

TRASPARENZA

Il nostro impegno

Santander Consumer Renting S.r.l. opera nel rispetto dei principi di trasparenza, correttezza e completezza informativa in tutte le fasi del rapporto con il cliente: dalla comunicazione pubblicitaria alla fase precontrattuale, dalla stipula del contratto fino alla gestione del servizio e alla chiusura del rapporto.

La trasparenza per noi non rappresenta esclusivamente un obbligo normativo, ma un elemento centrale del nostro modello di business e della relazione di fiducia con il cliente.

Il nostro obiettivo è consentire a ogni cliente di comprendere in modo semplice e immediato:

- ✓ il costo del servizio di noleggio a lungo termine;
- ✓ la struttura del canone e le condizioni economiche applicate;
- ✓ i servizi inclusi ed eventuali servizi esclusi;
- ✓ i propri diritti e le modalità di tutela disponibili.

Santander Consumer Renting S.r.l. opera nel rispetto della normativa vigente in materia di tutela del consumatore, trasparenza contrattuale e protezione dei dati personali.

In quanto società appartenente al Gruppo Santander Consumer Bank, adotta presidi di controllo interno, compliance e gestione dei rischi allineati agli standard del gruppo bancario, garantendo solidità, affidabilità e supervisione costante dei processi.

Informazioni prima della firma

Prima della conclusione del contratto, il cliente riceve gratuitamente tutta la documentazione necessaria per effettuare una scelta consapevole, tra cui:

- ✓ documento informativo sintetico;
- ✓ simulazione economica personalizzata;
- ✓ condizioni generali di contratto;
- ✓ informativa privacy ai sensi del GDPR;
- ✓ informazioni su coperture assicurative, franchigie, limiti, eventuali scoperti, ecc.

La documentazione è redatta con linguaggio chiaro e comprensibile.

Il nostro servizio clienti è a disposizione per fornire ogni chiarimento prima della sottoscrizione.

Trasparenza dei costi

Tutti i costi del servizio di noleggio sono indicati in modo chiaro e dettagliato nell'offerta personalizzata.

Il canone comprende esclusivamente i servizi espressamente indicati nel contratto e nel preventivo approvato dal cliente. Non sono previste spese occulte o addebiti non comunicati preventivamente.

Eventuali costi aggiuntivi possono derivare esclusivamente da:

- ✓ richieste specifiche del cliente;
- ✓ utilizzo di servizi extra rispetto a quelli inclusi nel contratto;
- ✓ eventi contrattualmente previsti e chiaramente indicati nelle condizioni generali di locazione.

Le condizioni relative al chilometraggio contrattuale, agli eventuali chilometri eccedenti o inferiori rispetto a quelli pattuiti e ai relativi criteri di calcolo sono descritte in modo trasparente nell'offerta e nel contratto.

Fine contratto, restituzione e valutazione del veicolo

Le modalità di restituzione del veicolo e di chiusura del contratto sono chiaramente indicate nella documentazione contrattuale.

Alla riconsegna viene redatto apposito verbale basato su criteri oggettivi e standardizzati di valutazione dello stato d'uso del veicolo.

I criteri di valutazione dei danni, delle eventuali eccedenze chilometriche e degli addebiti finali sono preventivamente descritti nel contratto e messi a disposizione del cliente, al fine di garantire prevedibilità e assenza di discrezionalità.

Eventuali penali o addebiti:

- ✓ sono espressamente previsti
- ✓ sono proporzionati e giustificabili
- ✓ vengono dettagliati in modo trasparente nel conteggio finale.

Recesso e chiusura anticipata

Le modalità di recesso e di chiusura anticipata sono disciplinate nel contratto sottoscritto dal cliente.

Le condizioni economiche applicabili in caso di estinzione anticipata sono descritte in modo analitico e non prevedono componenti discrezionali.

Le modalità di calcolo sono rese note al cliente in fase precontrattuale e contrattuale, così da consentire una valutazione consapevole degli impegni assunti.

Interfacce digitali e correttezza online

Santander Consumer Renting S.r.l. tutela la libertà di scelta del cliente anche nei canali digitali.

Non vengono utilizzate pratiche commerciali aggressive o fuorvianti (c.d. *"dark patterns"*). In particolare:

- ✓ nessun servizio opzionale è preselezionato;
- ✓ le informazioni rilevanti sono facilmente accessibili;
- ✓ le condizioni economiche sono presentate in modo chiaro e comprensibile.

Eventuali strumenti digitali o algoritmici utilizzati nei processi di preventivazione, valutazione o gestione del servizio operano nel rispetto dei principi di correttezza, non discriminazione, proporzionalità e trasparenza, in conformità alla normativa applicabile.

Il nostro sito web è progettato per garantire chiarezza, semplicità di navigazione e piena comprensibilità delle informazioni.

Dealer, broker e partner commerciali

I partner commerciali di Santander Consumer Renting S.r.l. sono tenuti a utilizzare esclusivamente materiali informativi approvati e coerenti con le condizioni contrattuali vigenti.

Il rispetto dei principi di trasparenza e correttezza commerciale è oggetto di controlli periodici.

In caso di non conformità, Santander Renting può adottare misure correttive a tutela del cliente, fino alla revisione o cessazione dei rapporti di collaborazione.

Reclami e segnalazioni

Per reclami o segnalazioni relative a trasparenza, pubblicità o condizioni contrattuali è possibile contattarci tramite:

- PEC: santanderrenting@actaliscertymail.it
- Mail: servizioclienti@santanderconsumerrenting.it

I reclami sono gestiti secondo una procedura formalizzata e nel rispetto dei termini previsti dalla normativa vigente.

Qualora il cliente non sia soddisfatto dell'esito del reclamo, potrà accedere agli strumenti di risoluzione alternativa delle controversie previsti dalla legge.

Sostenibilità e responsabilità

Santander Consumer Renting S.r.l. promuove un modello di mobilità responsabile, sostenendo soluzioni a minore impatto ambientale e favorendo una gestione efficiente e consapevole del ciclo di vita del veicolo. L'impegno verso la sostenibilità si integra con i principi di trasparenza e correttezza, nella convinzione che una relazione chiara con il cliente rappresenti un elemento essenziale di sviluppo responsabile nel lungo periodo.

Monitoraggio

Il rispetto dei principi di trasparenza è oggetto di monitoraggio periodico da parte delle funzioni interne competenti.

Santander Consumer Renting S.r.l. promuove una cultura aziendale improntata a responsabilità, correttezza e centralità del cliente, al fine di garantire relazioni chiare, sostenibili e durature nel tempo.