

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:

Postać reklamacji	Sposób złożenia reklamacji
elektroniczna	• wyślij e-mail na reklamacje@santanderleasing.pl lub • wypełnij formularz w eBOK24 • wyślij pismo na nasz adres do doręczeń elektronicznych: AE:PL-44990-53138-HHAIR-33
papierowa	• prześlaj pismo osobiście w naszej siedzibie lub • wyślij pismo listem na adres naszej siedziby lub Możesz skorzystać z formularza, znajdziesz go na naszej stronie internetowej www.santanderleasing.pl .
ustna	• zgłoś ją osobiście do protokołu w naszej siedzibie lub • prześlaj ją w trakcie rozmowy telefonicznej (61 850 35 00)

Te dane pozwolą nam szybciej rozpatrzyć Twoją reklamację

- | | |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none">• imię i nazwisko• PESEL• nr telefonu• e-mail | <ul style="list-style-type: none">• adres korespondencyjny• opis reklamacji• Twoje oczekiwania co do sposobu rozstrzygnięcia• informacja, w jakiej formie mamy odpowiedzieć (elektronicznie czy papierowo) |
|--|---|

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: elektronicznie lub papierowo.
6. Jeśli uznamy reklamację, to czynności, do których się zobowiązaliśmy 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 00



santanderleasing.pl



ebok.santanderleasing.pl