



COMPANY PROFILE

Versione aprile 2021

Eccellenza per clienti e partner

Company profile

× Chi siamo

Leader in Italia nel **credito ai consumatori**, Agos ha tutte le caratteristiche che lo rendono un **partner** su cui contare:



Oltre **9 milioni** di clienti



La fiducia di **migliaia** di punti vendita



[Link](#)
GUARDA IL VIDEO



Più di **30 anni** di esperienza maturata nel settore



CA CF è un asset strategico del Gruppo Crédit Agricole focalizzato sul credito al consumo

- Clienti: >9 milioni
- Impieghi gestiti: € 90,9 miliardi
- Numero di collaboratori: 9.540



Nasce il 1° gennaio 2017 dalla fusione di due grandi banche popolari:

Banco Popolare
Banca Popolare di Milano

- Terzo Gruppo Bancario in Italia
- Clienti: 4 milioni
- Impieghi netti a clientela: €109,3 miliardi
- Dipendenti: 21.600
- Filiali in Italia: 1.808



Il nostro approccio



100% DIGITAL

Il valore dell'innovazione
e della tecnologia,
per assicurare
l'efficienza dei processi

100% HUMAN

Il valore della relazione,
per la personalizzazione della
consulenza al cliente finale
e al partner commerciale

**mettiamo il cliente
sempre al primo posto**

L'evoluzione di Agos



La squadra di Agos

Nel «Mondo Agos» lavorano **oltre 2.300** persone
– tra dipendenti, agenti e loro collaboratori.

- Quasi **1400** persone sono impegnate nei **team commerciali**, specializzati per mercato, ad eccezione della Rete Agenti, attiva su tutti i mercati.
- La **missione delle reti** è mettere a terra la strategia aziendale, garantendo l'eccellenza del servizio a clienti e partner (semplicità, innovazione, accessibilità e relazione).



Rete Commerciale
208 punti fisici

- **116 Filiali dirette**
- **92 Agenzie**
(di cui 9 specializzate CQS)

Dati aggiornati a dicembre 2020

Cosa dicono di noi?

Clienti/Partner



Agos è la migliore finanziaria italiana
Secondo il report Istituto
Tedesco Qualità e Finanza (2020)



Nel mercato per indice di raccomandazione
CRI - Client Recommendation
Index (2020)



Agos è 1° per attività di credito al consumo e CQS
Secondo il Banking Awards – Milano
Finanza (2021)

Giudizi positivi: 91%

Trustpilot
56.428 Recensioni

71%
 20%

Dato aggiornato a gennaio 2021

Dipendenti



TOP 400
MIGLIORI DATORI DI LAVORO



Italy's Best Employers

LE CLASSIFICHE
Banca e assicurazione

**Agos al 12°
posto 1° tra le
finanziarie (2020)**



- **Agos +7 2020 vs 2019**
- **+7 vs benchmark Europa**
- **+ 10 vs benchmark Italia**

Reputazione

RepTrak™

63.2

+ 6 vs 2017

**Agos
Overall 2020**

SCARSA 0-39 DEBOLE 40-59 MODERATA 60-69 FORTE 70-79 ECCELLENTE 80+

CLIENTI E PARTNER

Eccellenza di servizio

Essere il riferimento per le soluzioni di credito al consumo e protezione, grazie ad un **livello di servizio unico** per clienti e partner in termini di **semplicità, innovazione, accessibilità e relazione**

PERSONE

Sviluppo & responsabilizzazione

Essere un **'Best place to work'** caratterizzato da un ambiente di **lavoro aperto e collaborativo** in grado di **favorire lo sviluppo** delle persone e delle competenze nel lungo termine

SOCIETÀ

Sostenibilità & reputazione

Essere ed essere riconosciuti come una Azienda che svolge la sua attività con **trasparenza** e consegue il suo profitto con **rispetto** delle **persone**, dei **clienti**, dei **partner** e dell'**ambiente**

AZIONISTI

Redditività sostenibile

Essere ed essere riconosciuti come una Azienda che svolge la sua attività con **trasparenza** e consegue il suo profitto con **rispetto delle persone**, dei **clienti**, dei **partner** e dell'**ambiente**

I 4 stakeholder
fondamentali per Agos



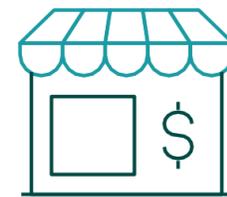
Ampia gamma di prodotti al servizio dei nostri clienti e partner



**Prestiti personali
e cessione
del quinto**



**Carte di credito
e linee di credito dedicate
nei punti vendita**



**Finanziamenti
finalizzati all'acquisto
di beni e servizi**



Leasing

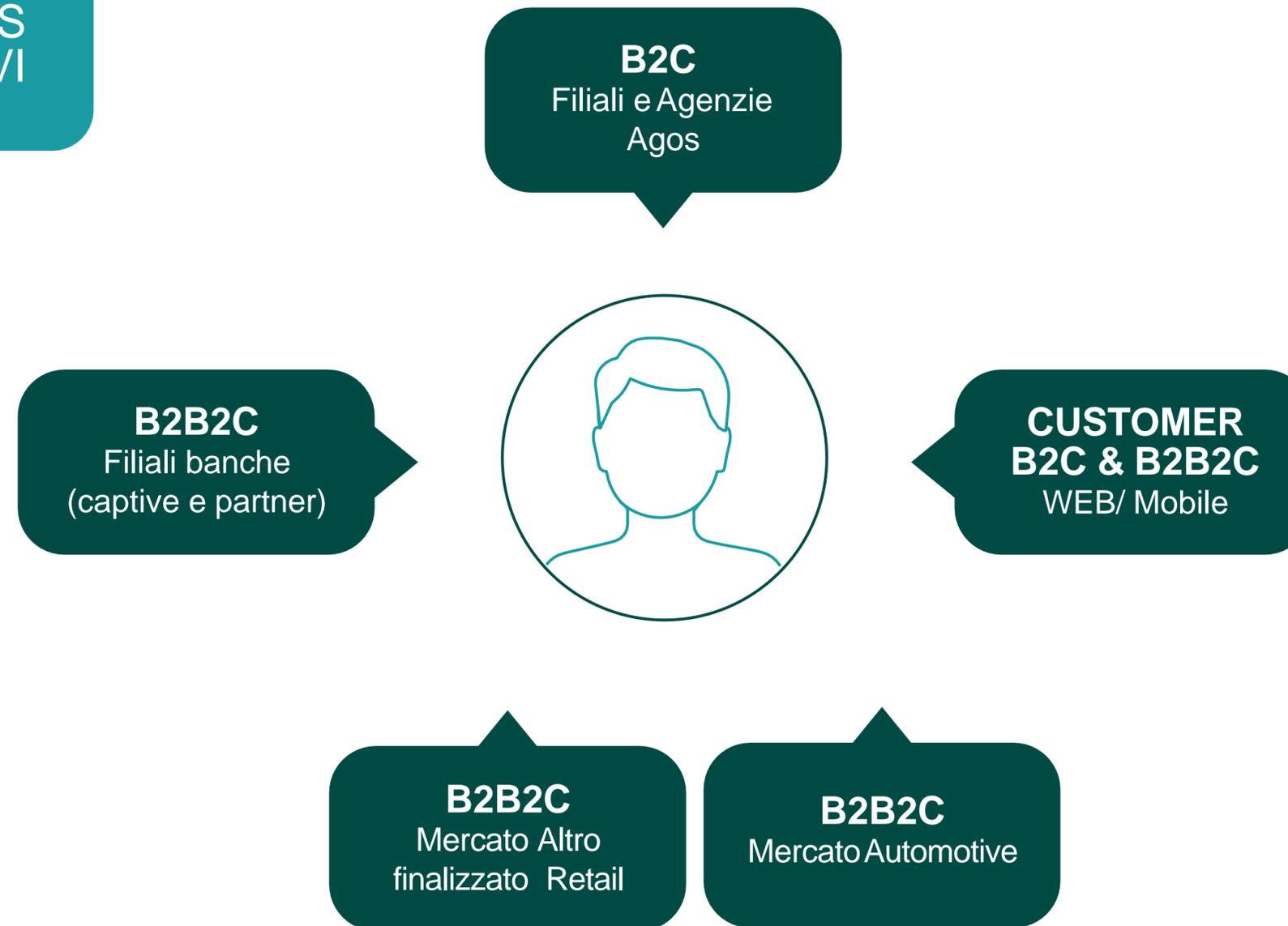


**Prodotti
assicurativi**

La specializzazione del business

CLIENTI
E PARTNER

MODELLO DI BUSINESS
E CANALI DISTRIBUTIVI



→ La capacità di ascolto e **il presidio del territorio** attraverso i punti vendita Agos permettono **prossimità ai clienti** per dedicare loro assistenza, consulenza e «**tempo di qualità**»



Attraverso lo sviluppo di **processi «omnichannel»** i clienti possono:

- **scegliere il canale preferito**, sia per prestiti diretti, sia per l'e-commerce dei principali partner
- **passare da un canale all'altro** in modo semplice, rapido e fluido



Agos propone ai clienti e partner
soluzioni efficienti, totalmente
in remoto o miste

B2B2C: automotive e altro finalizzato retail

CLIENTI
E PARTNER

- Agos è presente nei mercati più importanti del credito al consumo
- **Lo studio costante del mercato e dei bisogni dei clienti/partner ha permesso ad Agos di strutturare risposte personalizzate e di specializzare le competenze**



Agos sostiene le vendite dei partner con soluzioni specializzate per ogni mercato



Il nostro lavoro,
il tuo **Business.**

Agos
partner

Nuovo modo di stare vicino ai nostri partner



Progetto di **relazione digitale** nel mondo dei **social media** focalizzato sul target **B2B**

Pagina LinkedIn

- Vetrina verso partner e prospect

Blog Agospartner

- Approfondimenti su trend e mercato

Automotive Market Overview

- Strumento innovativo per partner, dealer e prospect

→ **Migliaia di filiali bancarie** sull'intero territorio italiano **distribuiscono i prodotti Agos** (prestiti personali, cessione del quinto, carte di credito e prodotti assicurativi)



“

Agos mette a disposizione il proprio servizio ai clienti delle banche

”

- **Ricerca e innovazione orientate al cliente**
- **Coinvolgimento delle risorse interne Agos per esplorare nuove idee e tecnologie**
- **Le Village by CA, l'hub dell'innovazione del gruppo Crédit Agricole in Italia**



Agos crede nel valore dell'innovazione, della ricerca e della sperimentazione



Collaborare per innovare

Lab Agos e Le Village by CA Italia



- L'**Innovation Lab** nasce a maggio 2016 con l'ambizione di **esplorare nuove idee e tecnologie emergenti** al fine di creare **differenziazione competitiva** e di valore per dipendenti, clienti, dealer e banche



- È l'**hub dell'innovazione** del gruppo **Crédit Agricole in Italia**, un ecosistema aperto e inclusivo a sostegno del business e dell'innovazione del territorio italiano
- Le **startup** che accedono a Le Village possono usufruire di **servizi strategici** per **accelerare il proprio business**



Agos e i dipendenti: «People siamo noi»

In Agos le persone possono sviluppare il proprio percorso di crescita professionale e di sviluppo delle competenze.

Abilitarsi al futuro è una mission di Agos.

#AGOSNONSIFERMA



I principi e i valori per Agos

CODICE ETICO

Documento interno che si basa sui valori del Gruppo di attenzione al cliente, responsabilità e solidarietà. Espone i nostri impegni, la nostra identità e i nostri valori, nonché i principi che guidano il nostro agire

CARTA ETICA

I dodici “Principi d’azione” a cui fa riferimento la Carta etica nell’esercizio dell’attività quotidiana trovano già corrispondenza nei valori di riferimento del precedente Codice etico di Agos, che è stato quindi subito affiancato dalla Carta etica

CODICE DI CONDOTTA

Mette in pratica gli impegni indicati nel Codice etico. È concepito per essere una guida nelle nostre azioni, decisioni e comportamenti di ogni giorno



Passione

- Amare ciò che si fa
- Affrontare le difficoltà senza arrendersi
- Sentirsi coinvolti in ciò che si fa
- Lavorare con creatività



Innovazione

- Avere il coraggio di pensare e agire in modo diverso
- Ancorare l'innovazione nella mentalità di tutti



Impegno

- Sostenere le proprie opinioni; trasformare i propositi in azioni
- Favorire compliance, responsabilità ed equità
- Promuovere l'esemplarità, la cultura dell'eccellenza e il miglioramento continuo



Vicinanza

- Essere vicini e ascoltare i bisogni
- Maggior chiarezza, trasparenza e supporto verso clienti e partner



Spirito di squadra

- Condividere e ottimizzare le sinergie per guadagnare in efficienza
- Identificare e far crescere insieme i talenti
- Supportare la crescita dei colleghi
- Promuovere lo sviluppo comune

Il Programma Diversity & Inclusion

PERSONE



Vision e obiettivi

Essere ed essere riconosciuti sul mercato per l'**ambiente lavorativo inclusivo**, in cui la **mixité** è considerata una ricchezza ed il **successo** di ognuno si fonda solo sul proprio **merito**, facendo convivere **etica e business**



Valorizzare il merito a prescindere dal genere ed essere i primi empowerer della leadership al femminile

Gender Equality

Inclusion

Valorizzare ogni persona e ogni background affinché la diversità diventi ricchezza comune; in particolare, le differenze tra generazioni, abilità, orientamenti sessuali (e generi)

La diversità che fa la differenza

People&Culture

Favorire la diffusione di una cultura bias-free a favore dell'inclusione in azienda, nel settore finanziario e nella società in genere



Vision e obiettivi

Alimentare la **cultura dell'apprendimento e dell'evoluzione** continua per garantire, nel tempo, un **alto livello di professionalità** a tutte le persone di Agos.



Mission

- Dare **concreta realizzazione alla vision di PEOPLE** - *un programma aziendale di rinnovamento dei processi HR* - di rendere Agos il posto dove ciascuno può **sviluppare e condividere le proprie competenze**.
- Contribuire a rendere le **persone di Agos professionisti migliori** realizzando un contesto in cui è favorito l'apprendimento grazie anche a metodologie innovative e digitali garantendo la **sostenibilità e la responsabilità sociale** verso il territorio.
- **Aiutare le persone di Agos a investire**, in maniera deliberata, **sulla loro employability**.

Modulare e disciplinare

Innovativa & looking forward

Valori chiave

Corporate & people strategy

Apertura & connessione

La sostenibilità per Agos: Agos for Good



Nel 2021 nasce “**CA CF for Good**” un’iniziativa sviluppata per consolidare i **valori di gruppo** a supporto di un **futuro sostenibile**. Agos ha deciso di declinare il manifesto di gruppo in “**Agos for Good**”, con l'obiettivo di affermare la **mission** di lavorare ogni giorno nell'**interesse dei nostri clienti e della società**.



× PROGETTO ×
Ciente

“ Essere un riferimento per i nostri clienti ”

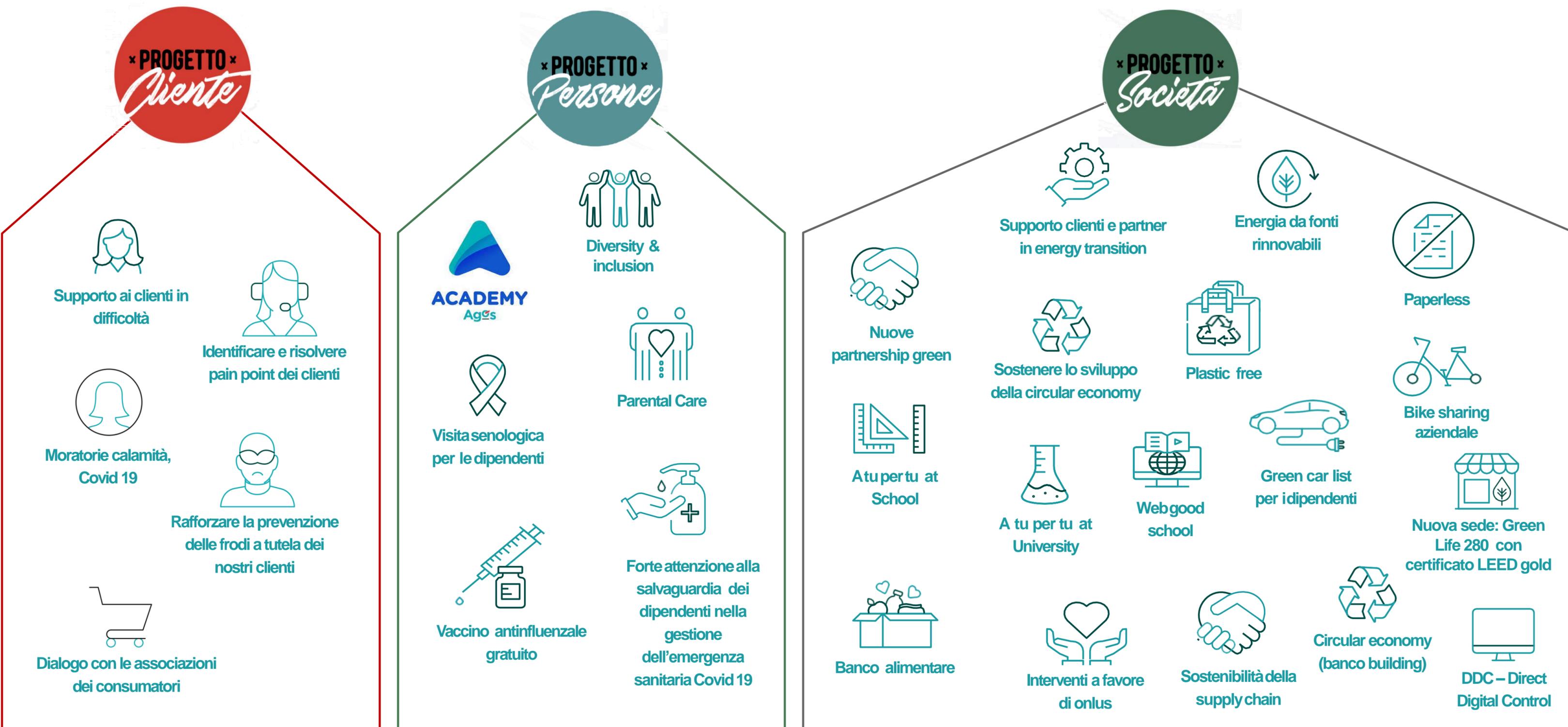
× PROGETTO ×
Persone

“ Trasformarsi insieme ”

× PROGETTO ×
Società

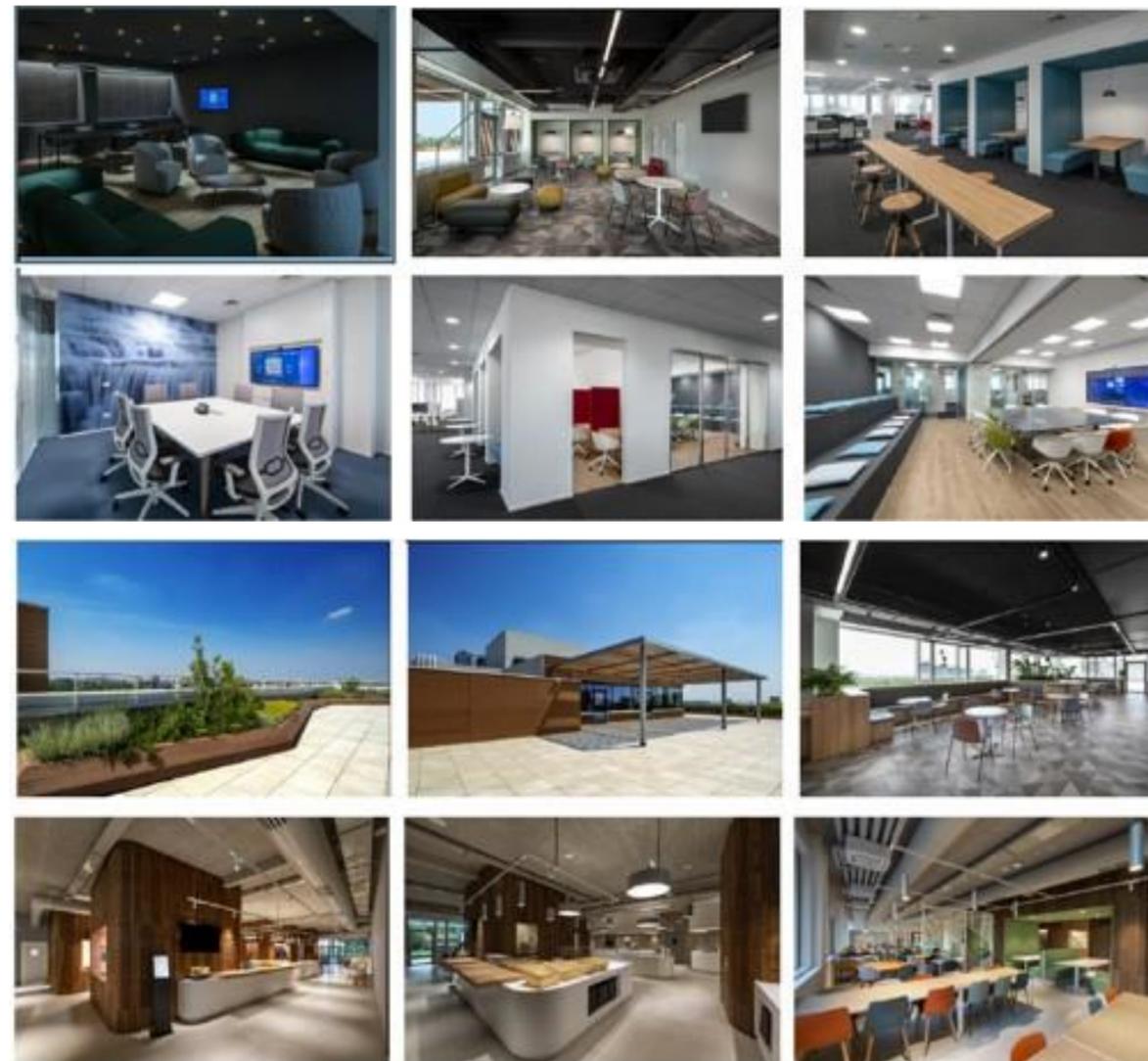
“ Impegnarsi per la società ”

Le iniziative sostenibili per i dipendenti e i clienti



La sostenibilità in Greenlife 280

- Il nuovo **headquarter di Agos** è stato inaugurato a gennaio del 2020.
- Grandi open space, spazi dedicati al lavoro individuale/di gruppo, attrezzature informatiche avanzate uniti a una cultura basata su flessibilità, innovazione e cooperazione hanno portato in Agos **un nuovo metodo di lavoro**, rafforzato anche dal lavoro agile (smartworking).
- La nuova sede è **amica dell'ambiente**, ovvero studiata per **ridurre l'impatto ambientale** (certificata LEED Gold) e **promuove approcci green** come l'eliminazione della carta e della plastica.



Agos: KPI



x



x



x

	2020	2019	20/19 Δ%
Impieghi (€/mld)	13,8	14,3	-6%
Produzione (€/mld)	5,2	6,9	-24%
Margine di interesse (€/mln)	722	755	-4%
Margine di intermediazione (€/mln)	793	869	-9%
Utile ante imposte (€/mln)	237	413	-43%
Utile netto (€/mln)	222	267	-17%