

**A természetes személyek adósságrendezésével kapcsolatban a bíróságon kívüli adósságrendezési eljárásban a főhitelező tevékenységével összefüggő panaszok közlésének, kezelésének, valamint elintézése dokumentálásának módja**

A természetes személyek adósságrendezésére vonatkozó törvényi szabályozás eszköz arra, hogy az adós és valamennyi hitelezőjének felelős együttműködése az adós fizetőképességét helyreállítsa, hozzájáruljon a fizetési nehézségekkel küzdők, valamint a túlzottan eladósodottak számára olyan fizetési fegyelmet megkövetelő adósságtörlesztési terv összeállításához, amely figyelembe veszi a hitelezők méltányos érdekeit, ugyanakkor az adós és annak családja létfenntartásának és lakhatásának biztosítását is.

Az adósságrendezés folyamatával kapcsolatban felmerült és a Társasághoz eljuttatott panaszok kezelésének módja a panaszkezelési szabályzatban meghatározott eltérésekkel – mind határidejében, mind folyamatában, mind dokumentálásában – megegyezik a normál panaszkezelésnél alkalmazott határidőkkel, folyamatokkal, dokumentációs kötelezettséggel.