

## Zasady składania i rozpatrywania reklamacji – Santander F24 S.A.

Gdy piszemy w tym dokumencie:

- My – mamy na myśli Santander F24 S.A.,
- Ty – mamy na myśli Ciebie (zwykle Pożyczkobiorcę) – każdą osobę lub podmiot, który jest odbiorcą świadczonych przez nas usług.

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

Forma reklamacji	Sposób złożenia reklamacji
elektroniczna	<ul style="list-style-type: none"><li>• wyślij e-mail na reklamacje@santanderleasing.pl</li><li>• wypełnij formularz w eBOK24</li></ul>
pisemna	<ul style="list-style-type: none"><li>• przekaż pismo osobiście lub</li><li>• wyślij pismo listem</li></ul> <p>Możesz skorzystać z formularza, znajdziesz go na naszej stronie internetowej <a href="http://www.santanderleasing.pl">www.santanderleasing.pl</a>.</p>
ustna	<ul style="list-style-type: none"><li>• zgłoś ją osobiście do protokołu w naszej siedzibie lub</li><li>• przekaż ją w trakcie rozmowy telefonicznej (61 850 35 00)</li></ul>

### 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)

Więcej informacji znajdziesz na naszej stronie internetowej.

3. Rozpatrzymy Twoją reklamację i odpowiemy na nią jak najszybciej, jednak nie później niż w ciągu 30 dni od dnia, w którym ją otrzymamy. Na skargi lub zażalenia, które nie są reklamacją, staramy się odpowiadać w tym samym terminie.
4. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, gdy nie będziemy mogli rozpatrzyć reklamacji i odpowiedzieć na nią w ciągu 30 dni, poinformujemy Cię o opóźnieniu. W informacji:
  - a. wyjaśnimy przyczynę opóźnienia oraz
  - b. wskażemy okoliczności, które musimy ustalić, żeby rozpatrzyć Twoją reklamację oraz
  - c. określimy przewidywany termin, w którym rozpatrzymy Twoją reklamację i na nią odpowiemy. Będzie to maksymalnie 60 dni od dnia, w którym otrzymaliśmy reklamację.
5. Na reklamację odpowiemy zgodnie z przepisami: na piśmie lub e-mailem.
6. Jeśli uznamy reklamację, to czynności, do których się zobowiązujemy w odpowiedzi, wykonamy w ciągu 30 dni od dnia, w którym sporządzimy tę odpowiedź.
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. nie uwzględniliśmy Twoich roszczeń lub nie wykonaliśmy w terminie czynności, do których zobowiązaliśmy 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 00



[santanderleasing.pl](http://santanderleasing.pl)



[ebok.santanderleasing.pl](http://ebok.santanderleasing.pl)