

## Szanowni Państwo,

informujemy, iż od dnia 10 stycznia 2017 roku istnieje możliwość pozasądowego rozwiązywania sporów między konsumentami, a podmiotami rynku finansowego.

W przypadku, gdy w następstwie złożonej reklamacji spór nie został rozwiązany


– konsument (osoba fizyczna dokonująca czynności prawnej z przedsiębiorcą w celu niezwiązanym z jej działalnością gospodarczą lub zawodową)


może się zwrócić o wszczęcie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązania sporu do Rzecznika Finansowego, który jest właściwym dla Santander F24 S.A. podmiotem uprawnionym do prowadzenia takiego postępowania, zgodnie z ustawą z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich (Dz. U. z 2016 r. poz. 1823 ze zm.) oraz ustawą z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym (Dz. U. z 2019 r. poz. 2279 t.j. ze zm.).

Z wnioskiem o wszczęcie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązania sporu, zgodnie z powyższym, mogą wystąpić również osoby fizyczne będące klientami w rozumieniu ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym (Dz. U. z 2019 r. poz. 2279 t.j. ze zm.).

### Kontakt do Rzecznika Finansowego:

Biuro Rzecznika Finansowego

 al. Jerozolimskie 87,  
02-001 Warszawa

 [biuro@rf.gov.pl](mailto:biuro@rf.gov.pl)

 [www.rf.gov.pl](http://www.rf.gov.pl)