

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

L'anno 2010, il giorno 1 del mese di Luglio

Tra

La Società AGOS DUCATO S.p.A., con sede in MILANO, Via Bernina 7, rappresentata dall'Amministratore Delegato, Direttore Generale e legale rappresentante, Mirco Perelli.

e

L'Adiconsum, con sede in •Roma, Via Lancisi 25•, rappresentata da •Piero Giordano e Fabio Picciolini , in qualità di Segretari Nazionali.

si è stipulato il presente Accordo

Premessa Generale

Le Parti si danno reciprocamente atto che deve essere garantito un quadro normativo chiaro e trasparente al fine di realizzare un'effettiva tutela dei consumatori. Tutto ciò vale anche e soprattutto nel settore del credito. Infatti, la recente crisi economica internazionale ha comportato come effetto diretto nell'economia globale, e in particolare italiana, l'esplosione delle problematiche concernenti la gestione del credito, rendendo necessaria l'individuazione di specifici strumenti idonei a garantire ai consumatori la trasparenza degli operatori del mercato, un'adeguata conoscenza dei propri diritti e un'efficace tutela degli stessi, ove non siano rispettati. Sono ormai, nel Paese, varie centinaia di milioni le pratiche gestite dal settore finanziario, divenuto di essenziale e centrale rilevanza per l'intero comparto economico.

In quest'ottica diventa 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 - quale appunto Agos Ducato - 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.

Si rende quindi necessario assicurare una nuova e più adeguata professionalità nel settore del credito individuando nuove e più effettive forme di tutela ma anche nuovi ammortizzatori sociali, eventualmente capaci di incidere in maniera innovativa nella

moderna società e di realizzare - in un'ottica di solidarietà - soluzioni mirate anziché standardizzate e generalizzate, difficilmente calzanti rispetto alle singole vicende umane coinvolte. Ammortizzatori sociali 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 – fenomeno tristemente in crescita come dimostrano studi aggiornati e recenti fatti di cronaca – alle frodi telematiche e al furto di identità, in tutte le sue varianti sempre più fantasiose e tecnicamente all'avanguardia: il tutto con gravi conseguenze su migliaia di consumatori, singoli e famiglie.

Adiconsum è da sempre attenta alle problematiche del sovraindebitamento, del cattivo indebitamento, dell'usura, nonché della prevenzione rispetto alle truffe telematiche e al furto di identità, problematiche che affliggono moltissimi consumatori e famiglie italiane. 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 apposite iniziative di informazione rivolte ai consumatori.

Adiconsum ha, infatti, sin dalla sua nascita, svolto iniziative di informazione, educazione, divulgazione e prevenzione, con l'obiettivo di formare e 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.

Con l'introduzione della L. 108/96, fortemente voluta dall'Associazione, e l'istituzione del Fondo di Prevenzione Usura, Adiconsum è stata anche 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 al consumo 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 (canale tematico youtube)
- 2 – revisione di contrattualistica e materiale pubblicitario in un'ottica di maggior chiarezza e completezza
- 3 – controllo pubblicitario attraverso la sottoposizione a IAP 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, 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 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', altresì, intento delle Parti contribuire a realizzare una serie di attività e iniziative idonee ad attuare - 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 del settore, 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 degli operatori del settore, in particolare per gli operatori non inquadrati nel rapporto di lavoro dipendente, al fine di accrescerne la professionalità.

Altresì, 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 fenomeni, sempre più diffusi, 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 diffondere sull'intero territorio nazionale, attraverso apposite campagne informative e pubblicazioni tematiche, adeguata informativa atta a prevenire tali fenomeni, a individuare e realizzare sistemi di allerta condivisi, nonché a proporre contributi per realizzare impianti normativi capaci di affrontare concretamente e di risolvere tali problematiche, creando anche sinergie con tutte le competenti autorità coinvolte.

Ulteriore intento 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, mediante istituzione di apposita Commissione di Conciliazione composta – pariteticamente – da Adiconsum e Agos Ducato.

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

Art.1 – Costituzione Cabina di Regia paritetica

E' costituita una cabina di Regia Paritetica tra Agos Ducato ed Adiconsum, per la gestione sociale ed organizzativa del presente accordo, formata da n. 2 componenti di Agos Ducato e n. 2 componenti di Adiconsum.

Art. 2 - Diritti di informazione

Trimestralmente - o su richiesta di una delle parti - le Parti stipulanti s'incontreranno al fine di effettuare un esame congiunto della realtà del settore, del quadro economico e produttivo del comparto, delle sue dinamiche strutturali, delle prospettive di sviluppo, dei più rilevanti processi di ristrutturazione e di innovazione normativa e tecnologica, al fine di individuare le forme di tutela più idonee a garantire l'effettività dei diritti dei consumatori.

Art. 3 - Commissione nazionale per l'evoluzione a livello europeo in materia sociale e normativa

Le Parti, tenuto conto dell'evoluzione della normativa sociale a livello comunitario e in funzione dei processi di recepimento delle direttive comunitarie nell'ordinamento italiano, concordano sull'esigenza di partecipare attivamente allo sviluppo del dialogo sociale, affinché siano analizzati e approfonditi i percorsi di armonizzazione delle normative legislative.

In particolare, in presenza di proposte dell'Unione europea di emanazione di raccomandazioni o direttive che interessino il settore, le Parti s'incontreranno al fine di valutare l'opportunità di definire percorsi comuni per giungere alla realizzazione sia di documenti condivisi da far pervenire in Commissione nella fase di consultazione, sia di avvisi comuni da sottoporre al legislatore italiano preventivamente all'emanazione della normativa di recepimento.

Art. 4 - Osservatorio Nazionale

E' costituito un Osservatorio Paritetico Nazionale per il rilevamento e il monitoraggio del settore, analizzando cause e conseguenze delle rilevazioni effettuate sempre con particolare riguardo al comparto del credito al consumo e del sovra indebitamento delle famiglie e allo sviluppo di politiche di prevenzione e tutela.

L'Osservatorio Nazionale è lo strumento dell'Accordo tramite cui le Parti stipulanti individuano obiettivi, specificano in maniera condivisa i relativi programmi operativi e realizzano tutte le iniziative oggetto di accordo tra le Parti stesse.

A tal fine, l'Osservatorio attua ogni iniziativa utile al suo scopo, e in particolare, programma ed organizza relazioni sul quadro economico e produttivo del comparto e le relative prospettive di sviluppo, anche coordinando indagini e rilevazioni dati, elaborando stime e proiezioni anche al fine di fornire il necessario supporto tecnico alla realizzazione degli incontri di cui all'art.1, del presente accordo;

Art. 5 – Attività

Le Parti s'impegnano a conseguire i seguenti scopi:

1. Studiare e proporre un protocollo che garantisca *standard* di qualità al settore;
2. Istituire una commissione per la conciliazione stragiudiziale composta in maniera paritetica da Adiconsum e Agos Ducato. La Commissione paritetica di conciliazione applicherà il sistema "Patto Chiaro";
3. Studiare e proporre l'implementazione dell'Accordo in vigore tra ADICONSUM ed Agos Ducato, alla luce di eventuali novità legislative e/o criticità di sistema;
4. Studiare e predisporre corsi di formazione per il personale Agos Ducato 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 e 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 secondo le specifiche circostanze personali anche al fine di evitare il fenomeno del sovra indebitamento e per la concessione di un credito responsabile. La formazione dovrà riguardare anche i cd. *dealer*, in particolare gli operatori della grande distribuzione organizzata e l'informazione fornita dagli stessi ai consumatori.
5. Studiare e predisporre corsi diretti all'apprendimento degli aspetti principali circa il funzionamento, i rischi e le modalità per ovviare alle frodi telematiche e ai furti di identità.
6. Studiare e predisporre corsi di formazione per gli operatori dell'Adiconsum dislocati sul territorio nazionale, al fine di poter fornire ai consumatori una consulenza competente e aggiornata in materia, anche nelle piccole realtà territoriali.
7. Studiare e predisporre 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. Il materiale sarà esposto (cartellonistica) e distribuito (brochure) presso i punti vendita Agos Ducato e presso i venditori convenzionati, anche in momenti diversi da quello della richiesta del finanziamento.
8. Studiare e predisporre, allo stesso modo, opuscoli informativi nonché allegati ai contratti che informino la clientela circa le frodi telematiche e di furti di identità.
9. Studiare e predisporre, inoltre, incontri sul territorio nazionale con i consumatori, al fine di educare e 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;
10. Studiare e predisporre 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.
11. Adiconsum verificherà 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 e la conformità alle norme vigenti dei contratti che Agos Ducato proporrà alla clientela, secondo il sistema "Patto Chiaro";

12. Promuovere studi e ricerche relative 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;
13. 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 di intesa.
14. Prevedere una struttura di gestione centralizzata delle richieste provenienti da tutti gli sportelli sul territorio nazionale, individuando un numero limitato di collettori per macro aree (3) preposti alla raccolta e segnalazione delle comunicazioni al nazionale.