



A

**MAGYAR POSTA ZRT.
SZAKMAI TÁJÉKOZTATÓJA**

62/2021. (II. 12.) KORM. RENDELET ALAPJÁN

Feltételrendszer a postapartneri szolgáltatás ellátásához



Tartalomjegyzék

A kiadvány célja	3
Előzmények	3
A feltételrendszer részletei	4
I. Postai szolgáltatások meghatározása a Közreműködők részére.....	4
1. Egyetemes postai szolgáltatás.....	4
2. Egyéb szolgáltatások	5
3. Jutalékrendszer	6
II. Elvárások a postai szolgáltatás ellátásához.....	6
1. A Posta által a szolgáltatás ellátásához elismert végzettségek	6
2. A szolgáltatás ellátásához szükséges IT követelmények	6
3. Szerencsejáték forgalmazásához szükséges eszközök	7
4. Ingatlan kialakítás és eszközök beszerzése.....	7
5. Állampapírok forgalmazása.....	7
5.1. Nyomdai úton előállított állampapírok.....	7
5.2. Állampapír forgalmazás pénz- és értéktárolás, valamint a kezelés védelme	8
5.3. Nyomdai úton előállított állampapír értékesítésébe bevont postai közreműködőkkel szemben támasztott minőségi követelmények meghatározása.....	8
6. Biztosítás közvetítésre vonatkozó elvárások	9
 Melléletek:	
1. sz. melléklet: Munkapult specifikációk	10
2. sz. melléklet: A postai belső képzés és a képzési struktúra	23
3. sz. melléklet: A megállapodás keretében nyújtott szolgáltatások köre.....	25
4. sz. melléklet: A szolgáltatás nyújtáshoz a Magyar Posta által biztosított eszközök..	27
4. sz. melléklet 1. sz. függeléke: Védjegyhasználat.....	29
5. sz. melléklet: Jutalékrendszer	31
6. sz. melléklet: Segédlet a felmerülő közreműködői kérdésekhez	32

A KIADVÁNY CÉLJA

A Magyar Posta Zrt. (továbbiakban: Posta) jelen kiadvánnyal szakmai támogatást kíván nyújtani a Bethlen Gábor Alapkezelő Közhasznú Nonprofit Zrt. és a Széchenyi Programiroda Tanácsadó és Szolgáltató Nonprofit Kft. (továbbiakban: lebonyolító szerv) azon munkatársai részére, akik a nevezett Kormányrendelet alapján a Magyar Falu Program keretében támogatási kérelem igényvel jelentkező vállalkozásokkal – mint potenciális postai közreműködőkkel – kerülnek kapcsolatba a postai szolgáltatások nyújtásával kapcsolatban.

ELŐZMÉNYEK

Magyarország Kormánya a 62/2021. (II. 12.) Korm. rendelet alapján a Gazdaság-újraindítási Akcióterv keretében a kistéleplési üzletek támogatásáról hozott határozatot.

A rendelet Általános Rendelkezések 1. § (1) alapján:

„A kistéleplések népességmegtartó erejének növelése, a kistéleplésen élők életszínvonalának emelése, valamint az alapvető szolgáltatások mennyiségileg és minőségileg magasabb színvonalú hozzáférhetővé tétele érdekében az e rendeletben meghatározott feltételekkel a központi költségvetésből vissza nem térítendő költségvetési támogatás igényelhető.”

A költségvetési támogatási feltételek között szerepel többek között, hogy a támogatás igénylője a támogatási kérelem benyújtásakor nyilatkozik az egyetemes postai szolgáltatás nyújtásában való közreműködési szándékáról is.

Posta a támogatás igénylési folyamatban – közreműködve a Bethlen Gábor Alapkezelő Közhasznú Nonprofit Zrt. és a Széchenyi Programiroda Tanácsadó és Szolgáltató Nonprofit Kft.-vel (továbbiakban: lebonyolító szerv) – a jelentkezők részére szándéknyilatkozatot ad ki, az üzletileg releváns településen lévő támogatást igénylők részére. A lebonyolító szerv a támogatás igénylőjének erre irányuló kérelme alapján javaslatot tesz a támogatónak (állam) a postai szolgáltatás nyújtási szándékról, melynek pozitív elbírálását követően a vállalkozás – a támogatási okirat kiadása előtt – szerződést köt a Postával.

A FELTÉTELRENDSZER RÉSZLETEI

A költségvetési támogatással érintett üzlethelyiségnek – ha a postai szolgáltatás nyújtásában való közreműködést a kedvezményezett vállalta – alkalmasnak kell lennie arra, hogy a postai közreműködői tevékenység ellátásához, valamint a postai közreműködői tevékenységhez kapcsolódó egyéb, az egyetemes postai szolgáltató által meghatározott tevékenység ellátásához szükséges tárgyi feltételek biztosíthatóak legyenek akár az alpműködéstől elkülönülten, külön helyiség biztosítása nélkül is.

A támogatásból a postai tevékenység vállalása esetén az alábbiak finanszírozhatók:

- helyszíni támogatás HR költsége (a partneri posta nyitásakor)
- IT strukturált hálózat kiépítése (beleértve a Rack szekrény beszerzését)
- eszközbeszerzések (munkapult, értékőrző, bankjegyzigsgáló lámpa stb.)
- Szerencsejáték Zrt. online terminál áttelepítési költsége

A postai tevékenység közreműködőként történő ellátására a Magyar Posta Zrt.-vel kötött partneri szerződés keretében van lehetőség. Az alábbiakban részletezzük a szerződéskötéshez kapcsolódó folyamatot és annak várható és vállalt időszükségletét (figyelemmel a 62/2021. (II. 12.) Korm. rendeletre).

Hiba!	Érvénytelen	csatolás.
Folyamatlépések	Tevékenység	Munkanap
1. Előzmények		
1.1.	Támogatási előjegyzés űrlap kitöltése	2021.03.01-jétől a lebonyolító szerv által megadott elektronikus felületen: https://nir.bgazrt.hu/bga/
1.2.	Támogatási kérelem benyújtása	2021.04.01-jéig megjelenő felhívás alapján, az abban szereplő határidőig (postai tevékenység vállalás jelzése)
2. Posta által vállalt határidők		
2.1.	Szándéknyilatkozat kiadása postai szolgáltatás biztosításához	5
2.2.	Szerződéskötés (mindkét Fél részéről aláírva)	10
2.3.	Szolgáltatás biztosításának előkészítése	10

I. Postai szolgáltatások meghatározása a Közreműködők részére

Posta a **Közreműködők részére kizárólag a felvételhez köthető adatrögzítői tevékenységet, valamint a postahelyi kézbesítést (letéti kezelést) kívánja partneri kezelésbe adni.**

Posta a háznál történő kézbesítési tevékenységet saját működési keretén belül kívánja fenntartani.

1. Egyetemes postai szolgáltatás

Posta az **egyetemes postai szolgáltatás keretében** az alábbi postai küldemények munkanaponkénti felvételét biztosítja:

- a) a kettő kilogrammot meg nem haladó tömegű, – a b) - d) pontokban meghatározott küldeményektől eltérő – belföldi vagy nemzetközi viszonylatú nem könyvelt postai küldemények;

- b) a húsz kilogrammot meg nem haladó tömegű, belföldi vagy nemzetközi viszonylatú postacsomagok;
- c) a vakok írását tartalmazó, belföldi vagy nemzetközi viszonylatú küldemények;
- d) a hivatalos iratok.

Egyetemes postai szolgáltatás keretében a Posta biztosítja továbbá a feladó rendelkezése alapján a fenti bekezdés a) és c) pontjaiban meghatározott postai küldeményekhez az ajánlott, továbbá a fenti bekezdés a) - c) pontjaiban meghatározott postai küldeményekhez a térítvevény, illetve értéknyilvántás többletszolgáltatás igénybevételét.

- 1.1. Levélküldeményekkel kapcsolatos szolgáltatások
 - a) Belföldi viszonylatban levélküldeményekkel kapcsolatosan igénybe vehető szolgáltatások
 - aa) Elsőbbségi és nem elsőbbségi levél (levelezőlap, képes levelezőlap)
 - ab) Elsőbbségi és nem elsőbbségi azonosított levél (levelezőlap, képes levelezőlap)
 - ac) Belföldi válaszküldemény szolgáltatás
 - ad) Szerződéses, kedvezményes díjú címzett reklámküldemény (k-dm)
 - ae) Szerződéses, kedvezményes díjú azonosított címzett reklámküldemény (k-dm)
 - b) Nemzetközi viszonylatban levélküldeményekkel kapcsolatosan igénybe vehető szolgáltatások
 - ba) Elsőbbségi és nem elsőbbségi levél (levelezőlap, képes levelezőlap)
 - bb) Nemzetközi kereskedelmi válaszküldemény szolgáltatás
 - bc) „M” zsák
- 1.2. Hivatalos irat, hivatalos irat saját kézbe
- 1.3. Postacsomag küldeményekkel kapcsolatos szolgáltatások
 - a) Belföldi viszonylatban a postacsomaggal kapcsolatosan igénybe vehető szolgáltatások
 - aa) MPL postacsomag
 - b) Nemzetközi viszonylatban a postacsomaggal kapcsolatosan igénybe vehető szolgáltatások
 - ba) Elsőbbségi és nem elsőbbségi nemzetközi postacsomag
- 1.4. Vakok írását tartalmazó küldemény

2. Egyéb szolgáltatások

Az egyetemes postai szolgáltatás mellett Közreműködők a következőkben felsorolt **egyéb jellemző postai szolgáltatások** ellátását is biztosítják.

- 2.1. Készpénzátutalási megbízás (ú.n.: sárga csekk)
- 2.2. Postai számlabefizetési megbízás (ú.n.: fehér csekk)
- 2.3. Postutalvány
- 2.4. Fiókbérlet
- 2.5. Letéti küldemények kezelése

Posta a fentiekben részletezett **egyetemes és egyéb jellemző postai szolgáltatások mellett további szolgáltatások, illetve tevékenységek** ellátására is

szerződést köt Közreműködővel. **A teljes tevékenységi és termékkör jelen szakmai tájékoztató 3. sz. mellékletében** kerül meghatározásra.

A mindenkor hatályos POSTAI SZOLGÁLTATÁSOK ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEI az alábbi elektronikus címen érhető el:
https://www.posta.hu/ugyfelszolgalat/aszf/postai_aszf

3. Jutalékrendszer

Posta partneri jutalékot fizet Közreműködők részére a megállapodásban rögzített tevékenységek ellátása után. A jutalékrendszerbe bevont termékek körét és a fizetett jutalék mértékét az 5. sz. melléklet tartalmazza.

II. Elvárások a postai szolgáltatás ellátásához

1. A Posta által a szolgáltatás ellátásához elismert végzettségek

- a) Postai szakirányú végzettséget adó középiskolai, vagy OKJ-s képzettség és a jogosultsághoz (MÁP Plusz, Szerencsejáték Zrt.*, biztosítási és Kincstári Takarékjegy) kötött végzettség,
- b) Postai segédtishti, vagy tisztii képzések és a jogosultsághoz (MÁP Plusz, Szerencsejáték Zrt.*, biztosítási és Kincstári Takarékjegy) kötött végzettség,
- c) Posta által elfogadott belső szakmai képzések (pl.: FRONT1 PostaNet ügyintéző I. és PENBA2 Pénzforgalmi és banki ismeretek II.; vagy POSTA1: Postaforgalmi ismeretek I. és PENBA2 Pénzforgalmi és banki ismeretek II.; vagy KUTU Postai küldeményfelvevők tudnivalói és PETU Pénzforgalmi és pénzügyi felvevők tudnivalói és PEHA Pénzforgalmi és pénzügyi háttértevékenység) és jogosultsághoz (MÁP Plusz, Szerencsejáték Zrt.*, biztosítási és Kincstári Takarékjegy) kötött végzettség.

* opcionális a szolgáltatóhely által ellátott tevékenység függvényében

A fenti képzettség megléte mellett elvárás az önálló munkavégzéshez szükséges szakmai gyakorlati tudás is (pl. Integrált Postai Hálózat /IPH/ ismerete).

A képzés megszerzését – beleértve a gyakorlati tudást is – Posta a belső képzési rendszerén biztosítja, melynek költségét a postai Közreműködő viseli.

Abban az esetben, ha a végzettségek egy részével már rendelkezik a postai szolgáltatás ellátását végző személy, csak a hiányzó képzések megszerzése szükséges.

2. A szolgáltatás ellátásához szükséges IT követelmények

A postai számítógép bekötéshez szükséges IT strukturált hálózat (LAN) kiépítése – beleértve a Rack szekrényt is – a működtető feladatkörébe tartozik (ehhez a specifikációt a Posta biztosítja).

A Posta az informatikai hálózathoz való kapcsolódás eszközeit (router), valamint a szükséges internet szolgáltatást, továbbá az alapgépet és valamennyi perifériát

(nyomtató, csekkszkennel, vonalkódolvasó, pénztárgép, aláírotábla, POS terminál) biztosítja.

3. Szerencsejáték forgalmazásához szükséges eszközök

Amennyiben a vállalkozásba kerülő postahely online szerencsejáték forgalmazást is ellát – vagy a jövőben erre kijelölt lesz és ennek áttelepítéséhez a Szerencsejáték Zrt. is hozzájárul – akkor a terminált a Szerencsejáték Zrt. áthelyezi a partnerhez, melynek az áttelepítési költségeit a pályázati forrásból a partner viseli.

4. Ingatlan kialakítás és eszközök beszerzése

A postai munkahely kialakításához a működtető által biztosítandó:

- min. 4 m² hely a munkapult elhelyezésére, valamint a letéti küldemények őrzésére,
- zárható kétajtós szekrény a letéti küldemények, értékcikkek és az okiratok tárolására, illetve postacsomag esetén külön zárható terület a csomagok tárolására,
- hely biztosítása az ügyfelek várakozásához,
- riasztó és tűzvédelmi eszköz,
- 2 m² falfelület a kötelező tájékoztatók kihelyezéséhez,
- a számítógépes hálózat és egyéb elektromos eszközök működéséhez minimum 2x16A elektromos hálózat, és a munkahely mellett 8 csatlakozó dugalj kiépítése.

Eszközök a szolgáltatás ellátásához, melyek a Postától megvásárolhatók:

- Munkapult (készlet erejéig, ezt követően ingyenes specifikáció biztosítása)
- Bankjegyvizsgáló készülék (UV-A/C készülék)
- Páncélszekrény

A partneri programba bevont postahelyi ingatlanok jelentős része postai tulajdonban van, melyek egy része tulajdonosi szándék alapján értékesítésre kerülhet a partner részére. *Ezirányú közreműködői jelzés esetén a Posta egyedileg bírálja el az igényt, melyről a Szándéknyilatkozat kiadásakor ad a Posta visszajelzést.*

5. Állampapírok forgalmazása

5.1. Nyomdai úton előállított állampapírok

A Közreműködő a nyomdai úton előállított állampapírok értékesítésében és visszaváltásában is részt vesz, ezért az alábbi technikai, biztonsági, informatikai, pénz-és értéktárolás követelményeinek kell megfelelni.

A nyomdai úton előállított állampapír értékesítése és visszaváltása kizárólag a kezelőteret és az ügyfélteret is magába foglaló olyan helyiségben vagy a helyiség olyan részében végezhető, amely a közreműködője által végzett egyéb, a forgalmazással össze nem egyeztethető tevékenység végzésének helyétől elkülöníthető.

5.2. Állampapír forgalmazás pénz- és értéktárolás, valamint a kezelés védelme

A Közreműködő az adott szolgáltatási hely nyitvatartási idején kívül a pénzt, állampapírt, valamint az ezekkel kapcsolatos adatokat tartalmazó dokumentumokat

- a) tizenötmillió forintot meg nem haladó állampapír összértékig olyan beépített vagy rögzített pánccs szekrényben köteles tárolni, amely 1000 kg önsúly alatt a padozathoz rögzített úgy, hogy elmozdításához minimum 10000 N erő szükséges,
- b) tizenötmillió forintot meghaladó értékpapír összérték felett fűrés- és nyitásérzékelővel is ellátott, elektronikus jelzőrendszerbe bekötött és értéktároló helyiségben elhelyezett, a fenti a) pont szerinti pánccs szekrényben vagy trezorban köteles tárolni.

Az a), illetve b) pontokban leírtakat a szolgáltatási hely biztonsági kockázatához viszonyított arányos mértékben kell alkalmazni.

5.3. Nyomdai úton előállított állampapír értékesítésébe bevont postai közreműködőkkel szemben támasztott minőségi követelmények meghatározása

A nyomdai úton előállított állampapír kizárólag a Posta saját, vagy postai közreműködői hálózatában érhető el.

A Közreműködő vállalja, hogy a Posta által a nyomdai úton előállított állampapír több évtizedes értékesítése során az ügyfelek felé/részére kiépített bizalmi indexet a továbbiakban is megőrzi, és biztosítja az alábbi követelmények megtartásával.

- A jelen feltételrendszerben részletezett, nyomdai úton előállított állampapír értékesítéséről szóló szakképzettségi megfelelést a Közreműködő mindenkor biztosítani köteles.
- Jelen feltételrendszerben a nyomdai úton előállított állampapírok kezelésére előírt őrzési, biztonsági, tárgyi, informatikai megfelelést a Közreműködő mindenkor biztosítja.
- A nyomdai úton előállított állampapírok értékesítésével, forgalmazásával kapcsolatosan a Posta, a Felügyelet, az Államadóság Kezelő Központ, a Magyar Államkincstár részéről az ellenőrzések, valamint a kapcsolatos auditok elvégzését a Közreműködő mindenkor köteles biztosítani.
- A Posta kizárólag cselekvőképes ügyfél részére, a nyomdai úton előállított állampapír értékesítési és visszaváltási „alapfeladatainak” ellátásában, és „meghatalmazás” elfogadásába vonhat be Közreműködőt.
- A Posta a nyomdai úton előállított állampapírokkal kapcsolatos „különleges eljárásokat” (pl.: hagyatéki eljárásokat, engedélyezett szerződések elfogadását, cselekvőképtelen ügyfél, semmissé nyilvánító végzés, bemutatóra szóló állampapírok kezelését) kizárólag postai üzemeltetésű kijelölt postai szolgáltatóhelyek útján végezheti, melyről a Közreműködő ennek megfelelően tájékoztatja az ügyfeleket.
- A Posta a Közreműködők által üzemeltetett szolgáltatóhelyeken, a Közreműködő őrzésében engedélyezett legnagyobb névértékű nyomdai úton előállított állampapírt, és annak darabszámát maximálhatja.

- A Közreműködő a kereskedelmi egységben működő postai szolgáltatóhelyeken köteles a nyomdai úton előállított állampapírokkal kapcsolatos tájékoztatók, marketinganyagok egységes megjelenését biztosítani.
- A kereskedelmi egységekben működő Postai Közreműködők postai arculati elemekkel ellátott munkapulittal, és egységes tájékoztatókkal különítik el a közreműködői tevékenységüket az egységen belül.

6. Biztosítás közvetítésre vonatkozó elvárások

Közreműködő a Posta Biztosító által rendelkezésére bocsátott élet- és nem-életbiztosítási termékek értékesítését és a meglévő szerződések kezelését vállalja, az ehhez szükséges feltételek megteremtése mellett.

Feltételek:

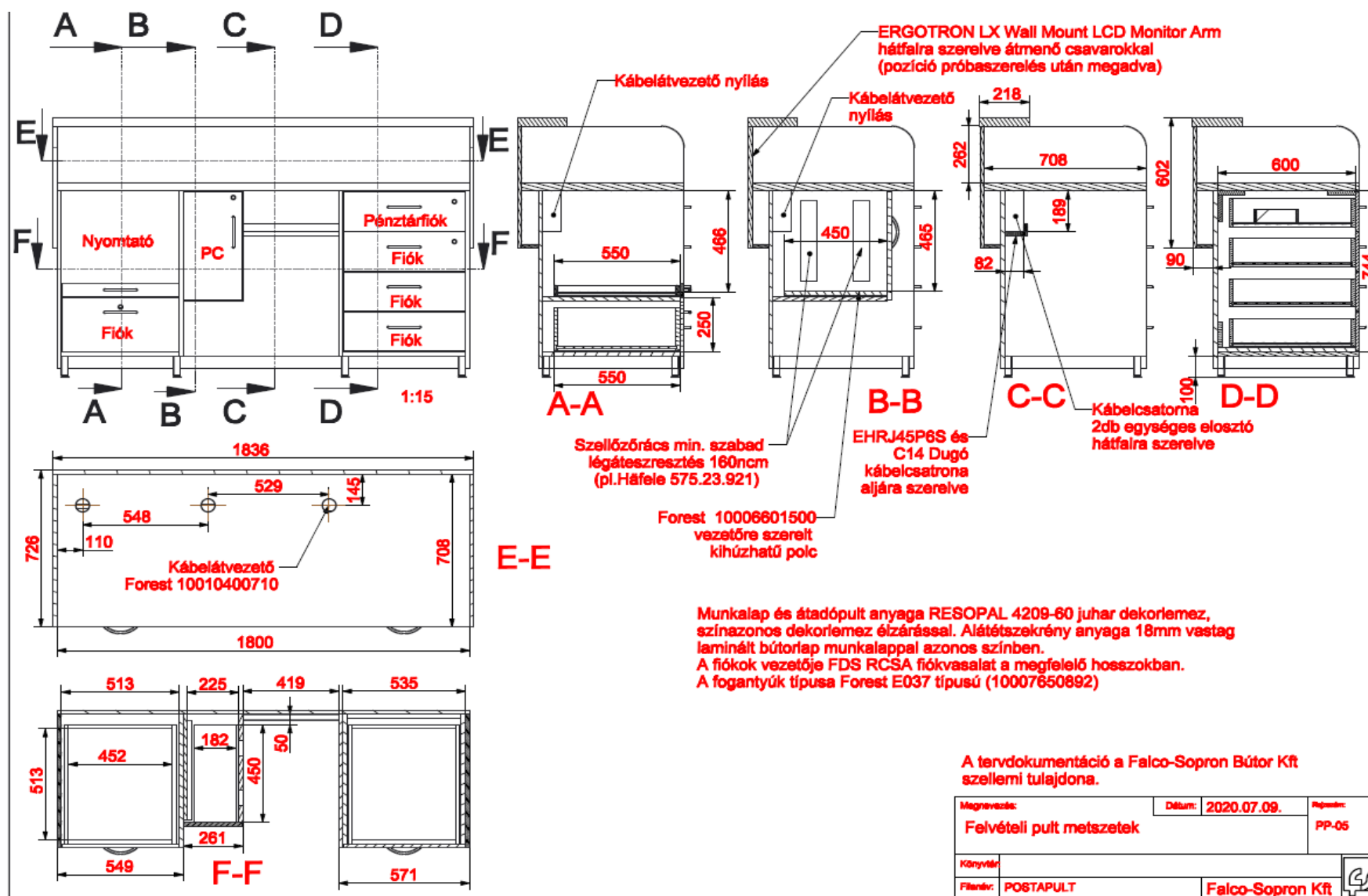
- Közreműködő a Posta alügynökeként végzi tevékenységét, melyről Ügyfeleit szóban tájékoztatja.
- Ez irányú tevékenységét a Közreműködő teljes nyitvatartási idejében ellátja.
- A Biztosítás közvetítésben résztvevő munkatársak számára a tevékenység megkezdése előtt a kötelező vizsgákat sikeresen el kell végeznie a Biztosító által működtetett e-learning rendszerben. A sikeres vizsga után automatikus jogosultságot kap az adott termék/termékek értékesítéséhez, kezeléséhez.
- Közreműködő vállalja, hogy a biztosítás közvetítésben résztvevő munkatársai szükséges képzésére lehetőséget ad munkaidőn belül, akár e-learning, akár személyes oktatás, akár telefonos mentorálás keretében. Minden ebben a tevékenységben érintett munkatársnak naptári évente 15 órás képzésben kell részesülnie kétféle képzési típus teljesítésével. Amennyiben ez nem teljesül a következő naptári évben kizárásra kerül a biztosítás értékesítésből a hiányzó óraszámok pótlásáig.
- Közreműködő vállalja, hogy munkatársai a Közreműködői Kézikönyvben foglaltaknak megfelelően értékesítik a Biztosító termékeit. Az ügyfélszolgálat során különös gonddal kell ügyelniük a titoktartási és tájékoztatási kötelezettségeikre, az ügyfélpanaszok kezelése során pedig az ügyfél elégedettség, mint legfontosabb szempont szem előtt tartására.
- Közreműködő vállalja, hogy a Biztosító által készített marketing és egyéb kommunikációs anyagot használja, jól látható helyen elhelyezi a munkapultnál.

MUNKAPULT SPECIFIKÁCIÓK

Nagy postapult betétszekrényes 3D



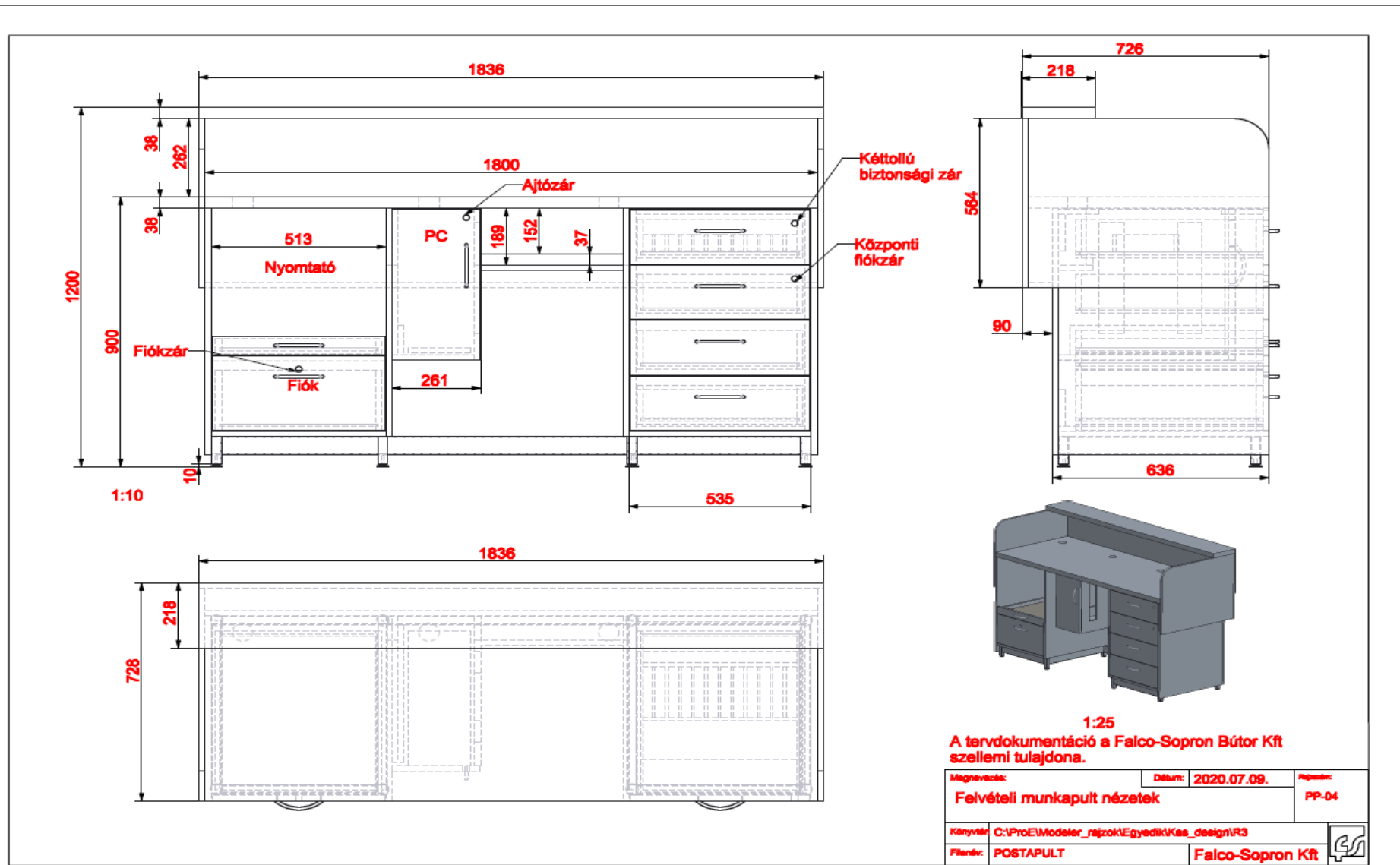
Nagy postapult metszetek betétszekrényes



A tervdokumentáció a Falco-Sopron Bútor Kft szellemi tulajdona.

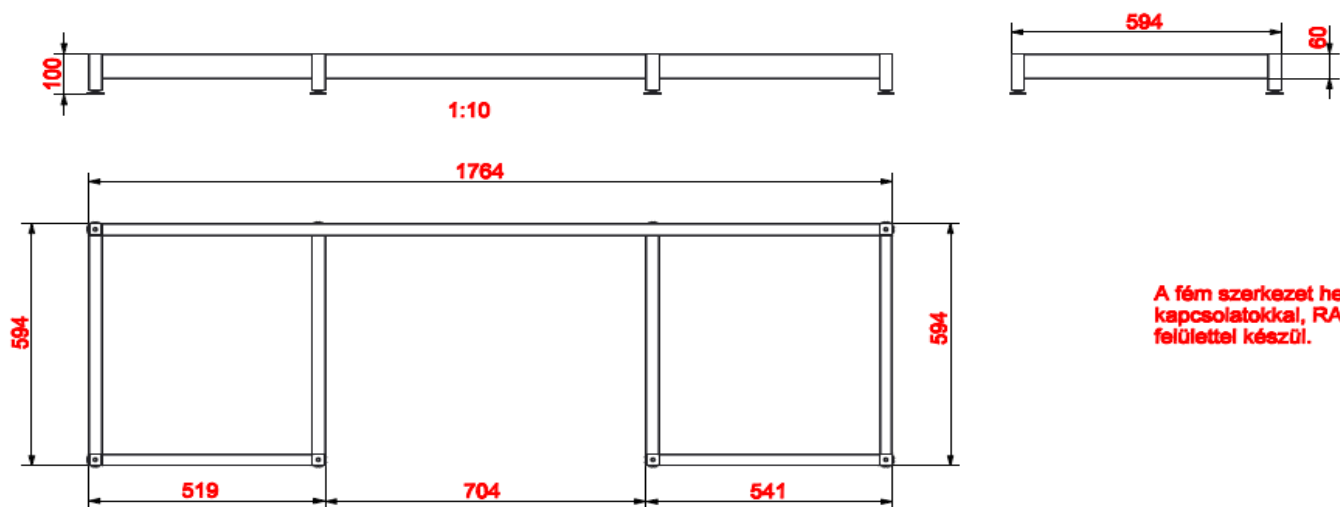
Megnevezés:	Dátum:	2020.07.09.	Rajzszám:
Felvételi puít metszetek			PP-05
Könyvtár:			
Filnév:	POSTAPULT	Falco-Sopron Kft	

Nagy postapult

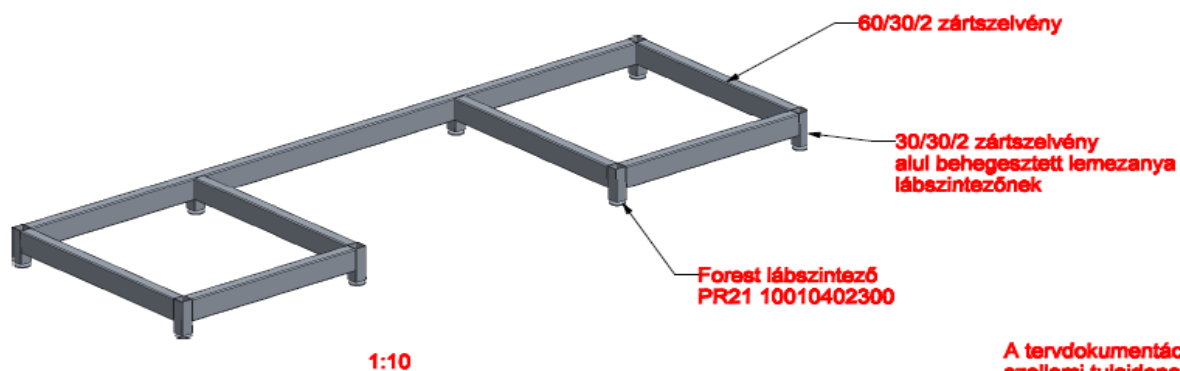


Nagy postapult nézetek betétszekrényes

Nagy postapult fém lábazat



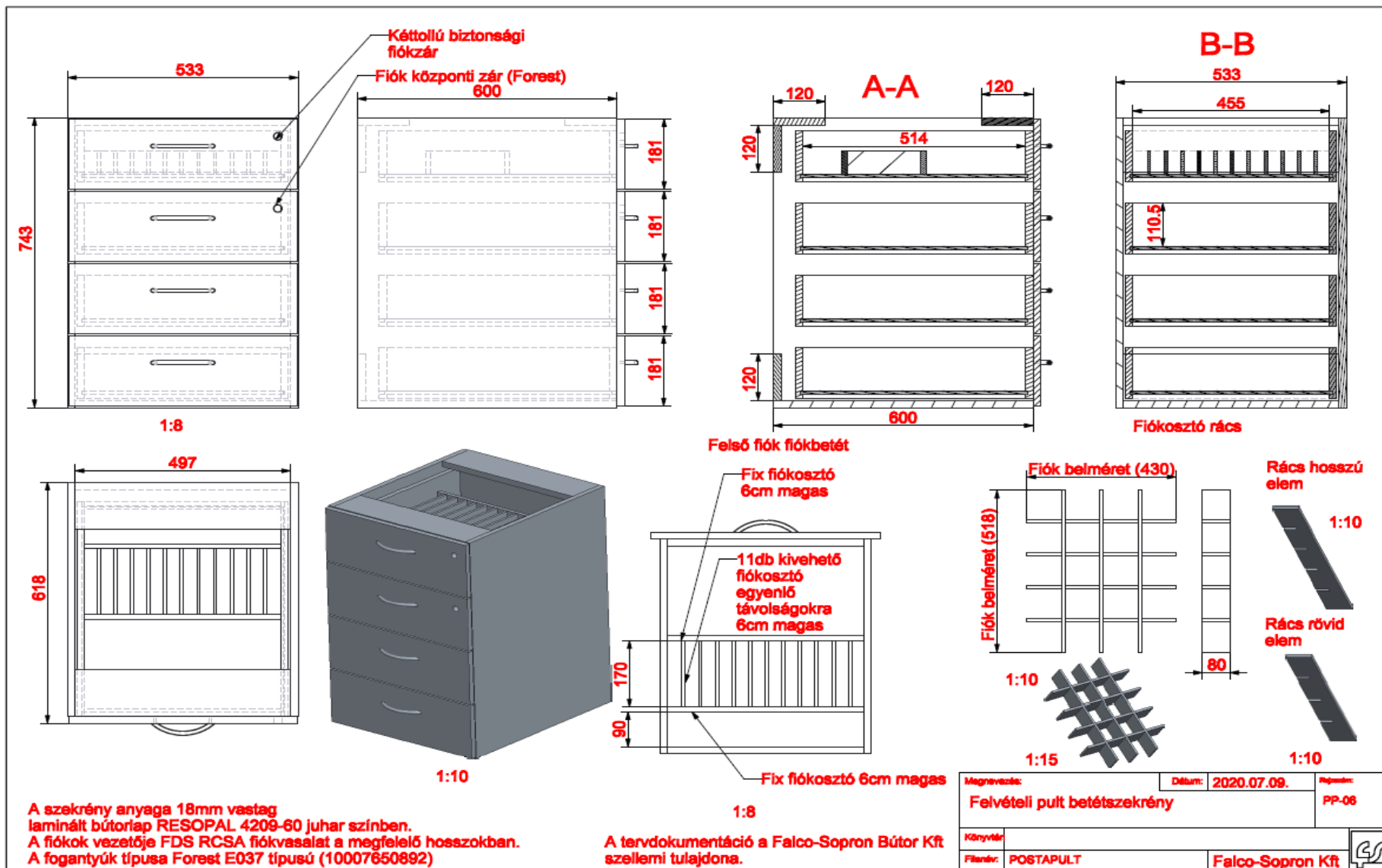
A fém szerkezet hegesztett, leköszörült
kapcsolatokkal, RAL6029 színre színterített
felülettel készül.



A tervdokumentáció a Falco-Sopron Bútor Kft
szellemi tulajdona.

Megnevezés:	Dátum:	2020.07.09.	Részlet:
Pult lábkeret			PP-03
Könyvtár:			
Fájlnev:	POSTAPULT	Falco-Sopron Kft	

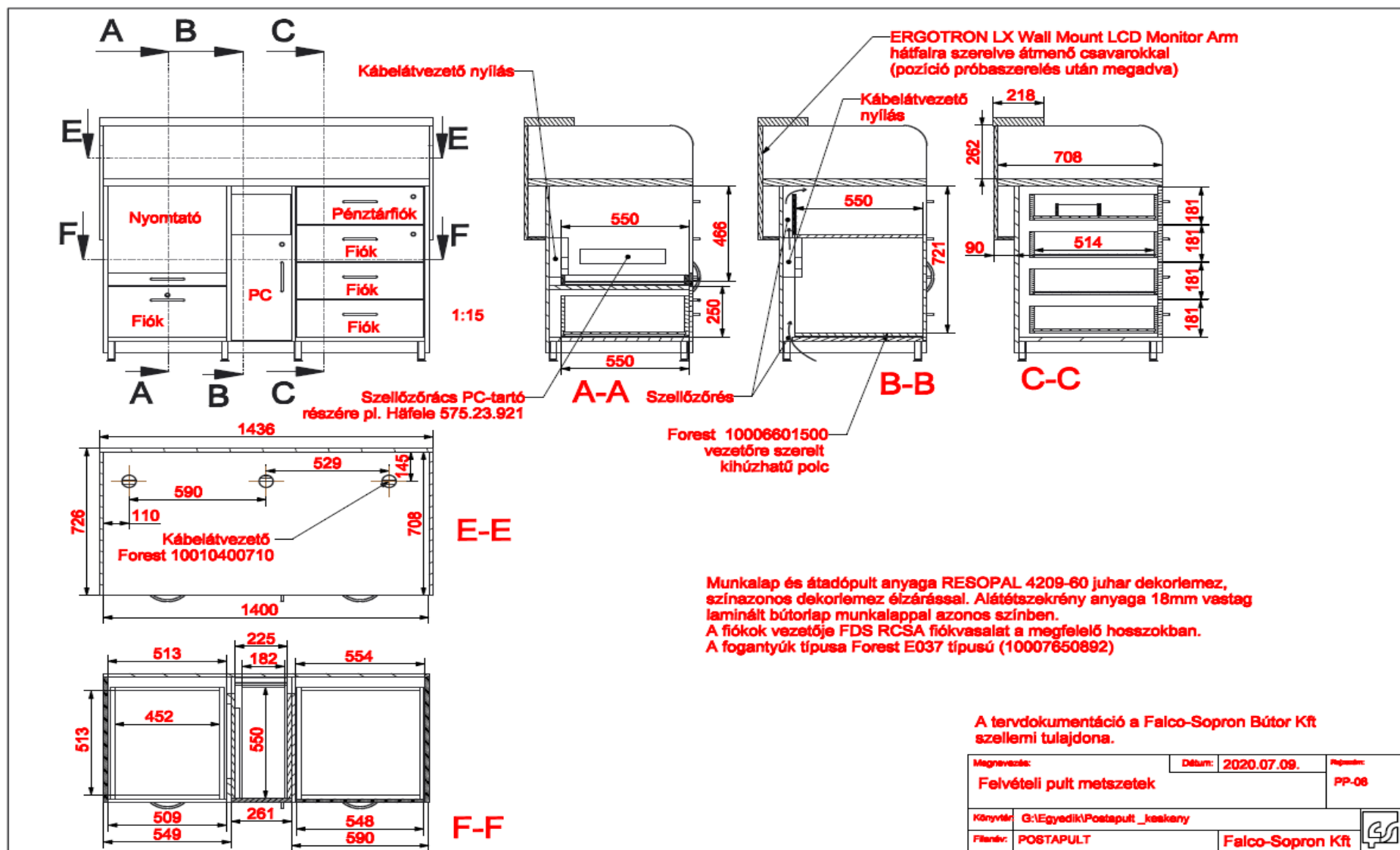
Nagy postapult betétszekrény



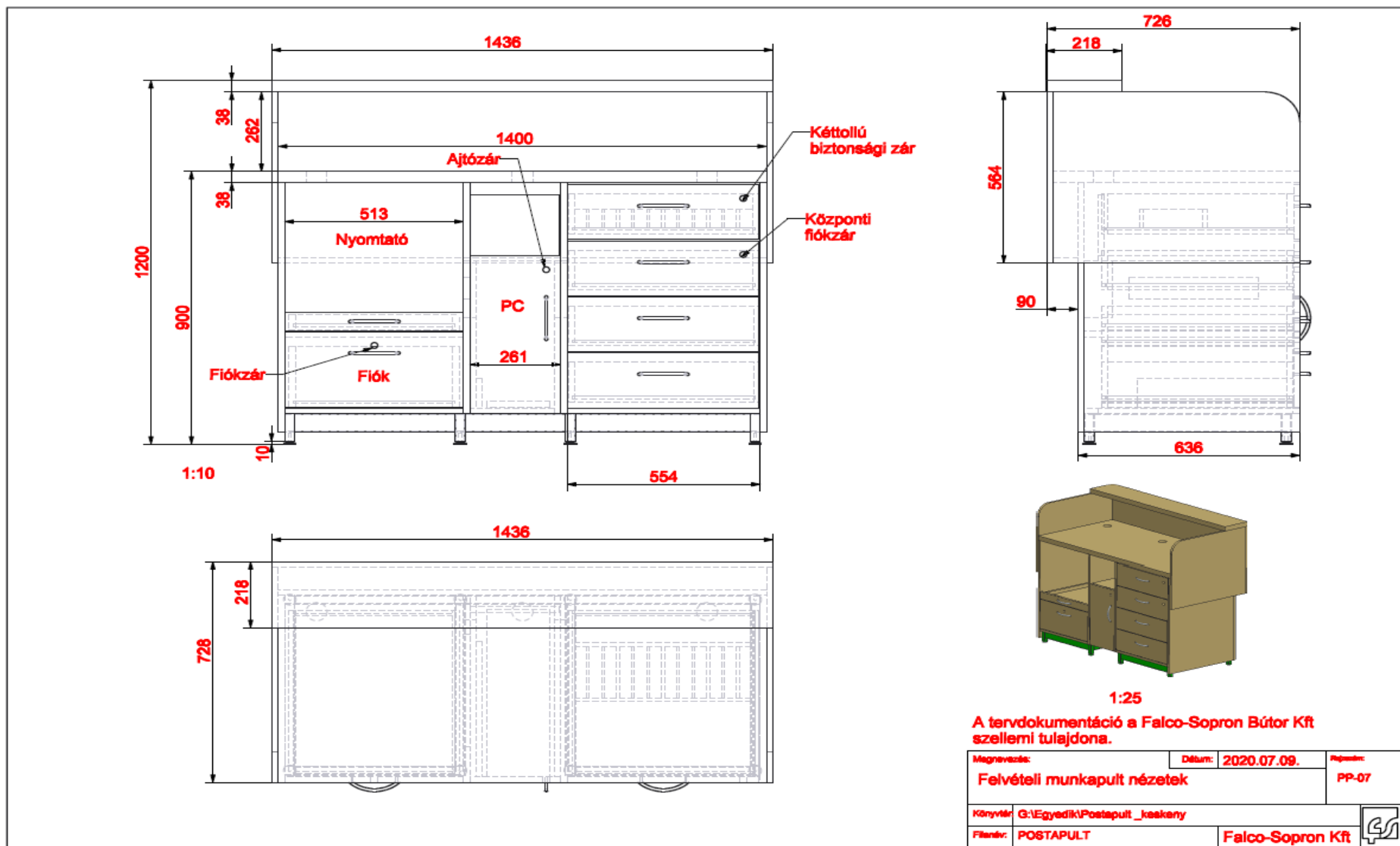
Kicsi postapult keskeny 3D



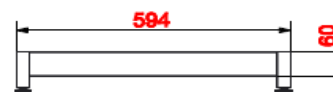
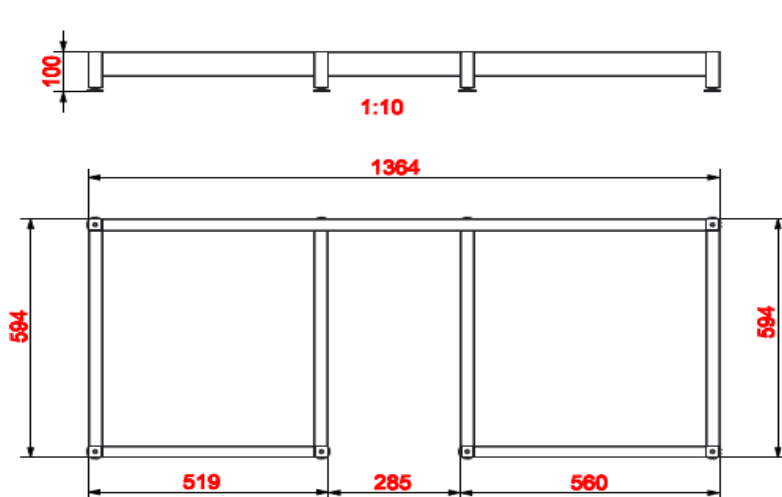
Kicsi postapult keskeny metszetek



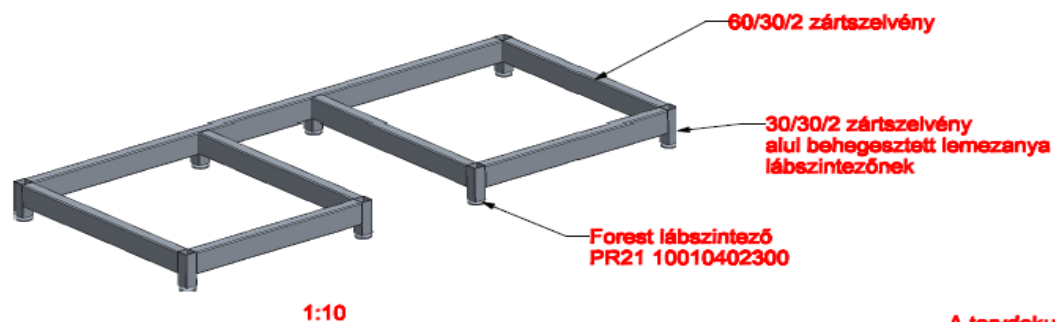
Kicsi postapult keskeny nézetek




Kicsi postapult keskeny lábkeret



A fém szerkezet hegesztett, leköszörült kapcsolatokkal, RAL6029 színre szinterezett felülettel készül.



A tervdokumentáció a Falco-Sopron Bútor Kft szellemi tulajdona.

Megnevezés:	Dátum:	2020.07.09.	Rajzszám:
Pult lábkeret			PP-08
Könyvtár:	G:\Egyedik\Postapult_keskeny		
Fájlnev:	POSTAPULT	Falco-Sopron Kft	

Mérlegállvány nagy 3D



Mérlegállvány kicsi 3D



A postai belső képzés és a képzési struktúra

1. Szakmai ismeret fenntartása

A Közreműködő köteles biztosítani az alkalmazottak megfelelő szakmai ismereteinek folyamatos fenntartását, aktualizálását, akként, hogy a változások miatti esetleges továbbképzést a Magyar Posta biztosítja. A szakképzésen, oktatáson való részvételért a Közreműködőt költségterítés nem illeti meg. A Magyar Posta által lebonyolított oktatások költségét a Közreműködő viseli.

2. Postai oktatások rendszer

A Közreműködőnek a Szolgáltatás nyújtásában részt venni kívánó, de postai szakképzettséggel nem rendelkező alkalmazottai a megfelelő szakmai ismeretek megszerzése céljából kötelesek a Magyar Posta által előzetesen közölt szakképzésen, oktatáson részt venni, az ismeretek megszerzéséről számot adni. A Magyar Posta vállalja, hogy a Szolgáltatóhelyen végzendő valamennyi szolgáltatáshoz szükséges képzést (ideértve különösen, de nem kizárólagosan az állampapírok értékesítéséhez kapcsolódó MÁP Plusz, Szerencsejáték Zrt., biztosítási és Kincstári Takarékegy termékek értékesítéséhez kapcsolódó képzést is), és a postai alkalmazottakéval egyenértékű oktatásban és felkészítésben részesíti a Közreműködő alkalmazottait. Az ismeretek megszerzéséig a szakképzettséggel nem rendelkező az adott szolgáltatás nyújtását nem végezheti.

Tartalom	Módszertan	Időtartam	Vizsga	Megjegyzés
Levélpostai és csomagküldemények felvétele és letéti kezelése, postahelyi kézbesítése	Blended learning	3 nap		
Kézpénzátutalási megbízás, Postai számlabefizetési megbízás felvétele, POS-en keresztüli kézpénzfelvétel és telefonfeltöltés	Blended learning	1 nap	Jelenléti-komplex (elektronikus írásbeli és szóbeli vizsga)	A jelenléti képzés előtt az általános tudnivalókról szóló elektronikus tananyag elérhető a résztvevők számára.
Jelenléti vizsga	Komplex	1 nap (4 óra/résztvevő)		Elektronikus vizsga számítógépen, ellenőrzött körülmények között. Megfelelés 80%-tól. Bemenet a szóbeli vizsgára.

**+ on the job
tanulás és
helyszíni
támogatás
induláskor**

Banki (KTJ és MÁP+ értékesítés) szolgáltatások nyújtása	E-learning	Ajánlott tanulási idő: 15 óra	Elektronikus	Elektronikus tananyag + elektronikus vizsga
Pénzmosás megelőzésének tudnivalói	E-learning	Ajánlott tanulási idő: 2 óra	Elektronikus	Elektronikus tananyag + elektronikus vizsga
Biztosításközvetítés	E-learning	Egyéni	Elektronikus	Az MPB az oktatási keretrendszerén belül tartja a képzést és a vizsgát.
Szerencsjáték Zrt. termékek értékesítése	Blended learning	Online tanulás + 5 nap	Elektronikus és jelenléti	A Szerencsjáték Zrt. felületén lehet digitálisan tanulni és az SZZrt tartja a jelenléti képzést, melyért jelenleg nem számít fel külön díjat.

Alap szakmai képzés és vizsga

Termékértékesítés, Compliance

A megállapodás keretében ellátott tevékenység és postai szolgáltatások köre

1. Tevékenységek meghatározása:

1.1. **Levél- és csomag küldemények felvételét és kézbesítését elősegítő, postai szolgáltatásnak nem minősülő tevékenységek**, így különösen a postaszolgálat-irányítási, a feladást megelőző és azt követő, valamint a kézbesítést megelőző és azt követő küldeményrendezési szolgáltatások, ezen belül:

- 1.1.1. a postai szolgáltatásokhoz kapcsolódó, nem postai szolgáltató által végzett adatrögzítés;
- 1.1.2. a postai küldemény felvételét követő tárolási, raktározási, megőrzési tevékenység;
- 1.1.3. a postai szolgáltató általi sikertelen kézbesítést követő tárolási, raktározási, megőrzési tevékenység;
- 1.1.4. a postai szolgáltató által kijelölt, a felhasználók számára elérhető helyiségben vagy helyen megőrzésre elhelyezett postai küldemény kiadása, valamint ahhoz kapcsolódó adatellenőrzési tevékenység

a következő termékkörökben:

a) Belföldi levélküldemények:

- aa) elsőbbségi és nem elsőbbségi levél,
- ab) elsőbbségi és nem elsőbbségi azonosított levél,
- ac) szerződéses, kedvezményes díjú címzett reklámküldemény (K-DM),
- ad) szerződéses, kedvezményes díjú azonosított címzett reklámküldemény (K-DM)

Ezekhez kapcsolódó többlétszolgáltatások:

- ae) ajánlott (Elektronikus Feladó Jegyzékkel (EFJ) és EFJ nélkül),
- af) tértivevény (EFJ-vel és EFJ nélkül),
- ag) értéknylvánítás,
- ah) postai lezárás,

b) Hivatalos irat (csak EFJ-vel),

c) Emberi testből származó vizsgálati anyagot tartalmazó küldemény,

d) Belföldi válaszküldemény,

e) Vakok írását tartalmazó küldemény,

f) Távirat,

g) Nemzetközi levélküldemények:

- ga) elsőbbségi és nem elsőbbségi levél,
- gb) elsőbbségi és nem elsőbbségi „M” zsák
- gg) nemzetközi kereskedelmi válaszküldemény,
- gh) vakok írását tartalmazó küldemény

Ezekhez kapcsolódó többlétszolgáltatások:

- gc) ajánlott,
- gd) tértivevény,
- ge) értéknylvánítás,
- gf) postai lezárás,

- h) Csomagküldemények:
 - ha) MPL Üzleti csomag (kivéve a szerződéssel rendelkező ügyfelek csomagjai),
 - hb) MPL Postacsomag,
 - dc) elsőbbségi és nem elsőbbségi nemzetközi postacsomag,
 - de) Nemzetközi EMS gyorsposta,
 - df) MPL Europe Standard csomag,
 - dg) Európa+ csomag,
 - i) Fiókbérleti szolgáltatás,
 - j) Letéti küldemények:
 - ja) kézbesítők által értesítővel ellátott küldemények,
 - jb) vámköteles tartalmú levélküldemény
 - k) Postán maradó címezéssel ellátott küldemények:
 - fix pontra érkezett levél, csomag, utalvány küldemények
- 1.2. **Postakész borítékok, postabélyeg értékesítés**
 - 1.3. **Postakonform kereskedelmi áruk értékesítése** (feladókönyv, értéklevél, boríték, levélpapír, képeslap, csomagolódobozok)
 - 1.4. **Pénzügyi értékcsikk (illetékbélyeg) értékesítése**
 - 1.5. **Pénzforgalmi és pénzügyi szolgáltatások**
 - a) Csekkfelvétel: készpénzátutalási megbízás és postai számlabefizetési megbízás;
 - b) Belföldi postautalvány (T2, T1, T0) felvétele;
 - c) T0, T1 típusú belföldi postautalvány szolgáltatóhelyen való kézbesítése;
 - d) Bankkártya elfogadás (POS vásárlás, csekkbefizetés, készpénz be- és kifizetés)
 - 1.6. **Nyomdai úton előállított állampapírok értékesítése, visszaváltása**
 - a) Magyar Állampapír Plusz,
 - b) Kincstári Takarékjegy I-II
 - 1.7. **Biztosítási termékek értékesítése**
 - 1.8. **Díjhiteles (szerződéses) ügyfelek** levél és csomag küldeményeinek (kivéve az MPL Üzleti csomag) kezelése
 - 1.9. **Elektronikus mobilfeltöltés** (POS eszközzel)
 - 1.10. **Sorsjegy és gépi szerencsejáték forgalmazása**

2. Egyéb feladatok:

- 2.1. **Hűségkártya pontgyűjtés, pontbeváltás**
- 2.2. **Csomagkézbesítő idegen postahelyi készpénzbefizetésének fogadása**
- 2.3. **Egyesített kézbesítő részére pót készpénzellátmány (idegen postahelyi ellátmány) kifizetése**
- 2.4. **Járatok fogadása és indítása**
- 2.5. **Forgalomból bevont, valamint hiányos és sérült forintbankjegy és forintérme kezelése**

* A MÁP Plusz termék értékesítésére a Közreműködő a Magyar Posta e tárgyú írásos formájú nyilatkozatának kézhezvételét követően válik jogosulttá.

A Szolgáltatás nyújtáshoz a Magyar Posta által biztosított eszközök

1. A postai szolgáltatások ellátásához az arculati elemeket, a postaspecifikus, és a Közreműködő által kereskedelmi forgalomban nem beszerezhető eszközöket a Magyar Posta térítésmentesen biztosítja, azok kihelyezésének költségét a Partner viseli (ideértve az átadott eszközök működtetéséhez szükséges technikai feltételek megteremtésének költségeit is /pl. áramellátás kiépítése/). A Szolgáltatások ellátásához kapcsolódó marketingkommunikációs tevékenységhez szükséges kommunikációs anyagokat (szórólapok, plakátok stb.) a Magyar Posta biztosítja. A védjegyhasználat feltételeit a jelen melléklet 1. sz. függeléke tartalmazza.

„Védjegy” elemeket tartalmazó eszközök/anyag(ok)

- Arculati elemek:
 - kültéren:
 - Posta pajzs vagy Posta felirat,
 - szolgáltatásokat bemutató A4-es ajtómatrica;
 - beltéren:
 - freeze a munkapult fölé
- Keletbélyegző (tartozékaival)
- Plombafogó (értékküldemények lezárásához)

Specifikus eszközök/anyag(ok)

- Ellenőrzőszám bélyegző
- Érvénytelen feliratú bélyegző
- Gumibélyegző (iratbélyegző)
- Levél és csomagmérleg
- Nyitókeret pénzszállító kazettához, kártya/érintő kulcs (MP Zrt. kizárólag ott biztosítja, ahol a forgalom indokolja,)
- Kézi készpénzfizetési számla (egyszerűsített számla és számla is)-nyugtatómb, számviteli bizonylat tömb
- Vásárlók könyve
- A szolgáltatás ellátásához szükséges kezelési nyomtatványok
- Postai tevékenységet szabályozó és kezelést segítő kiadványok, segédkönyvek
- Postaanyag szállításához szükséges csomagoló/egységképző és lezáró eszközök.
- Szerencsejáték Zrt. online terminál (opcionálisan, az egyeztetések alapján)

2. A szolgáltatás ellátásához szükséges IT eszközök biztosítása

A postai szolgáltatások ellátásához szükséges informatikai eszközöket a Közreműködő részére a Magyar Posta használatra átadja. A kötendő szerződés megszűnése esetén a Közreműködő az eszközöket visszaadja a Magyar Postának. A kialakítandó munkaállomások az alábbi eszközöket, szoftvereket tartalmazzák:

- Alapgép (tartozékokkal)
- Monitor 19-22" TFT (4:3, 16:9)
- Vonalkód olvasó vezetékes
- Olivetti PR2/MB2 szkennel/bizonylat nyomtató/+OCRsw
- POS terminál + pinpad
- Hagyományos pénztárgép
- Digitális aláíró tábla
- Operációs rendszer (OEM Windows 10 x64)
- IPH szoftver
- MS Core CAL licenc – (postai TECH01-be kötés miatt)
- Lézernyomtató (csomag termékekhez)
- Vírusvédelmi rendszer
- Mentési rendszer
- Levelező rendszer, üzenetküldés, csoportmunka rendszer
- Kellékanyagok a fenti eszközökhöz

Védjegyhasználat

1. A Magyar Posta (e függelék értelmezése során: Használatba adó), mint a logó jogosultja a jelen függelékben meghatározott feltételek szerint – a vonalkódos küldeménylogók, postai formanyomtatványok és kísérő okiratok Igénybevevő általi előállít(tat)ása tárgyú melléklet (a továbbiakban: Melléklet) hatálya alatt – biztosítja a Közreműködő (e függelék értelmezése során: Használatba vevő), mint használó számára a 171406 lajstromszám szerinti saját logójának használatát azzal, hogy a Használatba adó szerzői vagyoni jogait teljes mértékben fenntartja.
2. A logóhasználat formája: képi megjelenítés.

A logó képe:



A logó használatának célja: a Melléklet teljesülésének elősegítése.

3. A Használatba vevő a Használatba adó logóját kizárólag úgy jogosult felhasználni, hogy a megjelenítések során a logót megváltoztatás (így különösen eltorzítása, a színeinek, formájának, az elemek egymáshoz viszonyított elhelyezésének megváltoztatása, megcsonkítása) nélkül feltünteti. A logó bármely más felhasználása, megjelenítése tilos. A felhasználás megkezdését megelőzően a Használatba adó jogosult ellenőrizni a logó megjelenítését és a felhasználás módját.
4. A Használatba vevő a logó felhasználását a Használatba adó érdekeire figyelemmel jogosult végezni. A felhasználás tehát nem sértheti különösen a Használatba adó jó hírnevét, üzleti és kommunikációs érdekeit.
5. Amennyiben a logó használata sérti, sértheti vagy veszélyeztetheti a Használatba adó érdekeit (továbbiakban együttesen: érdeksérelem), akkor a Használatba adó jogosult írásban kérni a Használatba vevőtől az érdeksérelemet okozó helyzet megszüntetését vagy a logó eltávolítását, mely kérést a Használatba vevő mérlegelés nélkül haladéktalanul köteles teljesíteni.
6. A Használatba vevő a logó használatát másnak nem engedheti át.

7. A logó ábrát a Használatba vevő a meghatározott megjelenítések létrehozásában, előállításában közreműködő személyek részére jogosult átadni, akik azt kizárólag az előállításához szükséges mértékben, formában és ideig jogosultak felhasználni. A Használatba vevő a közreműködő személyek tevékenységért teljes felelősséget vállal. A Használatba vevő a jelen függelékben foglalt kötelezettségeit köteles az előállításban közreműködő személyek irányába is érvényesíteni.
8. A Használatba adó logó ábráját vektoros formátumban elektronikus úton (e-mail) adja át a Használatba vevőnek.
9. A Használatba vevő a logó ábrát tartalmazó file-t és annak esetlegesen készített valamennyi másolatát és a használatában lévő valamennyi számítástechnikai adattárolót, amin a logó ábrát tartalmazó file megtalálható, köteles úgy kezelni, hogy megakadályozza a lehetőségét annak, hogy a logó ábrához harmadik személy hozzáférjen vagy azzal bármilyen módon visszaéljen.
10. Amennyiben a Melléklet hatályát veszti, a Használatba vevő köteles a logó ábrát tartalmazó file-t és annak esetlegesen készített valamennyi másolatát törölni, és annak megtörténtét Használatba adó felé igazolni.
11. A Használatba adó a logó jelen függelék szerinti használatát a Használatba vevő számára térítésmentesen biztosítja.
12. A Melléklet megszűnését követően, ha a Felek eltérően nem állapodnak meg, a Használatba vevő nem használhatja fel azokat a kreatív anyagokat, plakátokat, dokumentumokat, amelyeken a Használatba adó logója szerepel.

Jutalékrendszer


Termékcsoport

 **Levél**

 **Csomag szolgáltatások**

 **Pénzforgalmi szolgáltatások**

 **Pénzügyi szolgáltatások**

 **Elektronikus és nem tradicionális szolgáltatás**

 **Kereskedelem**

 **Letéti kezelés**

Bónuszjutalékok:

Termék

Könyvelt küldemények felvétele (készpénzes):

Könyvelt küldemények felvétele (átutalásos):

Csomag küldemények felvétele (készpénzes):

Csomag küldemények felvétele (átutalásos):

Készpénzáttalási megbízás,
Postai számlabefizetési megbízás
szolgáltatás befogadása és
Postautalvány felvétel (átutalásos):

Kincstári Takarékjegy (átutalásos) postai POS
terminál kifizetések (átutalásos):

POS terminál kifizetések (átutalásos):

Biztosítás közvetítés (kötési és fenntartási):

On-line szerencsejáték forgalmazás jutalék
(készpénzes):

Sorsjegy-forgalmazás jutalék (készpénzes):

Elektronikus mobilfeltöltés (készpénzes):

Postakonform kereskedelmi áru (készpénzes):

Postai értékciikk árusítási jutalék (készpénzes):

Illetékbélyeg értékesítés (készpénzes):

Letéti küldemények kézbesítése:

Postai munkatárs átvétele

Nyitva tartási bónusz:

Jutalékkulcs

85 Ft/db 1 000 db/év forgalomig

45 Ft/db 1 000 db/év forgalom felett

50 Ft/db 4 000 db/év forgalomig

30 Ft/db 4 000 db/év forgalom felett

150 Ft/db 200 db/év forgalomig

65 Ft/db 200 db/év forgalom felett

150 Ft/db 800 db/év forgalomig

65 Ft/db 800 db/év forgalom felett

85 Ft/db 20 000 db/év forgalomig

55 Ft/db 20 000-40 000 db/év forgalom

45 Ft/db 40 000 db/év forgalom felett

0,08 % forgalmazott Ft

90 Ft/ db

Módozatonként eltérő

Átlag 4 % / forgalmazott Ft

Átlag 4 % / forgalmazott Ft

1 % / forgalmazott Ft

3 % / forgalmazott Ft

7 % / forgalmazott Ft

1 % / forgalmazott Ft

80 Ft / kézbesített db

30.000.- Ft/hó/fő

H-P 40 óra feletti +1 óra 20.000 Ft/hó,

SZ min 3 óra 5.000Ft/hó (Szrt terminál esetén nem)

Segédlet a felmerülő közreműködői kérdésekhez

Az alábbiakban olyan lehetséges kérdéseket és az azokra adható válaszokat foglalmaztuk meg, melyek a leendő támogatást igénylők részéről merülhetnek fel a postai szolgáltatásokhoz köthetően.

1. Kötelező postai szolgáltatást is nyújtani a boltomban?

A postai szolgáltatás, mint opcionálisan vállalt tevékenység került meghirdetésre a Kormányrendeletben, azonban a végső elbírálásnál előnyt jelenthet a tevékenység ellátása.

2. Milyen módon kaphatunk információt a postai szolgáltatás ellátásához kapcsolódó követelményekről?

Írásos szakmai tájékoztató kerül átadásra azon érdeklődő vállalkozások számára, melyek jelezték szándékukat a postai szolgáltatás biztosítására.

3. Közvetlenül a Postától is tudok információt kérni a postai szolgáltatás ellátásának követelményeiről?

Erre nincs lehetőség. A Kormányrendelet alapján a Bethlen Gábor Alapkezelő és a vele együtt működő Széchenyi Programiroda – mint lebonyolító szervek – adnak tájékoztatást többek között a postai szolgáltatások ellátásának feltételeiről.

4. Hogyan tudom jelezni szándékomat a postai szolgáltatás vállalására?

A lebonyolító szervek által kialakított és közzétett elektronikus felületen nyílik lehetőség a szándék jelzésére.

5. Hogyan kaphatom meg a Posta szándéknyilatkozatát?

A postai szolgáltatás vállalására tett szándék jelzése alapján – pozitív elbírálást követően – a lebonyolító szerv kezeli a szándéknyilatkozatok megküldését a leendő közreműködők felé.

6. Minden 2 000 állandó lakosságszám alatti település érintett a postai szolgáltatás közreműködők általi biztosításában?

A Kormányrendelet (Magyar Falu Program) fő célja, hogy az érintett kistélepüléseken az élelmiszerjellegű kereskedelmi egységek megmaradjanak, vagy ahol ilyen nincs az adott településen, azok ismét elérhetőek legyenek a lakosság számára. E fő szempont mellett jelenik meg opcionálisan pl. a postai szolgáltatás vállalása is. A hatályos Postatörvény és más jogszabályi környezet alapján Magyarországon 2030.12.31-ig a Magyar Posta Zrt. került kijelölésre egyetemes postai tevékenység ellátására. A Törvény értelmében minden településen elérhetővé kell tenni a postai szolgáltatást, melybe a fix pontos és a mobilpostai szolgáltatás ellátás is beletartozik. A szándéknyilatkozat kiadásakor ezen törvényi szabályozást és a

Magyar Falu Program által támogatott működési formát is szem előtt kell tartani.

7. Amennyiben vállalom a postai szolgáltatás nyújtását milyen postai termékportfóliót kell biztosítanom?

Az érdeklődők részére írásos formájú szakmai tájékoztató kerül átadásra, melyben részletesen felsorolásra kerül az ellátandó postai szolgáltatások köre.

8. Csak egyetemes postai szolgáltatást kell nyújtanom? Mit jelent a Kormányrendeletben jelzett postai közreműködői tevékenységhez kapcsolódó egyéb, az egyetemes postai szolgáltató által meghatározott tevékenység?

Amennyiben szándék mutatkozik a postai szolgáltatás ellátására, az egyetemes postai szolgáltatások mellett elvárás olyan egyéb tevékenységek nyújtása is, mely nem tartozik az egyetemes postai szolgáltatáshoz, azonban, mint kiegészítő tevékenység a kötendő szerződésben felsorolásra kerül. Az írásos szakmai tájékoztatóban részletesen felsorolásra kerül a megállapodás keretében nyújtott szolgáltatások köre.

9. Megválaszthatom, hogy milyen postai szolgáltatást kívánok nyújtani?

Minden, az írásos szakmai tájékoztatóban felsorolt – megállapodás keretében nyújtott – postai szolgáltatás ellátása szükséges, így nincs lehetőség egyedileg kiválasztani az egyes tevékenységeket.

10. A háznál történő kézbesítést is vállalom kell?

A szakmai tájékoztatóban meghatározásra került az ellátandó tevékenység, melybe nem tartozik bele a háznál történő kézbesítés. Ezen tevékenységet továbbra is a Posta látja el saját hatáskörben. Azonban a letéti kézbesítés szerepel az ellátandó feladatok között, így ezzel számolni szükséges.

11. Az üzletben online Szerencsejáték Zrt. terminált szeretnék üzemeltetni. Van erre lehetőség?

Az online terminállal biztosításáról minden esetben a Szerencsejáték Zrt. dönt. A döntés eredményének függvényében van lehetőség az online terminál üzembe helyezésére, még abban az esetben is, ha a településen lévő posta korábban nem rendelkezett on-line terminállal.

12. Már most is van online Szerencsejáték Zrt. terminálom. Kell-e a Posta által eddig üzemeltett terminált is alkalmaznom?

Ebben az esetben a postai terminál nem kerül átadásra.

13. Amennyiben vállalom a postai szolgáltatást az ehhez szükséges eszközöket ki biztosítja?

Az írásos szakmai tájékoztatóban foglaltaknak megfelelően egyes eszközöket a Posta biztosít, de vannak eszközök, melyeket a partnernek szükséges

beszerezni. Ezek egy része a Postától is megvásárolható, illetve specifikáció alapján (pl. a postapult a Közreműködő által is legyártatható).

14. A postai szolgáltatás ellátásához vásárolnom kell számítógépet?

A postai szolgáltatások a Posta tulajdonát képező konfiguráción keresztül valósulnak meg. Éppen ezért a támogatást igénylőnek nem szükséges számítógépet vásárolnia, azt a Posta biztosítja a program keretében.

15. Eddig a településen nem volt a postán számítógép. Most a boltomban miért kell mégis?

Valóban vannak még olyan posták a kisebb lélekszámú településeken, ahol manuálisan folyik a szolgáltatás ellátása. Azonban a Posta központi törekvése, hogy az elszámolási folyamatok és a küldemények nyomon követése, a lakosság részére nyújtott minél magasabb színvonalú szolgáltatás minőség érdekében ezek a posták rövid időn belül gépesítésre kerüljenek.

16. Milyen nyitva tartási időt kell biztosítanom a postai szolgáltatásokhoz?

Általános elvárás, hogy a vállalt szolgáltatók elérhetősége igazodjon vagy megegyezzen az élelmiszerjellegű kereskedés nyitvatartási idejéhez. Azonban – a postai szolgáltatás időbeli leterheltségére figyelemmel – ennek időtartama eltérhet az élelmiszerjellegű üzletétől. Minden esetben biztosítani kell azonban a Postatörvényben meghatározott minimum időbeli elérhetőséget.

17. Eddig a településen a posta csak hétköznapokon, 16 óráig volt nyitva. Ha a boltomban az eddiginél bővebb nyitvatartási időt biztosítok, azt a Posta honorálja felém?

A lakosság számára az eddigieknél kedvezőbb postai nyitvatartási időt a posta a kialakított jutalékrendszerében bónuszjutalékkal díjazza

18. Szükség van-e szakirányú végzettséghez a postai szolgáltatás ellátásához?

Igen, a szolgáltatás ellátása végzettséghez kötött. Az írásos tájékoztatóban felsorolt végzettségek bármelyike a Posta által elfogadottnak minősül.

19. Nem rendelkezem a tájékoztatóban felsorolt végzettségek egyikével sem. Akkor nem is tudom a jövőben a postai szolgáltatást ellátni?

A Posta belső képzési rendszerén belül lehetőséget biztosít a szükséges végzettség megszerzésére. A tanfolyam elvégzése és a záróvizsgán való megfelelés elegendőnek bizonyul az előírt végzettségi kritériumok eléréséhez.