

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 I.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 meglelégedéssel 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:** Az 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 címében megjelölt helyen történő átvétel lehetőségének biztosítása 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 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, 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

| Panaszbenyújtási lehetőségek | | |
|-------------------------------------|-------------|--|
| Szóbeli panasz | Személyesen | <ul style="list-style-type: none"> bármely postahelyünk - a postai honlapon lévő nyitvatartási idő alatt Ügyfélszolgálati Igazgatóság: Budapest, X. Üllői út 114-116. <i>Hétfőtől szerdáig 08.00 - 17.00</i> <i>Csütörtökön 08.00 - 20.00</i> <i>Pénteken 08.00 - 16.00</i> |
| | Telefonon | 06-1-767-8282 (az ország bármely pontjáról normál tarifával hívható) Munkanapokon: 8-17 óráig, csütörtökön: 8-20 óráig Csekkbefizetésre alkalmas automatákkal kapcsolatban: 06-1-421-7282 (Normál tarifával hívható) Munkanapokon, hétvégén: 0-24 óráig |
| Írásbeli panasz | Levélben | <u>Levelezési címünk:</u> Magyar Posta Zrt. Ügyfélszolgálati Igazgatóság 3512 Miskolc |
| | Interneten | ugyfelszolgalat@posta.hu www.posta.hu |
| | Egyéb módon | Vásárlók könyve |

1.1. A Posta a panaszok írásos bejelentéséhez a postai szolgáltatóhelyeken kérésre és a Posta honlapján (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), vagy
- közokiratban.

Teljes bizonyító erejű magánokiratnak megfelelő „Meghatalmazás” minta a Posta honlapján (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 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 az Ügyfél a szóban kapott tájékoztatással nem ért egyet, a Posta a panaszról, valamint azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet, ún. Adatlapot 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. Az Adatlap – 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-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.

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 a Panaszos a Posta **Ügyfélszolgálati Igazgatóság**nak 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:

- Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ (levelezési címe: Magyar Nemzeti Bank 1534 Budapest BKKP Pf. 777, telefon: 06-40-203-776, e-mail cím: ugyfelszolgalat@mnbb.hu)
Formanyomtatvány elérhetősége:
<https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/panaszom-van/formanyomtatvanyok>

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: 1525 Budapest BKKP Pf. 172, telefon: 06-1-4899-700, e-mail: ugyfelszolgalat@mnbb.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 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, e-mail: nfh@nfh.hu) 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: 06-40-203-776, e-mail cím: ugyfelszolgalat@mnb.hu)

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

- keresettel lehet fordulni bírósághoz

3/D. Kincstári Takarékjegyből eredő jogviszonnyal 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 30 naptári napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a Panaszos 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: 06-1-767-8282

e-mail cím: ugyfelszolgalat@posta.hu

postai cím: Magyar Posta Zrt. **Ügyfélszolgálati Igazgatóság** 3512 Miskolc

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

Igény esetén a Posta a Panaszos 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. 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.

Az adatok kezelésére vonatkozó részletes tájékoztatás elérhető a Magyar Posta Zrt. Adatkezelési Tájékoztatójában a www.posta.hu Adatkezelési Tájékoztató menüpontban: https://posta.hu/adatkezelesi_tajekoztato

V. EGYÉB RENDELKEZÉSEK

1. A Posta a Szabályzatot valamennyi postai szolgáltatóhelyen és a Posta honlapján (www.posta.hu) közzéteszi.

2. A Szabályzat **2016. november 1-jén** lép hatályba.

Magyar Posta Zrt.