

Zasady składania i rozpatrywania reklamacji dotyczących usług świadczonych przez Pośrednika

Gdy piszemy w tym dokumencie:

- Pośrednik – mamy na myśli doradcę (w tym leasingowego lub 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.,
- Ty – mamy na myśli Ciebie (konsumenta) – każdą osobę, którą obsługuje Pośrednik w związku z oferowaniem lub sprzedażą naszych produktów.

1. Jeżeli masz zastrzeżenia do usług, które świadczy Pośrednik, możesz złożyć reklamację.
2. W tabeli poniżej wskazujemy sposoby składania reklamacji:

Forma reklamacji	Sposób złożenia reklamacji
elektroniczna	<ul style="list-style-type: none">• wyślij e-mail na reklamacje.posrednik@santanderleasing.pl
pisemna	<ul style="list-style-type: none">• przekaż pismo osobiście w siedzibie Santander F24 S.A. lub• wyślij pismo listem na adres siedziby Santander F24 S.A.
ustna	<ul style="list-style-type: none">• zgłoś ją osobiście do protokołu w siedzibie Santander F24 S.A. lub• przekaż ją w trakcie rozmowy telefonicznej (61 850 35 00)

Te dane pozwolą nam szybciej rozpatrzyć Twoją reklamację

- imię i nazwisko
- PESEL
- nr telefonu
- e-mail
- adres korespondencyjny
- opis reklamacji
- Twoje oczekiwania co do sposobu rozstrzygnięcia
- informacja, w jakiej formie mamy odpowiedzieć (na piśmie czy e-mailem)

W treści reklamacji wskaż imię i nazwisko Pośrednika, którego dotyczy reklamacja. Santander F24 S.A. przekaże reklamację do Pośrednika, który jest jej adresatem.

Więcej informacji znajdziesz na naszej stronie internetowej.

3. Twoja reklamacja zostanie rozpatrzona, a odpowiedź wysłana jak najszybciej, jednak nie później niż w ciągu 30 dni od dnia otrzymania reklamacji. Na skargi lub zażalenia, które nie są reklamacją, odpowiedź zostanie udzielona w miarę możliwości w tym samym terminie.
4. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, gdy rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi na nią nie będzie możliwe w ciągu 30 dni, otrzymasz informację o opóźnieniu. W informacji wskazane 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.
5. Odpowiedź na reklamację otrzymasz zgodnie z przepisami: na piśmie lub e-mailem.
6. Jeśli reklamacja zostanie uznana, to czynności, objęte zobowiązaniem w odpowiedzi, zostaną wykonane w ciągu 30 dni od dnia, w którym odpowiedź zostanie sporządzona.
7. Masz prawo zwrócić się do Rzecznika Finansowego z wnioskiem o rozpatrzenie Twojej sprawy, jeśli:
 - a. jesteś osobą fizyczną oraz
 - b. złożona przez Ciebie reklamacja jest reklamacją w rozumieniu ustawy o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego, o Rzeczniku Finansowym i o Funduszu Edukacji Finansowej oraz
 - c. Twoje roszczenia nie zostały uwzględnione lub nie wykonano w terminie czynności, do których zobowiązano się w odpowiedzi na reklamację.



Reklamacja, o której piszemy w pkt 1, to wystąpienie skierowane do podmiotu rynku finansowego przez jego klienta. Klient zgłasza w nim zastrzeżenia do usług, które świadczy podmiot rynku finansowego.

8. Od dnia, w którym opublikujemy na naszej stronie internetowej adres do doręczeń elektronicznych, możesz skierować reklamację również na ten adres.



61 850 35 25



santanderleasing.pl



ebok.santanderleasing.pl