



A Magyar Posta Zrt., mint megbízott által végzett pénzügyi tevékenységekhez kapcsolódó panaszkezelési tájékoztatója

A Magyar Posta Zrt. (továbbiakban: Posta) postai és saját pénzforgalmi szolgáltatásai mellett megbízottként/al megbízottként, így közvetítőként is közreműködik különböző pénzügyi termékek, szolgáltatások értékesítésében.

A megbízók (banki, biztosítási, állampapír, Western Union pénzáttalás stb.) termékeivel, szolgáltatásaival kapcsolatos (termék, szolgáltatás konstrukciója, kondíciói, szerződési feltételei stb.) panaszkezelést a megbízók, külön megbízói szerződéses kikötés esetén a Posta végzi mindazon tevékenység tekintetében, amit a megbízók írnak elő a Posta részére és a panaszkezelési eljárásra a megbízók panaszkezelési eljárási szabályai az irányadók (panasz megválaszolása, határidők, jogorvoslat stb.).

A megbízottként/al megbízottként végzett tevékenység során a postai munkavállalók emberi magatartásával, viselkedésével kapcsolatos panaszokat azonban a Posta vizsgálja meg és válaszolja meg saját nevében.

A megbízók termékeivel, szolgáltatásaival kapcsolatos panaszkezelési eljárásról a megbízók adnak tájékoztatást, melyek elérhetők weblapjaikon és a www.posta.hu weblapon is a Posta közreműködésével értékesített banki, biztosítási, állampapír, Western Union pénzáttalás termékek, szolgáltatások körében (megbízók termékei, Általános Szerződési Feltételei és a Posta honlapon közzétett panaszkezelési szabályzataik, tájékoztatóik).

A megbízók termékeivel, szolgáltatásaival kapcsolatos panaszok benyújthatók mind közvetlenül a megbízó bankoknál, biztosítónál, Magyar Államkincstárnál, Western Unionnál mind a megbízott/al megbízott Postánál.

Panasz bejelentésének módjai a Magyar Posta Zrt.-nél

<i>Panaszbenyújtási lehetőségek</i>		
Szóbeli panasz	Személyesen	<ul style="list-style-type: none">bármely postahely - a postai honlapon közzétett nyitvatartási idő alattközponti ügyfélszolgálat: Budapest, VI. ker. Teréz krt. 51-53. Hétfőtől szerdáig és pénteken: 08.00 - 17.00 óráig Csütörtökön: 08.00 - 20.00 óráig Pénteken: 08.00 - 16.00 óráig
	Telefonon	+36-1-767-8282 (az ország bármely pontjáról normál tarifával hívható) Hétfőtől szerdáig és pénteken 08.00 - 17.00 óráig csütörtökön: 08.00 - 20.00 óráig

Írásbeli panasz	Levélben	Magyar Posta Zrt. Ügyfélszolgálati Igazgatóság 3512 Miskolc
	Interneten/e-mailben	www.posta.hu ugyfelszolgalat@posta.hu
	Egyéb módon	Vásárlók könyve

A pénzügyi panaszok írásos bejelentéséhez az [MNB Fogyasztóvédelmi Központ honlapján](https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/kozpont) (<https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/penzugyi-panasz>) elérhető formanyomtatvány kitöltése szükséges, melyet kérésre a postai szolgáltatóhelyek az ügyfél rendelkezésére bocsátanak.

A Posta a formanyomtatványoktól eltérő egyéb írásos panaszt is elfogad, amennyiben az a formanyomtatványon felsorolt adatokat tartalmazza.

A Postánál, mint megbízottnál/al megbízottnál a megbízottként/al megbízottként értékesített termékekkel, szolgáltatásokkal kapcsolatosan valamennyi csatornán benyújtott panaszt a Posta - eltérő megegyezés hiányában - haladéktalanul továbbítja a megbízóknak és a megbízókkal kötött szerződések szerint csak közreműködik a panaszok kivizsgálásában, külön megbízási szerződéses kikötés esetén annak megválaszolásában.

Budapest, 2023.12.04.