



# ÜZLETSZABÁLYZAT

## A MAGYAR POSTA ZRT. PÉNZÜGYI SZOLGÁLTATÁS KÖZVETÍTŐI TEVÉKENYSÉGÉRŐL

### **MAGYAR POSTA ZRT.**

Székhelye: 1138 Budapest, Dunavirág u. 2-6.

Céjegyzékszám: 01-10-042463

Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete (PSZÁF)

által kiadott többes kiemelt közvetítői engedély száma: EN-I-871/2010.

PSZÁF engedély dátuma: 2010. szeptember 27.

Jelen Üzletszabályzat hatályba lépésének időpontja: 2018. november 23.

## **Tartalom**

<b>I. ÁLTALÁNOS INFORMÁCIÓK .....</b>	<b>2</b>
1. ALAPADATOK .....	2
2. AZ ÜZLETSZABÁLYZATBAN ALKALMAZOTT ALAPFOGALMAK .....	2
3. MEGBÍZÓK, ÉS A MEGBÍZÓK SZÁMÁRA VÉGZETT FELADATOK .....	3
4. AZ ÜZLETSZABÁLYZAT NYILVÁNOSSÁGA .....	3
5. A KÖZVETÍTETT SZOLGÁLTATÁSOK IGÉNYBEVÉTELÉRE NYITVA ÁLLÓ HÁLÓZATI EGYSÉGEK .....	3
6. DÍJAZÁS.....	3
7. KÖZVETÍTETT SZERZŐDÉSEK ADATAINAK NYILVÁNTARTÁSA .....	4
8. TÁJÉKOZTATÁSI KÖTELEZETTSÉG .....	4
9. FELELŐSSÉG, KÁRTÉRÍTÉS .....	4
10. ÜGYFÉLPANASZOK KEZELÉSE.....	4
<b>II. ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK .....</b>	<b>5</b>

## I. Általános információk

Jelen Üzletszabályzat a Magyar Posta Zrt. által végzett pénzügyi szolgáltatás közvetítési tevékenységének általános feltételeit tartalmazza.

### 1. Alapadatok

**Cégnév:** Magyar Posta Zártkörűen Működő Részvénytársaság

**Székhely:** 1138 Budapest, Dunavirág u. 2-6.

**Levelezési cím:** 1540 Budapest

**Felügyeleti hatóság:** Magyar Nemzeti Bank (MNB)

**Felügyeleti hatóság székhelye:** 1054 Budapest, Szabadság tér 9.

**Felügyeleti nyilvántartási szám:** EN-I-871/2010.

**Felügyeleti engedély kelte:** 2010. szeptember 27.

- 1.1. A Magyar Posta Zrt. (továbbiakban: Magyar Posta) a Hpt. 10. § (1) ba) pontja szerint a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete által kiadott többes kiemelt közvetítói engedéllyel rendelkező független közvetítő.
- 1.2. A Magyar Posta Zrt. felügyeleti nyilvántartásban való bejegyzésének ténye ellenőrizhető a Magyar Nemzeti Bank internetes honlapján: <http://www.mnb.hu>.

### 2. Az Üzletszabályzatban alkalmazott alapfogalmak

**Banktitok:** Minden olyan, az egyes ügyfelekről a pénzügyi intézmény rendelkezésére álló tény, információ, megoldás vagy adat, amely ügyfél személyére, adataira, vagyoni helyzetére, üzleti tevékenységére, gazdálkodására, tulajdonosi, üzleti kapcsolataira, valamint a pénzügyi intézmény által vezetett számlájának egyenlegére, forgalmára, továbbá a pénzügyi intézménnyel kötött szerződéseire vonatkozik.

Ezen szempontból a pénzügyi intézmény ügyfelének tekintendő mindenki, aki (amely) a pénzügyi intézménytől pénzügyi szolgáltatást vesz igénybe. A banktitokra vonatkozó szabályokat alkalmazni kell arra a személyre is, aki szolgáltatás igénybevétele céljából lép kapcsolatba a pénzügyi intézménnyel, de a szolgáltatást nem veszi igénybe. A banktitkok fogalmát a Hpt. határozza meg.

**Fgy.:** A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény.

**Fttv.:** A fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvény.

**Függő ügynök:** aki a Hpt.-ben foglaltaknak megfelelően pénzügyi szolgáltatás közvetítését ügynöki tevékenységként egy pénzügyi intézmény - ideértve a pénzügyi intézmény csoportját is - vagy több pénzügyi intézmény egymással nem versengő pénzügyi szolgáltatása vonatkozásában végzi.

**Hpt.:** A hitelintézetekről és pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény.

**Kiemelt közvetítő:** aki a Hpt.-ben foglaltaknak megfelelően pénzügyi szolgáltatás közvetítését kiemelt közvetítói tevékenységként egy pénzügyi intézmény - ideértve a pénzügyi intézmény csoportját is - vagy több pénzügyi intézmény egymással nem versengő pénzügyi szolgáltatása vonatkozásában végzi.

**Kiemelt közvetítói tevékenység:** pénzügyi intézménnyel kötött megbízási szerződés alapján, a pénzügyi intézmény nevében, javára és kockázatára, pénzügyi szolgáltatás, kiegészítő pénzügyi szolgáltatás nyújtásának, szolgáltatásra irányuló szerződés megkötésének elősegítésére irányuló tevékenység, ideértve a pénzügyi intézmény nevében, javára és kockázatára történő kötelezettségvállalást vagy a szerződés megkötését is.

**Megbízók:** azon pénzügyi intézmények, akiknek megbízásából a Magyar Posta Zrt. pénzügyi szolgáltatások közvetítését végzi.

**Pft.:** A pénzforgalmi szolgáltatás nyújtásáról szóló 2009. évi LXXXV. törvény.

**Többes kiemelt közvetítő:** aki a Hpt.-ben foglaltaknak megfelelően a pénzügyi szolgáltatás közvetítését kiemelt közvetítói tevékenységként több pénzügyi intézmény egymással versengő pénzügyi szolgáltatása vonatkozásában végzi.

**Többes ügynök:** aki a Hpt.-ben foglaltaknak megfelelően a pénzügyi szolgáltatás közvetítését ügynöki tevékenységként több pénzügyi intézmény egymással versengő pénzügyi szolgáltatása vonatkozásában végzi.

**Ügynöki tevékenység:** pénzügyi intézménnyel kötött megbízási szerződés alapján pénzügyi szolgáltatás, kiegészítő pénzügyi szolgáltatás nyújtásának, ilyen szolgáltatásra irányuló szerződés megkötésének elősegítésére irányuló tevékenység, amelynek során a pénzügyi intézmény kockázatára önállóan kötelezettséget nem vállalnak, szerződést nem kötnek.

**Üzletszabályzat:** jelen dokumentum, amely a Magyar Posta pénzügyi szolgáltatás közvetítői tevékenysége vonatkozásában meghatározza a Magyar Posta és ügyfelei között létrejövő jogviszonyok alapvető szabályait, és amelynek rendelkezéseit alkalmazni kell valamennyi, a Magyar Posta és ügyfelei között létrejövő olyan jogviszonyban, melynek során a Magyar Posta valamely pénzügyi szolgáltatást közvetít ügyfelei részére és / vagy az ügyfelek valamely közvetített pénzügyi szolgáltatást vesznek igénybe a Magyar Posta közvetítésével.

**Versengő szolgáltatások:**

a) ingatlanon alapított jelzálogjog (ideértve az önálló zálogjogot is) fedezete mellett öt évet elérő vagy azt meghaladó legrövidebb futamidőre kínált hitel és pénzkölcsön, valamint az ingatlan pénzügyi lízing,

b) ingatlanon alapított jelzálogjog (ideértve az önálló zálogjogot is) fedezete mellett öt évet meg nem haladó leg hosszabb futamidőre kínált hitel és pénzkölcsön, valamint pénzügyi lízing, továbbá valamennyi, ingatlanon alapított jelzálogjog fedezete nélkül kínált hitel és pénzkölcsön, ideértve a fizetési számlához (bankszámlához) kapcsolódó hitelkeretet és a hitelkártyát is, vagy

c) betét és fizetési számla (bankszámla).

### **3. Megbízók, és a Megbízók számára végzett feladatok**

Jelen Üzletszabályzat 1. sz. melléklete tartalmazza azon Megbízók felsorolását, akik számára a Magyar Posta pénzügyi szolgáltatás közvetítést lát el. Az egyes közvetített termékek és szolgáltatások felsorolását az Üzletszabályzat mellékletét képező Hirdetmények tartalmazzák, melyek nem tekinthetők a Megbízók termékeinek szerződési feltételeire vonatkozó tájékoztatásnak. Az egyes szolgáltatások részletes feltételeit a Megbízók vonatkozó üzletszabályzatai, általános szerződési feltételei és hirdetményei tartalmazzák.

### **4. Az Üzletszabályzat nyilvánossága**

Az Üzletszabályzat nyilvános, bárki megtekintheti és megismerheti, az ügyélfogadásra nyitva álló postai helyiségekben hozzáférhető, a Posta az ügyfél kérelmére azt ingyenesen rendelkezésre bocsátja, továbbá megtalálható a Magyar Posta internetes honlapján ([www.posta.hu](http://www.posta.hu)) is.

### **5. A közvetített szolgáltatások igénybevételére nyitva álló hálózati egységek**

- 5.1. A Magyar Posta a közvetítőként értékesített termékeket és szolgáltatásokat a kijelölt postahelyein forgalmazza.
- 5.2. Az értékesítő postahelyek listája lekérdezhető a Magyar Posta internetes honlapján ([www.posta.hu](http://www.posta.hu)) a közvetített pénzügyi termékek oldalain.

### **6. Díjazás**

- 6.1. A Magyar Posta, mint közvetítő az e tevékenységi körében végzett pénzügyi szolgáltatás közvetítéséért közvetítői díjat kizárólag a Megbízóktól fogad el.
- 6.2. Az üzletkötés időpontjában a megbízó pénzügyi intézménytől kapott közvetítői díj mértéke nem ismert, tekintettel arra, hogy a közvetített termék és az annak vonatkozásában nyújtott szolgáltatások után fizetett közvetítői díjak számos változóra, így különösen, de nem kizárólagosan az éves termék-átlagállományok, illetve az értékesített termékek vonatkozásában keletkezett tényleges szolgáltatói bevételekre figyelemmel kerülnek megállapításra.
- 6.3. E rendelkezés nem érinti a Magyar Posta azon jogosultságát, hogy a pénzügyi szolgáltatást igénybe vevő ügyfele számára más – a pénzügyi szolgáltatás közvetítésének nem minősülő – szolgáltatása ellenértékéért díjat számítson fel. Ilyen szolgáltatás mindazon Magyar Posta Zrt. által nyújtott szolgáltatás (postai, saját jogon nyújtott pénzforgalmi és egyéb, a Magyar Posta Zrt.-től elérhető szolgáltatások), melyek díjait a Magyar Posta Zrt. vonatkozó általá-

nos szerződési feltételei, hirdetményei, díjjegyzékei, díjszabásai (www.posta.hu), közleményei vagy az ügyfelekkel kötött szerződések tartalmazzák.

## 7. Közvetített szerződések adatainak nyilvántartása

- 7.1. A Magyar Posta, az ügyféllel független közvetítői minőségében kötött, közvetített pénzügyi szolgáltatási szerződésekről nyilvántartást vezet.
- 7.2. A nyilvántartás tartalmazza a közvetített szerződés feleinek nevét, a szerződéskötés idejét, tárgyát, lényeges feltételeit. A Magyar Posta a nyilvántartott adatokat, valamint a közvetítői tevékenységével kapcsolatos iratokat 3 évig őrzi meg. Ez a kötelezettség nem érinti a számviteli bizonylatok megőrzésére vonatkozó rendelkezésnek való megfelelést.
- 7.3. A Magyar Posta a jogszabályi rendelkezéseknek és a vonatkozó belső szabályzatainak előírásai szerint biztosítja az adatok biztonságát, így különösen a jogosulatlan hozzáférés, megváltoztatás, nyilvánosságra hozás, törlés, továbbá sérülés vagy megsemmisülés elkerülését.
- 7.4. A Magyar Posta Zrt. közvetítőként a Megbízók adatfeldolgozójaként jár el, az adatokat a Megbízók utasításai és rendelkezései szerint dolgozza fel.
- 7.5. A Társaság által megvalósított konkrét adatkezelésekre vonatkozóan az adatkezelési tájékoztatásokat az adat felvételekor vagy azt megelőzően elérhetővé tett egyedi tájékoztatókban (például az adatfelvételre szolgáló nyomtatványon), szerződésben, a szolgáltatást szabályozó általános szerződési feltételekben, hirdetményekben továbbá a Magyar Posta Zrt. Adatkezelési tájékoztatójában találja, mely elérhető a postahelyeken és a www.posta.hu weboldalon.

## 8. Tájékoztatási kötelezettség

- 8.1. A Magyar Posta, mint közvetítő a pénzügyi szolgáltatás közvetítését megelőzően írásban tájékoztatást ad a szolgáltatást igénybe venni szándékozó ügyfél számára az erre rendszeresített, a jelen Üzletszabályzat 2. mellékletét képező írásos tájékoztató útján.
- 8.2. A Magyar Posta, mint közvetítő, az általa közvetített pénzügyi szolgáltatási szerződések megkötésének elősegítése során az ügyfélnek kielégítő mennyiségű információt ad át a portfóliójában hozzáférhető, versengő szolgáltatásokról. Ennek érdekében az általa közvetített, versengő szolgáltatásokat elemzi és az elemzést az ügyfél részére átadja.
- 8.3. A Magyar Posta munkatársa a pénzügyi szolgáltatás közvetítését megelőzően – az ügyfél tájékoztatása alapján – felméri az ügyfél igényeit és szükségleteit, valamint azokat az indokokat, amelyek a Magyar Posta által a pénzügyi szolgáltatás közvetítésével összefüggésben adott termékajánlást alátámasztják.
- 8.4. A Magyar Posta közvetítői tevékenysége végzése során a Hpt. banktitokra vonatkozó rendelkezéseinek hatálya alatt áll.

## 9. Felelősség, kártérítés

- 9.1. A Magyar Posta – és az általa e tevékenységre igénybe vett, vele megbízási illetve munkavégzésre irányuló egyéb jogviszonyban álló személy – által a független közvetítői jogviszony keretében ellátott feladatai teljesítése során okozott kárért a Magyar Posta tartozik felelősséggel. A közvetített pénzügyi szolgáltatási szerződések teljesítésért az ügyfél felé a megbízó áll helyt.
- 9.2. A Magyar Posta, mint többes ügynök felelősséggel tartozik továbbá a közvetített pénzügyi szolgáltatási szerződések megkötése során a téves tanácsadásért, az iratok és nyilatkozatok késedelmes továbbításáért.

## 10. Ügyfélpanaszok kezelése

- 10.1. A Magyar Posta hálózatában felmerülő panaszok központi kezelését országosan az Ügyfélszolgálati Igazgatóság látja el.
- 10.2. Az Ügyfélszolgálati Igazgatóság elérhetőségei:
  - Levelezési cím: Magyar Posta Zrt. Ügyfélszolgálati Igazgatóság, 3512 Miskolc
  - Telefon: 06-1-767-8282
  - Személyes ügyfélszolgálat: Budapest X. ker. Üllői út 114-116.

- Internet: [www.posta.hu](http://www.posta.hu)
- E-mail: [ugyfelszolgalat@posta.hu](mailto:ugyfelszolgalat@posta.hu)

A Magyar Posta a panaszkezelés menetéről az ügyfelek számára weboldalán és a postahelyeken történő kifüggesztés útján közzétett Pénzügyi Panaszkezelési Szabályzatában ad tájékoztatást.

10.3. A Közvetített pénzügyi szolgáltatásokra vonatkozó panaszügyek kapcsán a panaszos meghatalmazott útján is eljárhat. A meghatalmazásnak a polgári perrendtartásban foglalt követelményeknek kell eleget tennie. Meghatalmazás adható:

- teljes bizonyító erejű magánokiratban (pl.: két tanús meghatalmazás), 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.

10.4. A közvetített pénzügyi szolgáltatásokkal kapcsolatos panaszokat a Megbízók jogosultak megválaszolni, kivéve, ha az a Magyar Posta működésére, a postai alkalmazottak magatartására vonatkozik.

10.5. A közvetített pénzügyi szolgáltatásokra vonatkozó panaszokat az Ügyfélszolgálati Igazgatóság az illetékes Megbízó részére továbbítja, amelyhez az ügyfél a panasz megtételével kifejezetten hozzá is járul. A panaszok elintézéséről és vizsgálati eredményéről a panaszost a Megbízók közvetlenül tájékoztatják.

10.6. A Magyar Posta panaszkezelési tevékenységét a fogyasztóvédelmi rendelkezéseknek – különös tekintettel az Fgy., az Fttv., a Hpt., és a Pft. vonatkozó rendelkezéseire –, illetve a Pénzügyi Panaszkezelési Szabályzatának megfelelően látja el.

## **II. Záró rendelkezések**

11. A Magyar Posta jogosult jelen Üzletszabályzatot egyoldalúan módosítani. A módosítást a Magyar Posta – annak hatályba lépése előtt legalább 15 nappal – az ügyfélfogadásra nyitva álló postai helyiségekben hozzáférhetően kifüggeszti, valamint internetes honlapján ([www.posta.hu](http://www.posta.hu)) is közzéteszi.

12. A jelen Üzletszabályzatban nem szabályozott kérdésekben a hatályos jogszabályi rendelkezések, különösen a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény (Hpt.), az 53/2016. (XII. 21.) NGM rendelet a pénzügyi szolgáltatást közvetítő előzetes tájékoztatási kötelezettségeinek általános szabályairól, továbbá a Polgári Törvénykönyv vonatkozó rendelkezései, valamint a közvetített szolgáltatások körébe tartozó, Megbízói üzletszabályzatok, általános szerződési feltételek, hirdetmények az irányadóak.

## **1. sz. melléklet**

### **a Magyar Postát pénzügyi szolgáltatás közvetítési feladatokkal megbízó szervezetek**

#### **1. TakaréK Kereskedelmi Bank Zrt.**

Székhelye: 1082 Budapest, Üllői út 48.

További információk: [www.takarek.hu](http://www.takarek.hu)

A Magyar Posta Zrt. e tevékenysége keretében a Megbízó nevében, javára és kockázatára **közvetítői minőségében kötelezettségvállalásra vagy szerződés megkötésére is jogosult** a TakaréK Kereskedelmi Bank Zrt. megbízásából közvetített szolgáltatásokra vonatkozó üzletszabályzatok, általános szerződési feltételek és hirdetmények rendelkezéseiben foglaltak szerint.

A fentiek szerinti szolgáltatások vonatkozásában a Magyar Posta a Hpt. szerinti **versengő terméket jelenleg nem közvetít**.

### **A Magyar Posta többes ügynökként pénzügyi szolgáltatás közvetítést a következő megbízók számára lát el:**

#### **2. Fundamenta-Lakáskassza Zrt.**

Székhelye: 1052 Budapest, Váci utca 19-21.

További információk: [www.fundamenta.hu](http://www.fundamenta.hu)

#### **3. OTP Lakástakarék Zrt.**

Székhelye: 1051 Budapest, Nádor utca 21.

További információk: [www.otpbank.hu](http://www.otpbank.hu)

A Magyar Posta a fentiek szerinti megbízók esetében **ügynökként** jár el, így a velük kötött megbízási szerződés alapján szolgáltatás nyújtásának, ilyen szolgáltatásra irányuló szerződés megkötésének elősegítésére irányuló tevékenységet végez, amelynek során **a megbízók kockázatára önállóan kötelezettséget nem vállal, szerződést nem köt**.

## 2. sz. melléklet



### Nyilatkozat az 53/2016. (XII.21.) NGM rendelet szerinti közvetítői tájékoztatás megismeréséről

A Magyar Posta Zrt. (Székhely: 1138 Budapest, Dunavirág u. 2-6. Levelezési cím: 1540 Budapest, Felügyeleti hatóság: Magyar Nemzeti Bank (MNB) Felügyeleti nyilvántartási szám: EN-I-871/2010., Cégjegyzékszám. 01-10-042463) (továbbiakban: Magyar Posta) a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény (továbbiakban Hpt.) 10. § (1) ba) pontja szerint a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete (2013. október 01. napjától feladatait a Magyar Nemzeti Bank látja el, melynek székhelye: 1054 Budapest, Szabadság tér 9.) 2010. szeptember 27. napján kelt, EN-I-871/2010. számú tevékenységi engedélye alapján többes kiemelt közvetítői engedéllyel rendelkezik. A felügyeleti nyilvántartásban való bejegyzésének ténye ellenőrizhető a Magyar Nemzeti Bank internetes honlapján: <http://www.mnb.hu>.

A Magyar Posta pénzügyi szolgáltatás közvetítést a következő megbízók számára látja el a Hpt. alapján:

1. TakaréK Kereskedelmi Bank Zrt. Székhelye: 1082 Budapest, Üllői út 48. További információk: [www.takarek.hu](http://www.takarek.hu)
2. Fundamenta-Lakáskassza Zrt. Székhelye: 1052 Budapest, Váci utca 19-21. További információk: [www.fundamenta.hu](http://www.fundamenta.hu)
3. OTP Lakástakarék Zrt. Székhelye: 1051 Budapest, Nádor utca 21. További információk: [www.otplakastakarek.hu](http://www.otplakastakarek.hu)

A Magyar Posta a Hpt. 6. § (1) 42. a) pont szerinti hiteltanácsadást nem végez.

### Díjazás

A Magyar Posta közvetítői tevékenységi körében végzett pénzügyi szolgáltatás közvetítéséért közvetítői díjat kizárólag a fentebb megjelölt Megbízóktól fogad el.

Az üzletkötés időpontjában a megbízó pénzügyi intézménytől kapott közvetítői díj mértéke nem ismert, tekintettel arra, hogy a közvetített termék és az annak vonatkozásában nyújtott szolgáltatások után fizetett közvetítői díjak számos változóra, így különösen, de nem kizárólagosan az éves termék- átlagállományok, illetve az értékesített termékek vonatkozásában keletkezett tényleges szolgáltatói bevételekre figyelemmel kerülnek megállapításra.

E rendelkezés nem érinti a Magyar Posta azon jogosultságát, hogy a pénzügyi szolgáltatást igénybe vevő ügyfele számára más – a pénzügyi szolgáltatás közvetítésének nem minősülő – szolgáltatása ellenértékéért díjat számítson fel. Ilyen szolgáltatás mindazon Magyar Posta Zrt. által nyújtott szolgáltatás (postai, saját jogon nyújtott pénzforgalmi és egyéb, a Magyar Posta Zrt.-től elérhető szolgáltatások, melyek díjait a Magyar Posta Zrt. vonatkozó általános szerződési feltételei, hirdetésményei, díjjegyzékei, díjszabásai ([www.posta.hu](http://www.posta.hu)) közleményei vagy az ügyfelekkel kötött szerződések tartalmazzák.)

### Felelősség, kártérítés

A Magyar Posta – és az általa e tevékenységre igénybe vett, vele munkaviszonyban, megbízási jogviszonyban, illetve munkavégzésre irányuló egyéb jogviszonyban álló személy – által a független közvetítői jogviszony keretében ellátott feladatai teljesítése során okozott kárért a Magyar Posta tartozik felelősséggel. A közvetített pénzügyi szolgáltatási szerződések teljesítésért az ügyfél felé a megbízó áll helyt.

A Magyar Posta, mint többes ügynök felelősséggel tartozik továbbá a közvetített pénzügyi szolgáltatási szerződések megkötése során a téves tanácsadásért, az iratok és nyilatkozatok késedelmes továbbításáért.

### Ügyfélpanaszok kezelése

A Magyar Posta a panaszkezelés menetéről az Ügyfelek számára weboldalán és a postahelyeken történő kifüggesztés útján közzétett Pénzügyi Panaszkezelési Szabályzatában ad tájékoztatást.

A közvetített pénzügyi szolgáltatásokkal kapcsolatos panaszokat a Megbízók jogosultak megválaszolni, kivéve, ha az a Magyar Posta működésére, a postai alkalmazottak magatartására vonatkozik.

A közvetített pénzügyi szolgáltatásokra vonatkozó panaszokat az Ügyfélszolgálati Igazgatóság az illetékes Megbízó részére továbbítja, amelyhez az Ügyfél a panasz megtételével kifejezetten hozzá is járul. A panaszok elintézéséről és vizsgálati eredményéről a panaszost a Megbízók közvetlenül tájékoztatják.

A Magyar Posta panaszkezelési tevékenységét a fogyasztóvédelmi rendelkezéseknek – különös tekintettel a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (Fgy.), a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvény (Fttv.), a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény (Hpt.), és a pénzforgalmi szolgáltatás nyújtásáról szóló 2009. évi LXXXV. törvény (Pft.) vonatkozó rendelkezéseire –, illetve a Pénzügyi Panaszkezelési Szabályzatának megfelelően látja el. A Magyar Posta hálózatában felmerülő, a Magyar Posta működésére, a postai alkalmazottak magatartására vonatkozó panaszok központi kezelését országosan az Ügyfélszolgálati Igazgatóság látja el.

Az Ügyfélszolgálati Igazgatóság elérhetőségei:

- Levelezési cím: Magyar Posta Zrt. Ügyfélszolgálati Igazgatóság, 3512 Miskolc
- Telefon: 06-1-767-8282 (helyi tarifával hívható telefonszám)
- Személyes ügyfélszolgálat: Budapest X. ker. Üllői út 114-116.
- Internet: [www.posta.hu](http://www.posta.hu)
- E-mail: [ugyfelszolgalat@posta.hu](mailto:ugyfelszolgalat@posta.hu)



A Magyar Posta működésére, a postai alkalmazottak magatartására vonatkozó panasz elutasítása esetén a Posta válaszában tájékoztatja az Ügyfelet az eljárásra jogosult fogyasztóvédelmi hatóságról, illetve jogorvoslati lehetőségekről.

A Posta elsődleges célja, hogy mindkét fél számára megnyugtató módon, a lehető legrövidebb időn belül zárja le a Magyar Posta működésére, a postai alkalmazottak magatartására vonatkozó panaszügyeket. Indokolt ezért, ha a Panaszos a Posta Ügyfélszolgálati Igazgatóságnak jelzi, ha a panaszára adott választ nem tartja kielégítőnek és megnyugtatónak, vagy ha a Posta a rendelkezésére álló – **a hivatkozott Pénzügyi Panaszkezelési Szabályzatban az egyes termékek és szolgáltatások vonatkozásában közzétett** – határidőn belül nem válaszolt a panaszra.

Jogvita esetén:

- a Pénzügyi Békéltető Testület eljárása kezdeményezhető (székhelye: 1054 Budapest, Szabadság tér 9., levelezési címe: 1525 Budapest BKKP Pf. 172, telefon: 06-80-203-776, e-mail: [ugyfelszolgalat@mnb.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mnb.hu)).  
Formanyomtatvány elérhetősége: <https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/penzuzgi-panasz#formanyomtatvanyok>
- keresettel lehet fordulni bírósághoz.

## Adatkezelés

A jelen nyilatkozaton felvett adatok kezelője: a Magyar Posta Zrt. (Székhely: 1138 Budapest, Dunavirág u. 2-6., Cg. 01-10-042463, adószám: 10901232-2-44, levelezési cím: 1540 Budapest, honlap: [www.posta.hu](http://www.posta.hu)).

A Magyar Posta Zrt. adatvédelmi tisztviselőjének elérhetősége: [adatvedelem@posta.hu](mailto:adatvedelem@posta.hu)

A kezelt adatok köre: a tájékoztatást kapott ügyfél neve, címe, anyja neve, aláírása, az ismertetett termék illetve az ügyfél/ügylet azonosítója. A személyes adatait közvetlenül Öntől vesszük fel a nyilatkozat segítségével.

Az adatok kezelésének célja, hogy a Magyar Posta Zrt. megfeleljen a pénzügyi szolgáltatást közvetítő előzetes tájékoztatási kötelezettségeinek általános szabályairól szóló 53/2016. (XII.21.) NGM rendelet tájékoztatás megadásának igazolására vonatkozó kötelezettségének.

Az adatok kezelésének jogalapja a Hpt. 290. § (2) bekezdés c) pont alapján kiadott a pénzügyi szolgáltatást közvetítő előzetes tájékoztatási kötelezettségeinek általános szabályairól szóló 53/2016. (XII.21.) NGM rendelet által létrehozott **jogi kötelezettség** a 2016/679. számú általános adatvédelmi rendelet (GDPR) 6. cikk (1) c) pontja alapján.

Az adatok kezelésének időtartama: 3 év a Hpt. 69. § (5) bekezdése alapján.

Kik ismerhetik meg az adatait? A felvett adatokat az értékesítési folyamatban részt vevő munkavállalók illetve a Posta Elszámoló Központ feldolgozást és irattározást végző munkavállalói ismerhetik meg.

Az adatkezeléssel kapcsolatos jogai: Bármikor kérheti a Magyar Posta Zrt. általános tájékoztatását az adatkezeléssel kapcsolatban, hozzáférést a kezelt adatokhoz, továbbá adatai helyesbítését, korlátozását nevének és címének megadásával levélben: Ügyfélszolgálati Igazgatóság címén: 3512 Miskolc, faxon: a 06-46-320-136 számon, e-mailben: [ugyfelszolgalat@posta.hu](mailto:ugyfelszolgalat@posta.hu) e-mail-címen, telefonon: a 06-1-767-8282 számon, személyesen: a Magyar Posta Zrt., X. ker., Üllői út 114-116. szám alatt.

Jogaira vonatkozóan további részletes tájékoztatást talál a [www.posta.hu](http://www.posta.hu) Adatkezelési tájékoztatás menüpontban.

A Magyar Posta Zrt. az adatkezeléshez nem vesz igénybe adatfeldolgozót.

Ha sérelmesnek véli azt, ahogy a Magyar Posta Zrt. a személyes adatait kezeli, akkor javasoljuk, hogy először a Magyar Posta Zrt.-t keresse meg panaszával. Fordulhat továbbá a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatósághoz (cím: 1125 Budapest, Szilágyi Erzsébet fasor 22/c, postacím: 1530 Budapest, Pf.: 5. E-mail: [ugyfelszolgalat@naih.hu](mailto:ugyfelszolgalat@naih.hu), honlap: [www.naih.hu](http://www.naih.hu)) vagy a lakóhelye vagy a tartózkodási helye szerinti törvényszékhez.

Dátum: ....., .....év .....hónap .... nap

Ügyfél neve:					
Cím:	Irányítószám:	Település:	Közterület neve/jellege/száma:		
Anyja neve:					
Termék (megfelelő rész aláhúzendő)	POSZA	PSZK	POBE	OTP-LTP	FULA
Ügyfél/ügylet azonosító:					
<b>Ügyfél aláírása:</b>					
SZEAZ kód		Ügyintéző aláírása		Keletbélyegző	
PEK azonosító (PEK tölti ki)					

**Hirdetmény**  
**a TakaréK Kereskedelmi Bank Zrt. megbízásából közvetített pénzügyi szolgáltatásokról**

A Bank betéti, pénzügyi szolgáltatási és hitelezési tevékenységét a TakaréK Kereskedelmi Bank Zrt. Üzletszabályzata, vonatkozó általános szerződési feltételei, valamint a Pénzügyi Szolgáltatási Üzletági Üzletszabályzata, és a Bank által kiadott egyéb hirdetmények, közlemények, továbbá az egyedi szerződések szabályozzák.

**1. Betéti termékek**

**1.1. Posta Fix betét**

- Rulírozó, fix kamatozású lekötött betéti konstrukció, amelyhez nem kapcsolódik számla, vagy betétkönyv.
- A futamidő végén, amennyiben a betét nem kerül felvételre, a kamattal növelt összeg automatikusan újra lekötésre kerül a lejáratkor hatályos feltételek szerint.

**1.2. Posta Lekötött betétek**

- Rulírozó, Fix kamatozású, lekötött betéti konstrukció, amely kizárólag a Magyar Postán nyitott Posta Számlacsomagokhoz kapcsolódóan igényelhető.
- Hirdetményben közzétett futamidejű lekötött betéti konstrukciók.

**1.3. TakaréK Nyereménybetét**

- Változó címletű, 10 000 Ft-tal osztható, Hirdetményben közzétett fix címlettel váltható.
- A betét után kamat nem jár, a Bank a mindenkor meghirdetett kamatokból nyereményalapot képez (1/3 rész havi tárgynyeremény, 2/3 rész havi gépjárműnyeremény), amelyben az egyes betétek címletükkel arányos nyerési eséllyel szerepelnek.
- A nyereményalapból a Hirdetményben meghatározott gyakorisággal tárgynyeremény/gépjármű kerül kisorsolásra.

**2. Számlatermékek**

**2.1. Posta Számlacsomagok (Posta Bankszámla, Posta Nyugdíjszámla Posta Flotta Bankszámla, Posta Hello Bankszámla)**

- Forintban vezetett, látra szólóan kamatozó Fizetési Számla (továbbiakban: lakossági Bankszámla, Bankszámla), melyen pénzforgalmi tranzakciók bonyolíthatóak le.
- A számlához bankkártya, elektronikus szolgáltatások (TeleBank, NetB@ank, SMS) kapcsolódnak.
- A számlához kapcsolódóan a bank pénzforgalmi tranzakciók (csoportos beszedési megbízás, eseti-, és állandó HUF átutalási, átvezetési megbízások) teljesítését végzi, valamint betéti konstrukciók lekötése kérhető.

**3. Posta Személyi Kölcsön**

- Szabad célra, vagy hitelkiváltásra felhasználható,
- Kizárólag forintban igényelhető,
- Fix kamatozású, így fix törlesztőrészlet szerint törleszthető a teljes futamidő alatt,
- Igényelhető Posta Számlacsomaggal is, illetve Posta Számlacsomag nélkül.

## Hirdetmény

### **a Fundamenta-Lakáskassza Zrt. megbízásából végzett pénzügyi szolgáltatásról**

A Magyar Posta Zrt. – többes ügynökként – a Fundamenta-Lakáskassza Zrt. (FULA) részére lakás-előtakarékossági termék értékesítését végzi. A termék és igénybevétel részletes leírását a mindenkor hatályos FULA „Általános Szerződési Feltételek (Üzletszabályzat)” valamint az egyedi szerződések tartalmazzák.

A termékhez kapcsolódó kamatok, díjak, jutalékok, költségek aktuális típusát, mértékét, esedékességét, számításának módját a mindenkor hatályos FULA ÁSZF és „Fundamenta-Lakáskassza Zrt. egységes szerkezetű Díjtáblázata” tartalmazza.

**A postai hálózatban 2018.október 17-től - további intézkedésig - a lakástakarék termékek értékesítése szünetel.**

## Hirdetmény

### **OTP Lakástakarék Zrt. megbízásából végzett pénzügyi szolgáltatásról**

A Magyar Posta Zrt. – többes ügynökként – az OTP Lakástakarék Zrt. részére lakás-előtakarékossági termék értékesítést végzi. A termék részletes leírását a mindenkor hatályos „OTP Lakástakarék Zrt. Általános Szerződési Feltételei”, valamint az egyedi szerződések tartalmazzák.

A termékhez kapcsolódó kamatok, díjak, jutalékok, költségek aktuális típusát, mértékét, esedékességét, számításának módját a mindenkor hatályos „OTP Lakástakarék Zrt. kamat, díj, jutalék és költség tételeiről” szóló Hirdetmény tartalmazza.

***A postai hálózatban 2018.október 17-től - további intézkedésig - a lakástakarék termékek értékesítése szünetel.***