Affidati a MUTUIcasa

PAOLO FERRARI
Amministratore MUTUIcasa S.r.l.

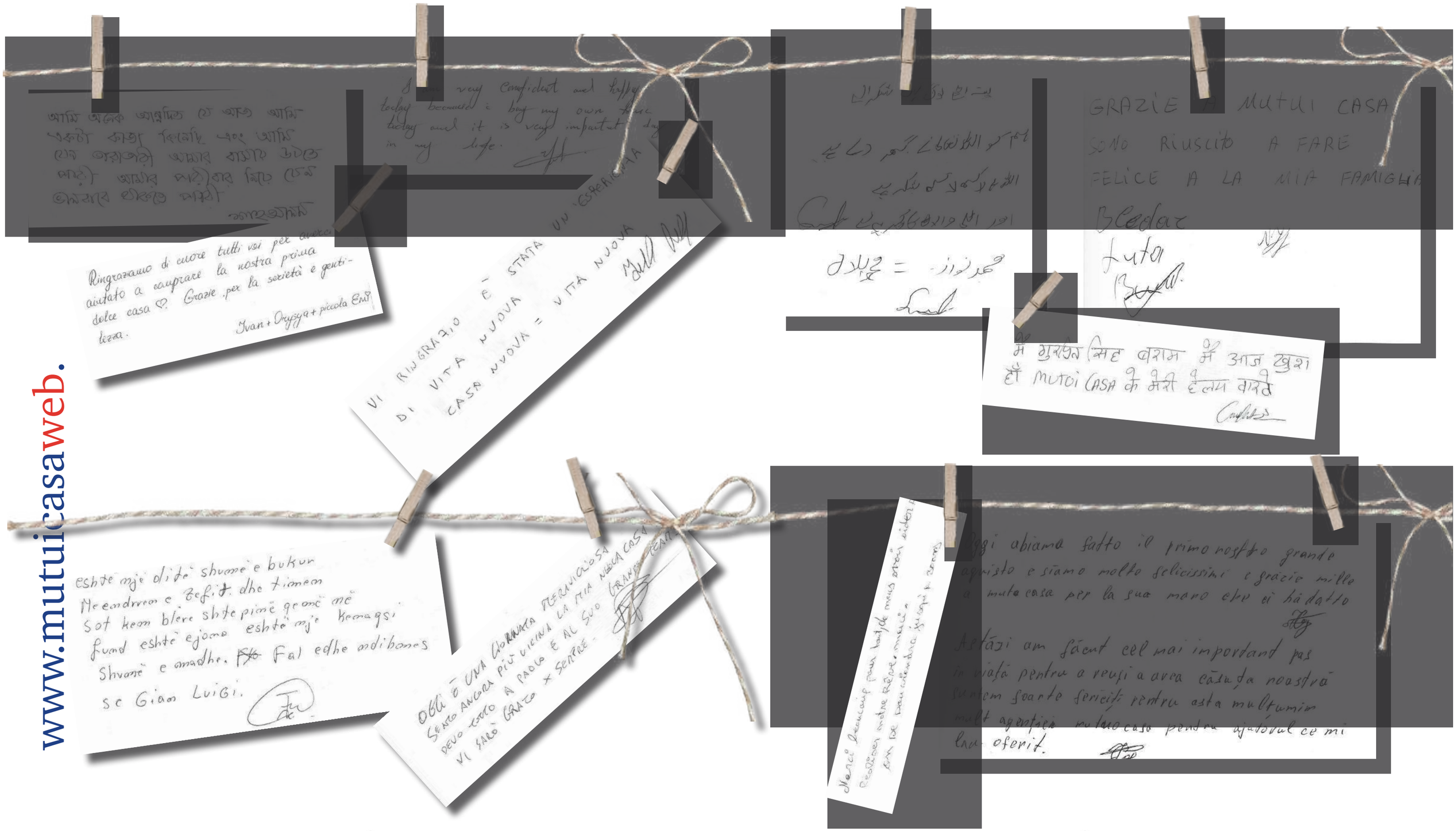
CREARE BENESSERE FA LA DIFFERENZA

MUTUIcasa
Creiamo Benessere

www.mutuicasaweb.it

MUTUIcasa
Creiamo Benessere

I clienti soddisfatti fanno la nostra felicità



www.mutuicasaweb.

INDICE

Presentazione
Lettera dell’Amministratore Unico Paolo Ferrari....6

1 Chi è MUTUIcasa e la Mission
1.1 La Storia....8
1.2 La Società....12

2 I Fondamenti....14
I Valori
2.1 La Competenza....16
2.2 La Presenza....18
2.3 La Flessibilità....19

3 Il Processo Creditizio
3.1 Politica del Credito....22
3.2 La Gestione del Cliente....24

4 Il Contesto Sociale
4.1 La Comunità....28
4.2 La Domanda di Credito Immobiliare....29
4.3 L’Offerta di Credito Immobiliare....29

5 Chi sono gli Stakeholder....30
5.1 Gli Stakeholder Principali
. Il Personale....31
. I Clienti....32
. Le Banche e gli altri Fornitori....37
5.2 Gli Stakeholder Allargati
. Istituzioni Locali....38
. Istituzioni Nazionali....38
. Professionisti Esterni....38
. Istituti Finanziari e Società Finanziarie....38
. Agenzie Immobiliari....38

6 Responsabilità Sociale....41
6.1 Le borracce ecosostenibili....42
6.2 Lo sport....43
6.3 Ch’él Chì Chèl Lé....43
6.4 Croce Blu....45
6.5 Il Coinvolgimento del Personale....47
6.6 Comunicazione Responsabile....47
6.7 Tutela degli Stakeholder....47
6.8 Impegno Green....48

7 Propositi per il Futuro....49

LETTERA DELL'AMMINISTRATORE

Il 2020 è stato sicuramente un anno molto difficile per l'Italia e per il mondo intero; tra le prime città colpite e martoriate dalla pandemia c'è stata Brescia, città dove la MUTUIcasa ha la propria sede. Lavorare con il continuo suono delle ambulanze e con i conteggi giornalieri di chi non è riuscito a superare il Covid 19 è stato molto impegnativo, al punto che il 10 marzo 2020, abbiamo preso due importanti decisioni: la prima è stata quella di donare un ventilatore polmonare al reparto di pneumologia degli Spedali Civili di Brescia per poter salvare più vite possibili e la seconda, quella di chiudere l'ufficio un mese in attesa di nuovi sviluppi, pur restando in contatto con i vari clienti. Questo mese di incontri virtuali e miglioramento della digitalizzazione, ci ha permesso di pianificare e preparare la futura crescita che ha inizio dal 2021.

Oltre alla salute delle persone, questa pandemia ha colpito anche il lato economico dell'Italia, di qualsiasi settore: dalla ristorazione ai servizi, dalla cura della persona, alle industrie private; hanno subito un'importante riduzione dei risultati, al punto che alcune aziende sono state obbligate a chiudere.

Nel caso di MUTUIcasa, siamo stati fortunati, perché oltre a non aver avuto colleghi contagiati dal COVID-19, abbiamo avuto una riduzione delle analisi di mutuo di solo il 10% in tutto l'anno. Infatti nel 2020, ben 1580 persone hanno chiesto una nostra analisi di mutuo, di avere il miglior consiglio su misura. Questo 2020 quindi ci ha insegnato ancora di più a pensare al prossimo, mettendo da parte gli egoismi ed i profitti, e forse è proprio per questo motivo, che il nostro obiettivo supremo, cioè "creare benessere", ci ha permesso di riconfermarci come la principale realtà nell'intermediazione creditizia bresciana. Gli obiettivi di crescita del 2020 sono stati posticipati al 2021, ma con delle risorse in più, infatti rientra tra gli obiettivi quello di ringiovanire il marchio, con la creazione del nuovo logo MUTUIcasa e l'aggiornamento del sito internet, per renderlo ancora più mobile-friendly e per far sì che anche coloro che non vivono a Brescia possano comunque affidarsi e farsi assistere da uno dei professionisti MUTUIcasa.

La nostra crescita e la nostra possibilità di restituire alla società parte di quel che la società stessa ci dona costantemente, è merito di tutti quei clienti che affidandosi a noi, scoprono dei veri consulenti e professionisti pronti a trovare la soluzione per qualsiasi problema legato all'ottenimento del mutuo o del credito in genere, in merito al settore del credito immobiliare e giuridico.

Paolo Ferrari
Amministratore Unico MUTUIcasa

CHI È MUTUIcasa E LA SUA MISSION

1.1 LA STORIA

2001 Fondata a Brescia nel 2001 da Paolo Ferrari (Amministratore unico dal 2004) MUTUIcasa Srl incomincia a farsi conoscere nel settore creditizio grazie alla grande tenacia del fondatore che ha cercato di farsi spazio all'interno del mercato della intermediazione creditizia. Agente immobiliare di solida esperienza, Paolo Ferrari decide infatti di sfidare il difficile settore dei mutui in un momento in cui la situazione economica generale appare delicata ed in evidente stato di criticità.

Creare benessere MUTUIcasa ha cercato di contraddistinguersi sin da subito rispetto agli altri competitor di settore per la particolare attenzione verso ogni pratica svolta e seguita nei minimi dettagli, da un lato sfidando la comprensibile prudenza delle banche e dall'altro guadagnandosi la fiducia dei clienti. Trasparenza, attenzione, qualità, professionalità e disponibilità nell'assistere il proprio cliente sino al termine del percorso intrapreso, rappresentano oggi i valori fondamentali dell'operato MUTUIcasa.
"Creare benessere" è la Mission direzionale oggi.

2004 Nel 2004 diventa Top Partner di BNL Bnp Paribas.

Miglior feedback Dal 2005 al 2009, grazie alla meticolosa attenzione della direzione nello svolgimento delle pratiche, MUTUIcasa caratterizza la propria dimensione nei confronti dell'offerta creditizia locale sino a divenire il principale intermediario di Intesa San Paolo con il migliore feedback di pratiche portate a termine (ossia il minore e/o nullo numero di pratiche insolute).

Mediatore Creditizio Abilitato Con l'introduzione della nuova normativa nel 2012 MUTUIcasa decide di fronteggiare l'evolversi del mercato puntando nuovamente sulla qualità, adeguandosi e diventando Mediatore Creditizio abilitato (272 iscritti in Italia oggi) e tra i primi Mediatori Creditizi iscritti regolarmente all'Elenco dei Mediatori

Il Mediatore Creditizio

"È Mediatore Creditizio il soggetto che mette in relazione, anche attraverso attività di consulenza, banche o intermediari finanziari previsti dal Titolo V del TUB con la potenziale clientela per la concessione di finanziamenti sotto qualsiasi forma (cfr. art. 128-sexies, comma 1, del TUB). Gli stessi possono svolgere esclusivamente l'attività appena indicata, nonché attività connesse o strumentali alla stessa e quelle definite compatibili dalla normativa (cfr artt. 128-sexies, comma 3, del TUB e 17, comma 4-quater del D.Lgs. n. 1412010).
I Mediatori Creditizi svolgono la propria attività senza essere legati ad alcuna delle parti da rapporti che ne possano compromettere l'indipendenza (Cfr. art, 128-sexies, comma 4, del TUB). Si ricorda, inoltre, come l'attività di consulenza, finalizzata alla messa in relazione di banche o intermediari finanziari con la potenziale clientela al fine della concessione di finanziamenti sotto qualsiasi forma, integra attività di Mediazione Creditizia, come tale soggetta a tutti i vincoli di legge. Per esercitare nei confronti del pubblico l'attività di Mediazione Creditizia è necessario ottenere l'iscrizione in un apposito Elenco tenuto dall'OAM, previo possesso dei requisiti previsti dalla legge.
Ai Mediatori è vietato concludere contratti ed effettuare, per conto di banche o di intermediari finanziari, l'erogazione di finanziamenti e ogni forma di pagamento o di incasso di denaro contante, di altri mezzi di pagamento o di titoli di credito.
I Mediatori possono raccogliere le richieste di finanziamento sottoscritte dai clienti, svolgere una prima istruttoria per conto dell'intermediario erogante e inoltrare tali richieste a quest'ultimo (cfr. art. 13 del D.Lgs. n. 141/2010)".
(da "OAM -Organismo per la gestione degli Elenchi degli Agenti in attività finanziaria e dei Mediatori Creditizi")

Creditizi di Brescia e provincia (iscrizione 22.01.2013).
Finanza Etica In seguito, nel 2013, Paolo Ferrari ha riconosciuto in un istituto di credito gli stessi valori sociali iniziando un percorso di reciproca conoscenza che è sfociato nel 2017 con la stipulazione di una convenzione tra le due importanti realtà.
Da quel momento MUTUIcasa è diventato il primo referente per tale Banca come Mediatore Creditizio, aderendo all'opportunità di potere erogare mutui anche al 100% del prezzo di acquisto dell'immobile, grazie all'intervento di un Fondo Statale di Garanzia.

"Sono compatibili, e dunque esercitabili da parte del Mediatore Creditizio, l'attività di mediazione di assicurazione o di riassicurazione e quella di consulenza finanziaria, fermo restando i rispettivi obblighi di iscrizione nel relativo elenco, albo o registro (cfr. art. 17, comma 4-quater, del D.Lgs. n. 141/2010)."

Nuovi canali

Dal 2015 l'operato aziendale ha abbracciato nuovi canali commerciali oltre a quello dei mutui, che riguardano nello specifico assicurazioni, prestiti personali e la cessione del quinto.

Oggi

MUTUIcasa oggi, aperta da 20 anni e a quasi 30 anni di esperienza dell'amministratore, è in grado di offrire un servizio a 360° a disposizione di chiunque voglia acquistare un immobile o ripianificare i propri impegni finanziari.

Intervista a Paolo Comini Responsabile d'Area Territoriale Nord-Ovest di una banca attiva nel sociale.

"Perché la vostra banca ha scelto MUTUIcasa per attivare una convenzione di mediazione creditizia?"

- Principalmente perché la società MUTUIcasa ha una governance molto chiara e definita, con degli esponenti della stessa abbiamo potuto esplicitare le specificità valoriali che caratterizzano l'operatività della nostra Banca, riscontrandone reale interesse.

Determinanti sono state anche le considerazioni rispetto alla professionalità, all'estrema attenzione ed al rispetto delle normative che regolano l'attività che MUTUIcasa svolge.

Intervista a Dott.ssa Marianna Arcaini Analista del Credito e Responsabile back-office MUTUIcasa

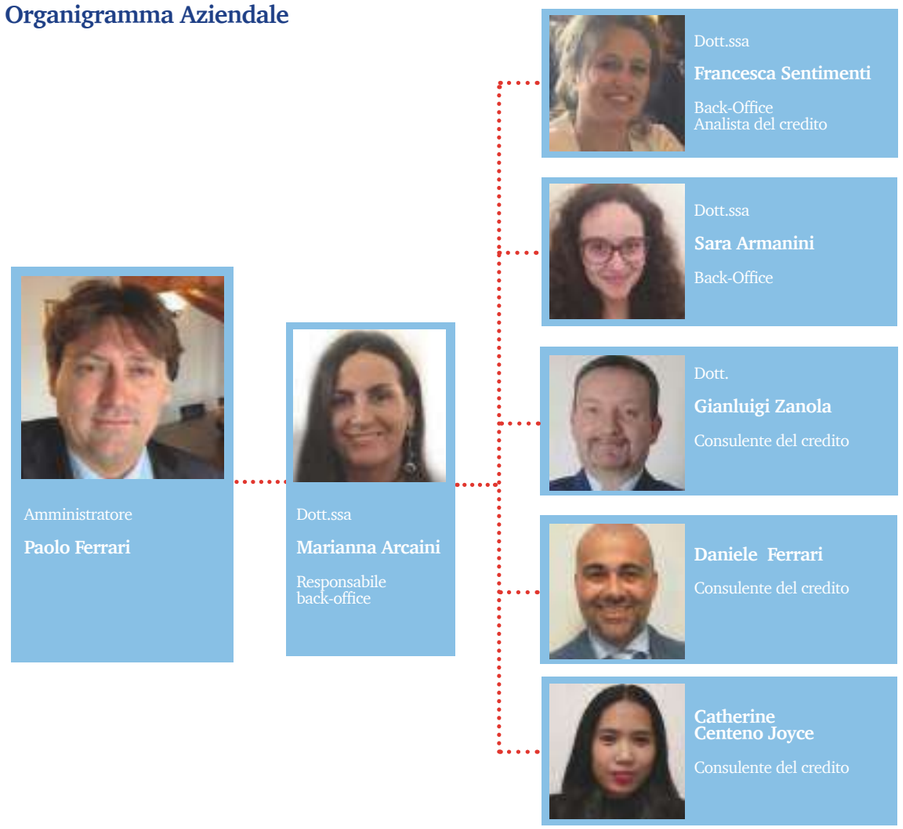
"Quali pensa siano 4 caratteristiche che secondo i clienti differenziano MUTUIcasa dalla concorrenza?"

- Competenza: il nostro team è composto da persone altamente qualificate ed in costante aggiornamento;
- Professionalità: l'elevata preparazione e la serietà nella gestione del lavoro ci rende sicuramente molto precisi ed attenti alle esigenze dei nostri clienti;
- Attitudine al problem solving: la capacità di risolvere problemi e situazioni difficoltose è indubbiamente un punto di grande forza all'interno della nostra struttura;
- Prodotti esclusivi: grazie ad accordi importanti con i principali istituti di credito, possiamo offrire ai clienti una gamma di prodotti con condizioni esclusive, che nessun altro può offrire.

CHI È MUTUIcasa E LA SUA MISSION

1.2 LA SOCIETÀ

Organigramma Aziendale



"Siamo molto selettivi e cerchiamo persone d'eccellenza, solo i migliori entrano nel gruppo come Analisti o Consulenti del Credito".
Paolo Ferrari Amministratore Unico MUTUIcasa Srl

Il Team

Lo staff di MUTUIcasa è composto da un insieme di professionisti molto competenti e selezionati.
La volontà dell'Amministratore Unico è stata quella di creare un team di altissima qualità e molto competitivo, ma allo stesso tempo con un grande patrimonio umano: in un ambiente in cui il confronto risulti essere sempre fonte di crescita e non di scontro, si genera per sua natura un clima di collaborazione e comprensione reciproca.
All'interno del gruppo si collabora con grande armonia e attenzione al benessere sia interno che esterno, ed è per MUTUIcasa un fondamento indispensabile che si ripercuote sull'attività quotidiana.

Formazione

Formazione. Dal punto di vista tecnico per entrare a far parte di MUTUIcasa, bisogna superare un test selettivo attitudinale di 26 domande che dà la possibilità (se superato con successo) di accedere alla stadio successivo: si passerà quindi ad un colloquio orale e, superato anche questo, si accede alla terza selezione, che dura un mese.

Durante questo periodo si partecipa ogni settimana ad un corso diverso riguardante la parte tecnica del credito, la parte immobiliare, la parte giuridica e la comunicazione, nello specifico la Programmazione Neuro Linguistica.

Test

Al termine del mese di studio c'è un esame con 80 domande, con possibilità massima d'errore di 10 risposte; se si supera con esito positivo si entra a far parte di MUTUIcasa, diversamente, si viene eliminati.

Gratificazioni

L'azienda crede molto nella gratificazione del personale, che si tratti di dipendenti o liberi professionisti. Le gratificazioni sono commisurate al raggiungimento degli obiettivi aziendali e in proporzione agli sforzi di ogni singolo.

I FONDAMENTI

Competenze

MUTUIcasa è una realtà che opera nell'ambito creditizio da vent'anni, che nell'arco del tempo e dell'esperienza maturata ha cercato di strutturare una metodologia lavorativa basata sulla responsabilità, professionalità e serietà del proprio operato con una particolare attenzione al sociale e all'assenza di discriminazioni.
L'insieme di tali competenze, indispensabili per i componenti dello staff operativo, sono oggi il vero patrimonio aziendale, che hanno permesso alla società di emergere rispetto agli antagonisti del settore.

Sinergie

Questo approccio speciale ha reso altresì possibile la definizione di un insieme di sinergie che si muovono all'unisono: dipendenti e rete di mercato (stakeholder interni), clienti, fornitori e associazioni di categoria (stakeholder esterni), ambiente, istituzioni e regolatori (stakeholder materiali ed immateriali); una rete di stakeholder assodati e selezionati che hanno permesso alla società di finalizzare un percorso ben preciso che oggi possiamo con soddisfazione considerare un vero e proprio stile lavorativo sia dal punto di vista umano che imprenditoriale.

Condivisione obiettivi

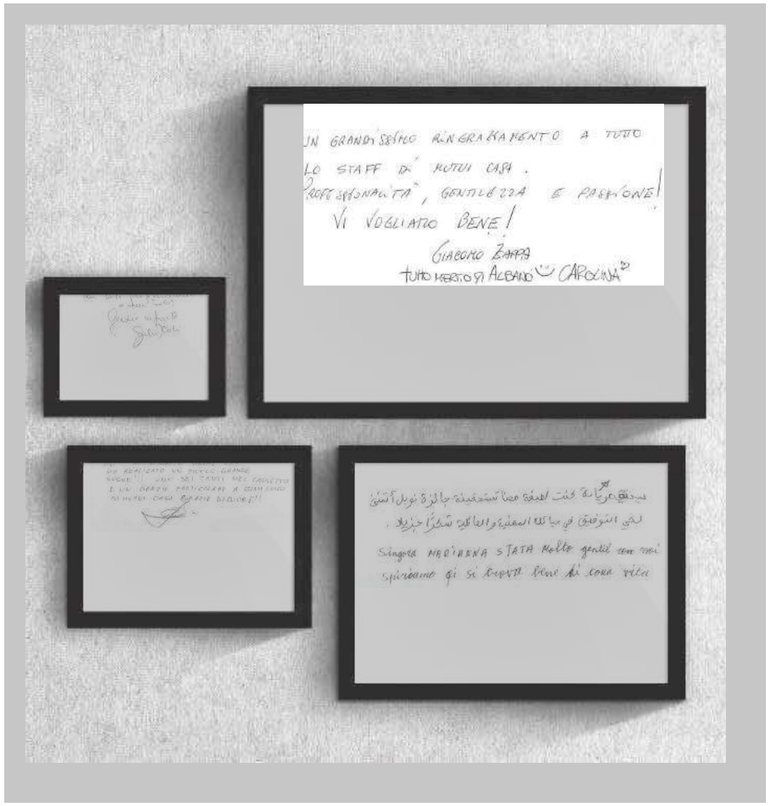
La definizione di una "Mission aziendale" e la sua condivisione sono elementi importanti per avere un riscontro ed un consenso solido e duraturo non solo da parte della clientela, ma anche del proprio personale e della pubblica opinione.

Bilancio sociale

La stesura di un Bilancio Sociale è la naturale conseguenza del desiderio della Direzione, come lo scorso anno, di raccontare questo approccio speciale, rendendolo pubblico e continuando il percorso già intrapreso nel 2017.
Il Bilancio Sociale è un documento volontario che si affianca al bilancio d'esercizio con l'obbiettivo di fornire un quadro sintetico, chiaro e trasparente dell'attività, mettendo in evidenza l'impatto delle azioni realizzate e la rete di relazioni con i diversi stakeholder, cioè di tutti coloro che hanno un interesse permanente e duraturo nella vita di un'azienda, rendicontando le risorse che sono state destinate ad ognuno di essi. Il Bilancio Sociale ha la funzione di descrivere più analiticamente possibile le ragioni per le quali si sono sostenuti determinati costi, più lontani rispetto all'attività caratteristica, ma anch'essi produttori di vantaggi per alcune categorie di

Intervista a Luca Dubbini Direttore di una banca nel bresciano

La nostra banca, attenta alla finanza etica, ha scelto come unico mediatore convenzionato con la propria filiale di Brescia MUTUIcasa, realtà professionale radicata e a servizio dello specifico territorio di reciproco riferimento e, quindi, in quanto Società non appartenente a filiere scarsamente trasparenti in termini di governance.



stakeholder. "Generare benessere" è la Mission della condotta quotidiana di MUTUIcasa, frutto di passione e dedizione costanti nel tempo.

I FONDAMENTI

I VALORI

Serietà e correttezza

Nel mercato odierno l'attenzione a comportamenti poco corretti, denunciabili o discutibili dal punto di vista della correttezza e disponibilità delle persone che vi operano, ha progressivamente trascinato l'opinione pubblica verso una giustificata sfiducia verso il settore creditizio. La difficoltà nel trovare un serio ed attento interlocutore di cui potersi fidare ha segnato la volontà dell'amministratore di MUTUIcasa che ha scelto di improntare lo stile lavorativo dell'azienda su valori precisi e concreti, oggi caratteristiche fondamentali per potere creare rapporti di profonda e duratura fiducia, sia nei confronti dei clienti, che della rete di relazioni con i diversi stakeholder.

2.1 LA COMPETENZA

Attenzione e precisione

Assistere i propri clienti in ogni fase del processo creditizio significa effettuare accurate analisi ed accertamenti della reale situazione finanziaria, lavorativa e debitoria del nucleo familiare, creando uno scenario chiaro e preciso a seconda delle diverse situazioni. Migliorarsi ogni giorno e stare al fianco del cliente per assisterlo con attenzione ed avere una forte propensione al problem solving necessita di grande competenza ed esperienza, indispensabili per poter fare la differenza.

"Il Mediatore Creditizio è quel soggetto giuridico che oltre ad identificare i clienti, ha la possibilità di analizzare il merito creditizio dei richiedenti, proponendo i prodotti dei vari istituti di credito.
Da un Mediatore Creditizio come MUTUIcasa, i clienti trovano la competenza e la velocità di analisi per ottenere risposte immediate e soluzioni efficaci."

Paolo Ferrari Amministratore MUTUIcasa Srl.

Intervista a un cliente: Brice Quentin Djomkam Djeukoua

Grazie a MUTUIcasa abbiamo acquistato la nostra prima casa; il contatto ci era stato dato dalla proprietaria dell'immobile che desideravamo comprare. Avevamo già contattato altre aziende che erogano mutui, ma nessuna di queste era stata molto chiara (per quanto riguarda i tassi per esempio), da MUTUIcasa invece, Daniele è stato molto chiaro con noi riguardo ogni aspetto e particolare che ci avrebbe permesso oppure no di ottenere il mutuo; finalmente avevamo un'idea chiara della fattibilità della nostra richiesta. Ripeterei l'esperienza con MUTUIcasa e naturalmente la consiglio; mia sorella ha appena iniziato a lavorare, quando sceglierà di acquistare una casa si rivolgerà di certo a MUTUIcasa.

I FONDAMENTI

2.2 LA PRESENZA

Relazioni umane

In un ambito in cui la qualità dei servizi offerti fa la differenza, MUTUIcasa ha scelto di caratterizzarsi rispetto agli altri competitor del settore creditizio facendo della propria "presenza" una scelta di stile aziendale. Essere presenti significa essere disponibili ad affiancare costantemente i propri clienti nel loro percorso e dare loro la possibilità di potere accedere a continui aggiornamenti tecnici del settore creditizio, immobiliare e giuridico, creando così un forte rapporto di fiducia reciproca con la massima trasparenza. In un contesto sociale dove il digitale porta ad alienare i contatti diretti tra le persone, MUTUIcasa è riuscita nell'intento di costruire una corrispondenza vera ed umana dove la relazione con il referente va oltre al normale rapporto azienda-cliente.

Intervista a Mario Frassine - LA CASA Studio Immobiliare

"Perché preferisce che i clienti si affidino a MUTUIcasa piuttosto che ad una banca o ad un altro Mediatore creditizio?"

- Ci affidiamo a MUTUIcasa perché il processo di richiesta per l'ottenimento del mutuo è un percorso articolato, spesso nasconde complicazioni e lungaggini che difficilmente l'utente è capace a gestire in maniera autonoma.
A volte i collaboratori dei mediatori creditizi illudono il cliente con promesse mirabolanti, purtroppo, nel momento in cui ci si scontra con la realtà, la prospettiva cambia e ci si accorge di aver perso tempo e probabilmente anche la casa desiderata.
Negli anni MUTUIcasa ha più volte dimostrato velocità nel trasmettere informazioni e chiarezza già nella fase preliminare d'incontro con il cliente.
E' un "partner" che ha sempre dimostrato di lavorare seriamente nel rispetto del cliente.

"All'interno della struttura organizzativa di MUTUIcasa, io mi occupo di offrire il servizio di consulenza a chi necessita di un mutuo; inoltre affianco il cliente che decide di affidarsi a noi durante tutto l'iter fino al rogito. I clienti che si affidano a noi, rispetto alla concorrenza, trovano innanzitutto un'elevata professionalità e competenza, sia per quanto riguarda la parte finanziaria connessa alla richiesta di mutuo, sia per quanto attiene gli aspetti tecnico-giuridici legati all'acquisto dell'immobile. Trovano la massima attenzione alle proprie esigenze perché, anziché proporre dei prodotti standard, individuiamo le peculiarità di ogni singolo caso in modo da scegliere la soluzione più adatta. Trovano altresì le migliori offerte in termini di tassi e di condizioni che il mercato offre in ogni momento, e soprattutto delle persone affidabili con cui poter instaurare un rapporto fiduciario di lungo periodo che va oltre l'ottenimento del mutuo."

Dott. Gianluigi Zanola - Consulente del Credito MUTUIcasa

2.3 LA FLESSIBILITÀ

Problem solving

Qualità della formazione, background professionale, capacità intellettiva e serietà, sono la base della competenza dei professionisti che compongono MUTUIcasa. Tali fattori conferiscono alla società il potere di affrontare nuove sfide ogni giorno, con l'obbiettivo di migliorarsi vicendevolmente e con l'impegno di approcciare diverse situazioni studiando strategie e soluzioni personalizzate per ogni evenienza. La consapevolezza che ogni pratica si trova a dovere affrontare condizioni e varianti diversificate, comporta una grande capacità di adattamento, tempestività, disinvoltura e prontezza nel problem solving: MUTUIcasa fa della flessibilità un suo ulteriore punto di forza. L'abilità critica nell'affrontare un cambiamento legato alla situazione creditizia, immobiliare o giuridica, mutevole in ogni rapporto con il cliente, necessita di pronte soluzioni. Le testimonianze dei clienti in merito all'immediatezza di risposta dei collaboratori di MUTUIcasa, concretizza il raggiungimento di un livello d'eccellenza ed efficienza congruo ed effettivo.
I valori sopra descritti sono il risultato di una linea disciplinare puntigliosa che l'Amministratore Paolo Ferrari ha deciso di intraprendere sin da subito. MUTUIcasa si

I FONDAMENTI

"Si ricorda di una pratica o di una situazione che l'ha colpita particolarmente?"

- Mi è rimasta impressa una coppia di clienti, titolari di un'impresa agricola, i quali volevano acquistare un immobile da adibire in un futuro in parte a bed&breakfast e in parte a negozio per la vendita diretta dei loro prodotti. Avevano tentato più volte di ottenere il finanziamento, rivolgendosi a diversi istituti di credito e consulenti finanziari, senza riuscire a raggiungere il loro obiettivo. Ormai si erano rassegnati, ma grazie a noi sono riusciti finalmente a realizzare il loro sogno.

Dott.ssa Francesca Sentimenti, Back-office Analista del Credito MUTUIcasa

impegna nel quotidiano fornendo un servizio oltre i normali rapporti commerciali. La qualità della competenza, presenza e flessibilità dei propri collaboratori, rappresenta un fondamento su cui l'azienda impronta l'intera sfera dei rapporti interni ed esterni nell'ambito dell'attività svolta.

Il naturale esito derivato dalle scelte attuate come condotta di un quotidiano atteggiamento è sfociato nella decisione della Direzione di rendere pubblico l'intero operato della società attraverso la pubblicazione di un Bilancio Sociale, a testimonianza di risultati conseguiti, intenzioni ed obbiettivi futuri.
Si tratta di un documento verificabile, oggettivo e trasparente con l'intento di fornire uno strumento reale e coerente con le attività svolte durante l'esercizio.

"Potrei raccontare diverse esperienze di clienti che hanno scelto di affidarsi a noi lo scorso anno, ma per citarne una, ricordo la pratica di un cliente, già inquilino nella casa che voleva acquistare, rimasto molto amareggiato dalla pregressa esperienza con un nostro competitor per la poca competenza e trasparenza, ormai quasi rassegnato all'idea di non raggiungere il suo sogno.
La situazione era difficile sotto più aspetti, finanziari e tecnico-giuridici legati all'immobile, ma grazie al nostro intervento siamo riusciti ad invertire l'esito della pratica, risolvere le problematiche e raggiungere per il nostro cliente l'obiettivo tanto desiderato.
Il giorno del rogito notarile, vedere la gioia del cliente, evidentemente commosso, manifestarsi anche in un grato abbraccio a tutto lo staff MUTUIcasa, è stata una bella soddisfazione, che ci conferma quanto i valori fondanti della nostra azienda facciano la differenza ogni giorno nel rapporto con la nostra clientela."

Dott.ssa Marianna Arcaini: Analista del Credito e Responsabile back-office MUTUIcasa

Intervista a Arianna Facchetti - Arcadia Agenzia Immobiliare

"Perché preferisce che i clienti si affidino a MUTUIcasa piuttosto che ad una banca o ad un altro Mediatore creditizio?"

- Ci avvaliamo da tempo dell'assistenza della Società MUTUIcasa, in quanto già dal primo appuntamento con il possibile cliente mutuabile emerge la serietà e la professionalità del loro consulente creditizio. L'incaricato è in grado di proporre un'infinita e personalizzabile gamma di prodotti idonei per l'acquisto della casa scelta, con tassi molto privilegiati e sicuramente concorrenziali con Banche o altri mediatori creditizi, seguendo il cliente fino all'Atto Notarile e trasmettendo la tranquillità necessaria per quello che solitamente è l'acquisto più importante della vita. Questo in piena sinergia, allineamento e sintonia con la Nostra Agenzia, con costante e completa interazione al fine di portare a conclusione il lavoro nostro e loro.

IL PROCESSO CREDITIZIO

3.1 POLITICA DEL CREDITO

Trasparenza

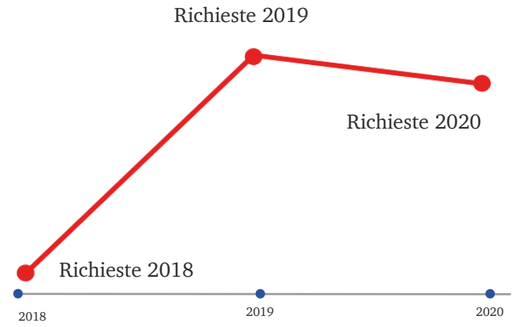
In una situazione di criticità del mercato nella quale la diffidenza risulta essere la principale nemica del settore creditizio (sia da parte degli istituti di credito che da parte dei clienti stessi), la trasparenza si conferma come elemento di fondamentale rilevanza. La scelta di MUTUIcasa di eliminare ogni tipo di filtro discriminante alle pratiche in entrata, ha portato la società ad istituire una politica del credito paritaria ed universale nei confronti dei suoi clienti, indipendentemente dal ceto sociale, provenienza o diversità etnica.

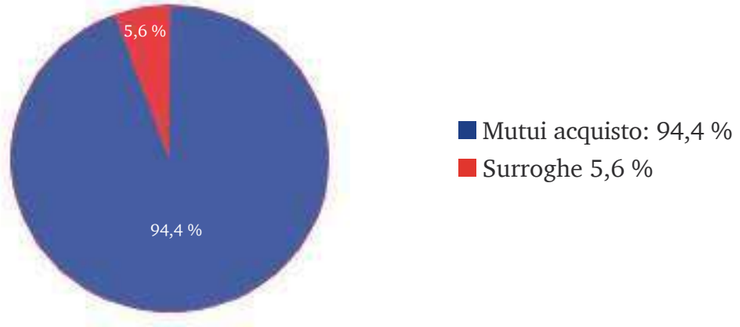
Equità

MUTUIcasa, nel dettaglio, svolge un ruolo fondamentale nella raccolta di tutte le informazioni in merito alla situazione creditizia, immobiliare e giuridica necessarie per costruire un'attenta "analisi di pre-fattibilità". Il compito del personale specializzato che opera nella società è volto alla compilazione di una pratica dettagliata ed esaustiva che gli istituti di credito prendono in esame, ma non ha alcun potere decisionale in merito all'esito della richiesta di mutuo o prestito presentata, anche se il parere positivo è fondamentale.

PRATICHE DI MUTUO DELIBERATE

Le richieste di mutuo pervenute e pre-analizzate da MUTUIcasa nel 2020 sono state 1580 contro le 1739 dello scorso 2019 (- 9,14 %). Mentre nel 2019 abbiamo visto un incremento delle richieste (459 richieste nel 2018), nel 2020, queste sono diminuite a causa del Covid-19.





69 gg

GIORNI MEDI PER LA DELIBERA DI MUTUO
dalla firma della richiesta, alla delibera della banca, occorrono mediamente 69 giorni.

98gg

GIORNI MEDI TOTALI PER LA PRATICA DI MUTUO
dalla firma della richiesta, all'atto notarile, occorrono mediamente 98 giorni, minimo 32.

IL PROCESSO CREDITIZIO

3.2 LA GESTIONE DEL CLIENTE

MUTUIcasa si ritrova costantemente a dovere interagire con diversi attori coinvolti nello svolgimento delle pratiche. Se da un lato i clienti MUTUIcasa chiedono in via preliminare di prendere coscienza della propria reale capacità creditizia, per procedere in seguito alla ricerca e all'acquisto di un immobile, dall'altro hanno già individuato la soluzione ideale e spesso, affiancati da un'agenzia immobiliare, vengono indirizzati a MUTUIcasa per capire come potere portare a termine l'acquisto.

Intervista a Logan Badini - TECNOIMMOBILIARE

"Perché preferisce che i clienti si affidino a MUTUIcasa piuttosto che ad una banca o ad un altro Mediatore creditizio?"

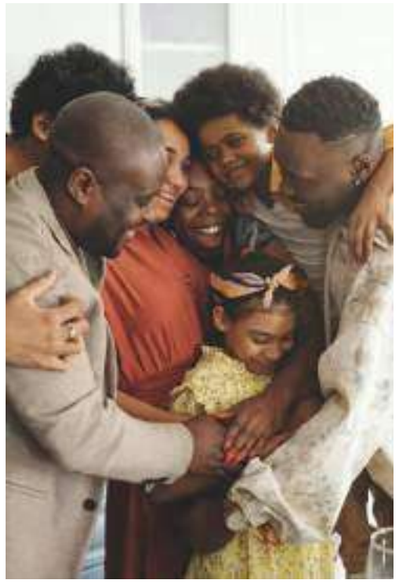
- La nostra agenzia preferisce che i clienti vengano seguiti e si affidino a MUTUIcasa, perché MUTUIcasa è sinonimo di competenza, correttezza, affidabilità e precisione in ogni singola pratica.

A MUTUIcasa il compito, quindi, di accompagnare i propri clienti attraverso un'attenta analisi di pre-fattibilità rispetto alla posizione creditizia, pratica che presentata agli istituti di credito (in formato cartaceo o digitale) viene seguita sino alla fase di conclusione finale (il 94,4% delle pratiche presentate nel 2020 è risultato idoneo).

Intervista a un cliente: Palamuso Mirko e Micheli Daniela

Ci siamo affidati a MUTUIcasa e oggi confermiamo che ripeteremmo la scelta. Il personale è professionale, puntuale e onesto; siamo riusciti a ottenere il mutuo in pochi mesi. Abbiamo già consigliato MUTUIcasa a degli amici, raccontando loro la nostra esperienza e quanto essa ci abbia riempiti di felicità e soddisfazione.

MUTUIcasa è il primo Mediatore Creditizio che nel 2011 istituisce all'interno del proprio sito web la "Piattaforma Analisi Mutui" (PAM), un programma di analisi del credito, usufruibile dagli utenti in completa indipendenza ed autonomia. La scelta è derivata dalla naturale conseguenza di un approccio speciale, adottato nei confronti dei propri clienti; sicuri del fatto che in un mercato di libera concorrenza il confronto faccia la differenza, i clienti MUTUIcasa sono lasciati liberi di decidere da chi farsi seguire.



"Ricordo con affetto una famiglia che mediante il nostro intervento, ha realizzato il proprio sogno di acquistare un immobile in particolare, che per loro era la casa perfetta e a cui non volevano assolutamente rinunciare, pur presentando alcuni problemi che poi siamo riusciti a risolvere. Mi ha reso molto felice averli potuti aiutare a realizzare il loro sogno."

Dott.ssa Francesca Sentimenti, Back-office Analista del Credito MUTUIcasa

IL PROCESSO CREDITIZIO

"Tutte le pratiche lasciano dei ricordi particolari e unici.
Se devo citarne una, mi viene in mente la storia di questa ragazza, che da sola ha voluto comprare casa per sé e i suoi figli, liberandosi così da dinamiche famigliari problematiche.
Era molto titubante e preoccupata per l'esito della pratica, ma riponeva in noi molta speranza.
Essere riusciti a trasformare questa speranza in gioia è stata una bellissima soddisfazione."

Daniele Ferrari - Consulente del Credito MUTUIcasa

"Mi viene in mente la prima pratica che ho iniziato a seguire. Era una famiglia formata da tre persone che volevano acquistare la prima casa. Sempre cortesi e disponibili, davvero delle bellissime persone.
La felicità che avevano nel momento in cui hanno comprato casa e la gratitudine nei nostri confronti per averli seguiti in tutto questo percorso, mi ha fatto capire com'è bello poter aiutare gli altri attraverso questo lavoro."

Dott.ssa Sara Armanini - Back-office Analista del Credito MUTUIcasa

Intervista a un cliente: Michele Bulgheri

Grazie a MUTUIcasa abbiamo potuto acquistare la nostra prima casa. Ci siamo trovati molto bene, siamo stati seguiti da un personale disponibile e attento ai dettagli. Oggi parliamo agli amici con estremo orgoglio sia del raggiungimento del nostro obiettivo di comprare casa, sia della scelta di esserci affidati a MUTUIcasa. In particolare siamo stati seguiti dal Dott. Gianluigi Zanola, con il quale siamo ancora in contatto, avendo instaurato un ottimo rapporto.

IL CONTESTO SOCIALE

4.1 LA COMUNITÀ

Brescia risulta essere oggi la seconda città lombarda per numero di abitanti e quinta in Italia. È la provincia più estesa della Lombardia, con una superficie di 4.784,62 km^2 e una densità abitativa di circa 265 abitanti per km^2, al suo interno sono compresi 205 comuni.

Politiche sociali

MUTUIcasa si trova oggi ben inserita in un contesto in cui le politiche sociali inclusive sono all'avanguardia, come il diritto all'abitazione nei confronti dei nuclei più poveri. Una forte integrazione delle popolazioni immigrate e residenti nel contesto cittadino e periferico contribuiscono a contraddistinguere una realtà attenta, sensibile e vigile.
Molte le associazioni ed i progetti di integrazione ed incontro: il Centro di Servizio per il Volontariato di Brescia (CVS Brescia) e "La Casa della Associazioni del Comune" ne contano più di 200, associazioni attente e attive dal punto di vista organizzativo che non mancano di creare e generare costantemente attività di incontro atte a favorire il contatto e lo scambio tra gli utenti e le varie realtà territoriali.

Nella ventiduesima edizione della graduatoria annuale stilata da Italia Oggi e Università La Sapienza di Roma, in collaborazione con Cattolica Assicurazioni, Brescia sale di posizione per il 2020, passa infatti al 21esimo posto, un gradino in più rispetto al 22esimo posto del 2019. I parametri considerati sono: lavoro, ambiente, istruzione e formazione, tempo libero e turismo. Una conferma che indica che Brescia e tutta la Lombardia sono in costante miglioramento, un importante indicatore di fiducia per il futuro.

(dati Bresciaoggi 30.11.2020)

4.2 LA DOMANDA DI CREDITO IMMOBILIARE

Il mercato immobiliare

«Le previsioni per i prossimi mesi, formulate a partire dal sentimento degli operatori, presentano accenti del tutto ottimistici per il mercato bresciano, con numero dei contratti di compravendita caratterizzati da ulteriore crescita. È inoltre atteso un leggero aumento dei prezzi, che si connoterebbe come il primo segno positivo dopo 11 anni di calo.
E' quanto emerge dal 1° Osservatorio sul Mercato Immobiliare 2019 di Nomisma ed è quanto è stato nuovamente confermato nel 2020»

4.3 L' OFFERTA DI CREDITO IMMOBILIARE

Tempi

Secondo un'analisi condotta, i cittadini lombardi impiegano in media 135 giorni per ottenere un mutuo.
Lo studio ha seguito l'iter di un campione di quasi 1.000 pratiche concluse fra il 01 gennaio 2017 ed il 30 giugno 2018, evidenziando come dalla prima richiesta di informazioni fino all'effettiva erogazione del finanziamento passino circa 4 mesi e mezzo.
A Brescia si scende a 122 giorni e con MUTUIcasa raggiungiamo i 98 giorni di attesa con un minimo raggiunto di soli 32 giorni.
Sempre più immobili in vendita hanno problematiche legate al catasto, alle trascrizioni, ai pregiudizievoli o altri impedimenti e quindi le tempistiche per garantire l'acquisto sereno al cliente da un lato, e la tranquillità nell'ipotecare il bene da parte della banca dall'altro, si allungano.

Importi

Questo tempo viene per buona parte utilizzato dai professionisti del settore, per risolvere le problematiche riscontrate fornendo un prezioso appoggio da entrambe le parti.
L'analisi ha evidenziato anche le somme erogate dalle banche lombarde per acquistare o ristrutturare casa con un mutuo. In media il mutuo concesso in regione è pari a poco più di 130.000 euro, ma anche su questo parametro i valori oscillano notevolmente da una provincia all'altra, soprattutto in virtù dei prezzi del mattone.
Nella provincia bresciana, la media dell'erogato per ogni pratica di mutuo attraverso MUTUIcasa, nel 2018 era di euro 99.454,62, nel 2019 era 118.714,29 euro, mentre nel 2020 è aumentato a 125.921,25 euro.

CHI SONO GLI STAKEHOLDER

Relazioni

MUTUIcasa interagisce costantemente con quell'insieme di realtà che nutrono interesse verso l'azienda stessa.

L'approccio speciale fortemente desiderato dalla Direzione, ha reso possibile la definizione di un insieme di sinergie che si muovono all'unisono:

- dipendenti e rete di mercato (stakeholder interni)
- clienti, fornitori e associazioni di categoria (stakeholder esterni)
- ambiente, istituzioni e regolatori (stakeholder materiali ed immateriali)

Una rete di stakeholder assodati e selezionati che hanno permesso alla società di finalizzare un percorso ben preciso che oggi possiamo con soddisfazione considerare un vero e proprio stile lavorativo, sia dal punto di vista umano che imprenditoriale.

Interscambio

Il ventaglio degli stakeholder coinvolti comprende infatti una serie di attori con i quali si è instaurato nel tempo un rapporto di fiducia, di crescita e di trasparenza reciproca. MUTUIcasa punta ad uno sforzo continuo e costante di coinvolgimento nell'attività aziendale per potere rafforzare ed accrescere questo tipo di interscambio con i propri partners.

L'insieme dei diversi livelli di coinvolgimento determina la corrispondenza tra l'azienda

COMPOSIZIONE DEGLI STAKEHOLDER

ed i portatori di interesse, che variano a seconda della loro tipologia, missione, o maturità di rapporto. La scelta di impegnarsi nel mantenere ed alimentare con costanza gli interscambi con e tra gli stakeholder ha inevitabilmente generato la necessità di un Bilancio Sociale a testimonianza delle condotte percorse e dei reciproci traguardi.

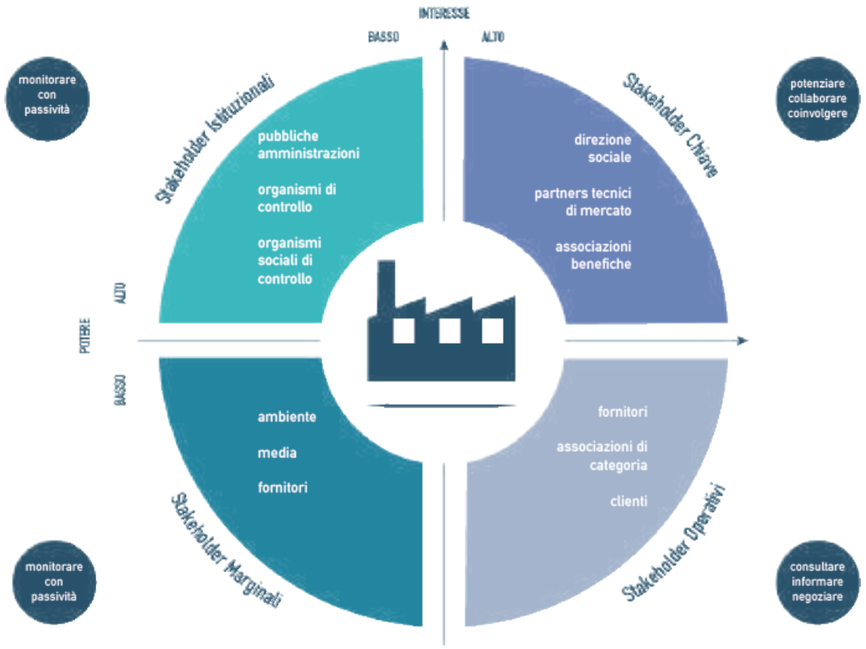
5.1 GLI STAKEHOLDER PRINCIPALI

IL PERSONALE

Il clima

MUTUIcasa è composta da figure femminili e maschili, seri professionisti efficienti e molto ben preparati. Il clima confidenziale e collaborativo che si respira all'interno della società, dove il confronto fra pareri professionali e persone crea sempre situazioni di reciproco apporto e crescita, si riflette esternamente sull'operato quotidiano, dove conserva per sua natura quel particolare approccio umano che caratterizza uno stile lavorativo ben definito.

GRAFICO STAKEHOLDER INTERESSE E COINVOLGIMENTO



CHI SONO GLI STAKEHOLDER

- Gli stakeholder marginali (basso interesse/basso potere): sono le figure di contorno, la scelta ottimale di gestione è “tenere informati” tali stakeholder sugli aspetti salienti, con un’informativa breve e regolare.
- Gli stakeholder istituzionali (basso interesse/alto potere): sono potenti, ma il loro livello di interesse e coinvolgimento nelle strategie dell’organizzazione è basso. Sono generalmente passivi, ma possono assumere specifici ruoli attivi come conseguenza di determinati eventi. La strategia ottimale di gestione è “riconoscere il ruolo”, per far sì che l’organizzazione possa gestire al meglio eventuali momenti critici, senza che si verifichino contrapposizioni e conflitti.
- Gli stakeholder operativi (alto interesse/basso potere): sono le entità coinvolte in maniera significativa, che hanno però scarsa influenza sulle decisioni. La strategia ottimale di gestione è “ascoltare attivamente”, cioè assorbire i diversi punti di vista espressi dai soggetti operativi e dare costantemente ritorni di comunicazione.
- Gli stakeholder chiave (alto interesse/alto potere): sono sia potenti che fortemente interessati alle strategie dell’organizzazione. La strategia ottimale di gestione è “gestire da vicino”, ossia curare ogni dettaglio anche minimo della relazione.

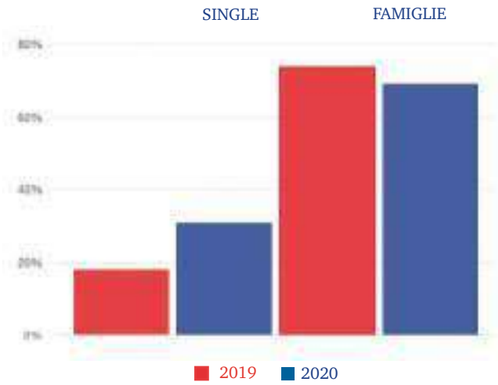
I CLIENTI

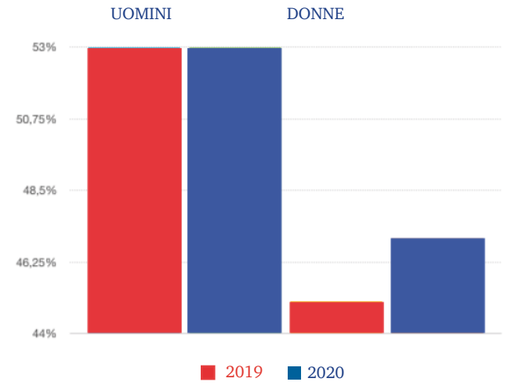
L’acquisto della prima casa, la prima esperienza a contatto con banche ed istituti di credito, la difficoltà nell’interpretazione delle direttive in materia, l’incapacità di quantificare le proprie intenzioni, sono le motivazioni primarie che spingono famiglie o giovani coppie a rivolgersi alla società, sia esse di nazionalità italiana che di diversa etnia.

Statistiche

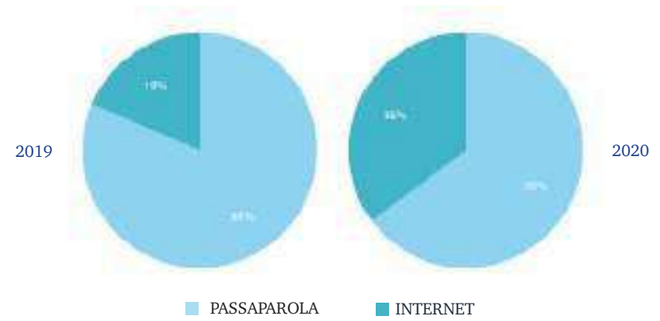
Come si evince dai grafici estratti dai dati pervenuti, le pratiche di mutuo che hanno interessato le famiglie sono passate dal 74% nel 2019 al 69% nel 2020, la differenza è certamente dovuta all’aumento di richieste da parte dei single; in ogni caso i nuclei famigliari, rispetto a qualche anno fa, risultano economicamente più stabili e quindi affrontano l’idea del mutuo e dell’acquisto di casa più tranquillamente e lo stesso vale per le persone che non affrontano l’acquisto di una nuova casa in coppia.
La differenza tra clienti di sesso maschile e femminile risulta in linea con l’anno

I CLIENTI MUTUIcasa: ALCUNI DATI





PROVENIENZA DEI CLIENTI



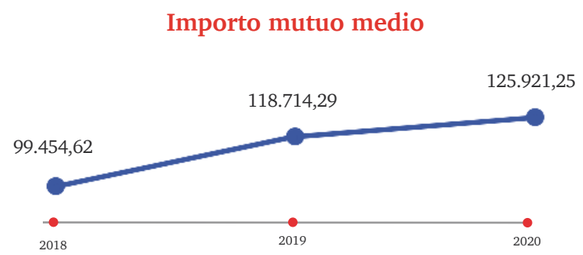
precedente, con un leggero aumento della percentuale femminile.
Le recensioni positive dei clienti che hanno avuto precedenti contatti con MUTUIcasa hanno generato un forte “passaparola”, risultato che rafforza ulteriormente la convinzione della Direzione che la scelta di “fare la differenza” genera i suoi frutti; infatti il passaparola è sempre il più efficace metodo di comunicazione con un 64,78. Questo risultato denota l’ottimo lavoro che MUTUIcasa sta effettuando e la grande soddisfazione dei clienti, pur considerando che nel 2020 è cresciuto il canale Internet al 35,21% contro 19% del 2019.
La certezza di essere assistiti attraverso un continuo affiancamento e l’edificazione di un rapporto gentile ed umano delineano la condizione migliore per crescere costantemente nel tempo sia dal punto di vista di credibilità che economico aziendale.
La soddisfazione di potere asserire con certezza che i clienti MUTUIcasa siano i primi

CHI SONO GLI STAKEHOLDER

comunicatori di un background positivo, conferma la giusta direzione intrapresa dall'Azienda.

IMPORTO MEDIO FINANZIATO

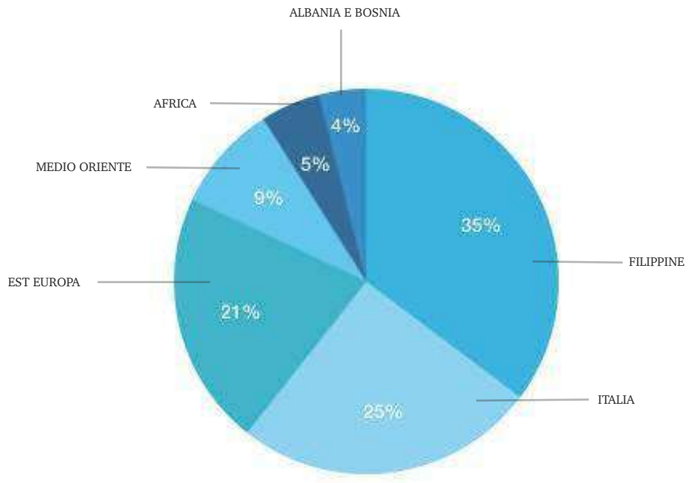
L'importo di mutuo medio erogato è aumentato rispetto agli anni precedenti: 99.454,62 nel 2018, 118.714,29 nel 2019 e 125.921,25 nel 2020. Tali risultati presuppongono l'aumento dei prezzi medi di vendita degli immobili.



Intervista al Notaio Alfonso Cuoco

Conosco Paolo Ferrari dal lontano 2004 e, dal primo contatto avvenuto nel mio studio per casualità, abbiamo iniziato a percorrere una strada comune di reciproca crescita che per me è stata una fonte di arricchimento, non solo sotto il piano professionale, perché apprezzo tantissimo le qualità professionali di tutto il team di MUTUIcasa, ma prima ancora sul piano umano.
Come notaio collaboro con un gran numero di soggetti che operano in questo settore, ma non mi è mai capitato di confrontarmi con una realtà così poliedrica e umanamente ricca come quella che caratterizza il team MUTUIcasa, sempre attenti alla sostanza dell'aspetto umano all'interno del loro lavoro. Una pratica di mutuo per loro non è solamente un insieme di informazioni o numeri da analizzare, ma un caso umano da abbracciare.

CITTADINANZA DEI CLIENTI



Clientela differenziata

La scelta di non porre alcuna barriera discriminatoria rispetto alle pratiche in entrata e quindi rispetto ai diversi aspetti riguardanti la composizione del nucleo familiare, l'etnia, l'età o la provenienza dei propri clienti ha inevitabilmente aperto gli orizzonti verso una clientela di nazionalità differenziata.
Dalla lettura del grafico possiamo evidenziare alcune percentuali rispetto alla cittadinanza della clientela dell'anno 2020: i cittadini dell'est Europa che acquistano casa sono il 21,36%, i clienti Italiani sono oggi ancora leggermente in calo rispetto all'anno precedente: 25,40%.

CHI SONO GLI STAKEHOLDER

Anche i cittadini del Medio Oriente hanno un piccolo calo rispetto al 2019, passano al 9%. Invece in leggero aumento gli acquirenti africani che coprono una percentuale del 5%. I cittadini Albanesi e Bosniaci coprono il 4%.
Ma il dato più significativo è l'aumento considerevole dei cittadini delle Filippine che passano da 27,7% del 2019 al 35,24% nel 2020.

LE BANCHE E GLI ALTRI FORNITORI

MUTUIcasa persegue da sempre una linea di pensiero atta a garantire una rete di relazioni assolutamente paritarie e concorrenziali nei confronti dei propri partners, sia essi istituti di credito o fornitori. Tuttavia la strategia adottata ha portato la società, per ovvi motivi di coerenza, ad avvicinarsi maggiormente a quegli istituti creditizi specializzati sui mutui prima casa.

Intervista a un cliente - Cristian Ionel Iacob

Ho un bel ricordo dell'esperienza con MUTUIcasa, il personale è stato professionale e anche veloce nella risoluzione dei problemi di percorso. Si tratta di una firma che cambia la vita, è stato un giorno bellissimo, ero felice.

Intervista ai clienti - Fauzia Mongittu

Sono estremamente grata a MUTUIcasa, ho terminato l'esperienza dell'acquisto della mia prima casa con soddisfazione e gioia. Sono stati molto gentili, si sono impegnati ascoltandomi e aiutandomi in ogni circostanza che si presentava. Sicuramente è un'esperienza che ripeterei e naturalmente consiglierei.

Intervista a Fraccaroli Claudio di Partners e Sinergie - Divisione Retail & Private

"La collaborazione tra la sua banca e MUTUIcasa risale a molto tempo fa. Come può essere così duraturo un rapporto commerciale?"

- Questo rapporto commerciale risulta duraturo grazie alla qualità del credito, cioè grazie alle pratiche erogate senza difficoltà. Per la nostra banca, una delle principali in Italia e in Europa, è importante che non ci siano problemi a livello creditizio e che il rischio sull'operazione sia basso, diventa quindi fondamentale la qualità dell'operatività a tutto tondo di MUTUIcasa.

Con il passare del tempo questi rapporti di stretta e solidale collaborazione sono sfociati nella possibilità di potere offrire ai propri clienti mutui a copertura totale del valore dell'immobile, mutui cioè che riescono a finanziare realmente il 100% del valore dell'immobile, dando la possibilità anche alle giovani coppie di potere ambire all'acquisto di una casa.

"Una situazione che mi ha colpito e soprattutto gratificato è stato lo stupore e l'ammirazione dimostratami molto calorosamente da un cliente, nel momento in cui mi sono reso disponibile ad accompagnare il padre nella filiale di una finanziaria, per richiedere un semplice prestito, senza che pagassero alcuna parcella."

Dott. Gianluigi Zanola - Consulente del Credito MUTUIcasa

CHI SONO GLI STAKEHOLDER

5.2 STAKEHOLDER ALLARGATI

Oltre a MUTUIcasa diversi sono gli attori che collaborano o contribuiscono all'operato aziendale all'interno della pratica di mutuo:

ISTITUZIONI LOCALI

(Comune, Circoscrizioni, Questura) in grado di potere offrire informazioni relative al cliente in merito all'identità, domicilio e professione al momento della raccolta dei documenti necessari alla pratica.

ISTITUZIONI NAZIONALI

(Agenzia delle Entrate) per permettere di definire la migliore strategia creditizia in merito alla sostenibilità da parte del cliente. Si rende quindi necessario un approccio di condivisione di documenti con l'Agenzia delle Entrate.

PROFESSIONISTI ESTERNI

(notai, commercialisti, traduttori) ogni pratica di mutuo necessita di ulteriori figure professionali che sono attivamente coinvolte nei processi di registrazione e contabilizzazione della pratica. Nel caso in cui ci si trovi inoltre a dovere interagire con clienti stranieri vengono, coinvolti anche traduttori per permettere una migliore comprensione da parte del cliente stesso.

ISTITUTI FINANZIARI E SOCIETÀ FINANZIARIE

(Banche e agenzie locali) il denaro viene erogato sempre da una Banca o da una Finanziaria

AGENZIE IMMOBILIARI

I clienti che si approcciano all'acquisto della casa spesso chiedono a MUTUIcasa una prima consulenza che viene loro fornita a titolo gratuito. L'attenta analisi di pre-fattibilità che viene redatta da MUTUIcasa, oltre che a dare consapevolezza al cliente della propria capacità creditizia, permette all'agenzia immobiliare di accompagnare serenamente e con un elevato margine di certezza il cliente stesso nella scelta dell'immobile ideale.

Intervista a Mauro Manca - Direttore gruppo Filiali Brescia/ Mantova/Cremona

"Dopo aver provato la collaborazione con MUTUIcasa che giudizio si è fatto sulla struttura?"

- Consiglierei la struttura, ho un buon giudizio, inoltre lo staff è molto competente e disponibile.

Intervista al Notaio Alfonso Cuoco

L'encomiabile cura, assolutamente precisa e minuziosa di tutti gli aspetti giuridici e formali dell'operazione, contraddistingue MUTUIcasa, ma ciò che li rende unici, anche in virtù di un'impronta speciale data e fortemente voluta da Paolo Ferrari, oltre all'assoluta precisione nel dettaglio ed affidabilità, è la profonda attenzione al lato umano dell'operazione.

Non sfugge al team MUTUIcasa che dietro ad ogni singola pratica vi è un'esigenza umana rilevantissima da parte dell'utente, vi è il volto di persone che si trovano ad affrontare un'operazione per loro fondamentale per la propria vita, per la propria famiglia ed i propri progetti futuri.

La pratica non viene mai trattata in modo freddo e distaccato com'è usuale in questo settore, per questo sono così felice di operare con Paolo ed il team MUTUIcasa; in ogni situazione vi è la volontà di porre in essere una soluzione che probabilmente il cliente affronterà una sola volta nella vita, l'acquisto di una prima casa, un investimento importante, o la pianificazione finanziaria.
I collaboratori di MUTUIcasa si adoperano con capacità e cuore sino al raggiungimento del risultato finale.

CHI SONO GLI STAKEHOLDER

Intervista a Nicola Brugnatelli - Direttore filiale di Milano

“La vostra banca ha pensato di avere come mediatore creditizio MUTUIcasa, perché?”

- Si è scelto di collaborare con MUTUIcasa per i valori di fondo che ci accomunano nell’erogare mutui per l’acquisto della prima casa a livello locale, come la condivisione dei valori di riferimento della finanza etica.

Intervista a Elena Bonomini - STUDIO ABITARE

- Quando i nostri clienti si affidano per l’espletamento della pratica di mutuo allo staff di MUTUIcasa, godono di un servizio puntuale e impeccabile.
Tempi, modalità e procedure vengono rispettate con precisione “svizzera”. Senza pensieri, senza sorprese.

Armonia

MUTUIcasa si impegna costantemente nel mantenere un sano e produttivo equilibrio di flussi comunicativi con tutti gli stakeholder citati, sia essi principali che derivati. Indiscutibile coerenza di reciproca trasparenza al fine di creare, mantenere e rafforzare nel tempo un’onesta e sincera armonia, per l’ottimizzazione di un ecosistema di competenze che possa accompagnare il cliente nel suo percorso in ogni frangente, esaudendo i bisogni e risolvendo eventuali difficoltà che si possono incontrare nel tragitto. Il Bilancio Sociale rappresenta per tutte queste realtà un ulteriore strumento di riscontro, documento ufficiale che risulta verificabile, oggettivo e trasparente.

RESPONSABILITÀ’ SOCIALE

Le linee di condotta aziendali vissute nel quotidiano hanno inevitabilmente costruito rapporti umani particolari tra i componenti MUTUIcasa e i diversi stakeholder. La sensibilità della direzione nell’approccio con il tessuto sociale circostante ha prodotto una serie di relazioni e interventi che esulano dalla finalità puramente economica della condotta imprenditoriale.
Questa coscienza ha sviluppato diverse iniziative di natura benefica, a sostegno di diverse associazioni a livello locale e non, nell’ottica di creare un flusso positivo e costruttivo di sinergie.

“Per me il lavoro è passione, è alzarsi la mattina con la voglia di fare, è soddisfare le esigenze dei clienti, creando un po’ di benessere. Ogni lavoro dovrebbe essere improntato verso il benessere della collettività.”

Paolo Ferrari Amministratore MUTUIcasa

RESPONSABILITÀ SOCIALE

6.1 LE BORRACCE ECOSOSTENIBILI

Il 2020 è l'anno in cui MUTUIcasa abbandona "quasi" totalmente la plastica, oltre ad aver completamente eliminato la plastica in penne e cancelleria, ha scelto di applicare cambiamenti in favore dell'ambiente anche in altri ambiti, e per comunicarlo ai propri clienti ha ideato la borraccia plastic free completamente in acciaio.

6.2 LO SPORT

MUTUIcasa è presente nell'ambiente, nel sociale e quest'anno anche nello sport, diventando sponsor della Squadra Agonistica Master di nuoto della Millennium Sport Fitness (BS). Purtroppo a causa del COVID-19 l'anno 2020 è stato un anno nel quale si sono svolte poche gare, dato che poi si è dovuto sospendere ogni tipo di iniziativa. Confidiamo in una ripresa e crescita della squadra di nuoto per l'anno 2021.

6.3 CH'ÉL CHÌ CHÈL LÉ

Obiettivo della sponsorizzazione di Roberto Capo è diffondere la cultura storica bresciana e dare la possibilità ad un bravo attore di promuovere monumenti, luoghi e situazioni della brescianità nella storia. Guardare i suoi video significa imparare ciò che nel passato veniva tramandato dai nonni.
CH'ÉL CHÌ CHÈL LÉ sono storie e spifferi bresciani rischiarati da Roberto Capo ed Enrico Fappani. Uno sguardo originale sulle curiosità che tanto piacciono ai bresciani, ma che spesso non si accorgono di avere accanto.
Un format tra Facebook e YouTube diventato ormai un cult tra i bresciani e non, dall'incanto di Santa Giulia alle gesta degli eroi del Rinascimento, fino alle vicende pluriscolari di benefattori, briganti, cavalieri ed eremiti.

RESPONSABILITÀ SOCIALE

Intervista a Roberto Capo (CH'ÉL CHÌ CHÈL LÉ)

"CH'ÉL CHÌ CHÈL LÉ aiuta a conoscere la storia bresciana,
secondo lei, perché MUTUIcasa ha creduto in questo progetto?"

- Credo che il collante principale sia la brescianità dell'azienda. MUTUIcasa ha creduto in un progetto che racconta Brescia con passione e semplicità, probabilmente ha intravisto l'opportunità di presentarsi ancora di più sul territorio, oltre che un momento importante per supportare un progetto culturale. Noi siamo felici di aver legato il nome ad una importante realtà come la loro.

Intervista a Paola Alberti - Croce Blu

La sensibilità e l'attività verso il prossimo sono i valori che la mia associazione ha in comune con MUTUIcasa. Rivolgiamo un pensiero profondo verso il sociale, nei confronti di realtà cittadine sempre bisognose di sostegno economico.

6.4 CROCE BLU

La Croce Blu, Associazione Pubblica Assistenza Volontari, è un'Associazione di volontariato che è stata fondata nel 1993. Il suo punto di forza è nelle persone che, per libera scelta e profonda convinzione, decidono di diventarne soci. Ogni volontario si sente parte integrante dell'intera organizzazione e, pur nella specificità dei compiti, è direttamente impegnato a promuovere, valorizzare e sostenere le attività dell'Associazione.

MUTUIcasa, negli anni, ha sempre sostenuto Croce Blu con varie iniziative e quest'anno ha dato il suo contributo creando delle penne ecologiche e biodegradabili da utilizzare nei corsi per i volontari.

INTERVISTA AL PERSONALE DI MUTUIcasa

"Secondo lei, quali sono le caratteristiche che differenziano MUTUIcasa dalla concorrenza? Ce ne elenchi quattro"

Risponde Gianluigi Zanola - Consulente del Credito MUTUIcasa:
Le caratteristiche che differenziano MUTUIcasa dalla concorrenza, a mio avviso sono:
- l' elevata professionalità ottenuta grazie ad una lunga esperienza e ad una continua formazione;
- la particolare attenzione rivolta al cliente, seguito con scrupolosità in tutte le fasi che portano alla concessione del mutuo;
- la preparazione a 360 gradi, quindi anche per quanto riguarda gli aspetti tecnico-giuridici e quelli urbanistici di ogni pratica;
- infine l'affiatamento del team di lavoro, che consente che ogni pratica sia seguita da un'unica testa, anche se più persone ci mettono mano secondo il proprio ambito di competenza.

Risponde Dott.ssa Francesca Sentimenti Back-office Analista del Credito MUTUIcasa

Competenza, precisione, trasparenza, attenzione al cliente

RESPONSABILITÀ SOCIALE

Risponde Daniele Ferrari - Consulente del Credito MUTUIcasa

- Precisione nel rispettare quanto detto in fase di pre-analisi;
- Affidabilità, ossia la garanzia di affidarsi alla prima società di mutui di Brescia e provincia;
- Professionalità perché i clienti hanno a disposizione un team composto da persone formate, competenti e costantemente aggiornate;
- Sensibilità nell'ascoltare le esigenze delle persone e nel trovare la soluzione migliore e più adatta.

Risponde Dott.ssa Sara Armanini - Back-office Analista del Credito MUTUIcasa

Secondo me MUTUIcasa si differenzia dalla concorrenza per:
- Professionalità, infatti, è formata da persone preparate e che sanno rispondere a ogni dubbio del cliente;
- Trasparenza, sin dal primo appuntamento viene spiegato tutto al cliente, in ogni minimo dettaglio;
- Capacità di confronto, la forza di MUTUIcasa è data anche dal confronto con i colleghi che porta a risolvere situazioni che all'inizio sembrano impossibili, trovando così, sempre la soluzione;
- Competenza, perché MUTUIcasa è formata da personale competente e attento ad ogni casistica e situazione.

Risponde Catherine Centeno Joice - Consulente del Credito MUTUIcasa:

- Sicurezza
- Affidabilità
- Trasparenza
- Famiglia

"Si ricorda di una pratica o di una situazione che l'ha colpita particolarmente?"

- Mi ricordo di molte pratiche a dicembre 2019, quando siamo riusciti a realizzare il sogno di avere un'abitazione per la crescita dei loro figli a molte famiglie filippine.

6.5 IL COINVOLGIMENTO DEL PERSONALE

L'Amministratore Paolo Ferrari, a fronte delle scelte di condotta adottate come "modus operandi" e per necessità di coerenza, ha da sempre deciso di interessare quotidianamente i propri collaboratori, coinvolgendoli nelle scelte di strategie competitive, con un'apertura nel pieno rispetto di ogni nuova iniziativa proposta.
Ecco perché MUTUIcasa ha come obbiettivo primario verso i propri dipendenti quello di costruire legami di collaborazione ed interpersonali in piena trasparenza e con la massima disponibilità. Questo legame di equilibri, il clima sereno e il più possibile umano ha permesso a Paolo Ferrari di proiettare il proprio organico verso una produttività positiva ed efficacemente costruttiva.

6.6 COMUNICAZIONE RESPONSABILE

La comunicazione risulta essere un vettore fondamentale nei rapporti tra e con i diversi stakeholder. Nel particolare evidenziare e trasmettere gli sforzi intrapresi nei vari ambiti (sostenibilità, rapporto e dialogo con il contesto territoriale e sociale, il rispetto dei valori fondamento della Mission) e l'utilizzo del sistema creditizio ha portato ad evidenziare nella Homepage della pagina web una sezione "Notizie" che viene aggiornata settimanalmente e fornisce, a titolo gratuito ed accessibile a chiunque, aggiornamenti importanti dei diversi aspetti bancari, immobiliari e giuridici.

6.7 TUTELA DEGLI STAKEHOLDER

E' dal 2018 che MUTUIcasa ha avviato un procedimento di ulteriore controllo per la tutela dei propri stakeholder, il "servizio di controllo immobili" che rappresenta un grande valore aggiunto sia per i clienti che per gli altri stakeholder di riferimento (istituti di credito, agenzie immobiliari,..). I controlli degli immobili riguardano oltre agli atti di provenienza, anche trascrizioni, pregiudizievoli ed eventuali convenzioni comunali che vanno a colpire il bene immobile oggetto di una compravendita, degli ultimi 20/30 anni.

6.8 IMPEGNO GREEN

Sia l'azienda che il personale sono molto attenti agli impatti ambientali nella normale operatività, pertanto l'impegno green è alla base della filosofia MUTUIcasa. Gli spazi interni della struttura sono infatti suddivisi per ottimizzare utilizzo ed eventuale spostamenti dei collaboratori stessi all'interno della sede, con uno spreco energetico al minor impatto possibile.

ILLUMINAZIONE E RISCALDAMENTO

La sede operativa di Via Ziziola 1 a Brescia comprende anche una sala atti messa a disposizione dei notai e dei clienti. In tutti gli spazi la luce deriva da impianti a led al 100% a basso consumo energetico.

CARTA E STAMPANTI

All'interno della struttura l'utilizzo di carta e stampanti avviene con la massima attenzione: tutte le stampe vengono effettuate considerando il minor spreco possibile di materiale ed utilizzando le copie fronte e retro riciclando i documenti stampati durante le diverse operazioni di back-office non vincolanti alla pratica. Il numero di stampe di formato A3 e A4 è diminuito drasticamente in quanto il percorso di automatizzazione di tutti i processi interni, che era in precedenza in trasformazione, dal 2019 è diventato operativo al 100%. Attraverso un icloud è infatti possibile non solo produrre e raccogliere documenti necessari per lo svolgimento della pratica, ma addirittura firmare direttamente su tablet la

7. PROPOSITI PER IL FUTURO

Continuare a svolgere un'attività economica improntata su solidi valori e con una particolare attenzione al sociale sono le caratteristiche che contraddistinguono da sempre MUTUIcasa e che continueranno a far parte della filosofia societaria così come fortemente voluto dall'amministratore.

La tendenza di MUTUIcasa per il futuro la proietta verso un mercato di formazione: generare possibilità di crescita e di realizzazione personale per molti giovani o meno giovani, con l'obbiettivo di farli realizzare professionalmente in un'azienda solida.

Il traguardo che l'azienda si era posta verso l'apertura di nuovi territori, si è concretizzato con la copertura della zona di Milano; per il futuro si continua a lavorare per la copertura di altre province sempre con l'intento della crescita economica, ma soprattutto ricordando che la mission è

CREARE BENESSERE

MUTUIcasa
Creiamo Benessere

Per informazioni ed invio documentazione:

Dott.ssa Marianna Arcaini	marianna@mutuicasaweb.it
Dott.ssa Francesca Sentimenti	francesca@mutuicasaweb.it
Dott.ssa Sara Armanini	backoffice@mutuicasaweb.it
Consulente Dott. Daniele Ferrari	d.ferrari@mutuicasaweb.it
Consulente Dott. Gianluigi Zanola	g.zanola@mutuicasaweb.it

030 3534556

www.mutuicasaweb.it