

ANNUARIO 2019

del credito al consumo
e immobiliare

L'ASSOCIAZIONE	pag.	7
• Presentazione	pag.	8
• Organi sociali	pag.	17
• Commissioni tecniche e Gruppi di lavoro	pag.	19
• Statuto	pag.	21
• Codice deontologico	pag.	35
I COMPARTI DI ATTIVITÀ	pag.	41
• I finanziamenti alle famiglie consumatrici: le attività svolte dalle Società associate ad ASSOFIN	pag.	43
• Principali trend del mercato del credito al consumo	pag.	47
• Principali trend del mercato del credito immobiliare	pag.	53
LE ASSOCIATE	pag.	59
• Agos Ducato	pag.	60
• American Express Italia	pag.	62
• AMT Mortgage Insurance	pag.	64
• AXA Partners	pag.	66
• Banca della Nuova Terra	pag.	68
• Banca di Sassari	pag.	70
• Banca Mediolanum	pag.	72
• Banca Monte dei Paschi di Siena	pag.	74
• Banca Nazionale del Lavoro	pag.	76
• Banca PSA Italia	pag.	78
• BCC CreditoConsumo	pag.	80
• BNL Finance	pag.	82
• Caci Non-Life - Rappresentanza Generale per l'Italia	pag.	84
• Cap.Ital.Fin.	pag.	86
• Cardif Vita	pag.	88
• Carrefour Banque - Succursale italiana	pag.	90
• Cassa Centrale Banca - Credito Cooperativo Italiano	pag.	92
• Cassa di Risparmio di Asti	pag.	94
• Cassa di Risparmio di Biella e Vercelli	pag.	96
• CBP Italia	pag.	98
• CheBanca!	pag.	100
• Chiara Assicurazioni	pag.	102
• Cofidis	pag.	104
• Compass Banca	pag.	106
• Creditis Servizi Finanziari	pag.	108
• Credito Emiliano	pag.	110
• Deutsche Bank	pag.	112
• Diners Club Italia	pag.	114
• EuroCQS	pag.	116
• Europ Assistance Italia	pag.	118

INDICE

• FCA Bank	pag. 120
• FCE Bank	pag. 122
• Fides	pag. 124
• Fidelity	pag. 126
• Findomestic Banca	pag. 128
• Finitalia	pag. 130
• Futuro	pag. 132
• Gruppo MutuiOnline	pag. 134
• IBL - Istituto Bancario del Lavoro	pag. 136
• ING Bank - Succursale di Milano	pag. 138
• Intesa Sanpaolo	pag. 140
• MCE Locam	pag. 142
• Mercedes-Benz Financial Services Italia	pag. 144
• Metlife Europe - Rappresentanza Generale per l'Italia	pag. 146
• Net Insurance	pag. 148
• Nexi Payments	pag. 150
• OCS	pag. 152
• PerMicro	pag. 154
• Pitagora	pag. 156
• Poste Italiane	pag. 158
• Prestitalia	pag. 160
• Profamily	pag. 162
• Quid Informatica	pag. 164
• RCI Banque - Succursale Italiana	pag. 166
• Santander Consumer Bank	pag. 168
• Sella Personal Credit	pag. 170
• Sogecap - Rappresentanza Generale per l'Italia	pag. 172
• Sopra Steria Group	pag. 174
• Spefin Finanziaria	pag. 176
• Toyota Financial Services Italia	pag. 178
• UBI Banca	pag. 180
• UniCredit	pag. 182
• ViViBanca	pag. 184
• Younited	pag. 186

L'ASSOCIAZIONE

CHI È ASSOFIN

ASSOFIN è l'associazione che riunisce i principali operatori finanziari che operano nei comparti del credito al consumo e del finanziamento immobiliare.

La storia

ASSOFIN nasce nel gennaio 1992 su iniziativa di nove soci fondatori attivi nei comparti del credito al consumo e immobiliare. Nel corso degli anni la compagine associativa cresce rapidamente fino a raggiungere gli attuali 64 associati che da soli coprono la larga maggioranza del mercato del credito al consumo, nonché una fetta significativa del mercato dei finanziamenti immobiliari erogati da intermediari specializzati.

Chi sono i Membri

Le Associate sono tutte emanazione di grandi Società e Gruppi industriali o bancari italiani o stranieri. Sono tutte di primaria importanza tanto in termini di attività che di quote di mercato. Hanno una tradizione pluriennale di operatività nel settore e una solida compagine azionaria alle spalle che è garanzia di serietà e di affidabilità. Quasi tutte estendono il proprio raggio d'azione sull'intero territorio nazionale.

Requisiti di ammissione

Ogni richiesta di ammissione all'Associazione viene valutata dal Consiglio Direttivo con riferimento a rigorosi requisiti di natura giuridica e a precisi criteri di natura patrimoniale. Gli associati possono essere: ordinari, corrispondenti e sostenitori.

Possono essere soci ordinari dell'Associazione:

- 1) le Banche, i Soggetti Operanti nel Settore Finanziario ai sensi degli artt. 106 e seguenti del D.lgs. 385/1993 ("TUB"), gli Istituti di Pagamento ai sensi degli artt. 114-bis e seguenti TUB e gli Istituti di Moneta Elettronica ai sensi degli artt. 114-sexies e seguenti TUB, in qualsiasi forma costituiti, anche se aventi sede in Stato estero purché dotati di rappresentanza stabile nel territorio italiano;
- 2) le società che abbiano i seguenti requisiti:
 - a) essere costituite nella veste giuridica di società di capitali;
 - b) essere iscritte da almeno trentasei mesi nel competente registro delle imprese;
 - c) avere un capitale versato o riserve libere cumulativamente non inferiori ad euro 2.000.000;
 - d) che, a decorrere almeno dall'esercizio in corso al momento della domanda, siano soggette alla revisione contabile obbligatoria o vi si assoggettino in via facoltativa;
 - e) che operino in modo continuativo e prevalente nel campo dei finanziamenti alla famiglia di carattere immobiliare e di consumo, dei servizi di pagamento, di locazione finanziaria, renting e godimenti di beni di consumo, di credito e servizi di pagamento tra pari.

Possono essere ammesse, pur non avendo i requisiti di cui alle lettere b) e c), le società controllate, direttamente o indirettamente, da altre società, anche straniere, che abbia-

ABOUT ASSOFIN

ASSOFIN is an association that represents the main financial operators working in the consumer credit and real estate financing industries.

History

ASSOFIN was founded in January 1992 by nine founding members working in the consumer credit and real estate financing industries. Over the years, the association has grown quickly and now has 64 members, covering most of the consumer credit market and a significant portion of the market of real estate loans disbursed by specialist intermediaries.

Its Members

All Members belong to major Italian or foreign industrial or banking companies and groups, and are all market leaders in terms of business operations and market shares held.

They boast a long-standing tradition in the industry and rely on a strong capital structure, ensuring accountability and dependability. Almost all of them have a nation-wide reach.

Eligibility Criteria

All Association membership applications are examined by the Board of Directors on the basis of rigorous legal requirements and asset-related criteria. There are three types of Members: ordinary, correspondent and supporting.

The following may qualify as ordinary Association Members:

- 1) Banks, Entities Operating in the Financial Sector pursuant to Article 106 et seq. of Legislative Decree No. 385/1993 (the “TUB”, banking consolidation law), Payment Institutes pursuant to Article 114⁽¹⁾ et seq. of the TUB, and Electronic Money Institutes in accordance with Article 114(e) et seq. of the TUB, however established, even if their headquarters are situated in a foreign State, providing they are permanently represented in Italy;
- 2) Companies:
 - (a) That are established as limited companies;
 - (b) That have been registered with the company register for at least thirty-six months;
 - (c) Whose paid-in capital or total available reserves amount at least to € 2 million;
 - (d) That have their accounts audited on a compulsory or voluntary basis at least as from the current year up to the time of application;
 - (e) That operate on an ongoing and prevalent basis in the area of household lending, whether related to home loans or consumer credit, payment services, leases, renting and sue of consumer goods, credit and peer-to-peer payment services.

Subsidiaries owned directly or indirectly by other companies, including foreign companies, are also eligible for membership even though they do not meet the requirements as under (b) and (c) above, provided that their share capital and available reserves total

no un capitale sociale e riserve disponibili non inferiori a euro 2.500.000 e siano iscritte da almeno trentasei mesi nel registro delle imprese;

3) le società controllanti altre società che abbiano le caratteristiche richieste per i soci ordinari.

Possono essere soci **corrispondenti** le società che non avendo i requisiti di cui innanzi abbiano capitale versato e riserve disponibili superiori a euro 500.000.

Non è ammessa l'adesione in qualità di socio corrispondente per le società che abbiano i requisiti per assumere la qualità di socio ordinario.

Qualora il socio corrispondente acquisti tutti i requisiti previsti per i soci ordinari ne acquista a tutti gli effetti la qualifica.

Decorsi trentasei mesi dalla data di associazione il socio corrispondente che non possieda tutti i requisiti per essere considerato socio ordinario, viene escluso dall'associazione, salva la possibilità da parte del Consiglio Direttivo di consentirne la permanenza, a tempo determinato e con delibera da assumere con scadenza biennale.

I soci corrispondenti non possono far parte del Consiglio Direttivo ed hanno diritto di voto e di rappresentanza esclusivamente nelle assemblee straordinarie.

Possono essere soci **sostenitori** le società che svolgono attività connesse, affini o strumentali rispetto a quelle dei soci ordinari, e che abbiano i seguenti requisiti:

- a) essere costituite nella forma giuridica di società di capitali;
- b) essere iscritte nel competente registro delle imprese da almeno trentasei mesi;
- c) avere un capitale versato o riserve libere cumulativamente non inferiori a euro 100.000;
- d) che, a decorrere almeno dall'esercizio in corso al momento della domanda, siano soggette alla revisione contabile obbligatoria o vi si assoggettino in via facoltativa.

Possono essere ammesse, pur non avendo i requisiti di cui alle lettere b) e c), le società controllate, direttamente o indirettamente, da altre società, anche straniere, che abbiano un capitale sociale e riserve disponibili non inferiori a euro 500.000 e siano iscritte da almeno trentasei mesi nel registro delle imprese.

Sodalizi nazionali e internazionali

Nel rappresentare le proprie Associate ASSOFIN è associata all'ABI (Associazione Bancaria Italiana) nel cui Consiglio opera insieme ad altre Associazioni e contribuisce a nominarne un rappresentante. ASSOFIN è socio fondatore dell'OAM (Organismo degli Agenti e dei Mediatori). Attiva anche a livello internazionale, ASSOFIN è membro di Eurofinas, la Federazione europea delle società finanziarie che riunisce 17 associazioni nazionali del settore.

La missione

La missione di ASSOFIN è quella di favorire l'incontro ed il confronto tra gli operatori dei comparti rappresentati.

at least € 2.5 million and they have been registered with the company register for at least thirty-six months;

- 3) Companies owning other companies that meet the requirements laid down for ordinary members. Companies that do not meet the above requirements but that have paid-in capital and available reserves in excess of € 500,000 may become **correspondent** members.

Companies that qualify as ordinary members may not apply for correspondent membership. Should a correspondent member acquire all the requirements needed to become an ordinary member, it shall acquire that status to all effects and purposes.

Once thirty-six months have elapsed from the date of membership, a correspondent member that does not meet all the requirements to qualify as an ordinary member will forfeit its membership. The Board of Directors may, however, at its discretion, allow the correspondent member to continue to be part of the Association for a given period of time, with a decision to be taken on the matter every two years.

Correspondent members may not sit on the Board of Directors and have voting and representation rights only in extraordinary meetings.

Supporting members include companies that engage in businesses that are related to, connected with or incidental to those of ordinary members, and that meet the following requirements:

- (a) Are established as limited companies;
- (b) Have been registered with the company register for at least thirty-six months;
- (c) Their paid-in capital or available reserves total at least € 100,000;
- (d) Have their accounts audited on a compulsory or voluntary basis at least as from the current year up to the time of application.

Subsidiaries owned directly or indirectly by other companies, including foreign companies, are also eligible for membership even though they do not meet the requirements as under (b) and (c) above, provided that their share capital and available reserves total at least € 500,000 and they have been registered with the company register for at least thirty-six months;

National and International Memberships

For the purpose of representing its Members, ASSOFIN is also a member of ABI (Italian Banking Association) and has a seat on its Board, operating alongside other Associations and helping to appoint a representative. ASSOFIN is a founding member of the OAM (Agent and Broker Organisation). It is also engaged in international operations in its capacity as a member of Eurofinas, the European Federation of finance house associations, bringing together 17 national associations of the industry.

Mission

ASSOFIN's mission is to allow the operators in the relevant industries to meet and exchange views.

Servizi

Consulenza e rappresentanza: ASSOFIN svolge costantemente un'attività di consulenza a favore delle Associate su tematiche di natura legale, fiscale, economica e di compliance, avvalendosi del lavoro di apposite commissioni tecniche permanenti, che si riuniscono periodicamente, e di gruppi di lavoro, istituiti di volta in volta per affrontare specifiche tematiche ritenute ciclicamente rilevanti. ASSOFIN interloquisce costantemente con i regulators e le Authorities di settore, facendosi portavoce degli interessi e delle esigenze delle Associate. Quando ritenuto opportuno si avvale anche del contributo di consulenti esterni. Tra i temi oggetto di analisi, commento e confronto, nonché di pareri rilasciati a favore di singole Associate, vi sono tutte le questioni giuridiche, normative e regolamentari e i cambiamenti macroeconomici che interessano le attività di erogazione del credito al consumo e dei mutui immobiliari.

Statistiche: La produzione di dati statistici sui comparti rappresentati costituisce una delle attività primarie dell'Associazione al fine di monitorare l'andamento del mercato e contribuire ad accrescere la conoscenza dello stesso. L'attività di indagine statistica si realizza principalmente attraverso la redazione di due osservatori, l'"Osservatorio ASSOFIN sul credito al consumo" e l'"Osservatorio ASSOFIN sul credito immobiliare erogato alle famiglie consumatrici", i cui frequenti report sono a disposizione dei contribuenti sul database associativo.

L'Associazione, inoltre, collabora attivamente con la Federazione Eurofinas alla redazione delle statistiche europee sul credito alle famiglie, realizzate con il contributo delle diverse associazioni nazionali e pubblicate con frequenza trimestrale.

Ricerche e Studi: L'Associazione realizza, in partnership con prestigiosi istituti di ricerca, numerose ricerche di mercato a favore delle Associate. Tali indagini forniscono approfondimenti, anche di carattere qualitativo, su particolari aspetti dei mercati rappresentati. ASSOFIN, inoltre, partecipa alla redazione di importanti studi di approfondimento realizzati con autorevoli partner specializzati e disponibili tramite sottoscrizione.

Formazione: ASSOFIN organizza e sviluppa corsi di formazione prevalentemente in modalità e-Learning tramite una piattaforma tra le più avanzate e flessibili, realizzata grazie alla collaborazione con primarie società di tecnologia. I corsi vengono realizzati con la supervisione scientifica di importanti realtà di formazione, come SDA Bocconi e Università di Roma "Tor Vergata". I percorsi didattici ASSOFIN si distinguono per l'elevata qualità dei contenuti, per il costante aggiornamento alle nuove normative e per l'aderenza ai più severi requisiti di formazione. L'offerta didattica è focalizzata sui vari segmenti operativi nell'ambito del credito alle famiglie ed affinity e copre le seguenti aree: - IVASS, OAM, Antiriciclaggio, Privacy - GDPR, Trasparenza, Responsabilità Amministrativa (D.Lgs. 231/01). Punto forte del catalogo ASSOFIN sono inoltre i corsi mirati alle reti esterne, quali dealer, agenti e mediatori. Molti operatori scelgono la piattaforma e-Learning ASSOFIN anche per l'erogazione di corsi personalizzati.

Rapporti con i Consumatori: In funzione dell'importanza che, nell'ambito delle attività delle Associate, riveste il rapporto con i clienti, ASSOFIN attribuisce il massimo rilievo al rapporto con i consumatori e con le loro Associazioni; parimenti essenziale è considerato un costruttivo dialogo con i mass media. L'Associazione è costantemente impegnata a contribuire alla trasparenza ed alla migliore conoscenza del comparto del credito al consumo e immobiliare; essa si propone quindi come costante riferimento informativo per i clienti e per gli organi di informazione e si mette a disposizione per affrontare eventuali problemi e controversie di carattere generale e per fornire approfondimenti e

Services

Consultancy and Representation: ASSOFIN gives its Members constant advice on legal, fiscal, economic and compliance matters, the fruit of work performed by ad hoc standing committees, which meet on a regular basis, and working groups, created to tackle specific issues deemed to be of relevance. ASSOFIN is in constant touch with industry regulators and Authorities, acting as a mouthpiece for the interests and needs of its Members.

It also calls for the help of external consultants when deemed appropriate. Subjects that are analysed, commented on and discussed, sometimes resulting in expert opinions issued to single Members, include all legal, legislative and regulatory matters and macroeconomic changes that affect the granting of consumer credit and mortgages.

Statistical Information: The production of statistics on the industries being represented is one of the Association's primary activities, performed to monitor market trends and raise the related level of knowledge. Statistical surveys are conducted chiefly through two observatories: the "ASSOFIN consumer credit observatory" and the "ASSOFIN observatory of household lending for house purchases". The frequent reports released are at the disposal of contributing members in the Association's database.

The Association also takes an active role within the Eurofinas Federation on the supply of European statistics on household credit, carried out with the contribution of a number of national associations and published on a quarterly basis.

Research and Studies: The Association produces extensive market research for its Members, in partnership with prestigious research institutes. These surveys provide detailed information, including qualitative data, on specific aspects of the markets being represented. ASSOFIN also helps to draft important in-depth studies with authoritative specialist partners that are available on a subscription basis.

Training: ASSOFIN organizes and develops training courses mainly in e-Learning mode through a platform that is among the most advanced and flexible, realized thanks to the collaboration with leading technology companies. The courses are held under the scientific supervision of important training organizations, such as SDA Bocconi and the University of Rome "Tor Vergata". ASSOFIN didactic paths are distinguished by the high quality of contents, for constant updating of new regulations and compliance with the strictest training requirements. The educational offer is focused on the various operating segments in the field of household credit and covers the following areas: - IVASS, OAM, Anti-Money Laundering, Privacy - GDPR, Transparency, Administrative Responsibility (Legislative Decree 231/01). Moreover, the focus of the ASSOFIN catalog is on courses aimed at external networks, such as dealers, agents and brokers. Many operators choose the ASSOFIN e-Learning platform also for the provision of customized courses.

Relations with Consumers: In view of the importance of customer relations for its Members' activities, ASSOFIN attaches the utmost importance to relations with consumers and their Associations. Similar importance is attached to having a constructive dialogue with the mass media. The Association is constantly engaged in efforts to raise transparency and knowledge of the consumer credit and mortgage sectors. It is thus a constant information provider for clients and for the media, and is available to help tackle any general problem and dispute and provide further information and insights. In this sense, belonging to the Association means making

chiarimenti. In tale prospettiva l'appartenenza all'Associazione significa l'assunzione di impegni precisi nei confronti delle famiglie e delle persone che si rivolgono al mercato dei finanziamenti. Essa pertanto ha promosso alcune iniziative a tutela dei consumatori:

- ha adottato un Codice di comportamento ispirato a principi di trasparenza e chiarezza nei confronti dei consumatori; aderire all'Associazione significa condividerne non soltanto la lettera ma anche lo spirito;
- ha reso operativo Monitorata® www.monitorata.it, un sito contenente utili indicazioni, fornite in forma chiara, semplice e concisa sul credito al consumo e sui mutui immobiliari nonché un calcolatore gratuito a disposizione dei consumatori che permette di determinare la rata sostenibile;
- ha realizzato il progetto "ALLA PARI", nato per favorire la creazione di un rapporto paritario fra chi eroga i finanziamenti e chi li richiede. Le Associate aderenti all'iniziativa sottopongono le loro campagne pubblicitarie al vaglio dell'Istituto dell'Autodisciplina Pubblicitaria; solo le campagne che avranno ottenuto parere favorevole potranno utilizzare il marchio "ALLA PARI" che, in questo modo, evidenzierà l'impegno verso la trasparenza degli operatori;
- ha siglato negli ultimi anni, con alcune tra le più importanti Associazioni dei Consumatori, diversi Protocolli di intesa finalizzati a migliorare il rapporto tra intermediari e clienti in termini di qualità ed efficienza. Tra i Protocolli siglati si ricordano i seguenti:
 - *Protocollo d'intesa ASSOFIN-ABI-Associazioni dei Consumatori sull'offerta di polizze accessorie ai finanziamenti*, finalizzato ad accrescere il grado di consapevolezza della clientela in merito alle caratteristiche delle diverse tipologie di servizi e prodotti assicurativi offerti e, nel contempo, agevolare l'accesso ad opportune coperture assicurative;
 - *Protocollo d'intesa ASSOFIN-Associazioni dei Consumatori partecipanti al tavolo "Associazioni Consumatori-ASSOFIN" su finanziamenti contro cessione del quinto dello stipendio/pensione (CQSP) e delegazioni di pagamento*, finalizzato a promuovere best practice nel comparto CQSP, prevenendo il verificarsi di eventuali casi di sovraindebitamento e garantendo la massima trasparenza ed efficienza operativa da parte di tutti i soggetti coinvolti nella catena distributiva;
 - *Protocollo di Intesa ASSOFIN-Associazioni dei Consumatori sulla conciliazione paritetica*, valido strumento di risoluzione stragiudiziale delle controversie, alternativo al giudice o all'Arbitro Bancario Finanziario, che permette di poter risolvere in modo semplice e rapido le controversie tra intermediari bancari e finanziari e consumatori nel settore del credito al consumo.

ASSOFIN
20122 Milano - Corso Italia, 17
Tel. (02) 865437 - 865450 - 865488
Fax (02) 865727
Internet: www.assofin.it
E-mail: mailbox@assofin.it

specific commitments to families and individuals that resort to the lending market. The Association has undertaken a number of initiatives to protect consumers:

- Adoption of a Code of Conduct based on the principles of transparency and clarity in relations with consumers; joining the Association means agreeing to both the letter and spirit of the code;
- Creation of Monitorata® www.monitorata.it, a website containing useful, clear, simple and concise information about consumer credit and mortgages, plus a free calculator made available to consumers, enabling them to calculate a sustainable mortgage instalment;
- The “ALLA PARI” project, with a view to favouring the creation of a relationship on an equal footing between lenders and borrowers. Members participating in the initiative submit their advertising campaigns to the Istituto dell’Autodisciplina Pubblicitaria (Advertising Standards Institute). Only campaigns that receive a favourable opinion may use the “ALLA PARI” label, which will be a sign of the Member’s commitment to operator transparency;
- Agreements reached in recent years with leading Consumer Associations, with the signing of memoranda of understanding to improve relations between intermediaries and clients in terms of quality and efficiency. These include the following agreements:
 - *Memorandum of understanding between ASSOFIN, ABI and Consumer Associations on the provision of supplementary policies to loans*, designed to raise the level of awareness of clients regarding the characteristics of the various insurance services and products offered, and to facilitate access to appropriate insurance coverage;
 - *Memorandum of understanding between ASSOFIN and Consumer Associations taking part in “Consumer Associations-ASSOFIN” talks on salary- and pension-backed loans (CQSP) and salary deductions*, designed to promote best practices in the CQSP sector, preventing cases of over-indebtedness and ensuring the utmost transparency and operational efficiency on the part of all players involved in the supply chain;
 - *Memorandum of understanding between ASSOFIN and Consumer Associations on joint settlements*, a valid instrument for out-of-court settlements of disputes, an alternative to court cases or to banking and financial arbitration, making it possible to settle, simply and quickly, disputes between banking and financial intermediaries and consumers in the consumer credit sector.

ASSOFIN
 20122 Milano - Corso Italia, 17
 Tel. (02) 865437 - 865450 - 865488
 Fax (02) 865727
 Internet: www.assofin.it
 E-mail: mailbox@assofin.it

ISBN 978-88-449-2014-8



9 788844 920148

€ 30,00 200009530