

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 € 75.000)

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. Al cliente possono essere addebitati solo i costi di produzione riguardanti la trasmissione della documentazione periodica.
- Ricevere la proposta di **modifica unilaterale delle condizioni contrattuali** da parte della Società, 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 che gli subentra nell'amministrazione dei beni.

- 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.
- Nei contratti di credito al consumo con garanzia sul bene acquistato, proseguire il rapporto contrattuale anche nel caso di **mancato pagamento di una rata**, purché 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. 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, 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 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).

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. Al cliente possono essere addebitati solo i costi di produzione riguardanti la trasmissione della documentazione periodica. Per le comunicazioni effettuate con strumenti telematici nessun costo è addebitato al cliente.
- Ricevere la proposta di **modifica unilaterale delle condizioni contrattuali** da parte della Società, 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 che gli subentri nell'amministrazione dei beni.
- 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.
- Nei contratti di credito al consumo con garanzia sul bene acquistato, proseguire il rapporto contrattuale anche nel caso di **mancato pagamento di una rata**, purché 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

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. 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, 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 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).

Torino, 03/12/2010