



formazione convenzionati

Guida alla normativa
sul credito ai consumatori

indice

ADEMPIMENTI PRECONTRATTUALI	
Obblighi di trasparenza della fase precontrattuale	pag. 5
Informazioni Europee di Base sul Credito ai Consumatori (SECCI) (CREDITO A PRIVATI/CONSUMATORE)	pag. 8
Attestazione avvenuta consegna e data	pag. 9
Foglio Informativo (CREDITO ALLE IMPRESE)	pag. 10
Assistenza alla clientela (CREDITO A PRIVATI/CONSUMATORE)	pag. 11
IL CONTRATTO	
Il Contratto come informativa precontrattuale	pag. 13
Il Contratto - attestazione avvenuta consegna	
I consensi marketing	pag. 14
Gli Indicatori di costo	pag. 16
FLUSSI OPERATIVI	
Convenzionati “informatizzati” - DESCRIZIONE FLUSSO OPERATIVO	pag. 19
Convenzionati “informatizzati” - RICHIESTA GENERICA DI PREVENTIVO	pag. 21
OFFERTA CONTESTUALE DI ALTRI CONTRATTI INSIEME A UN FINANZIAMENTO	
Assicurazione facoltativa	pag. 23
Questionari	pag. 25
APPROFONDIMENTI SULLA NORMATIVA	
Comunicazioni periodiche e	pag. 27
Diritto di ripensamento	
Estinzione anticipata	pag. 28
Orientamenti dell’Autorità Bancaria Europea (EBA) sui dispositivi di governance e controllo sui prodotti bancari al dettaglio (“POG”)	pag. 29
PRIVACY	
Regolamento europeo generale sulla Protezione dei Dati 2016/679 (GDPR)	pag. 30
Icos’è la normativa	pag. 31
Dati personali e categorie di dati	pag. 32
Il consenso al trattamento dei dati	pag. 33
FORMAZIONE ANTIRICICLAGGIO E CONTRASTO AL FINANZIAMENTO DEL TERRORISMO	
Quadro normativo di riferimento	pag. 35
Concetti di base	pag. 36
Obbligo di adeguata verifica della clientela	pag. 37
Obbligo di corretta registrazione dei dati	pag. 38
Obbligo di eventuale segnalazione delle operazioni sospette	pag. 39
Sanzioni Internazionali e “Country Questionnaire”	pag. 40
ANTIFRODE	
Come si ottiene il finanziamento	pag. 43
Antifrode: punti chiave	pag. 44
Diverse tipologie di frode	pag. 45
Analisi della carta di identità cartacea	pag. 46
Analisi della carta di identità elettronica	pag. 47
Analisi della patente	pag. 48
Analisi del codice fiscale	pag. 49
Analisi della tessera sanitaria	pag. 50
Analisi della busta paga	pag. 51
Checklist Antifrode	pag. 52
Procedura di utilizzo	pag. 53

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 è tenuto a consegnare la corretta documentazione precontrattuale prima della sottoscrizione del contratto di finanziamento. Per alcuni documenti, come sotto specificati, è necessaria l'esposizione e/o «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)

Il documento TEGM

Il **TEGM** è l'informazione sui Tassi Effettivi Globali Medi per categoria di prodotti finanziari e importi, rilevati da Banca d'Italia e pubblicati trimestralmente dal Ministero dell'Economia e delle Finanze, sulla base dei quali è calcolato il limite di soglia di usura.

La Guida all'Arbitro Bancario e Finanziario

L'**Arbitro Bancario e Finanziario** è un sistema stragiudiziale di risoluzione delle controversie tra i clienti e gli intermediari finanziari.

Il cliente può rivolgersi all'ABF:

- dopo aver tentato di dirimere la controversia con l'intermediario presentando un reclamo
- Dopo aver effettuato un tentativo di conciliazione/mediazione;

il ricorso non è proponibile se il tentativo è pendente.

Se il cliente non rimane soddisfatto delle decisioni dell'arbitro, può rivolgersi al giudice.

La Guida sul Credito ai Consumatori

La Guida pratica sul credito ai consumatori fornisce informazioni su:

- gli indicatori di costo del finanziamento (TAN – TAEG – TEGM);
- la corretta modalità di lettura degli annunci pubblicitari;
- i principali rischi e i diritti del cliente

Agos ha la possibilità di personalizzare il documento inserendo:

- i propri dati societari;
- l'indirizzo di posta di Agos Gestione Reclami;
- il numero verde per informazioni/assistenza precontrattuale

La Guida sulla Centrale Rischi

La (CR) è una banca dati pubblica gestita da Banca d'Italia.

Sono registrati in CR i finanziamenti e le garanzie quando l'importo che il cliente deve restituire supera i 30.000 euro, la cosiddetta soglia di censimento.

Questa soglia si abbassa a 250 euro se il cliente ha gravi difficoltà nel pagare il suo debito, ossia è in sofferenza.

La richiesta preventiva di finanziamento

Sottoscrivendo la Richiesta Preventiva di Finanziamento (RPF) il cliente autorizza Agos:

- alla consultazione dei SIC per procedere alla valutazione del merito creditizio;
- eventualmente, a trattare i dati per la proposizione di un prodotto di cessione del quinto/delegazione di pagamento nel caso in cui non risulti finanziabile con altre forme di finanziamento;
- alla conservazione dei dati negli archivi Agos anche in caso di pratica respinta.

La Richiesta Preventiva di Finanziamento riporta anche:

- 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, per la quale sia prevista la compilazione di un questionario sanitario;
- la richiesta del Cliente di fornirgli il SECCI in forma elettronica tramite mail o, in assenza, tramite SMS se i relativi recapiti sono forniti
- l'indicazione che il processo di valutazione del merito creditizio si concluderà una volta verificata tutta la documentazione e le informazioni richieste.

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

Il SECCI raccoglie tutte le informazioni relative al rapporto di finanziamento, consentendo al consumatore di confrontare le diverse offerte di credito presenti sul mercato ed effettuare una scelta informata e consapevole.

Il SECCI è privo dei dati identificativi del consumatore e la sua consegna non è vincolante alla sottoscrizione del Contratto.

Questo documento, in particolare, fornisce al consumatore informazioni su:

- il finanziatore (Agos);
- l'intermediario del credito (es: agenti – convenzionati);
- le caratteristiche principali e le condizioni finanziarie del prodotto offerto;
- gli aspetti legali importanti (es: diritto di recesso – proposta di modifica unilaterale);
- la commercializzazione a distanza dei servizi finanziari

Può avere anche un allegato con informazioni aggiuntive (Agos lo prevede). In particolare:

- **In caso di sottoscrizione della richiesta preventiva di finanziamento**, il SECCI è personalizzato con l'offerta finanziaria al singolo consumatore (SECCI preventivo personalizzato);
- **In assenza di sottoscrizione della richiesta preventiva di finanziamento**, diversamente, il SECCI contiene le condizioni offerte alla generalità della Clientela (SECCI preventivo generalizzato).

Il SECCI generalizzato può essere anonimo o nominativo, a seconda che il cliente decida di rilasciare o meno un set minimo di dati anagrafici e i recapiti per la trasmissione del documento.

Il SECCI precontrattuale (sia quello generalizzato che quello personalizzato), ha una validità di 7 giorni, salvo la sussistenza di diverse campagne promozionali in essere.

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/afferriamo che tutto quanto sopra dichiarato corrisponde a verità.

Dichiaro/dichiariamo:

- di aver ricevuto, anche mediante T.C.D., letto e compreso il documento "Informazioni europee di base sul credito ai consumatori" (di seguito "SECCI") precontrattuale e, successivamente, il Contratto – inclusivo del SECCI contrattuale – nella data sugli stessi indicata, e di accettarli 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 consapevole/i, che rilasciando il proprio indirizzo di posta elettronica, il Cliente assume l'impegno di registrarsi nell'Area Clienti e pertanto accetta che tramite la stessa gli vengano fornite le comunicazioni di cui all'art. 8, ferma restando la sua facoltà di richiedere la trasmissione delle stesse in formato cartaceo;
- di essere persona politicamente esposta

Cliente SI ☐ NO ☐ - Garante 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 nel Contratto 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, consapevoli/delle responsabilità penali derivanti da mendaci affermazioni.

Io sottoscritto Cliente dichiaro altresì che non sono presenti Titolari Effettivi.

Io sottoscritto Garante (Coobbligato) dichiaro altresì che non sono presenti Titolari Effettivi.

FIRMA
CLIENTE

✓

FIRMA
GARANTE

✓

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 consegnare copia ai clienti prima della sottoscrizione del contratto

Assistenza alla clientela (CREDITO A PRIVATI/CONSUMATORE)

Prima di firmare il contratto e durante il periodo in cui può esercitare il diritto di recesso (ai sensi dell'articolo 124 del Testo Unico Bancario), il consumatore può rivolgersi al finanziatore o ai soggetti da questi incaricati per ottenere chiarimenti.

In particolare, il Cliente può chiedere spiegazioni su tre aspetti fondamentali:

- 1) **La documentazione precontrattuale che ha ricevuto;**
- 2) **Le caratteristiche del prodotto offerto, per comprendere appieno di cosa si tratta;**
- 3) **Gli effetti che derivano dalla firma del contratto, sia in termini di obblighi economici che di conseguenze in caso di mancato pagamento.**

Il personale può inoltre aiutare il Cliente indirizzandolo verso strumenti di autovalutazione finanziaria e modelli di simulazione disponibili online. Questi strumenti consentono al Cliente di monitorare la propria situazione finanziaria e di fare scelte più consapevoli.

Agos raccoglie tutte le informazioni sull'assistenza al Cliente nel documento Vediamoci Chiaro, che si trova all'interno dell'Allegato al SECCI.

Qui sono indicati i riferimenti utili, come il sito web e il numero verde, per ottenere ulteriori chiarimenti o assistenza.

Nella contrattualistica i riferimenti all'assistenza sono contenuti qui:

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, la cui periodicità è indicata nel Secci, unitamente agli oneri fiscali, laddove previsti. **Eventuali costi per l'attività istruttoria concorrono alla determinazione dell'importo finanziato e sono soggetti all'applicazione di interessi calcolati al TAN contrattuale.**

Il **set informativo** dell'eventuale assicurazione FACOLTATIVA "PI" 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. Ricorda che Agos applica le nuove regole europee in tema di classificazione della clientela inadempiente (cosiddetto "Default") introdotte dall'Autorità Bancaria Europea con l'obiettivo di uniformare i comportamenti degli istituti di credito e degli altri intermediari finanziari dei paesi dell'UE; per saperne di più visita la pagina del sito www.agos.it dedicata alla "Nuova definizione di Default".

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.

La **periodicità dei pagamenti** indicata alla voce Rata nel SECCI. Il rimborso dell'importo totale dovuto può avvenire, laddove concordato, anche mediante piani di ammortamento che prevedono una periodicità di pagamento delle rate diversa dalla mensile. La periodicità dei pagamenti e le relative scadenze sono esposte anche nella lettera di conferma dell'approvazione della richiesta del finanziamento e nella Tabella di ammortamento che puoi richiedere in ogni momento.

Le modalità di esercizio delle **opzioni di pagamento Maxirata o Rata unica**, ove previste, tenuto conto che in assenza di scelta del Cliente nei termini stabiliti, lo stesso sarà tenuto al pagamento rateale.

**Vediamoci
CHIARO**

Chiamaci al numero verde 800.905.596

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
- Gli Indicatori di Costo

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 **espressioni** 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.

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



FIRMA
CLIENTE

Affermo/afferriamo che tutto quanto sopra dichiarato corrisponde a verità.
Dichiaro/dichiariamo:
• di aver ricevuto, anche mediante T.C.D., letto e compreso il documento "Informazioni europee di base sul credito ai consumatori" (di seguito "SECCI") precontrattuale e, successivamente, il Contratto – inclusivo del SECCI contrattuale – nella data sugli stessi indicata, e di accettarli 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 consapevole/i, che rilasciando il proprio indirizzo di posta elettronica, il Cliente assume l'impegno di registrarsi nell'Area Clienti e pertanto accetta che tramite la stessa gli vengano fornite le comunicazioni di cui all'art. 8, ferma restando la sua facoltà di richiedere la trasmissione delle stesse in formato cartaceo;
• di essere persona politicamente esposta
Cliente SI ☐ NO ☐ - Garante 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 criminali e di finanziamento del terrorismo), che le informazioni riportate nel Contratto 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.
Io sottoscritto Garante (Coobbligato) dichiaro altresì che non sono presenti Titolari Effettivi.

FIRMA
CLIENTE

FIRMA
GARANTE

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
CARATTERISTICHE

PREFERENZE,

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.

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.

- 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.

Offerta contestuale di altri contratti insieme a un finanziamento

- Assicurazione facoltativa
- Questionari

Assicurazione
facoltativa

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.agoscorporati.it - Capitale Sociale Euro 638.685.180,00 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 D.lgs. 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 PROPOSTE¹.

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 FACOLTATIVE²:** _____

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).

I 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

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 nonché 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.

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).

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

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.

Quando il Cliente sceglie di fare un rimborso anticipato totale, l'intermediario deve fornire tempestivamente un documento chiamato **Conteggio di estinzione**.

Questo documento include una spiegazione dettagliata di tutte le voci relative all'operazione, permettendo al Cliente di capire esattamente quali saranno le conseguenze economiche dell'operazione.

L'estinzione si considera effettuata nella data di valuta del pagamento.

Se tale data è antecedente rispetto a quella indicata nel conteggio di estinzione sanno rimborsati gli interessi giornalieri non maturati.

Come condizione di miglior favore Agos procederà con l'estinzione anche nel caso in cui il pagamento sia effettuato con data valuta entro i 10 giorni successivi alla data indicata in conteggio.

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).

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.

Concetti di base

COS'E' LA NORMATIVA GDPR ED IL SUO OBIETTIVO

Il GDPR (UE) 2016/679 è il **regolamento generale UE sulla protezione dei dati** (il «regolamento») e disciplina il trattamento dei dati personali ovvero la raccolta, la conservazione, il trasferimento o l'utilizzo dei dati personali relativi alle persone fisiche nello Spazio Economico Europeo, da parte di persone, società e organizzazioni.

Concetto chiave del GDPR è il principio di **Accountability** o **Responsabilità**, ovvero il **Titolare del trattamento** deve essere in grado di dimostrare di rispettare le norme sulla protezione dei dati.

COS'E' UN TRATTAMENTO

E' definito **trattamento** qualunque utilizzo o operazione, manuale o eseguita tramite uno strumento elettronico, su un dato personale.

Il **trattamento dei dati della persona** deve avvenire nel rispetto dei **principi** di:

- **Liceità:** significa che il trattamento dei dati deve avere una base legale. Ci deve essere un motivo valido per raccogliere e usare i dati, come il consenso dell'interessato o un obbligo legale
- **Correttezza:** i dati devono essere esatti e aggiornati;
- **Trasparenza:** significa che l'interessato deve essere informato con informazioni chiare e comprensibili su come i suoi dati vengono utilizzati;
- **Minimizzazione:** i dati devono essere adeguati, pertinenti e limitati alle finalità per le quali sono trattati;
- **Limitazione delle finalità:** devono essere trattati per finalità determinate, esplicite e legittime;
- **Integrità e riservatezza:** i dati devono essere trattati in modo da garantire un'adeguata sicurezza;
- **Limitazione nella conservazione:** i dati devono essere trattati per un arco temporale non superiore al conseguimento delle finalità per le quali sono trattati

DATI PERSONALI E CATEGORIE DI DATI

Sono definiti **dati personali** tutte le informazioni che identificano o rendono identificabile una persona fisica e che possono fornire dettagli sulle sue caratteristiche, le sue abitudini, il suo stile di vita, le sue relazioni personali, il suo stato di salute o la sua situazione economica.

Si distinguono in:

- **Dati comuni:** nome e cognome, telefono, mail;
- **Dati particolari o c.d. sensibili:** riferiti allo stato di salute, appartenenza ai sindacati, orientamento sessuale, opinioni politiche, convinzioni religiose o filosofiche, dati genetici o biometrici (es. immagine facciale);
- **Condanne penali o reati e connesse misure di sicurezza:** qualità di imputato, indagato in un procedimento penale, dati del casellario giudiziale o carichi pendenti.

Il trattamento di dati particolari è vietato salvo determinati casi previsti dalla normativa.

FIGURE DI RIFERIMENTO NEL GDPR

Il GDPR stabilisce alcuni soggetti principali nell'ambito del trattamento dei dati personali:

- **L'Interessato:** è la persona i cui dati personali vengono trattati. Ha diritti specifici riguardo ai suoi dati, come il diritto di accesso, rettifica e cancellazione;
- **Il Titolare del Trattamento:** è la persona o l'ente che decide come e perché vengono trattati i dati personali. Ha la responsabilità principale della conformità al GDPR;
- **Il Responsabile del Trattamento:** è la persona o l'ente che tratta i dati per conto del Titolare. Deve seguire le istruzioni del Titolare e garantire che i dati siano trattati in modo sicuro;
- **Il Sub Responsabile del Trattamento:** Subfornitore nominato dal Responsabile a seguito di una specifica autorizzazione scritta del Titolare;
- **Il Data Protection Officer (DPO):** è il Responsabile della protezione dei dati. Può essere un dipendente o un consulente esterno ed ha il compito di garantire che l'organizzazione rispetti il GDPR.

IL CONSENSO AL TRATTAMENTO DEI DATI:

In base alla definizione di cui all'art. 4, par. 11 del GDPR, il **consenso al trattamento** è "qualsiasi manifestazione di volontà libera, specifica, informata e inequivocabile dell'interessato, con la quale lo stesso manifesta il proprio assenso, mediante dichiarazione o azione positiva inequivocabile, che i dati personali che lo riguardano siano oggetto di trattamento".

Un consenso, per essere considerato lecito, deve essere: **libero, specifico, informato e non costituito da un'azione o dichiarazione ambigua.**

Per procedere con la **richiesta di finanziamento Agos** dovrà trattare i dati forniti dall'interessato.

Per le finalità contrattuali **il trattamento dei dati è di natura obbligatorio e non è pertanto previsto il consenso dell'interessato.** Qualora l'interessato non fornisca i dati per tali finalità, non sarà possibile procedere con la stipula del contratto.

I consensi richiesti da Agos di natura facoltativa riguardano:

- **la promozione dei prodotti e servizi offerti da Agos:** tramite sia strumenti di comunicazione a distanza che tradizionali;
- **la promozione dei prodotti e servizi offerti da terzi:** appartenenti alle categorie merceologiche elencate nell'Informativa, ivi comprese società del gruppo a cui appartiene Agos a cui saranno comunicati i dati, tramite strumenti di comunicazione a distanza e tradizionali;
- **la profilazione delle preferenze:** ovvero caratteristiche, abitudini o scelte di consumo dell'interessato al fine di ricevere offerte, promozioni ed informazioni che tengano conto di interessi ed esigenze specifiche.

Pertanto, nell'ambito del collocamento dei prodotti finanziari **è fondamentale che il consenso espresso dal Cliente sia stato correttamente e liberamente acquisito.**

Ricorda inoltre che il consenso è sempre revocabile. I consensi vengono raccolti da Agos attraverso la consegna al Cliente dell'Informativa Privacy e della compilazione della sezione dedicata ai consensi.

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
- Sanzioni Internazionali e “Country Questionnaire”

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 di Banca d'Italia del maggio 2023 sugli “Indicatori di Anomalia”;
- Provvedimento di Banca d'Italia del marzo 2019 in materia di “organizzazione, procedure e controlli” e successive modifiche ed integrazioni;
- Provvedimento di Banca d'Italia del luglio 2019 in materia di “adeguata verifica della clientela” e successive modifiche ed integrazioni;
- Provvedimento di Banca d'Italia del marzo 2020 in materia di “conservazione e la messa a disposizione dei documenti, dei dati e delle informazioni” e successive modifiche ed integrazioni;
- Decreto interministeriale del 11/03/2022 n. 55 - Min. Economia e Finanze in materia di “titolarità effettiva”

AGOS HA NORMATO GLI OBBLIGHI ANTIRICICLAGGIO CON:

- procedure aziendali che definiscono le regole operative di adempimento alle prescrizioni della normativa
- la definizione di specifiche regole di condotta per i Convenzionati, orientate all'espletamento degli obblighi di identificazione
- l'approntamento di appositi Corsi di Formazione, verificandone la regolare fruizione da parte dei soggetti destinatari

Concetti di base

COSA SI INTENDE PER “RICICLAGGIO”?

In senso ampio il termine “riciclaggio” indica tutta una serie di operazioni mirate a dare una par-venza lecita a capitali la cui provenienza è in realtà illecita, rendendone così più difficile l’identifica-zione 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 organiz- zata, 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 “AUTORICICLAGGIO”?

L’autoriciclaggio è un reato commesso da colui che impiega, sostituisce, trasferisce in attività economiche, finanziarie, imprenditoriali o speculative, denaro, beni o altre utilità che provengono dalla commissione di un reato, per poter ostacolare nel concreto l’identificazione della loro provenienza.

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 coordina- mento 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: rac- colta 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 PERSONA FISICA CONSISTE IN QUESTE ATTIVITÀ:

- identificare il Cliente e l’eventuale coobbligato;
- 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 consegnare un **documento d’identità valido e controllarne la corrispondenza con il soggetto**;
- farsi consegnare 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 noto- riamente 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 lo 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'OBLIGO 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.
- **Copie del documento di identità e del codice fiscale/tessera sanitaria** che devono essere sempre presenti e caricati nell'applicativo di front end in uso.

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.

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 dovrà procedere a tracciare sul sistema NPI di riferimento il «comportamento anomalo» sul soggetto

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.

Sanzioni Internazionali e “Country Questionnaire”

Nell’ambito del quadro normativo internazionale di prevenzione e contrasto del terrorismo, della proliferazione delle armi di distruzione di massa e del loro finanziamento, le Nazioni Unite o altri enti internazionali hanno imposto, misure di prevenzione (cosiddette “Sanzioni Internazionali”) nei confronti di soggetti in qualunque modo collegati ad una rete terroristica o in attività di proliferazione delle armi di distruzione di massa.

Deve essere garantito il rispetto delle Sanzioni Internazionali stabilite da:

- Unione Europea, Stati Uniti d’America, Nazioni Unite, Francia

in relazione ai seguenti provvedimenti:

- **Embargo** (quale blocco degli scambi commerciali deciso da uno o più paesi nei confronti di un paese terzo, solitamente per motivi politici o economici. Si tratta di una misura di coartazione della libertà di decisione degli stati colpiti da tale provvedimento).
- e
- **Congelamento dei beni** (quale sanzione internazionale che prevede, nei casi in cui il cedente o il beneficiario di una transazione siano destinatari di tali provvedimenti, il blocco della transazione stessa)

In accordo con le disposizioni del Gruppo Bancario di cui Agos fa parte relative al presidio del rischio legato alle controparti aventi un legame con Paesi e territori oggetto di un programma di Sanzioni Internazionali, dal 1° Gennaio 2022 è stato introdotto nella contrattualistica relativa ai finanziamenti a Società il nuovo modulo “Country Questionnaire”.

La compilazione del “Country Questionnaire” da parte dei Clienti persone giuridiche (es. ditta individuale, Società di capitali e di persone) ha lo scopo di presidiare il rischio di instaurare relazioni con soggetti che operano, in misura diretta o indiretta, con Paesi soggetti a Sanzioni Internazionali, assicurando il pieno rispetto delle disposizioni definite da parte della Controllante CAPFM al riguardo.

Il Country Questionnaire deve essere compilato e firmato a cura del Legale Rappresentante della Società Cliente.

Il Country Questionnaire deve essere trasmesso ad Agos unitamente alla documentazione contrattuale, al pari del Modulo Titolare Effettivo.

Il nuovo modulo “Country Questionnaire”

The image shows a screenshot of the "Country Questionnaire" form from Agos. The form is titled "COUNTRY QUESTIONNAIRE" and includes a header with the Agos logo. It contains several sections for data entry, including "INFORMAZIONI GENERALI", "INFORMAZIONI SUL PAESE", "INFORMAZIONI SULLE ATTIVITÀ", "INFORMAZIONI SULLE RELAZIONI", and "INFORMAZIONI SULLE SANZIONI". Each section has a table with columns for "PAESE", "ATTIVITÀ", "RELAZIONI", and "SANZIONI". The form is designed to collect information about the client's activities and relationships in various countries, particularly those subject to international sanctions.

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**

CERTIFICAZIONE UNICA 2019 CERTIFICAZIONE DI CURA ALL'ART. 4, COMMA 6-ter e 6-quater, DEL D.P.R. 22 LUGLIO 1998, n. 322, RELATIVA ALL'ANNO																																																	
DATI ANAGRAFICI DATI RELATIVI AL SOGGETTO (O SOGGETTI, NEL CASO DI INTERESSE O ALTRO SOGGETTO D'INTERESSE)	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td colspan="2">Cognome</td> <td colspan="4">Programma o Denominazione</td> <td colspan="2">Nome</td> </tr> <tr> <td>Comune</td> <td>Prov.</td> <td>Cat.</td> <td>Indirizzo</td> <td colspan="2"></td> <td colspan="2"></td> </tr> <tr> <td colspan="2">Indirizzo, loc. o palazzo</td> <td colspan="2">Indirizzo di posta elettronica</td> <td colspan="2">Codice attività</td> <td colspan="2">Codice sede</td> </tr> </table>	Cognome		Programma o Denominazione				Nome		Comune	Prov.	Cat.	Indirizzo					Indirizzo, loc. o palazzo		Indirizzo di posta elettronica		Codice attività		Codice sede																									
Cognome		Programma o Denominazione				Nome																																											
Comune	Prov.	Cat.	Indirizzo																																														
Indirizzo, loc. o palazzo		Indirizzo di posta elettronica		Codice attività		Codice sede																																											
DATI RELATIVI AL SOGGETTO PRESIDENTE O ALTRO RAPPRESENTANTE DELLA FONDE	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td colspan="2">Cognome</td> <td colspan="4">Programma o Denominazione</td> <td colspan="2">Nome</td> </tr> <tr> <td>Scelta a) prima b) seconda</td> <td>Data di nascita</td> <td colspan="2">Comune di nascita</td> <td colspan="2">Provincia di nascita</td> <td>Categoria a) prima b) seconda</td> <td>Codice di residenza a) prima b) seconda</td> </tr> <tr> <td colspan="8" style="text-align: center;">CONFERMA PRESIDENTE DEL 11/1/2019</td> </tr> <tr> <td colspan="2">Comune</td> <td colspan="2">Provincia</td> <td>Codice comune</td> <td colspan="3">Indirizzo completo</td> </tr> <tr> <td colspan="8" style="text-align: center;">CONFERMA PRESIDENTE DEL 11/1/2019</td> </tr> <tr> <td colspan="2">Comune</td> <td colspan="2">Provincia</td> <td>Codice comune</td> <td colspan="3">Indirizzo completo</td> </tr> </table>	Cognome		Programma o Denominazione				Nome		Scelta a) prima b) seconda	Data di nascita	Comune di nascita		Provincia di nascita		Categoria a) prima b) seconda	Codice di residenza a) prima b) seconda	CONFERMA PRESIDENTE DEL 11/1/2019								Comune		Provincia		Codice comune	Indirizzo completo			CONFERMA PRESIDENTE DEL 11/1/2019								Comune		Provincia		Codice comune	Indirizzo completo		
Cognome		Programma o Denominazione				Nome																																											
Scelta a) prima b) seconda	Data di nascita	Comune di nascita		Provincia di nascita		Categoria a) prima b) seconda	Codice di residenza a) prima b) seconda																																										
CONFERMA PRESIDENTE DEL 11/1/2019																																																	
Comune		Provincia		Codice comune	Indirizzo completo																																												
CONFERMA PRESIDENTE DEL 11/1/2019																																																	
Comune		Provincia		Codice comune	Indirizzo completo																																												
DATI RELATIVI AL RAPPRESENTANTE	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td colspan="2">Cognome</td> <td colspan="6"></td> </tr> </table>	Cognome																																															
Cognome																																																	
INFORMATICA AL PERSONALISTE ESTER	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td colspan="2">Cognome di identificazione fondo estero</td> <td colspan="2">Località di residenza estero</td> </tr> <tr> <td colspan="2">Via o numero civico</td> <td colspan="2">Data ricevimento di residenza</td> </tr> <tr> <td colspan="2"></td> <td>Codice Stato estero</td> <td></td> </tr> </table>	Cognome di identificazione fondo estero		Località di residenza estero		Via o numero civico		Data ricevimento di residenza				Codice Stato estero																																					
Cognome di identificazione fondo estero		Località di residenza estero																																															
Via o numero civico		Data ricevimento di residenza																																															
		Codice Stato estero																																															
DATI giorno mese anno	FIRMA DEL SOGGETTO O DI RAPPRESENTANTE																																																



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.
- il Cliente è accompagnato da qualcuno ma non è chiara la relazione tra i due e non è il cliente che risponde alle domande.

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.



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.



Analisi della patente

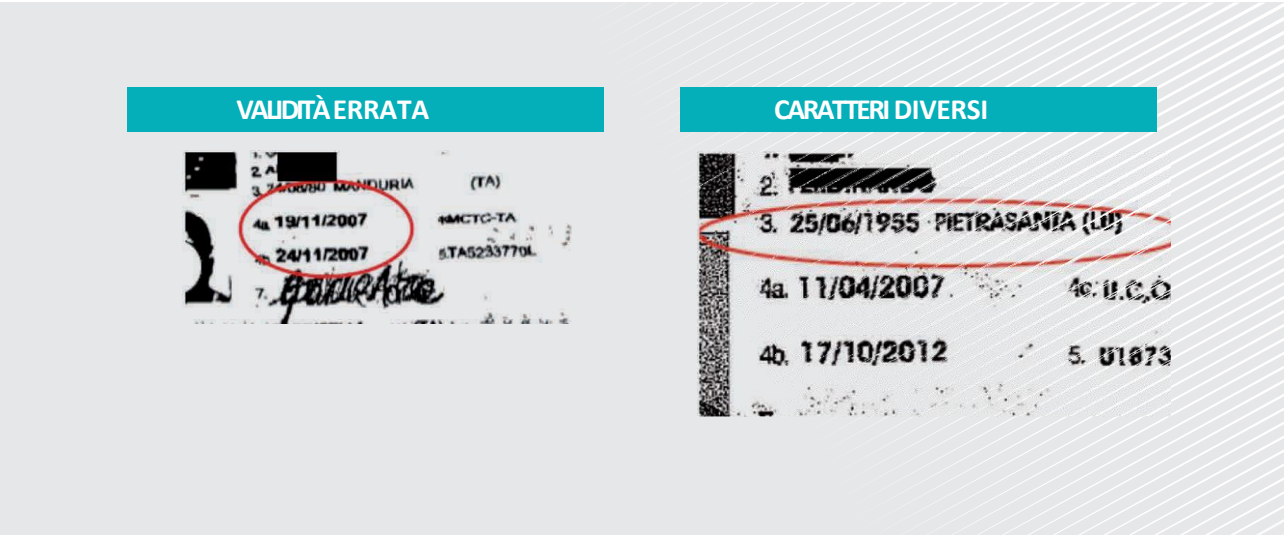
- 1. **Verificare corrispondenza firma** del documento con quella apposta nel Contratto di finanziamento se possibile;
- 2. il carattere delle lettere e della numerazione **deve essere il medesimo**;
- 3. i caratteri devono essere **allineati perfettamente**;
- 4. molte volte i numeri e **le date inventate 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.

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.



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**.
- 5. Verificare la presenza del codice braille per non vedenti.

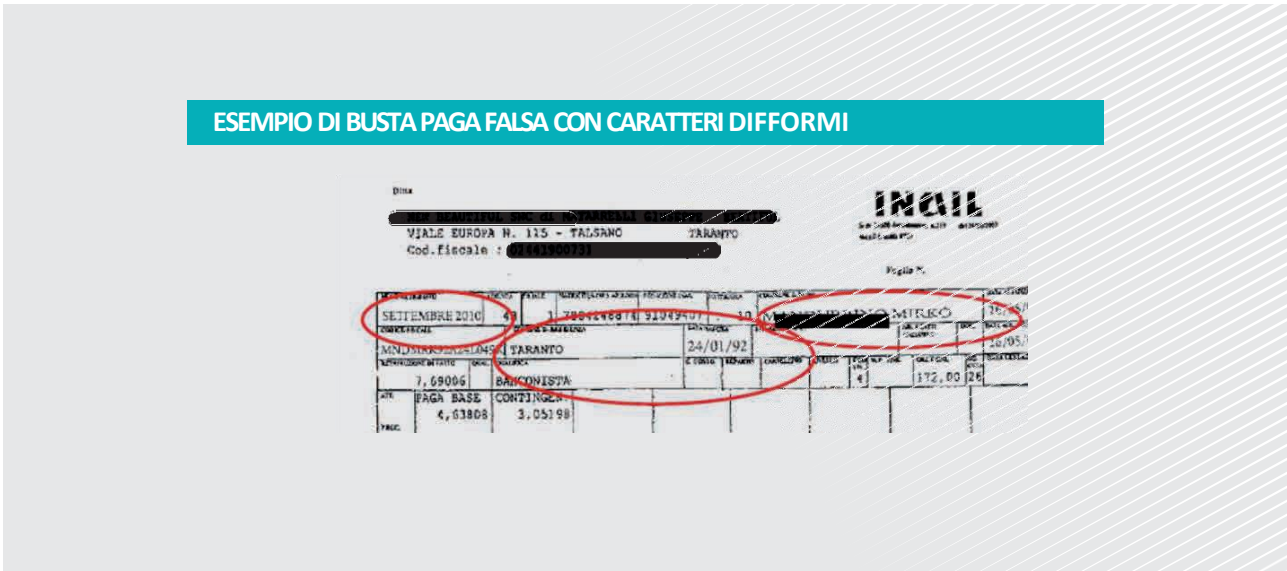
SE NON FOSSE POSSIBILE, NON COMUNICARE ESITO AL CLIENTE E CONTATTARE AGOS PER CHIEDERE LA RIVALUTAZIONE SEGNALANDO L’IMPOSSIBILITA’ AD INSERIRE COMPORTAMENTO ANOMALO.



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.



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.	☐
I DOCUMENTI DEVONO ESSERE ESTRATTI DA SUPPORTI DI PLASTICA TRASPARENTE PER VERIFICARNE LA BONTÀ.	☐
VERIFICARE PRESENZA DI EVENTUALI ERRORI ORTOGRAFICI SULLA CARTA DI IDENTITÀ COME, AD ESEMPIO, L'ASSENZA DELL'ACCENTO SU IDENTITÀ	☐
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.