

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 alattÜgyfélszolgálati 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
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 szolgáltatóhelyek ügyféltereiben 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@mbn.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: pbt@mbn.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) 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@mbn.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.

2.1. Az adatkezelés célja

Az 1.3.1. 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) 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 **5 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 az igény jelzésétől számított **15 napon belül** 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 Igazgatóság címén (3512 Miskolc), vagy
- a 06-46-320-136 faxszámon, vagy a 06-1-767-8282 telefonszámon, vagy
- az 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) fordulhat.

V. EGYÉB RENDELKEZÉSEK

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

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

Magyar Posta Zrt.