formazione convenzionati

Guida alla normativa
sul credito ai consumatori

AgCs

AgCs

indice

ADEMPIMENTI PRECONTRATTUALI
Obblighi di trasparenza della fase precontrattuale pag. 5
La richiesta preventiva di finanziamento pag. 6
Informazioni Europee di Base sul Credito ai Consumatori (SECCI) (CREDITO A PRIVATI/CONSUMATORE)
Attestazione avvenuta consegna e data pag. 7
Foglio Informativo (CREDITO ALLE IMPRESE) pag. 8
Assistenza alla clientela (CREDITO A PRIVATI/CONSUMATORE) pag. 9

IL CONTRATTO
Il Contratto come informativa precontrattuale pag. 11
Il Contratto - attestazione avvenuta consegna
I consensi marketing pag. 12

FLUSSI OPERATIVI
Convenzionati “informatizzati” - DESCRIZIONE FLUSSO OPERATIVO pag. 15
Convenzionati “informatizzati” - RICHIESTA GENERICA DI PREVENTIVO pag. 17

INDICATORI DI COSTO
TAN - TAEG - TEG - TEGM pag. 19

APPROFONDIMENTI SULLA NORMATIVA
Comunicazioni periodiche pag. 21
Diritto di ripensamento
Estinzione anticipata pag. 22
Orientamenti dell’Autorità Bancaria Europea (EBA) sui dispositivi di governance e controllo sui prodotti bancari al dettaglio (“POG”) pag. 23
Arbitrio bancario Finanziato (ABF) pag. 24

PRIVACY
Regolamento europeo generale sulla Protezione dei Dati 2016/679 (GDPR) pag. 25
Informativa Codice di condotta

OFFERTA CONTESTUALE DI ALTRI CONTRATTI INSIEME A UN FINANZIAMENTO
Assicurazione facoltativa pag. 27
Questionari pag. 29

FORMAZIONE ANTIRICICLAGGIO E CONTRASTO AL FINANZIAMENTO DEL TERRORISMO
Quadro normativo di riferimento pag. 31
Concetti di base pag. 32
Obbligo di adeguata verifica della clientela pag. 33
Obbligo di corretta registrazione dei dati pag. 34
Obbligo di eventuale segnalazione delle operazioni sospette pag. 35
Alcuni esempi di indicatori di anomalia tipici del mercato del credito al consumo pag. 35

ANTIFRODE
Come si ottiene il finanziamento pag. 37
Antifrode: punti chiave pag. 38
Diverse tipologie di frode pag. 39
Analisi della carta di identità cartacea pag. 40
Analisi della carta di identità elettronica pag. 41
Analisi della patente pag. 42
Analisi del codice fiscale pag. 43
Analisi della tessera sanitaria pag. 44
Analisi della busta paga pag. 45
Checklist Antifrode pag. 46
Procedura di utilizzo pag. 47

Adempimenti precontrattuali

Documenti:

- da esporre nei locali di vendita;
- da mettere a disposizione del cliente;
- da consegnare al cliente prima della firma di una richiesta di finanziamento vincolante;

Assistenza al cliente

Obblighi di trasparenza della fase precontrattuale

Ogni punto vendita convenzionato è tenuto a consegnare la corretta documentazione precontrattuale prima della sottoscrizione del Contratto di finanziamento. Solo per i documenti specificati è consentita la “messa a disposizione”.

DOCUMENTAZIONE **(CREDITO A PRIVATI/CONSUMATORE)**

- **Il cavalierino** (esposto)
- **La richiesta preventiva di finanziamento** (se il cliente vuole ricevere un’informativa personalizzata con accesso ai Sistemi di Informazione Creditizia)
- **Informazioni Europee di Base sul Credito ai Consumatori** (SECCI)
- **Tabella contenente i Tassi Effettivi Globali Medi** (documento TEGM) Esposta/ Messa a disposizione
- **Set Informativo polizza assicurativa** (solo per i Clienti che richiedono un prodotto assicurativo facoltativo)
- **Guida sul Credito ai consumatori** (messa a disposizione)
- **Guida all’Arbitro Bancario e Finanziario** (messa a disposizione)
- **Guida sulla Centrale dei Rischi** (messa a disposizione)
- **Fac-simile del testo contrattuale** (solo su richiesta del Cliente)

DOCUMENTAZIONE **(CREDITO IMPRESA)**

- **Il cavalierino** (esposto)
- **La richiesta preventiva di finanziamento** (se il cliente vuole ricevere un’informativa personalizzata con accesso ai Sistemi di Informazione Creditizia)
- **Foglio informativo del prodotto richiesto**
- **Tabella contenente i Tassi Effettivi Globali Medi** (documento TEGM)
- **Set Informativo polizza assicurativa** (solo per i Clienti che richiedono un prodotto assicurativo facoltativo)
- **Guida all’Arbitro Bancario e Finanziario**
- **Guida sulla Centrale dei Rischi**
- **Fac-simile del testo contrattuale** (solo su richiesta del Cliente)

La richiesta preventiva di finanziamento

Sottoscrivendo la richiesta preventiva di finanziamento (RPF) il cliente autorizza Agos:

- alla consultazione dei Sistemi di Informazione Creditizia;
- a trattare (eventualmente) i dati per la proposizione di un prodotto di cessione del quinto/delegazione di pagamento;
- alla conservazione dei dati negli archivi Agos anche in caso di pratica respinta.

La richiesta preventiva di finanziamento riporta altresì:

- la dichiarazione delle parti di aver ricevuto e compreso l'informativa privacy ed il codice di condotta (che fanno parte integrante della RPF);
- il consenso al trattamento dei dati sulla salute in caso di eventuale scelta di adesione ad una polizza assicurativa facoltativa.

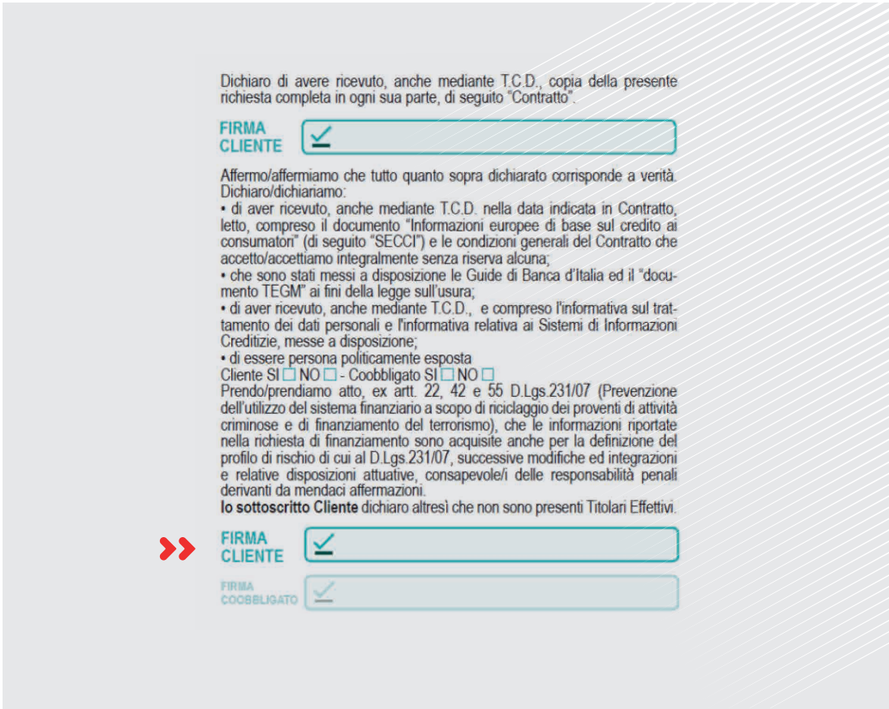
Il soggetto collocatore si deve sempre ricordare di includerne una copia nella fascicolazione contrattuale.

Informazioni Europee di Base sul Credito ai Consumatori (SECCI) (CREDITO A PRIVATI/CONSUMATORE)

CONTIENE LE INFORMAZIONI che il finanziatore o l'intermediario del credito deve dare al Cliente, sulla base delle condizioni offerte dal finanziatore al singolo consumatore tenendo conto delle informazioni dallo stesso fornite e delle preferenze espresse.
Nello specifico, fornisce al consumatore **informazioni sul finanziatore, sull'intermediario del credito, sulle caratteristiche principali del prodotto di credito, sugli aspetti legali importanti e dà le informazioni supplementari in caso di commercializzazione a distanza dei servizi finanziari.**
Il SECCI può avere un Allegato. In AGOS è presente e contiene una serie di informazioni che hanno come finalità quella di fornire al consumatore tutte le informazioni utili per conoscere quanto la copertura assicurativa facoltativa incida sui costi del finanziamento.
COSTITUISCE L'INFORMATIVA PRECONTRATTUALE e va consegnato al consumatore, prima che egli firmi una richiesta di finanziamento vincolante (prima di firmare il modulo contrattuale), in modo tale che abbia a disposizione le informazioni necessarie che gli consentano di poter fare il confronto delle diverse offerte di credito presenti sul mercato, al fine di prendere una decisione informata e consapevole in merito alla conclusione di un Contratto di credito. Non è vincolante.
È PERSONALIZZATO con l'offerta finanziaria al singolo consumatore o, se ciò non fosse possibile, contiene **le condizioni** offerte alla generalità della clientela.
È privo di dati identificativi del Cliente.
Ha anche la **FUNZIONE DI PREVENTIVO.**
IN FASE CONTRATTUALE È FRONTESPIZIO DEL CONTRATTO, ne è parte integrante e deve essere coerente con lo stesso. Una copia del SECCI deve essere inviata per l'archiviazione ad Agos insieme alla restante parte del contratto.

Attestazione avvenuta consegna e data

ATTENZIONE:
Il SECCI deve essere sempre consegnato al Cliente e in caso di sottoscrizione del Contratto la consegna del SECCI deve essere attestata con firma del Cliente a conferma dell'avvenuto ritiro e della data di consegna.


Dichiaro di avere ricevuto, anche mediante T.C.D., copia della presente richiesta completa in ogni sua parte, di seguito "Contratto".

FIRMA CLIENTE

Affermo/affermiamo che tutto quanto sopra dichiarato corrisponde a verità.
Dichiaro/dichiariamo:
• di aver ricevuto, anche mediante T.C.D. nella data indicata in Contratto, letto, compreso il documento "Informazioni europee di base sul credito ai consumatori" (di seguito "SECCI") e le condizioni generali del Contratto che accetto/accettiamo integralmente senza riserva alcuna;
• che sono stati messi a disposizione le Guide di Banca d'Italia ed il "documento TEGM" ai fini della legge sull'usura;
• di aver ricevuto, anche mediante T.C.D., e compreso l'informativa sul trattamento dei dati personali e l'informativa relativa ai Sistemi di Informazioni Creditizie, messe a disposizione;
• di essere persona politicamente esposta
Cliente SI ☐ NO ☐ - Coobbligato SI ☐ NO ☐
Prendo/prendiamo atto, ex artt. 22, 42 e 55 D.Lgs.231/07 (Prevenzione dell'utilizzo del sistema finanziario a scopo di riciclaggio dei proventi di attività criminose e di finanziamento del terrorismo), che le informazioni riportate nella richiesta di finanziamento sono acquisite anche per la definizione del profilo di rischio di cui al D.Lgs.231/07, successive modifiche ed integrazioni e relative disposizioni attuative, consapevole/i delle responsabilità penali derivanti da mendaci affermazioni.
Io sottoscritto Cliente dichiaro altresì che non sono presenti Titolari Effettivi.

FIRMA CLIENTE

FIRMA COOBBLIGATO

Foglio Informativo
(CREDITO ALLE IMPRESE)

FOGLIO INFORMATIVO

IL DOCUMENTO, DATATO E NUMERATO, CONTIENE INFORMAZIONI SU:

- L'Intermediario;
- Le caratteristiche ed i rischi dell'operazione;
- Le condizioni economiche dell'operazione (nei valori massimi applicati da Agos – le condizioni economiche personalizzate sono nel documento di sintesi);
- Le principali clausole contrattuali.

Ogni convenzionato è tenuto a consegnarne copia ai clienti prima della sottoscrizione del contratto

Assistenza alla clientela
(CREDITO A PRIVATI/CONSUMATORE)

I finanziatori, ai sensi dell'art. 124, comma 5, TUB, sono tenuti a fornire al consumatore chiarimenti adeguati in modo che lo stesso possa valutare se il Contratto di credito proposto sia adatto alle proprie esigenze anche finanziarie. A tal fine assicurano al consumatore, **facilità di accesso alle spiegazioni** e prevedono che il consumatore possa ottenerle oralmente o, comunque, attraverso tecniche di comunicazione a distanza che gli consentano (ove lo desideri) un'**interazione individuale** con gli addetti.

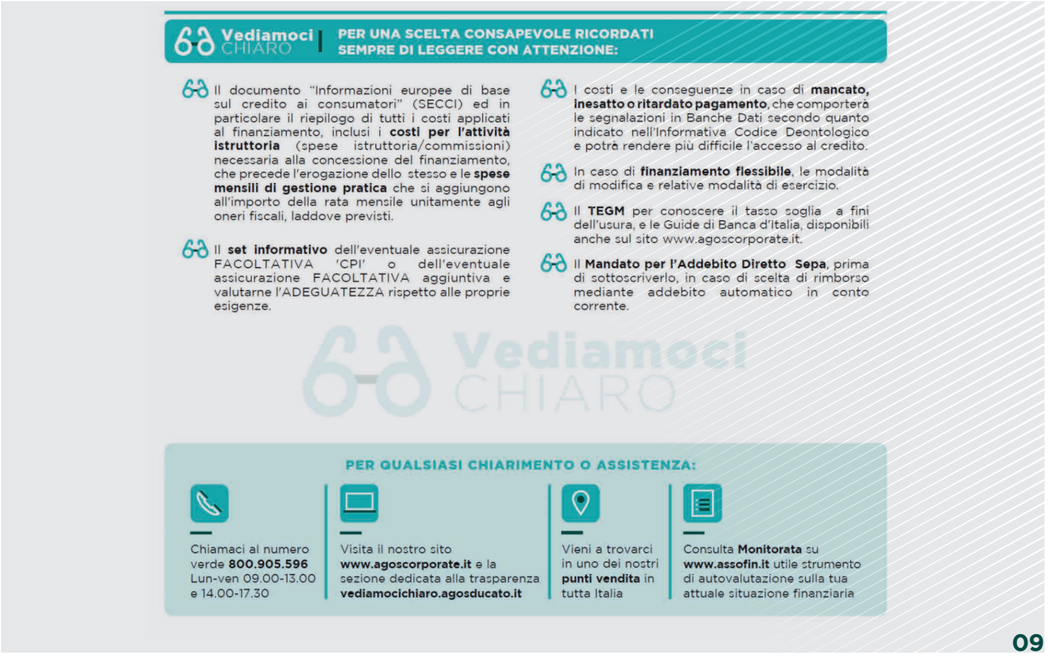
IL FINANZIATORE ASSICURA che il personale incaricato di fornire i chiarimenti, abbia un'adeguata e aggiornata conoscenza dei contratti di credito offerti, nonché dei **diritti dei consumatori e delle regole previste.**

Per specifici aspetti tecnici, il personale incaricato può indirizzare il consumatore verso l'utilizzo di adeguati strumenti di autovalutazione e di modelli di simulazione disponibili su internet.

IL CONSUMATORE HA DIRITTO DI RIVOLGERSI, nei normali orari di lavoro, al finanziatore o a soggetti da questo incaricati per ottenere gratuitamente spiegazioni aventi ad oggetto:

- la **documentazione** precontrattuale fornitagli;
- le **caratteristiche** essenziali del prodotto offerto;
- gli **effetti** che possono derivargli dalla conclusione del Contratto, in termini di obblighi economici e conseguenze del mancato pagamento.

Nella contrattualistica i riferimenti all'assistenza sono contenuti qui:



Vediamoci CHIARO | PER UNA SCELTA CONSAPEVOLE RICORDATI SEMPRE DI LEGGERE CON ATTENZIONE:

- Il documento "Informazioni europee di base sul credito ai consumatori" (SECCI) ed in particolare il riepilogo di tutti i costi applicati al finanziamento, inclusi i **costi per l'attività istruttoria** (spese istruttoria/commissioni) necessaria alla concessione del finanziamento, che precede l'erogazione dello stesso e le **spese mensili di gestione pratica** che si aggiungono all'importo della rata mensile unitamente agli oneri fiscali, laddove previsti.
- Il **set informativo** dell'eventuale assicurazione FACOLTATIVA 'CPI' o dell'eventuale assicurazione FACOLTATIVA aggiuntiva e valutarne l'ADEGUATEZZA rispetto alle proprie esigenze.
- I costi e le conseguenze in caso di **mancato, inesatto o ritardato pagamento**, che comporterà le segnalazioni in Banche Dati secondo quanto indicato nell'Informativa Codice Deontologico e potrà rendere più difficile l'accesso al credito.
- In caso di **finanziamento flessibile**, le modalità di modifica e relative modalità di esercizio.
- Il **TEGM** per conoscere il tasso soglia a fini dell'usura, e le Guide di Banca d'Italia, disponibili anche sul sito www.agoscorporate.it.
- Il **Mandato per l'Addebito Diretto Sepa**, prima di sottoscriverlo, in caso di scelta di rimborso mediante addebito automatico in conto corrente.

Vediamoci CHIARO

PER QUALSIASI CHIARIMENTO O ASSISTENZA:

Chiamaci al numero verde **800.905.596** Lun-ven 09.00-13.00 e 14.00-17.30

Visita il nostro sito **www.agoscorporate.it** e la sezione dedicata alla trasparenza **vediamocichiaro.agosducato.it**

Vieni a trovarci in uno dei nostri **punti vendita** in tutta Italia

Consulta **Monitorata** su **www.assofin.it** utile strumento di autovalutazione sulla tua attuale situazione finanziaria

Il contratto

- Il Contratto come informativa precontrattuale
- Il Contratto - attestazione avvenuta consegna
- I consensi marketing

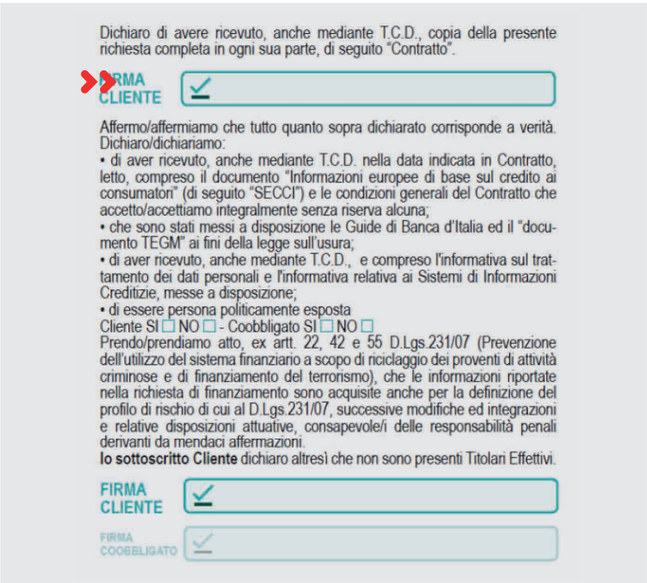
Il Contratto come informativa precontrattuale

- Il Cliente che ne fa richiesta, ha diritto di ottenere il **modulo completo del testo contrattuale prima della sua sottoscrizione.**
- **Non ci si può mai rifiutare di fornire copia del Contratto** al Cliente che ne fa richiesta.
- Il diritto del Cliente ad ottenere una copia del modulo di richiesta **non può essere sottoposto a termini o condizioni** e non costituisce obbligo alla sottoscrizione del Contratto.

Il Contratto - attestazione avvenuta consegna

- Deve essere redatto **in forma scritta** e compilato correttamente in ogni sua parte.
- Nel caso di inosservanza della forma prescritta **il Contratto è nullo**; la nullità può essere fatta valere solo dal Cliente.
- In caso di nullità del Contratto, il consumatore **non può essere tenuto** a restituire più delle somme utilizzate e ha facoltà di pagare quanto dovuto a rate, con la stessa periodicità prevista nel Contratto o, in mancanza, in trentasei rate mensili.
- Sono inoltre **nulle le clausole del Contratto relative a costi a carico del consumatore** che non sono inclusi o sono inclusi in modo non corretto nel calcolo del TAEG.
- **Una copia**, comprensiva delle condizioni generali del Contratto, deve essere consegnata al Cliente.
- Nessuna somma può essere richiesta o addebitata al Cliente se non sulla base di **espresse** condizioni contrattuali.
- In caso di offerta contestuale di più contratti da concludere per iscritto, diversi da quelli collegati (per collegati si intendono i contratti finalizzati all'acquisto di beni o servizi) il consenso del consumatore va acquisito distintamente per ciascun Contratto attraverso documenti **separati**.
- Nel credito alle imprese, le condizioni economiche sono contenute nel documento di sintesi che è il frontespizio del Contratto.

ATTENZIONE: La consegna di copia del Contratto deve essere attestata tramite un'apposita sottoscrizione del Cliente.



Dichiaro di avere ricevuto, anche mediante T.C.D., copia della presente richiesta completa in ogni sua parte, di seguito "Contratto".

FIRMA CLIENTE

Affermo/affermiamo che tutto quanto sopra dichiarato corrisponde a verità.
Dichiaro/dichianiamo:
• di aver ricevuto, anche mediante T.C.D. nella data indicata in Contratto, letto, compreso il documento "Informazioni europee di base sul credito ai consumatori" (di seguito "SECCI") e le condizioni generali del Contratto che accetto/accettiamo integralmente senza riserva alcuna;
• che sono stati messi a disposizione le Guide di Banca d'Italia ed il "documento TEGM" ai fini della legge sull'usura;
• di aver ricevuto, anche mediante T.C.D., e compreso l'informativa sul trattamento dei dati personali e l'informativa relativa ai Sistemi di Informazioni Creditizie, messe a disposizione;
• di essere persona politicamente esposta
Cliente SI ☐ NO ☐ - Coobbligato SI ☐ NO ☐
Prendo/prendiamo atto, ex artt. 22, 42 e 55 D.Lgs.231/07 (Prevenzione dell'utilizzo del sistema finanziario a scopo di riciclaggio dei proventi di attività criminose e di finanziamento del terrorismo), che le informazioni riportate nella richiesta di finanziamento sono acquisite anche per la definizione del profilo di rischio di cui al D.Lgs.231/07, successive modifiche ed integrazioni e relative disposizioni attuative, consapevole/i delle responsabilità penali derivanti da mendaci affermazioni.
Io sottoscritto Cliente dichiaro altresì che non sono presenti Titolari Effettivi.

FIRMA CLIENTE

FIRMA COOBBLIGATO

I consensi marketing

I consensi marketing sono facoltativi e, se rilasciati, possono sempre essere revocati dal cliente.
In particolare nei contratti Agos i consensi marketing richiesti sono 3:

1) promozioni dei prodotti e servizi offerti da Agos: scegliendo “sì” il cliente consentirà ad Agos di inviare comunicazioni pubblicitarie relative ai propri prodotti/servizi.

2) promozione dei prodotti e servizi offerti da terzi: scegliendo “sì” il cliente consentirà ad Agos di trasferire i suoi dati ad aziende partners che potranno inviare al medesimo comunicazioni promozionali su loro prodotti/servizi. Se il cliente rilascia il consenso alla profilazione, di cui al punto seguente, anche i soggetti terzi potranno procedere con l’analisi dei suoi dati personali per comprenderne le esigenze ed offrirgli prodotti personalizzati.

3) profilazione delle mie preferenze,caratteristiche: scegliendo “sì” il cliente consentirà ad Agos di analizzare i suoi dati personali (professione - situazione economica - tipologia di beni e servizi acquistati) al fine di comprenderne meglio le esigenze e fornirgli offerte e promozioni focalizzate sui suoi bisogni, abitudini, interessi.

PROMOZIONE DEI PRODOTTI E SERVIZI OFFERTI DA AGOS	**SI** ☐ **NO** ☐	Scegliendo ‘SI’ il cliente consentirà ad Agos di inviare comunicazioni pubblicitarie relative ai propri prodotti/servizi.
PROMOZIONE DEI PRODOTTI E SERVIZI OFFERTI DA TERZI	**SI** ☐ **NO** ☐	Scegliendo ‘SI’ il cliente consentirà ad Agos di trasferire i suoi dati ad aziende partners che potranno inviare al medesimo comunicazioni promozionali sui loro prodotti/servizi. Se il cliente rilascia il consenso alla profilazione, di cui al punto seguente, anche i soggetti terzi potranno procedere con l’analisi dei suoi dati personali per comprenderne le esigenze ed offrirgli offerte personalizzate.
PROFILAZIONE DELLE MIE PREFERENZE, CARATTERISTICHE	**SI** ☐ **NO** ☐	Scegliendo ‘SI’ il cliente consentirà ad Agos di analizzare i suoi dati personali (professione – situazione economica – tipologie di beni e servizi acquistati) al fine di comprenderne meglio le esigenze e fornirgli offerte e promozioni focalizzate sui suoi bisogni, abitudini ed interessi.

Flussi operativi (Credito ai consumatori)

- Convenzionati “informatizzati” - Descrizione flusso operativo
- Convenzionati “informatizzati” - Richiesta generica di preventivo

Convenzionati “informatizzati” DESCRIZIONE FLUSSO OPERATIVO

1. Il convenzionato fa firmare al Cliente la Richiesta preventiva di finanziamento che contiene anche l’autorizzazione al trattamento dei dati personali (cd. Privacy).

2. Il convenzionato, dopo aver raccolto dal Cliente la documentazione richiesta per il finanziamento, carica la pratica sul sistema Agos e confermando, invia i dati ad Agos.

3. Il convenzionato tramite la funzionalità apposita, stampa il SECCI e lo consegna al Cliente come informativa precontrattuale personalizzata che consente al Cliente, prima di essere vincolato da un Contratto di finanziamento, di valutare le condizioni offerte e prendere una decisione informata e consapevole sulla conclusione del Contratto.

4. Nel caso in cui il Cliente accetti le condizioni proposte il convenzionato procede, tramite la funzionalità apposita, alla stampa del modulo contrattuale e tutti gli allegati previsti.

5. Il convenzionato fa sottoscrivere al Cliente il Contratto in tutte le sue parti, inclusa l’attestazione da parte del Cliente di ricevuta del SECCI nella data indicata in contratto.

6. Il convenzionato consegna al Cliente la copia di propria spettanza del Contratto debitamente sottoscritto e i relativi allegati, da unire al SECCI già consegnato, che diviene frontespizio del Contratto.

Il convenzionato trasmette ad Agos:

- **CONTRATTO SOTTOSCRITTO DAL CLIENTE**
- **SECCI (CHE NE COSTITUISCE IL FRONTESPIZIO)**
- **DOCUMENTAZIONE DEL CLIENTE**
  (copia doc. identità, busta paga ecc.) necessaria per il completamento della pratica di finanziamento.

ATTENZIONE:
in caso di modifica alle condizioni offerte, conseguente alla valutazione del merito creditizio, il SECCI dovrà essere ristampato, consegnando al Cliente una nuova versione con le condizioni aggiornate prima della firma della nuova richiesta di finanziamento.

Convenzionati "informatizzati"
RICHIESTA GENERICA DI PREVENTIVO

Il convenzionato "informatizzato" quando il Cliente non desidera autorizzare il trattamento dei dati personali (privacy):

1. Tramite la funzionalità apposita di preventivo, carica le condizioni (importo richiesto, numero rate, tabella finanziaria ecc.) coerenti con le specifiche, anche indicative, fornite dal potenziale Cliente (ad es. se è interessato al finanziamento di un auto si indica un valore medio del tipo di auto per il quale il Cliente manifesta interesse).

2. Sempre tramite la funzionalità di preventivo, stampa il SECCI e lo consegna al Cliente come informativa precontrattuale non personalizzata.

3. Su richiesta del Cliente, fornisce copia gratuita (fac-simile) del Contratto idoneo alla stipula reperibile sul sistema Agos.

Gli indicatori di Costo

- TAN
- TAEG
- TEG
- TEGM

TAN
(TASSO ANNUO NOMINALE)

Ha la funzione di indicare la misura degli "interessi" da corrispondere sull'importo richiesto.
Nel calcolo del TAN non sono ricompresi gli oneri aggiuntivi e/o connessi all'erogazione del credito (spese/commissioni).

TAEG
(TASSO ANNUO EFFETTIVO GLOBALE DI INTERESSE)

Ha la funzione di indicare il "costo totale del credito".
Ricomprende gli interessi e tutti gli altri costi, incluse le commissioni, le imposte e le altre spese (ad eccezione di quelle notarili) che devono essere corrisposte per ottenere il credito richiesto e di cui il creditore è a conoscenza al momento della sottoscrizione del contratto.
Sono escluse dal calcolo del TAEG le coperture assicurative se facoltative, le somme dovute per inadempimento, le commissioni di prelievo di rifornimento carburante e l'indennizzo per il rimborso anticipato (se presenti).

TEG
(TASSO EFFETTIVO GLOBALE)

Rappresenta il costo complessivo del finanziamento come determinato in base alla legge sull'usura.
Comprende tutte le spese connesse al finanziamento (incluse le spese per assicurazioni); sono invece escluse le imposte e le tasse.
Gli intermediari finanziari comunicano trimestralmente il TEG dei loro prodotti (per tipi di operazioni e classi di importi) a Banca d'Italia, ai fini della determinazione del Tasso Soglia Usura.

TEGM
(TASSO EFFETTIVO GLOBALE MEDIO)

Rappresenta la media trimestrale dei TEG applicati dagli intermediari finanziari alle singole tipologie di finanziamento ed è il tasso di riferimento per calcolare la Soglia Usura.
In particolare, il Tasso Soglia Usura è la risultanza del TEGM aumentato di un quarto + 4 punti percentuali.

Quando il TEG supera il Tasso Soglia Usura trimestrale individuato per quel prodotto il finanziamento è in usura.

Approfondimenti sulla normativa

- Comunicazioni periodiche
- Diritto di ripensamento
- Estinzione anticipata
- POG
- ABF

Comunicazioni periodiche

Nei contratti di durata l'intermediario fornisce al cliente una volta l'anno ed alla cessazione del rapporto, su supporto cartaceo o su altro supporto durevole, una comunicazione chiara e completa in merito allo svolgimento del rapporto (art.125-bis TUB).
In Agos al garante viene inviato un prospetto annuale, con il quale viene edotto dello stato dei pagamenti relativi alla posizione per la quale ha prestato garanzia.

Diritto di ripensamento

Il cliente può recedere dal contratto di credito entro quattordici giorni; il termine decorre dalla conclusione del contratto o, se successivo, dal momento in cui il consumatore riceve tutte le condizioni e le informazioni di legge (art. 125 ter TUB).
In Agos, il cliente può recedere in condizioni di miglior favore.

- in caso di finanziamenti senza pre-ammortamento, entro il termine di scadenza della prima rata;
- in caso di finanziamenti con pre-ammortamento, entro 30 giorni dalla data della conferma scritta dell'approvazione;
- In caso di apertura di credito, entro 30 giorni dal primo utilizzo (instant credit) o, nei restanti casi entro 30 giorni dalla data dell'accettazione della richiesta.

Il cliente, entro 30 giorni dall'invio della comunicazione di recesso, deve restituire: il capitale, gli interessi maturati fino al momento della restituzione e le somme non ripetibili corrisposte da Agos alla Pubblica Amministrazione (imposta di bollo).

Estinzione anticipata

Il consumatore può decidere di rimborsare anticipatamente in qualsiasi momento, in tutto o in parte, l'importo dovuto al finanziatore (art.125 sexies TUB). Il consumatore ha diritto ad una riduzione del costo totale del credito pari all'importo degli interessi più i costi dovuti per la vita residua del contratto.

In caso di rimborso anticipato totale il finanziatore, salvo alcune ipotesi in cui è escluso, ha diritto ad un indennizzo equo ed oggettivamente giustificato. L'indennizzo non può superare:

- l'1% dell'importo rimborsato in anticipo, se la vita residua del contratto è superiore ad un anno;

- lo 0,5% se la vita residua del contratto è pari o inferiore ad un anno.

L'indennizzo non può mai superare l'importo degli interessi che il consumatore avrebbe pagato per la vita residua del contratto.

In caso di estinzione anticipata parziale, il pagamento del cliente comporta una diminuzione del capitale residuo ed un ricalcolo degli interessi, con conseguente aggiornamento del piano di ammortamento.

Orientamenti dell'Autorità Bancaria Europea (EBA) sui dispositivi di governance e controllo sui prodotti bancari al dettaglio ("POG")

La predetta regolamentazione, recepita da Banca d'Italia, è funzionale ad assicurare che i prodotti siano progettati e commercializzati in coerenza con gli interessi, gli obiettivi e le caratteristiche delle classi di clientela alle quali essi sono destinati (c.d. "target market"), con la finalità di garantire il collocamento di prodotti adeguati ai fabbisogni finanziari dei clienti.
Detta regolamentazione ha impatti anche sulla rete di vendita indiretta (es. fornitori di beni e servizi convenzionati), a cui è richiesto in particolare quanto segue:

- un'adeguata conoscenza dei prodotti e del mercato di riferimento, al fine di illustrarne correttamente al cliente le caratteristiche, i rischi e i costi, oltre che consentire al distributore stesso di collocare il prodotto alla clientela a cui il medesimo è destinato.
Al riguardo è necessario che il produttore (Agos) fornisca un'adeguata formazione al canale distributivo in merito alle caratteristiche del prodotto e al relativo "target market";

- di collocare il prodotto alla clientela a cui lo stesso è destinato;

- di collaborare con il produttore permettendo allo stesso di effettuare il monitoraggio sulla distribuzione del prodotto con l'obiettivo di verificare che lo stesso sia costantemente aderente agli interessi, obiettivi e alle caratteristiche della clientela di destinazione. A tal fine sono necessari continui scambi di flussi informativi tra il produttore e il distributore i cui contenuti devono essere previsti negli accordi di distribuzione;

- adottare e sottoporre a periodico riesame, procedure di governo e controllo sui Nuovi Servizi Finanziari oggetto della Convenzione, idonee a garantire il rispetto delle disposizioni di trasparenza in materia di "Procedure di governo e controllo sui prodotti" (sez. XI, 1 bis, "Disposizioni di trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari" emanate da Banca d'Italia).

Arbitro Bancario Finanziario **(ABF)**

CHI È E COSA FA L'ARBITRO BANCARIO FINANZIARIO?

L'Arbitro Bancario Finanziario (ABF) è un sistema di risoluzione delle controversie tra i Clienti e le banche e gli altri intermediari finanziari.
È detto "stragiudiziale" perché 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.
Le decisioni non sono vincolanti come quelle del giudice ma se l'intermediario non le rispetta il suo inadempimento è reso pubblico.

CHI PUÒ RICORRERE ALL'ARBITRO BANCARIO FINANZIARIO?

Tutti i Clienti, cioè tutti coloro che hanno in corso o hanno avuto rapporti contrattuali con banche o intermediari finanziari relativi a servizi bancari e finanziari. Per il ricorso all'Arbitro **non è necessaria l'assistenza di un avvocato.**

Banca d'Italia fornisce la Guida pratica per conoscere l'Arbitro Bancario Finanziario, detta guida, in caso di credito ai consumatori, deve essere messa a disposizione della clientela, mentre nelle ipotesi di credito non ai consumatori, collocato fuori sede (es contratto imprese), deve essere consegnata al cliente.

È disponibile sul sito www.arbitrobancariofinanziario.it e sul sito www.agoscorporate.it

Privacy

- Regolamento Europeo per la protezione dei Dati Personali 2016/679
- Informativa Codice di condotta

INFORMATIVA PRIVACY
Regolamento Europeo per la protezione dei Dati Personali 2016/679

La normativa in materia di protezione dei dati personali, prevede che il Cliente sia sempre informato anticipatamente su come saranno trattati i propri dati, per questo motivo **l'informativa privacy deve essere consegnata al Cliente in fase precontrattuale*** per informarlo delle finalità e modalità del trattamento dei dati personali, della natura obbligatoria o facoltativa del conferimento dei dati, delle categorie dei soggetti ai quali i dati possono essere comunicati, dei diritti che il Regolamento privacy conferisce all'interessato.

Per ulteriori informazioni visita il sito www.agoscorporate.it/privacy

INFORMATIVA CODICE DI CONDOTTA PER I SISTEMI INFORMATIVI GESTITI DA SOGGETTI PRIVATI IN TEMA DI CREDITI AL CONSUMO AFFIDABILITA' E PUNTUALITÀ NEI PAGAMENTI

I clienti oltre ad ottenere l'informativa di cui all'art. 13 del Codice sulla protezione dei dati personali, devono essere informati, in base a quanto previsto dal Codice di condotta, circa il trattamento dei propri dati effettuato nell'ambito di un sistema di informazioni creditizie. In particolare l'Informativa del Codice di condotta deve contenere una serie di informazioni fra le quali, l'elenco dei SIC (Sistemi di Informazioni Creditizie) ai quali saranno forniti i dati del Cliente, conferiti in sede di richiesta del finanziamento anche in relazione al comportamento che avrà durante il rapporto contrattuale, e i tempi di conservazione dei medesimi dati. **Deve essere consegnata obbligatoriamente al Cliente in fase precontrattuale*.**

*** Prima dell'acquisizione dei dati del Cliente.**

Offerta contestuale di altri contratti insieme a un finanziamento

- Assicurazione facoltativa
- Questionari

Assicurazione facoltativa

La vendita di una polizza di assicurazione, si traduce nell'offerta contestuale di un altro Contratto (prodotto assicurativo) insieme al finanziamento.

Si ricorda che tutti i prodotti assicurativi, accessori al finanziamento, offerti da Agos sono FACOLTATIVI; il loro costo non incide, pertanto, nel calcolo del TAEG.

PRIMA DI SOTTOSCRIVERE UNA POLIZZA DI ASSICURAZIONE IL CLIENTE HA DIRITTO DI:

- avere a disposizione/ricevere la documentazione precontrattuale assicurativa (Set Informativo);
- conoscere gli effetti complessivi derivanti dalla combinazione dei contratti offerti, che in Agos sono dettagliati nell'Allegato al SECCI.

AGOS, IN PARTICOLARE, NELL'ALLEGATO AL SECCI DETTAGLIA:

- **l'importo totale dovuto** dal cliente sia in caso di adesione che in assenza di adesione alle coperture assicurative facoltative;
- **l'importo della rata** dovuto per il **finanziamento** e l'importo della rata dovuto per il **premio assicurativo** (solo in caso di CPI);
- **le provvigioni percepite da Agos** e pagate dalla compagnia assicurativa a fronte del collocamento della polizza;
- **l'Indicatore del Costo totale del credito:** un indicatore di costo, calcolato secondo le stesse modalità di calcolo del TAEG, ma che, a differenza del TAEG, include anche le polizze assicurative facoltative (solo in caso di CPI).

Queste informazioni hanno come finalità quella di fornire al consumatore tutte le informazioni utili a conoscere quanto la copertura assicurativa incida sui costi del finanziamento.
Nell'Allegato al SECCI, trova altresì evidenza anche un richiamo per il cliente sulla FACOLTATIVITÀ DELLE POLIZZE.

Agos Ducato S.p.A. - Viale Fulvio Testi 280 - 20126 Milano - www.agoscorporate.it - Capitale Sociale Euro 638.655.160,00 I.V. Registro delle Imprese di Milano n. di C.F./P.IVA 08570720154 - Società autorizzata all'esercizio dell'attività finanziaria ai sensi dell'art. 106 del Dlgs. 385/93 - N. di iscr. all'elenco 19309 - Iscritta all'albo degli istituti di pagamento di cui all'art. 114-septies del T.U.B. - Intermediario assicurativo iscritto al Registro degli Intermediari Assicurativi Sezione D. n° di iscr. D000200619 - info@pec.agosducato.it

ALLEGATO ALLE INFORMAZIONI EUROPEE DI BASE SUL CREDITO AI CONSUMATORI

INFORMAZIONI IN CASO DI OFFERTA CONTESTUALE DI ASSICURAZIONI FACOLTATIVE

✓ **Premio assicurazione facoltativa**

- IMPORTO TOTALE DOVUTO IN CASO DI **ADESIONE** ALLE ASSICURAZIONI FACOLTATIVE INDICATE NEL SECCI ALLA VOCE – IMPORTO TOTALE DEL CREDITO:
  EURO_____
- IMPORTO TOTALE DOVUTO IN **ASSENZA DI ADESIONE** ALLE ASSICURAZIONI FACOLTATIVE:
  EURO_____

✓ **Per la sola assicurazione facoltativa CPI**

LA/E POLIZZA/E ASSICURATIVA/E ACCESSORIA/E AL FINANZIAMENTO È/SONO FACOLTATIVA/E E NON INDISPENSABILE/I PER OTTENERE IL FINANZIAMENTO ALLE CONDIZIONI PROPOSTE[1].

[1] Pertanto il cliente può scegliere di non sottoscrivere alcuna polizza assicurativa o sottoscrivere una polizza scelta liberamente sul mercato.

- INDICATORE DEL COSTO TOTALE DEL CREDITO, CALCOLATO CON LE STESSE MODALITÀ DEL TAEG, INCLUDENDO ANCHE LE POLIZZE ASSICURATIVE FACOLTATIVE[2]: _____

[2] INCLUDE: il costo della assicurazione facoltativa CPI verso cui il cliente ha manifestato interesse, altrimenti il costo dell'unica assicurazione facoltativa CPI disponibile o, in caso di pluralità di offerta, di quella più onerosa. In assenza di assicurazione facoltativa CPI sottoscrivibile, l'indicatore non è valorizzato.

Assicurazione facoltativa CPI

Le provvigioni percepite da Agos e pagate dalla Compagnia Assicurativa sono pari a € _____ ovvero il_____ % del premio imponibile (premio al netto delle imposte).

Assicurazione facoltativa aggiuntiva

Le provvigioni percepite da Agos e pagate dalla Compagnia Assicurativa sono pari a € _____ ovvero il_____ % del premio imponibile (premio al netto delle imposte).

COSA CAMBIA SE DECIDI DI ACQUISTARE L'ASSICURAZIONE FACOLTATIVA

L'"Importo totale del credito", una delle variabili considerate per il calcolo del TAEG, indica il limite massimo o la somma totale degli importi messi a disposizione del consumatore in virtù del contratto di credito.

Il relativo valore è determinato dalla somma tra:

✓ l'importo richiesto dal cliente

✓ e quello dell'eventuale premio relativo all'assicurazione facoltativa a cui lo stesso abbia inteso aderire.

IN PAROLE SEMPLICI: se sei interessato all'assicurazione facoltativa e decidi di acquistarla, considera che l'Importo totale del credito sarà incrementato di un importo pari del costo dell'assicurazione stessa e conseguentemente l'importo totale da te dovuto aumenterà. Ti ricordiamo che l'"Importo totale dovuto dal consumatore" comprende tutto quanto avrai restituito al termine del finanziamento (capitale, interessi, premi assicurativi, oneri fiscali e costi connessi).

Aderendo all'assicurazione facoltativa l'importo totale del credito e l'importo totale dovuto quindi aumentano (in quanto l'operazione diventa per te complessivamente più onerosa), **ma il valore del TAEG potrebbe diminuire: perché?** Questo si verifica in quanto, a parità di costi, un aumento dell'importo totale del credito comporta una minor incidenza percentuale degli stessi.

COPIA PER AGOS DUCATO

In caso di adesione alla copertura assicurativa le sottoscrizioni del contratto di finanziamento e di adesione alla polizza sono raccolte su documenti distinti.

Si ricorda inoltre che la vendita dei prodotti assicurativi accessori al finanziamento è consentita solo ed esclusivamente ai convenzionati in regola con le prescrizioni IVASS (iscritti al Registro Unico Intermediari Assicurativi e Riassicurativi).

Questionario delle richieste ed esigenze assicurative del cliente (c.d. "Demands and needs") e di Coerenza ed adeguatezza del prodotto - Questionario sanitario

Prima di sottoscrivere una polizza assicurativa il cliente deve rispondere alle domande del **Questionario delle richieste ed esigenze assicurative del cliente (c.d. "Demands and needs") e di Coerenza ed adeguatezza del prodotto**, il cui scopo è rispettivamente quello di consentire all'Intermediario di valutare le esigenze assicurative del cliente nonchè la coerenza della polizza alle stesse.
In caso di risposte negative e/o di rifiuto del cliente di fornire una o più delle informazioni richieste il prodotto assicurativo non può essere proposto.

In caso di polizza CPI e se l'importo del finanziamento è superiore ad una data soglia, al cliente viene richiesta anche la compilazione del **Questionario sanitario**, attraverso il quale lo stesso è tenuto a dichiarare in maniera consapevole il suo stato di salute (indicando la presenza di eventuali malattie pregresse) in modo da poterne verificare l'assicurabilità.
Il cliente rilascia nella richiesta preventiva di finanziamento il consenso al trattamento del dato relativo alla salute.

Il cliente, entro i termini previsti nelle condizioni di assicurazione, ha il diritto di **recedere dalla polizza** ed ottenere il rimborso del premio versato o, qualora sia possibile (in caso di CPI), la ridefinizione del piano di ammortamento del finanziamento.

In caso di polizza CPI, a fronte di un'**estinzione anticipata parziale o totale del finanziamento**, il cliente ottiene, salvo sua diversa indicazione, la restituzione della quota parte del premio versato e non goduto rispetto alla scadenza originaria del contratto.

Formazione antiriciclaggio e di contrasto al finanziamento del terrorismo

- Quadro normativo di riferimento
- Concetti di base
- Obbligo di adeguata verifica della clientela
- Obbligo di corretta registrazione dei dati
- Obbligo di eventuale segnalazione delle operazioni sospette
- Alcuni esempi di indicatori di anomalia tipici del mercato del credito al consumo

Questa sezione ha lo scopo di **chiarire gli adempimenti richiesti ai convenzionati Agos e al relativo personale di vendita** che entrano in contatto con i Clienti del credito al consumo, al fine di **prevenire e contrastare** il riciclaggio di denaro proveniente da attività illecite.

Quadro normativo di riferimento

La normativa di riferimento è la Direttiva Europea (UE) 2015/849 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 20 maggio 2015, relativa alla prevenzione dell'uso del sistema finanziario a fini di riciclaggio o finanziamento del terrorismo, che modifica il regolamento (UE) n. 648/2012 del Parlamento europeo e del Consiglio e che abroga la direttiva 2005/60/CE del Parlamento europeo e del Consiglio e la direttiva 2006/70/CE della Commissione (Testo rilevante ai fini del SEE) e successive modifiche ed integrazioni.

L'APPLICAZIONE IN ITALIA È CONTENUTA NEI DECRETI LEGISLATIVI:

- **231/2007**: "Attuazione della Direttiva Europea 2005/60 concernente la "Prevenzione dell'uso del sistema finanziario a scopo di riciclaggio dei proventi di attività criminose e di finanziamento del terrorismo e della Direttiva Europea 2006/70 che ne reca le relative misure di esecuzione" e successive modifiche ed integrazioni;
- **109/2007**: "Misure per prevenire, contrastare e reprimere il finanziamento del terrorismo e l'attività dei Paesi che minacciano la pace e la sicurezza internazionale" e successive modifiche ed integrazioni.

E NEI SEGUENTI PROVVEDIMENTI DELLA BANCA D'ITALIA :

- Provvedimento dell'agosto 2010 sugli "Indicatori di Anomalia";
- Provvedimento del marzo 2019 in materia di "organizzazione, procedure e controlli";
- Provvedimento del luglio 2019 in materia di "adeguata verifica della clientela".

AGOS HA NORMATO GLI OBBLIGHI ANTIRICICLAGGIO CON:

- una procedura aziendale che definisce le regole operative di adempimento alle prescrizioni della normativa primaria;
- specifiche regole di condotta per gli Agenti in attività finanziaria e per i Convenzionati;
- appositi Corsi di Formazione.

Concetti di base

COSA SI INTENDE PER "RICICLAGGIO"?

In senso ampio il termine "riciclaggio" indica tutta una serie di operazioni mirate a dare una parvenza lecita a capitali la cui provenienza è in realtà illecita, rendendone così più difficile l'identificazione e il successivo eventuale recupero. In questo senso è d'uso comune parlare di riciclaggio di denaro sporco. Il riciclaggio di denaro sporco è uno dei fenomeni su cui si appoggia la cosiddetta economia sommersa e costituisce un reato per cui vale l'incriminazione per riciclaggio.
L'incriminazione per riciclaggio è considerata uno strumento nella lotta alla criminalità organizzata, la cui attività è caratterizzata da due momenti principali:

- l'acquisizione di ricchezze mediante atti delittuosi;
- e la successiva "pulitura", consistente nel far apparire leciti i profitti di provenienza delittuosa.

COSA SI INTENDE PER "FINANZIAMENTO DEL TERRORISMO"?

Qualsiasi attività diretta, con qualsiasi mezzo, alla raccolta, alla provvista, all'intermediazione, al deposito, alla custodia o all'erogazione di fondi o di risorse economiche, in qualunque modo realizzati, destinati ad essere, in tutto o in parte, utilizzati al fine di compiere uno o più delitti con finalità di terrorismo o in ogni caso diretti a favorire il compimento di uno o più delitti con finalità di terrorismo previsti dal codice penale, e ciò indipendentemente dall'effettivo utilizzo dei fondi e delle risorse economiche per la commissione dei delitti anzidetti.

PERCHÉ I CONVENZIONATI E IL LORO PERSONALE DI VENDITA SONO "SOGGETTI COINVOLTI" NELLA LOTTA AL RICICLAGGIO E AL FINANZIAMENTO DEL TERRORISMO?

La lotta al riciclaggio e al finanziamento del terrorismo è un'attività che richiede il coordinamento di svariati soggetti coinvolti con modalità e funzioni differenti:

- Organi Istituzionali (MEF Ministero dell'Economia e delle Finanze, Banca d'Italia, UIF Unità di Informazione Finanziaria e Comitato di Sicurezza Finanziaria);
- Autorità Giudiziarie e Forze dell'Ordine (Nucleo di Polizia Valutaria della Guardia di Finanza e DIA Direzione Investigativa Antimafia);
- Intermediari Finanziari (banche e società finanziarie) e altri soggetti (agenti in attività finanziaria, mediatori creditizi anche in forma di società).

Nell'attività di credito al consumo l'intermediario finanziario (Agos) si avvale della collaborazione di soggetti esterni (convenzionati) per le attività di contatto con la clientela (per esempio: raccolta informazioni, dati e documenti; compilazione della modulistica contrattuale, ecc.). In questi casi quindi alcuni obblighi previsti dalla normativa antiriciclaggio e contrasto al finanziamento del terrorismo ricadono sul personale addetto alle vendite che viene così coinvolto nel sistema dei controlli.

Obbligo di adeguata verifica della clientela

IN APPLICAZIONE DELLA NORMA, L'ADEGUATA VERIFICA DELLA CLIENTELA CONSISTE IN QUESTE ATTIVITÀ:

- identificare il Cliente e **verificarne l'identità** sulla base di documenti, dati o informazioni ottenuti;
- identificare l'eventuale **titolare effettivo** e verificarne l'identità;
- ottenere informazioni sullo **scopo e sulla natura** del finanziamento;
- acquisire le dichiarazioni di **persona politamente esposta**.

PER IDENTIFICARE IL CLIENTE E VERIFICARNE L'IDENTITÀ OCCORRE:

- farsi dare un **documento d'identità valido**;
- farsi dare la **tessera del codice fiscale** (o la tessera sanitaria);
- e fotocopiarli entrambi **fronte e retro**.

Gli stessi obblighi di identificazione e di verifica dell'identità previsti per il Cliente devono essere fatti in caso di finanziamento a doppia firma anche per il Coobbligato.

IN CASO INFINE DI FINANZIAMENTO A UNA SOCIETÀ, GLI OBBLIGHI DI IDENTIFICAZIONE E DI VERIFICA DELL'IDENTITÀ DEVONO ESSERE FATTI PER:

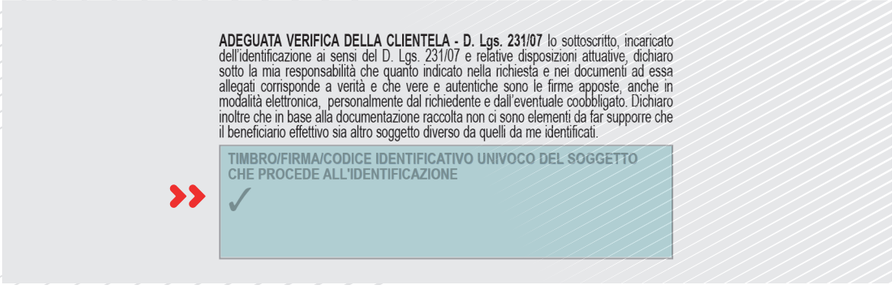
- la Società in quanto intestataria e **beneficiaria** del finanziamento;
- il Legale Rappresentante della Società che in base ai poteri di firma **sottoscrive** il finanziamento;
- il **Titolare Effettivo** che è la persona o le persone fisiche, diverse dal cliente, nell'interesse della quale o delle quali, in ultima istanza, il rapporto continuativo è instaurato.

Tutte queste informazioni sono contenute nei Moduli di Identificazione del Legale Rappresentante e del Titolare Effettivo e sono verificabili nella relativa Visura Camerale.

PERSONE POLITICAMENTE ESPOSTE E PERSONE RESIDENTI IN ITALIA CHE OCCUPANO O HANNO OCCUPATO IMPORTANTI CARICHE PUBBLICHE:

sono le persone fisiche che occupano o hanno cessato di occupare da meno di un anno importanti cariche pubbliche, nonché i loro familiari e coloro che con i predetti soggetti intrattengono notoriamente stretti legami in base alla definizione data dal D. Lgs. 231/2007 e successive modifiche ed integrazioni.

A conferma delle attività di identificazione e di verifica dell'identità della clientela **occorre apporre timbro del convenzionato** e relativa firma sul modulo di richiesta del finanziamento nell'apposito spazio previsto, alimentabile **anche tramite specifiche modalità tecnico-informatiche** opportunamente disciplinate.


ADEGUATA VERIFICA DELLA CLIENTELA - D. Lgs. 231/07 Io sottoscritto, incaricato dell'identificazione ai sensi del D. Lgs. 231/07 e relative disposizioni attuative, dichiaro sotto la mia responsabilità che quanto indicato nella richiesta e nei documenti ad essa allegati corrisponde a verità e che vere e autentiche sono le firme apposte, anche in modalità elettronica, personalmente dal richiedente e dall'eventuale coobbligato. Dichiaro inoltre che in base alla documentazione raccolta non ci sono elementi da far supporre che il beneficiario effettivo sia altro soggetto diverso da quelli da me identificati.

TIMBRO/FIRMA/CODICE IDENTIFICATIVO UNIVOCO DEL SOGGETTO CHE PROCEDE ALL'IDENTIFICAZIONE

ATTENZIONE:
Il personale di vendita incaricato, qualora non fosse oggettivamente in grado di rispettare gli obblighi di identificazione e di verifica dell'identità della clientela non può procedere alle attività di finanziamento.

Obbligo di corretta registrazione dei dati

IL PERSONALE ADDETTO ALLE VENDITE HA L'OBBLIGO PER OGNI FINANZIAMENTO DI REGISTRARE NELL'APPLICATIVO NPI:

- **le generalità complete** (cognome e nome, luogo e data di nascita, indirizzo di residenza) e gli estremi del documento d'identità e del codice fiscale del Cliente (nonché del Coobbligato in caso di finanziamento a doppia firma e del Titolare Effettivo nel caso di finanziamento a una Società);
- **tutte le altre informazioni richieste** per la corretta valutazione del profilo di rischio del Cliente (iban e/o coordinate bancarie; attività lavorativa, datore di lavoro e relativo reddito; stato civile; situazione abitativa);
- **Iban e /o coordinate bancarie** relative al conto corrente intestato al cliente;
- **i dati relativi al bene acquistato** e finanziato e i relativi dati finanziari.

La corretta identificazione e la coerente registrazione dei dati nell'applicativo NPI permettono ad Agos l'assolvimento dei previsti obblighi di registrazione nell'Archivio Unico Informatico e la trasmissione mensile all'UIF (Unità di Informazione Finanziaria) dei relativi dati aggregati.

Obbligo di eventuale segnalazione delle operazioni sospette

In caso di conoscenza o di sospetto che siano in corso o che siano state compiute o tentate operazioni di riciclaggio o di finanziamento del terrorismo, il personale addetto alle vendite ha l'obbligo della relativa segnalazione.

Il sospetto è riferibile alle caratteristiche, all'entità e alla natura dell'operazione o ad altre circostanze conosciute, tenuto conto anche della capacità economica e dell'attività svolta dal soggetto cui è riferita.

Banca d'Italia e UIF con la pubblicazione rispettivamente di Indicatori di Anomalie e di Schemi Rappresentativi di Comportamenti Anomali, supportano gli intermediari bancari e finanziari nell'attività di monitoraggio delle operazioni sospette.

Tuttavia, l'assenza di indicatori di anomalia può non essere sufficiente a escludere che l'operazione sia sospetta: **devono comunque essere valutati ulteriori comportamenti** che, sebbene non descritti negli indicatori, possono configurarsi come elementi di sospetto.

Alcuni esempi di indicatori di anomalia tipici del mercato del credito al consumo

- Cliente che fornisce informazioni **false**;
- Cliente che fornisce documenti **falsi**;
- Cliente che si **rifiuta** di fornire la documentazione richiesta;
- Cliente che si rivolge a un punto vendita lontano dalla sua residenza o dal suo domicilio, senza una **logica** motivazione;
- Cliente che ha domiciliazione bancaria lontana dalla sua residenza o dal suo domicilio o dal luogo dei suoi interessi;
- acquisto e finanziamento di beni **non coerenti** con il profilo economico e finanziario del Cliente;
- richiesta di appoggio SDD su conto corrente intestato a soggetti **diversi** dal Cliente.

ATTENZIONE:
Per questi e altri casi di sospetto contattare sempre il Responsabile del Territorio AGOS di riferimento.

Antifrode

- Come si ottiene il finanziamento
- Antifrode: punti chiave
- Diverse tipologie di frode
- Analisi della carta di identità cartacea
- Analisi della carta di identità elettronica
- Analisi della patente
- Analisi del codice fiscale
- Analisi della tessera sanitaria
- Analisi della busta paga
- Checklist antifrode
- Procedura di utilizzo

Come si ottiene il finanziamento

I REQUISITI MINIMI NECESSARI:

- avere un'età compresa tra i **18 e i 75 anni** di età
- svolgere **regolare attività lavorativa**
- essere **residenti in Italia**

I DOCUMENTI NECESSARI IN ORIGINALE:

- **documento di identità valido** (+ permesso di soggiorno se cittadini Extra-UE)
- **tessera sanitaria** (solo in alternativa il codice fiscale)
- **busta paga / modello unico e relativo invio telematico / certificazione unica**

Antifrode: punti chiave

I PRIMI SEGNALI DI ALLARME SONO:

- acquisto di molti prodotti costosi;
- il Cliente non ha dato acconti;
- il Cliente presenta documenti già fotocopiati;
- il Cliente spesso non è originario del posto;
- il Cliente è sempre un lavoratore dipendente (pubblico o di grandi aziende private) o pensionato.

In questo caso è quindi necessario prestare molta attenzione ai documenti forniti dal Cliente.

NON ACCETTARE DOCUMENTI GIÀ FOTOCOPIATI!

Diverse tipologie di frode

FURTO DI IDENTITÀ: dati anagrafici rubati ad una persona realmente esistente ma ignara dell'acquisto/finanziamento (doc. originali con foto sostituita, oppure doc. già fotocopiati);

IDENTITÀ INESISTENTE: identità inventata tramite sistemi informatici (doc. originali falsi, oppure doc. già fotocopiati);

CLIENTE VERO MA MANOMISSIONE DI ALCUNI DATI: identità reale della persona, ma alcuni dati sono stati contraffatti (es. busta paga, bollette ecc. ecc.).

Analisi della carta di identità cartacea

1. **Verificare corrispondenza firma** del documento con quella apposta nel Contratto di finanziamento;
2. il carattere delle lettere e della numerazione **deve essere il medesimo**;
3. i caratteri devono essere **allineati perfettamente**;
4. molte volte i numeri e **le date inventate si ripetono più volte** (es. 07/07/2007);
5. foto timbrata a secco od inchiostro e che **rispetti i bordi di destinazione**.

SE NON FOSSE POSSIBILE, NON COMUNICARE ESITO AL CLIENTE E CONTATTARE AGOS PER CHIEDERE LA RIVALUTAZIONE SEGNALANDO L'IMPOSSIBILITA' AD INSERIRE COMPORTAMENTO ANOMALO.

NUMERO VERO

NUMERO FALSO

N° A0 1655218

FOTO SOSTITUITA

Analisi della carta di identità elettronica

1. Il numero del documento in alto a destra **(CA12345AA)** ha spaziatura uniforme tra lettere e numeri;
2. Il termine **«identità»** deve sempre avere l'accento;
3. Cognome in inglese è **surname** non *sunrame;*
4. L'ologramma non è **mai storto**;
5. Cittadinanza e scadenza **sono allineati**;
6. Unici elementi distinguibili al tatto sono
   -una scritta ondulata non regolare che corre lungo la striscia in basso con i colori della bandiera
   -una cornice ondulata intorno alla foto

SE NON FOSSE POSSIBILE, NON COMUNICARE ESITO AL CLIENTE E CONTATTARE AGOS PER CHIEDERE LA RIVALUTAZIONE SEGNALANDO L'IMPOSSIBILITA' AD INSERIRE COMPORTAMENTO ANOMALO.

DOCUMENTO VERO

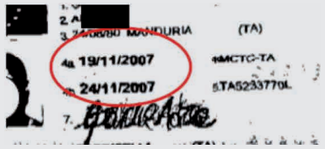
DOCUMENTO FALSO

Analisi della patente

1. **Verificare corrispondenza firma** del documento con quella apposta nel Contratto di finanziamento;
2. il carattere delle lettere e della numerazione **deve essere il medesimo**;
3. i caratteri devono essere **allineati perfettamente**;
4. molte volte i numeri e **le date inventate si ripetono più volte** (es. 07/07/2007);
5. foto **di buona qualità** per riconoscimento del Cliente;
6. il documento ha validità **10 anni**;
7. verificare nei clienti nati prima degli anni '80 e con patente a tessera se **sul retro è presente il numero della vecchia patente cartacea**.

SE NON FOSSE POSSIBILE, NON COMUNICARE ESITO AL CLIENTE E CONTATTARE AGOS PER CHIEDERE LA RIVALUTAZIONE SEGNALANDO L'IMPOSSIBILITA' AD INSERIRE COMPORTAMENTO ANOMALO.

VALIDITÀ ERRATA



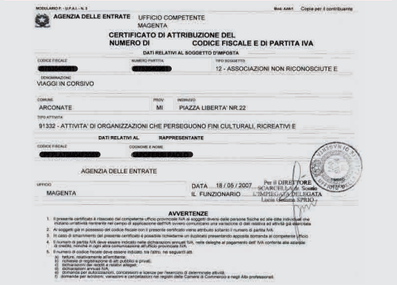
CARATTERI DIVERSI

Analisi del codice fiscale

1. È vietato accettare **certificati di attribuzione codice fiscale**;
2. è permesso accettare solamente codice fiscale **plastificato**;
3. il carattere delle lettere e della numerazione deve essere il **medesimo**;
4. i caratteri devono essere allineati **perfettamente**;
5. estrarre il documento da supporti di plastica al fine di appurarne la bontà e la **presenza di elementi in rilievo per non vedenti.**

SE NON FOSSE POSSIBILE, NON COMUNICARE ESITO AL CLIENTE E CONTATTARE AGOS PER CHIEDERE LA RIVALUTAZIONE SEGNALANDO L'IMPOSSIBILITA' AD INSERIRE COMPORTAMENTO ANOMALO.

NON ACCETTABILE


AGENZIA DELLE ENTRATE UFFICIO COMPETENTE MAGENTA
CERTIFICATO DI ATTRIBUZIONE DEL NUMERO DI CODICE FISCALE E DI PARTITA IVA
DATI RELATIVI AL SOGGETTO D'IMPOSTA
12 - ASSOCIAZIONI NON RICONOSCIUTE E
VIAGGI IN CORSIVO
ARCONATE MI PIAZZA LIBERTA' NR.22
91332 - ATTIVITA' DI ORGANIZZAZIONI CHE PERSEGUONO FINI CULTURALI, RICREATIVI E
DATI RELATIVI AL RAPPRESENTANTE
AGENZIA DELLE ENTRATE
MAGENTA
DATA 18 / 05 / 2007
AVVERTENZE

VERIFICA TRAMITE SITO AGENZIA DELLE ENTRATE

https://telematici.agenziaentrate.gov.it/VerificaCF

NUOVO NON IN RILIEVO:

Analisi della tessera sanitaria

1. È permesso accettare solamente tessera sanitaria/carta regionale dei servizi **plastificata**;
2. il carattere delle lettere e della numerazione deve essere il **medesimo**;
3. i caratteri devono essere allineati **perfettamente** dato che è stampata a computer;
4. il documento ha validità **6 anni**.

SE NON FOSSE POSSIBILE, NON COMUNICARE ESITO AL CLIENTE E CONTATTARE AGOS PER CHIEDERE LA RIVALUTAZIONE SEGNALANDO L'IMPOSSIBILITA' AD INSERIRE COMPORTAMENTO ANOMALO.

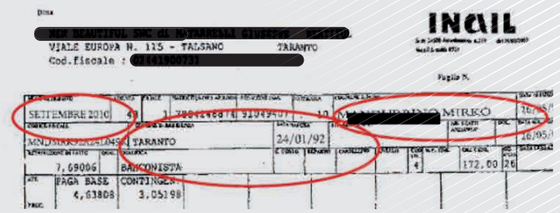
FORMAT NAZIONALE

Analisi della busta paga

1. La stampa della busta paga deve essere di buona qualità, **bordi e caratteri non sfuocati**;
2. caratteri tipografici **uniformi**;
3. notare **evidenti copia-incolla** su intestazione azienda;
4. attenzione particolare a caratteri del campo **Mese Retribuzione e Netto pagato**.

SE NON FOSSE POSSIBILE, NON COMUNICARE ESITO AL CLIENTE E CONTATTARE AGOS PER CHIEDERE LA RIVALUTAZIONE SEGNALANDO L'IMPOSSIBILITA' AD INSERIRE COMPORTAMENTO ANOMALO.

ESEMPIO DI BUSTA PAGA FALSA CON CARATTERI DIFFORMI



Checklist Antifrode

- CODICE FISCALE O TESSERA SANITARIA DEVONO ESSERE PLASTIFICATI. NON SI ACCETTANO QUELLI CARTACEI E TUTTI I CERTIFICATI DI ATTRIBUZIONE. ✓
- I CARATTERI DEL DOCUMENTO DI IDENTITÀ E DEL CODICE FISCALE DEVONO ESSERE UNIFORMI E ALLINEATI. ☐
- LA BUSTA PAGA/CEDOLINO PENSIONE NON DEVE PRESENTARE CARATTERI TIPOGRAFICI DIFFORMI. ☐
- LA CARTA D'IDENTITÀ DEVE ESSERE SEMPRE E OBBLIGATORIAMENTE FIRMATA. ☐
- LA FIRMA DEL DOCUMENTO D'IDENTITÀ DEVE ESSERE UGUALE A QUELLA APPOSTA SUL CONTRATTO. ☐
- SARANNO ACCETTATI SOLO DOCUMENTI IN ORIGINALE E FOTOCOPIATI FRONTE/RETRO IN LOCO. ☐
- VERIFICARE CON UN CONTROLLO TATTILE MENTRE SI FOTOCOPIA LA TESSERA SANITARIA LA PRESENZA DI CHIP O ELEMENTI IN RILIEVO PER NON VEDENTI. ☐

LA CHECKLIST È STRETTAMENTE CONFIDENZIALE, TRATTASI DI PROCEDURA INTERNA DA NON DIVULGARE.

Procedura di utilizzo

1. Richiedere al Cliente documenti **in originale**;
2. utilizzare i documenti **in originale** per effettuare il caricamento pratica;

**È IMPORTANTE MANEGGIARE PER IL MAGGIOR TEMPO POSSIBILE I DOCUMENTI IN ORIGINALE DEL CLIENTE.
MAI FARSI DETTARE I DATI MA RIPORTARE QUELLI CONTENUTI NEI DOCUMENTI RICHIEDENDONE CONFERMA.**

3. **mentre si attende l'esito pratica**:
   - compilare la checklist antifrode con documenti alla mano;
4. **arriva l'esito**: se Ok stampare e far firmare il Contratto al Cliente.

VERIFICARE CHE LE FIRME APPOSTE SUL CONTRATTO SIANO GRAFICAMENTE CORRISPONDENTI A QUELLE APPOSTE SUI DOCUMENTI.