

Indledning

Disse forretningsbetingelser gælder for alle forhold og aftaler mellem dig og Santander Consumer Bank (se mere under afsnittet Om Santander Consumer Bank). Forretningsbetingelserne beskriver dine og vores rettigheder og forpligtelser. For vores produkter gælder der mere detaljerede betingelser f.eks. produktbetingelser, kortbestemmelser eller tilsvarende. Det fremgår af din kreditaftale, hvilke øvrige betingelser aftalen er omfattet af.

De senest opdaterede forretningsbetingelser mv. kan du finde på santanderconsumer.dk og acceptcard.dk.

Ændring af forretningsbetingelserne

Santander Consumer Bank kan ændre forretningsbetingelserne uden varsel og med øjeblikkelig virkning, hvis ændringerne er til fordel for dig. Ellers vil ændringerne ske med tre måneders varsel.

Om Santander Consumer Bank

Disse forretningsbetingelser gælder for Santander Consumer Bank, filial af Santander Consumer Bank AS, Norge. Vi er registreret hos både de norske og danske myndigheder som en filial af den norske bank og som forsikringsformidler.

Tilsynsmyndighed for vores virksomhed er Finanstilsynet, Revierstredet 3, Postboks 1187 Sentrum 0107 Oslo og Finans-tilsynet, Århusgade 110, 2100 København Ø.

Santander Consumer Bank er en del af Santander-koncernen, der blev grundlagt i Spanien i 1857. Santander Consumer Bank blev etableret i Danmark i 2007.

God skik

Santander Consumer Bank følger *Bekendtgørelsen om god skik for finansielle virksomheder*, der bl.a. stiller krav om at behandle kunderne loyalt og redeligt. Bekendtgørelsen håndhæves af Finanstilsynet.

Samtidig vægter vi ansvarligt udlån højt, blandt andet ved tydeligt og klart at forklare vores kunder om deres rettigheder og forpligtelser, om priserne på vores produkter, og at vi altid sikrer os, at der tages hensyn til kundens generelle økonomiske situation, inden vi indgår en låne- eller kreditaftale med kunden.

Har du spørgsmål til de krav, vi følger, så kan du altid kontakte os på kundecenter@santanderconsumer.dk.

Om ansøgningsprocessen

Santander Consumer Bank udbyder finansielle ydelser til privatpersoner bestående af indlån, låne- og kreditprodukter. I samarbejde med vores forhandlere yder vi bilfinansiering og leasingprodukter til privat- og erhvervskunder. Derudover formidler vi også salg af forsikringer.

Vores produkter tilbydes til forskellige debitorrentesatser. Det betyder, at vores kreditvurdering af vores låne- og kreditansøgere er en samlet vurdering, der sker på baggrund af relevante økonomiske informationer, som er oplyst i forbindelse med udfyldelse af ansøgningen. Santander Consumer Bank vurderer på baggrund af dine forskellige oplysninger din evne og vilje til at overholde kreditvilkårene, og vi tilbyder på baggrund heraf et lån eller en kredit med en rente, der svarer til din kreditprofil, og som er sagligt begrundet i hensynet til vores indtjeningsevne.

Til brug ved kreditvurderingen kan vi kræve oplysninger og dokumentation, der sædvanligvis anvendes til kreditvurdering, f.eks. lønsedler og årsopgørelse fra SKAT. Vi kan også gennem kreditoplysningsbureauer og KreditStatus få oplysninger om din eventuelle øvrige forfaldne og uforfaldne gæld til bl.a. andre pengeinstitutter og betalingskortudbydere.

En kreditvurdering kan ske på ansøgningstidspunktet og når som helst under kundeforholdets forløb, hvis der er en saglig grund til det. Kreditvurderingen kan også omfatte dine eventuelle andre lån eller kreditter hos Santander Consumer Bank.

Får du, efter din ansøgning, et låne- eller kredittilbud fra os, er det gældende i 30 dage. Din underskrift og indsendelse af låne- eller kreditaftalen er din og vores dokumentation for vores aftale.

Din elektroniske underskrift er ligeledes gældende som din og vores dokumentation for vores aftale.

Santander Consumer Bank forbeholder sig retten til at ændre låne- eller kreditforholdets betingelser, dvs. låne- eller kreditrammen og rentesatsen, hvis der er en saglig grund til det. Læs mere om dette i dine produktbetingelser.

Rådgivning

Santander Consumer Bank udbyder kun standardprodukter. Vi yder derfor ikke individuel rådgivning i forbindelse med optagelse af lån, kreditter eller forsikringer. På santanderconsumer.dk og på acceptcard.dk, kan du dog altid finde uddybende informationer om vores produkter, priser og vilkår.

Behandling af personlige oplysninger

I henhold til Lov om behandling af personoplysninger (lov nr. 429 af 31. maj 2000) skal vi, Santander Consumer Bank, oplyse dig om vores behandling af de oplysninger, vi har registreret om dig, samt hvem oplysningerne videregives til.

Hos Santander Consumer Bank noterer vi de oplysninger om dig, som du har oplyst i ansøgningskemaet. Dette gælder bl.a. navn, CPR-nummer og adresse. Vi registrerer disse oplysninger, for bl.a. at kunne foretage en kreditvurdering, sende kontoudskrifter, overføre beløb optjent i eventuelle rabatprogrammer og for at kunne foretage lovpligtig indberetning til SKAT m.v.

Ud over de oplysninger du selv har givet os, vil vi også indhente oplysninger fra offentligt tilgængelige registre. Det kan f.eks. være fra Det Centrale Personregister, kreditoplysningsbureauer o.a. Oplysningerne indhentes både på ansøgningstidspunktet og senere.

Videregivelse af oplysninger

Vores medarbejdere har tavshedspligt om de oplysninger, du giver os, og vi må kun videregive oplysninger, hvis det relaterer sig til dit kundeforhold, og hvis det sker efter aftale med dig. Det kan f.eks. være i det omfang det er aftalt med dig i betingelserne for din låne- eller kreditaftale eller i forbindelse med at vi overfører lånebeløb til en konto i dit pengeinstitut.

Vi må videregive dine oplysninger til offentlige myndigheder i det omfang vi har pligt til, ifølge den danske lovgivning.

I forbindelse med tegning, administration og genforsikring af livs-, betalings og eventuelle andre forsikringsordninger videregiver Santander Consumer Bank nødvendige personlige oplysninger, herunder helbredsoplysninger, til vores forsikringspartnere. Oplysningerne bruges til varetagelse af administrative opgaver på vegne af os eller til brug for opfyldelse af selskabernes aftale med os. Dine oplysninger deles kun med de forsikringspartnere, som relaterer sig til dit eventuelle forsikringsprodukt. På santanderconsumer.dk og acceptcard.dk kan du for hvert enkelt forsikringsprodukt se, hvem vores samarbejdspartnere er.

I forbindelse med vores databehandlingsopgaver, som f.eks. renteberegning og beskyttelse af dine kundedata, samarbejder vi med eksterne partnere. I det omfang det er nødvendigt til administration af din aftale må Santander videregive dine oplysninger til disse. Vores samarbejdspartnere er ved opdateringen af disse betingelser (juni 2015) Express, Nets, Cool Gray, Oberthur, Experian, Signicat og Strålfors.

I forbindelse med markedsføring har Santander Consumer Bank lov til at give generelle oplysninger om dig videre til andre selskaber i Santander-koncernen, efter forudgående information til dig. Generelle kundeoplysninger er f.eks. navn og adresse. Oplysningerne til markedsføringsbrug vil ikke blive videregivet, hvis du modsætter dig videregivelsen.

Når du skriver under på en låneaftale/kreditaftale med Santander Consumer Bank giver du samtidig samtykke til behandling af dine personlige oplysninger, som anført i disse betingelser. Du kan altid kontakte os for at få at vide, hvilke oplysninger vi har registreret om dig. Hvis det viser sig, at oplysningerne om dig ikke er korrekte, retter vi dem øjeblikkeligt. Vi sørger samtidig for at underrette andre, der har modtaget de forkerte oplysninger.

Information om samtykke til markedsføring

Alle kunder bliver bedt om at give samtykke til markedsføring i forbindelse med ansøgning om et lån eller en kredit hos Santander Consumer Bank. Samtykket giver os mulighed for at give dig den bedst mulige service, og det er frivilligt, om du vil give samtykke.

Ved at underskrive samtykkeerklæringen giver du samtykke til, at vi anvender oplysninger om f.eks. dit navn, adresse, låne- eller kreditstørrelse og kreditvurderingsoplysninger til markedsføring af vores produkter.

Du kan efterfølgende takke nej til at modtage denne markedsføring ved at kontakte os på kundecenter@santanderconsumer.dk eller pr. brev.

Vedr. fuldmagter

Du kan give en anden person skriftlig fuldmagt til at varetage håndteringen af kontakten med os. Hvis du vil ændre eller kalde fuldmagten tilbage, skal det også ske skriftligt. Fuldmagten ophører, hvis du afgår ved døden. Du kan downloade en fuldmagtsblanket på santanderconsumer.dk.

Santander Consumer Banks ret til at modregne

Hvis vi har et beløb til gode hos dig efter betalingsfristen, kan vi modregne beløbet, hvis du har eller får et tilgodehavende hos os. Du vil få besked, hvis vi foretager en modregning.

Optagelse af telefonsamtaler

Santander Consumer Bank optager som udgangspunkt alle telefonsamtaler for at kunne fastslå samtalens indhold til brug for træning af vores medarbejdere og til generel dokumentation.

Misligholdelse af aftalen

Santander Consumer Bank har sin egen inkassoafdeling. Hvis du misligholder din aftale om betaling, vil Santander Consumer Bank overdrage sagen til Santander Consumer Bank – Inkassoafdelingen.

Inkassoafdelingen vil eventuelt med ekstern advokatbistand arbejde for at indgå et forlig om betaling med dig. Hvis du fortsat ikke er i stand til at betale, vil din sag blive sendt videre til retslig inkasso for at gøre kravet gældende, samt eventuelt for at kunne tage udlæg i dine værdier. Samtidig vil Santander Consumer Bank være berettiget til at registrere dig hos RKI og andre kreditvurderingsbureauer.

Santander Consumer Bank - Inkassoafdelingen driver inkassovirksomhed i overensstemmelse med Inkassolovens regler om god inkassoskik.

Santander Consumer Banks erstatningsansvar

Santander Consumer Bank er erstatningsansvarlig, hvis vi på grund af fejl eller forsømmelser opfylder de aftalte forpligtelser mangelfuldt eller for sent. Santander Consumer Bank er ikke ansvarlig for tab, som skyldes nedbrud i vores strømforsyning, telefon- eller IT-systemer eller manglende adgang til disse IT-systemer og beskadigelser af data i disse systemer, uanset om det er Santander Consumer Bank selv eller en ekstern IT-leverandør, der står for driften af systemerne.

Vores erstatningsansvar bortfalder også i tilfælde af naturkatastrofer, krig, oprør, borgerlige uroligheder, sabotage, terror eller hærværk, herunder computervirus og hacking.

Erstatningsansvaret bortfalder ligeledes ved andre omstændigheder, som er uden for Santander Consumer Banks kontrol, f.eks. lovindgreb, nye forvaltningsregler, strejke, lockout, boykot eller blokade. Dette gælder uanset, hvad konflikten årsag er, og uanset om konflikten er rettet mod, eller iværksat af, os selv eller vores organisation. Dette gælder også, når konflikten kun rammer dele af Santander Consumer Bank.

Santander Consumer Banks ansvarsfrihed gælder ikke, hvis vi burde have forudset forholdet, som er årsag til tabet, da aftalen blev indgået, eller vi burde have undgået eller overvundet årsagen til tabet. Vores ansvarsfrihed gælder heller ikke hvis lovgivningen under alle omstændigheder gør os ansvarlig for det forhold, som er årsag til tabet.

Klager

Hos Santander Consumer Bank lytter vi til kunderne, og vi gør vores yderste for at levere en god service. Men oplever du som kunde, at vi ikke tager hånd om din henvendelse på en tilfredsstillende måde, så har du disse muligheder for at klage til os:

Ring til os på 70 21 90 54 eller send en mail til os på klage@santanderconsumer.dk, hvorefter vores klageansvarlige vil sikre en ordentlig og redelig behandling af din klage.

Kan vi ikke komme til enighed, kan du klage til Pengeinstituttaneknævnet, Amaliegade 8 B, 2., 1022 Kbh. K.

Du har ret til at klage over vores behandling af dine personoplysninger. Du skal skrive til:
Santander Consumer Bank,
Stamholmen 147, 6.
2650 Hvidovre
klage@santanderconsumer.dk

Hvis du ikke får tilfredsstillende svar på din klage, kan du videresende den til: Datatilsynet, Borgergade 28, 5. sal, 1300 København K eller på mail: dt@datatilsynet.dk.

Vedrører klagen forsikringer kan du videresende klagen til Forsikringsankenævnet, Anker Heegaards Gade 2,1. 1572 Kbh. V.

Klager over markedsføring kan videresendes til Finanstilsynet, Århusgade 110, 2100 Kbh. Ø.

Kontaktoplysninger

Santander Consumer Bank

Stamholmen 147, 6.

DK-2650 Hvidovre

Tlf.: +45 70 23 58 58

Mailadresse: kundecenter@santanderconsumer.dk

kundecenter@acceptcard.dk

Internet: santanderconsumer.dk

acceptcard.dk

CVR-nummer 30 73 30 53