



Banca Centro Emilia - Credito Cooperativo – Società Cooperativa
Sede legale: Via Statale,39 – 44042 Corporeno (Ferrara)
Codice Fiscale e Partita IVA 01402600389 -Aderente al Fondo di Garanzia dei Depositanti del Credito Cooperativo -Iscritta all’Albo delle Cooperative n. A112765 -Iscritta all’Albo delle Banche- Codice ABI 08509.2 -
Iscritta al Tribunale di Ferrara Reg.Soc. n. 137791/97

PRINCIPALI DIRITTI DEL CLIENTE

In relazione ai prodotti di:

- **Conto Corrente**
- **Depositi**
- **Finanziamenti**
- **Leasing**
- **Credito al Consumo (fino a 30.987,42 euro)**
- **Altri Servizi regolati dalle disposizioni della Banca d’Italia esclusi i servizi di pagamento**

Si consiglia **una lettura attenta** dei diritti prima di scegliere uno dei prodotti indicati e di concludere 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 gratuitamente dal sito www.bancacentroemilia.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.
- di essere informato sull’esistenza e le modalità di esercizio del **diritto di recesso** .

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 Centro Emilia - Credito Cooperativo – Società Cooperativa
Sede legale: Via Statale,39 – 44042 Corporeno (Ferrara)
Codice Fiscale e Partita IVA 01402600389 -Aderente al Fondo di Garanzia dei Depositanti del Credito Cooperativo -Iscritta all’Albo delle Cooperative n. A112765 -Iscritta all’Albo delle Banche- Codice ABI 08509.2 -
Iscritta al Tribunale di Ferrara Reg.Soc. n. 137791/97

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 30 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.

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 alla Banca un reclamo per iscritto, a mezzo lettera anche raccomandata A/R, inviandola all’Ufficio Reclami della Banca stessa, in via Statale 39, 44042 Corporeno (Ferrara), ovvero per via telematica all’indirizzo di posta elettronica ufficio.reclami@bancacentroemilia.it.



Banca Centro Emilia - Credito Cooperativo – Società Cooperativa
Sede legale: Via Statale,39 – 44042 Corporeno (Ferrara)
Codice Fiscale e Partita IVA 01402600389 -Aderente al Fondo di Garanzia dei Depositanti del Credito Cooperativo -Iscritta all'Albo delle Cooperative n. A112765 -Iscritta all'Albo delle Banche- Codice ABI 08509.2 -
Iscritta al Tribunale di Ferrara Reg.Soc. n. 137791/97

La Banca deve rispondere al reclamo entro 30 giorni dal ricevimento. Se il Cliente non è soddisfatto o se non ha ricevuto risposta entro il termine di 30 giorni può rivolgersi a:

- ARBITRO BANCARIO E FINANZIARIO (ABF), con una articolazione territoriale ripartita su tre Collegi, istituiti presso le sedi della Banca d'Italia di Milano, Roma e Napoli.

Il modulo per presentare il ricorso è disponibile sul sito dell'ABF www.arbitrobancariofinanziario.it, nel quale si trovano tutte le ulteriori informazioni sul funzionamento dell'organismo, nonché la "Guida Pratica" redatta dall'ABF. In alternativa il Cliente può rivolgersi direttamente alle Filiali della Banca d'Italia, oppure chiedere alla Banca o consultare il sito della stessa www.bancacentroemilia.it nella sezione *Trasparenza/Reclami*.

- OMBUDSMAN GIURI' BANCARIO, istituito presso il CONCILIATORE BANCARIO FINANZIARIO, con sede a Roma, via delle Botteghe Oscure, 54, tel. 06/674821, che tratta i reclami ed i ricorsi in materia di servizi e di attività di investimento.

Il modulo per presentare il ricorso è disponibile sul sito internet www.conciliatorebancario.it, nel quale si trovano tutte le informazioni sul funzionamento di tale organismo. In alternativa il Cliente può chiedere alla Banca o consultare il sito della stessa www.bancacentroemilia.it nella sezione *Trasparenza/Reclami*.