő levelezési szokások változásának ellensúlyozása érdekében a Magyar Posta több olyan kényelmi szolgáltatást is bevezetett, melyek az ügyfeleknek könnyebbé, egyszerűbbé teszik a postai szolgáltatások igénybevételét. Az ügyfelek

online módon intézhetik postai ügyeiket, kérhetik a küldemények ismételt kézbesítését általuk választott időpontban és helyen, lehetőségük van online időpontfoglalásra a küldemények postai átvételéhez, illetve ideiglenes távollét esetén kérhetik a címhelyre érkező **küldeményeik¹ megőrzését vagy továbbküldését** is.

2014. évben kiemelkedő szerep jutott a Magyar Postának az országgyűlési, az EU-parlamenti és a helyi önkormányzati választás értesítőinek kézbesítésében, melynek során több mint 28 millió darab választással összefüggő címzett és közel 100 millió darab címezetlen küldeményt kézbesített. A választások során az egyik legnagyobb feladat az volt, hogy a Társaság kézbesítőinek nagyon rövid idő alatt – több alkalommal – mind a közel 4,1 millió háztartást fel kellett keresniük. A Magyar Posta biztosította – nemzetközi kapcsolatrendszerét is megmozgató szolgáltatás fejlesztéseként – a magyarországi lakcímmel nem rendelkező, külföldön élő választópolgárok levélben történő szavazatának különleges biztonsággal történő szállítását és kezelését. Az új feladatot a nemzetközi posták bevonásával a Társaság magas színvonalon teljesítette.

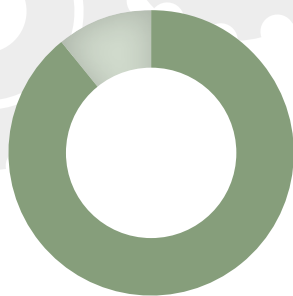
2014. évben a belföldi és nemzetközi levélpostai tevékenység bevétele – a csökkenő mennyiségi tendencia ellenére – az előző évhez képest 1,5%-kal haladta meg az előző év árbevételét.

A hivatalos iratok felvétele, kézbesítése a liberalizációt követően is kizárólag a Társaságnál mint kijelölt egyetemes postai szolgáltatónál maradt. A hivatalos iratok kezeléséből származó árbevétel 8,6%-kal haladta meg az előző év forgalmát. A Társaság az üzleti címzett reklámküldeményből (DME) származó előző évben realizált bevételét 2014-ben 5,5%-kal haladta meg. A levél különszolgáltatások árbevétele 1,6%-kal növekedett.

¹ Hivatalos irat kivételével.



Levélszolgáltatások bevételeinek megoszlása (2014)

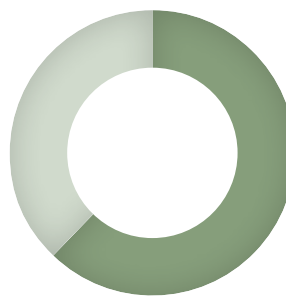


- Belföldi levél szolgáltatások bevétele
- Nemzetközi levél szolgáltatások bevétele

A belföldi levélpostai bevételek több mint egyharmada a nem elsőbbségi levélfeladásból származik, aminek nagy részét az 50 gramm alatti levél teszi ki. A nem elsőbbségi levélpostai küldemények forgalma 2014. évben 4%-os csökkenést mutat az előző évhez képest. Az alapvetően lakosság részéről igénybe vett elsőbbségi levélként feladott küldemények száma és bevétele is jelentősen csökkent 2014. évben.

A **nemzetközi levél** szolgáltatások forgalmi adatait tekintve megváltozott a korábbi évek csökkenő tendenciája, 2014. évben összességében 18%-os árbevétel-növekedés történt a 2013. évi forgalomhoz képest, a növekedés mind az üzleti, mind pedig a lakossági szektor feladásaiban érezhető volt. Ezen

Belföldi levél portfólió árbevételének megoszlása 2014 (%)



- Egyéb levélbevételek
- Nem elsőbbségi levél bevétele

termékek elsődleges használója továbbra is jellemzően a lakosság, azonban az utóbbi évben nőtt az üzleti ügyfelektől származó forgalom és bevétel is.

Hiteles elektronikus levelezés a közigazgatás számára

A Magyar Posta Zrt. mint egyetemes postai szolgáltató kiemelt stratégiai célkitűzése a közigazgatás, ezen belül a közigazgatás elektronizációjának támogatása. 2014-ben sikeresen befejeződtek a korábbi években indított európai uniós finanszírozású projektek, amelyek eredményeképpen a Társaság új szolgáltatásokat is bevezetett.



ELEKTRONIKUS LEVELEZÉSI SZOLGÁLTATÁSOK – HIBRID KÉZBESÍTÉSI ÉS KONVERZIÓS RENDSZER



A levélforgalom csökkenésére, az új fogyasztói igényekre válaszul a Magyar Posta **2014-ben elektronikus levelezési szolgáltatásokat vezetett be**, szerepet vállalva a közigazgatás elektronikus ügyintézésre való áttérésében. A fejlesztéssel megvalósult egy **szabályozott kézbesítési és konverziós szolgáltatásrendszer a közigazgatási szektor küldeményei számára**, melynek segítségével az iratok akár elektronikus, akár hagyományos papír formában feladhatók, kézbesíthetők vagy fogadhatók. Az így megvalósuló konverzió során a másolat az eredeti dokumentum joghatásával azonos jogi státuszt biztosít.

A biztonságos kézbesítési szolgáltatás **a kormányzati szektor hivatalos levelezésének, ügyeinek gyorsabb és kényelmesebb elektronikus intézésében nyújtanak segítséget**, míg a hibrid (elektronikus adatokat papíralapúvá alakító) és az inverz hibrid

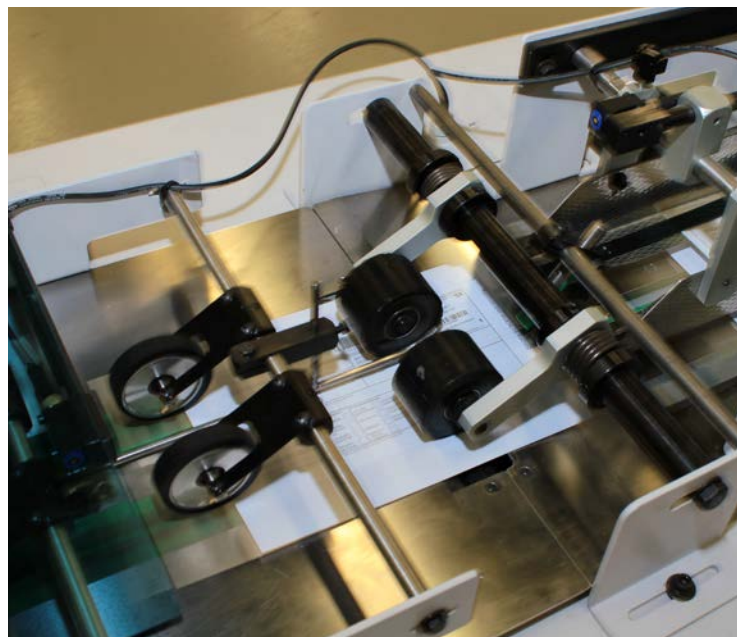
(papíralapú iratokat elektronikussá alakító) szolgáltatások megteremtik a kapcsolatot a tisztán elektronikusan működő kormányzat és a ma még papíralapú kommunikációt igénylő lakosság között.

A rendszer kiépítését európai uniós finanszírozással valósította meg a Magyar Posta a „**Hibrid kézbesítési és konverziós rendszer**” megnevezésű projekt keretében, melynek használatba adása 2014. november végén megtörtént. A féléves időtartamú tesztüzemet követően, 2015-ben kerül sor az „éles” üzemből történő működtetésre. A fejlesztés célja a közigazgatás papíralapú dokumentumainak csökkentése és egy digitális híd kiépítése az állam intézményei és polgárai között. Ez egyrészt az ügyintézés felgyorsítását, másrészt a közigazgatás fenntartási költségeinek jelentős csökkentését szolgálja.

A törvény által előírt és a Magyar Posta által kötelezően biztosítandó szolgáltatások a következők:

- Kézbesítési és biztonságos kézbesítési szolgáltatás
- Elektronikus iratból hiteles, papíralapú másolat készítése – hibrid konverzió
- Papíralapú iratból hiteles elektronikus másolat készítése – inverz hibrid konverzió

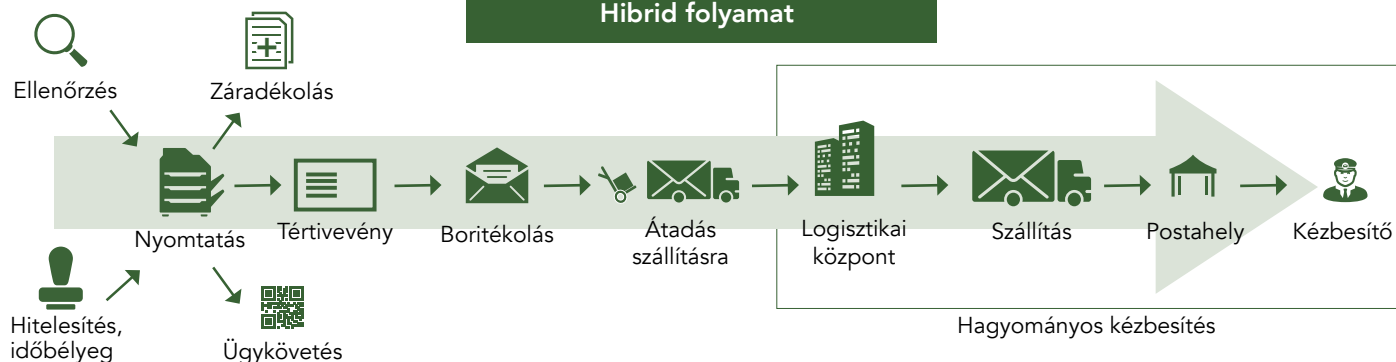
Nagy forgalmat bonyolító intézmények számára a szolgáltatás automatikus kapcsolódási lehetőséget biztosít, így közvetlenül az intézmény által alkalmazott irat- és dokumentumkezelő rendszerből indíthatók és érkeztethetők az elektronikus dokumentumok.



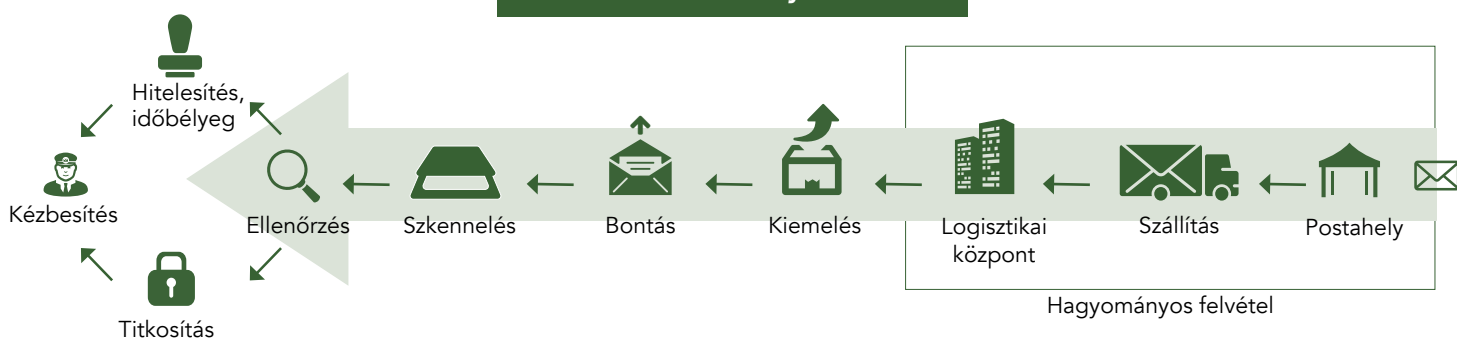
Biztonságos kézbesítési folyamat



Hibrid folyamat



Inverz hibrid folyamat



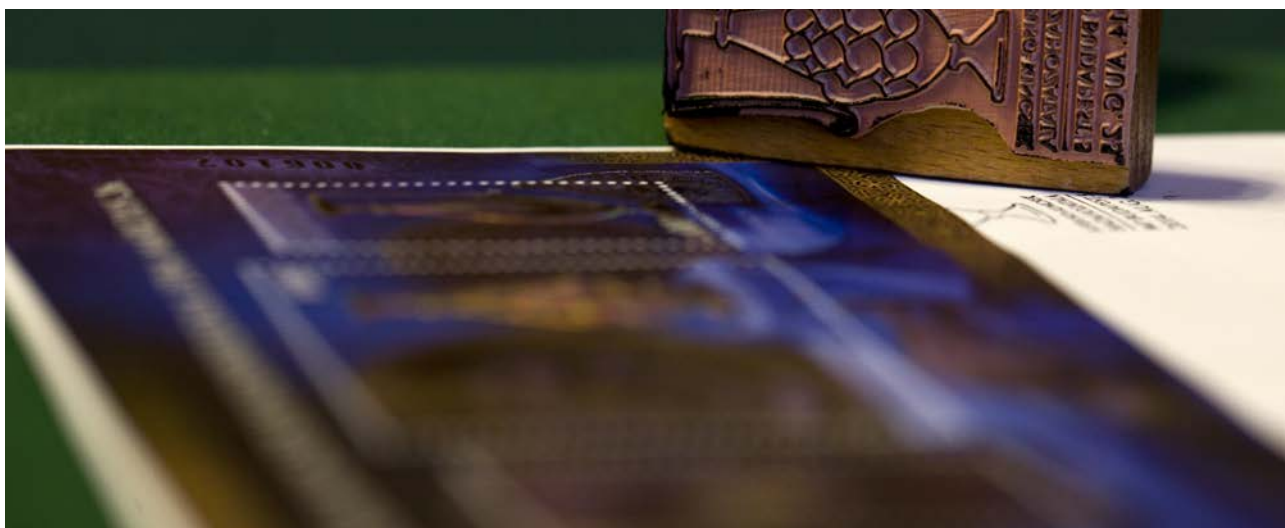
FILATÉLIA

Bélyeggyűjtésen túl – exkluzív termékportfólió és értékesítési partnerhálózat bővítése a filatéliai területen

A bélyeg hagyományosan a kultúráközvetítés, a történelem, a múlt és esetenként a jövő bemutatásának eszköze is. A klasszikus bélyeggyűjtői rétegnek értékesített termékek forgalma folyamatosan csökken a Magyar Posta filatéliai bélyegértékesítésében. A kihívásra a Társaság ütemezetten **exkluzív termékportfólióval** és az értékesítési partnerhálózat bővítésével válaszolt, amivel új vásárlói kört is sikerült

megszólítani. Az aktív piaci szerep eredményeként a Társaság az előző évhez képest több mint 10%-os nettó árbevételi növekedést ért el ezen a területen.

A Társaság bélyegkibocsátásának 2014-es csúcspontja és egyik legszebb bélyege a Seuso-kincsek hazahozatalának tiszteletére elkészített SEUSO BÉLYEGSZETT. A dombornyomással, diffrakciós fólianyomtatással és UV-festék alkalmazásával készült különleges bélyegblokkot 2014-ben Magyar Termék Nagydíjjal jutalmazták.





CSOMAGLOGISZTIKA – RUGALMAS CSOMAGFELADÁS ÉS -ÁTVÉTEL

A Magyar Posta 2014 folyamán tovább növelte részesedését a csomaglogisztikai piacon, ennek köszönhetően a **Magyar Posta továbbra is a belföldi CEP²-piac piacvezető szolgáltatója, 2014-ben rekordmennyiségű – 13,3 millió darab – csomagot szállított.** A csomaglogisztikai piac növekedésének motorja elsősorban az online kereskedelem növekedése, ami 2014-ben felülmúlta az előzetes piaci várakozásokat.

A Posta sikerének kulcsa a szolgáltatás- és logisztikai infrastruktúrafejlesztések megvalósítása. Az ügyfelek igénye a küldemények napközbeni házhoz kézbesítésére csökken, helyettük a rugalmas kézbesítési módok kerülnek előtérbe: Magyarországon is jelentősen növekedett az átvevőpontokon történő kézbesítés aránya, amelyek a napi útvonalba könnyen beilleszthető helyszíneket és szélesebb átvételi időintervallumot biztosítanak.

Komplex csomagkézbesítési hálózat – csomagautomaták és csomagkézbesítési pontok

A hazai piacon **elsőként a Magyar Posta állított üzembe csomagautomatákat a hét bármely napján 0–24 órás csomag átvételi és feladási lehetőséggel** a fiatal generáció megszólítása, valamint a megváltozott fogyasztói igények kielégítése érdekében. 2014. év végéig országszerte – a nagyvárosok forgalmas településrészein – összesen 47 db csomagautomata került telepítésre (15 db a fővárosban és további 32 db vidéki nagyvárosokban). A vevők több mint 150 webáruházból és üzleti partnertől rendelhetnek árut csomagautomatába címezve, ahol a fizetést is – a csomagfeladás díját vagy a megrendelt áru ellenértékét – könnyedén rendezhetik bankkártyával. A webáruházak folyamatosan kerülnek bevonásra a szolgáltatásba, míg az automaták száma 2015-ben várhatóan tovább bővül.

² CEP: a Courier, Express, Parcel (futár, expressz, kiscsomag) elnevezések kezdőbetűi

A Társaság a küldeményátvételi pontok népszerűségének növekedésére reagálva **partnerponti hálózatot épített ki MOL benzinkutakkal együttműködve összesen 125 helyszínen**, és ezzel egyidejűleg bevezette a mintegy **2500 PostaPonton** történő csomagátvételt. A fejlesztések eredményeként az egész országot behálózó, több mint 2600 fix kézbesítési ponttal³ rendelkezik.

A Magyar Posta ügyfelei körében folyamatosan nő a fix ponti kézbesítési hálózat népszerűsége, az alternatív átvételi pontokon kézbesített csomagok mennyisége.



M **MPL** **NETCSOMAG**

A csomagolódoboz ára tartalmazza az MPL Netcsomag alapdíjába foglalt szolgáltatásokat:

- értéknyilvántás 50.000 Ft-ig
- e-értesítés
- e-előrejelzés
- 1 munkanapos időgarancia
- nyomkövetés
- postai lezárás

Kényelmes csomaglogisztikai szolgáltatások

Ezzel egyidejűleg az ügyfelek kényelmét szolgáló **PrePaid termékcsalád** került bevezetésre, mely – előre kifizetett, csomagküldésre kész csomagolódobozok révén – megkönnyíti és leegyszerűsíti a csomagfeladást. Hasonlóan az ügyfeleknek ad csomagfeladási támogatást és egyszerűsítést az online módon elérhető **címiratkitöltő alkalmazás** is. A szerződéses partnerek részére számos funkciót és kényelmi megoldást biztosító üzleti címiratkitöltő programot biztosít a Posta a csomagfeladás megkönnyítéséhez.

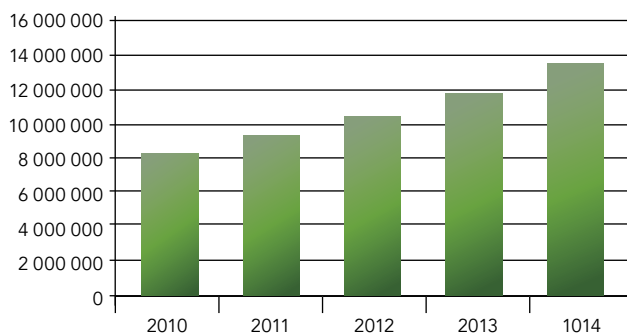
Mindezen fejlesztéseknek és a csomagszolgáltatások korszerűsítésének köszönhetően a szerződéssel rendelkező ügyfélkör egy év alatt 6,4%-kal bővült. A logisztikai ügyfélkör jelentős és a fejlődési dinamika szempontjából kiemelten fontos szegmensét képező webáruházak körében az MPL mint logisztikai szolgáltató 2014. év tavaszán megközelítőleg 26,5%-os részesedést ért el.

A csomaglogisztikai szolgáltatások árbevétele 2014. évben 15%-kal haladta meg az előző évi bevételi eredményeket, a **csomagok mennyiségét tekintve 13,3 milliós rekord született**. A csomagportfólió belső



arányait tekintve mindez az üzleti csomagok igénybevételének növekedéséből, az egyetemes szolgáltatások csökkenéséből adódott. A futár- és a komplex logisztikai szolgáltatások igénybevételi aránya stagnáló a portfólión belül, ami megfelel az említett szegmensekre vonatkozó piaci trendeknek. A **nemzetközi**

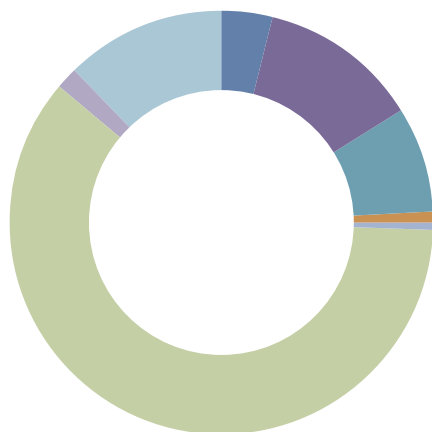
A Magyar Posta által kezelt csomagküldemények darabszáma



³ Csomagautomaták, PostaPontok, MOL PostaPontok

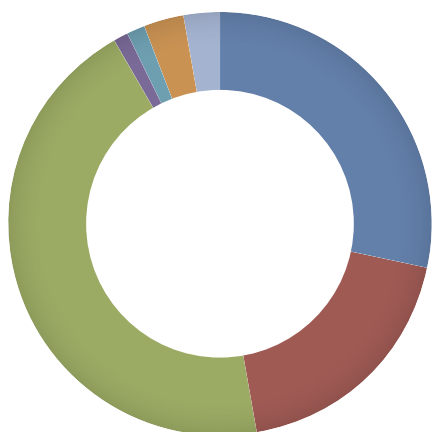


Belföldi csomagtermékek megoszlása



- Belföldi EMS
- Egyetemes csomagtermékek
- EUV
- Futárszolgálat
- Komplex logisztika
- MPL üzleti csomag
- PBS
- PS

Nemzetközi csomagtermékek megoszlása



- Kimenő Európa+ csomag
- Nemzetközi csomag
- Nemzetközi EMS
- Nemzetközi fuvarozás
- Csomag consignment
- Direkt Parcel
- Nemzetközi kereskedelmi csomag

csomaglogisztikai piacon tapasztalható éles verseny miatt a Magyar Posta piaci helyzetének megtartása, illetve új üzleti feladók megszerzése érdekében az év során számos fejlesztést indított. Az internetes vásárlások növekedése révén jelentősen megugrott a Magyarországra érkező küldemények száma. A nemzetközi e-kereskedelem fejlődésének köszönhetően a Magyar Posta vámügynökségi tevékenységből származó bevétele az előző évihez képest jelentősen, közel 50%-kal növekedett. A korábbi évek tendenciája folytatódott a garantált kézbesítési idejű és nyomkövetett Európa+ csomag és a nemzetközi EMS gyorsposta termékek területén: mindkét szolgáltatás esetében a korábbi évek szintjét meghaladó a növekedés.

A nemzetközi küldeményforgalom minőségének javítása érdekében a **Magyar Posta 2014-ben csatlakozott** a több mint harminc külföldi postai szolgáltató részvételével – nemzetközi koordinációban – megvalósuló **Interconnect Programhoz**. A program célja a folyamatosan növekvő nemzetközi e-kereskedelmi forgalomban rejlő üzleti lehetőségek kiaknázása **integrált nemzetközi küldeményforgalmi hálózat és egységes szolgáltatásstruktúra** létrehozásával.

PÉNZÜGYI ÉS PÉNZFORGALMI SZOLGÁLTATÁSOK A POSTÁN

Pénzforgalmi szolgáltatások⁴ – sárga és fehér csekk

Magyarországon a csekken történő készpénzbefizetés fontos szerepet tölt be a fizetési formák között, évente mintegy 220 millió darab ilyen megbízást adnak fel a postán. A fogyasztói igények változása miatt, a technológiai fejlődés hatására a pénzügyi szektorban is egyre nagyobb teret nyernek az elektronikus fizetési formák. A Magyar Posta árbevételének 27%-át pénzforgalmi tevékenysége adja, ezért a levél- és csomagpiaci innovációk mellett fejlesztéseinek további fókuszja **pénzforgalmi szolgáltatásainak modernizálása**. A Társaság 2014-ben – több fejlesztéssel és projekttel – a **készpénzkímélő, elektronikus fizetések** irányába indult el annak érdekében, hogy az elektronikus fizetések szegmensében is megerősítse szerepét.

A **pénzforgalmi szolgáltatások** piacát – a korábbi évekhez hasonlóan – az éles piaci verseny, az új technológiákon alapuló innovatív fizetési megoldások, új fizetési csatornák terjedése, népszerűségük növekedése határozta meg. A befizetések kedvezményezettjei továbbra is – erőteljes marketingtevékenységgel, folyamatos akciókkal, kedvezmények biztosításával – folytatták a lakossági fizetési forgalom áttérését a banki fizetési szolgáltatások, innovatív fizetési megoldások, új fizetési csatornák felé.

Több versenytárs is piacra lépett mobilalapú fizetési megoldással, emellett új piaci szereplők jelentek meg a kereskedelmi hálózatokban történő sárga és fehér csekk elfogadása tekintetében: a szolgáltatók a közüzemi számlák vásárlás során, a pénztárban történő kiegyenlítését biztosítják ügyfeleik számára.

A Társaság piaci pozícióinak megtartása, bevételei növelése érdekében új technológiai fejlesztéseket indított el a **befizetési szolgáltatásokkal kapcsolatban**:

⁴ Fizetési számlára történő pénztárcsés befizetés, Fizetési számláról kifizetés (Kifizetési utalvány), Nyugdíj utalvány, Belföldi postautalvány, Nemzetközi pénzközvetítés, Egyéb pénzforgalmi szolgáltatások.



- **csekkautomata bevezetése**, előkészületek az ügyfélforgalomban történő bevezetésre. Az automata a bevezetés során csak kártyás fizetést tesz lehetővé,
- **iCsekk-szolgáltatás** bevezetése, postai QR-kóddal ellátott csekkek mobilapplikációval történő, kártyás fizetése,
- **postai kártyás csekkbefizetés** lehetőségének megteremtése, a POS-terminál-hálózat lecserélésével párhuzamosan.

A posta 2014-ben a sárga és fehér csekkek befizetésének korszerűsítésére **csekkbefizető automaták üzembe helyezését indította el**, amelyek 2015-től több forgalmas postán, bevásárlóközpontban érhetőek el az ügyfelek számára. A csekkbefizető automata bevezetésének célja, hogy a posta ügyfelei gyorsan és kényelmesen tudják intézni befizetéseiket. Az automatákon történő bankkártyás fizetés kártyás vásárlási tranzakciónak minősül, a szolgáltatásért a Posta nem számít fel díjat a csekkbefizető ügyfeleknek. Első ütemben Budapesten és az agglomerációban, illetve vidéki nagyvárosokban 20 db automata telepítésére került sor, melyek száma az igénybevételtől függően tovább növekedhet.



A folyamatosan változó piaci körülmények hatására, illetve a fogyasztói igényeknek való megfelelés érdekében 2014-ben bevezetésre került a **Postai kóddal (QR-kóddal) történő csekkbefizetés**. 2015 januárjától a teljes kitöltöttségű sárga és fehér csekkeken kötelezően megjelennek az úgynevezett QR-kódok. A QR-kóddal ellátott csekkeket az ügyfelek kényelmes, készpénzkímélő módon tudják befizetni a kód mobiltelefonnal történő beolvasásával, valamint a bevezetett **iCsekk mobilfizetési applikáció alkalmazásával**. Az új fizetési megoldás lényege, hogy az ügyfelek a mobilapplikációk piactereiről letölthető **iCsekk mobilfizetési alkalmazással** egyszerűen, gyorsan és kényelmesen fizethetik be csekkjeiket, internetes vásárlásra alkalmas bankkártyával. A tranzakciók ebben az esetben a bankkártyához tartozó bankszámlát terhelik.

A sárga és fehér csekk szolgáltatás forgalmának alakulását jelentősen befolyásolta a 2014. évi rezsi-csökkenés, amelynek következtében a közműszolgáltatások számláiban jelentős értékbeli forgalomcsökkenés mutatható ki. A fizetési szolgáltatások forgalmát az őket érintő illetékfizetési kötelezettség, valamint a bankolás növekvő díjai, ezzel összefüggésben a változó fogyasztói szokások befolyásolják.

Az érintett szolgáltatások igénybevétele az elmúlt évhez viszonyítva közel 3,3%-kal, az értékbeli forgalma 8,3%-kal csökkent.

A fizetési számláról készpénzkifizetést lehetővé tevő szolgáltatások forgalma minimális csökkenést mutatott, ami a szolgáltatások bevételeire is hatással volt. A kifizetési utalványszolgáltatás mennyisége a bázishoz képest 2,2%-kal, bevétele mintegy 8,2%-kal növekedett. A nyugellátási utalvány mennyisége 3,3%-kal csökkent a báziséhoz képest. A belföldi készpénzátutalási szolgáltatások forgalma és bevétele – az elmúlt évekre jellemző 10-15%-os csökkenéshez képest – kisebb mértékben csökkent.

Nemzetközi viszonylatban jelentős forgalomcsökkenés realizálódott az előző évhez képest, a kimenő mennyiségi forgalom mintegy 5%-kal, a bejövő forgalom közel 14%-kal csökkent.

A kifizetések piacát pozitívan befolyásolta a bővült szociális ellátórendszerben utalványon adott támogatások köre, a takarékszövetkezeti kártalanítások, valamint a jogszabályváltozásból adódó többletkiutalások (ellátásemelések).



Pénzügyi szolgáltatások⁵

– Együtműködés az FHB Bankkal

A Magyar Posta a pénzügyi szolgáltatások terén stratégiai szövetségek és tulajdonszerzések révén kívánja piaci pozícióit megerősíteni, így 2014 szeptemberében 49%-os **tulajdont szerzett az FHB Kereskedelmi Bank Zrt.-ben**. Az FHB Bank stratégiai célja összhangot mutat a Posta hálózati kompetenciáival, a lakosság széles körének elérését biztosító képességével. Az együttműködéssel a Posta a lakosság részére kínált pénzügyi termékkörét bővíti, ügyfélköre és kezelt állománya elvesztésének veszélyeztetése nélkül. A Társaság a befektetéssel – **a biztosításközvetítés mellett – a banki szolgáltatások közvetítését is hosszú távon kiszámítható és megbízható alapokra tudta helyezni.**

A Magyar Posta banki szolgáltatási tevékenységét jelentősen befolyásolta a **banki partneri kapcsolatok megváltozása**, új üzleti partnerek és szolgáltatásaik postai bevezetése és integrációja:

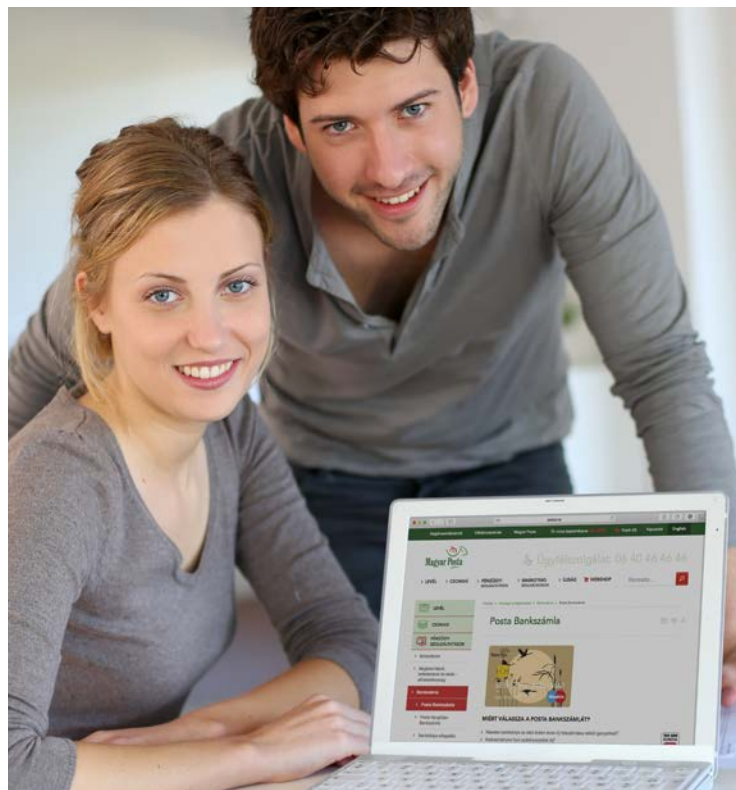
→ Az **FHB Bank Zrt.** megbízásából forgalmazott Fix betét és Nyereménybetét termékek, valamint a szintén az FHB Bank Zrt. megbízásából értékesített Posta Bankszámla, Posta Nyugdíjas Számla, Posta Flotta Bankszámla termékek értékesítése 2014-ben került kiterjesztésre a posta hálózatában.

Banki és Befektetési szolgáltatások

A Magyar Posta Zrt. banki és befektetési szolgáltatásainak legnagyobb bevétele 2014-ben a papíralapú Kincstári Takarékjegyek forgalmazásából származott, bár általános megállapítás, hogy a piaci hatások nem voltak optimálisak a lakossági betéti termékeknek. A befektetési termékek esetében 2014-ben a magyar piac egészére jellemző volt a jelentős állományi növekedés – mind az állampapírok, mind a befektetési alapok tekintetében.

A **Magyar Posta Befektetési Zrt.** megbízásából – az értékpapír-számlavezetéshez köthetően – 2013 óta befektetési alap (Pénzpiaci Alap) és Kincstári Takarékjegy Plusz (dematerializált értékpapír) forgalmazása kezdődött, ami 2014-ben a forgalmazott portfólió és az igénybevételre alkalmas hálózat jelentős kibővítésével folytatódott.

⁵ Megtakarításközvetítés, Banki szolgáltatások, Biztosításközvetítés, Egyéb pénzügyi szolgáltatások.



Sikerként értékelhető, hogy 2014-ben **346 kiemelt postán elindult az aktív befektetési termékértékesítés**. Az elvárt üzleti növekedés érdekében 2014-ben további két új befektetési alappal (Rövid Kötvény és Ingatlan Alapok), két új állampapírral (Bónusz és Prémium Államkötvények), illetve két új FHB-kötvénnyel (15-ös és Optimum) bővült a kínálat. Említésre méltó még az e-Befektetési Szolgáltatás (netbróker) bevezetése is.

Az év során számos ügyfél- és postai értékesítési akcióra került sor, amelyek közül néhányat jelentősebb marketingkampány is kísért. Ezzel egyidejűleg az értékesítőknél is kampányok szervezésére került sor. Az akciók sikerességét jellemzi, hogy azok eredménye 20 000 db új ügyfélszámlanyitást volt az adott időszakban.

Az ügyfelek kiszolgálása érdekében új stratégiai partneri együttműködés keretében 2014. április 14-től ütemezetten elindult a kijelölt postákon az FHB Bank megbízásából közvetített Posta Bankszámla és Posta Nyugdíjas Bankszámla értékesítése, 2014. május 12-től pedig megkezdődött a postai munkavállalók számára a Posta Flotta Bankszámla forgalmazása.



2014. évben 363 postán több mint 23 000 bankszámla került megnyitásra. A teljes körű szolgáltatástartalommal rendelkező **korszerű bankszámlacsomagok és kapcsolódó elektronikus szolgáltatások** biztosították az ügyfelek kiszolgálásának folyamatosságát. Az elektronikus szolgáltatások igazodnak a mai kor ügyfélelváráshoz, és elérhetővé teszik a postai ügyfelek számára is az interneten és telefonon történő bankolás lehetőségét.

A postai bankkártya-elfogadás alakulását 2013-ban a tranzakciós illeték bevezetése határozta meg, jelentősen csökkentve a készpénzfelvételek volumenét. 2014-ben ismét a jogszabályi változások okoztak erőteljes csökkenést a készpénzfelvételi forgalom alakulásában. Ezek, valamint a postai készpénzfelvételi lehetőség igénybevételével összefüggő díjak miatt az igénybevétel jelentősen csökkent, az éves készpénzfelvételi tranzakció-darabszám visszaesett a 2001-es év volumenére.

A Posta 2014-ben előkészítette a **kártyás fizetési megoldások** széles körű biztosítását. A kártyás fizetési mód fokozatos bevezetése 2014-ben a csomagautomatával és a mobilapplikáción történő csekkbefizetéssel kezdődött meg, melyet 2015-ben a csekkautomata üzembe állítása és a postákon a csekkbefizetések és postai szolgáltatások kártyával történő kiegyenlítésének lehetősége követ majd.



A Magyar Posta által kínált **lakástakarék-forgalmazás** éves teljesítménye megközelítette az üzleti terv értékét, kismértékben elmaradt a tervezettől.

Biztosításközvetítés

A **Magyar Posta biztosításközvetítői tevékenységek fejlődése évek óta töretlen**. 2014. évben a Magyar Postánál a biztosítási bevételek nagysága mintegy 10%-os növekedést mutatott az előző évhez képest.

2014-ben 4,1%-kal, 844 milliárd forintra növekedett a hazai biztosítási szektor összesített díjbevétele az előző év azonos időszakához képest. Ehhez az életbiztosítási üzletág 452 milliárd, míg a nem élet terület 392 milliárd forinttal járult hozzá, ami az előző évihez képest 4,4%-os, illetve 3,9%-os növekedést jelentett.

A kötelező gépjármű-felelősségbiztosítások (KGFB) tekintetében több mint 142 ezer darabbal nőtt a szerződések száma az előző év azonos időszakához képest: ennyivel több új és használt gépjárművet helyeztek forgalomba az elmúlt egy évben. A KGFB-díjbevétel 8,3%-kal emelkedett, miközben az átlagdíjak gyakorlatilag a 2013-as szinten maradtak.

A gépjárműállomány növekedése a Casco termékek darabszámára már kevésbé hatott, mert a statisztikák szerint jóval kevesebb autóra kötnek Casco biztosítást, mint amennyit forgalomba helyeznek. A Casco-díjbevétel az elmúlt egy évben 1 százalékponttal növekedett.

A biztosítási piac lehetséges kitörési pontja a közeljövőben az egészség-, a nyugdíj- és a felelősségbiztosítás lehet. Visszafogott optimizmusra adhat okot az élet- és nyugdíjbiztosítási piac kismértékű emelkedése, az adókedvezménnyel támogatott nyugdíjtermékek területén 2015-ben további javulás várható.

2014-ben a Magyar Posta Biztosító és Magyar Posta Életbiztosító ismételten a biztosítási piaci átlag növekedése feletti eredményt ért el. A **Posta Biztosító tovább növelte a piaci részesedését, a kompozit rangsor szerint a piaci pozíciója 5. míg a piaci részesedése 9,1%.**

HÍRLAPTERJESZTÉS, VISZONTELADÓI HÁLÓZAT KIÉPÍTÉSE



A hazai hírlapterjesztési piacot 2014-ben hosszú távon meghatározó üzleti események jellemezték. A kiadói környezetben lezajlott átalakulások jelentős hatással voltak a Magyar Posta hírlapterjesztési szolgáltatására, mind az előfizetés, mind az árusítás tekintetében.

Mivel a korábbi évekhez hasonlóan tavaly tovább szűkült a nyomtatott sajtó piaca, amelynek fő oka a digitalizáció, azaz a lapok online változatának egyre gyakoribb megjelenése, illetve az internet által biztosított gyors információhoz jutás lehetősége, a Társaság célként tűzte ki további potenciális üzleti lehetőségek feltérképezését és az abból származó előnyök maximalizálását mind az előfizetéses, mind az árus (nagykereskedelmi) terjesztési szegmensben.

Kedvezően befolyásolta a hírlaptevékenységet, hogy **több mint 40 helységgel bővült azon települések köre, ahol a Magyar Posta látja el a hírlapkézbesítési és díjbeszedési feladatokat.**

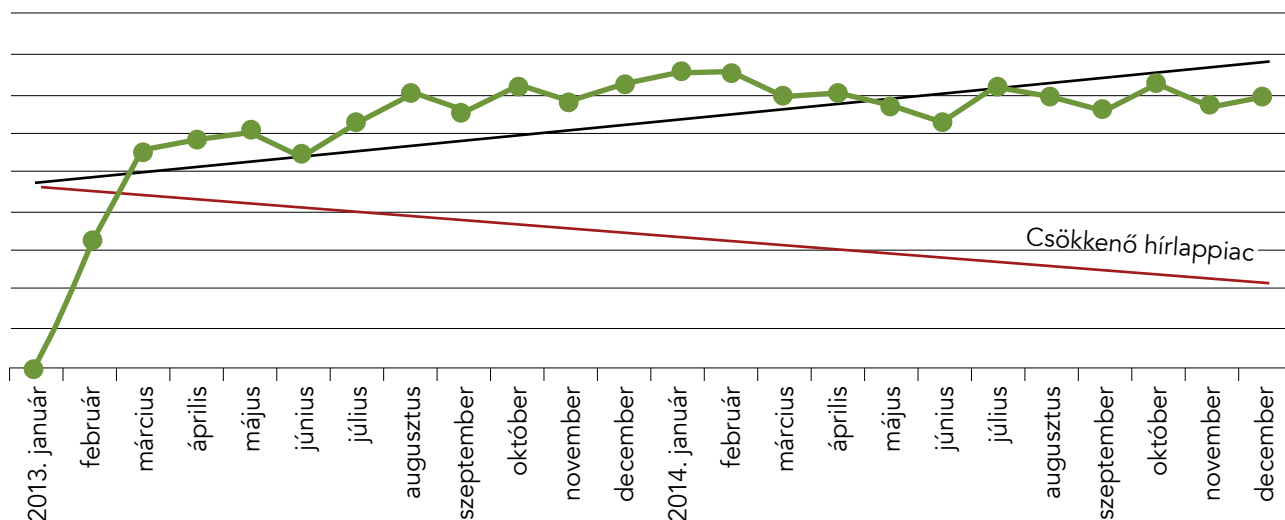
Az év során a **hírlapárus nagykereskedelmi tevékenység** és a **lapválaszték ügyféligényekhez igazodó optimalizálására** került sor. A Posta a saját értékesítési hálózatának ellátása mellett – kilépve a viszonteladói hírlapárus piacra – a megkezdte a **viszonteladói hálózat** kiépítését.

Insert Pack termék esetében a piaci szereplők köre a korábbi évekhez képest számottevően nem változott, a megrendelések elmúlt években tapasztalt tendenciája folytatódott, a volumen kismértékben csökkent.



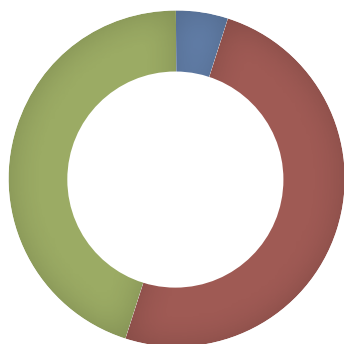
A teljes postai hírlaptevékenységet figyelembe véve a Társaság 2014. évi hírlapbevétele a korábbi évhez viszonyítva 3%-kal növekedett, főként a hírlapárusítás felfutásának köszönhetően.

A hírlapárusítás felfutása 2013–2014



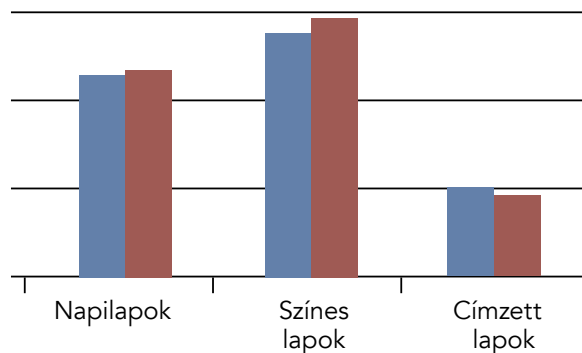
Az előfizetéseken belül a színes lapok népszerűsége növekedett a címzett lapok csökkenésével párhuzamosan, a kézbesített darabszámokat tekintve – hasonlóan az előző évhez – főként a napilapok és színes lapok domináltak.

Hírlapelőfizetések megoszlása 2013–2014



● Napilapok ● Színes lapok ● Címzett lapok

Kézbesített darabszámok megoszlása 2013–2014



● 2013 (db) ● 2014 (db)

MEGÚJULÓ KISKERESKEDELEMI TEVÉKENYSÉG

A Magyar Posta számára a kiskereskedelem kiegészítő tevékenység, melynek elsődleges célja, hogy kiterjedt hálózata és országos logisztikai tevékenysége által kínált előnyöket maximálisan kiaknázza.

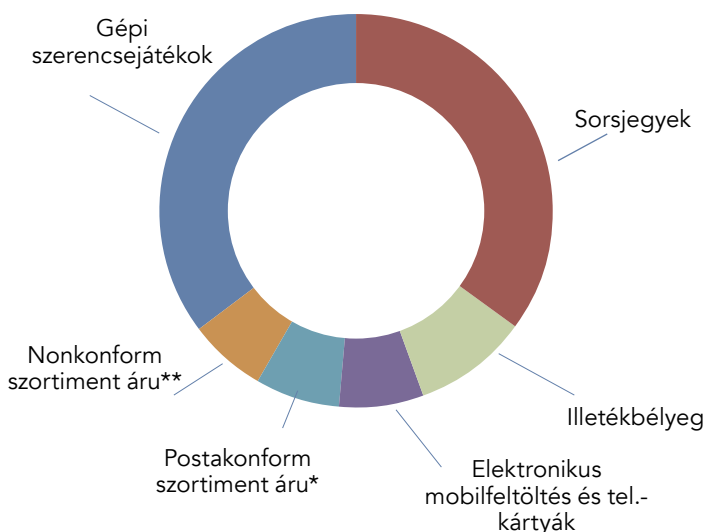
A kiskereskedelmi területen jelentősen javult az árubemutató feltétele, a szakmai szempontoknak **megfelelő árukihelyezés** (önkiszolgáló értékesítés optimalizálása, egységes polckép). **Új áruportfólió** és motivációs rendszer támogatja a közvetlen postai értékesítés megújítását.

2014-ben a gépi nyugtaadásra kötelezett termékekre vonatkozó jogszabályi előírásoknak megfelelően **az online pénztárgépes átállás megtörtént**, a közel 8000 db pénztárgép harmada került lecserélésre.

Ezzel egyidejűleg az év során az ellátási rendszer hatékonyságának növelése érdekében a **kiskereskedelmi raktárak száma csökkent**, ami hosszú távon jelentős költségmegtakarítást és a kiszolgálás javítását eredményezi a Társaság számára.

A **szerencsejátékok** mennyiségének és árbevételének növelését elsősorban a tudatos értékesítési tevékenység és a Szerencsejáték Zrt. kereslethez

Kiskereskedelem árbevétele 2014



* képeslapok, papíráru, nyomtatvány, közlekedési jegyek

** élelmiszer, játék ajándék, könyv, egyéb kiskereskedelmi áru

igazodó sorsjegyportfóliójának kialakítása, új gépi szerencsejáték-szolgáltatás bevezetése (EuroJackpot), valamint az **értékesítést segítő akciók** együttes hatása eredményezte.



MAGYARORSZÁG LEGNAGYOBB MEGSZEMÉLYESÍTÉSI GYÁRTÓKAPACITÁSA

A Posta vállalatcsoporthoz tartozó DBH és leányvállalatai által nyújtott digitális lehetőségek, valamint az erőforrások vállalatcsoporton belüli kihasználása **egyértelmű nyitást** jelent a Társaság **e-business és elektronikus üzletvitel világában történő aktív és tartós megjelenésére, a szolgáltatások innovatív fejlesztésére.**

A Posta menedzsmentje elemezte a Posta-csoport **nyomdai tevékenységét**, és egy racionálisabb, a megrendelők igényeinek kiszolgálásához jobban illeszkedő működési struktúra létrehozása mellett döntött. A megbízható, hatékony szolgáltatásnyújtás érdekében **a Magyar Posta egy profiltiszta, kizárólag küldemény-előállítást végző, újonnan alapított leányvállalatban koncentrált a nyomdai tevékenységét.** Az erőforrások összevonásával lehetőség nyílt a folyamatok racionalizálására, mind a géppark, mind a humán erőforrás optimalizálására. Az összevonást követően a Magyar Posta nyomtatási központja európai szinten is élenjáróvá vált mind a géppark kapacitását, mind az ügyfélszolgálat minőségét tekintve.

A Magyar Posta jövőbeni célja a piacvezető szerep megtartása, illetve fokozódó jelenlét felmutatása a dokumentummenedzsment (digitalizálás) területén. A Magyar Posta – a Díjbeszedő Holding akvizíciója révén – ez irányú stratégiai céljait is tovább erősíti, új platformra helyezve a közüzemi cégek értéktelítő folyamataiba történő beépülést. Az akvizíció eredményeként létrejött az EPDB Nyomtatási Központ Zrt. (EPDB), mely Magyarország legnagyobb megszemélyesítési gyártókapacitásával rendelkezik. A mérőóra-leolvasás szolgáltatás hatékonyabbá tétele érdekében a tevékenység végzésének módja szintén újragondolásra került.

EPDB LEGEK

Összes **napi nyomtatási kapacitás:**

8 114 000 db (A/4 oldal/nap)

Összes **napi borítékolási kapacitás:**

4 032 000 db (küldemény/nap)

Havonta átlagosan 28-35 millió db

kinyomtatott lap

Havonta 13-15 millió db **elkészített küldemény**



KÖZMŰ-ÜGYFÉLSZOLGÁLAT

A közműszolgáltatók részére végzett tevékenység 2014. évben tovább bővült a TIGÁZ Zrt. részére végzett ügyfélszolgálati feladatokkal (77 postán). Emellett továbbra is biztosított volt a FŐGÁZ Zrt. részére az ügyfélszolgálati, a TIGÁZ Zrt., az E.ON Hungária, a GDF SUEZ Zrt. részére a panaszfelvételi tevékenység. A közműszolgáltatói ügyintézésben országosan 207 posta vesz részt, de az elkövetkező években a stratégiai együttműködések erősítése kapcsán további bővülés várható.

TECHNOLÓGIAI FEJLESZTÉSEK





Agora-pontok Magyarországon (2014)

**Agora-pontok – 9 hónap és több mint 1700 kezelt ügyszám,
Online Agora – 9 hónap 4 ezer letöltés és több mint 540 000 URL-kapcsolat**

Az Agora-pontokon az ügyfelek személyesen intézhetnek 12 különböző élethelyzethez tartozó közigazgatási, illetve közösségi ügyet, vagy akár ügyfélkapus szolgáltatást. A Magyar Posta általános, nyitott Wi-Fi-elérhetőséggel ad esélyegyenlőséget a legkisebb településeken élőknek.

Közhiteles Címregiszter kialakítása

A Magyar Posta részt vállalt az Államreform Operatív Program keretében, **konzorciumi formában, európai uniós támogatással megvalósuló Közhiteles Címregiszter kialakítása** megnevezésű projekt munkájában is, melynek célja egy egységes, teljes

és közhiteles címregiszter létrehozása Magyarországon. A fejlesztés 2015. évi befejezésekor az újonnan kialakított egységes nyilvántartás a közigazgatásban jelenleg használt többféle, egymást átfedő címadatbázist váltja fel, kézzelfogható előnyöket biztosítva a mindennapi adminisztrációban. **Eredményeként létrejön Magyarországon az első – etalonnak tekinthető adatbázisnyilvántartás, a központi címregiszter.**



KORSZERŰ LEVÉLFELDOLGOZÁS

A Társaság versenyképességének megőrzése és ügyfelei igényeinek magas szintű kielégítése érdekében **korszerűsítette levélfeldolgozását, és 2014 decemberében új levélfeldolgozó gépsort állított üzembe** Országos Logisztikai Központjában. A legmodernebb technológiával bíró gépek a levélküldemények kézbesítőjárások szerinti szétválogatása mellett képesek lesznek a küldeményeket adott kézbesítőjáráson belül cím alapján sorba rendezni, ami lehetővé teszi majd a Magyar Posta kézbesítési rendszerének újrastrukturálását, a hatékonyabb és pontosabb kézbesítést. Az új feldolgozórendszer nemzetközi szinten az élvonalhoz tartozik, képességei napjaink legkorszerűbb technológiájával párosulnak, amelynek köszönhetően a Magyar Posta a következő években számos új szolgáltatással tudja bővíteni portfólióját.

Az új gépsor több, mint egy informatikai rendszerrel kibővített – korábrinál nagyobb kapacitású – „futószalag”. Olyan új többletszolgáltatások kerültek be a lehetőségek tárházába, melyeket az ügyfelek személyesen is érezhetnek a PONTOSSÁGBAN, MINŐSÉGBEN, MEGBÍZHATÓSÁGBAN, ÚJ és MODERN SZOLGÁLTATÁSOKBAN, **amelyek ötvözik a hagyományos postai szolgáltatásokat és a digitális világ kínálja lehetőségeket.**

Mire képes az új feldolgozórendszer?

- *Okos sorba rendezés címhely szerint*
A Selex típusú levélfeldolgozó gépek naponta több mint 3 millió levél automatikus válogatására alkalmasak, a levelek kézbesítőjárások szerinti szétválogatása mellett képesek a küldeményeket adott kézbesítőjáráson belül cím alapján sorba rendezni. Ezzel a Magyar Posta számára új lehetőségek nyílnak meg a gazdaságosan és pontosabban működtethető kézbesítési rendszer kialakításában és fenntartásában.
- *Okos szöveg- és képfelismerés*
A napjaink legkorszerűbb technológiáját jelentő gépsor a küldemény teljes felületén lévő információkat képes felismerni (többek között postai jelzők, bérmentesítések, ügyfél-azonosítók és egyéb vonal- és mátrixkódok).
- *Modern megoldások új levélfeldolgozó gépsorra alapozva – elektronikus közigazgatás*
Az új gépsor képességei lehetővé teszik az elektronikus közigazgatás részére hibrid szolgáltatások bevezetését, segítségével lehetővé vált a hibrid módon kézbesítendő küldemények automatikus leválogatása.

Az Országos Logisztikai Központ közel 23 ezer négyzetméteren jelenleg naponta átlag 3 millió levél, valamint az országosan felvett csomagmennyiség közel 80%-ának, átlag napi 40 ezer csomagnak a feldolgozására kerül sor.



LOGISZTIKAI KORSZERŰSÍTÉS

A 2014. évben a Magyar Postát a logisztikai szolgáltatások tekintetében is a korszerűsítés jellemezte. A stratégiai célokkal összhangban nagy lépést tett a korszerű logisztikai kiszolgáló technológia fejlesztésében: logisztikai rendszerét és szállítási alrendszerét felkészítette a hatékonyság javítására, melynek „kivitelezése” a jövő feladati közé tartozik.

A logisztikai szolgáltatások tekintetében a Társaság 2014-ben is fenn tudta tartani a piaci átlag feletti fejlődését. Logisztikai képességei rugalmasan illeszkedtek ügyfelei igényeihez, a termékfejlesztésekhez és az új innovatív szolgáltatásokhoz, valamint újszerű üzleti megoldásokhoz. A logisztikai operáció a volumennövekedés mellett választ adott a 24 órás időgarancia-szolgáltatás felé történő strukturális elmozdulásból származó kihívásnak is.

*A logisztikai szolgáltatások kiszolgálására **több mint 3000 gépjármű** áll a Posta rendelkezésére, amelyek **naponta átlagosan 270 000 km-t tesznek meg**, hogy a küldeményeket időben és megbízhatóan továbbítsák a kézbesítők, illetve az ügyfelek részére.*

Az év során 186 tehergépkocsival bővült a Magyar Posta járműflottája. A **gépjárműpark korszerűsítése** mellett az **anyagmozgató eszközök és folyamatok is modernizálásra kerültek**, amelyek az ügyfelek magas szintű kiszolgálását támogatják.

A fejlődés a következő évben is folytatódik, ezzel egy korszerű szolgáltatásokat nyújtó, nemzetközileg is versenyképes, a nyugat-európai posták mezőnyéhez tartozó, modern Magyar Posta megteremtése valósulhat meg.



ORSZÁGOS HÁLÓZAT – A POSTA A HÉT MINDEN MUNKANAPJÁN AZ ORSZÁG MINDEN TELEPÜLÉSÉN JELEN VAN

A Magyar Posta a hét minden munkanapján az ország minden településén, szombaton pedig a magas üzleti potenciállal rendelkező településeken személyes jelenlét mellett biztosít postai szolgáltatásokat. Az ügyfelek részére ez utóbbi területen kiegészítő fizikai hálózati képesség kialakításával, a mennyiségében folyamatosan bővülő különféle postai automaták adnak lehetőséget (csomagautomata, csekkbefizető automata) a nyitvatartási időn kívüli szolgáltatás igénybevételre.

A Társaság mintegy 10 000 postai kézbesítője a hét minden munkanapján eljut az ország összes településének címzettjeihez. A napi munkájukat gyalogosan, kerékpárral, motor-kerékpárral, gépkocsival végzik. A küldemények kézbesítése érdekében a naponta megtett összes kilométer mennyisége meghaladja a 300 000 km-t.

A Társaság a fix pontú hálózat fejlesztésére, a **forgalmas posták szolgáltatási környezetének modernizálására** – a korábbi évekhez hasonlóan – 2014-ben is kiemelt hangsúlyt fektetett. Az üzletileg legnagyobb értéket képviselő postakörben a szolgáltató-helyek nyitott pultosítása és az ügyfélhívók telepítése a két alapvető fejlesztési irány. 2014. évi beruházás keretében a **nyitott pultos posták száma 236-ra emelkedett**, az ügyfélhívós postahelyek száma 126-ra nőtt.

Az **ügyfélhívó rendszer fejlesztése** az ügyfélszolgálat minőségének javítását, a várakozási idő optimalizálását, automatikus prioritizálást tett lehetővé. Mindezek az ügyfélszolgálatot végző munkahelyek forgalomhoz igazodó feladatkiosztását, a forgalmi csúcsok hatékony kezelését és a gördülékeny ügyfélszolgálatot támogatják. Szintén az ügyfél elégedettség-növelése érdekében került bevezetésre **új ügyféltájékoztató eszköz**, mely az adott szolgáltatóhely forgalmas és kevésbé forgalmas időszakainak vizuális megjelenítésével ad információt az ügyfeleknek. Ezzel az ügyfelek plusz információhoz jutnak, a posta felkeresésének legkedvezőbb időpontja tervezhetővé válik.

A Magyar Posta címkezelésének egységesítése, a feldolgozási képességeinek növelése érdekében létrehozta az **egységes referencia címadatbázisát**. A fejlesztés pontosabb, mélyebb feldolgozási képességek megalapozását szolgálja.

A Magyar Posta a jogszabályoknak megfelelően 2014. évben a kötelező gépi nyugtaadású termékeire a jogszabályban előírt módon teljesítette a nyugtaadási kötelezettségét. 2014. évben összesen 2465 darab külső online pénztárgép, illetve 480 darab munkaállomásba integrált (PC-alapú) online pénztárgép került üzembe helyezésre.



INGATLANBERUHÁZÁSOK

Szebb települések – jobb közérzet

2014-ben a Magyar Posta Zrt. **beruházásainak teljesítmény**értéke meghaladta a **15 milliárd forintot**, melyből kiemelkednek a hosszú távú versenyképességet biztosító informatikai és levélfeldolgozási beruházások. 1 milliárd Ft-ot meghaladó összeget költött a postai ingatlanállomány állagának javítására, megóvására is, hozzájárulva ezzel az egyes településeken lakók szebb környezetének kialakításához.

Az említett beruházások elsősorban a nagyposták felújítási munkáit jelentik, ezáltal javítva az ügyfelek kiszolgálási feltételeit. 2014-ben előzetes szakvélemény alapján 28 statikai szempontból problémás postaépület szerkezeti megerősítése is megtörtént.

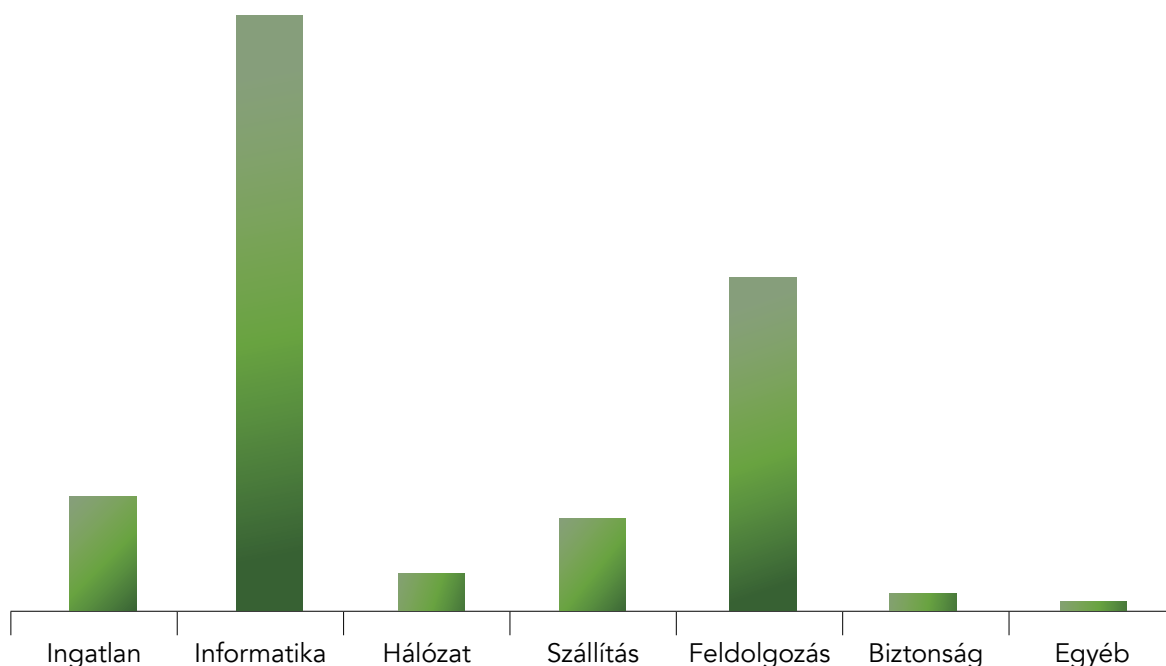
A Magyar Posta Zrt. mindig nagy figyelmet fordított a fogyatékos személyekkel kapcsolatos egyenlő bánásmódra. A postahivatalok megfelelő **akadálymentesítés**ére saját tőkéből finanszírozott beruházás keretében 122 millió Ft-ot fordított, így 2014-ben 38 db postahivatal akadálymentesítése történt meg.



A nádudvari posta épülete

A beruházások között a kiemelt létesítmények korszerűsítésre (tető, homlokzat, nyílászáró-felújítás, hőszigetelés, korszerűtlen kazánok cseréje, világítás) 31 db ingatlannál került sor mintegy 166 millió Ft értékben. A rendeltetészerű működéshez nélkülözhetetlen, elhasználódott eszközök és berendezések pótlására 130 szolgálatóhelyen csaknem 290 millió Ft-ot fordított a Társaság. A Magyar Posta törekszik az energiahordozók gazdaságos felhasználására, ezzel hozzájárulva az energia és egyéb természeti

2014. évi beruházások megoszlása





A mosonmagyaróvári posta

erőforrások optimális igénybevételéhez. Energiastratégiájának fő célja a tudatos és észszerű energiafelhasználás, az **energiahatékonyság** növelése, a szén-dioxid-kibocsátás csökkentése. A beruházás keretében 39 postán került sor energiamegtakarító beruházásra 121 millió Ft értékben (*homlokzat-hőszigetelés, megújuló energia használata napkollektorok beépítésével, korszerűtlen kazánok cseréje, világításkorszerűsítés*).

Új postaépületek építését, **rekonstrukcióját** alapvetően a meglévő postaépület szolgáltatási alkalmatlansága befolyásolta, emellett több posta áthelyezésére is sor került („Csörög”, „Ságújfalu”). Kiemelt ingatlanfejlesztésként megvalósult:

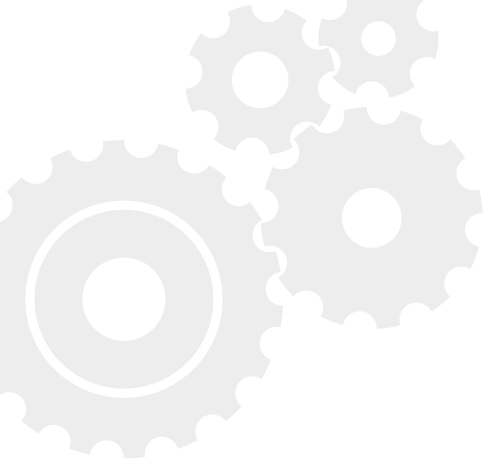
- „Nádudvar” új posta építése a szolgáltatóhely korábbi elhelyezését biztosító 218 m²-es ingatlanon.
- „Mosonmagyaróvár 3” postaépület külső felújí-

tása csaknem 50 millió Ft értékben (homlokzat, lábazat, udvar, kerítés, külső nyílászárócseré).

A beruházásokra fordított forrásokon túl a Magyar Posta Zrt. az ingatlanjainak **karbantartására** is több mint egy milliárd Ft-ot költött 2014-ben.

Kiemelt, európai uniós finanszírozással készült el és került használatbavételre – Budapest, Budafoki út 107–109. szám alatti „C” csarnoképületben – a már említett Hibrid Kézbesítési és Konverziós Rendszer. A technológiai rendszer kialakítása mellett, közbeszerzési eljárás lefolytatásának eredményeképpen építés, átalakítás is történt.

A Magyar Posta Zrt. korábban bemutatott Agora-projektje keretében 40 kistelepülésen alakított ki közigazgatási pontokat, és telepítette az ügyintézéshez szükséges érintőképernyős terminálokat.



MŰKÖDÉSI JELLEMZŐK



A sikeres működés fontos eleme – az üzleti és szolgáltatásfejlesztések mellett – a hatékony vállalatirányítás, a szervezeti struktúra piaci folyamatok szerinti kialakítása, valamint a tevékeny humánpolitika, a motivált, megfelelően képzett munkaerő, a pozitív vállalati kultúra.

A hosszú távú sikert és a vállalat eredményességét nagymértékben megalapozza a vállalati kockázatok magas szintű, integrált kezelése, továbbá a minőség- és környezeti politika magas szintű képviselése.

VÁLLALATIRÁNYÍTÁS – MODERN ÜZLETI SZEMLÉLET A SZERVEZETFEJLESZTÉSBEN

2014-ben a Magyar Posta Zrt. Igazgatósága – a hatékony vállalatirányítás kialakítása, a társaság stratégiai céljainak megvalósítása érdekében – az **irányítási rend és szervezeti struktúra átalakításáról** döntött, és az üzleti divíziók átalakításával folytatta a – már korábban megkezdett – divizionális vállalati struktúra felépítését.

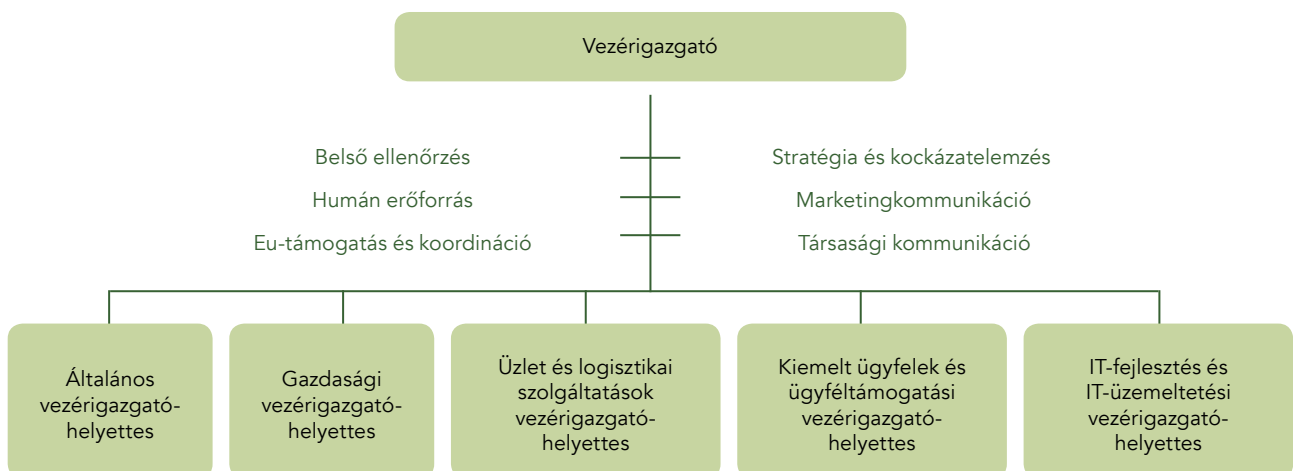
Az új szervezeti alapelv a **modern üzleti szemlélet** jegyében egyértelműen megfelelteti egymással a piaci szegmenseket, értékesítési csatornákat és a termék- és szolgáltatásmenedzsment-kompetenciákat.

Az átalakítás – a döntési hatáskörök decentralizálása és átláthatóvá tétele, a döntési folyamatok lerövidítése révén – jelentősen növeli az ügyfél- és értékesítésorientációt, az irányítás hatékonyságát, lehetővé teszi üzleti alapon működő, eredményorientált üzleti egységek kialakítását.

A Magyar Posta menedzsmentje teljes mértékben elkötelezett egy hatékony, az üzleti célokat magas szinten megvalósító vállalati kultúra, szervezeti és működési rend kialakításában, így jelentős hangsúlyt fektet a vállalatirányítási, kockázatkezelési, minőség- és környezetirányítási rendszer sikeres működtetésére és munkatársainak fejlesztésére.

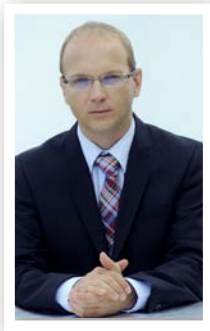
A kiemelt, üzleti és lakossági szegmensek számára külön dedikált szervezetek állnak rendelkezésre. A Posta adott termék- és szolgáltatásfejlesztése az **adott ügyfélkör igényeire gyorsabban és hatékonyabban tud választ adni.**

A Magyar Posta – vállalatcsoportjának kezelésére, a csoport tevékenységének összehangolására – 2014-ben létrehozta a Magyar Posta Vagyonkezelő Zrt.-t, amely közvetlenül irányítja a Postaautó Duna Zrt., Posta InIT Zrt., Posta Paletta Zrt., JNT Security Kft., Posta Kézbesítő Kft., a Magyar Posta Oktatási Szolgáltató Kft., valamint a Postaautó Duna Zrt. útján közvetetten irányítja a Postaflootta Kft. leányvállalatokat, illetve érdekeltségeket.



A MAGYAR POSTA ZRT. IGAZGATÓSÁGÁNAK ÉS FELÜGYELŐBIZOTTSÁGÁNAK TAGJAI:

MENEDZSMENT:



Szarka Zsolt
vezérigazgató

Szauer Tamás
általános vezérigazgató-helyettes

Békési Ákos
gazdasági vezérigazgató-helyettes

Kovács Zoltán
kiemelt ügyfelek és ügyfél-támogatási
vezérigazgató-helyettes

Molnár Róbert
üzleti és logisztikai vezérigazgató-helyettes

Igazgatósági tagok

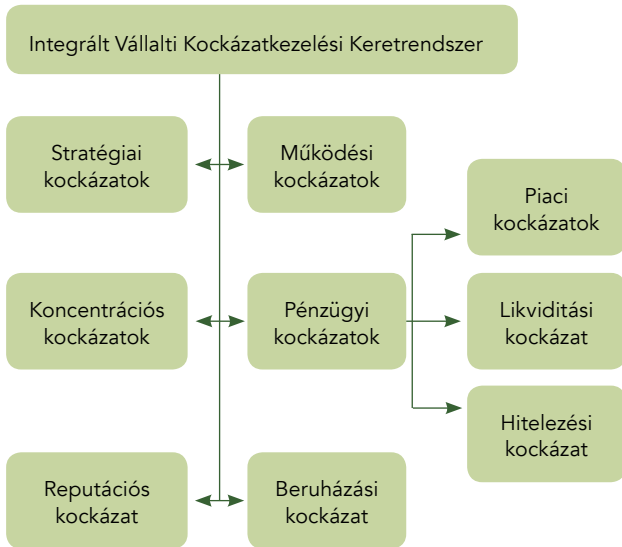
- Dr. Polacsek Csaba, elnök
- Békési Ákos
- Bulyáki Iván
- Lontai Dániel
- Szarka Zsolt
- Szauer Tamás

Felügyelőbizottsági tagok

- Lantos Csaba, elnök
- Dr. Balczó Barnabás
- Bogár László
- Dr. Nemes Sándor
- Szarvas Ferenc
- Tóth Zsuzsanna

HATÉKONY KOCKÁZATKEZELÉS – A TARTÓS SIKER TITKA

A Magyar Posta vezetése – a 2008-as válság tapasztalatai, valamint a gazdasági és szabályozó környezet változása miatt – a kockázatkezelés és a biztosításmenedzsment új megközelítése mellett döntött: az évek óta szigetesen működő, típusonkénti kockázatkezelési tevékenység helyett az Integrált Vállalati Kockázatkezelési Keretrendszer alapjait rakta le.



Létrehozta a Magyar Posta Zrt. stratégiájához illeszkedő kockázatkezelési koncepciót, annak megfelelő szervezeti hátterét, valamint az operatív kockázatkezelésre vonatkozó szabályozást és jelentésszolgálati rendszert.

Az Igazgatóság és a Felügyelőbizottság által elfogadott Kockázatkezelési Politikában foglaltak szerint a Társaság célja nem a kockázatok teljes kiküszöbölése, hanem azok észszerű kezelése. A Politika integráltan és a különböző kategóriák szerint tagolva rögzíti a cél- és eszközzrendszert, valamint a kockázati étvágyat.

A kockázatkezelés egyik eszköze a biztosításmenedzsment, ami által a felmerülő kockázatok egy része biztosítótársaságokra kerül áthárításra. A Posta és a leányvállalatok működésének alapos ismerete lehetővé teszi a csoport számára azt, hogy testreszabott, egységes biztosítási portfóliója legyen, amely feltételei a régiekénél nagyobb védelmet nyújtanak, és jobban illeszkednek a vállalatcsoport kockázati viszonyaihoz és tevékenységi köréhez, így 2014-ben kialakításra került a centralizált biztosításmenedzsment.

A Magyar Posta 2014-ben létrehozta a Stratégiai és Kockázatkezelési Igazgatóságot, amely – a tevékenység irányításáért felelős szervezetként – nem kizárólagos felelőse a kockázatkezelésnek és a biztosításmenedzsmentnek: szoros kapcsolatot tart fenn az operatív kockázatkezelést végző társterületekkel, továbbá valamennyi munkavállalónak is képesnek kell lennie a felmerülő kockázatok felismerésére és kezelésére.



MINŐSÉGIRÁNYÍTÁS

HU05/1670 számú tanúsítvány fordítása

Tanúsítjuk, hogy a

Magyar Posta Zrt.

1138 Budapest, Dunavirág u. 2-6.

irányítási rendszerét auditáltuk és az megfelel az alábbi szabvány követelményeinek:

ISO 9001:2008

A tanúsítás az alábbi tevékenységekre érvényes:

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

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

A tanúsítvány 2014. december 9-től 2017. december 8-ig érvényes, sikeres felülvizsgálatok esetén.
Megújító audit esedékes legkésőbb 2017. október 10-ig.
Kiadás 10. Tanúsítva 2005. december 9-től.

Jóváhagyta:

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

Oldalszám 1 / 1



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



A **Magyar Posta Zrt. menedzsmentje elkötelezett** a Minőség- és Környezetpolitikában foglaltak szerint **az** üzleti és lakossági ügyfelek, stratégiai partnerek, munkatársak, valamint a tulajdonosok **elégedettségének** növelésében, a **környezeti hatások mértékének csökkentésében**. Az elkötelezettség támogatására a **Társaságnál Minőség- és Környezetirányítási Rendszer működik, illetve Információbiztonsági Irányítási Rendszer támogatja a szenzitív információk védelmét.**

A szolgáltatások minőségének fenntartása érdekében – ügyfelek visszajelzéseinek figyelembevételével – belső elvárások kerülnek megfogalmazásra, melyek rendszeres mérésére, elemzésére, esetenként a folyamatokba történő beavatkozásra is sor kerül.

A Társaság – mint egyetemes postai szolgáltató – alapkövetelményként tekint a jogszabályi elvárásoknak megfelelő szintű szolgáltatásminőségre. A 2014. évi független mérőszervezet által **tanúsított eredmények** azt igazolták, hogy mind **a küldemények átfutási ideje**, mind a **küldeménytovábbítás megbízhatósága** az előírt határértékek felett, **kimagaslóan jól teljesült**, a Magyar Posta a rábízott küldemények 98%-át időben eljuttatja ügyfelei részére.

Az irányítási rendszerek megfelelőségét az SGS Hungária Kft. mint független tanúsító szervezet rendszeresen felülvizsgálja és auditálja.



FELELŐS KÖRNYEZETVÉDELEM

A 21. század felelős gondolkodású és élenjáró vállalatának ahhoz, hogy megőrizze versenyképességét, és a fenntartható gazdasági növekedés irányába haladjon, nemcsak pénzügyi eredményét kell javítania, hanem környezettudatosan és a társadalmat is segítve kell hogy működjön. A Társaság menedzsmentje felelősséget érez a környezetének tudatos védelméért, a hatékony és környezetkímélőbb vállalati működésért, a fenntartható fejlődésért. Ennek szellemében **44 telephelyen működtet Környezetközpontú Irányítási Rendszert (KIR)**, illetve az elköteleződés és társadalmi szerepvállalás demonstrációjaként **2014-ben a Posta is csatlakozott a „Bringázz a munkába” és a „TeSzedd”** környezetvédelmi akciókhoz.

A Társaság a klímaváltozás problémáját felelősséggel kezeli, ennek érdekében CO₂-kibocsátásának folyamatos csökkentését tűzte ki célul, és a beruházásoknál is az energiatakarékosságot támogatja.

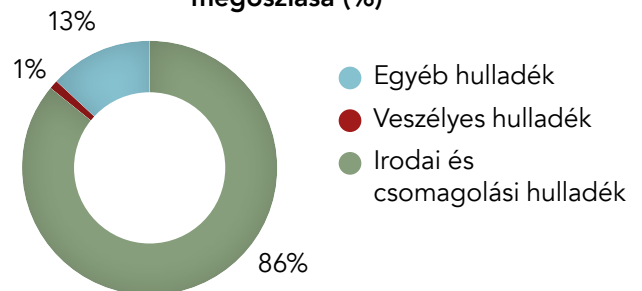
2014-ben az ÖKOPOSTA szakmai nap keretében meghirdetésre került, hogy a Magyar Posta Zrt. a Nemzeti Éghajlatváltozási Stratégia alapelveihez igazodva 2014–2020 közti időszakra **„3x5 klímavédelmi program”** teljesítését vállalja, amelynek keretében a 2013. évihez képest

- 5%-kal csökkenti a CO₂-kibocsátását,
- 5%-kal csökkenti az energiafelhasználását,
- 5%-kal növeli a megújuló energiafelhasználását.

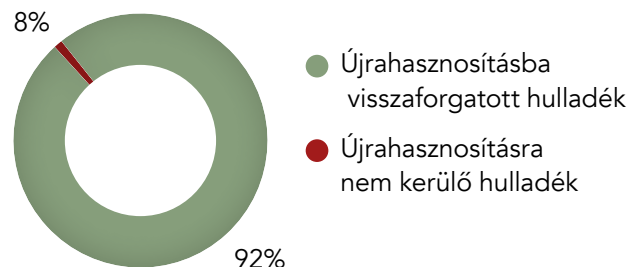
A **környezetvédelmi szaktevékenység** egyik kiemelt pillére a hulladékgazdálkodás. A Társaság 2014. június 1-jétől új **optimalizált hulladékgyűjtési rendszert vezetett be**. Központi veszélyeshulladékgyűjtő hely került kialakításra az Országos Logisztikai Központban, ezzel egyidejűleg a kapcsolódó környezeti kockázatok csökkentése érdekében országosan megszüntetésre került 5 veszélyeshulladékgyűjtő hely.

2014-ben a Társaság tevékenységéből 2690 tonna szelektíven gyűjtött hulladék keletkezett, amelyből 22 tonna veszélyes hulladéknak minősült.

Szelektíven gyűjtött hulladékok megoszlása (%)



Újrahasznosításra visszaforgatott hulladékok (%)



Az összes hulladék 86%-a irodai és csomagolási papír, közel 1%-a veszélyes hulladék. A hulladékok több mint 91,8%-a (papír, fém, műanyag, elektronikai hulladék) újrahasznosításra, illetve értékesítésre került, amelyből a Társaság csaknem 38 millió Ft bevételt realizált.

A 2014. évi környezetvédelmi vonatkozású, energiamegtakarítást eredményező beruházások jogcímenként az igényekhez igazodva átrendeződtek, és az alábbiak szerint alakultak:

2014. évi kiemelt beruházási témák	ezer Ft (kerekítve)
fűtés-, hűtőkorszerűsítés, szabályozás	145 600
nyílászáró felújítás/csere	129 500
homlokzat/tető felújítás, hőszigetelés	19 200
világításkorszerűsítés, hálózatfelújítás	61 100
víz-, csatornarendszer-felújítás, bekötés	15 800
vizesblokk-felújítás	5 800
napkollektor-telepítés	6 600
Összesen	383 600

HUMÁNPOLITIKAI ÁTTEKINTÉS

A Magyar Posta foglalkoztatáspolitikáját a társasági stratégiában megfogalmazott célok, hatékonysági elvárások határozzák meg.

A humánpolitikai tevékenység Társaságon belüli legfőbb céljai:

- az üzleti igényeknek megfelelő, hatékony humán erőforrás-allokáció,
- a motivált és teljesítménytöbbletre képes munkavállalói kör kialakítása, megtartása,
- a versenyképes szervezeti tudás megszerzése,
- az esélyegyenlőség biztosítása,
- az állandó és változó bérek egyensúlyának megőrzése,
- a célzott és folyamatos személyzet- és vezető-fejlesztés,
- a rendezett munkaügyi kapcsolatok fenntartása,
- humán szolgáltatások biztosítása cégcsoport-szinten.

2014. évben az átlagos statisztikai állományi **létszám** – valamennyi foglalkoztatási státuszt figyelembe véve, az 1-5 napos foglalkoztatással együtt – 31 220,5 átlagos állományi fő volt, amely teljes munkaidős létszámra átszámítva 29 709,1 redukált főt jelentett. Ezzel a Társaság redukált létszáma – a stratégiában megfogalmazott hatékonysági elvárásoknak megfelelően – 3,7%-os csökkenést mutat az előző évhez viszonyítva.

A 2014. évi **béreköltség** 74 284,1 millió forint volt. A Társaság tulajdonosi engedélyre alapozott bértömeggazdálkodást folytatott, melynek keretein belül az átlagkereset növelésére a működés hatékonyságának javítása révén felszabaduló források biztosítottak lehetőséget. A teljes munkaidőre vetített átlagkereset 0,7%-kal emelkedett a 2013. évi mértékhez képest. A változást a 2014. évi alapberváltozások eredményezték. A 2014. évre engedélyezett motivációs keret nagysága közel 6 milliárd forint volt, melyből mintegy 28-30 ezer munkavállaló részére biztosított a társaság többletteljesítményhez kapcsolódó kifizetést a célfeladat vagy a többletteljesítmény értékelhetősége függvényében havi, negyedéves, fél-éves vagy éves gyakorisággal.

A személyi jellegű költségek jelentős részét képezik a **választható béren kívüli juttatások**. A Társaság 2014. évben is biztosította, hogy a munkavállalók egyéni élethelyzetük, személyes és családi igényeik alapján választhassák meg a számukra legmegfelelőbb juttatási elemeket. A korábbi egyéves helyett 2014 májusában a hat hónapos munkaviszony került megállapításra a jogosultság feltételeként. Az egész évben, teljes munkaidőben foglalkoztatottak éves juttatási kerete 2014-ben is bruttó 212 ezer Ft volt.

A 2015. évi bérmegállapodás részeként, de még a 2014. évre vonatkozóan a munkavállalók – meghatározott feltételek alapján – nettó 10 000 Ft, majd további, bérsávonként változó mértékű (nettó 35 000 Ft, illetve 40 000 Ft) **egyszeri juttatásban** részesültek Posta Paletta Ajándékutalvány formájában. Az egyszeri juttatásban az állományban lévő munkavállalók több mint 93%-a részesült.





A Magyar Posta Zrt. a Kollektív Szerződése, illetve egyéb belső szabályzatai alapján számos **további juttatást** – többek között – kedvezményes üdültetést, lakáscélú támogatást, rászorultság szerinti segélyeket biztosít a munkavállalói számára, valamint szakmai kitüntetésekkel ismeri el a kiemelkedő teljesítményeket.

Az üdültetéssel kapcsolatosan továbbra is fő célkitűzés a jóléti ingatlanok racionális, hatékony üzemeltetése. A Társaság 2014. évben 45 postai jóléti intézményben, 8463 fő munkavállaló és hozzátartozója részére biztosított kedvezményes üdültetést. Kedvezményes gyermeküdültetésben 426 gyermek részesült.

Lakáscélú támogatásra és a segélyezésre fordított összeg összesen csaknem 300 millió Ft-ot tett ki. Az előbbi keretében 103 munkavállaló kapott juttatást, míg az utóbbi révén a Társaság rászorultság alapján segítette a nehéz szociális helyzetben lévő munkatársait, valamint szülési és temetési segély támogatást nyújtott az érintett munkavállalói számára.

Szakmai elismerésben részesültek azon munkatársak, akik hosszabb időn át kiemelkedő munkát végeztek, átlagon felüli teljesítményt nyújtottak, kezdeményezéseikkel, piac- és ügyfélorientált magatartásukkal a

szakterület fejlődését segítették, a Társaság bevételeit növelték. 2014. évben mintegy 500 fő részesült szakmai kitüntetésben.

A Társaság a foglalkoztatási aktivitás és a rugalmasság érdekében számos **atipikus foglalkoztatási** lehetőséget – távmunka, munkaerő-kölcsönzés, diákmunka, részmunkaidő, osztott napi munkaidő, munkaidőkeret, rugalmas munkaidő, kötetlen munkaidő – biztosított.



KERESSÜK EGYMÁST!

Fogyatékoság-barát
Munkahely

A Társaság menedzsmentje elkötelezett a **megváltozott munkaképességű munkavállalók** foglalkoztatása mellett. A megváltozott munkaképességű munkavállalók foglalkoztatási programjának **célja**, hogy **a társadalmi felelősségvállalás jegyében támogassa az érintettek munkaerő-piaci integrációját**, és a vonatkozó törvény alapján a Társaság rehabilitációs hozzájárulásának mértékét csökkentse.



A Posta új munkavállalói a munkaszervezetbe történő beilleszkedésük elősegítése érdekében **Asszimilációs Programban** vettek részt. Ennek keretében kerültek átadásra azok az elsődleges információk, amelyek a Társasághoz történő belépéstől kezdődően támogatják a szervezetben történő eligazodást, hogy érdemben minél hamarabb bekapcsolódhassanak a szakterületi munkába.

Nagy hangsúlyt fektet a szakember-utánpótlás nevelésére, ezért a már korábban bevezetett **Gyakornoki Program** 2014. évben is folytatódott. A program célja, az egyetemi és főiskolai hallgatók, valamint a munkaerőpiacra kikerülő magas fejlődési potenciállal rendelkező fiatalok felfedezése, akik jövőjüket a Magyar Posta Zrt.-nél képzelik el.

A Társaság kiemelt munkaerő-megtartó programjának, a **Kulcsemberek Programjának** 2014. évi fókuszát a mentorálás képezte, amely folyamat – támogató és fejlesztő jellege révén – a tudásmegosztás eredményes eszközének bizonyult. A mentorálások szemlélet- és kultúraformáló ereje is érzékelhető volt a program során. A két évet átölelő program egyrészt a kiemelkedő szaktudással rendelkező, jelentős anyagi és időráfordítással pótolható munkavállalóink megtartásának egyik eszközét, másrészt az általuk birtokolt tudás átadásának intenzív formáját jelentette.

A gyermekeket nevelő munkavállalóit a Társaság **napközis gyerekprogramok** megtartásával támogatta 2014-ben.

A létszám-racionalizálásban érintett munkavállalók elhelyezkedését **Human Assistance program** keretében támogatja. A program célja, hogy előmozdítsa olyan társadalmi kompetenciák megteremtését – mint önismeret, önbizalom, autonómia, szociabilitás, szakmai erősségek és gyengeségek, a munkaerőpiacon eladható képességek és készségek – amelyek segítségével a munkahelyüket elhagyók pozitív életirányultságra tesznek szert.

A munkaerő-fejlesztés szerepe 2014-ben az új termékek bevezetésének számossága miatt az elmúlt

évekhez képest is felértékelődött. A termékismereti, értékesítési készség fejlesztése és a támogató informatikai rendszer komplex felkészítése mellett a postavezetők jelentős részének készségfejlesztése is megvalósult.

Az oktatási szolgáltatásokat nyújtó leányvállalat közreműködésével 2014. évben szervezett képzéseken – különböző szakmai tudásbővítésen, készségfejlesztéseken, komplex oktatásban – a résztvevők száma összesen 82 490 volt (egyreször több munkatársak több képzésen is részt vettek). A szervezett képzéseken részt vevők létszámának növekedése az **e-learning módszertan**⁶ elterjedésével magyarázható.

A bevezetett új technológiák és szolgáltatások következtében növekedett a munkahelyeken megvalósuló képzési programok száma is, mely az ún. **on the job fejlesztés**⁷ keretében volt a leghatékonyabb. Az on the job felkészítés egyre kiemeltebb szerepet kap a blended learning (tantermi és távoktatási képzési formák vegyes alkalmazása egy képzési programon belül) módszertannal megvalósuló, központi szervezésű, komplex programokban is.

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

A Magyar Posta Zrt. humán szakterülete nemcsak az anyavállalat szervezetében nyújt teljes körű **HR-szolgáltatást**, hanem – külön megállapodás és díjazás alapján – a postai érdekeltségek számára is komplex humán szolgáltatásokat végez (munkaügyi és elszámolási feladatok, kompetenciamérések). A 2014. évben a Posta-cégcsoportba tartozó 7 gazdasági társaság 350 fős létszámának humán kiszolgálása valósult meg.

6 Elektronikus távoktatási módszertan.

7 Munkavégzés közbeni tanulás.

NYILVÁNTARTÁSI ADATOK A MAGYAR POSTA ZRT.-RŐL

A Magyar Posta Zártkörűen Működő Részvénytársaság (továbbiakban Magyar Posta Zrt., Posta, Társaság) 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 RÉSZVÉNYTÁRSASÁG RÉSZVÉNYESEI 2014. DECEMBER 31-ÉN:

A tulajdonosi jogokat a magyar állam nevében gyakorló Miniszterelnökség
75% + 1 db részvény, 10 603 271 db, egyenként
1000 Ft névértékű részvény

Szövetkezeti Hitelintézetek Integrációs Szervezete
(székhely: 1051 Budapest, Nádor u. 31.), 25% – 1
db részvény, 3 534 422 db, egyenként 1000 Ft
névértékű részvény

Magyar Takarékszövetkezeti Bank Zrt. 1 db 100 Ft
névértékű részvény

A TÁRSASÁG ALAPTŐKÉJE 2014. DECEMBER 31-ÉN:

14 137 693 ezer forint

A TÁRSASÁG ALAPTEVÉKENYSÉGE:

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

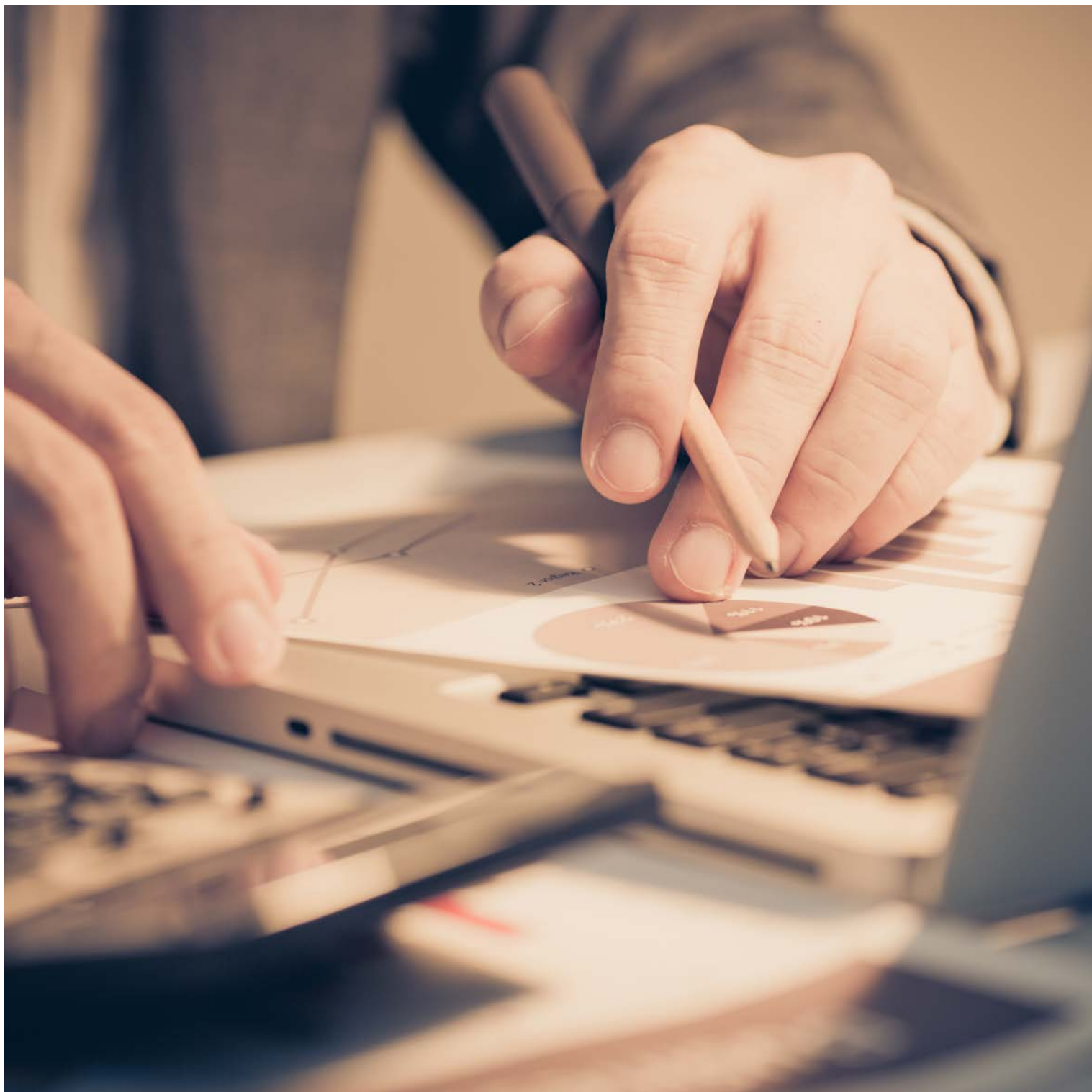
A TÁRSASÁG ÜGYVEZETŐ SZERVE:

Igazgatóság

A TÁRSASÁG VEZÉRIGAZGATÓJA:

Szarka Zsolt

2014. ÉV GAZDÁLKODÁSA



A Társaság könyvvizsgálója 2014. december 31-én:

Deloitte Könyvvizsgáló és Tanácsadó Kft. (székhely: 1068 Budapest, Dózsa György út 84/C, cégnyilvántartási szám: 01-09-071057, kamarai nyilvántart. szám: 000083), felhatalmazásában

Horváth Tamás, könyvvizsgáló

Kamarai tagsági ig. szám: 003449

A mérleg fordulónapját követően nem történt olyan esemény, amely a beszámoló helyesbítését indokolná, vagy kétségbe vonná a Társaság vagyoni, pénzügyi és jövedelmi helyzetéről szóló, a beszámolóban bemutatott kép valós és megbízható voltát.

Eredményességi mutatók

Megnevezés	2013. év	2014. év
EBIT (millió Ft)	441,6	587,5
EBITDA (millió Ft)	8 487,1	8 214,2
EBIT/átlagos saját tőke	0,6%	0,8%
EBIT/átlagos eszközállomány	0,3%	0,3%
EBIT/nettó árbevétel	0,2%	0,3%
EBITDA/átlagos saját tőke	11,3%	10,5%
EBITDA/átlagos eszközállomány	5,4%	4,8%
EBITDA/nettó árbevétel	4,5%	4,4%

1. számú melléklet

Független könyvvizsgálói jelentés



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

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

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

FÜGGETLEN KÖNYVVIZSGÁLÓI JELENTÉS AZ ÖSSZESÍTETT PÉNZÜGYI KIMUTATÁSOKRÓL

A Magyar Posta Zrt. tulajdonosainak

A mellékelt összesített pénzügyi kimutatásokat, melyek a Magyar Posta Zrt. 2014. évi éves jelentésének 2. számú mellékletében található, és amelyek a 2014. december 31-i fordulónapra készített összesített mérlegből, az ezen időponttal végződő évre vonatkozó összesített eredménykimutatásból állnak, a Magyar Posta Zrt. 2014. december 31-ével végződő évre vonatkozó, a számvitelről szóló 2000. évi C. törvény („Számviteli törvény”) előírásai szerint készített éves beszámolójából vezették le. A 2015. április 27-én kelt független könyvvizsgálói jelentésünkben minősítés nélküli véleményt bocsátottunk ki ezen éves beszámolóra vonatkozóan, amelyet a közgyűlés 2015. május 15-én jóváhagyott. Ezen éves beszámoló, valamint az összesített pénzügyi kimutatások nem tükrözik az ezen éves beszámolóra vonatkozó jelentésünk dátumát követően bekövetkezett események hatásait.

Az összesített pénzügyi kimutatások nem tartalmazzák a Magyar Posta Zrt. könyvvizsgált éves beszámolójának elkészítése során alkalmazott, a Számviteli törvény által előírt valamennyi közzétételt. Emiatt az összesített pénzügyi kimutatások elolvasása nem helyettesíti a Magyar Posta Zrt. könyvvizsgált éves beszámolójának elolvasását.

A vezetés felelőssége az összesített pénzügyi kimutatásokért

A vezetés felelős a könyvvizsgált pénzügyi kimutatások összesítésének az elkészítéséért.

A könyvvizsgáló felelőssége

A mi felelőségünk az összesített pénzügyi kimutatások véleményezése eljárásaink alapján, amelyeket a 810. témaszámú, „Összesített pénzügyi kimutatásokra vonatkozó jelentések kibocsátására vonatkozó megbízások” című magyar Nemzeti Könyvvizsgálati Standarddal összhangban hajtottunk végre.

Vélemény


Véleményünk szerint a Magyar Posta Zrt. 2014. december 31-ével végződő évre vonatkozó, a Számviteli törvény előírásai szerinti, könyvvizsgált éves beszámolójából levezetett összesített pénzügyi kimutatások konzisztensek ezen éves beszámolóval.

Budapest, 2015. július 22.



Molnár Gábor

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



Horváth Tamás

kamarai tag könyvvizsgáló
003449

2. számú melléklet

PÉNZÜGYI ÉS MŰKÖDÉSI TELJESÍTMÉNY

MÉRLEG

Eszközök (aktívák)

adatok E Ft-ban

	A tétel megnevezése	2013. december 31.	2014. december 31.
A.	Befektetett eszközök	103 758 525	143 998 041
I.	IMMATERIÁLIS JAVAK	6 491 962	9 389 793
	Alapítás-átszervezés aktivált értéke		
	Kísérleti fejlesztés aktivált értéke		
	Vagyoni értékű jogok	4 961 055	6 999 403
	Szellemi termékek	1 530 907	2 390 390
	Üzleti vagy cégérték		
	Immateriális javakra adott előlegek		
	Immateriális javak értékhelyesbítése		
II.	TÁRGYI ESZKÖZÖK	80 639 800	87 834 922
	Ingatlanok és a kapcsolódó vagyoni értékű jogok	37 816 052	38 225 291
	Műszaki berendezések, gépek, járművek	10 673 761	13 666 789
	Egyéb berendezések, felszerelések, járművek	1 458 713	1 619 404
	Tenyészállatok		
	Beruházások, felújítások	2 278 077	4 019 084
	Beruházásokra adott előlegek	1 224	583
	Tárgyi eszközök értékhelyesbítése	28 411 973	30 303 771
III.	BEFEKTETETT PÉNZÜGYI ESZKÖZÖK	16 626 763	46 773 326
	Tartós részesedés kapcsolt vállalkozásban	14 417 215	45 958 475
	Tartósan adott kölcsön kapcsolt vállalkozásban		
	Egyéb tartós részesedés	1 279 138	129
	Tartósan adott kölcsön egyéb részesedési viszonyban álló vállalkozásban		
	Egyéb tartósan adott kölcsön	930 410	814 494
	Tartós hitelviszonyt megtestesítő értékpapír	0	228
	Befektetett pénzügyi eszközök értékhelyesbítése		



B.	Forgóeszközök	51 598 079	38 749 640
I.	KÉSZLETEK	1 998 944	932 320
	Anyagok	572 250	469 670
	Befejezetlen termelés és félkész termékek		
	Növendék-, hizó- és egyéb állatok		
	Késztermékek	56 088	71 294
	Áruk	1 237 034	217 183
	Készletekre adott előlegek	133 572	174 173
II.	KÖVETELÉSEK	21 330 792	14 451 760
	Követelések áruszállításból és szolgáltatásból (vevők)	10 499 613	10 143 828
	Követelések kapcsolt vállalkozással szemben	1 030 520	1 102 321
	Követelések egyéb részesedési viszonyban lévő vállalkozással szemben	641	0
	Váltókövetelések		
	Egyéb követelések	9 800 018	3 205 611
III.	ÉRTÉKPAPÍROK	3 732 059	7 455 994
	Részesedés kapcsolt vállalkozásban		
	Egyéb részesedés	654 666	206 000
	Saját részvények, saját üzletrészek		
	Forgatási célú hitelviszonyt megtestesítő értékpapírok	3 077 393	7 249 994
IV.	PÉNZESZKÖZÖK	24 536 284	15 909 566
	Pénztár, csekkek	15 814 154	13 416 208
	Bankbetétek	8 722 130	2 493 358
C.	Aktív időbeli elhatárolások	1 233 294	1 294 947
	Bevételek aktív időbeli elhatárolása	503 592	361 408
	Költségek, ráfordítások aktív időbeli elhatárolása	729 702	933 539
	Halasztott ráfordítások		
	Eszközök összesen	156 589 898	184 042 628



Források (passzívák)

adatok E Ft-ban

A tétel megnevezése		2013. december 31.	2014. december 31.
D.	Saját tőke	76 713 245	79 107 284
I.	JEGYZETT TŐKE	14 137 693	14 137 693
	ebből: visszavásárolt tulajdoni részesedés névértéken		
II.	JEGYZETT, DE MÉG BE NEM FIZETETT TŐKE (-)		
III.	TŐKETARTALÉK	4 890 823	4 940 823
IV.	EREDMÉNYTARTALÉK	27 416 707	28 495 774
V.	LEKÖTÖTT TARTALÉK	530 434	633 391
VI.	ÉRTÉKELÉSI TARTALÉK	28 411 973	30 303 771
VII.	MÉRLEG SZERINTI EREDMÉNY	1 325 615	595 832
E.	Céltartalékok	15 341 742	18 234 073
	Céltartalék a várható kötelezettségekre	15 341 742	18 234 073
	Céltartalék a jövőbeni költségekre		
	Egyéb céltartalék		
F.	Kötelezettségek	50 649 504	60 736 734
I.	HÁTRASOROLT KÖTELEZETTSÉGEK	0	0
	Hátrasorolt kötelezettségek kapcsolt vállalkozással szemben		
	Hátrasorolt kötelezettségek egyéb részesedési viszonyban lévő vállalkozással szemben		
	Hátrasorolt kötelezettségek egyéb gazdálkodóval szemben		
II.	HOSSZÚ LEJÁRATÚ KÖTELEZETTSÉGEK	308 750	3 115 089
	Hosszú lejáratra kapott kölcsönök		
	Átváltoztatható kötvények		
	Tartozások kötvénykibocsátásból		
	Beruházási és fejlesztési hitelek		
	Egyéb hosszú lejáratú hitelek		2 819 000
	Tartós kötelezettségek kapcsolt vállalkozással szemben	102 494	53 297
	Tartós kötelezettségek egyéb részesedési viszonyban lévő vállalkozással szemben		
	Egyéb hosszú lejáratú kötelezettségek	206 256	242 792
III.	RÖVID LEJÁRATÚ KÖTELEZETTSÉGEK	50 340 754	57 621 645
	Rövid lejáratú kölcsönök		
	ebből: az átváltoztatható kötvények		
	Rövid lejáratú hitelek	9 338	4 636 310



Vevőktől kapott előlegek	838 804	806 298
Kötelezettségek áruszállításból és szolgáltatásból (szállítók)	9 255 118	11 376 049
Váltótartozások		
Rövid lejáratú kötelezettségek kapcsolt vállalkozással szemben	2 591 507	3 665 544
Rövid lejáratú kötelezettségek egyéb részesedési viszonyban lévő vállalkozással szemben	1 134 010	0
Egyéb rövid lejáratú kötelezettségek	36 511 977	37 137 444
G. Passzív időbeli elhatárolások	13 885 407	25 964 537
Bevételek passzív időbeli elhatárolása	385 884	390 566
Költségek, ráfordítások passzív időbeli elhatárolása	10 159 197	23 755 990
Halasztott bevételek	3 340 326	1 817 981
Források összesen	156 589 898	184 042 628



EREDMÉNYKIMUTATÁS (összköltség-eljárással)

adatok E Ft-ban

	A tétel megnevezése	2013. december 31.	2014. december 31.
1	Belföldi értékesítés nettó árbevétele	183 820 632	180 671 691
2	Exportértékesítés nettó árbevétele	5 351 698	5 972 590
I.	Értékesítés nettó árbevétele (01+02)	189 172 330	186 644 281
3	Saját termelésű készletek állományváltozása ±	-35 747	15 206
4	Saját előállítású eszközök aktivált értéke	245 188	277 571
II.	Aktivált saját teljesítmények értéke (±03+04)	209 441	292 777
III.	Egyéb bevételek	3 418 624	20 294 727
	ebből: visszaírt értékvesztés	447 642	168 697
5	Anyagköltség	9 627 544	8 659 981
6	Igénybe vett szolgáltatások értéke	33 483 972	34 554 507
7	Egyéb szolgáltatások értéke	523 018	474 514
8	Eladott áruk beszerzési értéke	6 962 011	5 224 745
9	Eladott (közvetített) szolgáltatások értéke	3 960 215	274 568
IV.	Anyagjellegű ráfordítások (05+06+07+08+09)	54 556 760	49 188 315
10	Béreköltség	74 151 663	74 284 129
11	Személyi jellegű egyéb kifizetések	9 721 501	10 514 757
12	Bérfelrakások	22 653 572	23 039 831
V.	Személyi jellegű ráfordítások (10+11+12)	106 526 736	107 838 717
VI.	Értékcsökkenési leírás	8 045 517	7 626 634
VII.	Egyéb ráfordítások	23 265 575	45 931 022
	ebből: értékvesztés	1 164 668	363 307
A.	ÜZEMI (ÜZLETI) TEVÉKENYSÉG EREDMÉNYE (I±II+III-IV-V-VI-VII)	405 807	-3 352 903
13	Kapott (járó) osztalék és részesedés	0	48 773
	ebből: kapcsolt vállalkozástól kapott		
14	Részesedések értékesítésének árfolyamnyeresége	12 500	0
	ebből: kapcsolt vállalkozástól kapott		
15	Befektetett pénzügyi eszközök kamatai, árfolyamnyeresége	13 967	11 737
	ebből: kapcsolt vállalkozástól kapott		
16	Egyéb kapott (járó) kamatok és kamatjellegű bevételek	1 599 100	677 468
	ebből: kapcsolt vállalkozástól kapott	39 843	10 260
17	Pénzügyi műveletek egyéb bevételei	264 466	2 261 200
VIII.	Pénzügyi műveletek bevételei (13+14+15+16+17)	1 890 033	2 999 178
18	Befektetett pénzügyi eszközök árfolyamvesztése		
	ebből: kapcsolt vállalkozásnak adott		
19	Fizetendő kamatok és kamatjellegű ráfordítások	133 351	165 230
	ebből: kapcsolt vállalkozásnak adott	58 265	19 710

20	Részesedések, értékpapírok, bankbetétek értékvesztése	53 267	340 700
21	Pénzügyi műveletek egyéb ráfordításai	148 081	391 739
IX.	Pénzügyi műveletek ráfordításai (18+19±20+21)	334 699	897 669
B.	PÉNZÜGYI MŰVELETEK EREDMÉNYE (VIII-IX)	1 555 334	2 101 509
C.	SZOKÁSOS VÁLLALKOZÁSI EREDMÉNY (±A±B)	1 961 141	-1 251 394
X.	Rendkívüli bevételek	245 765	7 223 771
XI.	Rendkívüli ráfordítások	285 628	4 860 873
D.	RENDKÍVÜLI EREDMÉNY (X-XI)	-39 863	2 362 898
E.	ADÓZÁS ELŐTTI EREDMÉNY (±C±D)	1 921 278	1 111 504
XII.	Adófizetési kötelezettség	595 663	515 672
F.	ADÓZOTT EREDMÉNY (±E-XII)	1 325 615	595 832
22	Eredménytartalék igénybe vétele osztalékra, részese- désre		
23	Jóváhagyott osztalék, részesedés		
G.	MÉRLEG SZERINTI EREDMÉNY (±F+22-23)	1 325 615	595 832

