



PRINCIPALI DIRITTI DEL CLIENTE

per

- **conto corrente**
- **depositi**
- **finanziamenti**
- **altri servizi regolati dalle disposizioni della Banca d'Italia, esclusi i servizi di pagamento ed il credito ai consumatori**

Si consiglia **una lettura attenta** dei diritti prima di scegliere uno di questi prodotti e di firmare il contratto.

Il consumatore che desidera aprire un **conto corrente** od ottenere un **mutuo** può richiedere e avere gratuitamente le **Guide** che spiegano in maniera semplice come scegliere questi servizi e aiutano a capire come funzionano e quanto costano.

Chi desidera acquistare **titoli di Stato** nella fase del collocamento può consultare l'apposito avviso affisso in filiale.

DIRITTI

PRIMA DI SCEGLIERE

- Avere a disposizione e portare con sé una **copia di questo documento**.
- Avere a disposizione e portare con sé il **foglio informativo** di ciascun prodotto, che ne illustra caratteristiche, rischi e tutti i costi.
- Ottenere **gratuitamente** e portare con sé una **copia completa del contratto** e/o il **documento di sintesi**, anche prima della conclusione e senza impegno per le parti. Solo per i contratti di finanziamento è previsto un rimborso spese all'intermediario. Nei contratti di finanziamento, tuttavia, il cliente può ottenere gratuitamente e portare con sé copia dello schema del contratto e di un preventivo. Inoltre, è sempre possibile ottenere gratuitamente copia del contratto di mutuo dopo che è stato fissato l'appuntamento per la stipula presso il notaio.
- Conoscere il **TAEG** (Tasso Annuo Effettivo Globale) nel caso di contratti di finanziamento ed esempi di un **ISC** (Indicatore Sintetico di Costo) del conto corrente.

AL MOMENTO DI FIRMARE

- Prendere visione del **documento di sintesi** con tutte le condizioni economiche, unito al contratto.
- Stipulare il **contratto in forma scritta**, tranne nei casi previsti dalla legge.
- Ricevere una **copia del contratto firmato** dall'intermediario e una **copia del documento di sintesi**, da conservare.
- Non avere **condizioni contrattuali** sfavorevoli rispetto a quelle pubblicizzate nel foglio informativo e nel documento di sintesi.
- Scegliere il **canale di comunicazione**, digitale o cartaceo, attraverso il quale ricevere le comunicazioni.

Banca di Credito e Risparmio di Romagna S.p.A.
Società per azioni iscritta al registro delle imprese di Forlì al n. 03451030401 - iscr. CCIAA di Forlì REA 305784
Sede legale e Direzione Generale Viale Giacomo Matteotti, 115 - 47122 Forlì
Cod. Fiscale e P.IVA 03451030401 - Cod ABI 03318.3 - Tel. 0543.816911 Fax 0543.30664 - www.bccromagna.it - info@bccromagna.it
Iscritta all'Albo delle Banche al n. 3318
Aderente al Fondo Interbancario di Tutela dei depositi. Aderente al Fondo Nazionale di Garanzia
Capitale Sociale Euro 13.949.000 i.v.



Appartenente al Gruppo Bancario Cassa di Risparmio di Ferrara iscritto all'Albo dei Gruppi Creditizi al n. 6155
Soggetta all'attività di direzione e coordinamento della Cassa di Risparmio di Ferrara S.p.A.



PRINCIPALI DIRITTI DEL CLIENTE

DURANTE IL RAPPORTO CONTRATTUALE

- Ricevere **comunicazioni sull'andamento del rapporto** almeno una volta l'anno, mediante un rendiconto e il documento di sintesi.
- Ricevere la proposta di qualunque **modifica unilaterale delle condizioni contrattuali** da parte dell'intermediario, se la facoltà di modifica è prevista nel contratto. La proposta deve pervenire con un preavviso di almeno due mesi e indicare il motivo che giustifica la modifica. La proposta può essere respinta entro la data prevista per la sua applicazione, chiudendo il contratto alle precedenti condizioni.
- Ottenere a proprie spese, entro 90 giorni dalla richiesta e anche dopo la chiusura, **copia della documentazione sulle singole operazioni** degli ultimi dieci anni.
- Nei contratti di conto corrente, avere la stessa periodicità nella **capitalizzazione degli interessi** debitori e creditori.
- Nei contratti di finanziamento, **trasferire il contratto** ("portabilità") presso un altro intermediario senza pagare alcuna penalità né oneri di qualsiasi tipo, nei casi previsti dalla legge.
- Nei contratti di mutuo con ipoteca, proseguire il rapporto contrattuale e continuare a pagare le rate alle scadenze prestabilite anche nel caso di **ritardo nel pagamento di una rata**, purché ciò non avvenga per più di sette volte.

ALLA CHIUSURA

- Recedere in ogni momento, senza penalità e senza spese di chiusura, dai **contratti a tempo indeterminato** quali conto corrente e il deposito titoli in amministrazione.
- Nei contratti di **mutuo** per l'acquisto o la ristrutturazione di immobili destinati all'abitazione o allo svolgimento di attività economica o professionale, estinguere in anticipo, in tutto o in parte, il contratto senza compensi, oneri e penali. Per alcuni di questi mutui stipulati prima del 3 aprile 2007 che prevedono una penale, questa potrebbe essere ridotta (per informazioni, www.abi.it – sezione mutui). Per gli altri mutui, quando c'è un'ipoteca, il cliente può estinguere in anticipo in tutto o in parte il rapporto pagando solo un unico compenso stabilito dal contratto nel rispetto dei criteri previsti dalla legge.
- Ottenere la chiusura del contratto nei **tempi** indicati nel foglio informativo.
- Ricevere il **rendiconto** che attesta la chiusura del contratto e riepiloga tutte le operazioni effettuate.

RECLAMI, RICORSI E CONCILIAZIONE

Il Cliente può presentare un reclamo alla Banca, anche per lettera raccomandata A/R (**Banca di Credito e Risparmio di Romagna - SERVIZIO CONTROLLI - Viale G. Matteotti 115 - 47122 Forlì**) o per via telematica (info@bcromagna.it). La Banca deve rispondere entro 30 giorni dal ricevimento.

Se il Cliente non è soddisfatto o non ha ricevuto risposta, può rivolgersi all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF).

Per sapere come rivolgersi all'Arbitro può consultare il sito www.arbitrobancariofinanziario.it, chiedere presso le Filiali della Banca d'Italia oppure chiedere presso alla Banca.

Resta ferma la possibilità per il Cliente e per la Banca di ricorrere all'autorità giudiziaria ordinaria.

Il Cliente può - singolarmente o in forma congiunta con la Banca - attivare una procedura di conciliazione finalizzata al tentativo di trovare un accordo. Questo tentativo sarà eseguito dall'Organismo di Conciliazione Bancaria costituito dal Conciliatore Bancario Finanziario - Associazione per la soluzione delle controversie bancarie, finanziarie e societarie ADR (www.conciliatorebancario.it). Resta ferma la possibilità di ricorrere all'autorità giudiziaria ordinaria nel caso in cui la conciliazione si dovesse concludere senza il raggiungimento di un accordo.

Banca di Credito e Risparmio di Romagna S.p.A.
Società per azioni iscritta al registro delle imprese di Forlì al n. 03451030401 - iscr. CCIAA di Forlì REA 305784
Sede legale e Direzione Generale Viale Giacomo Matteotti, 115 - 47122 Forlì
Cod. Fiscale e P.IVA 03451030401 - Cod ABI 03318.3 - Tel. 0543.816911 Fax 0543.30664 - www.bcromagna.it - info@bcromagna.it
Iscritta all'Albo delle Banche al n. 3318
Aderente al Fondo Interbancario di Tutela dei depositi. Aderente al Fondo Nazionale di Garanzia
Capitale Sociale Euro 13.949.000 i.v.



Appartenente al Gruppo Bancario Cassa di Risparmio di Ferrara iscritto all'Albo dei Gruppi Creditizi al n. 6155
Soggetta all'attività di direzione e coordinamento della Cassa di Risparmio di Ferrara S.p.A.