

Zasady składania i rozpatrywania reklamacji dotyczących usług świadczonych przez Pośrednika

W poniższych Zasadach:

- Pośrednik – oznacza doradcę leasingowego lub doradcę obsługi serwisowej, pośredniczącego w sprzedaży produktów Santander F24 S.A. i posiadającego pełnomocnictwo do zawierania umów w imieniu i na rzecz **Santander F24 S.A.**
 - Klient – oznacza osobę (konsumenta) którą obsługuje Pośrednik, w związku z oferowaniem lub sprzedażą produktów Santander F24 S.A.
1. Klientowi przysługuje prawo złożenia reklamacji, tj. prawo skierowania wystąpienia, w którym zgłasza on zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez Pośrednika.
 2. Reklamacja może być złożona przez Klienta w formie:
 - a) elektronicznej – wysyłając e-mail na adres reklamacje.posrednik@santanderleasing.pl
 - b) pisemnej – osobiście albo przesyłką pocztową w rozumieniu ustawy Prawo pocztowe, z uwzględnieniem postanowień pkt 3, na adres:
Santander F24 S.A.
ul. Kolorowa 8
60-198 Poznań
ze wskazaniem imienia i nazwiska Pośrednika, którego dotyczy reklamacja.
 - c) ustnej – telefonicznie albo osobiście do protokołu podczas wizyty Klienta w miejscu wskazanym w ppkt b.
Santander F24 S.A. przekaże bez zbędnej zwłoki reklamację do będącego jej adresatem Pośrednika.
 3. Dla usprawnienia procesu rozpatrywania reklamacji rekomendowane jest składanie reklamacji w szczególności w formie pisemnej lub elektronicznej.
 4. Po rozpatrzeniu, odpowiedź na reklamację Klienta zostanie wysłana bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie 30 dni od dnia otrzymania reklamacji, z zastrzeżeniem pkt 5.
 5. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie, o którym mowa w pkt 4, Klient otrzyma informację, w której przedstawione będą:
 - a) przyczyna opóźnienia,
 - b) okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy,
 - c) przewidywany termin rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 60 dni od dnia otrzymania reklamacji.
 6. Odpowiedź na reklamację zostanie udzielona Klientowi zgodnie z przepisami w postaci papierowej, za pomocą innego trwałego nośnika informacji lub pocztą elektroniczną.
 7. Klientowi, będącemu osobą fizyczną, składającemu reklamację w rozumieniu ustawy o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym, przysługuje prawo wystąpienia do Rzecznika Finansowego z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy w razie:
 - a) nieuwzględnienia roszczeń wynikających z reklamacji;
 - b) niewykonania czynności, wynikających z reklamacji rozpatrzonej zgodnie z wolą Klienta w terminie określonym w odpowiedzi na tę reklamację nie dłuższym niż 30 dni od dnia sporządzenia odpowiedzi.
 8. Odpowiedź na skargę lub zażalenie niebędące reklamacją zostanie udzielona, w miarę możliwości, w terminie 30 dni od dnia otrzymania skargi lub zażalenia.
 9. Santander F24 S.A. opublikuje na swojej stronie internetowej adres Santander F24 S.A. do doręczeń elektronicznych (w rozumieniu ustawy o doręczeniach elektronicznych) po jego utworzeniu, nie później niż do 1 października 2022 r. Po opublikowaniu tej informacji Klient może składać reklamację również na adres Santander F24 S.A. do doręczeń elektronicznych.

Pozasądowe rozwiązywanie sporów między konsumentami, a przedsiębiorcami

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 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

 www.rf.gov.pl

Santander F24 S.A.
instytucja pożyczkowa

Pośrednicy kredytowi