

## PROTOCOLLO D'INTESA ADICONSUM e AGOS DUCATO S.p.A.

L'anno 2018, il giorno 10 del mese di dicembre

Tra

Agos Ducato S.p.A., con sede in MILANO, Via Bernina 7, rappresentata dal Vice Direttore generale e Direttore Commerciale, Dott. Flavio Salvischiani (di seguito "Agos Ducato")

e

Adiconsum, con sede in Roma, Largo Alessandro Vessella 31, rappresentata dal Presidente Nazionale, Dott. Carlo De Masi,,

(di seguito congiuntamente anche le "Parti"),

si è stipulato il presente accordo.

### Premessa Generale

Le Parti si danno reciprocamente atto che un quadro normativo chiaro e trasparente è la garanzia necessaria per realizzare un'effettiva tutela dei consumatori; ciò vale anche e soprattutto nel settore del credito. Infatti, il perdurare della crisi economica internazionale ha comportato come effetto diretto nell'economia globale, e in particolare italiana, l'esplosione delle problematiche concernenti la gestione delle operazioni di credito, rendendo necessaria, da parte del legislatore e dei singoli operatori, l'individuazione di specifici strumenti idonei a garantire ai consumatori un'adeguata conoscenza dei propri diritti e un'efficace tutela degli stessi, ove non siano rispettati, nonché scelte di trasparenza e di responsabilizzazione diretta degli operatori del comparto.

Alla luce dello sviluppo che ha avuto negli anni il credito ai consumatori, in termini di operazioni, di volumi e di consumatori coinvolti, è, quindi, fondamentale assicurare un'informazione tanto generalizzata, quanto semplificata, che sola può concretamente realizzare la trasparenza e la piena chiarezza dell'attività svolta dalle società operanti nel settore realizzando una piena comprensibilità e accessibilità dei rapporti negoziali conclusi con i consumatori, ciò al fine di consentire agli stessi il pieno e consapevole esercizio dei propri diritti, anche promuovendo e garantendo il pieno rispetto di tutte le forme di tutela normativamente previste.

Tutto ciò in una logica di concertazione, mutualità e sussidiarietà, capace di individuare buone prassi che eliminino il dumping tra imprese corrette e imprese scorrette.

Per l'attuazione di quanto sin qui affermato e delle nuove normative di settore e per l'esperienza già maturata negli anni precedenti, Agos Ducato e Adiconsum hanno deciso di proseguire a operare per una sempre maggiore e più adeguata professionalità nel settore del credito individuando nuove e più efficaci forme di tutela nonché, in un'ottica di solidarietà soluzioni utili per affrontare tutte quelle situazioni di difficoltà economico-finanziarie che la crisi ha acuito.

Soluzioni che siano, pertanto, frutto della concertazione tra le parti sociali coinvolte in uno spirito di vera sussidiarietà e mutualità, alla luce dell'evoluzione normativa nazionale ed europea.

Le Parti s'impegnano, ugualmente, a mettere in campo ogni sforzo possibile per prevenire lo sviluppo di ipotesi di reati che possono interessare il settore, dall'usura alle frodi telematiche in tutte le sue varianti, sempre più fantasiose e tecnicamente all'avanguardia, con gravi conseguenze su migliaia di consumatori, singoli e famiglie. Ambiti di attività, dove Adiconsum è da sempre attenta e attiva.

Adiconsum, inoltre, ha da sempre tra i suoi obiettivi quello di rendere effettivo il diritto all'informazione del consumatore, promuovendo condizioni migliori in relazione ad accessibilità, sicurezza, qualità e uso dei servizi, tra cui quello del credito, realizzando giuste iniziative d'informazione e formazione rivolte ai consumatori.

Adiconsum ha, infatti, sin dalla sua nascita, svolto delle iniziative d'informazione, educazione, divulgazione e prevenzione, con l'obiettivo di formare ed educare a un uso consapevole e responsabile del denaro, informare sui canali e sulle modalità di accesso al credito legale, orientare i soggetti a rischio o usurati verso le strutture in grado di assisterli in modo adeguato.

In forza della legge 108/96 di contrasto all'usura - fortemente voluta dall'Associazione - e l'istituzione del proprio Fondo di Prevenzione Usura, Adiconsum è stata riconosciuta dal Ministero dell'Economia e delle Finanze come organismo di assistenza e di solidarietà ai soggetti a rischio di usura e il numero delle persone ascoltate, assistite, orientate nell'ambito di attività - ormai più che decennale - è considerevole.

D'altra parte sin dalla sua costituzione Agos Ducato, Società associata ASSOFIN (Associazione Italiana del Credito al Consumo e Immobiliare), che opera nel settore del credito ai consumatori dal 1987, ha da sempre dedicato grande impegno alla progettazione e realizzazione di prodotti finanziari in modo corretto e responsabile con particolare attenzione alla fase di proposizione della propria offerta. La continua ricerca di sempre maggiore chiarezza e trasparenza all'interno delle comunicazioni rivolte al consumatore, unitamente all'impegno nella divulgazione di un'educazione finanziaria, si è concretizzata in una serie di iniziative. Di seguito sono descritte le principali:

1. divulgazione di un approccio consapevole al credito, promuovendo una vera e propria cultura finanziaria che sensibilizzi a un approccio consapevole e competente ai prodotti del credito (ad es. canale tematico Youtube, tour itineranti di educazione finanziaria; "pillole di trasparenza" su facebook);
2. controllo di contrattualistica e materiale pubblicitario in un'ottica di maggior chiarezza e completezza;
3. controllo pubblicitario attraverso la sottoposizione periodica a IAP (Istituto Autodisciplina Pubblicitaria) dei materiali di comunicazione;
4. collaborazione con le associazioni del mondo consumerista attraverso la stipula di protocolli d'intesa finalizzati alla promozione di un approccio consapevole ai prodotti finanziari e ad accordi in materia di procedura conciliativa.

E' intento delle Parti, in base ai principi sopra enunciati, continuare a impegnarsi nella formazione degli operatori Agos Ducato, al fine di migliorare il rapporto con i consumatori, improntandolo a un effettivo e costruttivo dialogo capace di realizzare effetti positivi per l'intera durata del rapporto stesso e di affrontare eventuali problematiche negative emergenti secondo schemi operativi condivisi tra le Parti.

E' altresì intento comune delle Parti continuare a promuovere e sviluppare, sul piano nazionale, politiche di credito responsabile, atte a prevenire fenomeni di sovraindebitamento attraverso attività di formazione, d'informazione ed anche di orientamento sia degli operatori del settore, sia dei consumatori.

E', infine, intento delle Parti realizzare una serie di attività e iniziative idonee a avviare - in una logica non di conflittualità, bensì di convergenze e in uno spirito di condivisione di programmi, nel rispetto delle reciproche competenze - il necessario e opportuno monitoraggio delle attività e delle iniziative del comparto, attraverso un'attenta analisi del mercato, nonché lo studio l'approfondimento di specifici aspetti del settore creditizio.

In particolare, grande attenzione sarà data all'attività di formazione per gli operatori del settore, in particolare per gli operatori non inquadrati nel rapporto di lavoro dipendente, al fine di accrescerne la professionalità anche alla luce delle nuove e accresciute responsabilità che il decreto legislativo n. 141/2010 e la circolare di Banca d'Italia 288/2015 hanno assegnato agli intermediari creditizi e finanziari circa il controllo e la vigilanza delle reti di distribuzione esterne.

Ampio spazio e attenzione sarà riconosciuto all'individuazione di sistemi idonei ad assicurare una capillare informazione dei consumatori rispetto ai diritti loro riconosciuti dalla normativa nazionale ed europea, ma anche ad allertare circa i fenomeni sopradescritti quali il sovra indebitamento o il cattivo indebitamento, le truffe telematiche o i c.d. casi di "furto di identità".

Le Parti s'impegnano a svolgere apposite campagne informative e pubblicazioni tematiche nonché adeguata informativa atta a prevenire tali fenomeni, a individuare e realizzare sistemi di allerta condivisi e proporre contributi per realizzare impianti normativi capaci di affrontare concretamente e di risolvere tali problematiche, creando anche sinergie con tutte le Autorità coinvolte.

Ulteriore obiettivo delle Parti è di operare al fine di prevenire l'insorgere di controversie con i consumatori, di agevolare la risoluzione di eventuale contenzioso in via conciliativa paritetica e stragiudiziale.

Ciò posto, Adiconsum e Agos Ducato hanno deciso di stipulare il presente accordo e, al contempo, costituire un tavolo permanente di lavoro aperto anche ad altre parti sociali.

Per questi motivi le Parti concordano nel realizzare congiuntamente una serie di attività finalizzate ad assicurare il raggiungimento degli obiettivi soprarichiamati.

**Tanto premesso, si conviene quanto segue**

Le Parti s'impegnano a collaborare, esaminando congiuntamente e discutendo le eventuali contestazioni inoltrate ad Adiconsum da parte di clienti di Agos Ducato, al fine di fornire riscontri che possano venire incontro al meglio alle richieste dei clienti e alle ragioni di Agos Ducato, anche formulando proposte transattive per di dirimere le controversie.

Le Parti si impegnano altresì a conseguire i seguenti scopi:

1. Studiare e proporre un protocollo che garantisca *standard* di qualità al settore.
2. Proseguire nello studio e nella predisposizione di corsi tenuti da Adiconsum diretti a titolo esemplificativo all'apprendimento degli aspetti principali circa il funzionamento, i rischi e le modalità per ovviare alle frodi telematiche e ai furti d'identità.
3. Proseguire nello studio e nella predisposizione da parte di Adiconsum di corsi di formazione per gli operatori di Adiconsum dislocati sul territorio nazionale, al fine di poter fornire ai consumatori una consulenza competente e aggiornata in materia, anche nelle piccole realtà territoriali.
4. Proseguire nella predisposizione di materiale che informi il consumatore circa gli aspetti fondamentali e i rischi connessi all'accesso al credito e che lo educi a una responsabile gestione del denaro e del bilancio familiare.
5. Proseguire nello studio di opuscoli informativi da parte di Adiconsum, che informino la potenziale clientela circa le frodi telematiche e di furti d'identità.
6. Svolgere incontri sul territorio nazionale con i consumatori e con gli operatori, al fine di educarli e informarli adeguatamente circa i diritti e gli obblighi previsti dalla normativa, i rischi e le conseguenze che determinate scelte comportano e per operare nel settore in maniera ponderata e responsabile.
7. Iniziative concordare nel caso di eventi straordinari che dovessero colpire il territorio, anche a prescindere da decisioni assunte dalle associazioni categoriali di appartenenza.
8. Proseguire nello studio e nella predisposizione di brochure e materiale informativo anche sul consumerismo in generale che, se distribuiti nei locali della società finanziaria o, comunque, dalla stessa patrocinati, possano far acquisire agli operatori del credito una nuova accezione, più consumerista, per l'appunto, agli occhi dei consumatori.
9. Adiconsum potrà verificare la chiarezza, la trasparenza nonché la conformità alle norme vigenti dei contratti in essere e delle comunicazioni, informative scritte e modulistica di vario genere che Agos Ducato sottopone all'attenzione dei consumatori, nonché la chiarezza, la trasparenza nonché la conformità alle norme vigenti dei contratti che Agos Ducato sta per proporre alla clientela.
10. Proseguire l'attività di studio e ricerca relativamente al settore con riferimento alla concorrenza leale tra le aziende, alla tutela dei consumatori nell'ambito delle norme stabilite dalla legislazione nonché assumere funzioni operative in materia, previa specifiche intese tra le Parti.
11. Predisporre e organizzare iniziative di varia natura, che le Parti valuteranno di comune accordo di volta in volta, ferme restando le finalità di cui alla premessa del presente protocollo d'intesa.

12. Prevedere in Adiconsum una struttura di gestione centralizzata delle richieste provenienti da tutti gli sportelli nazionali, individuando un numero limitato di collettori (3) preposti alla raccolta e segnalazione delle comunicazioni.
13. Prevedere incontri periodici, con cadenza da concordare, presso le strutture Agos Ducato durante i quali, Adiconsum e Agos Ducato, attraverso propri rappresentanti, possano condividere ed approfondire delle tematiche individuate congiuntamente, anche al fine di migliorare sempre più i rapporti con la clientela. 14. Decreto Legislativo 231/2001 – Osservanza Codice Etico e Modello 231
14. Adiconsum dichiara di aver preso visione e di essere a conoscenza del contenuto del "Modello 231", che include anche il Codice Etico Agos Ducato elaborato da Agos Ducato in riferimento alla normativa vigente in materia di illecito amministrativo della persona giuridica dipendente da reato commesso da amministratori, dipendenti e/o collaboratori, disponibile sul sito internet [www.agosducat.it](http://www.agosducat.it). Con riferimento all'esecuzione delle attività oggetto del presente atto, Adiconsum dichiara e garantisce: (i) di aver impartito e attuato disposizioni ai propri amministratori, dipendenti e/o collaboratori finalizzate a prevenire la commissione, anche tentata, dei comportamenti sanzionati dalla normativa e si obbliga nei confronti di Agos Ducato a mantenere tali disposizioni tutte efficacemente attuate; (ii) di obbligarsi nei confronti di Agos Ducato, per l'intera durata della collaborazione di cui al presente atto, ad attenersi ai principi del Codice Etico Agos Ducato e del Modello 231; e (iii) manlevare e tenere indenne Agos Ducato da qualsiasi pretesa, richiesta di risarcimento danni, e/o contestazioni avanzate da terzi e derivanti dall'inosservanza delle disposizioni di cui al presente articolo.



### Documento a latere

Adiconsum e Agos Ducato S.p.A. s'impegnano, visti gli ottimi risultati raggiunti negli anni precedenti, a proseguire, in una logica concertativa, il dialogo preventivo rispetto a eventuali problematiche e/o criticità che possano insorgere nel settore di attività di Agos Ducato.

In tale ottica Adiconsum, qualora rilevi nell'operato di Agos Ducato iniziative o comportamenti che ritenga, anche solo potenzialmente, lesivi dei diritti dei consumatori, s'impegna a non avviare azioni ad ampio impatto legale e/o reputazionale prima di essersi confrontata con la stessa Agos Ducato sul singolo caso.

Il confronto avrà lo scopo di analizzare e valutare i diversi aspetti del caso, e di ricercare soluzioni concertate che prevedano anche l'inibizione dei comportamenti di Agos Ducato eventualmente lesivi (nel senso sopra indicato), oltre a mettere in atto ulteriori interventi condivisi volti a sanare eventuali criticità.

Qualora non si giungesse a un esito favorevole, Adiconsum potrà intraprendere le iniziative del caso, scegliendo modalità e sedi più opportune per la tutela dei consumatori.

Allo stesso modo Agos Ducato, qualora rilevi nell'operato di Adiconsum iniziative o comportamenti lesivi della reputazione o degli interessi della stessa Agos Ducato, s'impegna a percorrere la via del dialogo preventivo prima di agire con qualsivoglia differente modalità, provvedendo a dare pronta informazione sul caso (con la relativa documentazione di supporto) ad Adiconsum.


Al fine di rendere agevolmente applicabili le suddette disposizioni, ogni parte individuerà propri referenti con il preciso compito di veicolare tempestivamente e favorire al massimo lo scambio di tutte le informazioni e le comunicazioni in tale ambito.

Adiconsum s'impegna altresì a favorire, anche a livello regionale e locale, un dialogo propositivo fra sedi territoriali Adiconsum e Agos Ducato promuovendo detto scambio di informazioni, anche in relazione a singoli reclami.

Firma per Agos Ducato S.p.A.

Flavio Salvischiani

Vice Direttore Generale


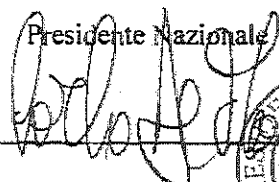


---

Firma per Adiconsum

Carlo De Masi

Presidente Nazionale



---