



PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

Azonosítószám:	2025/2
Verziószám:	V1
Hatálybalépés dátuma:	2025.01.22.
Érvényesség:	határozatlan
Következő felülvizsgálat határideje:	2027.01.22.
Nyilvánosság:	☐ Belső ☒ Közzététel honlapon
Szabályzatgazda:	Tóth Richárd, Back Office vezető
Kibocsátó neve, titulusa:	Bertalan Sándor, vezérigazgató

Tartalomjegyzék

1.	Szabályzat célja	3
2.	Általános rendelkezések	3
2.1.	A panasz	3
2.2.	A panaszkezelésért felelős szervezeti egység	3
2.3.	Egyéb szabályok	4
3.	A panasz bejelentésének módjai	4
3.1.	Szóbeli panasz benyújtása	4
3.2.	Írásbeli panasz benyújtása	5
3.3.	A panasszal kapcsolatos adatkezelés szabályai	5
3.4.	A panaszról készült jegyzőkönyv	6
4.	A panasz nyilvántartása	6
5.	A Panasz kivizsgálása	7
6.	Panaszkezeléshez fűződő tájékoztatási kötelezettség	8
7.	Mellékletek	9

1. Szabályzat célja

A jelen szabályzat azokat az elveket és gyakorlatokat tartalmazza, amelyeket a CITADEL Alapkezelő Zrt. (a továbbiakban: Alapkezelő) a panaszkezelési és ügyintézési tevékenysége során szem előtt tart. Az Alapkezelő nagy hangsúlyt fektet a panaszok megkülönböztetés nélküli kezelésére.

2. Általános rendelkezések

2.1.A panasz

Az Alapkezelő fogad, nyilvántartásba vesz és teljes körűen kivizsgál és megválaszol minden szóban vagy írásban előterjesztett panaszt, amelyben az Alapkezelővel üzleti kapcsolatban álló vagy üzleti kapcsolatban nem álló természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet - panaszos (továbbiakban: Ügyfél) elégedetlenségét fejezi ki az Alapkezelő termékével, szolgáltatásával, illetve szervezeti egységének vagy munkatársának eljárásával kapcsolatban, továbbá kifogásolja az Alapkezelő szerződéskötést megelőző, a szerződés megkötésével, annak teljesítésével, a szerződéses jogviszony fennállása alatti magatartással, a szerződéses jogviszony megszűnésével, illetve azt követően a szerződést érintő jogvita rendezésével összefüggő magatartását, tevékenységét vagy mulasztását. Azoknál a tranzakcióknál, melyeknél az Alapkezelő termékeit közvetítőként vagy forgalmazó szerepvállalásával nyújtja az ügyfeleknek, az Ügyfél a felmerülő észrevételeit az érintett közvetítő, forgalmazó szolgáltatónál is jelezheti.

Nem minősül panasznak, ha az Ügyfél meglévő szerződésével kapcsolatban kérelmet fogalmaz meg, a termékekről, szolgáltatásokról információt kér, ezek fejlesztésére javaslatot tesz, vagy ezeket érintően véleményt fogalmaz meg. Azon esetek tekintetében, amelyekre a jelen szabályzat nem tér ki, a termékre, termékcsoportra vonatkozó speciális üzletszabályzatokban foglaltak az irányadók.

2.2.A panaszkezelésért felelős szervezeti egység

Az Alapkezelő a panasz kezelését a befektetési vállalkozásokról és az árutőzsdei szolgáltatókról, valamint az általuk végezhető tevékenységek szabályairól szóló 2007. évi CXXXVIII. törvényben (Bszt.), a kollektív befektetési formákról és kezelőikről, valamint egyes pénzügyi tárgyú törvények módosításáról szóló 2014. évi XVI. törvényben (Kbftv.), a befektetési vállalkozások, a pénzforgalmi intézmények, az elektronikuspénz-kibocsátó intézmények, az utalványkibocsátók, a pénzügyi intézmények és a független pénzügyi szolgáltatás közvetítők panaszkezelésének eljárásával, valamint panaszkezelési szabályzatával kapcsolatos részletes szabályokról szóló 435/2016. (XII. 16.) Korm. rendeletben és az egyes pénzügyi szervezetek panaszkezelésének formájára és módjára vonatkozó részletes szabályokról szóló 66/2021. (XII. 20.) MNB rendeletben foglaltak figyelembe vételével végzi.

A beérkező rögzített panaszokat a Back Office vezető juttatja el a megfelelő szakmai területre, ahol a kivizsgálás megtörténik és a panaszra a válasz, beleértve a jogorvoslati lehetőségekre vonatkozó tájékoztatót is elkészül. A Back Office vezető felelőssége, hogy a válaszok a jogszabályi időkereten belül érthető indoklás mellett elkészüljenek és megküldésre kerüljenek a panaszos számára.

2.3. Egyéb szabályok

Az Alapkezelő a beérkező panaszokat a lehető legrövidebb időn belül kivizsgálja, valamint törekszik az Ügyféllel való együttműködésre, továbbá a rugalmas és segítőkész bánásmódra a panaszkezelés teljes folyamata során. Az Alapkezelő a panaszkezelési eljárás során az ügyfelek szerződésből eredő jogaira és kötelezettségeire vonatkozóan a jóhiszeműség és tisztesség, valamint az adott helyzetben általában elvárható magatartás követelményének jogszabályban rögzített általános kereteit szem előtt tartva jár el. Továbbá az olyan fogyasztói magatartást veszi alapul, aki észszerűen tájékozottan, az adott helyzetben általában elvárható figyelmességgel és körültekintéssel jár el.

Az Alapkezelő a panasz kivizsgálásáért a fogyasztóval szemben külön díjat nem számít fel.

Az Alapkezelő a panaszt és az arra adott választ öt évig őrzi meg, és azt a Felügyelet kérésére bemutatja.

A Panaszkezelési szabályzatot az Alapkezelő a székhelyén, valamint honlapján közzéteszi.

3. A panasz bejelentésének módjai

Az ügyfelek szóbeli vagy írásbeli formában nyújthatják be a panaszokat az Alapkezelőhöz. Az ügyfél eljárhat meghatalmazott útján is. Amennyiben az ügyfél meghatalmazott útján jár el, a meghatalmazást közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni.

3.1. Szóbeli panasz benyújtása

- Telefonon: a +36 70 436 6968 telefonszámon, munkanapokon 9:00 – 16:00 között, a hétfői napokon 8:00-20:00 között;
- személyesen: az Alapkezelő székhelyén (1124 Budapest, Bűrök utca 34-36.), munkanapokon 9:00-16:00 között.

Telefonon történő panasz esetén az Alapkezelő a telefonos kommunikációt hangfelvétellel rögzíti, és a hangfelvételt öt évig megőrzi. Erről az ügyfelet a telefonos ügyintézés kezdetekor tájékoztatni kell. Az ügyfél kérésére biztosítani kell a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen – kérésének megfelelően – huszonöt napon belül rendelkezésére kell bocsátani a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet vagy a hangfelvétel másolatát.

Az Alapkezelő a telefonon történő panaszkezelés esetén biztosítja az észszerű várakozási időn belüli hívásfogadást és ügyintézés. A szóbeli panasz felvételét követően az Alapkezelő tájékoztatja az ügyfelet a panaszt továbbiakban kezelő szervezeti egység elérhetőségéről, valamint telefonon közölt szóbeli panasz esetén közli a panasz azonosítására szolgáló adatokat.

Az Alapkezelő a szóbeli panaszt azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja. Ha az ügyfél a panasz kezelésével nem ért egyet, az Alapkezelő a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek átadja, telefonon közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek a panaszra adott válasszal egyidejűleg megküldi, egybekben az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el.

Ha a szóbeli panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, az Alapkezelő a panaszról jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát a személyesen közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek átadja, telefonon közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek a panaszra adott válasszal egyidejűleg megküldi, egyebekben az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el.

3.2. Írásbeli panasz benyújtása

- személyesen vagy más által átadott irat útján: az Alapkezelő székhelyén (1124 Budapest, Bűrök utca 34-36.), munkanapokon 9:00-16:00 között;
- levélben: a Citadel Alapkezelő Zrt.: 1124 Budapest, Bűrök utca 34-36. címre postázva;
- elektronikus levélben: az info@citadel-ak.hu, e-mail címen.

A Alapkezelő lehetővé teszi, hogy az ügyfelek az írásbeli panasz benyújtásához a

- szabad formátumú saját szavas szerkesztett vagy szerkesztetlen bejelentési forma mellett
- alkalmazhassák a Magyar Nemzeti Bank (MNB) honlapján közzétett panaszkezelési formanyomtatványt, mely a következő weboldalon is elérhető: [fogyasztoi-panasz-szolgaltatonak-20180904-1.pdf \(mnb.hu\)](https://www.mnb.hu/fogyasztoi-panasz-szolgaltatonak-20180904-1.pdf).

3.3. A panasszal kapcsolatos adatkezelés szabályai

A panasz jellegétől és tartalmától függően a kivizsgáláshoz az Alapkezelő az alábbiakban felsorolt adatokat, dokumentumokat kérheti az Ügyféltől:

- a) Ügyfél neve
- b) Ügyfél azonosítója (szerződésszám, ügyfélszám, értékpapírszámla, pénztári azonosító stb.)
- c) Ügyfél állandó lakcíme, székhelye, levelezési címe
- d) Ügyfél telefonszáma
- e) Értesítés módja
- f) Panasszal érintett termék(ek), szolgáltatások
- g) Panasz leírása, oka
- h) Panaszos igénye
- i) Panasz alátámasztásához szükséges, az Ügyfél birtokában lévő dokumentumok másolata, amely az Alapkezelőnél nem áll rendelkezésre
- j) Meghatalmazott útján eljáró Ügyfél esetében érvényes meghatalmazás
- k) Panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat

Az Alapkezelő törekszik a panasz kivizsgálására abban az esetben is, amennyiben az nem tartalmaz minden szükséges információt. Ugyanakkor, ha a rögzített a panasz nem tartalmaz elegendő információt annak érdemi kivizsgálásához, az Alapkezelő telefonon, illetve írásban megkeresheti a bejelentőt a hiányzó adatok, panasz jogosságát alátámasztó dokumentumok pótlása érdekében. Ezek hiányában a panasz elutasításra kerülhet. Telefonos megkeresés (és ügyfélaazonosítás) esetén a beszélgetés rögzítésre kerül.

Az Alapkezelő a panaszt benyújtó Ügyfél adatait a személyes adatok védelmére vonatkozó előírásoknak megfelelően kezeli. Az Alapkezelő a panaszt benyújtó adatainak kezelésével kapcsolatos jogaira

vonatkozóan – ideértve a jogorvoslati lehetőséget is – az „Általános Adatvédelmi Tájékoztató”-ban nyújt részletes információt.

3.4.A panaszról készült jegyzőkönyv

A panaszról készült jegyzőkönyv, bejelentés felvétele esetén a két példányt kell készíteni, amely egyik példányát az Ügyfél rendelkezésére kell bocsátani. A jegyzőkönyvet az ügyfél és az Alapkezelő az aláírásával hitelesít.

A jegyzőkönyv legalább az alábbiakat tartalmazza:

- a) az Ügyfél neve,
- b) az Ügyfél lakcíme, székhelye, illetve amennyiben szükséges, levelezési címe,
- c) a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,
- d) a panasszal érintett szolgáltató neve és címe,
- e) a panasz részletes leírása, az egyes panaszelemek elkülönítetten történő rögzítésével, annak érdekében, hogy az Ügyfél panaszában foglalt valamennyi kifogás teljeskörűen kivizsgálásra kerüljön,
- 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 és
- i) i) személyesen közölt szóbeli panasz esetén a jegyzőkönyvet felvevő személy és az Ügyfél aláírása.

4. A panasz nyilvántartása

Az Alapkezelő a rögzített panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről elektronikus nyilvántartást vezet, amely tartalmazza:

- a) az Ügyfél nevét,
- b) az Ügyfél azonosítóját (ügyfélszám, értékpapírszámla stb.), vagy
- c) az Ügyfél állandó lakcímét, székhelyét, levelezési címét,
- d) az Ügyfél telefonszámát,
- e) a panasz típusát,
- f) a panasszal érintett termék(ek)et, szolgáltatás(oka)t,
- g) a panasz bejelentésének módját,
- h) a panasz rövid leírását, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölését,
- i) a panasz benyújtásának időpontját, amely megegyezik az nyilvántartásba vétel (jegyzőkönyv felvételének) időpontjával,
- j) a panasz kivizsgálásával foglalkozó, felelős nevét,
- k) a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírását, elutasítás esetén annak indokát,
- l) a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés határidejét és a végrehajtásért felelős személy megnevezését,
- m) a panasz megválaszolásának időpontját (válaszlevél esetén a postára adás időpontját),

n) a válaszadás módját.

A nyilvántartás vezetéséért a Back Office vezető felelős. A Back Office vezető a panaszokról negyedévente összefoglaló jelentést küld az Alapkezelő Vezérigazgatójának, a fogyasztóvédelmi kapcsolattartónak és a Safeguarding Officernek.

Az Alapkezelő 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 panasz okát képező tények és események hatással lehetnek-e más eljárásra, termékre vagy szolgáltatásra,
- d) eljárást kezdeményez a feltárt, a panasz okát képező tények és események korrekciójára, és
- e) összefoglalja az ismétlődő vagy rendszerszintű problémákat, jogi kockázatokat.

5. A Panasz kivizsgálása

A panasz kivizsgálása az összes vonatkozó körülmény figyelembevételével történik.

Amennyiben az Ügyfél panasza több terméket, szolgáltatást, illetve területet érint, az Alapkezelő szükséges információk birtokában törekszik arra, hogy egy egységes levélben adjon választ a bejelentő minden panaszára és minden általa feltett kérdésre.

Az Alapkezelő 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. Az Alapkezelő a választ közérthetően fogalmazza meg.

Amennyiben az ügyfél a korábban előterjesztett, az Alapkezelő által elutasított panaszával azonos tartalommal ismételt panaszt terjeszt elő, és az Alapkezelő a korábbi álláspontját fenntartja, válaszadási kötelezettségét a korábbi válaszlevelére történő hivatkozással, valamint a panasz elutasítása esetén nyújtandó tájékoztatás megadásával is teljesítheti.

Az Alapkezelő a panasz közlését követő 30 naptári napon belül küldi meg az Ügyfélnek az azonnal ki nem vizsgált szóbeli panasszal, valamint az írásbeli panasszal kapcsolatos indokolással ellátott álláspontját, minden esetben postai úton.

Az Alapkezelő a panasz elutasítása esetén tájékoztatja a fogyasztónak minősülő ügyfelet arról, hogy álláspontja szerint a panasz a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvényben meghatározott fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértésének kivizsgálására, vagy a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásával és megszűnésével továbbá szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita rendezésére irányult. Amennyiben a panasz a mindkét témakört érinti, akkor azt is részletezni szükséges, hogy a panaszban foglaltak mely része tartozik az egyes témakörökbe.

Tájékoztatást ad továbbá, hogy fogyasztóvédelmi eljárás az MNB pénzügyi fogyasztóvédelmi tárgyú megkeresések fogadására kialakított ügyfélszolgálatánál kezdeményezhető, illetőleg arról, hogy a fogyasztónak minősülő ügyfél a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és

megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén az MNB által működtetett Pénzügyi Békéltető Testülethez (PBT), vagy bírósághoz fordulhat.

A válaszban fel kell tüntetni 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, továbbá tájékoztatást kell adni arról, hogy a fogyasztó kérheti ezen formanyomtatványok költségmentes megküldését, megjelölve a fogyasztói igény előterjesztésére szolgáló telefonszámot, elektronikus levelezési és postai címet. A válaszban tájékoztatást kell adni a fogyasztónak minősülő ügyfél számára arról, hogy az Alapkezelő általános alávetési nyilatkozatot nem tett a Pénzügyi Békéltető Testületnél.

6. Panaszkezeléshez fűződő tájékoztatási kötelezettség

Abban az esetben, ha a fogyasztónak minősülő Ügyfél a kapott választ nem fogadja el, illetve úgy ítéli meg, hogy felmerülő panaszát az Alapkezelő nem megfelelően kezelte, a panasz kivizsgálására jogszabályban előírt 30 napos válaszadási határidő eredménytelenül telt el, vagy panaszát az Alapkezelő azt elutasította, lehetősége van panaszával írásban az MNB pénzügyi fogyasztóvédelmi tárgyú megkeresések fogadására kialakított ügyfélszolgálatához fordulni, a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén az MNB által működtetett Pénzügyi Békéltető Testület, vagy a bíróság eljárását kezdeményezni, illetve a bírósághoz fordulni.

Magyar Nemzeti Bank

levelezési címe: MNB 1534 Budapest, BKKP Pf. 777

telefon: (06 80) 203-776

e-mail cím: ugyfelszolgalat@mn.hu

<https://www.mnb.hu/letoltes/fogyasztói-kerelem-az-mnbhez-20180904.pdf>

Pénzügyi Békéltető Testület

székhelye: 1013 Budapest, Krisztina krt. 55.

ügyfélszolgálat: 1122 Budapest, Krisztina krt. 6.

telefonszáma: 06-1-489-9700, (06-80) 203-776

internetes elérhetősége: www.penzugyibekeltetotestulet.hu

levelezési címe: Pénzügyi Békéltető Testület H-1525 Budapest Pf.:172.

meghallgatások helye: 1133 Budapest, Váci út 76.

e-mail cím: ugyfelszolgalat@mn.hu

<https://www.mnb.hu/bekeltetes/kerelem-es-egyeb-nyomtatvanyok/kerelem-nyomtatvany>A PBT eljáró tanácsa egyezség hiányában akkor is kötelezést tartalmazó határozatot hozhat, ha az Alapkezelő alávetési nyilatkozatot nem tett, de a kérelem megalapozott és a fogyasztónak minősülő Ügyfél érvényesíteni

kívánt igénye- sem a kérelemben, sem a kötelezést tartalmazó határozat meghozatalakor- nem haladja meg a kétmillió forintot. Az MNB fogyasztóvédelmi ellenőrzési eljárásának kezdeményezésére irányuló kérelem (pénzügyi fogyasztóvédelmi beadvány) illetve a PBT eljárásának kezdeményezése céljára rendszeresített formanyomtatványok megtalálhatóak az MNB honlapján.

Az Európai Parlament és a Tanács fogyasztói jogviták online rendezéséről szóló, 2013. május 21-i 524/2013/EU rendelete (Rendelet) alapján az Európai Bizottság létrehozott egy online vitarendezési platformot.

A Rendelet szerint az Európai Unióban tartózkodási hellyel rendelkező fogyasztók és az Európai Unióban letelepedett szolgáltatók közötti, online szolgáltatási szerződésekből eredő kötelezettségekkel kapcsolatban felmerülő jogviták bírósági eljáráson kívüli rendezésére irányuló kommunikációt ezen a platformon keresztül kell a fogyasztóknak biztosítani. A Rendelet hatálya közvetlenül kiterjed a Magyarországon székhellyel rendelkező pénzügyi szolgáltatóra is, amennyiben közte és a fogyasztó között létrejött online szolgáltatási szerződéssel kapcsolatban pénzügyi fogyasztói jogvita merül fel.

A fogyasztó a Rendelet szerint online vitarendezési platformon keresztül online kezdeményezheti a jogvita bírósági eljáráson kívüli rendezését a közösen megválasztott vitarendezési fórumnál. Magyarországon a pénzügyi fogyasztói jogviták rendezésére a Pénzügyi Békéltető Testület jogosult.

Az online vitarendezési platform honlapja: <http://ec.europa.eu/odr> A felhasználói útmutató elérhető az online vitarendezési platform honlapján: <https://webgate.ec.europa.eu/odr/userguide/>

A fogyasztónak nem minősülő Ügyfél panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvitája rendezése érdekében bírósághoz fordulhat.

7. Mellékletek

1. számú melléklet: Vitarendezési fórumok

1. számú melléklet: Vitarendezési fórumok

<i>Kihez fordulhat?</i>	<u>A pénzügyi szolgáltatóhoz</u>	<u>A Magyar Nemzeti Bankhoz (MNB)</u>	<u>A Pénzügyi Békéltető Testülethez (PBT)</u>	<u>Bírósághoz (polgári eljárás)</u>
<i>Ki jogosult rá?</i>	akinek jogát vagy jogos érdekét az ügy érinti	fogyasztó*	fogyasztó*	akinek jogát vagy jogos érdekét az ügy érinti
<i>Ingyenes?</i>	igen	igen	igen	nem, de igénybe vehetők költségkedvezmények
<i>Hogyan fordulhat az adott szervezethez?</i>	szóban, írásban	írásban	írásban	szóban, írásban
<i>Mivel indul az eljárás?</i>	panasszal, méltányossági kérelemmel	kérelemmel	kérelemmel	keresetlevéllel
<i>Milyen esetekben lehet az adott szervezethez fordulni?</i>	pénzügyi szolgáltatással kapcsolatos kifogás, panasz esetén	fogyasztói kérelemmel, ha 1. a pénzügyi szolgáltató a panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontját a panasz közlését követő 30 napon belül nem küldte meg, illetve pénzforgalmi szolgáltatással* összefüggő panasz esetén akkor, ha a szolgáltató az írásbeli panaszközlést követő • 15 munkanapon belül egyáltalán nem válaszol és ideiglenes választ sem ad, illetve • 35 munkanapon belül nem küldi meg a végső választ a panasszal kapcsolatban; 2. a válasz nem érdemi vagy nem teljes körű, illetve a szolgáltató a panaszt nem	a PBT hatáskörébe tartozik a fogyasztók és pénzügyi szolgáltatók között létrejött, szolgáltatás igénybevételeire vonatkozó jogviszonnyal, illetve szerződés megkötésével, teljesítésével, valamint megszűnésével kapcsolatos vitás ügyek bírósági eljáráson kívüli rendezése;	a polgári perben a bíróság a felek közötti személyi és vagyoni jellegű jogvitát dönti el, a jogi konfliktusokat rendezi

		a jogszabályban előírt módon kezelte, vizsgálta ki; 3. a pénzügyi szolgáltató válasza alapján egyéb fogyasztói jogsértés feltételezhető (például tájékoztatási kötelezettségét nem teljesítette)	feladata továbbá az egyezségkötés elősegítése a fogyasztók pénzügyi szolgáltatóhoz benyújtott méltányossági kérelmeinek ügyében	
Forma-nyomtatványok	fogyasztói panasz a szolgáltatónak , illetve a pénzügyi szolgáltató ennek figyelembevételével készített saját formanyomtatványa	fogyasztói kérelem az MNB-hez	kérelemnyomtatványok	bíróági eljárásokhoz kapcsolódó nyomtatványok
Válaszadási, döntési határidők	a panasszal érintett pénzügyi szolgáltatónak fő szabály szerint az írásbeli panasz kézhezvételét követően 30 nap, míg pénzforgalmi szolgáltatással összefüggő írásbeli panasz esetén 15 munkanap áll rendelkezésére, hogy az ügyet érdemben megvizsgálja és a panasszal kapcsolatos álláspontját, illetve intézkedéseit indoklással ellátva írásban megküldje; ha a pénzforgalmi szolgáltatással összefüggő panasz valamennyi eleme a szolgáltatón kívül álló okból 15 munkanapon belül nem válaszolható meg, a szolgáltató ideiglenes választ küld, amely az érdemi válasz késedelmének okait, valamint a végső válasz határidejét is tartalmazza. A szolgáltató általi végső válasz megküldésének határideje	a hiánytalan kérelem beérkezésétől számított 6 hónap	az eljárás a megindulását követő 90 napon belül lezárul. Indokolt esetben ezt a határidőt a PBT elnöke legfeljebb 30 nappal meghosszabbíthatja	a peres eljárás a polgári perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvény (Pp.) szabályai szerint zajlik

	ugyanakkor nem lehet későbbi, mint a panasz közlését követő 35. munkanap			
<i>Az eljárás eredménye</i>	panasza rendeződhet, méltányosságban részesülhet	az MNB döntést hoz, amelynek keretében a pénzügyi szolgáltatóval szemben intézkedést alkalmazhat (pl.: bírság), de az MNB egyedi szerződéses jogviták esetén nem tud hatósággként eljárni	a PBT eljárásának elsődleges célja, hogy a pénzügyi fogyasztói jogvitában egyezség jöjjön létre a felek között, ennek hiányában a PBT a rendelkezésre álló adatok alapján hoz döntést	a bíróság határozatot hoz az ügyben

**Fogyasztó: az önálló foglalkozásán vagy gazdasági tevékenységi körén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy.*