

**Fogyasztóvédelmi hatóság**

A szolgáltató számlázási, szerződéskezelési és ügyfélszolgálati tevékenységével kapcsolatban - az ágazati szabályok meghatározott rendelkezéseinek fogyasztókkal szembeni megsértése esetén - a fogyasztóvédelmi hatóság jár el, így Ön a területileg illetékes fogyasztóvédelmi szervekhez (megyei és fővárosi kormányhivatal fogyasztóvédelmi osztályaihoz) is fordulhat.

**Területi Kormányhivatalok fogyasztóvédelmi szervezeti egységeinek elérhetőségei**

Kormányhivatalok	Levél cím	E-mail	Telefonszám	Fax
Budapest Főváros Kormányhivatala Fogyasztóvédelmi Főosztály	1117 Budapest, Prielle Kornélia utca 4/b.	fogyasztovedelem@bfkh.gov.hu	06-1/450-2598	-
Pest Vármegyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Főosztály	1072 Budapest, Nagy Diófa u.10-12.	fogyved@pest.gov.hu	06-1/459-4843	
Bács-Kiskun Vármegyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Osztály	6000 Kecskemét, Szent István krt. 19/A. Hatósági Tanácsadó Iroda Rezsipon	fogyasztovedelem@bacs.gov.hu	06-76/795- 710	
Baranya Vármegyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Osztály	7630 Pécs, Hengermalom u. 2	fogyasztovedelem@baranya.gov.hu	06-72/795-398	
Békés Vármegyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Osztály	5600 Békéscsaba, József Attila utca 2-4.	fogyved@bekes.gov.hu	06-66/546- 150	
Borsod-Abaúj- Zemplén Vármegyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Osztály	3527 Miskolc, József Attila u. 20.	fogyasztovedelem@borsod.gov.hu	06-46/795-779	
Csongrád-Csanád Vármegyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Osztály	6722 Szeged, Rákóczi tér 1.	fogyasztovedelem@csongrad.gov.hu	06-62/680-530	
Fejér Vármegyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Osztály	8000 Székesfehérvár, Honvéd utca 8.	fogyved@fejer.gov.hu	06-22/501-751	
Győr-Moson-Sopron Vármegyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Osztály	9022 Győr, Türr István utca. 7.	fogyasztovedelem@gyor.gov.hu	06-96/795-950	
Hajdú-Bihar Vármegyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Osztály	4025 Debrecen, Széchenyi utca 46. (bejárat: Debrecen, Arany János utca 53. alatt)	fogyasztovedelem@hajdu.gov.hu	06-52/533-924	06-52/504- 105
Heves Vármegyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Osztály	3300 Eger, Kossuth L. u. 9.	fogyved@heves.gov.hu	06-36/515-469	06-36/516- 040
Jász-Nagykun-Szolnok Vármegyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Osztály	5000 Szolnok, Indóház u. 8.	jasz.fogyved@jasz.gov.hu	06-56/795-165	
Komárom-Esztergom Vármegyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Osztály	2800 Tatabánya, Bárdos L. u.2.	fogyasztovedelem.meff@komarom.gov.hu	06-34/309-303	
Nógrád Vármegyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Osztály	3100 Salgótarján, Karancs út 54.	fogyved@nograd.gov.hu	06-32/511-116	
Somogy Vármegyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Osztály	7400 Kaposvár, Vásártéri u. 2.	fogyasztovedelem@somogy.gov.hu	06-82/510-868	

**EOS Faktor Zrt.**

H-1132 Budapest, Váci út 30.

Szabolcs-Szatmár-Bereg Vármegyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Osztály	4400 Nyíregyháza, Hatzel tér 10.	fogyasztovedelem@szabolcs.gov.hu	06-42/500-694	
Tolna Vármegyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Osztály	7100 Szekszárd, Kiskorzó tér 3.	fogyasztovedelem@tolna.gov.hu	06-74/795-950	
Vas Vármegyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Osztály	9700 Szombathely, Wesselényi u. 7.	fogyasztovedelem@vas.gov.hu	06-70/705-1435	
Veszprém Vármegyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Osztály	8200 Veszprém, Kistó utca 1.	fogyasztovedelem@veszprem.gov.hu	06-88/550-510	
Zala Vármegyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Osztály	8900 Zalaegerszeg, Pintér Máté u. 22.	fogyasztovedelem.zala@zala.gov.hu	06-92/510-530	

### **Fogyasztói jogvita esetén igénybe vehető jogorvoslati lehetőségekről szóló tájékoztatás**

Amennyiben Társaságunk panaszát elutasította, vagy Ön Társaságunk döntésével nem ért egyet, panaszával a Magyar Nemzeti Bankhoz (a továbbiakban: „**MNB**”), az illetékes járási hivatalokhoz, illetve békéltető testülethez, az érintett szolgáltató felügyeleti szervéhez (közüzemi szolgáltatás esetén a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatalhoz, előfizetői szolgáltatás esetén a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatósághoz) és bírósághoz fordulhat.

#### **MNB**

Az MNB-hez írásbeli fogyasztói kérelemmel az alábbi esetekben fordulhat:

1. a Társaságunkhoz benyújtott panaszára 30 nap elteltét követően nem érkezett válasz;
2. a Társaságunk által nyújtott válasz nem érdemi vagy nem teljes körű, illetve Társaságunk a panaszt nem a jogszabályban előírt módon kezelte, vizsgálta ki;
3. Társaságunk válasza alapján Ön egyéb jogsértést feltételez (például engedély nélküli tevékenység folytatása).

A Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény (a továbbiakban: „**Mnb tv.**”) 81. § (2) bekezdése értelmében fogyasztónak az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy minősül.

A fogyasztói kérelmet az erre a célra rendszeresített formanyomtatványon kell írásban és eredeti példányban vagy ügyfélkapun keresztül benyújtani a későbbiekben részletezett elérhetőségek útján. A kérelem személyesen a vármegyeszékhelyeken működő Kormányablakokhoz is benyújtható. A kérelemhez csatolni kell azokat az iratokat, amelyek alátámasztják, hogy Ön korábban Társaságunknál megkísérelte a kifogás rendezését.

Az MNB fogyasztóvédelmi ellenőrzési eljárásának kezdeményezésére irányuló kérelem benyújtása céljára rendszeresített **formanyomtatvány elektronikus és ügyfélszolgálati elérhetőségei a következő oldalon találhatóak:**

- <https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/penzugyi-panasz>
- 1122 Budapest, Krisztina krt. 6.
- <https://hu.eos-solutions.com/complaint-handling.html>
- 1132 Budapest, Váci út 30. Földszint (Quadra Irodaház)

Felhívjuk szíves figyelmét arra, hogy **Ön kérheti ezen formanyomtatvány Társaságunk általi költségmentes megküldését is.** A formanyomtatvány megküldésére vonatkozó fogyasztói igényét Társaságunk irányába az alábbi elérhetőségeken jelezheti:

- Cím: 1132 Budapest, Váci út 30. Földszint (Quadra Irodaház)
- Levélcím: 1437 Budapest, Pf.790
- Telefon: 06-1/887-9000
- E-mail: [panasz@eos-hungary.hu](mailto:panasz@eos-hungary.hu)

Társaságunk az Ön ilyen tartalmú külön kérése esetén a formanyomtatványt elektronikus úton, más esetben postai úton költségmentesen, haladéktalanul megküldi.

Az MNB eljárásával kapcsolatosan felhívjuk a figyelmet arra is, az egyedi szerződéses jogvitákban, azaz a szerződés, illetve a tagsági jogviszony létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvitákban az MNB nem folytat hatósági eljárást, ilyen esetekben a Pénzügyi Békéltető Testület vagy bíróság jár el.

## **EOS Faktor Zrt.**

H-1132 Budapest, Váci út 30.

### Elérhetőségek:

MNB

Cím: 1122 Budapest, Krisztina krt. 6.

Levél cím: 1534 Budapest BKKP Postafiók: 777.

Telefon: +36 -80/203- 776 Fax: +36 -(1)/ 489- 9102

E-mail: [ugyfelszolgalat@mnb.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mnb.hu)

Honlap: <https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/>

## **Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság (a továbbiakban: „NMHH”)**

Az előfizetők érdekeinek védelme körében általános hatósági felügyeleti és piacfelügyeleti szervként az NMHH jár el, amely ellenőrzi az elektronikus hírközlésre vonatkozó szabályok elektronikus hírközlési szolgáltatók általi betartását, és eljár azok megsértése esetén.

### Elérhetőségek:

Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság

Cím: 1015 Budapest, Ostrom u. 23-25.

Levél cím: 1525 Budapest, Pf. 75.

Telefon: +36 -(1)/457- 7100 Fax: +36 -(1)/ 356 -5520

E-mail: [info@nmhh.hu](mailto:info@nmhh.hu)

Honlap: [www.nmhh.hu](http://www.nmhh.hu)

## **Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal (a továbbiakban: „MEKH”)**

A felhasználók érdekeinek védelme körében általános hatósági felügyeleti és piacfelügyeleti szervként a MEKH jár el, amely ellenőrzi a villamosenergia-, a földgáz- és a távhőellátás, illetve a víziközmű-szolgáltatás területére irányadó szabályok közüzemi szolgáltatók általi betartását, és eljár azok megsértése esetén.

### Elérhetőségek:

Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal

Cím: 1054 Budapest, Bajcsy-Zsilinszky út 52.

Levél cím: 1388 Budapest, Pf. 89.

Telefon (Fogyasztóvédelmi Ügyfélszolgálat): +36- (1)/ 459 -7740 Fax: +36-(1)/ 459 -7739

E-mail: [ugyfelszolgalat@mekh.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mekh.hu)

Honlap: <http://mekh.hu/>

## **Fogyasztóvédelmi elsőfokú hatósági feladatkör**

A szolgáltató számlázási, szerződéskezelési és ügyfélszolgálati tevékenységével kapcsolatban - az ágazati szabályok meghatározott rendelkezéseinek fogyasztókkal szembeni megsértése esetén - a panaszával elsősorban a területileg illetékes járási hivatalokhoz fordulhat.

Elérhetőségeket itt találhat: <http://jarasinfo.gov.hu/>.

## **Békéltető testület (a továbbiakban: „BT”)**

A BT tartós alapon létrejött, a fogyasztói jogviták alternatív vitarendezési eljárás keretében történő rendezésével foglalkozó szervezet, amelyet a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV törvényben meghatározott szerv (személy) nyilvántartásba vett. A békéltető testület a vármegyei (fővárosi) kereskedelmi és iparkamarák által működtetett szakmailag független testület, döntéseiben nem

befolyásolható egyéb szervezetek által és az adott ügyben eljáró testületi tagok az ügyet pártatlanul, részrehajlás nélkül döntenek el. Hatáskörébe tartozik a fogyasztó és a vállalkozás közötti, a termék minőségével, biztonságosságával, a termékfelelősségi szabályok alkalmazásával, a szolgáltatás minőségével, továbbá a felek közötti szerződés megkötésével és teljesítésével kapcsolatos vitás ügy (a továbbiakban: „**fogyasztói jogvita**”) bírósági eljáráson kívüli rendezése.

A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 2. § 10. pontja értelmében fogyasztónak minősül az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy, aki árut vesz, rendel, kap, használ, igénybe vesz vagy az áruval kapcsolatos kereskedelmi kommunikáció, ajánlat címzettje.

A BT-re vonatkozó szabályok alkalmazásában - a fogyasztói jogviták online rendezéséről, valamint a 2006/2004/EK rendelet és a 2009/22/EK irányelv módosításáról szóló, 2013. május 21-i 524/2013/EU európai parlamenti és tanácsi rendelet alkalmazásának kivételével - fogyasztónak minősül a fentiekben túlmenően az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységi körén kívül eső célok érdekében eljáró, külön törvény szerinti civil szervezet, egyházi jogi személy, társasház, lakásszövetkezet, mikro, kis- és középvállalkozás is, amely árut vesz, rendel, kap, használ, igénybe vesz vagy az áruval kapcsolatos kereskedelmi kommunikáció, ajánlat címzettje. A belső piacon belül a vevő állampolgársága, lakóhelye vagy letelepedési helye alapján történő indokolatlan területi alapú tartalomkorlátozással és a megkülönböztetés egyéb formáival szembeni fellépésről, valamint a 2006/2004/EK és az (EU) 2017/2394 rendelet, továbbá a 2009/22/EK irányelv módosításáról szóló, 2018. február 28-i (EU) 2018/302 európai parlamenti és tanácsi rendelet [a továbbiakban: (EU) 2018/302 rendelet] alkalmazásában fogyasztónak minősül a fentiekben túlmenően az (EU) 2018/302 rendelet szerint vevőnek minősülő vállalkozás is.

A BT eljárásának célja, hogy a fogyasztók és a gazdálkodó szervezetek, azaz a vállalkozók között felmerült vitás ügyeket a felek között egyezséggel zárja le. Ha nem jön létre egyezség, akkor a BT a határozatával dönti el az ügyet, amelynél figyelemmel kell lennie a fogyasztói jogok gyors, hatékony és egyszerű érvényesítésére.

Az eljárásra a fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti BT illetékes. A fogyasztó belföldi lakóhelye és tartózkodási helye hiányában a BT illetékességét a fogyasztói jogvitával érintett vállalkozás vagy az annak képviselőjére feljogosított szerv székhelye alapítja meg. Az eljárásra – a fogyasztó erre irányuló kérelme alapján – az illetékes testület helyett a fogyasztó kérelmében megjelölt BT illetékes.

A BT eljárása megindításának feltétele, hogy a fogyasztó az érintett vállalkozással közvetlenül megkísérelje a vitás ügy rendezését.

A kérelmet a BT elnökéhez kell írásban benyújtani. Az írásbeliség követelményének levél, távirat, távgépíró vagy telefax útján, továbbá bármely egyéb olyan eszközzel is eleget lehet tenni, amely a címzett számára lehetővé teszi a neki címzett adatoknak az adat céljának megfelelő ideig történő tartós tárolását, és a tárolt adatok változatlan formában és tartalommal történő megjelenítését. A kérelemhez csatolni kell azt az okiratot, illetve annak másolatát (kivonatát), amelynek tartalmára Ön bizonyítékként hivatkozik, így különösen Társaságunk írásbeli nyilatkozatát a panasz elutasításáról, ennek hiányában az Ön rendelkezésére álló egyéb írásos bizonyítékot az egyeztetés megkísérléséről.

A BT eljáró tanácsai megkísérlik a felek közötti egyezség létrehozatalát és a létrejött egyezséget határozattal jóváhagyják. Egyezség hiányában ajánlást vagy kötelezést tartalmazó határozatot hozhatnak, vagy az eljárást megszüntetik.

A BT eljárásával kapcsolatosan felhívjuk a figyelmet arra is, hogy a BT eljárási jogköre nem terjed ki a jogerősen lezárt ügy felülvizsgálatára.

**EOS Faktor Zrt.**

H-1132 Budapest, Váci út 30.

Tájékoztatjuk, hogy **Társaságunk**, az EOS Faktor Zrt. fogyasztói jogvita rendezése érdekében igénybe veszi a békéltető testületi eljárást, azonban **a BT felé általános alávetési nyilatkozatot nem tett.**

**Békéltető Testületek elérhetőségei**

	<b>Székhely</b>	<b>Levél cím</b>	<b>Telefonszám</b>	<b>Fax</b>	<b>E-mail</b>
<b>Baranya Vármegyei Békéltető Testület</b> Baranya, Somogy, Tolna Régióközpont: Pécs Megyeshelyek: Kaposvár, Szekszárd <a href="http://www.baranyabekeltetes.hu">www.baranyabekeltetes.hu</a>	7625 Pécs, Majorossy I. u. 36.	7625 Pécs, Majorossy I. u. 36.	+36-72/507- 154	-	<a href="mailto:info@baranyabekeltetes.hu">info@baranyabekeltetes.hu</a>
<b>Borsod-Abaúj-Zemplén Vármegyei Békéltető Testület</b> Borsod-Abaúj-Zemplén, Heves, Nógrád Régióközpont: Miskolc Megyeshelyek: Eger, Salgótarján <a href="http://www.bekeltetes.borsodmegye.hu">www.bekeltetes.borsodmegye.hu</a>	3525 Miskolc, Szentpáli u. 1	3501 Miskolc, Pf. 376	+36-46/501- 091 (új ügyek) +36-46/501- 871 (folyamatban lévő ügyek)		<a href="mailto:bekeltetes@bokik.hu">bekeltetes@bokik.hu</a>
<b>Budapesti Békéltető Testület</b> Budapest Régióközpont: Budapest <a href="http://www.bekeltet.bkik.hu">www.bekeltet.bkik.hu</a>	1016 Budapest, Krisztina krt. 99. I. em. 111	1253 Budapest, Pf. 10.	+36- (1)/488- 2131		<a href="mailto:bekelteto.testulet@bkik.hu">bekelteto.testulet@bkik.hu</a>
<b>Csongrád-Csanád Vármegyei Békéltető Testület</b> Csongrád-Csanád, Bács-Kiskun, Békés Régióközpont: Szeged Megyeshelyek: Kecskemét, Békéscsaba Megyei jogú városok: Hódmezővásárhely, Baja <a href="http://www.bekeltetes-csongrad.hu">www.bekeltetes-csongrad.hu</a>	6721 Szeged, Párizsi krt. 8-12.		+36-62/549- 392		<a href="mailto:bekelteto.testulet@cskik.hu">bekelteto.testulet@cskik.hu</a>
<b>Fejér Vármegyei Békéltető Testület</b> Fejér, Komárom-Esztergom, Veszprém Régióközpont: Székesfehérvár Megyeshelyek: Tatabánya, Veszprém Megyei jogú városok: Dunaújváros, Esztergom <a href="http://www.bekeltetesfejrer.hu">www.bekeltetesfejrer.hu</a>	8000 Székesfehérvár, Hosszúsétatér 4-6.		+36- 22/510- 310		<a href="mailto:bekeltetes@fmkik.hu">bekeltetes@fmkik.hu</a>
<b>Győr -Moson-Sopron Vármegyei Békéltető Testület</b> Győr-Moson-Sopron, Vas, Zala Régióközpont: Győr Megyeshelyek: Szombathely, Zalaegerszeg Megyei jogú városok: Nagykanizsa, Sopron <a href="http://www.bekeltetesgyor.hu">www.bekeltetesgyor.hu</a>	9022 Győr, Szent István út 10/A		+36 -96/520 217		<a href="mailto:bekelteto.testulet@gymsmkik.hu">bekelteto.testulet@gymsmkik.hu</a>
<b>Hajdú-Bihar Vármegyei Békéltető Testület</b> Hajdú-Bihar, Jász-Nagykun- Szolnok, Szabolcs-Szatmár-Bereg Régióközpont: Debrecen	4025 Debrecen, Vörösmarty u. 13- 15.		+36-52/500- 710, +36-52/500- 745	+36- 52/500- 720	<a href="mailto:bekelteto@hbkik.hu">bekelteto@hbkik.hu</a>

**EOS Faktor Zrt.**

H-1132 Budapest, Váci út 30.

<b>Megyeszékhelyek: Nyíregyháza, Szolnok</b> <b>www.hbmbekeltetes.hu</b>					
<b>Pest Vármegyei Békéltető Testület</b> <b>Pest vármegye</b> <b>Régióközpont: Budapest</b> <b>Megyei jogú város: Érd</b> <b>www.pestmegyeibekelteto.hu</b>	1055 Budapest, Balassi Bálint u. 25. IV. em. 2. ajtó		+36-(1)/792- 7881		<a href="mailto:pmbekelteto@pmkik.hu">pmbekelteto@pmkik.hu</a>

A békéltető testületek aktuális elérhetőségéről a <https://bekeltetes.hu/udvozlo> elérhetőségen tájékozódhat, illetve Társaságunktól is kérhet tájékoztatást.

**Bíróság**

Bírósághoz – a polgári perrendtartás szabályai szerint - bármely jogsértés esetén lehet fordulni. Amennyiben ugyanakkor Ön vitarendezési fórumként elsőként a bíróságot választja (ugyanabból a ténybeli alpból származó ugyanazon jog iránt per van folyamatban, vagy annak tárgyában már jogerős ítéletet hoztak), akkor azt követően nem veheti igénybe a BT eljárását.

Fogyasztónak nem minősülő Ügyfél a fogyasztói jogvita rendezése érdekében – a polgári perrendtartás szabályai szerint – bírósághoz fordulhat.

**Pénzügyi fogyasztói jogvita esetén igénybe vehető jogorvoslati lehetőségekről szóló tájékoztatás**

Amennyiben Társaságunk panaszát elutasította, vagy Ön Társaságunk döntésével nem ért egyet, panaszával a Magyar Nemzeti Bank (a továbbiakban: „**MNB**”) Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központjához, a Pénzügyi Békéltető Testülethez (a továbbiakban: „**PBT**”) és bírósághoz fordulhat.

**MNB**

Az MNBhez írásbeli fogyasztói kérelemmel az alábbi esetekben fordulhat:

1. a Társaságunkhoz benyújtott panaszára 30 nap elteltét követően nem érkezett válasz;
2. a Társaságunk által nyújtott válasz nem érdemi vagy nem teljes körű, illetve Társaságunk a panaszt nem a jogszabályban előírt módon kezelte, vizsgálta ki;
3. Társaságunk válasza alapján Ön egyéb jogsértést feltételez (például engedély nélküli tevékenység folytatása).

A Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény (a továbbiakban: „**Mnb tv.**”) 81. § (2) bekezdése értelmében fogyasztónak az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy minősül.

A fogyasztói kérelmet az erre a célra rendszeresített formanyomtatványon kell írásban és eredeti példányban vagy ügyfélkapun keresztül benyújtani a későbbiekben részletezett elérhetőségek útján. A kérelem személyesen a vármegyeszékhelyeken működő Kormányablakokhoz is benyújtható. A kérelemhez csatolni kell azokat az iratokat, amelyek alátámasztják, hogy Ön korábban Társaságunknál megkísérelte a kifogás rendezését.

Az MNB fogyasztóvédelmi ellenőrzési eljárásának kezdeményezésére irányuló kérelem benyújtása céljára rendszeresített **formanyomtatvány elektronikus és ügyfélszolgálati elérhetőségei a következők:**

- <https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/penzugyi-panasz>
- 1122 Budapest, Krisztina krt. 6.
- <https://hu.eos-solutions.com/complaint-handling.html>
- 1132 Budapest, Váci út 30. Földszint (Quadra Irodaház)

Felhívjuk szíves figyelmét arra, hogy **Ön kérheti ezen formanyomtatvány Társaságunk általi költségmentes megküldését is.** A formanyomtatvány megküldésére vonatkozó fogyasztói igényét Társaságunk irányába az alábbi elérhetőségeken jelezheti:

- Cím: 1132 Budapest, Váci út 30. Földszint (Quadra Irodaház)
- Levélcím: 1437 Budapest, Pf. 790
- Telefon: 06-1/887-9000
- E-mail: [panasz@eos-hungary.hu](mailto:panasz@eos-hungary.hu)

Társaságunk az Ön ilyen tartalmú külön kérése esetén a formanyomtatványt elektronikus úton, más esetben postai úton költségmentesen, haladéktalanul megküldi.

Az MNB eljárásával kapcsolatosan felhívjuk a figyelmet arra, hogy az egyedi szerződéses jogvitákban, azaz a szerződés, illetve a tagsági jogviszony létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvitákban az MNB nem folytat hatósági eljárást, ilyen esetekben a Pénzügyi Békéltető Testület vagy bíróság jár el.

**Elérhetőségek:**

MNB

## **EOS Faktor Zrt.**

H-1132 Budapest, Váci út 30.

Cím: 1122 Budapest, Krisztina krt. 6.

Levél cím: 1534 Budapest BKKP Postafiók: 777.

Telefon: +36 80 203 776 Fax: +36 1 489 9102

E-mail: [ugyfelszolgalat@mnbb.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mnbb.hu)

Honlap: <https://www.mnbb.hu/fogyasztovedelem/>

### **PBT**

A PBT hatáskörébe tartozik az MNB által felügyelt pénzügyi szolgáltatók és a fogyasztók között az egyes pénzügyi szolgáltatások igénybevétele érdekében létrejött jogviszonyokkal kapcsolatos vitás ügy (a továbbiakban: „**pénzügyi fogyasztói jogvita**”) bírósági eljáráson kívüli rendezése. Az Mnb tv. 81. § (2) bekezdése értelmében fogyasztónak az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy minősül.

A kérelmet – méltányossági kérelem kivételével – az erre a célra rendszeresített formanyomtatványon kell írásban és eredeti példányban vagy ügyfélkapun keresztül benyújtani a későbbiekben részletezett elérhetőségek útján. A kérelem személyesen a vármegyeszékhelyeken működő Kormányablakokhoz is benyújtható. A kérelemhez csatolni kell azt az okiratot, illetve annak másolatát (kivonatát), amelynek tartalmára Ön bizonyítékként hivatkozik, így különösen Társaságunk írásbeli nyilatkozatát a panasz elutasításáról, ennek hiányában az Ön rendelkezésére álló egyéb írásos bizonyítékot az egyeztetés megkísérléséről.

A PBT eljárásának kezdeményezésére irányuló általános fogyasztói kérelem benyújtása céljára rendszeresített **formanyomtatvány elektronikus és ügyfélszolgálati elérhetőségei a következők:**

- <https://www.mnbb.hu/fogyasztovedelem/penzugyi-panasz>
- 1122 Budapest, Krisztina krt. 6.
- <https://hu.eos-solutions.com/complaint-handling.html>
- 1132 Budapest, Váci út 30. földszint (Quadra Irodaház)

Felhívjuk szíves figyelmét arra, hogy **Ön kérheti ezen formanyomtatvány Társaságunk általi költségmentes megküldését is.** A formanyomtatvány megküldésére vonatkozó fogyasztói igényét Társaságunk irányába az alábbi elérhetőségeken jelezheti:

- Cím: 1132 Budapest, Váci út 30. földszint (Quadra Irodaház)
- Levél cím: 1437 Budapest, Pf. 790
- Telefon: 06-1/887-9000
- E-mail: [panasz@eos-hungary.hu](mailto:panasz@eos-hungary.hu)

Társaságunk az Ön ilyen tartalmú külön kérése esetén a formanyomtatványt elektronikus úton, más esetben postai úton költségmentesen, haladéktalanul megküldi.

A PBT eljáró tanácsai megkísérik a felek közötti egyezség létrehozatalát és a létrejött egyezséget határozattal jóváhagyják. Egyezség hiányában ajánlást vagy kötelezést tartalmazó határozatot hozhatnak, vagy az eljárást megszüntetik.

A PBT eljárásával kapcsolatosan felhívjuk a figyelmet arra is, hogy a PBT eljárási jogköre nem terjed ki a Társaságunk munkatársának magatartásával kapcsolatos kifogásokra, továbbá a jogerősen lezárt ügy felülvizsgálatára.

Tájékoztatjuk, hogy **Társaságunk**, az EOS Faktor Zrt. a pénzügyi fogyasztói jogvita rendezése érdekében **a PBT felé általános alávétési nyilatkozatot nem tett**, a PBT döntését ajánlasként fogadja el. A 2017. január 1-jét követően indult eljárásokban a PBT Társaságunkra vonatkozóan egyezség hiányában ettől függetlenül is kötelezést tartalmazó határozatot hozhat, ha a kérelem megalapozott

**EOS Faktor Zrt.**

H-1132 Budapest, Váci út 30.

és a fogyasztó érvényesíteni kívánt igénye - sem a kérelemben, sem a kötelezést tartalmazó határozat meghozatalakor - nem haladja meg az egymillió forintot.

**Elérhetőségek:**

Pénzügyi Békéltető Testület

Cím: 1122 Budapest, Krisztina krt. 6.

Levélcím általános ügyekben: 1525 Budapest Pf.: 172.

Telefon: +36 -80/203 776 (+36-(1)/ 428- 2600) Fax: +36-(1)/ 429- 8000

E-mail: [ugyfelszolgalat@mnb.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mnb.hu)

Honlap: [www.penzugyibekeltetotestulet.hu](http://www.penzugyibekeltetotestulet.hu)

**Bíróság**

Bírósághoz – a polgári perrendtartás szabályai szerint – bármely jogsértés esetén lehet fordulni. Amennyiben ugyanakkor Ön vitarendezési fórumként elsőként a bíróságot választja (ugyanabból a ténybeli alapból származó ugyanazon jog iránt per van folyamatban, vagy annak tárgyában már jogerős ítéletet hoztak), akkor azt követően nem veheti igénybe a PBT eljárását. Fogyasztónak nem minősülő Ügyfél a pénzügyi fogyasztói jogvita rendezése érdekében – a polgári perrendtartás szabályai szerint – bírósághoz fordulhat.