

**PROTOCOLLO d'INTESA**  
**TRA UNIONE NAZIONALE DEI CONSUMATORI e AGOS S.p.A.**

L'Unione Nazionale dei Consumatori, con sede in Roma, Via Duilio n. 13, nella persona del suo Segretario Generale, Massimo Dona

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

**PREMESSO CHE:**

**L'Unione Nazionale dei Consumatori** è un'associazione di cittadini e consumatori, riconosciuta dal Codice del Consumo (d.lgs. n. 206 del 6 settembre 2005) ed iscritta nell'Elenco delle associazioni rappresentative a livello nazionale e legittimata ad agire a tutela collettiva di consumatori e utenti.

La sua finalità è volta alla tutela e rappresentanza dei consumatori, perseguite attraverso proposte di norme legislative e regolamentari ed attività di assistenza, consulenza, informazione, educazione e orientamento. L'Unione promuove, inoltre, la qualità e la sicurezza dei prodotti e degli impianti, il rispetto del territorio e delle risorse naturali, l'efficienza dei servizi e l'equità delle relative tariffe.

**Agos** è una società che da vent'anni opera nel settore del credito al consumo. E' associata ASSOFIN (Associazione Italiana del Credito al consumo e Immobiliare).

## **REGOLAMENTO DI CONCILIAZIONE**

Agos e Unione Nazionale dei Consumatori 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 e Unione Nazionale dei Consumatori hanno avviato un progetto per la risoluzione delle potenziali problematiche emerse con la clientela e correlate alla vendita di prodotti finanziari. 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.

Il progetto concordato tra Agos e Unione Nazionale dei Consumatori prevede anche, quali parti integranti:

- assicurazione del corretto livello di trasparenza e chiarezza nei rapporti con i consumatori e nelle attività ad essi rivolte;
- partecipazione alla definizione di un progetto formativo, a cura dell'Unione Nazionale dei Consumatori e diretta agli operatori Agos, al fine di potenziarne l'approccio informativo e consulenziale 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 dell'Unione Nazionale dei Consumatori, volta a migliorare la qualità delle informazioni e della consulenza diretta ai consumatori;
- realizzazione di iniziative di comunicazione educative, volte 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.

Agos, su richiesta, sottoporrà all'attenzione e verifica dell'Unione Nazionale dei Consumatori la documentazione contrattuale e informativa, con l'obiettivo di ricevere validazione in termini di trasparenza e comprensibilità.

### **Ulteriori disposizioni**

Il presente protocollo ha durata di un anno a decorrere dalla data della firma e s'intende valido sia per Agos sia per le rispettive Società controllate.

Almeno 30 giorni prima di tale scadenza, le Parti s'incontreranno per stabilire termini e condizioni di un eventuale rinnovo.

Roma, novembre 2009

per l'Unione Nazionale dei Consumatori  
il Segretario Generale  
Massimo Dona

per Agos (e Società controllate)  
l'Amministratore Delegato  
Mirco Perelli