



Magyar Posta  
Zártkörűen Működő Részvénytársaság  
Ügyfélszolgálati Igazgatóság

1138 Budapest, Dunavirág u. 2-6.  
Postacím: 1540 Budapest  
Telefon: (06-1) 767-8200  
Fax: (06-1) 767-8201, (06-1) 767-8202

Járókelő Egyesület  
Le Marietta

budapest@jarokelo.hu

Budapest, 2018. július 17.  
Iktatószám: MPR-103332-2018  
Ügyintézőnk: Steller Henriett  
Telefon: 06-1-767-8282

Tisztelt Le Marietta!

Ügyfélszolgálati Igazgatóságunk a 2018. június 25-én tett bejelentését köszönettel megkapta.

Társaságunk elsődleges célja ügyfeleink elégedettségének növelése, ezért köszönjük, hogy jelezte felénk az észrevételeit.

A beadványában foglaltakat az érintett posta és az illetékes szakterület bevonásával megvizsgáltuk. Megállapításainkról és intézkedéseinkről az alábbiakban tájékoztatjuk.

Budapest 112-es postánkon ügyfeleink az őrzésbe helyezett levélpostai és csomag küldeményeikhez a Vásárhelyi Pál utcából nyíló bejáratunkon tudnak hozzájutni. A könnyebb tájékozódás érdekében plakátokkal, továbbá eligazító ábrákkal segítjük ügyfeleinket.

A postán ügyfélhívó rendszer is működik, az oszlopon kiírt, választható szolgáltatások – úgy véljük – egyértelmű tájékoztatást nyújtanak a belföldi és nemzetközi ajánlott küldemények átvételéhez, pl. „Értesített ajánlott levélpostai küldemények és hivatalos irat kézbesítése”, „Értesített külföldi ajánlott küldemény kézbesítése”.

Az ügyfélhívó rendszer rögzíti a kiszolgálási időt is. A rendelkezésre álló adatok alapján 2018 júniusában a Budapest 112-es postán az ügyfeleinket átlagosan 7 percen belül szolgáltuk ki.

Fentiek alapján nem tartjuk indokoltnak az ügyfélirányítás és a kihelyezett tájékoztatók módosítását.

Bejelentése fontos számunkra, ezért erre való tekintettel felkértük a posta vezetőjét, hogy hívja fel a kézbesítőink figyelmét az értesítők pontos kitöltésének fontosságára, kiemelten arra, hogy azokon egyértelműen tüntessék fel az érkezett küldemény fajtáját. Az ügyfelek számára így könnyebben beazonosítható, hogy melyik munkahelyen tudják átvenni az értesített leveleket és csomagokat.

Közvetítői szerepét köszönjük és reméljük, hogy megfelelő tájékoztatással szolgáltunk.

Tisztelettel:

Sándor Tamás  
ügyfélszolgálati igazgató



Tájékoztatjuk, hogy amennyiben a panaszára adott fenti válaszunkat nem fogadja el, annak kézhezvételétől számított 30 napon belül a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatósághoz (székhely: 1015 Budapest, Ostrom u. 23-25., levelezési cím: 1525 Budapest Pf. 75., telefon: 06-1-457 7100, internetes elérhetőség: [www.nmhh.hu](http://www.nmhh.hu)) fordulhat panaszra vagy a panaszkezelés kivizsgálása érdekében, illetve a Budapesti Békéltető Testületnél (székhely: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99., levelezési cím: 1253 Budapest, Pf. 10, telefon: 06-1-488-2131, internetes elérhetőség: [bekelteto.testulet@bkik.hu](mailto:bekelteto.testulet@bkik.hu)) fogyasztói jogvitát kezdeményezhet. A Magyar Posta Zrt. a fogyasztói jogvita rendezése érdekében békéltető testületi eljárást nem vesz igénybe.

Fővárosi Bíróság, C.g. 01-10-042463