

PRINCIPALI DIRITTI DEL CLIENTE

per

CREDITO AL CONSUMO (fino a € 30.987,42)

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

A) Offerta presso lo sportello e fuori sede

DIRITTI

PRIMA DI SCEGLIERE

- 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.
- Conoscere il **TAEG** (Tasso Annuo Effettivo Globale).
- 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 Banca, 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, **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

- 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.
- Il cliente ha facoltà di esercitare la surrogazione ai sensi dell'art. 1202 del Codice Civile, trasferendo il rapporto esistente ad altro finanziatore. Detta facoltà può essere esercitata in ogni momento dal cliente mediante richiesta scritta, senza spese e senza penalità o altri oneri e senza applicazione del compenso di estinzione, pari all'1% (uno per cento) del capitale residuo. Si precisa che la surrogazione ai sensi dell'art. 1202 del Codice Civile si configura quando il cliente trasferisce il rapporto esistente da un finanziatore all'altro cioè quando viene estinta la posizione presso il primo finanziatore e ne viene aperta un'altra, di pari importo (anche se con rate e interessi di importo diverso) presso un altro finanziatore. Solo in questo caso non vengono applicati al cliente le spese, le penalità, gli altri oneri e il compenso di estinzione, pari al 1% del capitale residuo.
- 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 Banca, 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 Banca 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 Banca. 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).2.

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).
- 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.

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 Banca, 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

- 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.
- Il cliente ha facoltà di esercitare la surrogazione ai sensi dell'art. 1202 del Codice Civile, trasferendo il rapporto esistente ad altro finanziatore. Detta facoltà può essere esercitata in ogni momento dal cliente mediante richiesta scritta, senza spese e senza penalità o altri oneri e senza applicazione del compenso di estinzione, pari all'1% (uno per cento) del capitale residuo. Si precisa che la surrogazione ai sensi dell'art. 1202 del Codice Civile si configura quando il cliente trasferisce il rapporto esistente da un finanziatore all'altro cioè quando viene estinta la posizione presso il primo finanziatore e ne viene aperta un'altra, di pari importo (anche se con rate e interessi di importo diverso) presso un altro finanziatore. Solo in questo caso non vengono applicati al cliente le spese, le penalità, gli altri oneri e il compenso di estinzione, pari al 1% del capitale residuo.
- 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 Banca, 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 Banca 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 Banca. 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).2.

Torino, 07 luglio 2010