

Zasady składania i rozpatrywania reklamacji

W poniższych Zasadach:

- Spółka – oznacza Santander F24 S.A.
 - Klient - oznacza odbiorcę usług świadczonych przez Santander F24 S.A. w szczególności Pożyczkobiorcę.
1. Klientowi przysługuje prawo złożenia reklamacji, tj. prawo skierowania wystąpienia do Spółki, w którym zgłasza on zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez Spółkę.
 2. Reklamacja może być złożona przez Klienta w formie:
 - a) pisemnej – osobiście albo przesyłką pocztową w rozumieniu ustawy Prawo pocztowe, z uwzględnieniem postanowień pkt 3;
 - b) ustnej – telefonicznie (61 850 35 00) albo osobiście do protokołu podczas wizyty Klienta w miejscu wskazanym w pkt 3;
 - c) elektronicznej – wysyłając e-mail na adres reklamacje@santanderleasing.pl lub wypełniając i wysyłając formularz reklamacyjny umieszczony na stronie internetowej Spółki www.santander.pl/santander-f24.
 3. Dla usprawnienia procesu rozpatrywania reklamacji Spółka rekomenduje składanie reklamacji w szczególności w formie pisemnej lub ustnej do protokołu w siedzibie Spółki (adres siedziby Spółki wskazany w umowie oraz na stronie internetowej Spółki).
 4. Spółka rozpatruje reklamację i udziela na nią odpowiedzi 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, Spółka przekazuje Klientowi informację, w której:
 - a) wyjaśnia przyczynę opóźnienia;
 - b) wskazuje okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy;
 - c) określa przewidywany termin rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 60 dni od dnia otrzymania reklamacji.
 6. Odpowiedź Spółki 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 przez Spółkę roszczeń wynikających z reklamacji;
 - b) niewykonania przez Spółkę 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. Spółka dąży starań, aby odpowiedź na skargę lub zażalenie niebędące reklamacją została udzielona 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.