

A hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény (a továbbiakban: Hpt.) 122. § (4) bekezdése tartalmazza a pénzügyi intézmények által honlapjukon kötelezően közzéteendő információk körét. Az **EOS Faktor Zrt.** a jelen dokumentumban közzéteszi a 122. § (4) bekezdés b) pontja alapján a Felügyelet által a vonatkozó jogszabályok megsértése miatt vele szemben hozott határozatok rendelkező részét.

H-FK-I-85/2016. számú határozat (2016.07.27.)

1. Felhívom a Követeléskezelőt, hogy a határozat kézhezvételének napjától kezdődően telefonon történő panaszkezelés esetén – erre irányuló fogyasztói kérésre – minden alkalommal a Követeléskezelő és a fogyasztó közötti telefonos kommunikációt rögzítő hangfelvételtől készült jegyzőkönyv hitelesített példányát bocsássa tizenöt napon belül térítésmentesen a fogyasztók rendelkezésére.
2. A Kérelmet az írásbeli fogyasztói panasz megválaszolásának elmulasztására vonatkozó kifogás tekintetében jogszabálysértés megállapítása hiányában elutasítom.
3. A Kérelmet a követelés alakulásával kapcsolatos részletes kimutatás megküldésének elmulasztására vonatkozó kifogás tekintetében jogszabálysértés megállapítása hiányában elutasítom.

H-FH-I-B-669/2016. számú határozat (2016.09.27.)

1. Megállapítom, hogy a Követeléskezelő pénzügyi intézmény által engedélyezett követeléssel kapcsolatos - fogyasztói kölcsönszerződések érvénytelen szerződéses kikötéseire tekintettel előírt, a Követeléskezelő által végrehajtandó – elszámolással összefüggő kötelezettségei teljesítése során megsértette
 - a) az elszámolásról szóló értesítő levél jogszabályban előírt határidőben történő megküldésére,
 - b) az elszámolás számszaki ellenőrzéséhez szükséges, teljes körű levezetés jogszabályban előírt határidőben történő rendelkezésre bocsátására vonatkozó jogszabályi rendelkezéseket.
2. Felhívom a Követeléskezelőt, hogy a tevékenységére irányadó jogszabályokban előírt kötelezettségeinek mindenkor a jogszabályokban foglaltak szerint tegyen eleget.
3. A Követeléskezelővel szemben az 1. pontban foglalt jogsértésre tekintettel 100 000,- Ft, azaz százezer forint összegű fogyasztóvédelmi bírságot szabok ki.

H-FH-I-B-26/2017. számú határozat (2017.01.23.)

1. Kötelezem a Társaságot, hogy jelen határozat kézhezvételétől haladéktalanul, és azt követően tevékenysége során folyamatosan, a jogszabályi előírásoknak megfelelően teljesítse a felügyeleti adatszolgáltatási kötelezettségét, amelynek körében a törzsadat bejelentési kötelezettségének a vonatkozó jogszabályi előírásoknak megfelelő tartalommal és határidőn belül tegyen eleget.
2. A határozat indoklásának 2. pontban megállapított jogszabálysértések miatt a Társaságra 100 000,- Ft, azaz százezer forint összegű bírságot szabok ki.

H-FK-I-B-34/2018. számú határozat (2018.02.25.)

1. Az MNB felhívja a Pénzügyi vállalkozást, hogy a fogyasztói panaszra adott válaszban minden esetben térjen ki a panasz teljes körű kivizsgálásának eredményére, a panasz rendezésére vagy megoldásra vonatkozó intézkedésre.
2. Az MNB a Pénzügyi vállalkozással szemben – a fogyasztói panaszok kezelésével összefüggésben megvalósított jogsértésre figyelemmel – 100 000 Ft, azaz egyszázezer forint összegű fogyasztóvédelmi bírságot szab ki.

H-FK-I-B-74/2018. számú határozat (2018.04.27.)

1. Az MNB felhívja a Pénzügyi vállalkozást, hogy a panaszkezeléssel kapcsolatos tevékenysége során a panaszok határidőben történő megválaszolására vonatkozó jogszabályi rendelkezéseket tartsa be.
2. Az MNB a Pénzügyi vállalkozással szemben az 1. pontban megjelölt jogszabályi rendelkezések megsértésére tekintettel 200 000,- Ft, azaz kétszázézer forint összegű fogyasztóvédelmi bírságot szab ki.

H-FK-I-B-11/2019. számú határozat (2019.03.04.)

1. Az MNB felhívja a Pénzügyi vállalkozást, hogy a fogyasztói panaszok kezelésére vonatkozó jogszabályi előírásoknak minden esetben tegyen eleget, így különösen a fogyasztói panaszok kivizsgálását követően válaszában részletesen térjen ki a panasz teljes körű kivizsgálásának eredményére, a panasz rendezésére vagy megoldására vonatkozó intézkedésre, illetve a panasz elutasítása esetén az elutasítás indokára.

2. Az MNB a Pénzügyi vállalkozással szemben — az írásbeli fogyasztói panaszok kezelésére vonatkozó jogszabályi rendelkezések megsértésére tekintettel.

H-FH-I-B-2/2022. számú határozat (2022.02.14.)

1. Az MNB felhívja a Pénzügyi vállalkozást, hogy mindenkor tartsa be a panaszkezelési szabályzat tartalmának kialakítására, valamint a fogyasztói panaszok kezelése során a panaszok határidőben történő megválaszolására vonatkozó jogszabályi rendelkezéseket.

2. Az MNB kötelezi a Pénzügyi vállalkozást, hogy a panaszkezelési szabályzatát az irányadó jogszabályi előírásoknak megfelelően – a jogszabályban előírt tartalmi elemek teljes körű rögzítésével – 2022. március 31. napjáig módosítsa, és a megtett intézkedéséről – a módosított panaszkezelési szabályzat megküldésével – 2022. április 8. napjáig tájékoztassa az MNB-t.

3. Az MNB a Pénzügyi vállalkozással szemben a panaszok határidőben történő megválaszolására vonatkozó jogszabályi rendelkezések megsértése miatt 200.000 Ft, azaz kettőszázezer forint összegű fogyasztóvédelmi bírságot szab ki.