

T á j é k o z t a t ó **a panaszok kezeléséről**

Ügyfélpanasznak az olyan szóban vagy írásban előterjesztett kérelmet tekintjük, amely a Magyar Nemzeti Bank eljárásával, ügyintézésével vagy azok elmulasztásával kapcsolatos (és elintézése nem tartozik más, a Bank belső szabályában rögzített, illetve jogilag szabályozott eljárásra).

- A szóban előterjesztett ügyfélpanaszt jegyzőkönyvbe foglaljuk,
- a telefonon bejelentett ügyfélpanaszt pedig írásbeli megerősítést követően tudjuk kezelni.

A panaszt, illetve a felülvizsgálati kérelmet a lehető legrövidebb idő alatt, de legkésőbb a Bankba történő beérkezéstől számított 15 napon belül intézzük el. Az intézkedésre jogosult ezt a határidőt – indokolt esetben – legfeljebb 30 nappal meghosszabbíthatja. Az ügyintézési határidő meghosszabbításáról az ügyfelet értesítjük.

Ha a panasz alaposnak bizonyul, gondoskodunk

- a sérelmezett intézkedés hatálytalanításáról, megváltoztatásáról, illetve a mulasztás pótlásáról;
- az egyébként szükséges, illetve jogszabályban, belső szabályozásban előírt intézkedések megtételéről;
- indokolt esetben felelősségre vonás kezdeményezéséről.

Annak érdekében, hogy a panaszlevél minél hamarabb az illetékes döntéshozóhoz kerülhessen, kérjük, hogy

- a panaszlevélen tüntessék fel pontosan azt a személyt és/vagy szervezeti egységet, amelyre a panasz vonatkozik. Amennyiben nem ismert pontosan a szervezeti egység elnevezése, javasoljuk, hogy a Magyar Nemzeti Bank internetes honlapján megtalálható, a Bank szervezeti felépítését bemutató ábra alapján próbáljanak tájékozódni. Ha ez alapján sem tudják a konkrétabb címezést megadni, akkor a Bank központi címe, illetve a területi igazgatóságok címe az irányadó, amelyek a honlapon a Gyakorlati tudnivalók menüpont alatt megtalálhatók;
- a panaszlevél elején emeljék ki külön, egy-két szóban összefoglalva annak tárgyát.

Az egyéb panaszok* kezelését a Kommunikáció végzi az ügyben esetlegesen érintett szervezeti egységek bevonásával. Ha a panasz más intézmény hatáskörébe tartozik, áttételéről gondoskodik a panasztevő egyidejű értesítése mellett.

*Az olyan írásban előterjesztett sérelem, amely nem tekinthető ügyfélpanasznak, továbbá elintézése nem tartozik más, a Bank belső szabályában rögzített, illetve jogilag szabályozott eljárásra, valamint nem jogszabály vagy jegybanki rendelkezés alkalmazására vonatkozik.