

## 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 előterjeszthetőek:

### - szóban

- személyesen a Társaság ügyfélszolgálatán (1027 Budapest, Kapás u. 6-12.), ügyfélfogadási időben,
  - hétfőtől csütörtökig 08.30-17.30-ig,
  - pénteken 08.30-15.00-ig
- telefonon a Társaság 06-1-885-5600 telefonszámán,
  - hétfőn 08.00-20.00-ig,
  - keddtől csütörtökig 08.00-18.00-ig,
  - pénteken 08.00-15.00-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](mailto: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.

A hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. tv 288.§ szerint Társaságunk a panaszt, a panaszról készült hangfelvételt és a panaszra adott válaszát 5 évig megőrzi.