Pénzforgalmi Panaszkezelési Szabályzat

Hatályos: 2026. november 01.

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 pénzügyi szolgáltatásaival kapcsolatos panaszok kezelése során az alábbiak szerint jár el.

A Posta elsődleges célja, hogy Ügyfelei megelégedéssel vegyék igénybe pénzügyi szolgáltatásait, termékeit. Amennyiben előfordul, hogy Ügyfeleink megítélése szerint kifogás merül fel a Posta pénzügyi tevékenységével, szolgáltatásával kapcsolatban, úgy panaszaik bejelentésére, a kapcsolódó jogorvoslatokra több jogszabályi lehetőség is rendelkezésükre áll. A szabályzat célja, hogy a vonatkozó jogszabályi követelményekre is figyelemmel biztosítsa a panaszkezelés egységességét és átláthatóságát a Posta Ügyfelei számára a panaszok benyújtása, a panaszkezelés folyamata és a rendelkezésükre álló jogorvoslatok tekintetében.

A panasz kivizsgálása térítésmentes, azért külön díj nem számolható fel.
A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik.
A Posta a panaszkezelés során köteles úgy eljárni, hogy a körülmények által adott lehetőségekhez mérten elkerülje a pénzügyi fogyasztói jogvita kialakulását.

2. Fogalmak

2.1. Fogyasztó [1]: a szakmája, önálló foglalkozása vagy üzleti tevékenysége körén kívül eljáró természetes személy.

2.2. Panasz: A jelen Szabályzat 2.3. pontjában foglalt szolgáltatásokkal kapcsolatban az Ügyfélnek, a Posta – szerződéskötést megelőző vagy a szerződés megkötésével, a szerződés fennállása alatti, a Posta részéről történő teljesítéssel, a szerződéses jogviszony megszűnésével, a szerződéssel vagy szolgáltatással összefüggő – magatartását, tevékenységét vagy mulasztását érintő kifogása, továbbá minden olyan egyedi kérelem vagy bejelentés, amelyben az Ügyfél a Posta eljárását kifogásolja és azzal kapcsolatban konkrét, egyértelmű igényt fogalmaz meg, valamint minden olyan közlés, mely szerint a Posta alkalmazottjának munkavégzése részben vagy egészben nem felel meg a jogszabályi előírásokban foglaltaknak. Továbbá panasz az olyan közlés is, mely arról szól, hogy a Posta eljárása az általános szerződési feltételekben foglaltaknak nem felel meg. Nem minősül panasznak az információkérés (általános felvilágosítás, tájékoztatás), a szolgáltatás minőségének javítására tett javaslat.

2.3. Posta által saját jogon nyújtott pénzforgalmi szolgáltatások: készpénzátutalási megbízás, postai számlabefizetési megbízás, kifizetési utalvány, nyugellátási utalvány, belföldi postautalvány, továbbá egyéb, a mindenkor hatályos Pénzforgalmi Üzletszabályzatban, valamint a Posta Egyes Pénzforgalmi Szolgáltatásainak Általános Szerződési Feltételeiről szóló dokumentumaiban meghatározott, a Posta által nyújtott pénzforgalmi szolgáltatás.

2.4. Ügyfél: E Szabályzat értelmezésében az a természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, amely a Posta pénzforgalmi szolgáltatásával kapcsolatos magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó panaszát szóban vagy írásban közli.

2.5. Munkanap: A pénzforgalmi szolgáltatás nyújtásáról szóló 2009. évi LXXXV. törvény I. Fejezet 2. § 18. pontja szerint meghatározott nap.

3. A Szabályzat hatálya

Jelen Szabályzat hatálya a 2.3. pontban foglalt szolgáltatásokkal kapcsolatos panaszok kezelésére terjed ki.

[1] a pénzforgalmi szolgáltatás nyújtásáról szóló 2009. évi LXXXV. törvényben foglalt fogyasztó fogalma, mely megegyezik a Polgári törvénykönyvről szóló törvényben szereplő „fogyasztó” fogalmával

II. PANASZKEZELÉS MENETE

4. A panasz bejelentésének módjai

Panaszbenyújtási lehetőségek		
Szóbeli panasz	Személyesen	• bármely postahely - a postai honlapon közzétett nyitvatartási idő alatt • **központi ügyfélszolgálat:** 1062 Budapest, Teréz körút 51-53. Hétfőn: 07.00 - 19.00 óráig Keddtől péntekig: 08.00 - 16.00 óráig
	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.) *Csekkbefizetésre alkalmas automatákkal kapcsolatban[2]:* *+36-1-421-7282 (Normál tarifával hívható)* *munkanapokon 7.00-21.00 óráig hétvégén: 9.00-18.00 óráig* A telefonhívást a Posta rögzíti, a hangfelvételt öt évig megőrzi, a panaszfelvételről szóló jegyzőkönyvet (adatlapot, ha készült ilyen) és / vagy a hangfelvételt a panaszos kérésére 25 napon belül rendelkezésre bocsátja.
Írásbeli panasz	Levélben	Magyar Posta Zrt. ***Ügyfélszolgálati Igazgatóság*** 3512 Miskolc
	Interneten /emailben	www.posta.hu ugyfelszolgalat@posta.hu
	Egyéb módon	Vásárlók könyve, Hivatali kapu
	Személyesen benyújtva	postai szolgáltatóhelyeken
	Telefaxon	Üzemzavar esetén, ha az e-mail nem elérhető bármely okból, a következő telefax számon: +36-46-320-136

A panasz benyújtása az Ügyfél választása szerint többféle írásos formában is történhet.
A panaszok írásos bejelentéséhez a postai szolgáltatóhelyeken kérésre, továbbá a Posta honlapján (https://www.posta.hu/ugyfelszolgalat/aszf/penzugyi_panaszkezeles) rendelkezésre bocsátja a panasz benyújtására szolgáló formanyomtatványokat.
A Posta a www.posta.hu weblapon elérhetővé teszi a panasz benyújtásához a Magyar Nemzeti Bank (a továbbiakban: MNB) által a honlapján közzétett nyomtatványt is.

A Posta a formanyomtatványoktól eltérő egyéb írásos panaszt is köteles elfogadni, amelynek érdemi elbírálásához a jelen Szabályzat 5. pontjában felsorolt adatokat kell tartalmaznia.

[2] Tekintettel a csekkautomaták leszerelésére, a csekkbefizető automatákon történt befizetésekkel kapcsolatos panasztételre szolgáló elérhetőség 2027. november 30. napjáig él.

Telefonon történő panaszfelvétel esetén a Posta biztosítja az észszerű várakozási időn belüli hívásfogadást és ügyintézést.

Az Ügyfél **meghatalmazott** útján is eljárhat. A meghatalmazásnak a polgári perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. 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.

5. Panaszkezeléshez kapcsolódó adatok

Panasz benyújtása során a következő adatok megadása szükséges az Ügyfél részéről:

- Ügyfél neve/cégneve,
- azonosítószám (mely lehet bizonylatazonosító, Ügyfél azonosító, tranzakció azonosító) vagy számlaszám,
- lakcíme, székhelye, levelezési címe,
- telefonszáma,
- értesítés módja (elektronikus értesítés választása esetén a konkrét elektronikus elérhetőséggel együtt),
- panasszal érintett termék/szolgáltatás megnevezése,
- panasz leírása, oka, a panasz alapját képező esemény időpontja,
- Ügyfél igénye,
- a panasz alátámasztásához szükséges, Ügyfél birtokában lévő dokumentumok másolata, meghatalmazott útján eljáró Ügyfél esetében érvényes meghatalmazás,
- a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat,
- A panasz felvételének időpontja.

6. A panasz kivizsgálása, megválaszolása

A Posta teljeskörűen kivizsgálja és megválaszolja az Ügyfél által benyújtott panaszt. A panasz kivizsgálása térítésmentes, azért külön díj fel nem számítható.

A panaszost a panasz megtétele miatt hátrány nem érheti. Ha nyilvánvalóvá válik, hogy a panaszos rosszhiszeműen, valótlan adatot vagy információt közölt, és ezzel szabálysértés vagy bűncselekmény elkövetésére utaló körülmény merült fel, a Posta az eljárás lefolytatására jogosult személynek vagy szervnek a panaszos személyes adatait át kell adja. Ha alappal valószínűsíthető, hogy a panaszos másnak jogellenes kárt vagy egyéb jogsérelmet okozott, a Posta a panaszos személyes adatait az eljárás megindítására, lefolytatására feljogosított szerv kérelmére átadja.
Amennyiben a panasz kivizsgálásához a Postának az Ügyfélnél rendelkezésre álló további információra van szüksége, haladéktalanul felveszi az Ügyféllel a kapcsolatot, és beszerzi a hiányzó információt.

Amennyiben az Ügyfél az írásbeli panaszát nem a jelen panaszkezelési szabályzatban meghatározott panaszkezeléssel foglalkozó szervezeti egység címére küldi meg, vagy ha az Ügyfél az írásbeli panaszt a Posta valamely ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiségében nem a panaszkezelésre kijelölt ügyintézőnek adja át, a Posta a beérkezést követően haladéktalanul továbbítja a panaszt a panaszkezeléssel foglalkozó szervezeti egysége részére.

A szóbeli panasz felvételét megelőzően a Posta felhívja az ügyfél figyelmét a panaszkezelési szabályzat elérhetőségére, amely tartalmazza a panaszkezelés folyamatára vonatkozó információkat.

A szóbeli panasz felvételét követően a Posta tájékoztatja az Ügyfelet a panaszt továbbiakban kezelő szervezeti egység elérhetőségéről, valamint telefonon közölt szóbeli panasz esetén közli a panasz azonosítására szolgáló adatokat.
A Posta a panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontját tartalmazó választ – az Ügyfél eltérő rendelkezésének hiányában – elektronikus úton küldi meg, amennyiben a panaszt az Ügyfél a kapcsolattartás céljából bejelentett és a Posta által nyilvántartott elektronikus levelezési címről küldte, vagy azt az Ügyfél a személyes panasz megtétele során megadta.
Az Ügyfél a postai szolgáltatóhelyeken történő ügyintézése során szóban vagy írásban bármikor jelezheti panaszát.

6.1. Szóban megtett panasz kivizsgálása

A Posta a szóban (személyesen vagy telefonon) tett panaszt azonnal megvizsgálja, és lehetőség szerint orvosolja.

A Posta a telefonon – rögzített vonalon – közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélszolgálati ügyintéző élőhangos, az indított hívás sikeres felépülésének időpontjától számított öt percen belüli bejelentkezése érdekében úgy köteles eljárni, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható. Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Posta a panaszról jegyzőkönyvet vesz fel.

Telefonon közölt szóbeli panasz esetén fel kell hívni az Ügyfél figyelmét, hogy panaszáról hangfelvétel készül és telefonon közölt panasz esetén meg kell adni az Ügyfél részére a panasz azonosítására szolgáló adatokat.

A Posta a telefonon közölt panaszokról készült hangfelvételt 5 évig megőrzi.

Az Ügyfél kérésére a Posta biztosítja a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá jogszabályban rögzített határidőn belül (jelenleg 25 nap), térítésmentesen rendelkezésre bocsátja – kérésének megfelelően – a hangfelvételről készített hitelesített jegyzőkönyvet vagy a hangfelvétel másolatát.
Amennyiben a panasz azonnal nem válaszolható meg, illetve az Ügyfél a szóban kapott tájékoztatással nem ért egyet, a Posta a panaszról, valamint azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet, ún. Adatlapot vesz fel és a továbbiakban a panaszt írásban tett panaszként kezeli. Az Adatlap másolati példányát személyesen, szóban közölt panasz esetén a Posta az Ügyfélnek átadja, telefonon közölt panasz esetén a panasszal kapcsolatos álláspontjával, döntésével együtt küldi meg az Ügyfél részére a 6.3. pontban meghatározott válaszadási határidő szerint.

A panaszról felvett jegyzőkönyvnek (Adatlap) legalább az alábbiakat kell tartalmaznia:

a) az Ügyfél neve,
b) az Ügyfél lakcíme, székhelye, illetve amennyiben szükséges, levelezési címe, elektronikus elérhetősége,
c) a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,
d) a panasszal érintett postai szolgáltatóhely és címe,
e) a panasz részletes leírása az egyes panaszelemek elkülönítetten történő rögzítésével,
f) a panasszal érintett szerződés száma, ügytől függően ügyfélszám, illetve pénztári azonosító,
g) az Ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
h) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje, valamint
i) személyesen közölt szóbeli panasz esetén a jegyzőkönyvet felvevő személy és az Ügyfél aláírása.

6.2. Írásban tett panasz kivizsgálása

Amennyiben a Postának a panasz teljes körű kivizsgálása érdekében az Ügyfél részéről szüksége van egyéb kiegészítő információkra, az Ügyfelet az információ megszerzése céljából megkeresi és kéri azok mielőbbi megküldését.

A Posta a panasz kivizsgálását követően válaszában részletesen kitér a panasz teljes körű kivizsgálásának eredményére, a panasz rendezésére vagy megoldására vonatkozó intézkedésre, illetve a panasz elutasítása esetén az elutasítás indokára, valamint a válasz – szükség szerint – tartalmazza a panasz tárgyára vonatkozó szerződési feltétel, illetve szabályzat, alapszabály pontos szövegét. A Posta a választ közérthetően fogalmazza meg. Ha az Ügyfél a korábban előterjesztett, a Posta által elutasított panaszával azonos tartalommal ismételten panaszt terjeszt elő, és a Posta a korábbi álláspontját fenntartja, válaszadási kötelezettségét a korábbi válaszlevelére történő hivatkozással, valamint a panasz elutasítása esetén nyújtandó tájékoztatás megadásával is teljesítheti.

6.3. A panasz megválaszolásának határideje

Pénzforgalmi szolgáltatással kapcsolatos írásbeli panasz esetén a panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontot a panasz közlését követő 15 munkanapon belül küldi meg a Posta az Ügyfélnek. Ha a pénzforgalmi szolgáltatással összefüggő panasz valamennyi eleme a Postán kívül álló okból 15 munkanapon belül nem válaszolható meg, a Posta közbenső választ küld az Ügyfélnek, amely az érdemi válasz késedelmének okait, valamint a végső válasz határidejét is tartalmazza. A végső válasz megküldésének határideje ugyanakkor nem lehet későbbi, mint a panasz közlését követő 35. munkanap.

III. JOGORVOSLATI LEHETŐSÉGEK

7. Tájékoztatási kötelezettség a panasz rendezése vagy elutasítása esetén

7.1. A panasz megválaszolása esetén a Posta válasza legalább a következőket tartalmazza:

A) A 6.1. pont szerinti adatokat,

B) A panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírását, az elutasítás indokát.

7.2. A panasz elutasítása esetén a Posta válaszában tájékoztatja az Ügyfelet az eljárásra jogosult fogyasztóvédelmi hatóságról, illetve a jogorvoslati lehetőségekről. A Fogyasztónak minősülő Ügyfél panasza elutasítása esetén a Posta válaszában – figyelemfelhívásra alkalmas módon – feltünteti a Pénzügyi Békéltető Testület székhelyét, telefonos és internetes elérhetőségét, levelezési címét, valamint az MNB pénzügyi fogyasztóvédelmi tárgyú megkeresések fogadására kialakított ügyfélszolgálatának levelezési címét, telefonszámát, továbbá a formanyomtatványok elektronikus elérhetőségét, tájékoztatást ad továbbá arról, hogy a Fogyasztó kérheti ezen formanyomtatványok Posta általi költségmentes megküldését, megjelölve a formanyomtatványok megküldésére vonatkozó Fogyasztói igény előterjesztésére szolgáló postai telefonszámot, elektronikus levelezési és postai címet. A Posta továbbá figyelemfelhívó módon jelzi, hogy a Társaság a Pénzügyi Békéltető Testület döntéseinek vonatkozásában alávetési nyilatkozatot tett.

7.3. A Posta a Fogyasztónak minősülő Ügyfelet a panasz elutasítása esetén tájékoztatja arról, hogy álláspontja szerint a panasz

a) a szerződés, illetve a tagsági jogviszony létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita rendezésére, vagy

b) a Magyar Nemzeti Bankról szóló törvényben meghatározott fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértésének kivizsgálására

irányult. Ha a Posta szerint a panasz az a) és b) pontot is érinti, akkor a Fogyasztónak minősülő Ügyfelet tájékoztatja arról, hogy a panaszban foglaltak mely része tartozik az a), illetve a b) pont körébe.

7.4. A Posta a Fogyasztónak minősülő Ügyfél kérése esetén az MNB honlapján a Pénzügyi Békéltető Testület eljárásának, illetve az MNB fogyasztóvédelmi ellenőrzési eljárásának kezdeményezésére irányuló kérelem benyújtásához közzétett formanyomtatványokat (a továbbiakban: formanyomtatványok) költségmentesen, haladéktalanul megküldi.

7.5. A Posta válaszát oly módon küldi meg az Ügyfél részére, amely alkalmas annak megállapítására, hogy a Posta a küldeményt kinek a részére és milyen értesítési címre küldte meg, emellett kétséget kizáróan igazolja a küldemény elküldésének tényét és időpontját is. A válasz elektronikus úton történő megküldésének teljesülése olyan zárt, automatikus és utólagos módosítás elleni védelemmel ellátott

naplózó rendszer alkalmazásával biztosítható, amely a panaszra adott válaszra vonatkozóan rögzíti az elektronikus levél megküldésének tényét, időpontját, címzettjét és tartalmának elektronikus lenyomatát.

7.6. A Posta elsődleges célja, hogy mindkét fél számára megnyugtató módon, a lehető legrövidebb időn belül zárja le a panaszügyeket. Indokolt ezért, ha az Ügyfél a Posta **Ügyfélszolgálati Igazgatóság**ának jelzi, ha a panaszára adott választ nem tartja kielégítőnek és megnyugtatónak, vagy ha a Posta a rendelkezésére álló határidőn belül nem válaszolt a panaszra.

8. Jogorvoslati lehetőségek

a) Fogyasztónak minősülő Ügyfelek *számára:*

Fogyasztóvédelmi eljárás alapjául szolgáló kötelezettségszegéssel kapcsolatos panasz esetén:

- Magyar Nemzeti Bank Ügyfélszolgálat (levelezési címe: Magyar Nemzeti Bank 1534 Budapest BKKP Pf. 777, telefon: +36-80-203-776, e-mail cím: ugyfelszolgalat@mnb.hu) Formanyomtatvány elérhetősége: www.mnb.hu/fogyasztovedelem/penzugyi-panasz letölthető formanyomtatvány

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: +36-80-203-776, e-mail: ugyfelszolgalat@mnb.hu) Formanyomtatvány elérhetősége: www.mnb.hu/bekeltetes/kerelem-es-egyeb-nyomtatvanyok/kerelem-nyomtatvany
- keresettel lehet fordulni bármely magyar bírósághoz.

b) Nem Fogyasztónak minősülő Ügyfelek *számára:*

A szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén a hatáskörrel és illetékességgel rendelkező bírósághoz fordulhat.

9. Jogorvoslati eljárás kezdeményezését segítő nyomtatványok elérhetőségének biztosítása

Elutasított panasz esetében a válaszlevél jogorvoslatra vonatkozó bekezdésében a Posta tájékoztatást nyújt a Pénzügyi Békéltető Testület, illetve az MNB előtt megindítható eljárás alapjául szolgáló:

- kérelem nyomtatványok alábbi elektronikus elérhetőségéről: https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/penzugyi-panasz#formanyomtatvanyok
- valamint az MNB Ügyfélszolgálata elérhetőségéről.

A panasz elutasítása, vagy a panasz kivizsgálására előírt törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén az Ügyfél a Posta felé igényt nyújthat be az MNB és a Pénzügyi Békéltető Testület által rendszeresített, jogorvoslati kérelemhez kapcsolódó formanyomtatványok részére történő megküldése érdekében, a következő elérhetőségek valamelyikén:

- telefonszám: +36-1-767-8282
- e-mail cím: ugyfelszolgalat@posta.hu
- postai cím: Magyar Posta Zrt. ***Ügyfélszolgálati Igazgatóság*** 3512 Miskolc

A Posta a fentiekről az Ügyfelet – elutasított panasz esetén – a panasz kivizsgálására vonatkozó válaszlevélben tájékoztatja.
Igény esetén a Posta az Ügyfél által megjelölt formában (postai úton, e-mailben) haladéktalanul gondoskodik a kért nyomtatvány megküldéséről.

IV. PANASZNYILVÁNTARTÁS, ADATVÉDELEM

10. A panasszal kapcsolatos ügyiratok és adatok nyilvántartása

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.

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).

11. A panaszok nyomon követése

A Posta a panaszokról vezetett nyilvántartás alapján a panaszokat nyomon követi, és

a) észszerű időközönként azokat témájuk szerint csoportosítja,
b) a panasz okát képező tényeket és eseményeket feltárja, azonosítja,
c) megvizsgálja, hogy a b) pontban rögzített tények és események hatással lehetnek-e más eljárásra, termékre vagy szolgáltatásra,
d) eljárást kezdeményez a feltárt, b) pontban rögzített tények és események korrekciójára, és
e) összefoglalja az ismétlődő vagy rendszerszintű problémákat, jogi kockázatokat.

12. Adatkezelési tájékoztatás

A Posta a jelen Szabályzatban foglalt szolgáltatások teljesítése során kezelt adatokat a Magyar Posta Zrt. Adatkezelési tájékoztatójában foglaltak szerint kezeli. A Magyar Posta Zrt. részletes Adatkezelési tájékoztatója elérhető a Posta honlapján (www.posta.hu) az Adatkezelési tájékoztató menüpont alatt, illetve a postai szolgáltatóhelyeken.

V. EGYÉB RENDELKEZÉSEK

A Posta a Szabályzatot valamennyi postai szolgáltatóhelyen és a Posta honlapjának nyitó oldalán, külön panaszkezelésre vonatkozó menüpont alatt teszi közzé (www.posta.hu)