



INFORMACJA O PROCEDURZE SKŁADANIA I ROZPATRYWANIA REKLAMACJI

dla osób fizycznych, uprawnionych do złożenia reklamacji na podstawie ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego, o Rzeczniku Finansowym i o Funduszu Edukacji Finansowej (Dz.U.2026.823 tekst jedn. z dn. 22.06.2026 r. z późn. zm.) co do usług PEKAO LEASING Sp. z o. o. (dalej: „Spółka”)

1. Klientowi będącemu osobą fizyczną (dalej: „Klient”), przysługuje prawo złożenia reklamacji zawierającej zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez Spółkę, na zasadach określonych przepisami ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego, o Rzeczniku Finansowym i o Funduszu Edukacji Finansowej.

2. Reklamacja może być złożona:

2.1. na piśmie:

a) w postaci papierowej – osobiście w oddziale lub w centrali Spółki pod adresem: PEKAO LEASING Sp. z o.o. ul. Żubra 1, 01-066 Warszawa, w godzinach 10:00-15:00 w recepcji Spółki lub przesyłką pocztową przesłaną za pośrednictwem Poczty Polskiej S.A. lub innego operatora pocztowego. Aktualna lista oddziałów Spółki przyjmujących reklamacje jest dostępna na stronie internetowej PEKAO LEASING Sp. z o. o. pod adresem: www.pekaoleasing.com.pl

w zakładce „Kontakt”.

b) w postaci elektronicznej na adres e-mail: reklamacje@pekaoleasing.com.pl lub na adres doręczeń elektronicznych: AE:PL-22159-29180-DVEHI-22

2.2. ustnie - podczas rozmowy telefonicznej pod nr telefonu: 22 54 82 100, 800 506 441 lub osobiście do protokołu podczas wizyty Klienta w jednostce Spółki, o której mowa w pkt. 2.1. lit. a).

3. Klient może złożyć reklamację przez pełnomocnika dysponującego pełnomocnictwem udzielonym w zwykłej formie pisemnej.

4.1. Odpowiedź na reklamację Klienta udzielana jest na piśmie:

- a) w postaci elektronicznej – w przypadku, gdy reklamacja została złożona przez Klienta na piśmie w postaci elektronicznej, chyba że Klient wniósł o udzielenie odpowiedzi na piśmie w postaci papierowej;
- b) w postaci papierowej – w przypadku, gdy reklamacja została złożona przez Klienta na piśmie w postaci papierowej, chyba że Klient wniósł o udzielenie odpowiedzi na piśmie w postaci elektronicznej;
- c) w postaci papierowej albo elektronicznej, zgodnie z wnioskiem Klienta – w przypadku, gdy reklamacja została złożona przez Klienta ustnie.

4.2. W przypadku, o którym mowa w pkt. 4.1. lit. a) odpowiedź na reklamację jest udzielana:

- a) z wykorzystaniem środka komunikacji elektronicznej, za pomocą którego Klient złożył reklamację, albo innego wskazanego przez Klienta środka komunikacji elektronicznej – w przypadku, gdy reklamacja została złożona przez Klienta z wykorzystaniem środka komunikacji elektronicznej;
- b) na adres Klienta do doręczeń elektronicznych – w przypadku, gdy reklamacja została wysłana przez Klienta na adres do doręczeń elektronicznych.

5. Odpowiedzi na reklamację Spółka udziela bez zbędnej zwłoki, nie później niż w terminie 30 dni od daty otrzymania reklamacji. W szczególnie skomplikowanych przypadkach uniemożliwiających udzielenie odpowiedzi w terminie 30 dni, Spółka w odrębnym piśmie wyjaśni przyczyny opóźnienia i wskaże okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy oraz określi przewidywany termin rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi, nie dłuższy niż 60 dni od dnia otrzymania reklamacji.

6. W przypadku nieuwzględnienia roszczeń Klienta przez Spółkę, Klient ma prawo wystąpienia do Rzecznika Finansowego z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy, a także o przeprowadzenie przez Rzecznika Finansowego pozasądowego postępowania w sprawie rozwiązywania sporu (szczegółowe informacje znajdują się na stronie internetowej Rzecznika Finansowego www.rf.gov.pl) i/lub wystąpienia z powództwem przeciwko PEKAO LEASING Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie do sądu powszechnego (Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XVI Wydział Gospodarczy, ul. Czerniakowska 100A, 00-454 Warszawa).



PEKAO LEASING Sp. z o.o.
Centrala
ul. Żubra 1
01-066 Warszawa
www.pekaoleasing.com.pl

tel.: +48 22 54 82 100

e-mail: info@pekaoleasing.com.pl

PEKAO LEASING Sp. z o.o., z siedzibą w Warszawie pod adresem ul. Żubra 1, 01-066 Warszawa, wpisana pod numerem KRS: 0000000867 do Rejestru Przedsiębiorców, prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego; NIP: 712-10-16-682; BDO 000030927, wysokość kapitału zakładowego: 241.588.600 złotych