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

A Magyar Posta Zrt. (a továbbiakban: Posta) postai és saját pénzforgalmi szolgáltatásai mellett megbízottként/almegbízottként, így közvetítőként is közreműködik különböző Megbízó partnerei pénzügyi termékeinek, szolgáltatásainak értékesítésében.
Jelen tájékoztató célja, hogy a Posta által közvetítőként nyújtott pénzügyi termékek, szolgáltatások értékesítésével kapcsolatos panaszának megtételében segítséget nyújtson Önnek.
A megbízók (banki, biztosítási, állampapír, lakástakarék, Western Union pénzátutalás 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 közvetítőként 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 termékek, szolgáltatások körében (megbízók termékei, Általános Szerződési Feltételei és a Posta honlapról is elérhető panaszkezelési szabályzataik, tájékoztatóik).

A megbízók termékeivel, szolgáltatásaival kapcsolatos panaszok benyújthatók mind közvetlenül a megbízóinknál mind a Postánál.

Panasz bejelentésének módjai a Magyar Posta Zrt.-nél

Panaszbenyújtási lehetőségek		
Szóbeli panasz	Személyesen	• bármely postahely - a postai honlapon közzétett nyitvatartási idő alatt • központi ügyfélszolgálat: Budapest, VI. ker. Teréz krt. 51-53. Hétfőn 7.00-19.00 Keddtől-péntekig 8.00-16.00
	Telefonon	+36-1-767-8282 (az ország bármely pontjáról normál tarifával hívható) Hétfőtől szerdáig és pénteken 08.30 – 16.30 óráig csütörtökön: 08.00 – 20.00 óráig (Áthelyezett szombati munkanapokon 08.00-14.00 óráig.)
Írásbeli panasz	Levélben	Magyar Posta Zrt. ***Ügyfélszolgálati Igazgatóság*** 3512 Miskolc
	Interneten/emailben	www.posta.hu E-mail: ugyfelszolgalat@posta.hu Ha az e-mail üzemzavar miatt vagy bármely más okból nem elérhető: Telefax számon: +36-46-320-136
	Egyéb módon	Vásárlók könyvébe történő bejegyzés - bármely Postahelyen megtehető

A pénzügyi panaszok írásos bejelentéséhez az MNB Fogyasztóvédelmi Központ honlapján (https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/penzugyi-panasz) elérhető formanyomtatvány kitöltése szükséges, melyet kérésre a postai szolgáltatóhelyek díjmentesen 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 a megbízottként értékesített termékekkel, szolgáltatásokkal kapcsolatosan valamennyi csatornán benyújtott panaszt a Posta - eltérő megegyezés hiányában – haladéktalanul továbbítja a megbízóknak azzal, hogy a megbízókkal kötött szerződések szerint csak közreműködik a panaszok kivizsgálásában, külön megbízói szerződéses kikötés esetén annak megválaszolásában.

Budapest, 2026. november 1.