

PRINCIPALI DIRITTI DEL CLIENTE

per

conto corrente

depositi

finanziamenti

leasing

credito al consumo (fino a 30.987,42 euro)

altri servizi regolati dalle disposizioni della Banca d'Italia

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. Le Guide possono anche essere scaricate dal sito <http://www.creditodiromagna.it/>.

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.

CREDITO DI ROMAGNA società per azioni

Sede Via Ravennana angolo Via Traiano Imperatore - 47100 Forlì (FC) - Tel. 0543 811 111 - Fax 0543 811 118

Capitale sociale € 45.000.000,00 interamente versato

Registro delle imprese, codice fiscale e partita IVA: 03374640401 - CCIAA Forlì / Cesena R.E.A. n. 299009

Iscritta all'Albo delle Banche al n. 5597 in data 31/03/2004 - Codice ABI 3273.0

Iscritta alla sezione "D" del Registro Unico degli Intermediari assicurativi e riassicurativi al n. D000026923 in data 1°/2/2007

Aderente al "Fondo Interbancario di Tutela dei Depositi" (artt. 96/96 quater del TUB) ed al "Sistema di garanzia delle operazioni aventi ad oggetto strumenti finanziari" (artt. 70/70ter del TUF)

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.

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 60 giorni e indicare il motivo che giustifica la modifica. La proposta può essere respinta entro 60 giorni, 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 credito al consumo con garanzia sul bene acquistato, proseguire il rapporto contrattuale e continuare a pagare le rate alle scadenze prestabilite anche nel caso di **mancato pagamento di una rata**, purché questa non superi l'ottava parte dell'importo originario complessivo.
- 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.

CREDITO DI ROMAGNA società per azioni

Sede Via Ravennana angolo Via Traiano Imperatore - 47100 Forlì (FC) - Tel. 0543 811 111 - Fax 0543 811 118

Capitale sociale € 45.000.000,00 interamente versato

Registro delle imprese, codice fiscale e partita IVA: 03374640401 - CCIAA Forlì / Cesena R.E.A. n. 299009

Iscritta all'Albo delle Banche al n. 5597 in data 31/03/2004 - Codice ABI 3273.0

Iscritta alla sezione "D" del Registro Unico degli Intermediari assicurativi e riassicurativi al n. D000026923 in data 1°/2/2007

Aderente al "Fondo Interbancario di Tutela dei Depositi" (artt. 96/96 quater del TUB) ed al "Sistema di garanzia delle operazioni aventi ad oggetto strumenti finanziari" (artt. 70/70ter del TUF)

ALLA CHIUSURA

- Recedere in ogni momento, senza penalità e senza spese di chiusura, dai **contratti di durata** quali conto corrente, deposito titoli in amministrazione, carta di debito, carta di credito, cassetta di sicurezza.
- Nei contratti di **credito al consumo**, estinguere in anticipo il rapporto contrattuale senza penalità, versando il capitale residuo, gli interessi e gli altri oneri maturati fino a quel momento, e una somma non superiore all'1% del capitale residuo se prevista dal contratto.
- 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 all'intermediario, anche per lettera raccomandata A/R (indirizzandola a: Credito di Romagna s.p.a. – Ufficio Reclami, Via Ravennana angolo Via Traiano Imperatore – 47122 Forlì (FC)) o per via telematica (indirizzando un messaggio di posta elettronica a sbombardi@creditodiromagna.it o a montevecchiba@creditodiromagna.it). L'intermediario deve rispondere entro 30 giorni.

Se non è soddisfatto o non ha ricevuto risposta, prima di ricorrere al giudice il cliente può rivolgersi a:

- **Arbitro Bancario Finanziario (ABF)**. E' un sistema stragiudiziale che offre un'alternativa più semplice, rapida ed economica rispetto al ricorso al giudice. L'Arbitro è un organismo indipendente e imparziale che decide – in pochi mesi – chi ha ragione e chi ha torto. La Banca d'Italia fornisce i mezzi per il suo funzionamento. Il cliente può rivolgersi all'Arbitro dopo aver tentato di risolvere il problema direttamente con la banca. Le decisioni non sono vincolanti come quelle del giudice, ma se l'intermediario non le rispetta il suo inadempimento è reso

CREDITO DI ROMAGNA società per azioni

Sede Via Ravennana angolo Via Traiano Imperatore– 47100 Forlì (FC) – Tel. 0543 811 111 - Fax 0543 811 118

Capitale sociale € 45.000.000,00 interamente versato

Registro delle imprese, codice fiscale e partita IVA: 03374640401 - CCIAA Forlì / Cesena R.E.A. n. 299009

Iscritta all'Albo delle Banche al n. 5597 in data 31/03/2004 - Codice ABI 3273.0

Iscritta alla sezione "D" del Registro Unico degli Intermediari assicurativi e riassicurativi al n. D000026923 in data 1°/2/2007

Aderente al "Fondo Interbancario di Tutela dei Depositi" (artt. 96/96 quater del TUB) ed al "Sistema di garanzia delle operazioni aventi ad oggetto strumenti finanziari" (artt. 70/70ter del TUF)

pubblico. Se il cliente non rimane soddisfatto delle decisioni dell'Arbitro, può comunque rivolgersi al giudice. L'ABF può decidere su tutte le controversie che riguardano operazioni e servizi bancari e finanziari, come ad esempio i conti correnti, i mutui ed i prestiti personali: fino a 100.000 euro, se il cliente chiede una somma di denaro; senza limiti di importo, in tutti gli altri casi. Presso tutte le dipendenze della banca è disponibile una brochure che dettaglia le competenze dell'ABF. Per sapere come rivolgersi all'Arbitro si può consultare il sito www.arbitrobancariofinanziario.it, chiedere presso le Filiali della Banca d'Italia, oppure chiedere all'intermediario;

- **Conciliatore BancarioFinanziario – Associazione per la soluzione delle controversie bancarie, finanziarie e societarie - ADR¹**, che mette a disposizione i seguenti servizi con l'obiettivo di chiudere in tempi brevi le controversie:
 - **Ombudsman – Giurì bancario** per controversie che comportino una richiesta alla banca fino a 50 mila euro. Il ricorso all'Ombudsman - Giurì Bancario va presentato entro un anno dall'invio della contestazione all'Ufficio reclami della banca, mediante una richiesta scritta indirizzata all'Ombudsman – Giurì Bancario, via delle Botteghe Oscure n. 54, 00186 Roma, oppure un fax al numero 06 67482251 o una e-mail a: segreteria@ombudsmanbancario.it, con indicazione specifica del contenuto della controversia, allegando ogni altra notizia e documento utili. L'Ombudsman - Giurì Bancario può richiedere ulteriore documentazione, ritenuta necessaria per la decisione, sia alla banca che al cliente. La decisione viene adottata entro 90 giorni dal ricevimento della richiesta di intervento, o entro 120 giorni, quando è necessario acquisire ulteriore documentazione, ed è vincolante solo per la banca e non per il cliente. Il ricorso all'Ombudsman - Giurì bancario non priva il Cliente del diritto di investire della controversia, in qualunque momento, l'Autorità giudiziaria ovvero, ove previsto, un arbitro o un collegio arbitrale, o di proporre un tentativo di conciliazione. **Dal 15/10/2009 l'Ombudsman-Giurì bancario ha cessato di svolgere le funzioni relative alle stesse questioni di competenza dell'Arbitro Bancario Finanziario (ABF) e sta proseguendo la propria attività relativamente alle controversie in materia di servizi di investimento e di bonifici transfrontalieri (per questi ultimi solo per quelle insorte anteriormente al 1°/3/2010; per quelle insorte dopo quella data, il Cliente può rivolgersi all'ABF (od al Conciliatore BancarioFinanziario per un tentativo di conciliazione) anche per la risoluzione stragiudiziale delle controversie relative ai bonifici transfrontalieri.**

¹ Alternative Dispute Resolution

CREDITO DI ROMAGNA società per azioni

Sede Via Ravennana angolo Via Traiano Imperatore– 47100 Forlì (FC) – Tel. 0543 811 111 - Fax 0543 811 118

Capitale sociale € 45.000.000,00 interamente versato

Registro delle imprese, codice fiscale e partita IVA: 03374640401 - CCIAA Forlì / Cesena R.E.A. n. 299009

Iscritta all'Albo delle Banche al n. 5597 in data 31/03/2004 - Codice ABI 3273.0

Iscritta alla sezione "D" del Registro Unico degli Intermediari assicurativi e riassicurativi al n. D000026923 in data 1°/2/2007

Aderente al "Fondo Interbancario di Tutela dei Depositi" (artt. 96/96 quater del TUB) ed al "Sistema di garanzia delle operazioni aventi ad oggetto strumenti finanziari" (artt. 70/70ter del TUF)

- **Servizio di conciliazione** per raggiungere un accordo tra le parti - qualunque sia il valore della controversia - con l'intervento di un esperto indipendente (conciliatore). La conciliazione è un modo per risolvere una controversia affidando ad un terzo indipendente il compito di agevolare il raggiungimento di un accordo tra le parti. Il conciliatore è un esperto ma non è un giudice, ossia non è chiamato a dare ragione o torto ad una parte o all'altra. Dal punto di vista procedurale una o entrambe le parti richiedono al Conciliatore BancarioFinanziario di organizzare un incontro di conciliazione. Il Conciliatore Bancario può organizzare tali incontri su tutto il territorio nazionale ed in tempi brevi, con l'intervento di una rete territoriale di "pacieri" indipendenti (conciliatori), sulla base del regolamento vigente. A tale riguardo si fa presente che il regolamento di conciliazione è a disposizione del cliente che ne faccia richiesta ed è consultabile anche sul sito internet del Conciliatore BancarioFinanziario (<http://www.conciliatorebancario.it>). La conciliazione deve concludersi entro termini prestabiliti - 60 giorni lavorativi dalla prima riunione - ed indicati nel regolamento. L'accordo raggiunto ha valore vincolante tra le parti. Se l'accordo non viene raggiunto è sempre possibile ricorrere al giudice. Il servizio di conciliazione può essere richiesto, con le modalità previste per lo stesso, presentando un'apposita istanza al **Conciliatore BancarioFinanziario**, - tramite il modulo scaricabile anche dal sito internet del Conciliatore BancarioFinanziario - Via delle Botteghe Oscure, 54 - 00186 Roma, oppure inviando un fax al numero 06 67482250, o una e-mail a: associazione@conciliatorebancario.it. Per ogni informazione relativa al servizio di conciliazione il cliente può rivolgersi alla banca o al Conciliatore BancarioFinanziario stesso. **Nonostante l'inizio dell'operatività dell'ABF, l'associazione "Conciliatore BancarioFinanziario - Associazione per la soluzione delle controversie bancarie, finanziarie e societarie - ADR" mantiene integralmente la propria competenza relativamente alla Conciliazione su tutte le materie (bancarie, finanziarie e societarie) attinenti l'operatività degli intermediari bancari e finanziari.**
- Ai sensi del D. Lgs. 4 marzo 2010, n. 28, a far tempo dal 20/11/2011 **un Cliente che vorrà intraprendere un'azione giudiziale nei riguardi di un intermediario dovrà obbligatoriamente - a pena di improcedibilità della domanda giudiziale ²- esperire un tentativo di conciliazione (c.d. "mediazione") gestito da organismi di conciliazione autorizzati dal Ministero della Giustizia** - tra i quali è ricompreso anche il citato organismo di conciliazione costituito dal Conciliatore Bancario Finanziario - oppure, qualora siano competenti sulla

² Cfr. art. 5, comma 1°, del D. Lgs. n° 28/2010.



specifica fattispecie oggetto della controversia, lo stesso Cliente potrà decidere se rivolgersi alla Camera di conciliazione e arbitrato istituita presso la Consob (nel caso si tratti di servizio di investimento), o all'Arbitro Bancario Finanziario ABF gestito dalla Banca d'Italia (nel caso si tratti di operazioni o servizi bancari e finanziari ai sensi del Titolo VI del Testo Unico bancario D. Lgs. n° 385/ 1993. La mediazione si attiverà attraverso il deposito di un'istanza che una parte effettua presso un organismo di conciliazione. "In caso di più domande relative alla stessa controversia, la mediazione si svolge davanti all'organismo presso il quale è stata presentata la prima domanda" (cfr. art. 4, comma 1°, del D.Lgs. n. 28/2010). Alla procedura di mediazione si applica il regolamento dell'organismo scelto dalle parti" (cfr. art. 3, comma 1°). "Il procedimento di mediazione ha una durata non superiore a quattro mesi".

Sul sito web del CREDITO DI ROMAGNA s.p.a., nonché presso tutte le dipendenze e la Direzione Generale della Banca è disponibile per il pubblico il Regolamento dell'Ufficio Reclami della Banca (nella versione del 07-07-2010) nonché il relativo modulo per inoltrare un reclamo.

L'accesso al sito internet della Banca non consente di concludere alcun contratto a distanza. Si rammenta che il CREDITO DI ROMAGNA non colloca i propri prodotti a distanza - tramite internet o tramite comunicazioni telefoniche o postali - e neppure fuori sede, tramite promotori finanziari - ma solo per il tramite delle proprie Succursali e Filiali, presso le quali sono disponibili ed asportabili i fogli informativi relativi a tutti i prodotti e servizi offerti dalla Banca.

Forlì, lì 18/02/2011

CREDITO DI ROMAGNA società per azioni

Sede Via Ravennana angolo Via Traiano Imperatore- 47100 Forlì (FC) – Tel. 0543 811 111 - Fax 0543 811 118

Capitale sociale € 45.000.000,00 interamente versato

Registro delle imprese, codice fiscale e partita IVA: 03374640401 - CCIAA Forlì / Cesena R.E.A. n. 299009

Iscritta all'Albo delle Banche al n. 5597 in data 31/03/2004 - Codice ABI 3273.0

Iscritta alla sezione "D" del Registro Unico degli Intermediari assicurativi e riassicurativi al n. D000026923 in data 1°/2/2007

Aderente al "Fondo Interbancario di Tutela dei Depositi" (artt. 96/96 quater del TUB) ed al "Sistema di garanzia delle operazioni aventi ad oggetto strumenti finanziari" (artt. 70/70ter del TUF)