

**VENDITA A DISTANZA DI SERVIZI FINANZIARI – INFORMATIVA RESA AI SENSI  
DEL DECRETO LEGISLATIVO N.206/2005 – CODICE DEL CONSUMO**

Gentile Cliente,

Santander Consumer Bank S.p.A. (d'ora in poi anche la "Banca") La informa che, in caso di servizi finanziari commercializzati con tecniche di comunicazione a distanza, il D. Lgs. 206/05 Le attribuisce il diritto di ricevere le informazioni di cui sotto e di recedere dal contratto con le modalità di seguito riportate.

Precisiamo che, ai sensi del citato decreto, per "contratto a distanza" si intende qualunque contratto concluso tra la Banca e il Consumatore nell'ambito di un sistema di vendita o di prestazione di servizi a distanza che impieghi esclusivamente una o più tecniche di comunicazione a distanza fino alla fase della conclusione del contratto compresa; ciò avviene senza la presenza simultanea di entrambe le parti (a titolo esemplificativo via posta, internet, ecc.).

Per "tecniche di comunicazione a distanza" si intende qualunque mezzo che, senza la presenza fisica e simultanea della Parti, venga impiegata per la conclusione del contratto.

La Banca La informa altresì che, prima della stipula del contratto, Lei in qualità di Consumatore e Contraente potrà scegliere di ricevere e/o inviare su supporto cartaceo o su altro supporto durevole la documentazione precontrattuale, la documentazione contrattuale e le comunicazioni in corso di contratto previste dalla normativa vigente. Tale scelta deve essere effettuata in maniera esplicita e può essere espressa congiuntamente o disgiuntamente per ciascuna delle categorie di documenti sopra indicati. In ogni caso il Contraente potrà richiedere, senza che ciò comporti alcun onere a suo carico, la ricezione della documentazione su supporto cartaceo e potrà modificare la tecnica di comunicazione in ogni momento.

Per supporto durevole si intende qualunque strumento che permetta al Contraente di memorizzare le informazioni a lui dirette, in modo che possano agevolmente essere recuperate durante un periodo di tempo adeguato e che consenta la riproduzione immutata delle informazioni stesse.

\*\*\*

**INFORMAZIONI RELATIVE ALLA BANCA**

Santander Consumer Bank S.p.A. è una Banca con sede legale e Direzione Generale in Corso Massimo d'Azeglio n. 33/E – 10126 Torino, capitale sociale di Euro 573.000.000,00 i.v.; Codice Fiscale, numero di iscrizione al Registro delle Imprese di n. 05634190010, - società partecipante al Gruppo IVA Santander Consumer Bank – P. IVA 12357110019- iscritta nell'Albo delle Banche con il n. 5496, Codice ABI 3191 Codice CAB 01000, appartenente al Gruppo Bancario Santander Consumer Bank, Codice Gruppo 3191.4; Capogruppo di Gruppo Bancario soggetta all'attività di direzione e coordinamento di Santander Consumer Finance S.A. – Madrid - Spagna, aderente al sistema di garanzia del Fondo Interbancario di Tutela dei Depositi; iscritta al Registro degli Intermediari Assicurativi tenuto presso l'IVASS al n. D000200005, indirizzo di posta elettronica: [santanderconsumer@santanderconsumer.it](mailto:santanderconsumer@santanderconsumer.it), sito web [www.santanderconsumer.it](http://www.santanderconsumer.it).

**INFORMAZIONI RELATIVE AL SERVIZIO FINANZIARIO****Accordo di dilazione di pagamento.**

L'Accordo di dilazione di pagamento permette al Cliente, alternativamente:

- di estinguere anticipatamente i propri debiti in essere con la Banca, derivanti da più finanziamenti erogati dalla Banca stessa; essi verranno raggruppati in un unico importo per la rimodulazione in un unico piano di ammortamento, senza l'erogazione di ulteriori somme da parte del finanziatore,
- di ridefinire il numero e l'importo delle rate di ammortamento di un finanziamento in corso di restituzione.

A fronte di ciò, il Cliente si impegna alla restituzione delle somme secondo un piano di ammortamento finanziario a tasso fisso, con rate predeterminate e scadenze concordate e ad un tasso di interesse diverso da quello originario.

L'Accordo di dilazione può essere assistito da garanzie (es. cambiali, fidejussioni).

L'Accordo di dilazione di pagamento è a tasso fisso, quindi esiste un generico rischio di tasso di interesse, derivante dall'impossibilità di beneficiare di eventuali abbassamenti dei tassi. Si possono, inoltre, manifestare rischi legati all'incremento di commissioni e/o spese a carico del Cliente, non dipendenti dal creditore, a fronte di variazioni di costi bancari, postali, ecc.. Per il regime dei costi e spese pro tempore vigenti si rinvia alle condizioni contrattuali, e al modulo "Informazioni europee di base sul credito ai consumatori" che costituisce il frontespizio del contratto.

**Prestito personale**

Con il contratto di prestito personale, il Cliente richiede alla Banca una somma di denaro in prestito. Il Cliente si impegna a restituirla secondo un piano di ammortamento finanziario a tasso fisso, con rate predeterminate e scadenze concordate.

Si tratta di un finanziamento concesso a favore di un consumatore per scopi estranei alla sua attività imprenditoriale e professionale. La destinazione principale è la soddisfazione di esigenze personali e familiari come, ad esempio l'acquisto di beni di consumo.

La somma viene erogata al Cliente entro 2 (due) giorni lavorativi dal ricevimento della documentazione richiesta dalla Banca per la liquidazione della pratica. Il finanziamento può essere assistito da garanzie (es. cambiali, fidejussioni).

Il prestito personale è a tasso fisso, quindi esiste un generico rischio di tasso di interesse, derivante dall'impossibilità di beneficiare di eventuali abbassamenti dei tassi.

Si possono, inoltre, manifestare rischi legati all'incremento di commissioni e/o spese a carico del Cliente, non dipendenti dal creditore, a fronte di variazioni di costi bancari, postali, ecc. Per il regime dei costi e spese pro tempore vigenti si rinvia alle condizioni contrattuali e al modulo "Informazioni europee di base sul credito ai consumatori" che costituisce il frontespizio del contratto.

### **Prestito finalizzato**

Con il contratto di prestito finalizzato, il Cliente richiede alla Banca una somma di denaro in prestito per l'acquisto di un bene/servizio, che la Banca verserà direttamente al rivenditore convenzionato. Il Cliente si impegna a restituirla secondo un piano di ammortamento finanziario a tasso fisso, con rate predeterminate e scadenze concordate.

Si tratta di un finanziamento concesso a favore di un consumatore per scopi estranei alla sua attività imprenditoriale e professionale.

Il finanziamento può essere assistito da garanzie (es. fideiussioni).

Il prestito finalizzato è a tasso fisso, quindi esiste un generico rischio di tasso di interesse, derivante dall'impossibilità di beneficiare di eventuali abbassamenti dei tassi.

Si possono, inoltre, manifestare rischi legati all'incremento di commissioni e/o spese a carico del Cliente, non dipendenti dal creditore, a fronte di variazioni di costi bancari, postali, ecc. Per il regime dei costi e spese pro tempore vigenti si rinvia alle condizioni contrattuali e al modulo "Informazioni europee di base sul credito ai consumatori" che costituisce il frontespizio del contratto.

### **Locazione finanziaria di veicolo (leasing) al consumo**

Con il contratto di locazione finanziaria (leasing) al consumo, l'Utilizzatore richiede la concessione in utilizzo per un determinato periodo di tempo e dietro il pagamento di un corrispettivo periodico (canone), di un bene mobile registrato (veicolo) acquistato dalla Banca presso un terzo fornitore, su scelta e indicazione del cliente (Utilizzatore), che ne assume così tutti i rischi.

Al termine della durata contrattuale, l'Utilizzatore può acquistare il bene ad un prezzo prestabilito o eventualmente prorogarne l'utilizzo a condizioni economiche predeterminate o predeterminabili.

Al momento della stipula del contratto può essere chiesto all'Utilizzatore il versamento di una parte del corrispettivo per l'acquisto del veicolo, mentre il pagamento dei canoni periodici generalmente decorre dal momento in cui è avvenuta la consegna del bene finanziato ovvero da altro evento contrattualmente indicato.

È onere dell'Utilizzatore adempiere all'obbligo normativo di assicurare il mezzo per la responsabilità civile (cd. RC auto).

La Banca richiede che l'Utilizzatore stipuli (obbligatoriamente) una copertura assicurativa contro gli eventi di furto o incendio, con vincolo a favore della Banca.

Il leasing è a tasso fisso, quindi esiste un generico rischio di tasso di interesse, derivante dall'impossibilità di beneficiare di eventuali abbassamenti dei tassi.

Si possono, inoltre, manifestare rischi legati all'incremento di commissioni e/o spese a carico dell'Utilizzatore, non dipendenti dal creditore, a fronte di variazioni di costi bancari, ecc. Per il regime dei costi e spese pro tempore vigenti si rinvia alle condizioni contrattuali e al modulo "Informazioni europee di base sul credito ai consumatori" che costituisce il frontespizio del contratto.

### **Cessione del quinto dello stipendio**

Si tratta di un prestito personale estinguibile mediante cessione pro-solvendo di quota della retribuzione mensile cui il Cliente abbia diritto in dipendenza della propria prestazione di lavoro subordinato.

Il prestito è regolato dall'art. 1198 Codice Civile, dal Testo Unico 5/01/1950 n° 180 e successivo Regolamento.

Il prestito è rimborsabile in rate mensili per periodi di ammortamento compresi tra i 24 e 120 mesi.

Le rate mensili ad ammortamento del prestito vengono trattenute dalla retribuzione del Cliente ad opera del proprio datore di lavoro che ne effettua diretta rimessa al Finanziatore.

La cessione è "pro solvendo", in quanto il Cedente risponderà dell'eventuale inadempimento del datore di lavoro.

L'operazione deve essere assistita, per legge, da polizze assicurative contro il rischio morte e a copertura del rischio di mancato adempimento dell'obbligazione di rimborso del finanziamento. Le polizze assicurative, obbligatorie per legge, vengono emesse ad esclusivo beneficio del Finanziatore. Per tutte le condizioni assicurative relative alla copertura rischio morte si rimanda comunque alla modulistica contrattuale e di trasparenza fornita dalla Compagnia Assicurativa.

Tra i principali rischi, vanno tenuti presenti: l'impossibilità del Cliente di beneficiare delle eventuali fluttuazioni dei tassi al ribasso, in quanto il prestito è a tasso fisso, la possibilità per il Finanziatore di dichiarare il Cliente decaduto dal beneficio del termine di rimborso, ex art. 1186 Codice Civile, ovvero dichiarare risolto ex art. 1456 Codice Civile il contratto nelle ipotesi di mancato pagamento anche di due sole rate del prestito, nonché l'inosservanza degli altri obblighi stabiliti dal contratto. Per il regime dei costi e spese pro tempore vigenti si rinvia alle condizioni contrattuali e al modulo "Informazioni europee di base sul credito ai consumatori" che costituisce il frontespizio del contratto.

### **Cessione del quinto della pensione**

Si tratta di un prestito personale estinguibile mediante cessione pro-solvendo di quota della pensione mensile cui il Cliente abbia diritto in qualità di pensionato.

Il prestito è regolato dall'art. 1198 Codice Civile, dal Testo Unico 5/01/1950 n° 180 e successivo Regolamento.

Il prestito è rimborsabile in rate mensili per periodi di ammortamento compresi tra i 24 e 120 mesi.

Le rate mensili ad ammortamento del prestito vengono trattenute dalla pensione del Cliente ad opera del proprio ente pensionistico che ne effettua diretta rimessa al Finanziatore.

La cessione è "pro solvendo", in quanto il Cliente risponderà dell'eventuale inadempimento dell'Ente o dell'Istituto che eroga la pensione.

L'operazione deve essere assistita, per legge, da una polizza assicurativa contro il rischio morte da parte del Cliente.

La polizza assicurativa, obbligatoria per legge, viene emessa ad esclusivo beneficio del Finanziatore. Per tutte le condizioni assicurative relative alla copertura rischio morte si rimanda comunque alla modulistica contrattuale e di trasparenza fornita dalla Compagnia Assicurativa.

Tra i principali rischi, vanno tenuti presenti: l'impossibilità del Cliente di beneficiare delle eventuali fluttuazioni dei tassi al ribasso, in quanto il prestito è a tasso fisso, la possibilità per il Finanziatore di dichiarare il Cliente decaduto dal beneficio del termine di rimborso, ex art. 1186 Codice Civile, ovvero dichiarare risolto ex art. 1456 Codice Civile il contratto nelle ipotesi di mancato pagamento anche di due sole rate del prestito, nonché l'inosservanza degli altri obblighi stabiliti dal contratto. Per il regime dei costi e spese pro tempore vigenti si rinvia alle condizioni contrattuali e al modulo "Informazioni europee di base sul credito ai consumatori" che costituisce il frontespizio del contratto.

### **Delegazione di pagamento**

E' un prestito personale estinguibile mediante trattenuta di una quota della retribuzione e versamento della medesima da parte del datore di lavoro al Finanziatore (art. 1269 e 1723 2° comma del Codice Civile), previo conferimento da parte del Cliente, lavoratore dipendente, al proprio datore di lavoro, del relativo mandato irrevocabile. La Delegazione di Pagamento, per avere efficacia, deve essere accettata dal datore di lavoro.

Il prestito è rimborsabile in rate mensili per periodi di ammortamento compresi tra i 24 e 120 mesi.

Le rate mensili ad ammortamento del prestito vengono trattenute dalla retribuzione del Cliente ad opera del proprio datore di lavoro che ne effettua diretta rimessa al Finanziatore cessionario.

La cessione è "pro solvendo", in quanto il Cliente risponderà dell'eventuale inadempimento del datore di lavoro.

A garanzia del prestito, il Cliente si obbliga a stipulare polizze assicurative che vengono emesse ad esclusivo beneficio del Finanziatore, contro il rischio morte e a copertura del rischio di mancato adempimento dell'obbligazione di rimborso del finanziamento. Per tutte le condizioni assicurative relative alla copertura rischio morte si rimanda comunque alla modulistica contrattuale e di trasparenza fornita dalla Compagnia Assicurativa.

Tra i principali rischi, vanno tenuti presenti: l'impossibilità del Cliente di beneficiare delle eventuali fluttuazioni dei tassi al ribasso, in quanto il prestito è a tasso fisso, la possibilità per il Finanziatore di dichiarare il Cliente decaduto dal beneficio del termine di rimborso, ex art. 1186 Codice Civile, ovvero dichiarare risolto ex art. 1456 Codice Civile il contratto nelle ipotesi di mancato pagamento anche di due sole rate del prestito, nonché l'inosservanza degli altri obblighi stabiliti dal contratto. Per il regime dei costi e spese pro tempore vigenti si rinvia alle condizioni contrattuali e al modulo "Informazioni europee di base sul credito ai consumatori" che costituisce il frontespizio del contratto.

### **Conto IOscelgo**

Si tratta di un contratto con il quale Santander Consumer Bank svolge un servizio per conto del cliente, primariamente consistente nella custodia del denaro, nel mantenimento della disponibilità dello stesso e nella corresponsione degli interessi sulle giacenze.

Il cliente può ricevere bonifici; può altresì disporre bonifici, nei limiti del saldo disponibile, ma solamente a favore di un conto corrente acceso presso un diverso intermediario bancario, denominato Conto di Appoggio (da indicare all'atto dell'apertura del contratto, che sia intestato al Cliente ovvero cointestato al Cliente e a terzo/terzi).

Il Cliente può indicare gli estremi di altri due Conti di Appoggio che presentano la stessa intestazione del Conto che siano intestati al Cliente ovvero cointestati al Cliente e a terzo/terzi, sui quali però non potrà essere attivata alcuna autorizzazione permanente di addebito.

Ogni operazione (anche solamente consultiva) avviene mediante modalità operative a distanza (Telephone Banking, Internet Banking) e non è prevista alcuna operatività allo sportello.

Per le condizioni contrattuali del Telephone Banking e dell'Internet Banking si rinvia al relativo foglio informativo.

Il Conto IOscelgo è un prodotto a basso rischio. Il rischio principale è il rischio di controparte, ossia l'eventualità che la Banca non sia in grado di rimborsare al cliente, in tutto o in parte, il saldo disponibile sul Conto IOscelgo; a fronte di questo rischio è prevista una copertura nei limiti di importo di Euro 100.000,00 (centomila/00) per ciascun Cliente, delle disponibilità risultanti dal conto, per effetto dell'adesione della Banca al sistema di garanzia Fondo Interbancario di Tutela dei Depositi.

Altri rischi tipici del servizio possono essere:

- la variazione in senso sfavorevole delle condizioni economiche (tassi di interesse ed altre commissioni e spese del servizio); la Banca può, infatti, utilizzare la possibilità che gli viene data dalla legge e dal contratto di diminuire il tasso e/o aumentare i prezzi e le altre condizioni, qualora esista un giustificato motivo (v. art. 118, D. Lgs n. 385/1993). La variazione può altresì dipendere dall'introduzione di nuove imposte e tasse da parte del legislatore che incidano in senso negativo sull'interesse netto riconosciuto al cliente dalla Banca;
- l'utilizzo fraudolento da parte di terzi del Codice Cliente e della Password del servizio Telephone Banking – Internet Banking, nel caso di smarrimento e sottrazione, con conseguente possibilità di utilizzo da parte di soggetti non legittimati;
- i rischi insiti nella messa a disposizione e trasmissione dei dati sul circuito telematico Internet.

Con l'opzione "Deposito vincolato", il Cliente può costituire sul proprio Conto IOscelgo diversi depositi vincolati (i "Depositi vincolati") mediante apposite disposizioni attraverso le modalità operative a distanza di Telephone Banking ed Internet Banking. La scadenza, il tasso di interesse creditore, la liquidazione degli interessi e le altre condizioni economiche sono riportati sul Documento di Sintesi e sul Foglio Informativo consegnato al Cliente all'atto della costituzione del deposito vincolato.

### **Conto IOposso**

Si tratta di un contratto con il quale Santander Consumer Bank svolge un servizio per conto del cliente, primariamente consistente nella custodia del denaro, nel mantenimento della disponibilità dello stesso e nella corresponsione degli interessi sulle giacenze.

Per il regime dei costi e spese pro tempore vigenti si rinvia alle condizioni contrattuali e al Documento di sintesi che costituisce il frontespizio del contratto.

Con l'opzione "Deposito vincolato", ove resa disponibile dalla Banca, il Cliente può costituire sul proprio Conto IOposso diversi depositi vincolati (i "Depositi vincolati") mediante apposite disposizioni attraverso le modalità operative a distanza di Telephone Banking ed Internet Banking. La scadenza, il tasso di interesse creditore, la liquidazione degli interessi e le altre condizioni economiche sono riportati sul Documento di Sintesi e sul Foglio Informativo consegnato al Cliente all'atto della costituzione del deposito vincolato.

I rischi del Conto IOposso sono quelli del Conto IOscelgo, di cui sopra.

**DIRITTO DI RECESSO DAL CONTRATTO CONCLUSO A DISTANZA**

Gli artt. 67 duodecies e terdecies del D. Lgs. 206/05 consentono al Cliente consumatore di recedere dal Contratto **entro 14 giorni dalla conclusione dello stesso**.

L'eventuale recesso dovrà essere esercitato per l'accordo di dilazione di pagamento, per il prestito personale, per il prestito finalizzato, mediante l'invio di un'apposita comunicazione alla Banca, avendo cura di specificare il numero del Contratto e il nome e cognome dell'intestatario, tramite posta elettronica certificata (P.E.C.) all'indirizzo [servizioclienti.santander@legalmail.it](mailto:servizioclienti.santander@legalmail.it) o raccomandata A/R indirizzata a Santander Consumer Bank S.p.A., Corso Massimo d'Azeglio, 33/E - 10126 Torino. La comunicazione può essere inviata anche mediante posta elettronica a [recessi@santanderconsumer.it](mailto:recessi@santanderconsumer.it) o fax al n. 011 195.26.118, a condizione che sia confermata mediante lettera raccomandata con avviso di ricevimento entro le quarantotto (48) ore successive. La raccomandata si intende spedita in tempo utile se consegnata all'ufficio postale accettante entro i termini suindicati. Entro 15 giorni dall'invio della comunicazione di recesso, il consumatore sarà tenuto a restituire a Santander Consumer Bank S.p.A. le somme anticipate dalla Banca con le modalità che verranno dalla stessa indicate.

Per la cessione del quinto dello stipendio, per la cessione del quinto della pensione e per la delegazione di pagamento, il recesso può essere esercitato con l'invio di un'apposita comunicazione alla Banca, avendo cura di specificare il numero del Contratto e il nome e cognome dell'intestatario tramite posta elettronica certificata (P.E.C.) all'indirizzo [servizioclienti.santander@legalmail.it](mailto:servizioclienti.santander@legalmail.it) o raccomandata A/R indirizzata a Santander Consumer Bank S.p.A., Corso Massimo d'Azeglio, 33/E - 10126 Torino. La comunicazione può essere inviata anche mediante posta elettronica a [assistenza.cqs@santanderconsumer.it](mailto:assistenza.cqs@santanderconsumer.it) o fax al n. 011 195.26.118, a condizione che sia confermata mediante lettera raccomandata con avviso di ricevimento entro le quarantotto (48) ore successive. La raccomandata si intende spedita in tempo utile se consegnata all'ufficio postale accettante entro i termini suindicati. Entro 30 giorni dall'invio della comunicazione di recesso, il consumatore sarà tenuto a restituire a Santander Consumer Bank S.p.A. le somme anticipate dalla Banca con le modalità che verranno dalla stessa indicate.

Per i Conti, il recesso dovrà essere esercitato mediante l'invio di una lettera raccomandata a.r. al seguente indirizzo: SANTANDER CONSUMER BANK S.P.A. – Casella Postale n.158 – 14100 Asti, avendo cura di specificare il numero del contratto e il nome e cognome dell'intestatario. Non sono previste spese per il recesso.

Correlativamente Santander Consumer Bank S.p.A. sarà tenuta a restituire al consumatore, entro 15 giorni dal ricevimento della raccomandata a.r., le somme eventualmente percepite a fronte dell'eventuale esecuzione del contratto (ad esempio a titolo di rate di rimborso del finanziamento o le somme versate dal cliente sul Conto) In caso di mancato esercizio del diritto di recesso il Contratto avrà regolare esecuzione.

Il recesso si estende automaticamente ai contratti aventi ad oggetto servizi accessori connessi con il Contratto, se tali servizi sono resi dal Finanziatore oppure da un terzo sulla base di un accordo con il Finanziatore.

Ai sensi della legge (articolo 122, commi 3 e 4, del D. Lgs. n. 385/1993), le previsioni sul recesso di cui all'articolo 125-ter del D. Lgs. n. 385/1993 non si applicano ai contratti di locazione finanziaria (leasing) che, anche sulla base di accordi separati, non comportano l'obbligo di acquisto della cosa locata da parte del consumatore; ai sensi dell'art. 125 ter comma 5 non si applicano al contratto gli artt. 64, 65, 66, 67 duodecies e 67 terdecies del D.Lgs. n. 206/2005.

**La informiamo inoltre che:**

Nel caso in cui sorga una controversia tra il Cliente e la Banca relativa all'interpretazione ed applicazione del presente contratto, il Cliente può presentare un reclamo alla Banca, anche per lettera raccomandata a.r. a Santander Consumer Bank S.p.A., Ufficio Reclami - Servizio Clienti, Corso Massimo d'Azeglio 33/E 10126 Torino oppure via fax al n. 011 195 26 193 o per via telematica a [reclami@santanderconsumer.it](mailto:reclami@santanderconsumer.it), indirizzo di posta elettronica certificata: [reclami.santander@actaliscertymail.it](mailto:reclami.santander@actaliscertymail.it). La Banca deve rispondere entro 60 giorni dal ricevimento.

Se non è soddisfatto o non ha ricevuto risposta entro il termine di 60 giorni, prima di ricorrere all'autorità giudiziaria, nel rispetto degli obblighi di mediazione obbligatoria previsti dal decreto legislativo 4 marzo 2010 n. 28 aggiornato dalla L. 9 agosto 2013, n. 98, il Cliente deve esperire il procedimento di mediazione, quale condizione di procedibilità, ricorrendo:

- ad un Organismo di mediazione iscritto nell'apposito Registro tenuto dal Ministero della Giustizia (consultabile sul sito [www.giustizia.it](http://www.giustizia.it));

- al Conciliatore Bancario Finanziario - Associazione per la soluzione delle controversie bancarie, finanziarie e societarie – ADR (sito internet [www.conciliatorebancario.it](http://www.conciliatorebancario.it)).

La condizione di procedibilità di cui alla predetta normativa si intende assolta nel caso in cui il Cliente decida di rivolgersi all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF).

Per i reclami aventi ad oggetto i servizi di pagamento, i tempi massimi di risposta non sono superiori a 15 giornate lavorative dalla ricezione del reclamo. Se, in situazioni eccezionali, la Banca non può rispondere esaurientemente entro 15 giornate lavorative, invia comunque al Cliente una comunicazione di presa in carico del reclamo, in cui indica in modo chiaro le ragioni del ritardo e specifica il termine entro il quale il Cliente riceverà la risposta definitiva, comunque entro un termine non superiore a 35 giornate lavorative.

Per sapere come rivolgersi all'Arbitro si può consultare il sito [www.arbitrobancariofinanziario.it](http://www.arbitrobancariofinanziario.it), oppure la Guida pratica disponibile presso le filiali della Banca e nella sezione dedicata presente sul sito [www.santanderconsumer.it](http://www.santanderconsumer.it), le Filiali della Banca d'Italia, oppure chiedere alla Banca. Al fine di conoscere meglio i diritti e le tutele relative al contratto in oggetto, la invitiamo a consultare le ulteriori Guide pratiche disponibili presso le filiali della banca, presso gli Agenti ed intermediari finanziari convenzionati o al seguente indirizzo internet: <https://www.santanderconsumer.it/area-trasparenza>.

Resta comunque ferma la facoltà del Cliente, anche per il tramite di associazioni che lo rappresentino, di presentare esposti alla Banca d'Italia, in caso di violazione da parte di un Prestatore di Servizi di pagamento delle disposizioni di cui al Regolamento UE 751/2015 e della relativa normativa di attuazione. La proposizione dell'esposto non pregiudica il diritto di adire la competente autorità giudiziaria.

La legislazione applicata alla fase precontrattuale così come a quella contrattuale è quella italiana.

La lingua impiegata per le comunicazioni al Cliente e per le condizioni contrattuali è quella italiana.

In caso di controversie giudiziali, il foro competente è quello di residenza o domicilio elettivo del Cliente consumatore.