

## Panaszkezelési tájékoztató

A Synchron Lízing Zrt. egyik elsődleges célja Ügyfelei magas színvonalú kiszolgálása. Amennyiben pénzügyei intézése során mégis olyan problémával találkozik, melyet munkatársaink nem tudnak azonnal megoldani vagy elhárítani, lehetősége van arra, hogy Társaságunk felé panasszal éljen.

**A panaszkezelési folyamat lépései az alábbiak:**

### 1. Panasz bejelentése

A Társaságunk **biztosítja, hogy** a Társaságunk magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó **észrevételét, panaszát bárki** – függetlenül attól, hogy a Társaságunk ügyfele-e, vagy sem, **közölhesse**,

- **szóban:** személyesen székhelyünkön (nyitvatartási idő: hétfő-péntek: 8:00 - 16:00 óra között, (ebédidő 12:00 – 12:30) címünk:1065 Budapest, Révay u. 10.), vagy
- **telefonon** a 06,1,445-05-55-ös telefonszámon, vagy ,
- **írásban** (személyesen, vagy más által átadott irat útján, postai úton -1065 Budapest, Révay u 10., telefaxon: +36 1 445 05 54, e-mailben az [info@synchronlizing.hu](mailto:info@synchronlizing.hu) címen.

Amennyiben Ön Társaságunk ügyfele, más személyt is meghatalmazhat a panaszügyben történő eljáráshoz. A meghatalmazás mintáját megtalálja Társaságunk honlapján, illetve a személyes ügyfélszolgálaton.

A panaszok bejelentésére, azok feldolgozására és kezelésére vonatkozóan Társaságunk **Panaszkezelési Szabályzata** ad iránymutatást. A szabályzatot megtalálja a személyes ügyfélszolgálaton, illetve Társaságunk honlapján ([www.synchronlizing.hu](http://www.synchronlizing.hu)).

### 2. Panasz kivizsgálása

A szóban benyújtott panaszt munkatársaink azonnal megvizsgálják, és lehetőség szerint megoldják. Azonnali megoldás hiányában a panaszról jegyzőkönyvet vesznek fel, melynek egy másolati példányát

- szóban közölt panasz esetén átadják,
- telefonon közölt panasz esetén postai úton megküldik az Ön részére.

Egyéb esetekben a Synchron Lízing Zrt. az írásbeli panaszra vonatkozó rendelkezések szerint jár el. A beérkező panaszokat a Társaságunk egyedi azonosítóval látja el és egységesen – mindenkor a hatályos vonatkozó jogszabályi rendelkezéseknek megfelelően – kezeli.

### 3. Válaszadás

A panaszok kivizsgálására és a válaszadásra a panasz befogadásától számítva 30 naptári nap áll a Társaságunk rendelkezésére. Társaságunk a panasz kivizsgálását követően ajánlott levélben értesíti Önt az eredményéről. A panaszával kapcsolatban személyes ügyfélszolgálatunkon illetve Társaságunk telefonos ügyfélszolgálatán a 06 1 445-05-55-ös telefonszámon érdeklődhet.

A panasz elutasítása esetén Társaságunk válaszában tájékoztatást ad a jogorvoslati lehetőségekről, továbbá megadja az érintett hatóságok, testületek elérhetőségét, levelezési címét. Emellett lehetőséget biztosít az ezen szervezeteknél történő eljárás megindításához szükséges pénzügyi fogyasztóvédelmi beadvány térítésmentes igénylésére.