Załącznik Nr 1

do Instrukcji rozpatrywania reklamacji klientów Scania Finance Polska Sp. z o.o.

PROCEDURA REKLAMACYJNA

Procedura składania i rozpatrywania reklamacji

zgłaszanych przez korzystających

będących osobami fizycznymi prowadzącymi działalność gospodarczą

Wersja uwzględnia zmiany wynikające z ustawy z dnia 17 października 2025 r. o zmianie ustawy o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego, o Rzeczniku Finansowym i o Funduszu Edukacji Finansowej (Dz. U. z 2025 r. poz. 1545).

1. W przypadku niezadowolenia Korzystającego – będącego osobą fizyczną prowadzącą działalność gospodarczą – z usług świadczonych przez Finansującego, Korzystający uprawniony jest do złożenia reklamacji.

2. Reklamacje mogą być składane:

   a) na piśmie w postaci papierowej – osobiście w jednostce obsługującej Korzystającego, tj. w siedzibie Finansującego przy Al. Katowickiej 316 w Starej Wsi k/Warszawy, albo listownie na adres: Scania Finance Polska Sp. z o.o., Al. Katowickiej 316, Stara Wieś k/Warszawy, 05-830 Nadarzyn, z dopiskiem „Reklamacja" – przesyłką pocztową nadaną zarówno u polskiego operatora pocztowego, jak i u operatora zajmującego się doręczaniem korespondencji na terenie Unii Europejskiej; na formularzu zgłoszenia reklamacji (załącznik nr 1 do Procedury);

   b) na piśmie w postaci elektronicznej – wiadomością wysłaną na adres: pol-reklamacje@scania.com, albo – jeżeli Finansujący posiada i wskaże taki adres – na adres do doręczeń elektronicznych wpisany do bazy adresów elektronicznych, o której mowa w ustawie z dnia 18 listopada 2020 r. o doręczeniach elektronicznych; na formularzu zgłoszenia reklamacji (załącznik nr 1 do Procedury);

   c) ustnie – telefonicznie pod numerem: 22 356 02 36 (rozmowy mogą być nagrywane dla celów dowodowych) albo osobiście podczas wizyty Korzystającego w jednostce obsługującej Korzystającego, do protokołu zgłoszenia reklamacji (załącznik nr 1 do Procedury).

3. Reklamacja powinna zawierać: (i) opis zdarzenia, którego dotyczy, (ii) wskazanie zastrzeżenia co do usług świadczonych przez Finansującego i (iii) wyraźne wskazanie roszczenia Korzystającego względem Finansującego.

4. Reklamacje są rozpatrywane bez zbędnej zwłoki, jednak w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia otrzymania reklamacji przez Finansującego. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie odpowiedzi przed jego upływem.

5. Finansujący udziela Korzystającemu odpowiedzi na reklamację na piśmie, w formie odpowiadającej formie złożenia reklamacji:

   1) jeżeli reklamacja została złożona na piśmie w postaci elektronicznej – odpowiedź udzielana jest w postaci elektronicznej, z wykorzystaniem środka komunikacji elektronicznej, za pomocą którego złożono reklamację, innego wskazanego przez Korzystającego środka komunikacji elektronicznej, albo na adres do doręczeń elektronicznych, jeżeli reklamacja została na taki adres wysłana – chyba że Korzystający wniósł o udzielenie odpowiedzi w postaci papierowej;

   2) jeżeli reklamacja została złożona na piśmie w postaci papierowej – odpowiedź udzielana jest w postaci papierowej, listem poleconym na adres wskazany w umowie zawartej z Finansującym lub inny pisemnie wskazany przez Korzystającego jako aktualny adres do korespondencji – chyba że Korzystający wniósł o udzielenie odpowiedzi w postaci elektronicznej;

   3) jeżeli reklamacja została złożona ustnie – forma odpowiedzi (papierowa albo elektroniczna) zależy od wniosku Korzystającego.

6. Jeżeli Finansujący nie dotrzyma terminu, o którym mowa w pkt 4, a w przypadkach, o których mowa w pkt 7 – terminu tam wskazanego, reklamację uważa się za rozpatrzoną zgodnie z wolą Korzystającego.

7. W przypadku bardziej skomplikowanych reklamacji, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie, o którym mowa w pkt 4, Finansujący zawiadomi Korzystającego – w formie, o której mowa w pkt 5 – iż odpowiedź zostanie udzielona w terminie nie dłuższym niż 60 dni od dnia otrzymania przez Finansującego reklamacji. Zawiadomienie zawierać będzie: (i) informację co do przyczyn opóźnienia, (ii) wskazanie okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy, oraz (iii) określenie przewidywanego terminu rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi.

8. W przypadku uznania przez Finansującego, iż reklamacja jest zasadna, roszczenie podniesione w reklamacji rozpatrzonej zgodnie z wolą Korzystającego zostanie zrealizowane w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia sporządzenia odpowiedzi na reklamację.

9. Odpowiedź na reklamację powinna zawierać w szczególności:

    1) uzasadnienie faktyczne i prawne, chyba że reklamacja została rozpatrzona zgodnie z wolą Korzystającego;

    2) wyczerpującą informację na temat stanowiska Finansującego w sprawie skierowanych zastrzeżeń, w tym wskazanie odpowiednich fragmentów wzorca umowy lub umowy;

    3) imię i nazwisko osoby udzielającej odpowiedzi, ze wskazaniem jej stanowiska służbowego;

    4) w przypadku reklamacji rozpatrzonej zgodnie z wolą Korzystającego – określenie terminu realizacji roszczenia, zgodnie z pkt 8.

10. W przypadku nieuwzględnienia roszczeń wynikających z reklamacji, odpowiedź, o której mowa w pkt 5, zawiera pouczenie o możliwości:

    1) odwołania się od stanowiska zawartego w odpowiedzi – Finansujący informuje, że nie przewiduje odrębnego wewnętrznego trybu odwoławczego od odpowiedzi udzielonej na reklamację;

    2) skorzystania z mediacji, sądu polubownego albo innego pozasądowego mechanizmu rozwiązywania sporów – Finansujący informuje, że nie przewiduje takiej możliwości;

    3) wystąpienia z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego;

    4) wystąpienia z powództwem przeciwko Scania Finance Polska Sp. z o.o. do sądu powszechnego właściwego miejscowo dla siedziby Scania Finance Polska Sp. z o.o.

11. Żadne z postanowień niniejszej procedury nie ogranicza praw Korzystającego wynikających z ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego, o Rzeczniku Finansowym i o Funduszu Edukacji Finansowej (z późniejszymi zmianami). Korzystający, który jest niezadowolony z udzielonej przez Finansującego odpowiedzi na złożoną przez niego reklamację, może skorzystać z uprawnień, o których mowa w pkt 10.

12. Załącznik nr 1 – Formularz/Protokół zgłoszenia reklamacji.

Załącznik Nr 2

do Instrukcji rozpatrywania reklamacji klientów Scania Finance Polska Sp. z o.o.

FORMULARZ / PROTOKÓŁ ZGŁOSZENIA REKLAMACJI nr …./…/202…..

1.	Data zgłoszenia reklamacji		
2.	Imię i nazwisko Klienta	Nazwa działalności gospodarczej / spółki cywilnej	
3.	Czy Klient ma zawartą umowę/y z Finansującym?	☐ tak ☐ nie	Nr umów/y: Przekazanie informacji o procedurze do 7 dni od daty zgłoszenia roszczenia, data:
4.	Numer klienta		
5.	Miejsce zgłoszenia		
6.	**Forma zgłoszenia:** Pisemna: ☐ osobiście ☐ listem poleconym Ustnie: ☐ osobiście ☐ telefonicznie Elektronicznie: ☐ wiadomość e-mail (adres mailowy Klienta) …… ☐ adres do doręczeń elektronicznych (ADE) Klienta ……		
7.	**Opis zdarzenia / przedmiot (zakres) reklamacji** *(uzupełnienie na dodatkowej karcie – Załącznik nr 1 do Formularza)* **Zastrzeżenie Klienta co do usługi** *(uzupełnienie na dodatkowej karcie – Załącznik nr 1 do Formularza)* **Roszczenie (żądanie) Klienta** *(uzupełnienie na dodatkowej karcie – Załącznik nr 2 do Formularza)*		
8.	Ostateczny termin rozpatrzenia reklamacji / udzielenia odpowiedzi *(do 30 dni od dnia otrzymania reklamacji, z zastrzeżeniem możliwości wydłużenia do 60 dni – pkt 7 Procedury) – data:*		
9.	**Forma udzielenia odpowiedzi przez Spółkę** *(zgodnie z pkt 5 Procedury – w formie odpowiadającej formie złożenia reklamacji, chyba że Klient wniósł inaczej)* ☐ Zgodnie z formą złożenia reklamacji (patrz pkt 6) ☐ Papierowa, listem poleconym – na wniosek Klienta ☐ Elektroniczna, na adres wskazany przez Klienta – na wniosek Klienta: ……		
10.	Ilość dodatkowych kart, dokumenty złożone przez Klienta		
11.	Podpis Klienta, data *(jeśli składa osobiście, pisemnie lub ustnie do protokołu)*		
12.	Imię, nazwisko osoby przyjmującej reklamację, data		
13.	Imię, nazwisko i stanowisko służbowe osoby udzielającej odpowiedzi na reklamację *(uzupełnia pracownik sporządzający odpowiedź, zgodnie z pkt 9 Procedury)*		

Przedmiot (zakres) reklamacji / opis zdarzenia / zastrzeżenie co do usługi

(podpis Klienta)

(podpis osoby przyjmującej reklamację)

Żądanie / roszczenie (wniosek) Klienta

(podpis Klienta)

(podpis osoby przyjmującej reklamację)

Wykaz dokumentów złożonych przez Klienta

(podpis Klienta)

(podpis osoby przyjmującej reklamację)