



## Pénzügyi Panaszkezelési Szabályzat

### 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 1.3.1. 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 meglegedéssel 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 1.3.1. 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 címében megjelölt helyen történő átvétel lehetőségének biztosítása a címzett, vagy egyéb jogosult átvevő részére.

**2.4. Panasz:** A Szabályzat 1.3.1. pontjában felsorolt termékekkel, szolgáltatásokkal kapcsolatban a Posta magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó, minden olyan egyedi kérelem vagy bejelentés, amelyben a Panaszos 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 a panasz az olyan közlés is, mely arról szól, hogy a Posta eljárása az ÁSZF-nek nem felel meg. Nem minősül panasz az információkérés (általános felvilágosítás, tájékoztatás), a szolgáltatás minőségének javítására tett javaslatok.

**2.5. Panaszos:** Aki panaszt tett. A Panaszos általában a Posta Ügyfele, de Panaszosnak tekintendő az a személy/szervezet is, aki nem vett igénybe szolgáltatást, hanem a Posta egyéb, a szolgáltatással összefüggő tevékenységével kapcsolatos eljárását kifogásolja. (pl. marketing, hirdetés)

**2.6. Posta által nyújtott pénzforgalmi szolgáltatások:** készpénzátutalási megbízás, expressz 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.

**2.7. Ügyfél:** Olyan természetes személy, jogi személy, vagy jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki a Posta szolgáltatását igénybe veszi, vagy az igénybevett szolgáltatás címzettje, jogosultja.

### 3. A Szabályzat hatálya

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

- Posta által nyújtott pénzforgalmi szolgáltatások
- közvetített pénzforgalmi szolgáltatás (Western Union)
- Kincstári Takarékjegy

3.2. A Magyar Posta Zrt. által közvetített egyéb pénzügyi szolgáltatásokkal 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.

## II. PANASZKEZELÉS MENETE

### 1. A panasz bejelentésének módjai

<b>Panaszbenyújtási lehetőségek</b>		
Szóbeli panasz	Személyesen	<ul style="list-style-type: none"><li>bármely postahelyünk - a postai honlapon lévő nyitvatartási idő alatt</li><li>Ügyfélszolgálati Központ: Budapest, XIII. Dunavirág u. 2-6. <i>Hétfőtől szerdáig 08.00 - 17.00</i> <i>Csütörtökön 08.00 - 20.00</i> <i>Pénteken 08.00- 16.00</i></li></ul>
	Telefonon	06-40-46-46-46 (Az ország bármely pontjáról helyi tarifával hívható kékszám) Munkanapokon: 8-17 óráig, csütörtökön: 8-20 óráig
Írásbeli panasz	Levélben	<u>Levelezési címünk:</u> Magyar Posta Zrt. Ügyfélszolgálati Központ 3512 Miskolc
	Interneten	<a href="mailto:ugyfelszolgalat@posta.hu">ugyfelszolgalat@posta.hu</a> <a href="http://www.posta.hu">www.posta.hu</a>
	Egyéb módon	Vásárlók könyve

1.1. A Posta a panaszok írásos bejelentéséhez a postai szolgáltatóhelyek ügyféltereiben és a Posta honlapján ([www.posta.hu](http://www.posta.hu)) 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.

1.2. A Panaszos **meghatalmazott** útján is eljárhat. A meghatalmazásnak a polgári perrendtartásról szóló 1952. évi III. törvényben foglalt követelményeknek kell eleget tennie. Meghatalmazás adható:

- teljes bizonyító erejű magánokiratban (két tanús meghatalmazás),
- a Posta erre feljogosított képviselője előtt, írásban, 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:

- panaszos 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,
- panaszos 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 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 az Ügyfél a szóban kapott tájékoztatással nem ért egyet, a Posta a panaszról, valamint azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet, ún. Bejelentő lapot vesz fel és annak egy másolati példányát személyesen közölt szóbeli panasz esetén az Ügyfélnek átadja, telefonon közölt szóbeli panasz esetén az Ügyfélnek a közlést követő 30 napon belül a válasszal együtt megküldi.

3.1.3. A Bejelentő lap – az alábbi kiegészítéssel – a II.2. pontban foglalt adatokat tartalmazza:

- a panasz részletes leírása, a panasszal érintett kifogásokat külön-külön elkülönítve, hogy az ügyfél panaszában 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) a panasz átvételét/beérkezését követő **30 napon belül** írásban megküldi az Ügyfél részére.

3.2.2. Igény esetén a Posta a kivizsgálás eredményéről telefonon vagy e-mail-ben 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.

### III. JOGORVOSLATI LEHETŐSÉGEK

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

2. A Posta elsődleges célja, hogy mindkét fél számára megnyugtató módon, a lehető legrövidebb időn belül zárja le a panaszügyeket. Indokolt ezért, ha a Panaszos a Posta Ügyfélszolgálati Központnak jelzi, ha a panaszára adott választ nem tartja kielégítőnek és megnyugtatónak, vagy ha a Posta a rendelkezésére álló 30 napon belül nem válaszolt a panaszra.

#### 3. További jogorvoslati lehetőségek:

##### **3/A. A Szabályzat I. 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 kötelezettségszegéssel kapcsolatos panasz esetén:

- Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete (levelezési címe: 1534 Budapest BKKP Pf. 777, telefon: 061-4899-100, e-mail cím: [ugyfelszolgalat@pszaf.hu](mailto:ugyfelszolgalat@pszaf.hu))

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

- a Pénzügyi Békéltető Testület eljárása kezdeményezhető (levelezési címe: H-1525 Budapest BKKP Pf. 172, telefon: 06-1-4899-100, e-mail: [pbt@pszaf.hu](mailto:pbt@pszaf.hu));
- keresettel lehet fordulni bírósághoz.

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

A szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá szerződésszegéssel 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 Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság (levelezési címe: 1428 Budapest Pf: 20. telefonszám: 06-1-459-4800) 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: Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete (levelezési címe: 1534 Budapest BKKP Pf. 777, telefon: 061-4899-100, e-mail cím: [ugyfelszolgalat@pszaf.hu](mailto:ugyfelszolgalat@pszaf.hu))
- keresettel lehet fordulni bírósághoz

3/D. Kincstári Takarékjegyből 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.

## **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. Adatvédelmi tájékoztatás**

A szabályzat szerinti eljárások során a Posta tudomására jutott személyes adatok kezelése, feldolgozása az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvényben megfogalmazottak szerint történik.

#### **2.1. Az adatkezelés célja**

Az I. 3.1. pontban felsorolt szolgáltatásokkal kapcsolatos panaszok, kártérítési igények kezelése.

#### **2.2. Az adatkezelés jogalapja**

Az érintett önkéntes hozzájárulása, tekintettel a panasz eljárás általa történő kezdeményezésére, a Posta megkeresésével ráutaló magatartással.

#### **2.3. Adatkezelő, adatfeldolgozó**

Adatkezelő a Magyar Posta Zrt. (Cg.:01-10-042463, székhely: 1138 Budapest, Dunavirág utca 2-6.).

A szolgáltatás teljesítése során a Posta által kezelt adatok vonatkozásában adatfeldolgozók, akik a szolgáltatás teljesítésében a Posta megbízásából közreműködnek. Ezek megnevezése a Posta honlapján ([www.posta.hu](http://www.posta.hu)) megtalálható.

#### **2.4. Az adatkezelés időtartama**

Az adatkezelés időtartama a IV.1.1. pont alapján meghatározott időtartam.

#### **2.5. Az adatok megismerésére jogosultak**

Az adatokat – a jogszabályban erre felhatalmazott szerveken túl – kizárólag a Posta és a IV.

2.3. pontban említett adatfeldolgozók panaszkezelésben közreműködő munkavállalói ismerhetik meg.

## **2.6. Az érintett jogai és gyakorlásuk**

2.6.1. A Posta ügyfélszolgálati telefonszámán tett bejelentését a Posta hangfelvétellel rögzíti, és 1 évig tárolja, amelyről az Ügyfelet a telefonos ügyintézés kezdetekor tájékoztatja. A tárolás ideje alatt térítésmentesen az Ügyfél részére:

- hangfelvétel visszahallgatását biztosítja,
- a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet rendelkezésére bocsátja,
- igény esetén – folyó évben adott hívásra nézve első alkalommal - a hangfelvételtől készített másolatot biztosítja.

2.6.2. Az adatkezelésről tájékoztatás, továbbá az adatok helyesbítése, törlése vagy zárolása bármikor kérhető, illetve az adatkezeléssel kapcsolatos tiltakozás bármikor bejelenthető:

- levélben, a Magyar Posta Zrt. Ügyfélszolgálati Központ címén (3512 Miskolc), vagy
- a 06-46-320-136 faxszámon, vagy a 06-40-464-646 telefonszámon, vagy
- az [ugyfelszolgalat@posta.hu](mailto:ugyfelszolgalat@posta.hu) e-mail címen.

2.6.3. Az adatkezeléssel kapcsolatos jogok megsértése esetén az érintett a Posta ellen bírósághoz, illetve Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatósághoz (levelezési címe: 1530 Budapest Pf.: 5., e-mail: [ugyfelszolgalat@naih.hu](mailto:ugyfelszolgalat@naih.hu)) fordulhat.

## **V. EGYÉB RENDELKEZÉSEK**

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

2. A Szabályzat 2013. május 01-től lép hatályba.

**Magyar Posta Zrt.**