



**Pénzügyi Panaszkezelési Szabályzat**

**Hatályos: 2020 január 01-től**

## I. ÁLTALÁNOS RÉSZ

### 1. Bevezetés

1.1. A Magyar Posta Zrt. (székhely: 1138 Budapest Dunavirág utca 2-6., cégjegyzékszám Fővárosi Bíróság Cg. 01-10-042463, továbbiakban: Posta) a jelen Szabályzat I. Általános rész 3.1. pontjában felsorolt termékek, szolgáltatások kapcsán beérkezett panaszok Ügyfelek számára is átlátható, egységes kezelése érdekében az alábbiak szerint jár el:

1.2. A Posta elsődleges célja, hogy Ügyfelei megalázkodással vegyék igénybe szolgáltatásait, termékeit.

1.3. A Szabályzattal a Posta biztosítani kívánja, hogy Ügyfelei a Posta szolgáltatásaival kapcsolatos panaszukat egyszerűen és eredményesen juttassák el az illetékes testület/hatóságok részére.

A Posta az Ügyfeleitől érkező, szolgáltatásokkal kapcsolatos bejelentéseket, panaszokat díjmentesen, egyszerű, átlátható, megkülönböztetéstől mentes módon kezeli.

### 2. Fogalmak

**2.1. Feladás:** A Szabályzat I.3.1. pont a) bekezdésben foglalt szolgáltatások esetében fizetési megbízás teljesítésre történő átadása.

**2.2. Fogyasztó:** Az Ügyfelek közül az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívüli célok érdekében eljáró természetes személy.

**2.3. Kézbesítés:** A belföldi postautalvány, kifizetési utalvány és nyugellátási utalvány összegének átadása a címzett, vagy egyéb jogosult átvevő részére.

**2.4. Panasz:** A Szabályzat I.3.1. pontjában felsorolt termékekkel, szolgáltatásokkal kapcsolatban a Posta magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó, minden olyan egyedi kérelem vagy bejelentés, amelyben az Ügyfél a Posta eljárását kifogásolja és azzal kapcsolatban konkrét, egyértelmű igényt fogalmaz meg, továbbá minden olyan közlés, mely szerint a Posta alkalmazottjának munkavégzése részben vagy egészben nem felel meg a jogszabályi előírásokban foglaltaknak. Továbbá panasz az olyan közlés is, mely arról szól, hogy a Posta eljárása az általános szerződési feltételekben foglaltaknak nem felel meg. Nem minősül panasz az információkérés (általános felvilágosítás, tájékoztatás), a szolgáltatás minőségének javítására tett javaslatok.

**2.5. Posta által nyújtott pénzforgalmi szolgáltatások:** készpénzátutalási megbízás, postai számlabefizetési megbízás, kifizetési utalvány, nyugellátási utalvány, belföldi postautalvány, továbbá egyéb, a mindenkor hatályos Pénzforgalmi Üzletszabályzatban meghatározott, a Posta által nyújtott pénzforgalmi szolgáltatás.

**2.6. Ügyfél:** E Szabályzat értelmezésében

- az olyan természetes személy, jogi személy, vagy jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki/ amely a Posta szolgáltatását igénybe veszi, vagy az igénybevett szolgáltatás címzettje, jogosultja.
- az a személy/szervezet, aki/ amely nem vett igénybe szolgáltatást, hanem a Posta egyéb, a szolgáltatással összefüggő tevékenységével kapcsolatos eljárását kifogásolja. (pl.: marketing, hirdetés).

**2.7. Munkanap:** A pénzforgalmi szolgáltatás nyújtásáról szóló 2009. évi LXXXV. törvény I. Fejezet 2. § 18. pontja szerint meghatározott nap.

### 3. A Szabályzat hatálya

3.1. Jelen Szabályzat hatálya az alábbi termékekre, szolgáltatásokra terjed ki:

- a) Posta által nyújtott pénzforgalmi szolgáltatások
- b) közvetített pénzforgalmi szolgáltatás (Western Union)
- c) Kincstári Takarékjegy (2020. évi sorozatig bezárólag)

3.2. A Posta által közvetített pénzügyi szolgáltatásokkal (dematerializált Magyar Állampapír Plusz, bankszámla, betétek, biztosítás) kapcsolatos panaszok benyújtásának tekintetében jelen Szabályzat II.1. és II.2. pontjában foglaltak az irányadók, azzal, hogy a panaszok kivizsgálását, az ügyfelek közvetlen tájékoztatását minden esetben az illetékes megbízó végzi. Egyebekben a közvetített szolgáltatásokra a Magyar Posta Zrt. pénzügyi szolgáltatás közvetítői tevékenységéről szóló Üzletszabályzatának rendelkezései az irányadók.

3.3. A 2021. sorozatú 1 és 2 éves Kincstári Takarékjegyektől kezdődően, valamint a nyomdai úton előállított Magyar Állampapír Plusz panaszbejelentésének módja a II.1. pont szerint történik.

A benyújtott panaszokat, azok Magyar Posta Zrt. általi kivizsgálását követően a Magyar Államkincstár 30 napon belül válaszolja meg.

## II. PANASZKEZELÉS MENETE

### 1. A panasz bejelentésének módjai

<b>Panaszbenyújtási lehetőségek</b>		
Szóbeli panasz	Személyesen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• bármely postahely - a postai honlapon közzétett nyitvatartási idő alatt</li> <li>• <b>központi ügyfélszolgálat:</b> 1101 Budapest, X. Üllői út 114-116. Hétfőtől szerdáig: 08.00 - 17.00 óráig Csütörtökön: 08.00 - 20.00 óráig Pénteken: 08.00 - 16.00 óráig</li> </ul>
	Telefonon	<p>+36-1-767-8282 (az ország bármely pontjáról normál tarifával hívható)</p> <p>Hétfőtől szerdáig és pénteken 08.00 – 17.00 óráig csütörtökön: 08.00 – 20.00 óráig</p> <p>Csekkbefizetésre alkalmas automatákkal kapcsolatban: +36-1-421-7282 (Normál tarifával hívható)</p> <p>Munkanapokon, hétfévén: 0-24 óráig</p>
Írásbeli panasz	Levélben	Magyar Posta Zrt. <b>Ügyfélszolgálati Igazgatóság</b> 3512 Miskolc
	Interneten/e-mailben	<a href="http://www.posta.hu">www.posta.hu</a> <a href="mailto:ugyfelszolgalat@posta.hu">ugyfelszolgalat@posta.hu</a>
	Egyéb módon	Vásárlók könyve

A Posta a panaszok írásos bejelentéséhez a postai szolgáltatóhelyeken kérésre és a Posta honlapján ([https://www.posta.hu/ugyfelszolgalat/aszf/penzugyi\\_panaszkezeles](https://www.posta.hu/ugyfelszolgalat/aszf/penzugyi_panaszkezeles)) rendelkezésre bocsátja a panasz benyújtására szolgáló formanyomtatványokat. A Posta a formanyomtatványoktól eltérő egyéb írásos panaszt is elfogad, amennyiben az a Szabályzat II.2. pontjában felsorolt adatokat tartalmazza.

Telefonon történő panaszkezelés esetén a Posta biztosítja az észszerű várakozási időn belüli hívásfogadást és ügyintézkést.

1.1. Az Ügyfél **meghatalmazott** útján is eljárhat. A meghatalmazásnak a polgári perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvényben foglalt követelményeknek kell eleget tennie. Meghatalmazás adható:

- teljes bizonyító erejű magánokiratban (két tanús meghatalmazás), vagy
- közokiratban.

Teljes bizonyító erejű magánokiratnak megfelelő „Meghatalmazás” minta a Posta honlapján ([www.posta.hu](http://www.posta.hu)) elérhető, de a Posta ettől eltérő, adattartalmában megegyező meghatalmazást is elfogad.

## 2. Panaszkezeléshez kapcsolódó adatok

Panasz benyújtása során a következő adatok megadása szükséges az Ügyfél részéről:

- Ügyfél neve/cégneve,
- azonosítószám (mely lehet bizonylatazonosító, ügyfél azonosító, tranzakció azonosító) vagy számlaszám,
- lakcíme, székhelye, levelezési címe,
- telefonszáma,
- értesítés módja,
- panasszal érintett termék/szolgáltatás megnevezése,
- panasz leírása, oka,
- Ügyfél igénye,
- a panasz alátámasztásához szükséges, Ügyfél birtokában lévő dokumentumok másolata, meghatalmazott útján eljáró Ügyfél esetében érvényes meghatalmazás,
- a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

## 3. A panasz kivizsgálása, megválaszolása

Az Ügyfél a postai szolgáltatóhelyeken történő ügyintézése során vagy írásban (email, levél) bármikor jelezheti panaszát.

### 3.1. Szóban megtett panasz kivizsgálása

3.1.1. A Posta a szóban (személyesen vagy telefonon) tett panaszt azonnal megvizsgálja, és lehetőség szerint orvosolja.

3.1.2. Amennyiben a panasz azonnal nem válaszolható meg, illetve az Ügyfél a szóban kapott tájékoztatással nem ért egyet, a Posta, a panaszról, valamint azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet, ún. Adatlapot vesz fel és a panaszt írásban tett panaszként kezeli. Az Adatlap másolati példányát személyesen, szóban közölt panasz esetén a Posta az Ügyfélnek átadja, telefonon közölt panasz esetén a panasszal kapcsolatos álláspontjával, döntésével együtt küldi meg az Ügyfél részére a II.3.2. pontban meghatározott válaszadási határidő szerint.

3.1.3. Az Adatlap – az alábbi kiegészítéssel – a II.2. pontban foglalt adatokat tartalmazza:

- a panasz részletes leírása, a panasszal érintett kifogásokat külön-külön elkülönítve, hogy minden egyes kifogás teljes körűen kivizsgálásra kerüljön,
- bejelentés felvételének helyét, idejét,
- bejelentést felvevő személy és az Ügyfél aláírását.

### 3.2. Írásban tett panasz kivizsgálása

3.2.1. Az írásban érkezett panaszokat a Posta megvizsgálja, és a panasszal kapcsolatos álláspontját, döntését (pontos indoklással együtt) az I. Általános rész 3.1. a) - b) szolgáltatások esetén a panasz átvételét/beérkezését követő **15 munkanapon belül** az I. Általános rész 3.1. c) szolgáltatás esetén **30 napon belül** írásban megküldi az Ügyfél részére.

Az I. Általános rész 3.1. a)-b) szolgáltatásokkal kapcsolatos panasz esetén amennyiben a panasz valamennyi eleme a Postán kívül álló okból 15 munkanapon belül nem válaszolható meg a Posta közbelső választ küld az Ügyfélnek, amely az érdemi válasz késedelmének okait, valamint a végső válasz határidejét tartalmazza. A végső válasz megküldésének legkésőbbi határideje a panasz közlését követő 35. munkanap.

3.2.2. Igény esetén a Posta a kivizsgálás eredményéről telefonon vagy e-mailben is értesítést küld.

3.2.3. Amennyiben a Postának a panasz teljeskörű kivizsgálása érdekében az Ügyfél részéről szüksége van egyéb kiegészítő információkra, az Ügyfelet az információ megszerzése céljából megkeresi és kéri azok mielőbbi megküldését.

3.3. A Posta a panaszkezelés során köteles úgy eljárni, hogy a körülmények által adott lehetőségekhez mérten elkerülje a pénzügyi fogyasztói jogvita kialakulását.

### III. JOGORVOSLATI LEHETŐSÉGEK

1. A panasz elutasítása esetén a Posta válaszában tájékoztatja az Ügyfelet az eljárásra jogosult fogyasztóvédelmi hatóságról, illetve jogorvoslati lehetőségekről.

**1.1. A Posta a Fogyasztók számára jogorvoslatot biztosító Pénzügyi Békéltető Testület felé alávetési nyilatkozatot tett.**

2. A Posta elsődleges célja, hogy mindkét fél számára megnyugtató módon, a lehető legrövidebb időn belül zárja le a panaszügyeket. Indokolt ezért, ha az Ügyfél a Posta **Ügyfélszolgálati Igazgatóság**nak jelzi, ha a panaszára adott választ nem tartja kielégítőnek és megnyugtatónak, vagy ha a Posta a rendelkezésére álló határidőn belül nem válaszolt a panaszra.

#### 3. További jogorvoslati lehetőségek

**3/A. A Szabályzat I. Általános rész 3.1. a) pontjában felsorolt szolgáltatások (belföldi postautalvány, kifizetési utalvány, nyugellátási utalvány esetén csak az utalvány feladási része) vonatkozásában:**

##### **3/A. a) Fogyasztók számára:**

Fogyasztóvédelmi eljárás alapjául szolgáló kötelezettségzegéssel kapcsolatos panasz esetén:

- Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ (levelezési címe: Magyar Nemzeti Bank 1534 Budapest BKKP Pf. 777, telefon: +36-80-203-776, e-mail cím: [ugyfelszolgalat@mnb.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mnb.hu))

Formanyomtatvány elérhetősége:

<https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/panaszom-van/formanyomtatvanyok>

A Posta és a Fogyasztó közötti szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá szerződészegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén:

- a Pénzügyi Békéltető Testület eljárása kezdeményezhető (levelezési címe: 1525 Budapest BKKP Pf. 172, telefon: +36-80-203-776, e-mail: [ugyfelszolgalat@mnb.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mnb.hu)), Formanyomtatvány elérhetősége: <https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/panaszom-van/formanyomtatvanyok>
- keresettel lehet fordulni bírósághoz.

##### **3/A. b) Nem Fogyasztók számára:**

A szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá szerződészegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén a hatáskörrel és illetékességgel rendelkező bírósághoz fordulhat.

**3/B.** Belföldi postautalvány, kifizetési utalvány, nyugellátási **utalvány kézbesítésével** kapcsolatban **bármely Ügyfél** az alábbi intézményhez fordulhat:

**3/B. a) Fogyasztók számára:**

Fogyasztóvédelmi eljárás alapjául szolgáló kötelezettségszegéssel kapcsolatos panasz esetén:

- a területileg illetékes [JÁRÁSI HIVATAL](#) eljárása kezdeményezhető,
- keresettel lehet fordulni bírósághoz.

**3/B. b) Nem Fogyasztók számára:**

A szerződés joghatásaival és megszűnésével, továbbá szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén a hatáskörrel és illetékességgel rendelkező bírósághoz fordulhat.

**3/C. Western Union** szolgáltatással kapcsolatos jogvita vonatkozásában:

- Fogyasztóvédelmi eljárás alapjául szolgáló kötelezettségszegéssel kapcsolatos panasz esetén: Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ (levelezési címe: 1534 Budapest BKKP Pf. 777, telefon: +36-80-203-776, e-mail cím: [ugyfelszolgalat@mnb.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mnb.hu))  
Formanyomtatvány elérhetősége: <https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/panaszom-van/formanyomtatvanyok>
- keresettel lehet fordulni bírósághoz

**3/D. Kincstári Takarékjegyből és a nyomdai Magyar Állampapír Pluszból** eredő jogviszonnal kapcsolatos, a Kibocsátó (a Magyar Állam), illetőleg az Államadósság Kezelő Központ Zrt. és a Kincstári Takarékjegy jogosultja(i) közötti jövőbeli jogvita vonatkozásában keresettel lehet fordulni a bírósághoz.

#### **4. Jogorvoslati eljárás kezdeményezését segítő nyomtatványok elérhetőségének biztosítása**

Elutasított panasz esetében a válaszevél jogorvoslatra vonatkozó bekezdésében a Posta tájékoztatást nyújt a Pénzügyi Békéltető Testület, illetve az MNB Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ előtt megindítható eljárás alapjául szolgáló:

- kérelmi nyomtatványok alábbi elektronikus elérhetőségéről:  
<https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/panaszom-van/formanyomtatvanyok>
- valamint az MNB Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ Ügyfélszolgálatára elérhetőségéről.

A panasz elutasítása, vagy a panasz kivizsgálására előírt törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén az Ügyfél a Posta felé igényt nyújthat be, a Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ és a Pénzügyi Békéltető Testület által rendszeresített, jogorvoslati kérelemhez kapcsolódó formanyomtatványok részére történő megküldése érdekében, a következő elérhetőségek valamelyikén:

- telefonszám: +36-1-767-8282
- e-mail cím: [ugyfelszolgalat@posta.hu](mailto:ugyfelszolgalat@posta.hu)
- postai cím: Magyar Posta Zrt. **Ügyfélszolgálati Igazgatóság** 3512 Miskolc

A Posta a fentiekről az Ügyfelet – elutasított panasz esetén – a panasz kivizsgálására vonatkozó válaszevélben tájékoztatja.

Igény esetén a Posta az Ügyfél által megjelölt formában (postai úton, e-mailben) haladéktalanul gondoskodik a kért nyomtatvány megküldéséről.

### IV. PANASZNYILVÁNTARTÁS, ADATVÉDELEM

#### 1. A panasszal kapcsolatos ügyiratok és adatok nyilvántartása

1.1. A Posta a panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről elektronikus nyilvántartást vezet. A panaszt és az arra adott választ a Posta öt évig őrzi.

1.2. A nyilvántartás tartalmazza:

- a panasz azonosítószámát,
- a panasz leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését,
- a panasz benyújtásának időpontját és módját,
- a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indokát,
- az intézkedés teljesítésének határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését,
- a kivizsgálás során beszerzett információkat,
- a panasz megválaszolásának időpontját és módját,
- a panaszkezelés elemzéséhez és az üzleti folyamatok fejlesztéséhez kapcsolódó egyéb információkat (pl.: érintett termék, szolgáltatás).

#### 2. Adatkezelési tájékoztatás

A Magyar Posta Zrt. a jelen Szabályzatban foglalt szolgáltatások teljesítése során kezelt adatokat a Magyar Posta Zrt. Adatkezelési Tájékoztatójában foglaltak szerint kezeli. A Magyar Posta Zrt. részletes Adatkezelési tájékoztatója elérhető a Posta honlapján ([www.posta.hu](http://www.posta.hu)) az Adatkezelési tájékoztató menüpont alatt, illetve a postai szolgáltatóhelyeken.

### V. EGYÉB RENDELKEZÉSEK

A Posta a Szabályzatot valamennyi postai szolgáltatóhelyen és a Posta honlapján ([www.posta.hu](http://www.posta.hu)) közzéteszi.