

## PRINCIPALI DIRITTI DEL CLIENTE

Si consiglia una **lettura attenta** dei diritti dei clienti prima di concludere il contratto per uno di questi prodotti:

**CREDITO AL CONSUMO (fino a € 30.987,42)**

**FINANZIAMENTI**

**CREDITO ALLE IMPRESE**

**ALTRI SERVIZI REGOLATI DALLE DISPOSIZIONI DELLA BANCA D'ITALIA**

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

#### DIRITTI

##### PRIMA DI SCEGLIERE IL CLIENTE PUO'

- 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.
- 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, nonché del **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.
- 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.
- Ricevere la proposta di qualunque **modifica unilaterale delle condizioni contrattuali** da parte della Società, se la facoltà di modifica è prevista nel contratto. La proposta deve pervenire con un preavviso di almeno 30 giorni e indicare il motivo che giustifica la modifica. La proposta può essere respinta entro 60 giorni, recedendo dal contratto alle precedenti condizioni.
- Ottenere a proprie spese, entro 90 giorni dalla richiesta e anche dopo la chiusura, **copia della documentazione sulle singole operazioni** degli ultimi dieci anni.
- Nei contratti di finanziamento e nei contratti di leasing al consumo, **trasferire il contratto** ("portabilità") presso un altro intermediario senza pagare alcuna penalità né oneri di qualsiasi tipo, nei casi previsti dalla legge.
- Nei contratti di credito al consumo con garanzia sul bene acquistato, proseguire il rapporto contrattuale anche nel caso di **mancato pagamento di una rata**, purchè questa non superi l'ottava parte dell'importo originario complessivo.

#### ALLA CHIUSURA

- Nei contratti di credito al consumo e di leasing al consumo, estinguere in anticipo il rapporto contrattuale senza penalità, versando il capitale residuo, gli interessi e gli altri oneri maturati fino a quel momento, e una somma non superiore all'1% del capitale residuo se prevista dal contratto.
- Successivamente alla chiusura ricevere il **rendiconto** con il riepilogo di tutte le operazioni effettuate.

#### RECLAMI, RICORSI E CONCILIAZIONE

Il cliente può presentare un reclamo alla Società, anche per lettera raccomandata a.r. a Ufficio Reclami - Servizio Clienti, Via Nizza 262/26, 10126 Torino oppure al fax 011 195 26 193 o per via telematica a [reclami@santanderconsumer.it](mailto:reclami@santanderconsumer.it). La Società 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 alla Società. 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 47921)
- Segreteria tecnica del Collegio di Milano (Via Cordusio, 5 - 20123 Milano – Tel.: 02 724241)
- Segreteria tecnica del Collegio di Napoli (Via Miguel Cervantes, 71 -80133 Napoli – Tel.: 081 7975111).

Le Segreterie Tecniche di Milano e Napoli non sono ancora in funzione. L'unico servizio di segreteria tecnica attualmente attivo è sulla sede di Roma.

### B) OFFERTA ATTRAVERSO TECNICHE DI COMUNICAZIONE A DISTANZA

#### 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.
- Conoscere il **TAEG** (Tasso Annuo Effettivo Globale) nei casi 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.
- Essere informato sull'esistenza e le modalità di recesso, se il cliente è consumatore. Le modalità di recesso devono includere la lettera raccomandata A/R.

##### 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.

##### SUBITO DOPO LA CONCLUSIONE DEL CONTRATTO

- Se il cliente è un consumatore, recedere senza penali e senza dover indicare il motivo entro 14 giorni dalla conclusione del contratto. Se riceve copia del contratto e del foglio informativo solo dopo la conclusione, i 14 giorni decorrono dal momento del ricevimento. Il recesso è automatico e senza penali anche per i contratti collegati. Il cliente che prima del recesso ha usufruito di servizi previsti dal contratto è tenuto a pagare le spese, se li aveva espressamente richiesti e nei limiti di un importo proporzionato ai servizi. In ogni caso il fornitore deve restituire al cliente gli importi ricevuti entro 15 giorni. Il diritto di recesso non è previsto nel caso di esecuzione integrale del contratto, su esplicita richiesta scritta del cliente, prima di esercitare il diritto di recesso.

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

- Ricevere **comunicazioni sull'andamento del rapporto** almeno una volta all'anno, mediante un rendiconto e il documento di sintesi.
- Ricevere la proposta di qualunque **modifica unilaterale delle condizioni contrattuali** da parte della Società, se la facoltà di modifica è prevista nel contratto. La proposta deve pervenire con un preavviso di almeno 30 giorni e indicare il motivo che giustifica la modifica. La proposta può essere respinta entro 60 giorni, recedendo dal contratto alle precedenti condizioni.
- Ottenere a proprie spese, entro 90 giorni dalla richiesta e anche dopo la chiusura, **copia della documentazione sulle singole operazioni** degli ultimi dieci anni.
- Nei contratti di credito al consumo con garanzia sul bene acquistato, proseguire il rapporto contrattuale anche nel caso di **mancato pagamento di una rata**, purchè questa non superi l'ottava parte dell'importo originario complessivo.

#### **ALLA CHIUSURA**

- Nei contratti di credito al consumo e di leasing al consumo, estinguere in anticipo il rapporto contrattuale senza penalità, versando il capitale residuo, gli interessi e gli altri oneri maturati fino a quel momento, e una somma non superiore all'1% del capitale residuo se prevista dal contratto.
- Successivamente alla chiusura ricevere il **rendiconto** con il riepilogo di tutte le operazioni effettuate.

#### **IL CONSUMATORE DEVE SAPERE CHE:**

- nessuno può contattarlo per offrire un servizio finanziario senza il suo consenso
- non deve nessuna risposta e nessuna spesa per prestazioni non richieste
- è importante leggere con attenzione le condizioni contrattuali anche dopo aver concluso il contratto: si può infatti recedere entro 14 giorni.

Per segnalare abusi e violazioni scrivere a Ufficio Reclami - Servizio Clienti, Via Nizza 262/26, 10126 Torino oppure al fax 011 195 26 193 o per via telematica a [reclami@santanderconsumer.it](mailto:reclami@santanderconsumer.it)

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

Il cliente può presentare un reclamo alla Società, anche per lettera raccomandata a.r. a Ufficio Reclami - Servizio Clienti, Via Nizza 262/26 10126 Torino oppure al fax 011 195 26 193 o per via telematica a [reclami@santanderconsumer.it](mailto:reclami@santanderconsumer.it). La Società 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 alla Società. 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 47921)
- Segreteria tecnica del Collegio di Milano (Via Cordusio, 5 - 20123 Milano – Tel.: 02 724241)
- Segreteria tecnica del Collegio di Napoli (Via Miguel Cervantes, 71 -80133 Napoli – Tel.: 081 7975111).

Le Segreterie Tecniche di Milano e Napoli non sono ancora in funzione. L'unico servizio di segreteria tecnica attualmente attivo è sulla sede di Roma.

Torino, 01/09/2010