



COMPANY PROFILE

Versione aprile 2022

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

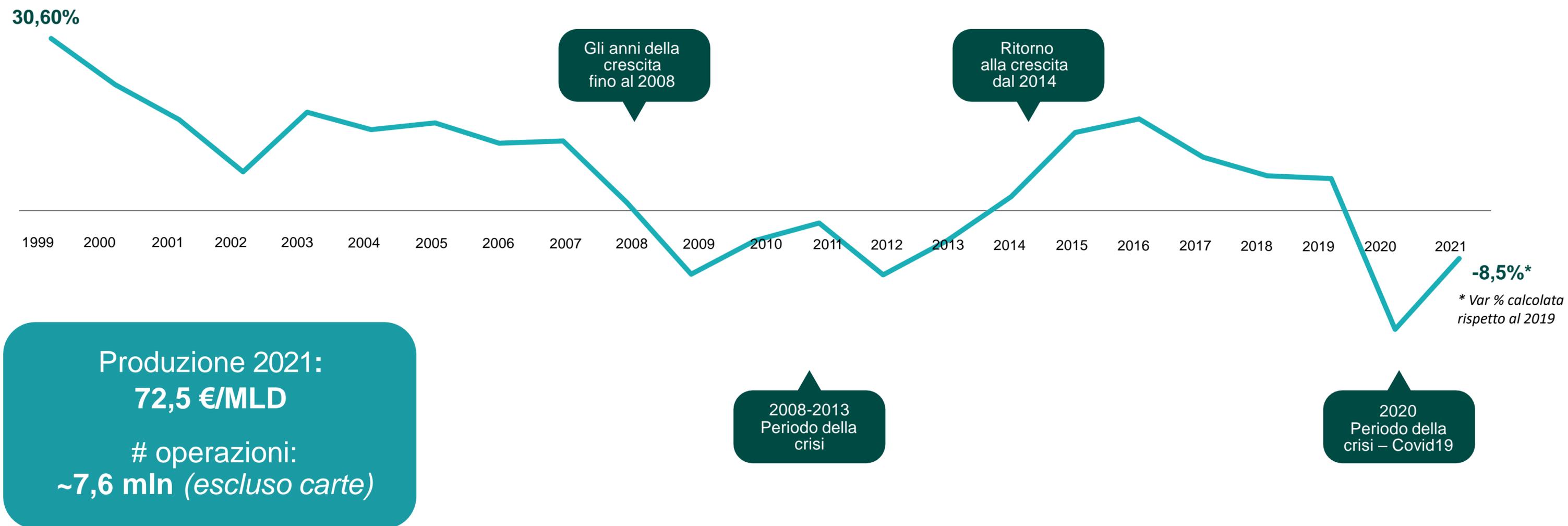
**mettiamo il cliente
sempre al primo posto**

L'evoluzione di Agos



Il trend del credito al consumo in Italia

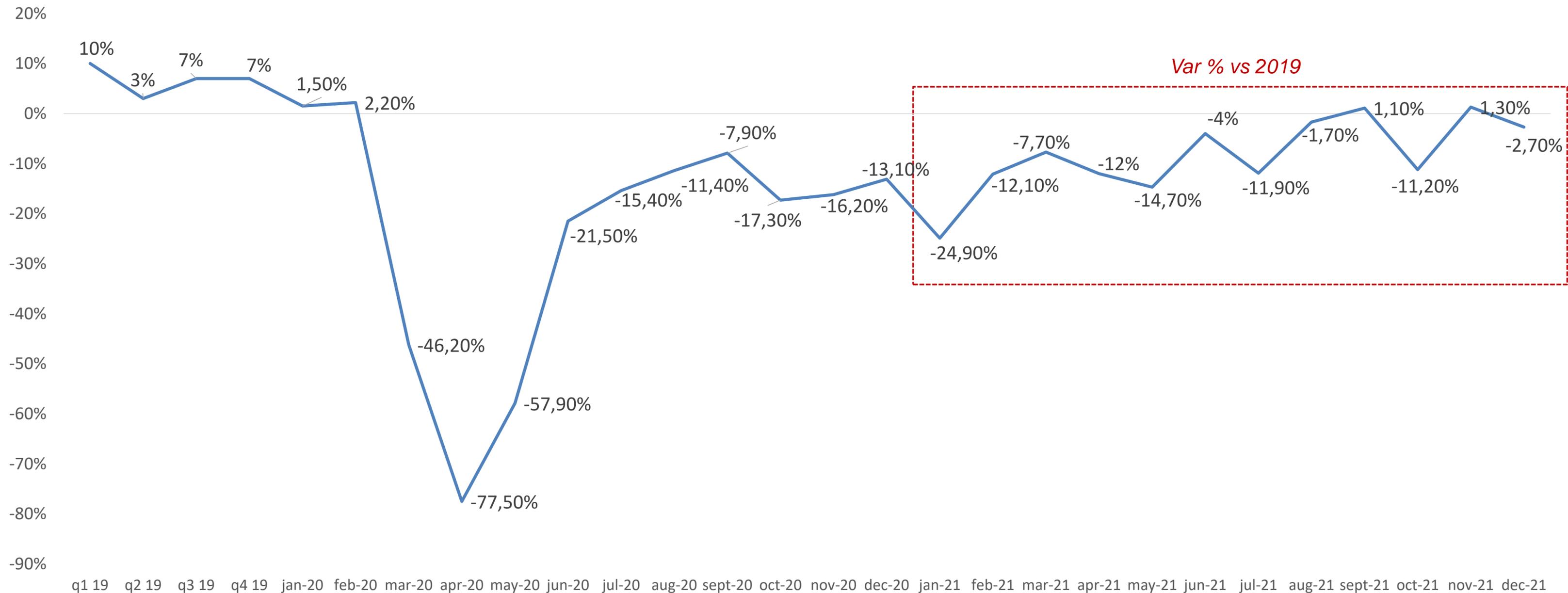
- Il mercato del credito al consumo nel 2021 in Italia vale circa **72,5MLD** di euro, con una **diminuzione dei volumi** di circa il **8,5%** rispetto al 2019 dovuto agli impatti della pandemia da Covid-19 sull'economia del Paese (e non solo).
- La **ripresa del mercato** è evidente ma **non ancora sufficiente** a recuperare i livelli pre-crisi.



Dati: Assofin

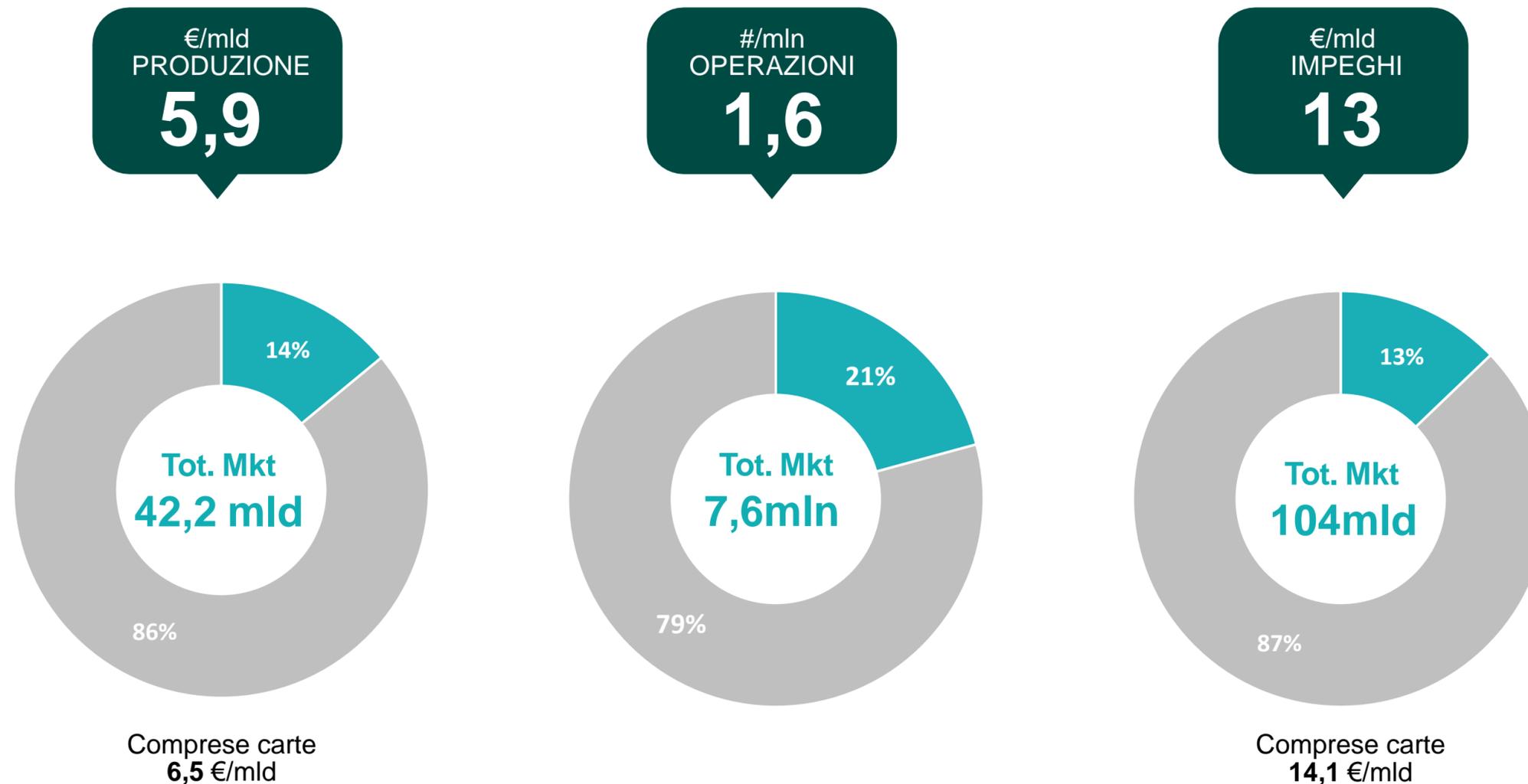
Focus credito al consumo (carte escluse)

→ Il mercato del **credito al consumo escluso le carte** (a saldo e rateali) nel 2021 chiude a **42,3 MLD €** con un ritardo rispetto ai valori pre-pandemia (2019) di **-8,8%**.



I numeri di Agos (gen-dic 21)

Il perimetro comprende il **totale del mercato credito al consumo escluso le carte** (revolving e a saldo).



Fonte: elaborazioni Assofin, datiAgos

La produzione totale non include i volumi di finstock e leasing nell'automotive e le carte (saldo e revolving)

Il mix di produzione Agos 2021



**Prestiti
personali**



Motori



**Altro
Finalizzato**



**Carte
di credito**



**Cessione
del quinto**

	Prestiti personali	Motori	Altro Finalizzato	Carte di credito	Cessione del quinto
<i>Produzione Agos</i>	3,4 MLD €	1,1* MLD €	1,3 MLD €	0,5 MLD €	0,2 MLD €
<i>Peso Agos sul mercato</i>	52%	17%	20%	8%	3%
<i>QDM Agos produzione</i>	15%	14%	22%	2%	3%
<i>Var % vs 2019 QDM Agos produzione</i>	+1,4%	+2,2%	-2,4%	-0,2%	-0,2%

Dati 2021 - Fonte: elaborazioni Assofin, datiAgos

* La produzione motori include i «veicoli business» e non include finstock e leasing

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
220 punti fisici

- **114 Filiali dirette**
- **106 Agenzie**
(di cui 18 specializzate CQS)

Dati aggiornati a dicembre 2021

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 (2021)



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

Giudizi positivi: 91%

★ Trustpilot
61.356 Recensioni

★★★★★ 72%

★★★★☆ 19%

Dato aggiornato a febbraio 2022

Dipendenti



Agos 2° posto ai Beyond The Competencies Awards 2021 con Academy

Italy's Best Employers
LE CLASSIFICHE
Banca e assicurazione

Agos al 12° posto 1° tra le finanziarie (2022)



- Agos +3 2021 vs 2020
- +7 vs benchmark Europa
- +10 vs benchmark Italia

Reputazione



63,8 +7 vs 2017

Agos Overall 2021

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 capace di mantenere una **redditività elevata e sostenibile** nel lungo periodo, tramite un premium price, in virtù dei livelli di **efficienza tra i migliori del mercato**, garantendo la qualità del credito e valorizzando le sinergie con i soci

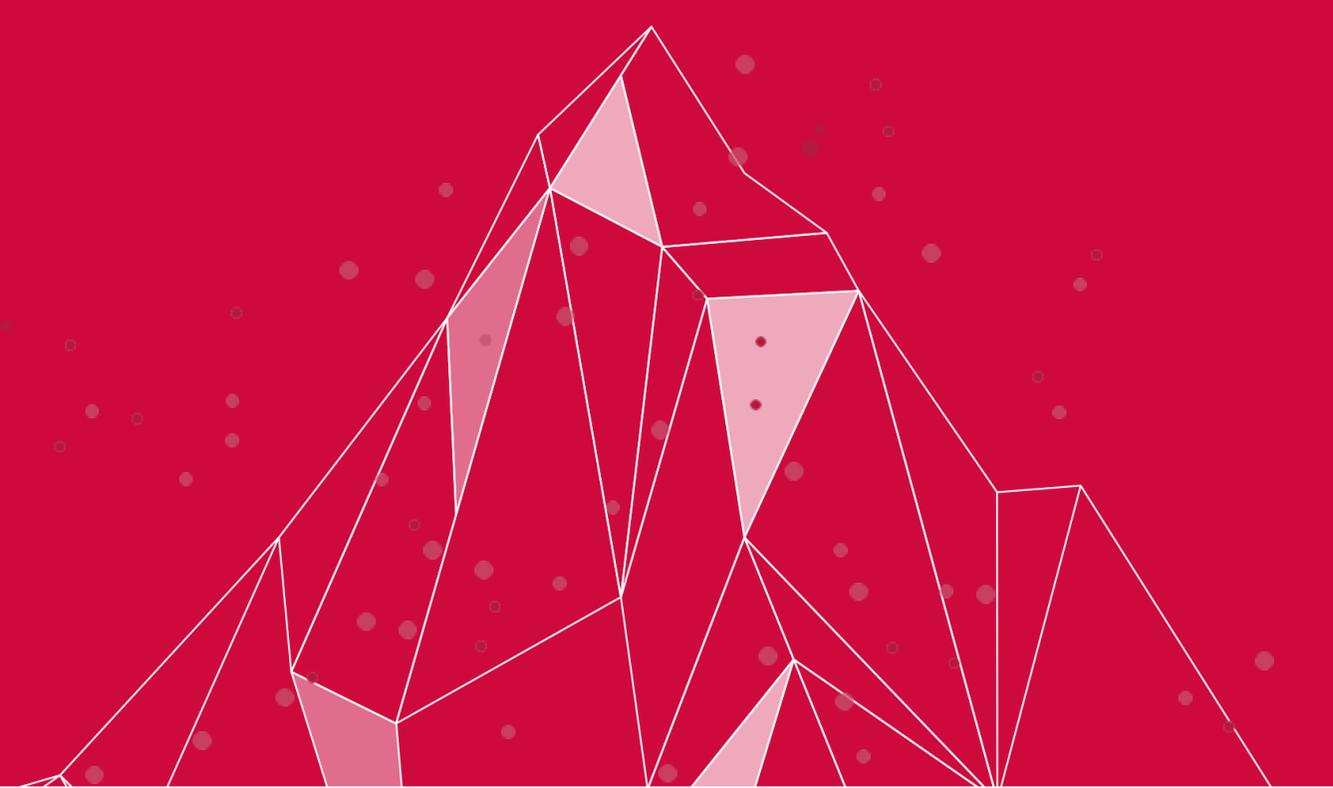
I 4 stakeholder
fondamentali per Agos



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**



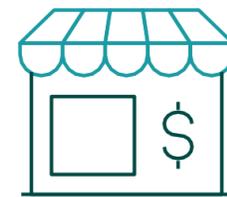
Ampia gamma di prodotti al servizio dei nostri clienti e partner



**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

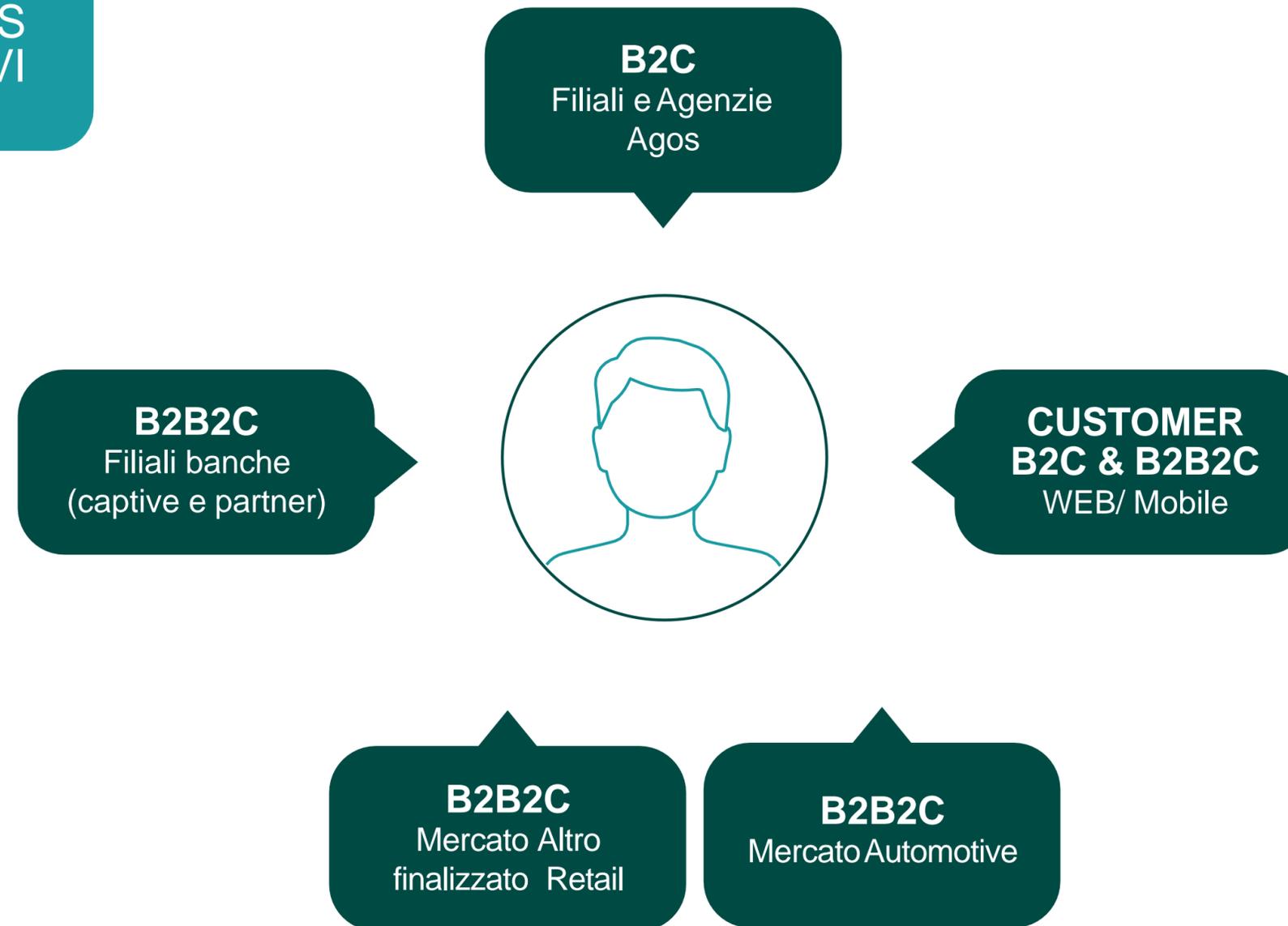


**Prodotti
assicurativi**

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



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**



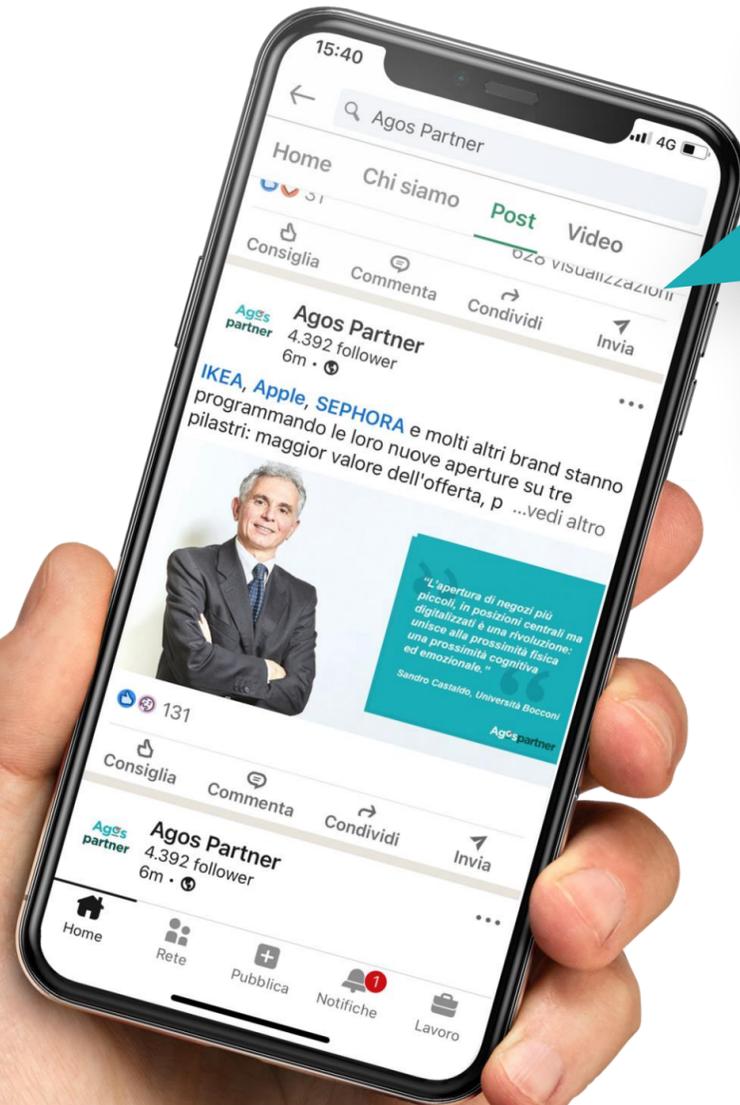
Agos sostiene le vendite dei partner con soluzioni specializzate per ogni mercato



Segui la Pagina!



Il nostro modo di stare ancora più vicino ai partner e dealer tramite una pagina LinkedIn a loro dedicata.

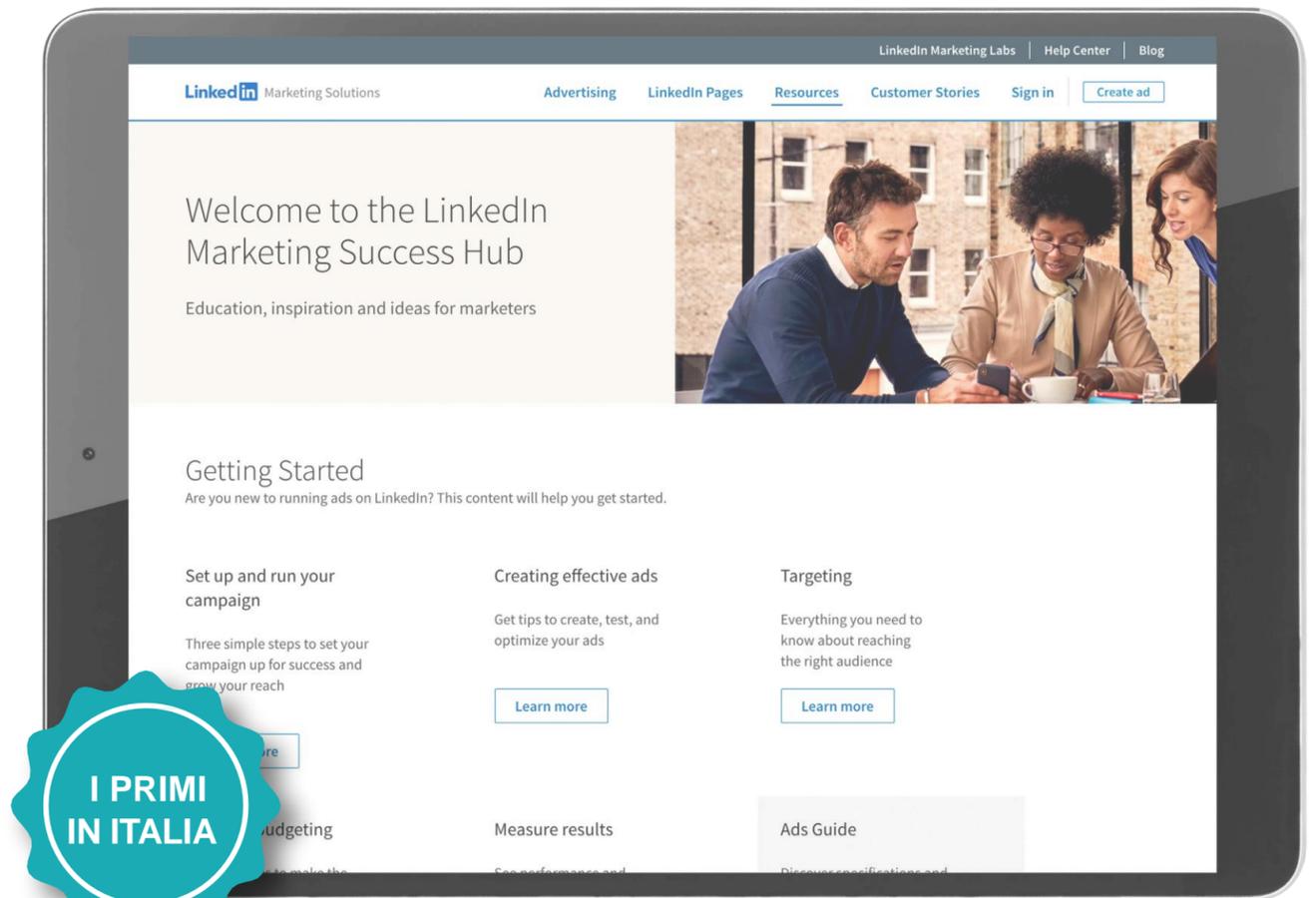


Cosa troverai nella pagina

- Trends di mercato
- Interviste ai partner
- Survey
- Eventi di settore

Success hub

Agos Partner è stata selezionata da LinkedIn come primo caso di studio italiano da inserire nella loro nuova linea di business e Marketing Solutions (Success Hub). A fare la differenza è stata la capacità di proporre contenuti strategici e di valore per il mondo B2B.



Visita la Pagina!



È una **piattaforma innovativa** che racchiude in **infografiche dinamiche** tutti i **dati del mondo automotive**, con la possibilità di personalizzare e selezionare ciò che è di proprio interesse, **in modo davvero smart**.

I principali dati auto e moto

- Immatricolazioni
- Passaggi di proprietà
- Noleggio e leasing
- Consumi finanziati

Non solo dati navigabili ma anche commenti e analisi dei principali trend del mese con il contributo di specialisti del settore



→ **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 in Agos



Innovation Lab, l'anima Business

A maggio 2016 nasce *L'Innovation Lab* con l'ambizione di **esplorare nuove idee e trend emergenti** al fine di creare **differenziazione competitiva** e di valore per **dipendenti, clienti, dealer e banche**. E' l'interlocutore dell'area Business di Agos e la sua mission è quella di attivare **processi d'innovazione**, promuovere l'**Open Innovation** e la **Corporate Entrepreneurship** all'interno dell'Azienda.



Innovation Factory, l'anima Tecnologica

Nel 2018 diventa chiara la necessità di creare all'interno del dipartimento IT, una struttura capace di testare le nuove soluzioni in modo rapido, adottando un approccio Agile. Nasce così *l'Innovation Factory* con l'obiettivo sia di **identificare che di sperimentare nuove tecnologie e soluzioni capaci di rispondere ai bisogni interni ed esterni di Agos**, quindi con uno sguardo sia ai dipendenti che ai clienti e partner.



Lo scouting continuo di Fintech e Startup garantisce una vista aggiornata su **innovazioni e trend emergenti** nel nostro mercato.

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



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.

#AGOSNONSI FERMA



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

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.

Creare l'azienda di domani con le persone di oggi



Modulare e
disciplinare

Innovativa & looking
forward

Valori chiave

Corporate & people
strategy

Apertura &
connessione

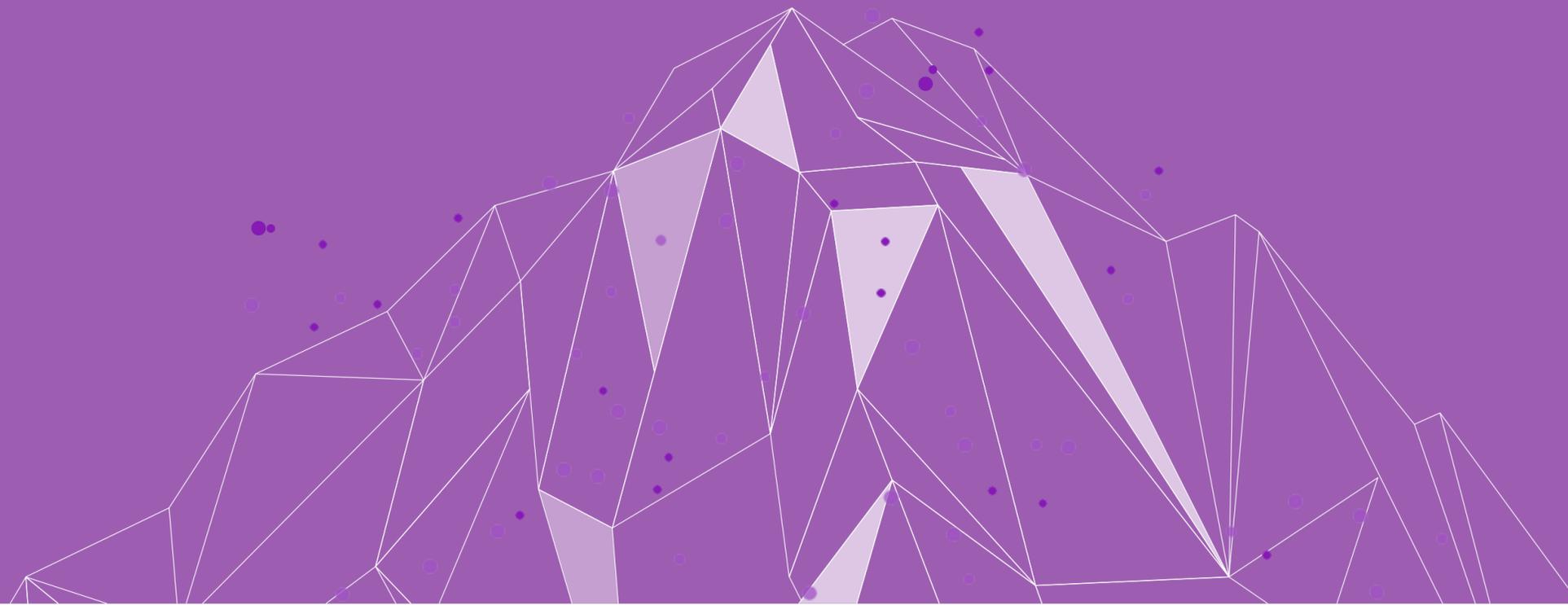
Mission

- 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**.

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**



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 × *Cliente*

“ **Essere un riferimento per i nostri clienti** ”

- Essere sempre a fianco dei nostri clienti
- Rendere l’esperienza cliente più fluida e veloce con soluzioni digitali ed automatizzate
- Consolidare il posizionamento di player innovativo nell’offerta di prodotti e servizi

× PROGETTO × *Persone*

“ **Trasformarsi insieme** ”

Le azioni di Agos

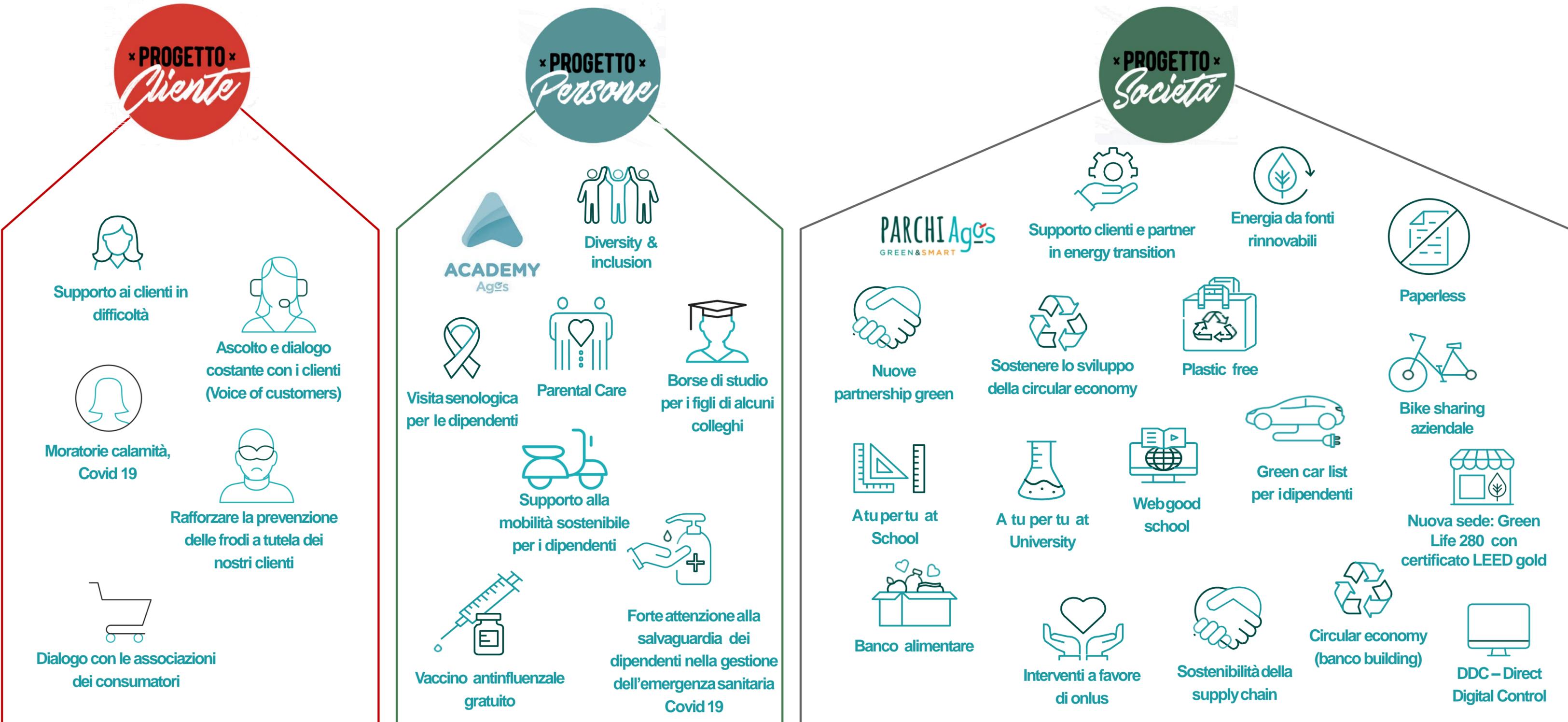
- Creare un’organizzazione che superi i silos anche sfruttando l’autonomia e l’empowerment
- Accompagnare concretamente i nostri collaboratori nel loro sviluppo
- Implementare un nuovo modo di lavorare attraverso il progetto Working Smart

× PROGETTO × *Società*

“ **Impegnarsi per la società** ”

- Rafforzare il programma di educazione finanziaria
- Favorire la transizione energetica, supportando le scelte «green» dei clienti
- Migliorare il carbon footprint di Agos attraverso la riduzione delle emissioni di CO2

Le iniziative sostenibili per i dipendenti e i clienti



Progetto Parchi Agos Green&Smart

PARCHI Agos
GREEN & SMART



<https://parchiagosgreensmart.com/>

Green e la **prossimità** sono i due valori che caratterizzano l'impegno sostenibile di Agos su cui si basa il progetto Parchi Agos Green & Smart.

Il progetto consiste in interventi di rigenerazione urbana nelle aree verdi delle città, innovativi ed intelligenti, per il benessere della comunità.

GREEN

Diffusione del verde in città ed educazione alla sua cura

SMART

Innovazione attraverso la tecnologia e il digitale per la comunità

Ambiti di intervento

SPORT

Diffusione della pratica sportiva come fattore di salute, benessere e socialità

ART

Arti Urbane come contributo alla riqualificazione di spazi e manufatti

*Inaugurazione nel secondo semestre 2022
dei Parchi Agos Green&Smart di Lucca,
Catania e Roma*

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.



AZIONISTI

Redditività sostenibile

Essere capace di mantenere una **redditività elevata e sostenibile** nel lungo periodo, tramite un premium price, in virtù dei livelli di **efficienza tra i migliori del mercato**, garantendo la qualità del credito e valorizzando le sinergie con i soci



Agos: KPI



x



x



x

	2021	2020	2019	21/19 Δ%
Impieghi (€/mld)	14,1	13,8	14,3	-1%
Produzione (€/mld)	6,6	5,2	6,9	-4%
Margine di interesse (€/mln)	755	722	755	0%
Margine di intermediazione (€/mln)	834	793	869	-4%
Utile ante imposte (€/mln)	424	237	413	+3%
Utile netto (€/mln)	388	222	267	+45%

I riconoscimenti e l'impegno di Agos

Agos è un'azienda che crede

Nella sostenibilità

Ottenendo 2 certificazioni:

- **Ecovadis Silver**, di portata internazionale, che valuta la sostenibilità aziendale a 360° e che ci posiziona nel 27% delle migliori aziende (tra le 75.000 sottoposte a valutazione).
- **Leed Gold**, che valuta l'efficienza energetica e l'impronta ecologica degli edifici.

Nel rispetto dell'ambiente

- Impegno che ha portato l'azienda a misurare il proprio impatto per avviare il percorso di riduzione che, attraverso importanti investimenti e progetti, ha consentito di **diminuire di oltre un terzo le emissioni di CO2** nel 2020 rispetto al 2019 (certificato da Ecoact).

Nell'innovazione

- Portando Agos a partecipare al **Premio Innovazione SMAU 2021** e ad ottenere il riconoscimento riservato alle imprese e agli enti più innovativi del territorio italiano.

Nella crescita delle persone

- La piattaforma di digital training **Agos Academy** si è posizionata al **2° posto nel contest «BEYOND THE COMPETENCIES»** promosso da HRC International Group.

Nell'inclusività sociale

- Agos aderisce al **manifesto di valore D**, un documento programmatico in nove punti che definisce strumenti concreti per valorizzare e includere la diversità, in particolare di genere, all'interno dell'azienda.



I canali Agos per rimanere aggiornati



<https://www.agoscorporate.it/>

Sito istituzionale



<https://agospartner.agos.it/>

Pagina LinkedIn dedicata a dealer e partner



https://instagram.com/agos_official?utm_medium=copy_link

Per essere aggiornati sulle iniziative e i progetti che l'azienda mette in atto per essere sempre più sostenibile



<https://www.linkedin.com/company/agos-ducato-spa/>

Per rimanere aggiornato sugli eventi e le esperienze professionali di Agos



Consumi • Futuro • Innovazione • Sfide

<https://realize.agos.it/>

Magazine di Agos che tratta con ampio respiro e in chiave sostenibile temi legati al consumo e ai consumatori



<https://parchiagosgreensmart.com/>

Su cui è possibile rimanere aggiornati su tutte le novità dedicate ai parchi