

PROTOCOLLO D'INTESA TRA ADICONSUM e AGOS spa

L'Associazione ADICONSUM, Associazione Difesa Consumatori Ambiente, con sede in Roma, Via Lancisi n. 25, nella persona del suo Segretario Generale, Paolino Landi (di seguito ADICONSUM)

e

La Società AGOS S.p.A., con sede in MILANO, Via Bernina 7, nella persona dell'Amministratore delegato e Direttore Generale e legale rappresentante, (di seguito AGOS)

PREMESSO CHE:

ADICONSUM è una associazione di consumatori – riconosciuta ai sensi della legge 30 luglio 1998 n. 281 e membro del Consiglio nazionale dei consumatori e degli utenti – che ha tra i suoi obiettivi quelli di rendere effettivo il diritto all'informazione del consumatore, promuovere condizioni migliori in relazione ad accessibilità, sicurezza, qualità ed uso dei servizi, tra cui quello del credito, nonché la prevenzione del sovraindebitamento e la lotta all'usura;

AGOS è una Società associata ASSOFIN (Associazione Italiana del Credito al consumo e Immobiliare), la quale opera nel settore del credito al consumo dal 1987.

Anche e soprattutto nel settore del credito, per i consumatori si rendono necessari sia la trasparenza degli operatori del mercato, sia un'adeguata conoscenza dei propri diritti, sia un'efficace tutela, qualora questi non vengano rispettati;

E' comune intento delle Parti garantire ai consumatori un adeguato grado di informazione al fine di esercitare consapevolmente i propri diritti e promuovere le forme di tutela disponibili ove necessario;

E', altresì, intento delle Parti garantire la trasparenza e la comprensibilità dell'attività svolta da Agos, nonché dei rapporti che intercorrono con i consumatori;

E', inoltre, intento delle Parti formare in questa direzione anche gli stessi operatori Agos, al fine di migliorare il rapporto con i consumatori;

E', ancora, intento delle Parti contribuire ad iniziative di varia natura, al fine di creare una proficua osmosi tra i diversi rispettivi interessi;

E', infine, intento delle Parti sia operare per prevenire l'insorgere di controversie con i consumatori, sia agevolare la risoluzione di eventuale contenzioso in via conciliativa e stragiudiziale

In tale ottica ed a tale scopo, ADICONSUM e AGOS danno vita con il presente protocollo (il quale costituisce un progetto pilota che verrà sottoposto a revisioni annuali in base ai risultati conseguiti) alle seguenti iniziative

- Corsi di formazione per il personale Agos addetto al rapporto con il pubblico, anche a cura degli esperti dell'Adiconsum, al fine di porre l'attenzione agli aspetti fondamentali del consumerismo, ai diritti ed alle esigenze del consumatore: l'operatore avrà l'obbligo di fornire al consumatore un'adeguata informazione circa le condizioni contrattuali e le conseguenze di un eventuale erogazione, consigliando al meglio il consumatore a seconda delle specifiche circostanze personali in vista di un credito responsabile;
- Ugualmente, corsi diretti all'apprendimento degli aspetti principali circa il funzionamento, i rischi e le modalità per ovviare alle frodi telematiche ed ai furti di identità;
- Corsi di formazione per gli operatori dell'Adiconsum dislocati su tutto il territorio nazionale, al fine di poter fornire ai consumatori una consulenza competente ed aggiornata in materia, anche nelle piccole realtà territoriali;
- Predisposizione di materiale che informi il consumatore circa gli aspetti fondamentali cui prestare attenzione prima dell'accesso al credito e che lo educi ad una responsabile gestione del bilancio familiare. Il materiale sarà esposto (cartellonistica) e distribuito (brochure) presso i punti vendita Agos e presso i venditori convenzionati, anche in momenti diversi da quello della richiesta del finanziamento;
- Oltre agli opuscoli informativi, saranno organizzati incontri sul territorio nazionale con i consumatori, al fine di educare ed informare adeguatamente gli stessi circa i diritti e gli obblighi previsti dalla normativa, circa i rischi e le conseguenze che determinate scelte comportano e per operare nel settore in maniera ponderata e responsabile;
- Ugualmente, opuscoli nonché allegati ai contratti che informino la clientela circa le frodi telematiche e di furti di identità;
- Organizzazione di seminari e corsi per professionisti ed operatori del settore, anche con crediti formativi riconosciuti dalle varie categorie coinvolte, al fine di aumentare la professionalità del personale che operi nel settore del credito e migliorare la concorrenza sul mercato creditizio;
- 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;
- Adiconsum verificherà la chiarezza e la trasparenza dei contratti e delle comunicazioni o informative scritte che Agos sottopone all'attenzione dei consumatori;
- Predisporre ed 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 di intesa

Ulteriori disposizioni

Le modalità operative ed applicative del presente protocollo verranno concordate nel dettaglio tra ADICONSUM e AGOS con separati accordi, integrativi del presente protocollo.

Il presente protocollo ha la durata di un anno a decorrere dalla data della firma; le parti, almeno 30 giorni prima di tale scadenza s'incontreranno per definire termini e condizioni di un eventuale rinnovo

Roma, giugno 2009