

In dit dienstverleningsdocument legt Santander Consumer Finance Benelux B.V. ("Santander") uit welke dienstverlening zij aanbiedt. Tevens geeft Santander aan welke kosten zij voor haar dienstverlening in rekening brengt.

Dienstverlening Santander

Santander is een financiële dienstverlener en gespecialiseerd in kredietverlening aan consumenten. Santander biedt krediet aan consumenten aan. Dit betekent dat wanneer u een krediet bij Santander afsluit u een overeenkomst met Santander aangaat.

Daarnaast bemiddelt Santander in verzekeringen die u alleen kunt afsluiten in combinatie met een krediet van Santander. Als u een verzekering afsluit gaat u een overeenkomst aan met de verzekeraar, en niet met Santander (Santander is enkel tussenpersoon). Santander bemiddelt in verzekeringen tussen u als consument en verzekeraar CNP Santander Insurance Life DAC. Santander bemiddelt alleen voor CNP Santander Insurance Life DAC. Dit betekent niet dat andere verzekeraars waarvoor Santander niet bemiddelt geen geschikte verzekeringen voor u kunnen hebben.

Wat doet Santander?

De dienstverlening van Santander bij kredieten en het bemiddelen in verzekeringen is gebaseerd op "execution only". Dit houdt in dat Santander u niet adviseert over het krediet en de verzekering. Santander doet u slechts een aanbod voor een krediet en/of een verzekering als zij meent dat dit voor u passend is. Santander beoordeelt of een product passend is door middel van de door u verstrekte gegevens. Het is daarom van belang dat u voldoende en juiste gegevens aan Santander verstrekt.

Als u een krediet bij Santander heeft afgesloten, zorgt Santander voor een goede uitvoering van de kredietovereenkomst. Dit betekent onder meer dat Santander u inzicht geeft in, en overzicht geeft van uw krediet.

Als u in combinatie met uw krediet ook een verzekering heeft afgesloten, verschaft Santander u ook inzicht in uw verzekering.

Incasso en kosten dienstverlening

De wijze waarop u Santander betaalt voor haar dienstverlening, verschilt voor het krediet en de verzekering.

Krediet

Santander incasseert maandelijks een bedrag voor uw krediet. Dit bedrag wordt gebruikt voor rente en aflossing van het krediet. De kosten van de dienstverlening van Santander zijn opgenomen in het rentepercentage. Dit betekent dat Santander u geen aparte kosten in rekening brengt voor haar dienstverlening.

Santander brengt u alleen extra kosten in rekening indien u gebruik maakt van extra services voor uw krediet, zoals geldopname bij geldautomaten en papieren rekeningafschriften bij een doorlopend krediet.

Het is belangrijk dat Santander het maandelijkse bedrag voor uw krediet kan incasseren. Als Santander het maandelijkse bedrag niet kan incasseren loopt u een betalingsachterstand op. Bij een betalingsachterstand brengt Santander u incassokosten in rekening.

Verzekering

Wanneer u een doorlopend krediet of een persoonlijke lening met een verzekering heeft afgesloten, incasseert Twg Services Limited in opdracht van de verzekeraar CNP Santander Insurance Life DAC iedere maand de premie van uw rekening. In deze gevallen wordt iedere maand twee keer een bedrag van uw rekening afgeschreven (1 incasso voor het krediet en 1 voor de verzekering).

Het is belangrijk dat de premie altijd van uw rekening kan worden afgeschreven. Als de premie niet geïncasseerd kan worden, bent u (mogelijk) niet verzekerd. Daarnaast kunnen er in dat geval incassokosten in rekening gebracht worden.

U betaalt Santander bij het afsluiten van de verzekering eenmalig EUR 199,- voor haar dienstverlening in de bemiddeling van de verzekering. Deze kosten betaalt u omdat Santander werkzaamheden moet verrichten voor de bemiddeling. Deze werkzaamheden bestaan onder meer uit het opstellen van het aanvraagformulier aan de verzekeraar, het beschikbaar hebben van personeel voor het beantwoorden van vragen en administratieve handelingen voor uw verzekering.

Verloop van uw aanvraag

Krediet

Als u een krediet bij Santander aanvraagt, ontvangt u op werkdagen binnen 24 uur een bericht over de voorlopige acceptatie. Nadat u een bericht over de voorlopige acceptatie heeft ontvangen, dient u de kredietofferte met de door Santander gevraagde documenten (o.a. inkomensgegevens en een identiteitsbewijs) te ondertekenen en aan Santander te sturen. Na ontvangst beoordeelt Santander uw opgestuurde documenten binnen 24 uur. Wanneer Santander uw aanvraag definitief goedkeurt, maakt Santander het geld over naar uw bankrekening of de winkelier. Als Santander uw aanvraag niet goedkeurt, ontvangt u binnen drie werkdagen een schriftelijk bericht.

Verzekering

Als u bij uw kredietaanvraag ook een verzekering aanvraagt, ontvangt u bij uw kredietaanvraag een verzekeringspolis. Deze verzekeringspolis moet u tegelijk met de door u ondertekende kredietofferte en de gevraagde documenten per post opsturen aan Santander. Als Santander uw kredietaanvraag accepteert, ontvangt u binnen drie werkdagen van Santander de definitieve verzekeringspolis. De verzekeringspolis vermeldt onder meer wanneer de verzekering ingaat, welke dekking(en) u heeft afgesloten en de looptijd van de verzekering. Indien Santander uw kredietaanvraag niet accepteert, gaat de door u aangevraagde verzekering niet in.

Mocht u zich na ontvangst van de verzekeringspolis bedenken en de verzekering toch niet willen, dan kunt u dit binnen 14 dagen na ontvangst schriftelijk (e-mail/ brief) aan Santander laten weten. Onderaan dit dienstverleningsdocument vindt u de contactgegevens.

Dienstverlening gedurende de looptijd

Krediet

Als Santander uw kredietaanvraag heeft geaccepteerd, kunt u inloggen op "Mijn Rekening". Hier vindt u allerlei informatie over uw krediet zoals betalingen, saldo en looptijd. Tevens kunt u contact opnemen met de klantenservice van Santander. De dienstverlening van Santander eindigt als het krediet is afgelost.

Verzekering

Als u bij uw kredietaanvraag ook een verzekering aanvraagt, ontvangt u bij uw kredietaanvraag een aanvraagformulier. Dit aanvraagformulier moet u tegelijk met de door u ondertekende kredietofferte en de gevraagde documenten per post opsturen aan Santander. Als Santander uw kredietaanvraag accepteert, ontvangt u zo spoedig mogelijk de definitieve verzekeringspolis van de verzekeraar. De verzekeringspolis vermeldt onder meer wanneer de verzekering ingaat, welke dekking(en) u heeft afgesloten en de looptijd van de verzekering. Indien Santander uw kredietaanvraag niet accepteert, gaat de door u aangevraagde verzekering niet in.

Klachten

Als u een klacht heeft over Santander, vragen we u om zo snel mogelijk contact op te nemen door Santander te e-mailen of een brief te sturen.

Een e-mail met uw klachten kunt u sturen aan: customer-care@santander.nl

Een brief met uw klachten kan gericht worden aan:

Santander
t.a.v. customer care
postbus 2343
3500 VH Utrecht

Mocht u ontevreden zijn over de klachtafhandeling van Santander, dan kunt u schriftelijk uw klacht voorleggen aan het klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD) of de Geschillencommissie van het Bureau Krediet Registratie (BKR). Voor meer informatie over KiFiD en BKR verwijzen wij naar www.kifid.nl en www.bkr.nl

Toezicht

Santander heeft een AFM-vergunning voor het aanbieden van krediet en het bemiddelen in verzekeringen. Santander staat onder toezicht van de Autoriteit Financiële Markten (AFM).

Contactgegevens

Santander is op de volgende wijzen te bereiken:

Internet: www.santander.nl
E-mail: klantenservice@santander.nl
Telefoon: 030-63 88 100
Post: Postbus 2343
3500 GH Utrecht