

Zasady składania i rozpatrywania reklamacji – Santander Leasing S.A.

Gdy piszemy w tym dokumencie:

- My – mamy na myśli Santander Leasing S.A.,
- Ty – mamy na myśli Ciebie (np. Korzystającego, Najemcę lub Pożyczkobiorcę) – każdą osobę lub podmiot, który jest odbiorcą świadczonych lub dystrybuowanych 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	• wyślij e-mail na reklamacje@santanderleasing.pl lub • wypełnij formularz reklamacyjny na naszej stronie internetowej www.santanderleasing.pl lub • wypełnij formularz w eBOK24
pisemna	• przekaz pismo osobiście w naszej siedzibie lub • wyślij pismo listem na adres naszej siedziby lub • wyślij pismo na nasz adres do doręczeń elektronicznych: AE:PL-12316-86864-HGHBT-31 Możesz skorzystać z formularza. Znajdziesz go na naszej stronie internetowej www.santanderleasing.pl .
ustna	• zgłoś ją osobiście do protokołu w naszej siedzibie lub • przekaz ją w trakcie rozmowy telefonicznej (61 850 35 25)

Te dane pozwolą nam szybciej rozpatrzyć Twoją reklamację

- | | | |
|----------------------|--------------------------|--|
| • nazwa Twojej firmy | • nr telefonu | • opis reklamacji |
| • adres siedziby | • e-mail | • Twoje oczekiwania co do sposobu rozstrzygnięcia |
| • NIP lub REGON | • adres korespondencyjny | • 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 zobowiązemy 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.



61 850 35 25



santanderleasing.pl



ebok.santanderleasing.pl