

A bíróságon kívüli adósságrendezési eljárásban a főhitelező tevékenységével összefüggő panaszkezelési eljárás

Társaságunk főhitelezői tevékenységével összefüggő panaszok előterjesztésével, kezelésével kapcsolatos eljárás lefolytatására a 2013. évi CCXXXVII. törvény (Hpt.) panaszkezelésre vonatkozó rendelkezései, a pénzügyi szervezetek panaszkezelésére vonatkozó szabályokról szóló 28/2014. (VII.23.) MNB rendeletben foglaltak és Társaságunk mindenkor hatályos Panaszkezelési szabályzata szerint kerül sor.

A panaszok előterjeszhetőek:

- szóban

- személyesen a Társaság ügyfélszolgálatán (1027 Budapest, Kapás u. 6-12.), ügyfélfogadási időben, hétfőn 08.30-17.00-ig, minden egyéb munkanap 08.30-16.00-ig
- telefonon a Társaság 06-1-885-5600 telefonszámán, hétfőn 08.00-20.00-ig, minden egyéb munkanap 08.00-18.00-ig.

- írásban

- személyesen, vagy más által átadott irat útján Társaságunk ügyfélszolgálatán (1027 Budapest, Kapás u. 6-12.)
- levélben, panaszos aláírásával ellátva, a 1027 Budapest, Kapás u. 6-12. postacímre
- telefaxon, a panaszos aláírásával ellátva, a 06-1-885-5605 és a 06-1-8855607-es faxszámra
- e-mailben, panaszos aláírásával ellátott csatolt dokumentum formájában, a panaszkezeles@casperconsumer.hu elektronikus levélcímre.

A panaszleveleket, illetve a jegyzőkönyvben rögzített panaszokat a beérkezéstől számított 30 naptári napon belül kell megválaszolni és tértivevényes ajánlott levélben írásban értesíteni a panaszost.

Társaságunk a panaszt, a panaszról készült hangfelvételt és a panaszra adott válaszát 5 évig megőrzi.