

## Zasady składania i rozpatrywania reklamacji

W poniższych Zasadach:

- Spółka – oznacza Santander Leasing S.A.
  - Klient - oznacza odbiorcę usług świadczonych przez Santander Leasing S.A. w szczególności Korzystającego, Najemcę lub Pożyczkobiorcę.
1. Klientowi przysługuje prawo złożenia reklamacji, tj. prawo skierowania wystąpienia do Spółki, w którym zgłasza on zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez Spółkę.
  2. Klient może złożyć reklamację:
    - a) na piśmie – osobiście albo przesyłką pocztową w rozumieniu ustawy Prawo pocztowe, z uwzględnieniem postanowień pkt 3;
    - b) ustnie – telefonicznie (61 850 35 25) albo osobiście do protokołu podczas wizyty Klienta w miejscu wskazanym w pkt 3;
    - c) w postaci elektronicznej – wysyłając e-mail na adres reklamacje@santanderleasing.pl lub wypełniając i wysyłając formularz reklamacyjny umieszczony na stronie internetowej Spółki [www.santanderleasing.pl](http://www.santanderleasing.pl).
  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 na piśmie 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. Spółka opublikuje na swojej stronie internetowej adres Spółki 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 Spółki do doręczeń elektronicznych.



61 850 35 25



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



[bok@santanderleasing.pl](mailto:bok@santanderleasing.pl)