

# Agenzia**Italia**

/ Company Profile





# INDICE DEI CONTENUTI

**Chi siamo / 4**

Agenzia Italia / 4

I nostri valori / 5

**Le sedi / 6**

**Il nostro sistema / 7**

**I numeri / 8**

**I servizi / 9**

Primary servicer / 10

Automotive e strumentale / 12

Management Desk / 13

Soluzioni antifrode / 14

Servizi al pubblico / 15

**Agita On Line / 16**

**Quality & IT Management / 17**

**AgitaLab - Ricerca e sviluppo / 24**

**Contatti / 26**

## CHI SIAMO

/ Agenzia Italia

## UN PO' DI STORIA

Agenzia Italia nasce nel 1986 per offrire servizi di Business Process Outsourcing alle Società di Leasing, poi estesi al mondo del Noleggio e dei prodotti Bancari.

I clienti si concentrano sul core-business, e il partner Agenzia Italia si occupa dei back-office: sinergia che eleva la qualità e taglia i costi di gestione in carico al cliente.

Dal 2018 Agenzia Italia è entrata a far parte della divisione BPO di Gruppo MOL S.p.A., società quotata alla Borsa valori di Milano, segmento STAR.

Nel 2022 Agenzia Italia ha integrato l'acquisizione del Gruppo MOL della società di ICT MultiPLY Tech S.r.l., generando una piattaforma di servizi operativi sempre più arricchiti da piattaforme digitali e servizi as a service.

## DI NOI

Fin dalla sua nascita, accompagna le società leader di mercato nei percorsi di razionalizzazione organizzativa supportandone lo sviluppo e la crescita.

## LA NOSTRA FILOSOFIA

### Organizzazione

Il Management Team di Agenzia Italia ha scelto il lean thinking e six sigma.

Applica sistematicamente la lean organization nella gestione operativa di tutti i processi aziendali. Organizzare le attività aziendali secondo il principio del flusso è il modo più efficiente per abbattere gli sprechi aumentando la qualità del servizio.

### Tecnologia

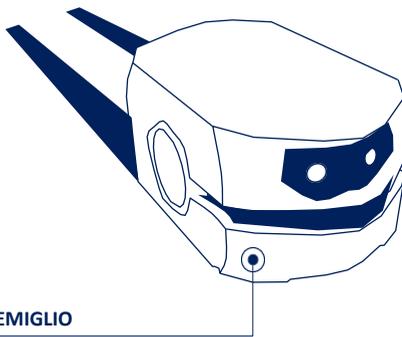
Professionalità e tecnologia. Un binomio che permette ad Agenzia Italia di fornire soluzioni efficaci ed efficienti grazie al supporto di 330 persone affiancate da uno staff tecnologico di alto livello, in grado di fornire ai clienti i migliori sistemi tecnologici per il dialogo e il monitoraggio delle attività.

Piattaforma ICT B2B e B2C, BIG DATA e applicazioni come il Robot Emiglio in produzione spingono Agenzia Italia e i suoi clienti sempre sulla frontiera dell'innovazione.

Abbiamo spinto l'assistenza ICT con un "avatar" tecnico che raggiunge gli operatori nelle loro postazioni.



Nuovi metodi  
di assistenza ICT



### EMIGLIO

Robot operativo presso la sede di  
Agenzia Italia

## LA CULTURA AZIENDALE

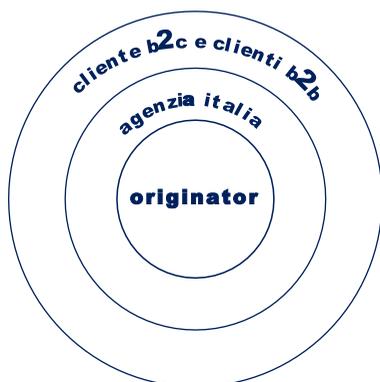
Professionalità e tecnica mixate a KPI che rendono trasparenti i risultati.

## LA TECNOLOGIA

Le soluzioni di business vengono disegnate congiuntamente con il cliente. L'ICT governato dall'interno consente scelte libere, trasparenti e customizzate.

## IL CLIENTE AL CENTRO

Oltre 30 anni di know-how finanziario vengono condivisi con il cliente per costruire soluzioni esclusive e riconoscibili dal cliente.



Agenzia Italia è il «Tessuto Connettivo» fra Originator e clienti. È il framework operativo ed informatico che consente agli originator di gestire la propria clientela con soluzioni flessibili e soprattutto scalabili.

Oltre **4 MILIONI** di servizi erogati ogni anno

## LE SEDI

Agenzia Italia opera in diverse sedi dislocate sul territorio nazionale.

La capillarità di sedi operative sul territorio garantisce il disaster recovery back up service. Ciascun team di lavoro è specializzato per linee di prodotto. La società è in possesso delle autorizzazioni per gestire le attività di consulenza per la circolazione dei mezzi di trasporto in tutte le sedi operative.

### **Conegliano (Tv)**

Sede legale, headquarter, organizzazione, ricerca e sviluppo.

### **Conegliano (Tv)**

Piattaforma operativa avanzata per i servizi automotive dedicati al mondo del noleggio.

### **San Vendemiano (Tv)**

Grande piattaforma operativa costituita secondo i dettami del Lean Sigma.

### **Milano (Mi)**

Piattaforme operative e presidi delle Direzioni di alcune fra le maggiori case automobilistiche presenti a Milano.

### **Roma (Rm)**

Piattaforma operativa attiva da gennaio 2013.  
Presidio delle Direzioni di alcune fra le maggiori case automobilistiche presenti a Roma.

### **Trento (Tn)**

Storica sede operativa specializzata nella gestione delle contravvenzioni al Codice della Strada e Noleggio a Lungo Termine.



## IL NOSTRO SISTEMA



Agenzia Italia è consulente ufficiale e socio aggregato Assilea, Associazione Italiana Leasing.



Dal 2013 Agenzia Italia è socio aggregato ANIASA, Associazione Nazionale Industria dell'Autonoleggio, della Sharing mobility e dell'Automotive digital aderente a Confindustria che rappresenta oltre il 95% del settore dei servizi di noleggio veicoli a lungo e breve termine e fleet management.



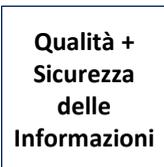
Agenzia Italia è Delegazione ACI dal 1996.



Agenzia Italia è socio UNASCA. A livello nazionale, è l'associazione maggiormente rappresentativa della Categoria di: Autoscuole, Scuole Nautiche e Studi di Consulenza Automobilistica.



Agenzia Italia è Associato Sostenitore dell'Associazione Italiana per il Factoring.



Agenzia Italia è costantemente impegnata nell'assicurare un servizio altamente qualitativo con un sistema di gestione strutturato in policy e procedure volte a garantire la sicurezza delle informazioni. Gli uffici di Conegliano, San Vendemiano e Trento sono certificati ISO 9001 e ISO/IEC 27001 con l'ente di certificazione DNV.



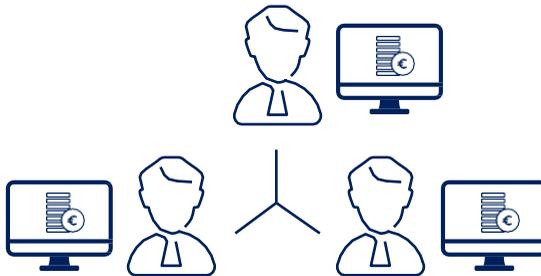
Agenzia Italia è corporate member di Fintech District, che rappresenta una porta di accesso all'ecosistema Fintech italiano e attrae i più rilevanti stakeholder nazionali e internazionali. Fintech District è una community di più di 240 fintech e presenta numerose collaborazioni con istituzioni pubbliche, investitori, professionisti, istituzioni finanziarie, innovation hubs e università.

## I NUMERI - 2023

TIPO DI CONTRATTO	NUMERI	OUTSTANDING (€)	RUOLO
Leasing	5.300	2,0 bn	Primary Servicer
Noleggio a lungo termine	670.000	16 bn	Full Service Provider
Finanziamenti Finalizzati Veicoli	285.000	4,85 bn	Servizio Antifrode
Tutti i tipi di prestito	110.000	3 bn	Backup Servicer
Leasing e Noleggio a lungo termine veicoli industriali	63.000	6,3 bn	Full Service Provider

Agenzia Italia, operatore di mercato con skills su diverse asset class, ma focalizzato sul mercato finanziario. Un'organizzazione in grado di lavorare per **progetti** e di studiare, progettare ed erogare anche servizi totalmente nuovi.

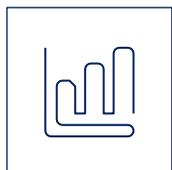
L'esperienza maturata e il nostro dipartimento R&S ci consentono di essere un partner di valore per i nostri clienti.



Agenzia Italia è una risposta moderna e flessibile per i clienti che necessitano di un partner in grado di affiancarli con competenza e professionalità dai singoli progetti fino ad intere linee di servizio.

Al cliente offre la garanzia di un partner affidabile, compliant alle recenti disposizioni Bankit in materia di esternalizzazione di funzioni aziendali ed esperto grazie a un team in grado di integrarsi perfettamente nelle sue attività e in costante dialogo con le sue risorse.

Una vera joint venture operativa.



**PRIMARY  
SERVICER**



**AUTOMOTIVE  
E STRUMENTALE**



**MANAGEMENT DESK**



**SOLUZIONI  
ANTIFRODE**



**SERVIZI AL  
PUBBLICO**

## I SERVIZI

/ Primary services



Agenzia Italia, dopo oltre 35 anni di attività, da quasi dieci gestisce anche portafogli finanziari e leasing CHIAVI IN MANO. Forte di un'organizzazione scalabile e di software gestionali adeguati alla compliance bancaria, Agenzia Italia è il punto di riferimento per chi vuole acquisire portafogli performing sul mercato.



### Operation

Raccolta, gestione dati e contrattualistica, gestione eventi contrattuali, customer care, gestione campagne periodiche, gestione e monitoraggio provider IT, analisi e coordinamento soluzioni fiscali, supporto nelle decisioni di credito con gestione di autonomie decisionali



### Accounting & Administration

Gestione fatturazione attiva e passiva Asset.co e SPV, gestione riaddebito spese, pagamento tributi e imposte e gestione giroconti



### Reporting Budgeting & Forecasting

Reporting periodico verso l'investitore, analisi e monitoraggio dei crediti, Business Plan dell'operazione, analisi di redditività per decisioni di credito, due diligence finanziarie



### Legal

Analisi contrattuali, predisposizione pareri, relazioni e modulistica, gestione controversie, reclami e legali esterni



### Gestione e archiviazione documentale

Digitalizzazione e dematerializzazione documentale, stoccaggio documentale e servizi logistici, firma digitale e conservazione sostitutiva

## **IL CLIENTE AL CENTRO**

Il punto di partenza è sempre il cliente. Agenzia Italia costituisce in primis un gruppo di lavoro di specialisti ed eroga una vera e propria attività di consulenza verso il cliente atta ad evidenziare tutti i vantaggi e le potenzialità dei servizi proposti.

Nell'ambito del prodotto leasing, assume particolare importanza la gestione immobiliare a tutto tondo. Un prodotto dalla complessità tecnica e amministrativa che richiede competenze multidisciplinari e che vede Agenzia Italia attore diretto e regista di tutti i supporti tecnici necessari (periti, valutatori, estimatori, legali, agency, etc.).

### **Il nostro impegno**

Erogare professionalmente efficienza ed efficacia a beneficio dei nostri stakeholder, siano essi le Società di Leasing o i Locatari finali.

## **COSA OFFRIAMO**

- Gestione Prestipula amministrativa e segreteria fidi
- Gestione coordinamento tecnici per valutazioni esterne ai fini della stipula
- Stipula del contratto presso i notai con presenza di nostri procuratori (rete dedicata)
- Possibile sinergia con rete notai del gruppo MOL
- Gestione Subentro Contrattuale, sia tecnico che amministrativo
- Analisi delle Polizze non in convenzione e assistenza per la loro corretta implementazione
- Servizi peritali tramite partner del Gruppo MOL o di terzi
- Gestione integrata del Riscatto sia amministrativo che rogito immobiliare. Analisi minute, controlli di linea, coordinamento appuntamenti presso il notaio e assistenza all'atto tramite nostri procuratori
- Gestione dei Contratti Inoptati
- Gestione vendita (no remarketing) beni ufficio contenzioso
- Gestione pratiche edilizie, comprensivo delle attività di istruttoria per ufficio tecnico della Società di Leasing ed eventuali aggiornamenti sul legacy della società
- Gestione convenzioni, servizi varie e gestioni parti comuni: parte amministrativa, tecnica ed eventuale procuratore all'atto
- Gestione pratiche catastali, comprensivo anche di eventuali imputazioni sul legacy della società
- Aggiornamento per nuove pratiche dei dati catastali sui sistemi legacy della società
- Gestioni IMU/TOSAP/TARI
- Gestione Consorzi di Bonifica
- Gestione Condomini
- Gestione Sinistro Totale
- Gestione Sinistri Parziali Immobiliari

**IL SERVIZIO**

Agenzia Italia presidia i mercati automotive e strumentale dal 1986. L'esperienza in questo campo di servizi ha consentito di maturare nel tempo competenze sempre più vaste sino alla realizzazione di un pacchetto completo nell'ambito del Full Outsourcing Leasing, Noleggio e Case costruttrici. La società è un partner globale per i propri clienti e si contraddistingue per serietà, affidabilità e spirito d'innovazione.

**IL CLIENTE AL CENTRO**

Il punto di partenza è sempre il cliente. Agenzia Italia costituisce in primis un gruppo di lavoro di specialisti ed eroga una vera e propria attività di consulenza verso il cliente atta ad evidenziare tutti i vantaggi e le potenzialità dei servizi proposti.

**Il nostro impegno**

Serietà, professionalità e competenza per un servizio completo ed integrato.

**COSA OFFRIAMO**

- Prime immatricolazioni centralizzate
- Gestione Prestipula
- Gestione Archivio Certificato di Proprietà
- Gestione Tassa di Proprietà
- Gestione Subentro Contrattuale
- Gestione delle Polizze e Libretti
- Servizio delle Visure Preventive
- Gestione integrata del Riscatto
- Gestione dei Contratti Inoptati
- Gestione vendita beni ufficio contenzioso
- Gestione contenzioso tasse di proprietà
- Gestione del Furto/Sinistro Totale
- Gestione Cambi Polizza
- Gestione Sinistri Parziali
- Gestione Polizze Scadute
- Authority Pneumatici
- Gestione Leasing Agevolato
- Gestione dei contratti di noleggio
- Assistenza normativa alla rete vendita
- Gestione Contravvenzioni al CdS / multe
- Gestione Pedaggi Autostradali
- VOD
- Authority
- Valorizzazione pneumatici
- Gestione sinistri
- E-commerce
- Gestione buy back/usato
- Fleet administration
- Gestione campagne test drive
- Controllo campagne

## I SERVIZI

### / Management Desk



#### IL SERVIZIO

Management Desk è il servizio che Agenzia Italia ha dedicato alla gestione strategica, di back office e amministrativa del precontenzioso a tutela del credito nella fase stragiudiziale e legale.

Attraverso processi operativi di eccellenza, un pool di professionisti del settore ed una piattaforma tecnologica altamente performante, fornisce un valido supporto per stabilire le strategie di aggressione del credito.

Management Desk propone il full outsourcing per la gestione del credito: l'integrazione di diverse expertise al fine di individuare lo strumento più efficace per recuperare il credito e supportare il debitore.

#### IL VALORE AGGIUNTO

Il servizio consente di coniugare con precisione e determinazione le esigenze del cliente con le tempistiche delle normative Bankit compliant agli Accordi di Basilea.

#### PUNTI DI FORZA

- Attività di Consulenza e di Advisory
- Gestione degli incassi anche su piattaforma del Cliente
- Gestione operativa del flusso e supporto agli operatori della rete
- Controllo delle performance e stimolo continuo delle Società di Recupero
- Affidamento informatico ai recuperatori supportato da strumenti di Business Intelligence
- Controllo della fase giudiziale: supporto nella definizione e nell'avvio di azioni legali mirate con monitoraggio costante del portafoglio
- Piattaforma web-based interfacciata con gestionali operativi cliente
- Gestione richieste, piani di rientro e rimodulazioni
- Reportistica istantanea e di dettaglio con oltre 21 KPI informatizzati
- Fascicoli digitali e visibilità online



## **IL SERVIZIO**

### **Il monitoraggio antifrode**

Dal 1998 Agenzia Italia eroga alle Società di Finanziamento Finalizzato Auto un pacchetto antifrode che tramite sistemi di business analytics unisce banche dati e knowhow. L'output è clusterizzato e fornisce rating cliente e dealer.

### **Le visite ispettive – stock audit**

L'esperienza ci ha portati ad integrare il servizio con le visite ispettive, dati e riscontri con ispettori che chiudono il cerchio dei controlli.

Le visite ispettive di corrispondenza beni hanno trovato nel prepagamento leasing un nuovo apprezzato utilizzo.

## **OVERVIEW**

Alcune fra le maggiori Società di Credito al Consumo operanti nel territorio nazionale hanno integrato nei loro Credit Scoring il prodotto antifrode pensato e realizzato da Agenzia Italia.

## **I SERVIZI**

- Modularità dell'analisi
- Scalabilità dell'ampiezza di informazioni
- Confronto tra i dati del finanziato e quanto risulta presso il PRA
- Controllo pesi, gravami e ipoteche
- Clusterizzazione delle anomalie di intestazione con suddivisione per tipo di esito
- Controlli pre-finanziamento
- Controlli sulla proprietà durante la vita del contratto
- Alert automatici di potenziale rischio
- Visite fisiche presso i finanziati: foto, riscontri, gestione anomalie

## I SERVIZI

### / Servizi al pubblico



#### IL SERVIZIO

Agenzia Italia è Delegazione ACI di Conegliano dal 1996.

Questa scelta consente di essere un punto di riferimento nel territorio per il cliente, che può affidarsi ai suoi sportelli per la gestione integrale del servizio. Un unico interlocutore capace di ottimizzare tempi e costi e consolidare il rapporto di cooperazione e fiducia.

#### LA STRATEGIA

Il servizio pubblico consente ad Agenzia Italia di ottimizzare la gamma dei servizi offerti alle Società di Leasing, Noleggio, Banche e ai Concessionari qualificandosi come operatore unico professionale e specialistico.

#### I SERVIZI

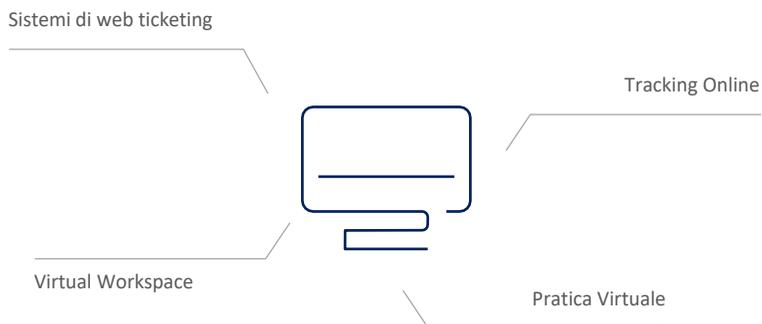
- Assistenza Soci AcI
- Pagamento Tassa di proprietà
- Passaggio di proprietà
- Duplicato documenti
- Rinnovo iscrizione
- Immatricolazione e trasferimento di proprietà ciclomotori
- Immatricolazione e iscrizione di veicoli importati
- Revisione e Collaudo
- Certificato di radiazione per esportazione
- Perdita di possesso
- Ispezione telematica banca dati del PRA
- Cancellazione del fermo amministrativo
- Immatricolazione e trasferimento di proprietà di macchine agricole e operatrici
- Conferma validità patente
- Rilascio duplicato patente e patente internazionale

### IL NOSTRO PORTALE

Agita On Line, con oltre un milione di accessi riservati all'anno, è la piattaforma B2B per le reti, le società clienti e gli utenti finali. Sistemi di web ticketing, tracking online e pratica virtuale ne fanno uno strumento di lavoro facile e oramai insostituibile.

### UNO STRUMENTO OPERATIVO

Agita On Line è la porta di accesso a tutto il mondo Agenzia Italia, completa anche di un servizio di informazione sul settore e di un ricco panorama su tutti i servizi offerti. Fruibilità e Velocità di accesso ne fanno da sempre un portale ad alto valore aggiunto.



## **QUALITY & IT MANAGEMENT**

### **/ Sicurezza informatica e Document Management**

#### **SICUREZZA INFORMATICA**

Agenzia Italia conta su un centro IT in grado di rispondere ai migliori standard internazionali di efficienza e sicurezza.

Adotta Piani di Disaster Recovery e Business Continuity che garantiscono la continuità operativa dei processi di gestione.

La società ha inoltre deciso di mantenere l'adozione del Documento Programmatico sulla Sicurezza Informatica, anche se non più obbligatorio per legge.

#### **SICUREZZA SITO**

L'adozione di un Protocollo HTTPS consente la creazione di un canale di comunicazione criptato attraverso lo scambio di certificati in modo da garantire l'identità delle parti e la riservatezza dei dati. Viene di norma utilizzato in tutte quelle situazioni in cui è richiesto un alto grado di sicurezza informatica.

#### **DOCUMENT MANAGEMENT**

Agenzia Italia promuove la dematerializzazione dei flussi cartacei con disponibilità delle immagini integrate nelle «Pratiche Elettroniche».

#### **ON-LINE / IL PORTALE**

Agenzia Italia adotta una piattaforma web based per le reti e le società clienti.

Agita On Line è stata progettata e realizzata interamente in house a partire dal 1999 per garantire flessibilità e trasparenza delle gestioni consentendo ai clienti di interagire con il partner.

Il portale si basa su un workflow customizzabile dall'utente e permette di esportare on web dati e immagini contenuti nello stesso.

#### **CARATTERISTICHE PRINCIPALI**

Di seguito elenchiamo le principali caratteristiche del portale:

- Workflow operativo
- Modulo documentale integrato
- Sistema di web ticketing sulla pratica
- Tracking on web della pratica Alerting sui singoli status gestionali
- Dashboarding delle gestioni



### LA BLINDATURA DEL SISTEMA

La creazione di un piano di backup e ripristino è un aspetto critico e fondamentale nella blindatura del sistema ICT di Agenzia Italia. Personale altamente specializzato esegue quotidianamente test di ripristino dei server, test di disaster recovery e penetration test.

### I SERVER

Agenzia Italia utilizza 25 server fisici dislocati in 3 diverse sedi (Conegliano, San Vendemiano e Milano). I sistemi di sicurezza sono rigidi e costantemente monitorati, dalla presenza di telecamere a circuito chiuso all'interno del Data Center al presidio di personale onsite, tra i cui compiti è incluso il controllo delle attività del cliente.

Agenzia Italia adotta moderni sistemi di backup allo scopo di garantire la continuità dell'alimentazione elettrica e conta su 200 server virtuali e 2 linee ridondanti di connettività.

## QUALITY & IT MANAGEMENT

### / La certificazione di qualità

La direzione di Agenzia Italia ha scelto di dotare la società di un sistema di gestione della qualità conforme ai principi della norma UNI EN ISO 9001, per assicurare la qualità dei servizi e l'efficienza dell'organizzazione e dei processi.

La società ha posto l'organizzazione al centro del processo di evoluzione dell'azienda, promuovendo il rinnovamento nel modo di essere e di agire di tutto il personale e l'integrazione delle diverse funzioni/aree con i seguenti obiettivi:

- soddisfare le esigenze del cliente e sforzarsi di superarne le aspettative;
- creare unità d'intenti, d'indirizzo e di impiego per consentire all'organizzazione di allineare strategie, politiche, processi e risorse per conseguire i propri obiettivi;
- formare il personale per renderlo competente, responsabile e impegnato, accrescendo la capacità di creare valore;
- avere un Sistema Gestione Qualità composto da processi interconnessi che consenta di comprendere il modo in cui sono generati i risultati, permettendo all'organizzazione di ottimizzare le proprie prestazioni;
- implementare un modello volto al miglioramento continuo, essenziale per mantenere i livelli prestazionali, reagire velocemente ai cambiamenti interni ed esterni e creare nuove opportunità;
- creare processi decisionali basati sull'evidenza, sull'analisi e valutazione dei dati; gestire le relazioni con le parti interessate, in modo da ottimizzare il loro impatto sulle prestazioni.

Gli uffici di Conegliano, San Vendemiano e Trento sono certificati ISO 9001. [Certificato DNV](#)

L'informazione è una risorsa che, come altri importanti beni aziendali, è essenziale per il business di un'organizzazione e di conseguenza dev'essere adeguatamente protetta.

Nel quadro della crescente importanza della rete nei sistemi di comunicazione, dello scambio di dati e della loro tutela, gli interventi volti alla sicurezza delle informazioni assumono un interesse sempre maggiore. Le informazioni custodite con mezzi informatici rappresentano buona parte del capitale intellettuale di un'azienda e sono uno strumento strategico per lo sviluppo dell'organizzazione. Per questo motivo, l'aspetto legato alla sicurezza, in particolare nell'ambito della gestione delle tecnologie, assume una funzione crescente nella valutazione reale dell'azienda stessa.

Agenzia Italia ha sviluppato un Sistema di Gestione della Sicurezza delle Informazioni (SGSI) per proteggere i propri dati in modo più sicuro. Lo standard ISO/IEC 27001 garantisce la protezione dei dati e delle informazioni da minacce di ogni natura, per assicurarne l'integrità, la riservatezza e la disponibilità.

Il SGSI è un insieme di politiche e procedure che hanno l'obiettivo di:

- ridurre al minimo i rischi e garantire la continuità del business nel rispetto dei principi legislativi (es. legge sulla privacy) e contrattuali vigenti;
- formare il personale per garantire l'acquisizione delle necessarie competenze per mantenere la sicurezza del patrimonio aziendale nell'esercizio delle mansioni ad essi affidate e nel corretto utilizzo degli strumenti informatici;
- migliorare la gestione delle relazioni con le Terze Parti ed in particolare con i fornitori strategici;
- nell'ottica del miglioramento continuo si pone particolare attenzione all'aggiornamento delle proprie infrastrutture tecniche.

Gli uffici di Conegliano, San Vendemiano e Trento sono certificati ISO/IEC 27001. [Certificato DNV](#)

## QUALITY & IT MANAGEMENT

### / Il sistema di controllo interno

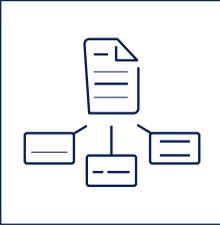
Agenzia Italia si avvale di un sistema di controlli interni per la governance di tutta la sua struttura, inteso come l'insieme delle direttive, procedure e delle tecniche atte a garantire, con ragionevole certezza, la regolarità operativa.

I controlli vengono operati per il monitoraggio e la verifica continua dell'efficienza ed efficacia dei processi aziendali, dell'attendibilità e integrità del sistema informativo, e per la costante verifica della conformità dell'attività alla normativa vigente, direttive e procedure aziendali.

Nell'ambito del sistema di controllo, Agenzia Italia intende favorire la diffusione della «cultura del controllo» percepita come parte integrante delle attività operative e non come onere e sviluppare processi funzionali alla definizione di controlli idonei a ridurre i rischi ad un livello ritenuto accettabile.



**monitoraggio e verifica continua dell'efficienza  
ed efficacia dei processi aziendali**



### IL MODELLO ORGANIZZATIVO

Agenzia Italia, sensibile all'esigenza di garantire e promuovere condizioni di correttezza e trasparenza nella conduzione delle attività aziendali, ha ritenuto opportuno procedere all'attuazione del Modello di Organizzazione e Gestione ex D.Lgs n. 231/01 a partire dal 2015.

L'iniziativa di adottare il Modello è stata assunta per tutelare le aspettative dei propri clienti, il lavoro dei propri dipendenti e collaboratori nonché la posizione e l'immagine propria della Società. Il Modello è disponibile nel sito web della società e stabilisce misure sanzionatorie adeguate in caso di violazione delle sue prescrizioni.



### IL CODICE ETICO

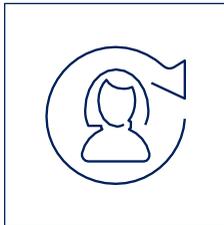
Il Codice Etico si affianca al Modello Organizzativo ed è un documento aziendale volto a individuare diritti, doveri e responsabilità della società.

Rappresenta una vera e propria Carta Costituzionale e mira a promuovere o vietare alcuni comportamenti che, seppur leciti sotto un profilo normativo, non corrispondono all'etica e ai valori cui si ispira Agenzia Italia.

Il Codice Etico prevede anche un meccanismo sanzionatorio volto ad evitare che le norme stabilite siano inosservate oppure non corrispondano ai valori aziendali con il rischio di ledere gli interessi della società. È disponibile, come il Modello Organizzativo, nel sito web della società.

## QUALITY & IT MANAGEMENT

/ Internal Auditor & Compliance

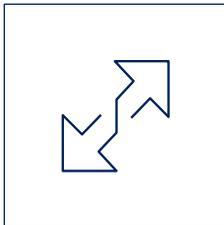


### INTERNAL AUDIT

Agenzia Italia ha affidato il servizio di Internal Audit in outsourcing alla società X Consulting Srl.

L'attività segue una metodologia precisa e predeterminata secondo un piano annuale (risk based) approvato dal Consiglio di Amministrazione e una serie di verifiche interne effettuate nel corso dell'anno.

L'Internal Audit effettua inoltre verifiche esterne presso la rete di agenti attivi nel territorio e predispose la relazione annuale consuntiva presentata al Consiglio di Amministrazione.



### COMPLIANCE

Anche il servizio di Compliance è affidato in outsourcing alla società X Consulting.

L'attività prevede verifiche, consulenza e supporto alle funzioni. In relazione alle verifiche vengono distinti i controlli ex ante, che consistono nella valutazione della conformità dei processi, delle procedure organizzative e dei presidi di controllo in relazione a nuovi requisiti normativi, nuovi prodotti e nuova struttura, dai controlli ex post, che consistono invece nella verifica del corretto funzionamento e dell'efficacia delle procedure definite al fine di assicurare la prestazione dei servizi in conformità alle normative interne ed esterne.

AgitaLab è il laboratorio di Agenzia Italia specializzato nella ideazione, progettazione, prototipazione ed ingegnerizzazione di processi operativi e commerciali relativi al mondo automotive e dei prodotti e servizi ad essi correlati. Propone la progettazione di soluzioni e servizi in outsourcing per generare valore nella gestione di flotte ed eccellenza nell'esperienza di mobilità.

Si propone di esplorare i nuovi scenari della mobilità, comprendendo e razionalizzando le future esigenze nel campo del trasporto professionale e privato, per giungere all'elaborazione di servizi innovativi, sviluppati ad hoc, anche a beneficio del comparto del noleggio.

Attraverso AgitaLab, Agenzia Italia mira a delineare i nuovi servizi di cui la filiera sarà chiamata a dotarsi per affrontare il cambiamento dei paradigmi propri della domanda di mobilità: la parola d'ordine è innovazione, sia sul piano progettuale che nella successiva fase di ingegnerizzazione, per rispondere efficacemente e prontamente alle nuove esigenze del mercato.

Il laboratorio AgitaLab si pone l'obiettivo di analizzare i fabbisogni presenti e futuri nel campo dell'automotive, di progettare i servizi funzionali alla filiera di riferimento, di realizzare la prototipazione di nuovi prodotti e servizi anche mediante l'impiego massiccio della tecnologia.

Le attività principali sono cinque: conoscenza, soluzioni, re-ingegnerizzazione, strumenti e outsourcing.





### CONOSCENZA

Un team di specialisti di ogni comparto del settore automotive analizza le funzionalità fondamentali delle diverse aree di mercato, individuando il valore, le inefficienze, le opportunità ed i fattori chiave dell'esperienza di consumo del cliente finale. Gli stessi specialisti affiancano il cliente per una analisi congiunta della propria realtà, delle esigenze ed opportunità specifiche.



### SOLUZIONI

AgitaLab progetta e realizza le soluzioni più idonee e coerenti con i principi base della sua mission, quali generare valore per il cliente, innovare anticipando il mercato e creare esperienze positive per il cliente finale.

Le soluzioni si concretizzano in servizi in outsourcing personalizzati o in prodotti completi per la gestione di aree di attività.



### RE-INGEGNERIZZAZIONE

Processi operativi e commerciali ben strutturati portano efficienze del 30-40% ed incrementi dei risultati, oltre che della soddisfazione e della fedeltà dei clienti finali. AgitaLab è specialista nel Process Re-Engineering. Analizzando la situazione si individua la "strada più breve" per raggiungere il traguardo, in coerenza con gli obiettivi e la cultura del cliente, integrandosi con i sistemi esistenti.



### STRUMENTI

Rappresentano uno dei punti di forza di AgitaLab. Grazie al proprio team di progettisti e programmatori, è in grado di sviluppare piattaforme informatiche per la gestione, il controllo, il supporto di tutte le attività dei diversi comparti automotive. I suoi pilastri sono affidabilità, innovazione, semplicità d'uso, integrazione con i sistemi cliente e scalabilità.



### OUTSOURCING

AgitaLab, facendo leva sulla piattaforma operativa di Agenzia Italia, si propone per la gestione in outsourcing di alcune attività o di interi processi chiave – end to end – per il cliente e nei quali ha saputo raggiungere elevati livelli di eccellenza e competenza specialistica.

Una volta validati processi e servizi, Agenzia Italia si occupa della loro ingegnerizzazione, definendo procedure, standard di servizio e regole di gestione capaci di sfruttare al meglio la piattaforma operativa destinata al delivery.

La sintesi tra le due anime, laboratorio ed ingegnerizzazione, consente di produrre contestualmente innovazione continua e solidità nell'erogazione, nel rispetto dei più rigorosi standard di qualità e assicurando la flessibilità e la scalabilità necessarie a seguire la crescita dei clienti.

# Agenzia Italia S.p.A.

---

Sede Legale: Via Vittorio Alfieri, 1 – 31015 Conegliano (Tv)

Via Venezia, 13 – 31020 San Vendemiano (Tv)

Via San Giuseppe, 13/O – 31015 Conegliano (Tv)

Via Ettore Bugatti, 12 – 20142 Milano (Mi)

Via Edoardo D'Onofrio, 212 – 00155 Roma (Rm)

Via Lunelli, 27/39 – 38121 Trento (Tn)

T +39 0438 368400 | F +39 0438 22734

E [segreteria@agita.it](mailto:segreteria@agita.it)

W [www.agita.it](http://www.agita.it)

## Management Team

Presidente e AD	Daniele Da Lozzo
Amministratore Delegato	Alessandro Fracassi
Consigliere con deleghe	Alfiero Marchioni
Consigliere	Francesco Masciandaro
Consigliere	Giammarco Tosi
Consigliere	Riccardo Lettieri
Consigliere	Francesco Maria De Lisi

## Collegio sindacale

Marcello Del Prete / Presidente	Corrado Arnosti / Sindaco effettivo	Filippo Colonna / Sindaco effettivo
Diego Russolo / Sindaco supplente	Francesca Masatti / Sindaco supplente	

## Comitato odv - d.lgs 231/2001

---

Filippo Colonna  
/ Organismo Monocratico

## AgenziaItalia

Società sottoposta a direzione e coordinamento di Gruppo MOL S.p.A., con sede in Milano, via F. Casati n. 1/A, C. F. e n. di iscrizione al Registro Imprese di Milano-Monza-Brianza-Lodi 05072190969.

Il presente documento è da considerarsi strettamente riservato e non riproducibile, soggetto ad utilizzo limitato da parte del destinatario; pertanto esso non potrà essere riprodotto o comunque messo a disposizione di terzi senza il consenso preventivo scritto di Agenzia Italia S.p.A.

