

finanziatore	Santander Consumer Bank S.p.A.
indirizzo	Via Nizza, 262/26 - 10126 Torino
telefono	011 63 18 111
email	<a href="mailto:santanderconsumer@santanderconsumer.it">santanderconsumer@santanderconsumer.it</a>
fax	011 19 52 61 18
sito web	<a href="http://www.santanderconsumer.it">www.santanderconsumer.it</a>
n. iscriz. RUI	D000200005

**A) Offerta presso lo sportello e fuori sede**

**PRINCIPALI DIRITTI DEL CLIENTE**

per

**CARTE DI CREDITO A SALDO  
LEASING  
DEPOSITI  
FINANZIAMENTI  
CONTO CORRENTE CONVENZIONATI  
STOCK FINANCING  
ANTICIPO LIQUIDAZIONI  
CREDITO ALLE IMPRESE  
ALTRI SERVIZI REGOLATI DALLE DISPOSIZIONI DI BANCA D'ITALIA, ESCLUSI I SERVIZI DI  
PAGAMENTO E IL CREDITO AI CONSUMATORI**

Si consiglia **una lettura attenta** dei diritti prima di scegliere uno di questi prodotti e di firmare il contratto.

**DIRITTI**

**PRIMA DI SCEGLIERE IL CLIENTE PUÒ**

- Avere a disposizione e portare con sé (per l'offerta presso lo sportello) e ricevere (per le offerte fuori sede) una **copia di questo documento**.
- Avere a disposizione e portare con sé (per l'offerta presso lo sportello) e ricevere (per le offerte fuori sede) il **foglio informativo** di ciascun prodotto, che ne illustra le caratteristiche, rischi e tutti i costi, nonché del **preventivo**.
- Ottenere gratuitamente e portare con sé una **copia completa del contratto** e/o il **documento di sintesi**, anche prima della conclusione e senza impegno per le parti. Solo per i contratti di finanziamento è previsto un rimborso spese all'intermediario. Nei contratti di finanziamento, tuttavia, il cliente può ottenere gratuitamente e portare con sé copia dello schema del contratto e di un preventivo.
- Conoscere il **TAEG** (Tasso Annuo Effettivo Globale) nel caso di contratti di finanziamento, il **Tasso leasing** (tasso interno di attualizzazione) e il **TAEG** (Tasso Annuo Effettivo Globale) nel caso di leasing e il **TAEG** (Tasso Annuo Effettivo Globale) ove esistente per gli altri prodotti indicati nel presente documento. Si precisa che il TAEG esprime in termini percentuali rispetto al capitale erogato il costo totale effettivo del credito a carico del titolare. Esso include oneri diversi e ulteriori rispetto al tasso di interesse che il titolare dovrebbe corrispondere alle banche e agli intermediari finanziari ove decidesse di concludere il contratto (ad esempio: le spese di riscossione dei rimborsi e di incasso delle rate, se stabilite dal creditore; il costo dell'attività di mediazione svolta da un terzo, se necessaria per l'ottenimento del credito). Alcuni oneri non sono inclusi nel TAEG, ad esempio: le spese connesse a un eventuale inadempimento, le spese per il trasferimento dei fondi, le spese per

assicurazioni o garanzie, ad eccezione di quelle che, imposte dal creditore, riguardano particolari eventi della vita del cliente, quali la morte, l'invalidità, la disoccupazione.

Nella formula di calcolo TAEG rientrano parametri ulteriori rispetto al solo rimborso del capitale e degli interessi. Ad esempio, oltre agli oneri relativi al rimborso del capitale, sono presi in considerazione quelli relativi a:

- 1) spese d'istruttoria;
- 2) spese di revisione del finanziamento;
- 3) spese d'apertura e chiusura della pratica di credito;
- 4) spese di riscossione dei rimborsi e d'incasso delle rate (se previste contrattualmente);
- 5) spese di assicurazione o garanzia, imposte dal creditore intese ad assicurare il rimborso totale o parziale del credito;
- 6) costo dell'attività di mediazione svolta da un terzo (se necessaria per l'ottenimento del credito);
- 7) ogni altra spesa, contrattualmente prevista, connessa con l'operazione di finanziamento. La normativa consente in ogni caso alcuni spazi di discrezionalità nel calcolo degli indicatori di costo. Ad esempio, le spese assicurative, se facoltative, e non imposte quindi dal creditore, possono essere escluse dal calcolo del TAEG.

- In caso di **contratti negoziati fuori dai locali commerciali** essere informato **su come recedere senza spese entro 10 giorni dalla conclusione del contratto**.

#### AL MOMENTO DI FIRMARE

- Prendere visione del **documento di sintesi** con tutte le condizioni economiche, unito al contratto.
- Stipulare il **contratto in forma scritta**, tranne nei casi previsti dalla legge.
- Ricevere una **copia del contratto firmato** e una **copia del documento di sintesi**, da conservare.
- Non avere **condizioni contrattuali** sfavorevoli rispetto a quelle pubblicizzate nel foglio informativo e nel documento di sintesi.
- Scegliere il **canale di comunicazione**, digitale o cartaceo, attraverso il quale ricevere le comunicazioni.

#### DURANTE IL RAPPORTO CONTRATTUALE

- Ricevere **comunicazioni sull'andamento del rapporto** almeno una volta all'anno, mediante un rendiconto e il documento di sintesi. Al cliente possono essere addebitati soli i costi di produzione riguardanti la trasmissione della documentazione periodica. Il cliente può scegliere l'invio della comunicazioni contrattuali via carta o su altro supporto durevole (ad esempio posta elettronica o accesso all'area riservata del sito internet). In ogni momento del rapporto il cliente ha il diritto di cambiare la tecnica di comunicazione utilizzata.
- Ricevere la proposta di qualunque **modifica unilaterale delle condizioni contrattuali** da parte del finanziatore, se la facoltà di modifica è prevista nel contratto. Se il contratto è a tempo indeterminato la modifica può riguardare i tassi, i prezzi e le altre condizioni previste dal contratto qualora sussista un giustificato motivo. Negli altri contratti di durata la facoltà di modifica unilaterale può riguardare esclusivamente le clausole non aventi ad oggetto i tassi di interesse, sempre che sussista un giustificato motivo. La proposta deve pervenire con un preavviso di almeno due mesi e indicare il motivo che giustifica la modifica. La modifica si intende approvata ove il cliente non receda, senza

spese, dal contratto entro la data prevista per la sua applicazione. In tale caso, in sede di liquidazione del rapporto, il cliente ha diritto all'applicazione delle condizioni precedentemente praticate.

- Ottenere a proprie spese, entro 90 giorni dalla richiesta e anche dopo la chiusura, **copia della documentazione sulle singole operazioni** degli ultimi dieci anni. Tale diritto spetta, oltre che al cliente, anche a colui che gli succede a qualunque titolo ovvero gli subentri nell'amministrazione dei beni.
- Nei contratti di conto corrente avere la stessa periodicità nella **capitalizzazione degli interessi** debitori e creditori.
- Nei contratti di finanziamento, **trasferire il contratto** ("portabilità") presso un altro intermediario senza pagare alcuna penalità né oneri di qualsiasi tipo, nei casi previsti dalla legge.

#### **ALLA CHIUSURA**

- Recedere in ogni momento senza penalità e senza spese di chiusura dai **contratti a tempo indeterminato**, quali conto **corrente, carte di credito e di debito**.
- Ottenere la chiusura del contratto nei **tempi** indicati nel foglio informativo. In particolare: 48 (quarantotto) ore per le carte di credito, 20 (venti) giorni dalla ricezione del pagamento da parte dell'Utilizzatore e della documentazione necessaria per la voltura per i leasing, 15 (quindici) giorni per i depositi, 30 (trenta) giorni dalla comunicazione del recesso per il conto corrente convenzionati, 5 (cinque) giorni dalla comunicazione di cessazione per lo stock financing e gli anticipi liquidazioni.
- Ricevere il **rendiconto** che attesta la chiusura del contratto e riepiloga le azioni effettuate.

#### **RECLAMI, RICORSI E CONCILIAZIONE**

Il cliente può presentare un reclamo al finanziatore, anche per lettera raccomandata a.r. indirizzata a Santander Consumer Bank S.p.A., Ufficio Reclami - Servizio Clienti, Via Nizza 262/26 10126 Torino oppure al fax 011 195 26 193 o per posta elettronica a [reclami@santanderconsumer.it](mailto:reclami@santanderconsumer.it). Il finanziatore deve rispondere entro 30 giorni. Se non è soddisfatto o non ha ricevuto risposta, prima di ricorrere al giudice, il cliente può rivolgersi all'*Arbitro Bancario Finanziario (ABF)*. Per sapere come rivolgersi all'Arbitro si può consultare il sito [www.arbitrobancariofinanziario.it](http://www.arbitrobancariofinanziario.it), chiedere presso le Filiali della Banca d'Italia, oppure chiedere al finanziatore.

Di seguito si riportano i recapiti delle Segreterie tecniche dei tre Collegi dell'*Arbitro Bancario Finanziario (ABF)* istituite presso le sedi della Banca d'Italia di Milano, Roma e Napoli:

- Segreteria tecnica del Collegio di Roma (Via Venti Settembre, 97/e - 00187 Roma – Tel.: 06 47929235, fax 06 479294208)
- Segreteria tecnica del Collegio di Milano (Via Cordusio, 5 - 20123 Milano – Tel.: 02 72424246, fax 02 72424472)
- Segreteria tecnica del Collegio di Napoli (Via Miguel Cervantes, 71 - 80133 Napoli – Tel.: 081 7975350, fax 081 7975355).

Il finanziatore è soggetto ai controlli esercitati della Banca d'Italia, con sede in via Nazionale, 91 – 00184 Roma.

**B) Offerta attraverso tecniche di comunicazione a distanza**

**PRINCIPALI DIRITTI DEL CLIENTE  
PER I CONTRATTI CONCLUSI A DISTANZA**

per

**DEPOSITI  
ALTRI SERVIZI REGOLATI DALLE DISPOSIZIONI DI BANCA D'ITALIA, ESCLUSI I SERVIZI DI  
PAGAMENTO E IL CREDITO AI CONSUMATORI**

Si consiglia **una lettura attenta** dei diritti prima di scegliere uno di questi prodotti e di firmare il contratto.

**DIRITTI**

**PRIMA DI SCEGLIERE**

- Ricevere / poter scaricare una **copia di questo documento**.
- Ricevere / poter scaricare il **foglio informativo** di ciascun prodotto, che ne illustra le caratteristiche, rischi e tutti i costi.
- Ottenere gratuitamente una **copia completa del contratto** e/o il **documento di sintesi**, anche prima della conclusione e senza impegno per le parti. Solo per i contratti di finanziamento è previsto un rimborso spese all'intermediario. Nei contratti di finanziamento, tuttavia, il cliente può ottenere gratuitamente e portare con sé copia dello schema del contratto e di un preventivo.
- Conoscere il **TAEG** (Tasso Annuo Effettivo Globale) nel caso di contratti di finanziamento, il **Tasso leasing** (tasso interno di attualizzazione) e il **TAEG** (Tasso Annuo Effettivo Globale) nel caso di leasing e il **TAEG** (Tasso Annuo Effettivo Globale) ove esistente per gli altri prodotti indicati nel presente documento. Si precisa che il TAEG esprime in termini percentuali rispetto al capitale erogato il costo totale effettivo del credito a carico del titolare. Esso include oneri diversi e ulteriori rispetto al tasso di interesse che il titolare dovrebbe corrispondere alle banche e agli intermediari finanziari ove decidesse di concludere il contratto (ad esempio: le spese di riscossione dei rimborsi e di incasso delle rate, se stabilite dal creditore; il costo dell'attività di mediazione svolta da un terzo, se necessaria per l'ottenimento del credito). Alcuni oneri non sono inclusi nel TAEG, ad esempio: le spese connesse a un eventuale inadempimento, le spese per il trasferimento dei fondi, le spese per assicurazioni o garanzie, ad eccezione di quelle che, imposte dal creditore, riguardano particolari eventi della vita del cliente, quali la morte, l'invalidità, la disoccupazione.

Nella formula di calcolo TAEG rientrano parametri ulteriori rispetto al solo rimborso del capitale e degli interessi. Ad esempio, oltre agli oneri relativi al rimborso del capitale, sono presi in considerazione quelli relativi a:

- 1) spese d'istruttoria;
- 2) spese di revisione del finanziamento;
- 3) spese d'apertura e chiusura della pratica di credito;
- 4) spese di riscossione dei rimborsi e d'incasso delle rate (se previste contrattualmente);
- 5) spese di assicurazione o garanzia, imposte dal creditore intese ad assicurare il rimborso totale o parziale del credito;

6) costo dell'attività di mediazione svolta da un terzo (se necessaria per l'ottenimento del credito);

7) ogni altra spesa, contrattualmente prevista, connessa con l'operazione di finanziamento. La normativa consente in ogni caso alcuni spazi di discrezionalità nel calcolo degli indicatori di costo. Ad esempio, le spese assicurative, se facoltative, e non imposte quindi dal creditore, possono essere escluse dal calcolo del TAEG.

- Essere informato sull'esistenza e le modalità del **diritto di recesso**.

#### **AL MOMENTO DI CONCLUDERE IL CONTRATTO**

- Prendere visione del **documento di sintesi** con tutte le condizioni economiche, unito alla proposta o al contratto.
- Ricevere una **copia del contratto firmato** e una **copia del documento di sintesi**, da conservare. Se il contratto è concluso su internet, ottenere una ricevuta dell'ordine.
- Non avere **condizioni contrattuali** sfavorevoli rispetto a quelle pubblicizzate nel foglio informativo e nel documento di sintesi.
- Scegliere il **canale di comunicazione**, digitale o cartaceo, attraverso il quale ricevere le comunicazioni successive.

#### **DURANTE IL RAPPORTO CONTRATTUALE**

- Ricevere **comunicazioni sull'andamento del rapporto** almeno una volta all'anno, mediante un rendiconto e il documento di sintesi. Al cliente possono essere addebitati soli i costi di produzione riguardanti la trasmissione della documentazione periodica. Il cliente può scegliere l'invio della comunicazioni contrattuali via carta o su altro supporto durevole (ad esempio posta elettronica o accesso all'area riservata del sito internet). In ogni momento del rapporto il cliente ha il diritto di cambiare la tecnica di comunicazione utilizzata.
- Ricevere la proposta di qualunque **modifica unilaterale delle condizioni contrattuali** da parte del finanziatore, se la facoltà di modifica è prevista nel contratto. Se il contratto è a tempo indeterminato la modifica può riguardare i tassi, i prezzi e le altre condizioni previste dal contratto qualora sussista un giustificato motivo. Negli altri contratti di durata la facoltà di modifica unilaterale può riguardare esclusivamente le clausole non aventi ad oggetto i tassi di interesse, sempre che sussista un giustificato motivo. La proposta deve pervenire con un preavviso di almeno due mesi e indicare il motivo che giustifica la modifica. La modifica si intende approvata ove il cliente non receda, senza spese, dal contratto entro la data prevista per la sua applicazione. In tale caso, in sede di liquidazione del rapporto, il cliente ha diritto all'applicazione delle condizioni precedentemente praticate.
- Ottenere a proprie spese, entro 90 giorni dalla richiesta e anche dopo la chiusura, **copia della documentazione sulle singole operazioni** degli ultimi dieci anni. Tale diritto spetta, oltre che al cliente, anche a colui che gli succede a qualunque titolo ovvero gli subentra nell'amministrazione dei beni.
- Nei contratti di conto corrente avere la stessa periodicità nella **capitalizzazione degli interessi** debitori e creditori.
- Nei contratti di finanziamento, **trasferire il contratto** ("portabilità") presso un altro intermediario senza pagare alcuna penalità né oneri di qualsiasi tipo, nei casi previsti dalla legge.

#### **ALLA CHIUSURA**

- Recedere in ogni momento senza penalità e senza spese di chiusura dai **contratti a tempo indeterminato**, quali conto **corrente, carte di credito e di debito**.
- Ottenere la chiusura del contratto nei **tempi** indicati nel foglio informativo. In particolare: 48 (quarantotto) ore per le carte di credito, 20 (venti) giorni dalla ricezione del pagamento da parte dell'Utilizzatore e della documentazione necessaria per la voltura per i leasing, 15 (quindici) giorni per i depositi, 30 (trenta) giorni dalla comunicazione del recesso per il conto corrente convenzionati, 5 (cinque) giorni dalla comunicazione di cessazione per lo stock financing e gli anticipi liquidazioni.
- Ricevere il **rendiconto** che attesta la chiusura del contratto e riepiloga le azioni effettuate.

## RECLAMI, RICORSI E CONCILIAZIONE

Il cliente può presentare un reclamo al finanziatore, anche per lettera raccomandata a.r. indirizzata a Santander Consumer Bank S.p.A., Ufficio Reclami - Servizio Clienti, Via Nizza 262/26 10126 Torino oppure al fax 011 195 26 193 o per posta elettronica a [reclami@santanderconsumer.it](mailto:reclami@santanderconsumer.it). Il finanziatore deve rispondere entro 30 giorni. Se non è soddisfatto o non ha ricevuto risposta, prima di ricorrere al giudice, il cliente può rivolgersi all'*Arbitro Bancario Finanziario (ABF)*. Per sapere come rivolgersi all'Arbitro si può consultare il sito [www.arbitrobancariofinanziario.it](http://www.arbitrobancariofinanziario.it), chiedere presso le Filiali della Banca d'Italia, oppure chiedere al finanziatore.

Di seguito si riportano i recapiti delle Segreterie tecniche dei tre Collegi dell'*Arbitro Bancario Finanziario (ABF)* istituite presso le sedi della Banca d'Italia di Milano, Roma e Napoli:

- Segreteria tecnica del Collegio di Roma (Via Venti Settembre, 97/e - 00187 Roma – Tel.: 06 47929235, fax 06 479294208)
- Segreteria tecnica del Collegio di Milano (Via Cordusio, 5 - 20123 Milano – Tel.: 02 72424246, fax 02 72424472)
- Segreteria tecnica del Collegio di Napoli (Via Miguel Cervantes, 71 - 80133 Napoli – Tel.: 081 7975350, fax 081 7975355).

Il finanziatore è soggetto ai controlli esercitati della Banca d'Italia, con sede in via Nazionale, 91 – 00184 Roma.

Torino, 24/10/2011