

## Zasady składania i rozpatrywania reklamacji – Santander Finanse Sp. z o.o.

Gdy piszemy w tym dokumencie:

- My – mamy na myśli Santander Finanse Sp. z o.o.,
  - Ty – mamy na myśli Ciebie (np. Korzystającego, Najemcę lub Pożyczkobiorcę) – każdą osobę lub podmiot poszukujący ochrony ubezpieczeniowej, ubezpieczający lub ubezpieczony, w ramach umowy ubezpieczenia zawartej przy naszym udziale.
1. Jeżeli masz zastrzeżenia do usług, które świadczymy, możesz złożyć reklamację. Jeżeli masz zastrzeżenia związane z udzielaną ochroną ubezpieczeniową, reklamację skieruj bezpośrednio do ubezpieczyciela.
  2. W tabeli poniżej wskazujemy sposoby składania reklamacji:

Postać reklamacji	Sposób złożenia reklamacji
elektroniczna	<ul style="list-style-type: none"><li>• wyślij e-mail na reklamacje@santanderleasing.pl lub</li><li>• wypełnij formularz w eBOK24</li><li>• wyślij pismo na nasz adres do doręczeń elektronicznych: AE:PL-28653-38867-GHJUC-20</li></ul>
papierowa	<ul style="list-style-type: none"><li>• przekaż pismo osobiście w naszej siedzibie lub</li><li>• wyślij pismo listem na adres naszej siedziby lub</li></ul> Możesz skorzystać z formularza. Znajdziesz go na naszej stronie internetowej <a href="http://www.santanderleasing.pl">www.santanderleasing.pl</a> .
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 25)</li></ul>

### Te dane pozwolą nam szybciej rozpatrzyć Twoją reklamację

- nazwa Twojej firmy, adres siedziby, NIP lub REGON (jeżeli jesteś przedsiębiorcą)
- imię i nazwisko, PESEL (jeżeli jesteś konsumentem)
- nr telefonu
- e-mail
- 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 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.



61 850 35 25



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



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