



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

A Magyar Posta Zrt. (továbbiakban: Posta) postai és saját pénzforgalmi szolgáltatásai mellett megbízottként/almegbízottként, így közvetítőként is közreműködik különböző pénzügyi termékek, szolgáltatások értékesítésében.

A megbízók (banki, biztosítási, állampapír, Western Union pénzáttalás stb.) termékeivel, szolgáltatásaival kapcsolatos (termék, szolgáltatás konstrukciója, kondíciói, szerződési feltételei stb.) panaszkezelést a megbízók, külön megbízási 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.

A megbízottként/almegbízottként 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 banki, biztosítási, állampapír, Western Union pénzáttalás termékek, szolgáltatások körében (megbízók termékei, Általános Szerződési Feltételei és a Posta honlapon közzétett panaszkezelési szabályzataik, tájékoztatóik).

A Postánál, mint megbízottnál/almegbízottnál a megbízottként/almegbízottként értékesített termékekkel, szolgáltatásokkal kapcsolatosan benyújtott panaszokat a Posta -eltérő megegyezés hiányában - továbbítja a megbízóknak és a megbízókkal kötött szerződések szerint csak közreműködik a panaszok kivizsgálásában, külön megbízási szerződéses kikötés esetén annak megválaszolásában.

A megbízók termékeivel, szolgáltatásaival kapcsolatos panaszok benyújthatók mind közvetlenül a megbízó bankoknál, biztosítónál, Magyar Államkincstárnál, Western Unionnál mind a megbízott/almegbízott Postánál.