Információk természetes személy ügyfélpanaszainak kezeléséről.

Erinum Capital Zrt. (P.V.

Mikor beszélünk panaszról?

* ha Ön elégedetlen valamely szolgáltatásunkkal, termékünkkel vagy ügyintézési folyamatunkkal, akkor észrevételeit, panaszát jelezve (személyesen szóban, telefonon vagy írásban, elektronikus levélben) tapasztalatait megoszthatja Társaságunkkal.

Hol tehet panaszt?

* bármely hivatalos időben a székhelyen (Ügyfelek fogadási ideje a www.erinum.com honlapunkon megtekinthető);
* postai úton, levelezési címünkre (1011 Budapest, Fő u. 6. III./1. címezve;
* az [info@erinum.hu](mailto:info@erinum.hu) e-mail címen;
* telefonon a nap 24 órájában telefonos ügyfélszolgálatunk 06-1/788-2598 telefonszámán;
* faxon a 06-1/788-0237-es számon.

A panasz benyújtásával kapcsolatos egyéb információk

* kérjük, hogy észrevételét a lehető legrészletesebben ossza meg velünk és küldje el, vagy adja át nekünk a panaszhoz kapcsolódó valamennyi dokumentumot. A központi irodánkban, illetve a telefonos ügyfélszolgálatunkon keresztül benyújtott panaszok esetén szakértő kollegáink azonnal segítségére lesznek a szükséges információk, adatok körének megjelölésével;
* panaszbejelentő nyomtatványunk elérhető a Társaság székhelyén, illetve honlapunkon, a www.erinum.com oldalon;
* társaságunk a panaszát szigorúan bizalmasan kezeli, a panasz kivizsgálása térítésmentes.

Más tehet panaszt az Ön nevében?

Természetesen van arra lehetőség, hogy az Ön képviselője, meghatalmazottja járjon el az Ön panasza ügyében. Kérjük, ebben az esetben ne felejtsen el neki meghatalmazást adni.

Mi történik szóbeli panasza esetén?

Ha a panaszának azonnali kivizsgálása nem lehetséges, vagy a panasz kezelésével Ön nem ért egyet, Társaságunk a bejelentéséről jegyzőkönyvet vesz fel és annak dátumától számított, legkésőbb 30 napon belül írásbeli választ küld Önnek az alábbiakban vázolt folyamatot követően.

Mi történik a benyújtott írásbeli panaszával?

Panaszát Társaságunk panaszkezelésre kijelölt központi területe kezeli. Legfőbb célunk, hogy a panaszát mielőbb mindenre kiterjedően ki tudjuk vizsgálni. A panasz benyújtását követően az Ön panasza egy dedikált szakértő kollégához kerül, aki telefonon felveszi Önnel a kapcsolatot. Ezután a szervezeten belüli egyeztetésre kerül sor az érintett szakterületekkel annak érdekében, hogy ügyét mindenre kiterjedően megvizsgálhassuk és kialakíthassuk álláspontunkat.

Panaszára legkésőbb a bejelentés dátumát követő 30 napon belül küldünk írásos választ az ügyfél-kapcsolati rendszereinkben nyilvántartott levelezési címére. Ha a panasz vizsgálatának időtartama alatt a benyújtott panasz kapcsán további információt kíván megosztani szakértő munkatársainkkal, a 06-1/788-2598-as telefonszámon állunk a rendelkezésére.

Milyen lehetősége van akkor, ha a kivizsgálás eredményével nem ért egyet?

Ha Társaságunk a panaszát elutasította, vagy döntésünkkel nem ért egyet az alábbi fórumokon érvényesítheti jogait:

* a MNB Egyéb Pénzügyi Szervezetek Fogyasztóvédelmi Felügyeleténél (1013 Budapest, Krisztina krt. 39., központi levélcím:1535 Budapest, BKKP Pf.: 777. tel.:1/489 9100, e-mail cím: [ugyfelszolgalat@mnb.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mnb.hu) fogyasztóvédelmi eljárást kezdeményezhet a pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletéről szóló 2010. évi CLVIII. törvény fogyasztóvédelmi rendelkezései megsértésének kivizsgálására;
* a Pénzügyi Békéltető Testülethez

(1013 Budapest, Krisztina krt. 39., levélcím: 1525 Budapest, BKKP Pf.: 172., tel.: 06-1/1489 9100, e-mail cím: [pbt@mnb.hu](mailto:pbt@mnb.hu), vagy

* a polgári perrendtartás szabályai szerint bírósághoz fordulhat, ha panasza a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos. A panasz elutasítása esetén Társaságunk a válaszlevelében tájékoztatja Önt arról is, hogy álláspontja szerint a jogérvényesítés fenti lehetőségei közül melyik vonatkozik az Ön vitatott ügyére.