

PRINCIPALI DIRITTI DEL CLIENTE

per LEASING

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

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** del 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 **Tasso leasing** (tasso interno di attualizzazione) e il **TAEG** (Tasso Annuo Effettivo Globale), quest'ultimo nel caso di leasing al consumo.

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 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.

ALLA CHIUSURA

- Nei **contratti 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.
- Al momento della 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, 01 luglio 2010