

**FOGLIO INFORMATIVO  
SERVIZIO TELEPHONE BANKING - SERVIZIO INTERNET BANKING**

**INFORMAZIONI SULLA BANCA**

**SANTANDER CONSUMER BANK S.p.A.**

Capitale Sociale € 573.000.000 i.v.

Sede legale e amministrativa: Corso Massimo D'Azeglio n. 33/E- 10126 Torino

Codice Fiscale. / Numero di iscrizione al Registro delle Imprese di Torino: 05634190010

- società partecipante al Gruppo IVA Santander Consumer Bank – P. IVA 12357110019

Numero di iscrizione nell'Albo delle Banche: 5496

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 intermediari assicurativi presso l'IVASS al n. D000200005

Telefono: 011/63.19.111 (centralino) Fax: 011/63.19.119 (centralino)

Sito Internet: [www.santanderconsumer.it](http://www.santanderconsumer.it)Indirizzo di posta elettronica: [santanderconsumer@santanderconsumer.it](mailto:santanderconsumer@santanderconsumer.it)

Numeri telefonici per l'assistenza ai clienti:

&gt; 011.63.18.815 (da telefonia fissa)

&gt; 848.800.193 (da telefonia mobile)

**Informazioni sul soggetto che entra in contatto con il cliente nel caso di offerta fuori sede:**

Nome e Cognome: \_\_\_\_\_

Indirizzo: \_\_\_\_\_

Telefono: \_\_\_\_\_

E-mail: \_\_\_\_\_

Estremi dell'iscrizione in  
Albi o Elenchi: \_\_\_\_\_

**CARATTERISTICHE E RISCHI TIPICI DELL'OPERAZIONE O SERVIZIO**

Telephone Banking ed Internet Banking (entrambi di seguito congiuntamente denominati "modalità a distanza") consentono al Cliente di effettuare le operazioni di interrogazione e di disposizione attualmente disponibili o che venissero in seguito rese disponibili, come da istruzioni fornite da Santander Consumer Bank S.p.A., utilizzando per Telephone Banking un apparecchio telefonico tramite la rete telefonica pubblica, per Internet Banking un personal computer collegato a Santander Consumer Bank tramite rete informatica (rete internet).

Il Codice Cliente, unitamente al Codice Operativo (Password), consente l'utilizzo delle modalità a distanza. Per l'Internet Banking l'identificazione del Cliente e le operazioni di pagamento a distanza avvengono, tramite un sistema di sicurezza di Autenticazione forte, al fine di contrastare le eventuali frodi informatiche che possono verificarsi durante tali operazioni, secondo le modalità pro tempore adottate dalla Banca. Il Cliente è tenuto a mantenere segreta e riservata la Password. Il Cliente è responsabile della custodia e del corretto utilizzo dei codici sopra menzionati e risponde del loro eventuale indebito uso, comunque avvenuto, anche se in conseguenza di smarrimento o furto.

L'utilizzo di Internet Banking è sempre consentito, salvo quanto altro comunicato in forma scritta o e-mail.

L'utilizzo di Telephone Banking è consentito dal lunedì al venerdì nei giorni lavorativi dalle ore 09.00 alle ore 19.00, mediante telefonata al numero di telefono comunicato dalla Banca:

**011.63.18.815** (da telefonia mobile)

**848.800.193**, (da telefonia fissa)

Telephone Banking e Internet Banking potranno essere sospesi o interrotti, per motivi tecnici o di forza maggiore, senza che possa Santander Consumer Bank essere ritenuta responsabile delle conseguenze di eventuali interruzioni.

La Banca si riserva la facoltà di bloccare l'utilizzo delle modalità operative a distanza nei seguenti casi:

- a) Esigenze di tutela della sicurezza dei codici;
- b) Sospetto di utilizzo fraudolento o non autorizzato dei codici.

Di tale blocco, la Banca informa tempestivamente il Cliente mediante SMS o comunicazione telefonica, ove il Cliente abbia comunicato il numero di telefono cellulare; in assenza di comunicazione del numero di cellulare, mediante comunicazione scritta. Al venir meno delle ragioni di blocco, la Banca riattiva i codici oppure, se necessario o opportuno, procede alla loro sostituzione.

**Rischi tipici del servizio** – Si evidenziano i seguenti rischi:

- la possibilità di consultare e disporre mediante modalità a distanza espone al rischio di utilizzi indebiti da parte di terzi, che possano essere venuti in possesso delle credenziali di autenticazione del Cliente; al Cliente è data la possibilità di bloccare tramite Telephone Banking contattando il numero telefonico 848-800.193 o mediante comunicazione scritta alla Banca all'indirizzo SANTANDER CONSUMER BANK S.P.A. – Casella Postale n.158 – 14100 Asti l'utilizzo delle modalità a distanza in caso di distruzione, smarrimento, furto o sottrazione dei Codici. Entro 48 ore dalla comunicazione il Cliente è tenuto a confermare il blocco a mezzo comunicazione scritta corredata di copia della denuncia presentata alle competenti autorità. Prima della comunicazione ai sensi del comma precedente, il Cliente è comunque responsabile solo per un importo pari a 50 (cinquanta) Euro della perdita derivante dall'eventuale utilizzo indebito del Codice Cliente e della Password, fatti salvi i casi in cui il Cliente abbia agito con dolo o colpa grave.
- la variazione in senso sfavorevole delle condizioni economiche applicate al contratto: la Banca, se sussiste un giustificato motivo, può modificare unilateralmente le condizioni normative ed economiche, ivi inclusi i tassi e i prezzi, applicati al Contratto. Le modifiche, incluso il motivo che dà luogo alle stesse, saranno comunicate al Cliente per iscritto o mediante altro supporto durevole preventivamente accettato dal Cliente, con un preavviso minimo di 2 (due) mesi, ai sensi della legge (art. 118 del D.lgs. 385/93). Il costo di tali comunicazioni non verrà addebitato al Cliente. La modifica si intenderà approvata, salvo che il Cliente, entro la data prevista per l'applicazione delle modifiche, non receda dal Contratto. In caso di recesso non verranno applicate spese ed il Cliente avrà diritto, in sede di liquidazione del rapporto, all'applicazione delle condizioni precedentemente applicate. Le variazioni contrattuali per le quali non sono state osservate le presenti prescrizioni sono inefficaci, se sfavorevoli per il Cliente.

#### CONDIZIONI ECONOMICHE

SPESE		
	Attivazione	Gratuita
	Chiusura	Gratuita
	Canone annuale	Gratuita
	Visualizzazione movimenti	Gratuita
	Visualizzazione movimenti storici	Gratuita
	Bonifico Italia regolato mediante addebito in conto:	
	- effettuato via Telephone Banking su Santander Consumer Bank:	€ 0
	- effettuato via Telephone Banking su altre Banche:	€ 0
	- effettuato via Internet Banking su Santander Consumer Bank:	€ 0
	- effettuato via Internet Banking su altre Banche:	€ 0
	Valuta di addebito bonifici in Italia	Data di esecuzione

Per l'elencazione completa delle condizioni economiche applicate alle operazioni dispositive si rinvia al foglio informativo del prodotto al quale è associato il **SERVIZIO TELEPHONE BANKING - SERVIZIO INTERNET BANKING** (Conto IOscelgo e IOposso).

## CLAUSOLE CONTRATTUALI

### Facoltà di recesso

Il Cliente, nell'ipotesi di commercializzazione attraverso tecniche di comunicazione a distanza, può recedere dal Contratto senza penalità e senza dover indicare il motivo, entro 14 (quattordici) giorni lavorativi dalla data di conclusione del contratto stesso. L'eventuale comunicazione di recesso deve essere spedita 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'interessato. Non sono previste spese per il recesso. La Banca sarà tenuta a restituire al Cliente, entro 15 (quindici) giorni dal ricevimento della raccomandata a.r., le somme eventualmente percepite a fronte del Contratto.

In ogni caso, il Cliente ha facoltà di recedere dal Contratto in qualsiasi momento senza penalità e senza spese di chiusura del Conto. Il recesso dovrà essere comunicato mediante lettera raccomandata a.r. oppure tramite modalità operative a distanza e sarà efficace decorsi 15 (quindici) giorni dalla ricezione. Resta inteso che la Banca non è tenuta ad eseguire gli incarichi ricevuti in data successiva a quella in cui il recesso è divenuto efficace.

La Banca ha facoltà di recedere dal Contratto inviando una comunicazione al Cliente con preavviso di almeno 2 (due) mesi senza oneri per il Cliente.

Nel caso in cui il recesso (sia da parte del Cliente sia da parte della Banca) venga esercitato nel corso dell'anno ed il Cliente abbia già corrisposto il pagamento di eventuali canoni annuali, la Banca rimborserà proporzionalmente al Cliente un importo pari alle mensilità di recesso anticipato.

Se sussiste una giusta causa o un giustificato motivo, le parti potranno recedere dal Contratto senza preavviso. L'eventuale passaggio a debito del saldo del conto costituirà causa di recesso dal Contratto senza preavviso.

### Tempi massimi di chiusura del rapporto contrattuale

Il recesso del cliente sarà efficace decorsi 15 giorni dalla ricezione della relativa comunicazione.

### Mezzi di tutela stragiudiziale di cui la clientela può avvalersi

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, 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@actalis-certmail.it](mailto:reclami.santander@actalis-certmail.it). La Banca deve rispondere entro 60 giorni operativi dalla ricezione del reclamo inerente operazioni e servizi bancari.

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 di cui al presente Contratto, 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.

#### LEGENDA

<b>Internet Banking</b>	E' uno sportello bancario virtuale della Banca, che utilizza Internet come canale per consentire al Cliente di effettuare le operazioni bancarie.
<b>Telephone Banking</b>	E' uno sportello bancario virtuale della Banca, che utilizza il telefono come canale per consentire al Cliente di effettuare le operazioni bancarie
<b>Password</b>	Componente riservata delle credenziali di autenticazione. Unitamente al Codice Cliente, consente l'utilizzo di Telephone Banking e di Internet Banking, e consente l'identificazione del Cliente