

**PROTOCOLLO D' INTESA  
TRA UNIONE NAZIONALE CONSUMATORI e AGOS DUCATO S.P.A.**

L' **Unione Nazionale Consumatori**, con sede in Roma, Via Duilio n. 13, nella persona del suo Segretario Nazionale, Giuseppe Mermati (di seguito "UNC")

e

**Agos Ducato S.p.A.**, con sede in Milano, Via Bernina 7, nella persona del Direttore Relazioni Esterne, C&I, Clienti Diretti e Assicurazioni Flavio Salvischiani, (di seguito "Agos Ducato"),

congiuntamente definite le "Parti".

**PREMESSO CHE**

a) L'Unione Nazionale Consumatori è un'associazione di cittadini e consumatori, riconosciuta ai sensi dell'art. 137 del Codice del Consumo (d.lgs. n. 206 del 6 settembre 2005) e partecipa al CNCU (Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti) in quanto iscritta nell'Elenco delle associazioni rappresentative a livello nazionale e legittimata ad agire a tutela collettiva di consumatori e utenti.

Le attività dell'UNC sono volte alla tutela e rappresentanza dei consumatori e perseguite attraverso proposte di norme legislative e regolamentari ed attività di assistenza, consulenza, informazione, educazione e orientamento. L'UNC promuove, inoltre, la qualità e la sicurezza dei prodotti e degli impianti, il rispetto del territorio e delle risorse naturali, l'efficienza dei servizi, compreso il credito, l'equità delle relative tariffe e la trasparenza delle informazioni.

b) Agos Ducato è una società finanziaria operante nel settore del credito ai consumatori, associata ad ASSOFIN (Associazione Italiana del Credito al consumo e Immobiliare).

c) Agos Ducato e UNC hanno instaurato un dialogo volto a innalzare il livello di tutela del consumatore attraverso una maggior qualità e trasparenza dell'informazione, al fine di educare il consumatore relativamente ai propri diritti.

Pertanto, Agos Ducato e UNC hanno avviato un progetto per la risoluzione delle potenziali problematiche emerse con la clientela e correlate alla vendita di prodotti finanziari promossi e collocati da Agos Ducato. La procedura consiste nella gestione stragiudiziale di eventuali reclami, quale condizione fondamentale per garantire i rapporti con i consumatori, specialmente in termini di soddisfazione e fiducia.

### **CIO' PREMESSO**

Le Parti concordano un progetto che prevede quali parti integranti:

- iniziative comuni per un corretto livello di trasparenza e chiarezza nei rapporti con i consumatori e nelle attività ad essi rivolte, anche con la produzione di materiale informativo che evidenzia gli argomenti fondamentali di conoscenza connessi all'accesso al credito;
- partecipazione alla definizione di un progetto formativo, a cura dell' UNC e diretta agli operatori Agos Ducato, al fine di potenziarne l'approccio informativo e di consulenza nei confronti dei consumatori e sensibilizzarli ulteriormente in materia di consumerismo, credito responsabile, frodi telematiche e furti di identità;
- definizione di un'attività formativa diretta agli operatori sul territorio dell'UNC volta a migliorare la qualità delle informazioni e della consulenza diretta ai consumatori in tema di credito al consumo;
- realizzazione di eventi di comunicazione educativa, volti a istruire i consumatori a un più consapevole e corretto approccio al credito al consumo e alla gestione del

proprio denaro, oltre all'organizzazione di momenti educativi diretti agli operatori del settore finanziario al fine di accrescerne la professionalità e competenza, anche mediante un sistema di crediti formativi;

- definizione e realizzazione di iniziative congiunte a sostegno delle finalità individuate nel presente protocollo d'intesa.

L'UNC potrà richiedere di prendere visione e verificare la documentazione contrattuale e informativa, con l'obiettivo di fornirne la validazione in termini di trasparenza e comprensibilità.

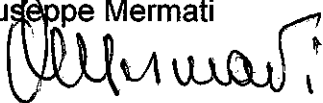
Il presente protocollo ha validità per l'anno 2013, e si intenderà rinnovato per un ulteriore anno e così di anno in anno, salvo recesso di una delle Parti che potrà essere comunicato all'altra Parte per iscritto con un preavviso minimo di 30 giorni.

Milano, 10 giugno 2013

Unione Nazionale Consumatori

Il Segretario Nazionale

Giuseppe Mermati



Agos Ducato S.p.a.

Il Direttore Relazioni Esterne,

C&I, Clienti Diretti e Assicurazioni

Flavio Salvischiani

