A photograph of a man from behind, wearing a grey button-down shirt. A woman's hand is resting on his right shoulder. She is wearing a green sleeve and a black and white patterned bracelet. The background is a blurred indoor setting with a white railing.

“L'unico modo
di fare un
ottimo lavoro
è AMARE
quello che fai”

S. Jobs



Presentazione

Lettera dell'Amministratore Unico Paolo Ferrari



1. Chi è MUTUICASA Srl e la Mission

- 1.1 La Storia
- 1.2 Com'è composta la Società



2. I Fondamenti

- I Valori
- 2.1 La Competenza
- 2.2 La Presenza
- 2.3 La Flessibilità



3. Il Processo Creditizio

- 3.1 Politica del Credito
- 3.2 La Gestione del Cliente



4. Il Contesto Sociale

- 4.1 La Comunità
- 4.2 La Domanda di Credito Immobiliare
- 4.3 L'Offerta di Credito Immobiliare



5. Chi sono gli Stakeholder

- 5.1 Gli Stakeholder Principali
 - . Il Personale
 - . I Clienti
 - . Le Banche e gli altri Fornitori
- 5.2 Gli Stakeholder Allargati
 - . Istituzioni locali
 - . Istituzioni Nazionali
 - . Professionisti Esterni
 - . Istituti Finanziari e Società Finanziarie
 - . Agenzie Immobiliari



6. Responsabilità Sociale

- 6.1 Mutuicasa Christmas Event 2018
- 6.2 La "Corsa Rosa"
- 6.3 Il Coinvolgimento del Personale
- 6.4 Comunicazione Responsabile
- 6.5 Tutela degli Stakeholder
- 6.6 Comunicazione Social
- 6.7 Impegno Green



7. Proposti per il Futuro

LETTERA DELL'AMMINISTRATORE



Anche il 2018 si è concluso nel migliore dei modi; clienti soddisfatti, banche orgogliose di avere una partnership con MUTUlcasa per la qualità dei clienti, personale fiero di far parte di una struttura attenta “alle esigenze delle persone”, fornitori felici di avere un cliente che paga anticipatamente o il giorno di consegna ed io, amministratore della prima società di mediazione di Brescia e provincia, che vedo un altro tratto di

strada percorso nella giusta direzione.

Nel corso della mia vita, commettendo anche qualche errore che mi ha permesso di migliorare, “ho imparato”, come disse Maya Angelou tempo fa, “che le persone dimenticheranno quanto detto, quanto fatto, ma non dimenticheranno mai come le hai fatte sentire”; far sentire bene i clienti, farli sentire tra consulenti e amici che vogliono realmente raggiungere la soddisfazione di chi gli ha affidato un incarico e quindi essere utili alla “creazione del loro benessere”, è la vera mission di MUTUlcasa. Questa caratteristica è la principale differenziazione con i competitor del settore Creditizio, che siano agenti, Mediatori Creditizi o banche. Come molti clienti amano definirci, siamo un’azienda “umana”, attenta al particolare, attenta alle esigenze ed agli obiettivi; assistiamo il cliente in ogni istante, lo accompagniamo in banca, troviamo soluzioni di carattere immobiliare o giuridico per riuscire a concludere una pratica di mutuo. Sicuramente questo è anche uno dei motivi per il quale molte agenzie immobiliari preferiscono che i loro clienti si affidino a noi piuttosto che ad altri. La sicurezza e la tranquillità che trasmettiamo ai professionisti ed ai nostri clienti ci permette di crescere costantemente, consolidando i risultati raggiunti.

Questi risultati ci hanno permesso di adeguare tutta la sezione informatica, dandoci la possibilità di acquisire firme sui contratti, direttamente da tablet con penna digitale, di lavorare su icloud e di istruire quella che viene definita Intelligenza Artificiale, per poter rispondere ad ogni domanda 24 ore su 24.

Pensiamo che la principale società di mutui di Brescia e provincia debba essere all’avanguardia nella tecnologia, eco-sostenibile nella gestione e di qualità nell’operato.

“Solo chi cerca veramente l’eccellenza può essere un nostro cliente o un nostro partner”.

Paolo Ferrari Amministratore Unico MUTUlcasa



1. CHI è MUTUICASA Srl E LA MISSION

1.1 La Storia

Fondata a Brescia nel 2001 da Paolo Ferrari (Amministratore unico dal 2004) MUTUICASA srl incomincia a farsi conoscere nel settore creditizio grazie ad una 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.

MUTUICASA ha cercato di contraddistinguersi sin da subito rispetto agli altri competitor di settore con particolare attenzione verso ogni pratica svolta e seguita nei minimi dettagli, sfidando da un lato la comprensibile prudenza delle banche e dall'altra 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.

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).

Con l'introduzione della nuova normativa nel 2012 MUTUlcasa decide di fronteggiare l'evolversi del mercato puntando nuovamente sulla qualità, adeguandosi e diventando Mediatore Creditizio abilitato (295 iscritti in Italia oggi) e tra i primi Mediatori Creditizi iscritti regolarmente all'Elenco dei Mediatori Creditizi di Brescia e provincia (iscrizione 22.01.2013).

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. 141/2010). 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 “)*



Nel 2013, in seguito, 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 MUTUlcasa è diventato l'unico 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.

Intervista Luca Dubbini direttore filiale banca Brescia

- *“Com'è iniziato il rapporto con MUTUlcasa?”*

- *“La nostra è una banca diversa dalle altre in quanto fa delle relazioni e della trasparenza un punto importante e per scelta non avevamo mai lavorato con Mediatori Creditizi; tuttavia dopo un primo contatto fortemente voluto dietro iniziativa di Paolo Ferrari, che si è interessato alla finanza Etica in quanto alla ricerca di partners bancari che avessero finalità diverse da quelli tradizionali, è iniziato nel 2016 un periodo di conoscenza reciproca.*

Ci sono piaciute le modalità con cui si è presentato Paolo e lo spirito con cui lavora, dopo la presentazione di alcune pratiche di mutuo abbiamo iniziato un rapporto fuori convenzione per qualche tempo, dopodichè avendo avuto prova che la qualità del lavoro era molto alta e la tipologia dei clienti sposava le finalità della nostra Banca, si è deciso di convenzionarsi. Da un paio d'anni il rapporto si è consolidato e collaboriamo attivamente sulla gestione delle pratiche di Acquisto Prima Casa.”

“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).”

(da “Organismo degli Agenti e Mediatori OAM”)

Dal 2015 inoltre, 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.

MUTUIcasa oggi, grazie ad oltre 25 anni di esperienza nel settore creditizio immobiliare e giuridico 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.

- "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;

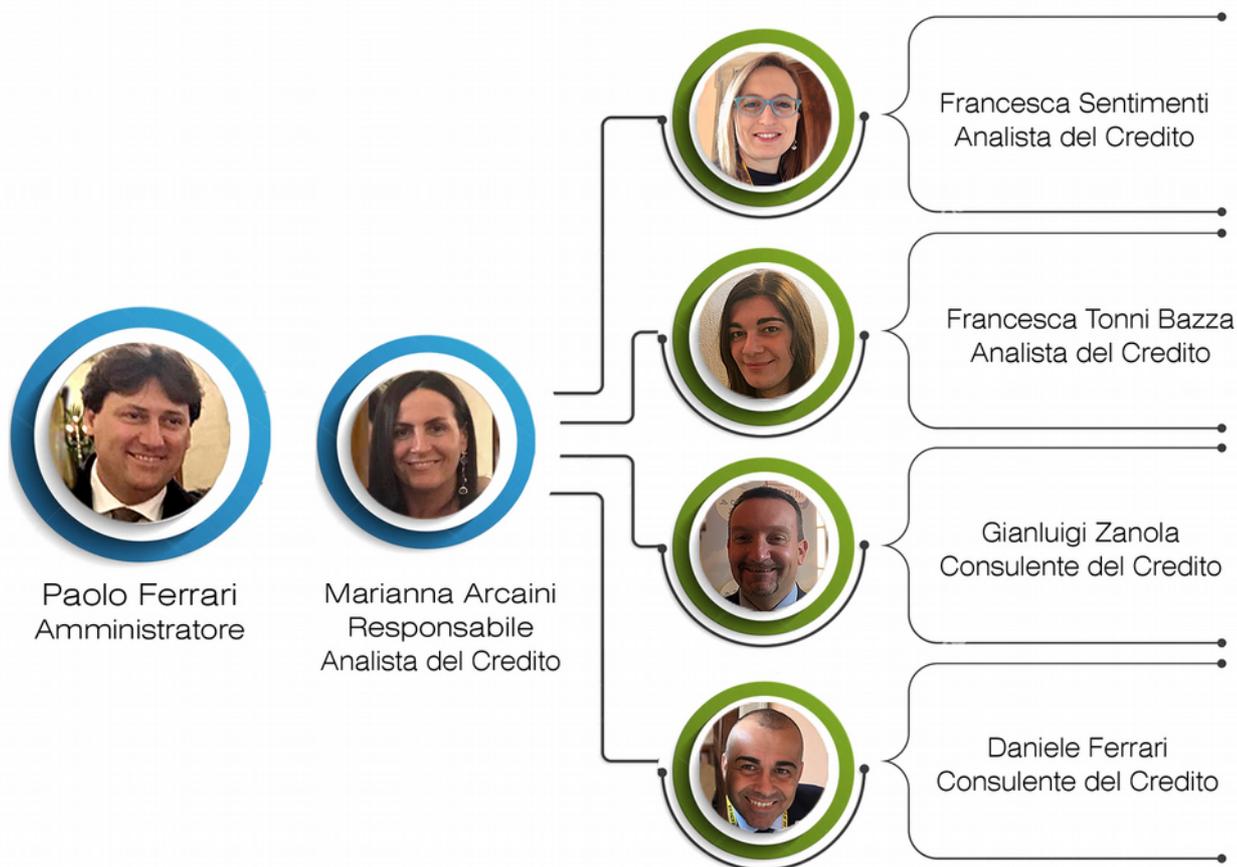
- Attitudine al problem solving: la capacità di risolvere problemi e situazioni difficili è indubbiamente un punto di grande forza all'interno della nostra struttura;

- 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."

Dott.essa Marianna Arcaini Analista del Credito e Responsabile d'ufficio MUTUIcasa



1.2 Com'è Composta la Società



“Siamo molto selettivi e cerchiamo persone d’eccellenza, solo i migliori entrano nel gruppo come Analisti o Consulenti del Credito”.

Paolo Ferrari Amministratore Unico MUTUlcasa Srl

Lo Staff

Lo staff di MUTUlcasa 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 MUTUlcasa un fondamento indispensabile che si ripercuote sull'attività quotidiana.

Formazione

Dal punto di vista tecnico per entrare a far parte di MUTUlcasa, 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.

Al termine del mese di studio c'è un esame con 67 domande, con possibilità massima d'errore di 3 risposte; se si supera con esito positivo si entra a far parte di MUTUlcasa, diversamente, si viene eliminati.





2. I FONDAMENTI

MUTUlcasa è una realtà che opera nell'ambito creditizio da circa 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. Questo approccio speciale ha reso altresì possibile la definizione di un insieme di sinergie che si muovono nell'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 associati 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. 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.

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'obiettivo 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 stakeholder. **“Generare benessere”**, è la Mission della condotta quotidiana di Mutuicasa, frutto di passione e dedizione costanti nel tempo.

Intervista Luca Dubbini Direttore Filiale Banca 1 Brescia

- *“Perchè è stata scelta MUTUicasa rispetto agli altri competitor di settore?”*

- *“Nell'arco del tempo la nostra banca è stata approcciata anche da altri Mediatori creditizi, ma abbiamo scelto di lavorare solo ed esclusivamente con MUTUicasa.*

La particolarità di lavorare con un mediatore creditizio prima di conoscere Paolo non ci era mai stata presentata, abbiamo proposto tale opportunità al CDA della nostra banca (che è diversa dalle altre perchè fa delle relazioni e della trasparenza un punto fermo) il quale ha valutato le caratteristiche di MUTUicasa e ha deciso di sposare questa relazione.”

- *“Quali sono i valori che vi hanno convinto a sposare MUTUicasa?”*

- *“Perchè MUTUicasa è una realtà territoriale che opera in Brescia e fortemente radicata nel territorio che la nostra filiale segue e presidia e soprattutto perchè è una realtà dove vi è massima trasparenza, sia nel modo di operare, che nell'assetto della società stessa e degli organi decisionali. Conosciamo bene la composizione della società, chi è l'amministratore unico e chi sono i suoi stretti collaboratori;*

- *ben radicati sul territorio circoscritto e presidabile dalla filiale;*

- *trasparenza nell'operare e all'interno della società stessa.*

Queste le caratteristiche valorizzanti di MUTUicasa.”

I VALORI

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 nell'ambito del 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.

*“ - Competenza: MUTUlcasa ha competenza in materia creditizia, giuridica ed immobiliare, questo permette di seguire il cliente in tutti gli aspetti della pratica;
- professionalità: il lavoro viene svolto in modo efficiente e rapido, con attenzione ai dettagli e la massima trasparenza;
- Attenzione al cliente: in MUTUlcasa i clienti vengono costantemente informati dell’andamento della pratica, consigliati e guidati in modo da raggiungere al meglio il loro obiettivo; il fattore umano per noi è fondamentale e questo ci rende un punto di riferimento per i nostri clienti, che sanno di poter contare su di noi;
- Attitudine al problem solving: grazie alla profonda conoscenza della materia MUTUlcasa è in grado di trovare le soluzioni migliori per i clienti.
Queste sono le principali caratteristiche che ci contraddistinguono e che i nostri clienti ci riconoscono.”*

Dott.essa Francesca Tonni Bazza Analista del Credito MUTUlcasa

2.1 La Competenza

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.

“Ricordo una pratica in cui, in sede di perizia, erano emerse delle irregolarità di cui lo stesso venditore era all’oscuro (si trattava di un immobile molto datato, ricevuto in eredità), la banca aveva deciso di bloccare la pratica ma grazie al nostro aiuto (indicando alla parte venditrice la strada da seguire per risolvere la problematica), il nostro cliente è riuscito nel suo obiettivo di acquistare casa.”

Dott.essa Francesca Tonni Bazza Analista del Credito MUTUlcasa

Intervista Luca Bosini Agenzia Immobiliare Studioelle

Sono ormai molti anni che conosco MUTUlcasa al punto che il rapporto che ci lega si è trasformato oggi in un legame di fiducia ed amicizia. Quando i clienti si affidano a MUTUlcasa, buona parte della pratica viene svolta da loro e portata a termine sino all'atto del rogito, il che mi aiuta nel mio lavoro sollevandomi spesso e volentieri da quelle che possono essere alcune incombenze del percorso. Il lavoro all'interno di MUTUlcasa viene

svolto con grande professionalità e competenza, valori questi che potrebbero sembrare scontati, ma che ad oggi non lo sono assolutamente, soprattutto nel nostro settore.



“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 MUTUlcasa, i clienti trovano la competenza e la velocità di analisi per ottenere risposte immediate e soluzioni efficaci.”

Paolo Ferrari Amministratore MUTUlcasa srl

2.2 La Presenza

In un ambito in cui la qualità dei servizi offerti fa la differenza MUTUlcasa 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, MUTUlcasa 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 Comito Alessandra

Dopo essere stati in affitto diversi anni abbiamo deciso di fare il gran passo e di acquistare una casa. Con una famiglia di 4 persone e due bambine, tra spese, asilo, mangiare, la necessità di acquistare un'automobile capiente e due lavori modesti con i turni, di risparmi non ne avanzavano molti. Certo non è stato facile, le banche ci chiedevano delle garanzie che non avevamo, ma abbiamo il nostro lavoro onesto ed il nostro reddito. Le ragazze di MUTUlcasa ci hanno assistito in tutto e per tutto, per noi era un po' tutto “arabo”, non siamo del settore, ma loro ci hanno spiegato nel dettaglio ogni passaggio della pratica e dei documenti da presentare. Ci hanno affiancato e ci telefonavano costantemente per aggiornarci su come stavano andando le cose e alla fine la grande telefonata “ce l'abbiamo fatta”. Sono state davvero uniche e preziose, non finiremo mai di ringraziarle.

“All’interno della struttura organizzativa di MUTUlcasa, 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 MUTUlcasa

2.3 La Flessibilità

Qualità della formazione, background professionale, capacità intellettuale e serietà, sono la base della competenza dei professionisti che compongono MUTUlcasa. Tali fattori conferiscono alla società il potere di affrontare nuove sfide ogni giorno, con l'obiettivo 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: MUTUlcasa 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 MUTUlcasa, concretizza il raggiungimento di un livello d'eccellenza ed efficienza congruo ed effettivo.

“Ricordo in particolare una pratica in cui il cliente voleva acquistare un immobile gravato da ipoteca e pignoramento. Siamo riusciti ad impostare la pratica in modo che la banca potesse intervenire senza rischi e abbiamo aiutato la società che gestiva la sofferenza con la banca creditrice nello stralcio del credito. In aggiunta abbiamo provveduto noi personalmente ad incaricare un notaio per la cancellazione del pignoramento.”

Dott.essa Francesca Sentimenti, Analista del Credito MUTUlcasa

I valori sopra descritti sono il risultato di una linea disciplinare puntigliosa che l'Amministratore Paolo Ferrari ha deciso di intraprendere sin da subito. MUTUlcasa si 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.

“Accenno ad un episodio di un medico (primario di ospedale) che, nonostante l’ottima retribuzione e la solidità della propria posizione lavorativa, si era trasferito a Brescia per lavoro ed era molto “ disorientato” e diffidente, seppur di un’educazione e cordialità ineccepibili; dopo alcuni incontri di consulenza ha deciso di affidarsi a noi, riponendo la sua piena fiducia e rendendoci il suo punto di riferimento nell’operazione (nonostante la presenza di altri professionisti) dandoci quindi la possibilità di portarlo al raggiungimento di un obiettivo che stava comportando per lui una fonte di forte stress. Vedere, poi, la diffidenza trasformarsi in gratitudine... è stata anche una grande soddisfazione e mi dà la conferma che l’aspetto umano rimane tra i valori fondamentali.”

Dott.essa Marianna Arcaini Analista del Credito e Responsabile d'ufficio MUTUlcasa

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, come lo scorso 2017, a testimonianza di risultati conseguiti, intenzioni ed obiettivi futuri. Documento verificabile, oggettivo e trasparente con l'intento di fornire uno strumento reale e coerente con le attività svolte durante l'esercizio.

Intervista a Barbara Tinello - TB Studio Immobiliare

Conosco Paolo Ferrari da diversi anni, come agente immobiliare prima e MUTUlcasa poi. Quando un cliente si appoggia allo staff di MUTUlcasa siamo sempre ben disposti perchè l'analisi di pre-fattibilità in base alla situazione reddituale reale è sempre puntigliosa e precisa. Posso affermare con certezza che praticamente il 100% delle pratiche presentate abbiano avuto esito positivo. La grande disponibilità che Paolo ed i suoi collaboratori dimostrano nei rapporti con i clienti è unica, così come la profonda professionalità e poliedrica flessibilità nell'affrontare i diversi ostacoli che si sono presentati.



TB STUDIO
IMMOBILIARE



3. IL PROCESSO CREDITIZIO

3.1 Politica del Credito

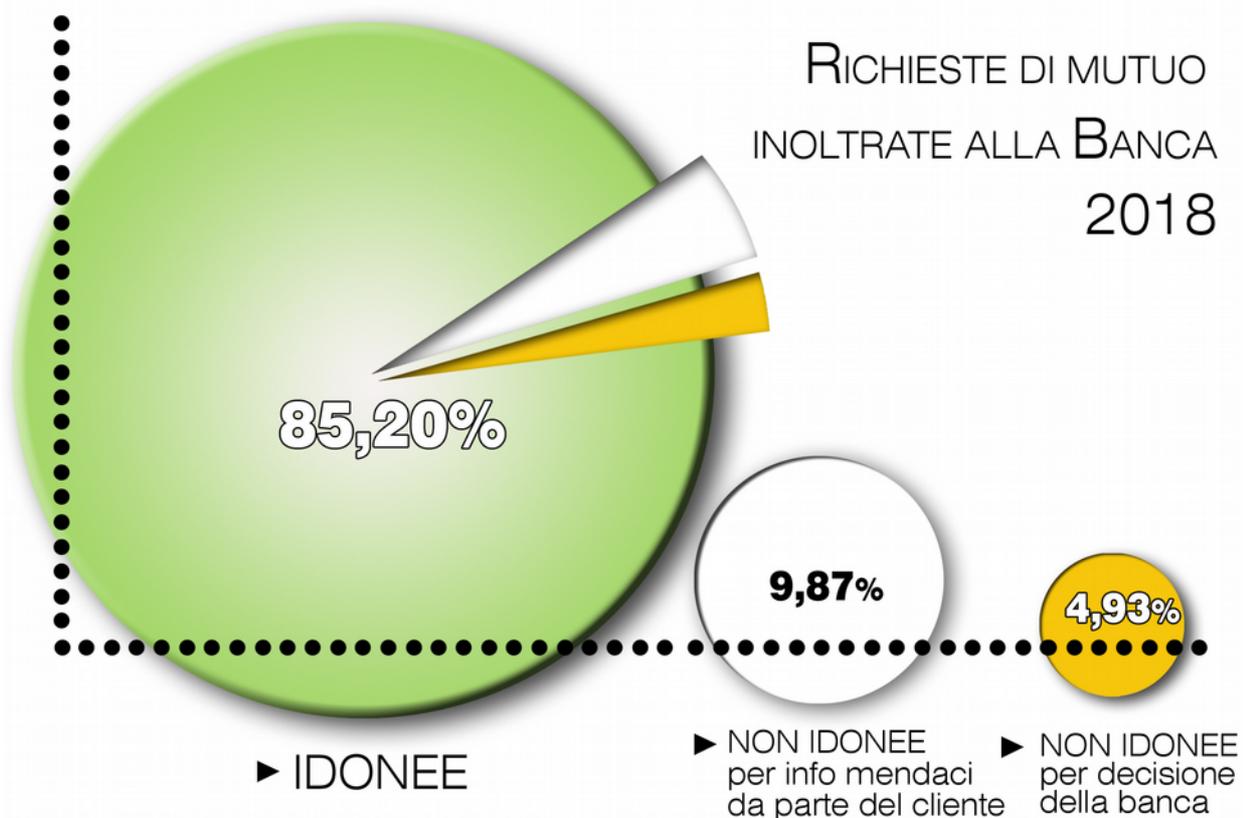
In una situazione di criticità del mercato nella quale la diffidenza risulta essere la principale nemica del settore creditizio (sia da parte degli istituti di credito che da parte dei clienti stessi) la **trasparenza** si conferma come elemento di fondamentale rilevanza. La scelta di MUTUlcasa di eliminare 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.

MUTUlcasa, 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.

Intervista Roberto Cocchetti - Agenzia Immobiliare La Casa

Il rapporto con MUTUlcasa è iniziato tramite un cliente comune che aveva incaricato noi per la scelta dell'immobile e si era affidato a loro per la valutazione della fattibilità di

erogazione del mutuo. Ho potuto vedere come si relazionano con il cliente e come curano i vari aspetti della pratica e ne sono stato colpito. Parlo di Marianna in particolare, con la quale ho spesso a che fare, che affronta ogni pratica con grande precisione e professionalità, è sempre pronta a risolvere ogni problematica che si presenta con l'intento di portare a termine la pratica con successo.



RICHIESTE DI MUTUO PERVENUTE 459 (100%)

Le richieste di mutuo pervenute e pre-analizzate da MUTUlcasa nel 2018 sono state 459 contro le 353 dello scorso 2017 (un incremento del +30,02%). Gli insuccessi delle pratiche presentate dipendono tuttavia da una scorretta fruizione di informazioni da parte del cliente, risultate mendaci (come si evince dal grafico per un 9,87%); solamente il 4,93% delle pratiche non è andato a buon fine per decisione della banca interessata.

“Rammento una giovane famiglia di origine rumena, in cui la moglie aveva perso il lavoro dopo la nascita della loro figlia e solo con i redditi del marito era per loro impossibile accedere al credito; siamo riusciti a convincere la banca ad aiutarli, sottolineando gli aspetti positivi della pratica; durante l’atto i clienti si sono emozionati e ci hanno ringraziato perché è stato il nostro intervento a rendere possibile la realizzazione del sogno di comprare la prima casa.”

Dott.essa Francesca Tonni Bazza Analista del Credito MUTUlcasa

3.2 La Gestione del Cliente

MUTUlcasa si ritrova costantemente a dovere interagire con diverse attori coinvolti nello svolgimento delle pratiche. **Se da un lato i clienti MUTUlcasa 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 MUTUlcasa per capire come potere portare a termine l'acquisto.**

Intervista Paolo Feroldi Presidente in Lombardia di Casapoint

Abbiamo conosciuto MUTUlcasa tramite la referenza di un collega di settore che aveva già avuto esperienze positive. La qualità che ho maggiormente riscontrato nell'affrontare le pratiche è la velocità ed un'ottima assistenza ai clienti che non vengono lasciati da soli ma vengono seguiti costantemente, questo il motivo per cui la percentuale di pratiche che si concludono con successo è molto alta, stiamo parlando di un 90%. Oltre ad una grande serietà, la particolarità che ho potuto apprezzare è una profonda coerenza (qualità che coltivo molto anche all'interno del mio gruppo): quello che viene promesso viene mantenuto e questo è per noi una garanzia, un valore aggiunto da non sottovalutare.



A MUTUlcasa 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 (l'85,20% delle pratiche presentate nel 2018 è risultato idoneo).

Intervista Pihovych Svitlana **Coppia acquisto Prima Casa**

Dopo essere stati 10 anni in affitto abbiamo provato a pensare di comprare casa. E' stato molto difficile e lungo perchè le case che ci piacevano non potevamo permettercele, ma poi finalmente abbiamo trovato quella giusta. Siamo in 4 in famiglia, io mio marito e due figli e ormai pagare l'affitto era come buttare i soldi e allora, il grande passo.

Ci siamo subito appoggiati a MUTUlcasa e la strada è stata poi tutta in discesa.

Loro si sono occupati di ogni cosa con grande gentilezza e disponibilità e finalmente ci siamo riusciti, ora abbiamo la nostra casa. Il rapporto che si è creato era molto particolare, confesso che sono talmente disponibili che ancora oggi se ho bisogno di un consiglio o di farmi spiegare qualcosa che non capisco perchè non conosco ancora bene la lingua italiana, chiamo sempre Francesca, che con tanta gentilezza è sempre pronta a rispondere alle mie domande.

Sono felicissima, sono stai davvero bravi.

MUTUlcasa è il primo Mediatore Creditizio che nel 2011 istituisce all'interno del proprio sito web la “**Piattaforma di 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 quell'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 MUTUlcasa 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.essa Francesca Sentimenti, Analista del Credito MUTUlcasa



“Accenno ad una pratica in particolare di un cliente peraltro piuttosto istruito in materia: l’immobile oggetto di compravendita era gravato da ipoteche di ogni genere (volontaria, legale e giudiziale) ed oltre alla grande difficoltà nel coordinare e risolvere, nei termini necessari, le varie problematiche, è stato molto difficoltoso accordare tra di loro tutte le parti, ognuna delle quali, gestita dal proprio avvocato di fiducia, esigeva le proprie pretese senza margini di compromesso. Sono convinta che senza il nostro intervento e controllo nel guidare l’intera operazione la trattativa sarebbe “saltata”.

Dott.essa Marianna Arcaini Analista del Credito e Responsabile d'ufficio MUTUlcasa

Intervista Carmen Liliana Coppia Mutuo 100%:

Abbiamo cercato un' abitazione da acquistare perchè avevamo la necessità di acquistare la prima casa, abbiamo due figli e prima eravamo in affitto. Dopo avere individuato l'abitazione ci siamo rivolti a MUTUlcasa per capire se potevamo permetterci di acquistarla. Francesca ci ha seguito in tutto e per tutto: ogni volta che non capivo qualcosa o avevo bisogno di spiegazioni non facevo altro che telefonare e chiedere. Si sono dimostrate attente e molto disponibili e davvero non abbiamo dovuto preoccuparci di nulla se non di firmare i documenti necessari.

Non ho mai trovato una disponibilità simile, sembrava di far parte di una grande famiglia.

“Tra le pratiche che ho seguito di persona ne ricordo una particolarmente ostica, più che per l’aspetto reddituale e finanziario, per ciò che riguardava la situazione urbanistica dell’immobile oggetto di compravendita: essendoci delle difformità importanti fra le schede catastali e lo stato di fatto i tempi si stavano dilatando parecchio. Il nostro intervento ha consentito da un lato di ottenere la sanatoria delle opere e dall’altro di avere una proroga del fondo di garanzia Consap, in modo da arrivare a concludere l’acquisto tutelando al 100% il cliente e garantendogli l’applicazione di un tasso assolutamente vantaggioso.”

Dott. Gianluigi Zanola, Consulente MUTUlcasa





4. 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 4.784,36 km² e una densità abitativa di circa 264 abitanti per km², e al suo interno sono compresi 205 comuni.

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, ed 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 contratto e lo scambio tra gli utenti e le varie realtà territoriali.

“La diciannovesima ricerca sulla «Qualità della vita» condotta da ItaliaOggi e La Sapienza di Roma premia Brescia facendola avanzare di una posizione rispetto allo scorso anno. Quest'anno la Leonessa torna a crescere e migliorare, agguantando la ventisettesima posizione. Sotto la lente d'ingrandimento della ricerca sono finiti l'ambiente, il lavoro, il tempo libero, la scuola e la finanza. Del resto i dati della Lombardia confermano che si sta uscendo dalla crisi degli ultimi anni e la percezione della qualità della vita è migliorata ad ogni latitudine. Il passo in avanti del Bresciano, quindi, va preso come un importante indicatore di fiducia per il futuro.

(Da bresciaoggi.it)

4.2 La Domanda di Credito Immobiliare

«Il mercato immobiliare bresciano ha mostrato, anche nel corso del 2018, alcuni segnali di moderato miglioramento, in particolare per quanto riguarda il comparto residenziale, con un aumento delle compravendite seppur a tassi di crescita più ridotti (6,5%) rispetto all'exploit del 2016/7. La ripresa dell'attività transattiva continua ad essere accompagnata dalle buone condizioni del mercato del credito, ancora sostenuto dalle politiche monetarie espansive»

E' quanto emerge dal Primo Osservatorio sul Mercato Immobiliare 2018 di Nomisma.

4.3 L' Offerta di Credito Immobiliare

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 MUTUlcasa Srl raggiungiamo i **79** giorni di attesa con un minimo raggiunto di soli **37** 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, si allungano.

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 127.000 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 del richiesto è di euro 106.918,82 anche se l'erogato effettivo su ogni richiesta di mutuo è di euro 99.454,62, leggermente più basso rispetto al 2017 (euro 105.195,58), sicuramente perché i valori medi di acquisto degli immobili restano ancora ai minimi storici (dati MUTUlcasa).



5. CHI SONO GLI STAKEHOLDER

MUTUlcasa 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.

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. MUTUlcasa 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.

Composizione degli Stakeholder



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

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.

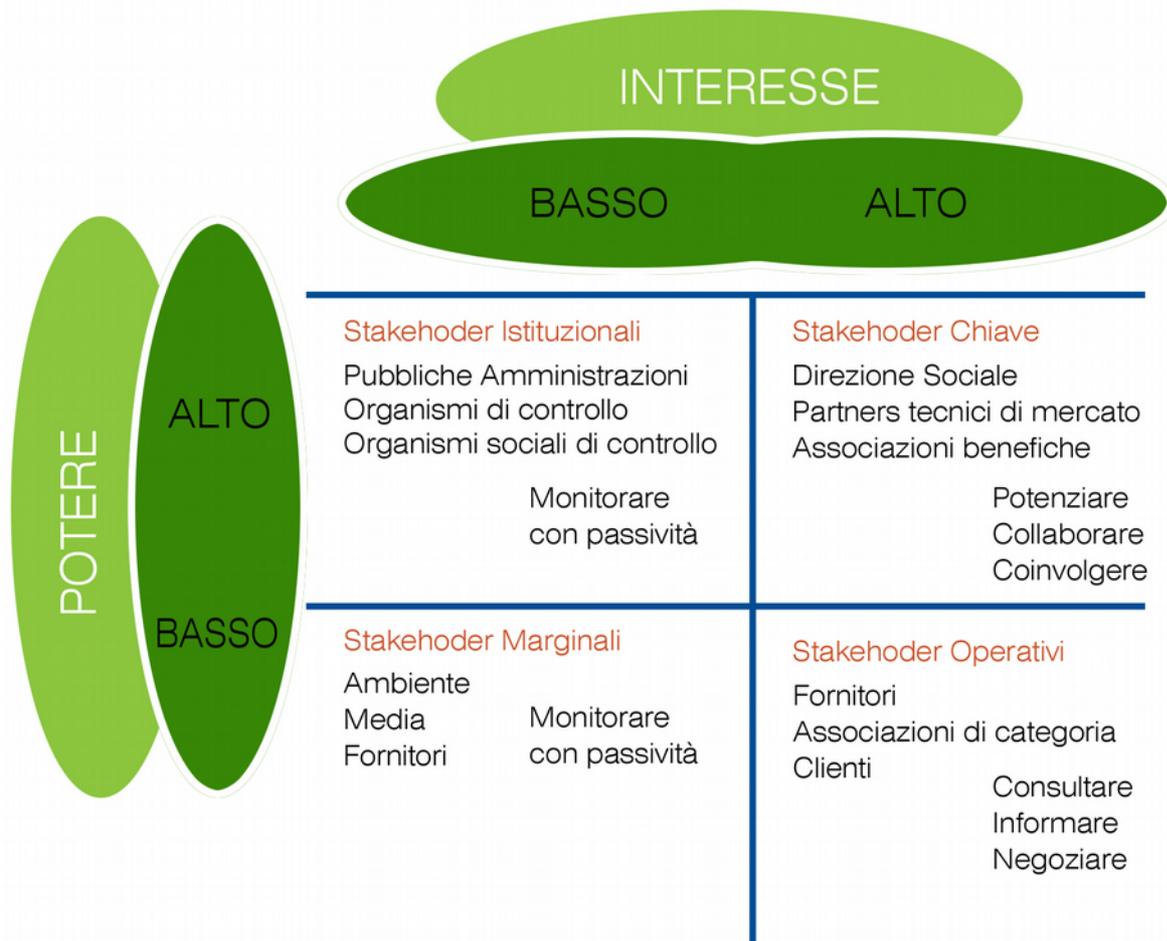


Grafico stakeholder Interesse e Coinvolgimento

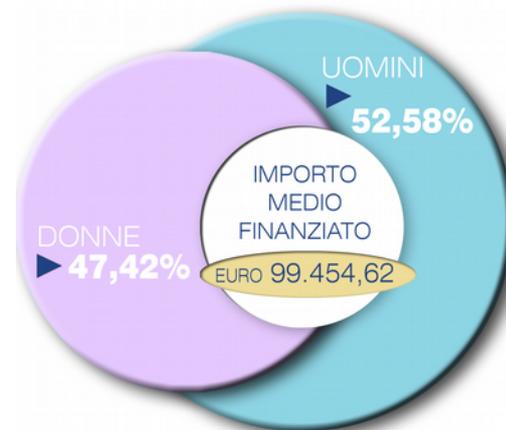
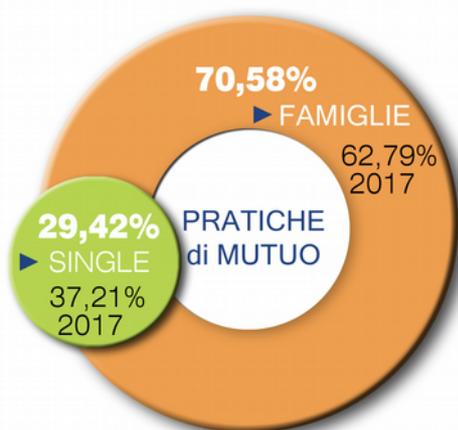
- Gli stakeholder marginali (basso interesse/basso potere): sono le figure di contorno, la scelta ottimale di gestione è “tenere informati” tali stakeholder sugli aspetti salienti, con un’informativa breve e regolare.
- Gli stakeholder istituzionali (basso interesse/alto potere): sono potenti, ma il 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.

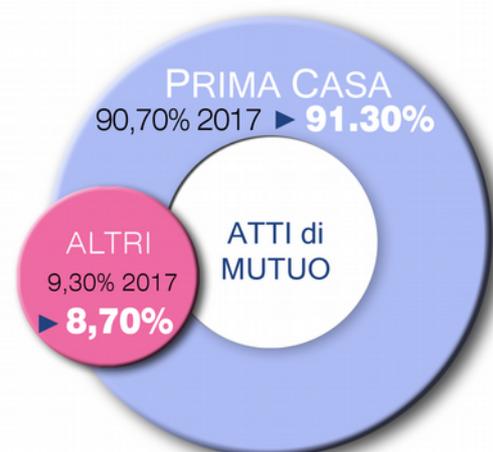
I clienti MUTUlcasa sono rappresentati nei grafici sottostanti:



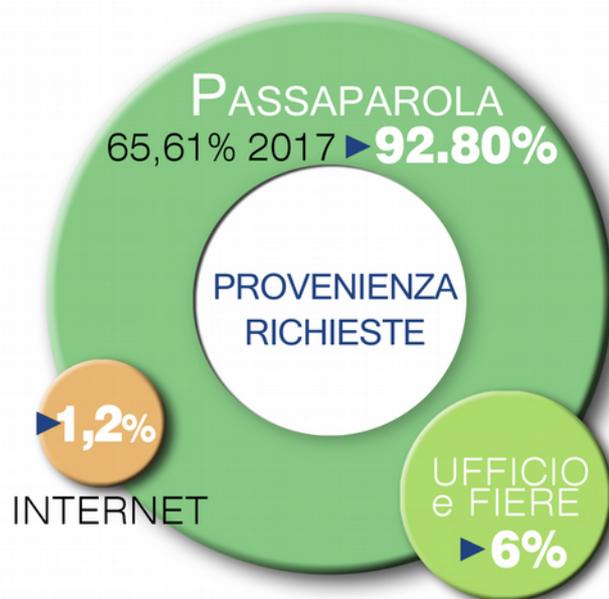
Come si evince dai grafici estratti dai dati pervenuti, le pratiche di mutuo che hanno interessato le famiglie evidenziano la fiducia delle stesse all'indebitamento a lungo termine, in quanto si è passati dal 62,79% del 2017 al 70,58% del 2018; i nuclei famigliari, rispetto a qualche anno fa, risultano economicamente più stabili e quindi affrontano l'idea del mutuo e dell'acquisto di casa, più tranquillamente.

La differenza tra clienti di sesso maschile e femminile risulta invece essere in linea con l'anno precedente.

Le recensioni positive dei clienti che hanno avuto precedenti contatti con MUTUlcasa hanno generato un forte "passaparola", risultato che rafforza ulteriormente la



convinzione della Direzione che la scelta di **“fare la differenza”** genera i suoi frutti. Il passaparola, rispetto al 2017, è aumentato dal 65,61% al 92,80%, elemento indicativo importante sulla provenienza della clientela, in quanto denota l’ottimo lavoro che MUTUlcasa sta effettuando e la grande soddisfazione dei clienti.

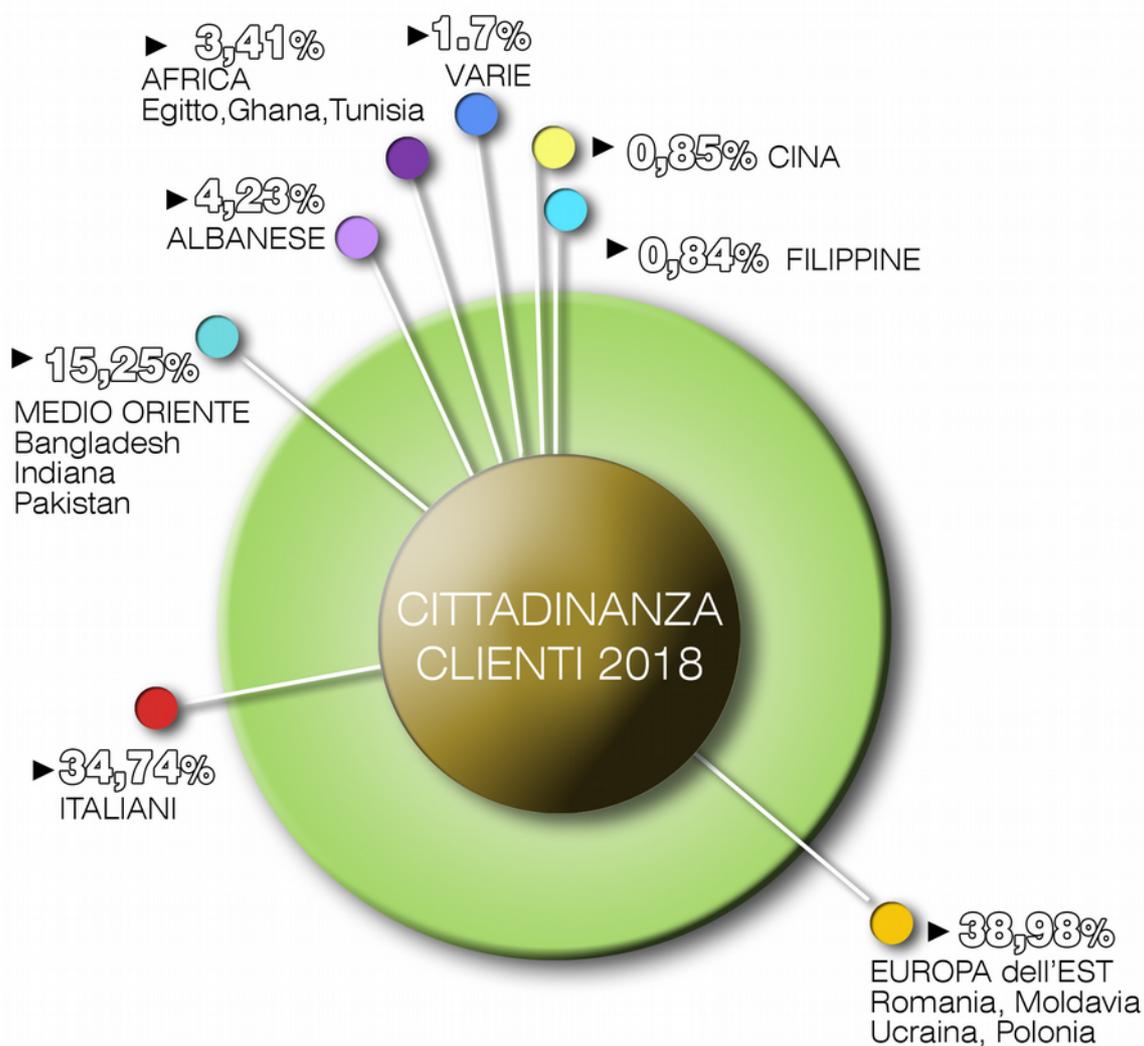


La certezza di essere assistiti attraverso un continuo affiancamento e l'edificazione di un rapporto gentile ed umano delineano la condizione migliore per crescere costantemente nel tempo sia dal punto di vista di credibilità che economico aziendale. La soddisfazione di potere asserire con certezza che i clienti MUTUlcasa siano i primi comunicatori di un background positivo, conferma la giusta direzione intrapresa dall'Azienda.

Intervista 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, perchè apprezzo tantissimo le qualità professionali di tutto il team di MUTUlcasa, 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 MUTUlcasa, 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.

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 che rispecchia ad oggi circa il 65% del totale delle pratiche portate a termine. La nuova tendenza del mercato emerge dalle statistiche che indicano come a gennaio 2018 la popolazione straniera residente a Brescia sia salita a 36.354 , cioè circa il 18,5% della popolazione residente totale.
 (da tuttitalia.it % popolazione straniera residenti a Brescia dal 1 genn2018)



Dalla lettura del grafico possiamo evidenziare il cambiamento di alcune direzioni rispetto la cittadinanza della clientela: i cittadini dell'est che acquistano casa, sono in

aumento rispetto al 2017, infatti si passa dal 34,88% al 38,98% del 2018, mentre i clienti Italiani rappresentano oggi solo il 34,74% dato in diminuzione rispetto al 39,53% del 2017; molto più determinati all'acquisto i cittadini stranieri. Troviamo di seguito il Medio Oriente che con un piccolo aumento passano dal 13,96% del 2017 al 15,25% del 2018. In calo gli acquirenti africani che nel 2017 coprivano una percentuale del 6,96%, mentre ora sono al 3,41%; i cittadini Albanesi sono il 4,23%, dato che è in linea col 2017 (4,65%). Un ulteriore dato, marginale nel complesso, sottolinea che qualche sud americano ha deciso invece di acquistare casa anziché restare in affitto come precedentemente facevano, probabilmente motivati dai prezzi vantaggiosi degli immobili.

Intervista Drapalyuk Oleksiy **Coppia di Clienti**

Io e mia moglie abbiamo deciso che prima o poi ci saremmo dovuti fermare da qualche parte e così abbiamo deciso di provare ad acquistare casa.

Mia moglie studia ed io lavoro, per questo non è stato facile.

Prima di cercare casa ci siamo appoggiati subito a MUTUlcasa per capire quale poteva essere il budget che potevamo permetterci.

Dopo un primo preliminare non andato a buon fine perchè non ci siamo accordati sul prezzo abbiamo finalmente trovato la casa giusta. Lo staff di MUTUlcasa è stato esemplare: ci hanno subito spiegato per filo e per segno come sarebbero state presentate le pratiche, tutti i documenti necessari e tutte le varie fasi specifiche. Ci hanno affiancato in ogni momento, telefonandoci ogni volta che c'era bisogno di una firma o per dirci come stavano andando le cose. Sono stati davvero bravi, molto professionali, preparatissimi, attentissimi e molto gentili fino alla conclusione della pratica.

. Le Banche e gli altri Fornitori

MUTUlcasa 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 Cristian Colombo Banca 3

Il rapporto con MUTUlcasa è nato sostanzialmente da un'opera di sviluppo di crescita reciproca, quindi non per caso, ma voluto. A differenza degli altri competitor di settore abbiamo riscontrato una forte tempestività delle segnalazioni recapitateci, che poi

dipendono ovviamente dalla nostra capacità di rispondere altrettanto tempestivamente. Non da meno, la percezione da parte nostra, che non siamo presenti ma che ci accorgiamo di come viene seguita la pratica, è il supporto fornito al cliente che una volta indirizzato sulla filiale di riferimento non viene da MUTUlcasa abbandonato, ma viene seguito per tutto l'iter del percorso. **La qualità delle segnalazioni risulta essere sempre molto alta, elemento molto importante per noi ed il filtro dello staff MUTUlcasa funziona in maniera competente ed efficiente;** questo fa sì che le trattative si chiudano in maniera positiva nella stragrande maggioranza dei casi. Velocità ed efficienza le qualità più apprezzate.

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.

“In generale in tutte le pratiche il nostro intervento risulta fondamentale. Ma in particolare ricordo questa famiglia composta da moglie e marito con 2 figli piccoli che si sono presentati con 2 mutui già esistenti che gli erano stati concessi per la costruzione della loro casa e le cui rate erano divenute insostenibili. La loro banca aveva rifiutato la rinegoziazione, così come altre banche si erano rivelate inefficaci o mal disposte a prendere in carico la situazione. Si sono rivolti a noi come ultima spiaggia e nonostante la complessità della pratica, con tenacia e competenza siamo riusciti ad ottenere un consolidamento, portando i mutui da 2 a 1, con rate di importo pari a meno della metà di quello che stavano pagando.

Lascio a voi immaginare la gioia e commozione di questi ragazzi all’ottenimento di questo risultato.”

Daniele Ferrari Collaboratore Mediatore Creditizio MUTUlcasa

5.2 STAKEHOLDER Allargati:

Oltre a MUTUlcasa 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 avvicinano all'acquisto della casa spesso chiedono a MUTUlcasa una prima consulenza che viene loro fornita a titolo gratuito. L'attenta analisi di prefattibilità che viene redatta da MUTUlcasa, 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 Paolo Prato - Agenzia Imm. ABITA R.E.

*Tempo fa un cliente ci ha presentato MUTUlcasa in quanto si era appoggiato a loro per capire la propria capacità di acquisto ed in un secondo momento si è rivolto a noi per la ricerca dell'immobile. Ho potuto constatare con piacere che i collaboratori si occupano del loro campo di competenza con grande professionalità, conoscenza e competenza, con un approccio umano e sincero, cosa che in altri non ho riscontrato. Siamo contenti quando un cliente si fa affiancare da loro, perchè **tutte le pratiche che si sono rivelate fattibili sono state portate a termine con successo**; quelle che sono risultate non idonee era semplicemente perchè il cliente non era mutuabile.*

Intervista Finanziaria partners MUTUlcasa

Non ho potuto fare a meno di notare che, a differenza degli altri competitor di settore, i clienti che provengono da MUTUlcasa sono sempre ben informati e coscienti delle scelte che intendono fare, a noi poi il compito di approfondire gli argomenti con la trasparenza che ci contraddistingue. MUTUlcasa pone un'attenzione particolare con correttezza e trasparenza fornendo una consulenza a 360°; facendo una valutazione preventiva e cercando di capire se il cliente ha le caratteristiche per potere accedere al prestito; questo fa sì che la qualità dei clienti stessi che arriva a noi sia sempre molto alta.

MUTUlcasa 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.

Intervista Notaio Alfonso Cuoco

L' encomiabile cura assolutamente precisa e minuziosa di tutti gli aspetti giuridici e formali dell'operazione contraddistingue MUTUlcasa, 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 MUTUlcasa che dietro ad ogni singola pratica vi è un'esigenza umana relevantissima 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 MUTUlcasa, 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, di un investimento importante, o la pianificazione finanziaria.

I collaboratori di MUTUlcasa si adoperano con capacità e cuore sino al raggiungimento del risultato finale.





6. RESPONSABILITA'

SOCIALE

Le linee di condotta aziendale adottate nell'operato quotidiano hanno inevitabilmente portato all'edificazione di rapporti singolari tra i componenti MUTUlcasa e i diversi stakeholder. In questa ottica la sensibilità della direzione aziendale nell'approccio con il tessuto sociale circostante ha prodotto una serie di correlazioni che esulano dalla proiezione puramente economica dell'andamento imprenditoriale.

Tale coscienza ha sviluppato una serie di iniziative a sostegno, di natura benefica, di diverse associazioni a livello locale e non, al fine di procreare un flusso di sinergie positive.

“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 MUTUlcasa

6.1 Mutuicasa Christmas Event 2018

Il 14 dicembre 2018 presso l'incantevole cornice della Sala delle Rose del famoso Hotel Vittoria di Brescia, si è celebrato il Galà natalizio annuale a scopo benefico. L'evento, organizzato da MUTUicasa, è l'occasione ideale per riunire tutti gli stakeholder in un'unica manifestazione, creare un punto di contatto e di reciproco approccio, sostenendo Associazioni benefiche.

14. dicembre. 2018 **Christmas Event**



Il Christmas Event, con ingresso riservato unicamente su invito, rappresenta una tradizione ed un pretesto per creare un momento unico ed esclusivo di interscambio tra i diversi stakeholder interni ed esterni.

Alla serata vengono infatti coinvolti imprenditori, funzionari di Banca, Finanziarie, Agenzie Immobiliari, Assicuratori, liberi professionisti del settore ed ovviamente la società, direzione e collaboratori.

Durante l'evento l'Amministratore Paolo Ferrari ha esplicito le diverse iniziative intraprese a scopo sociale nell'arco dell'anno a sostegno di diverse associazioni no-profit:

ABE, ANT, AIRC, ESA e CROCE BLU di Brescia, sono solo alcune delle associazioni coinvolte.



14. dicembre. 2018



Il Christmas Event 2018 è stato finalizzato al sostegno di tali associazioni, oltre alle donazioni dirette; nel corso della serata infatti, vi è stata la possibilità di donare direttamente tramite bonifico bancario.

ABE

L'ASSOCIAZIONE BAMBINO EMOPATICO

E' stata fondata nel 1981 da un gruppo di genitori di bambini affetti da leucemia con lo scopo di migliorare e rendere ottimale il trattamento medico e sostenere psicologicamente e socialmente i bambini e le loro famiglie durante il periodo di cura. Da ormai più di trent'anni l'ABE collabora quotidianamente con il Reparto di Onco-Ematologia Pediatrica e il Centro Trapianto di Midollo Osseo "Monica e Luca Folonari" degli Spedali Civili di Brescia.



ANT

ANT Italia ONLUS - la più ampia realtà non profit per l'assistenza specialistica domiciliare ai malati di tumore e la prevenzione gratuite - ha curato circa 125.000 persone in 11 regioni italiane (Emilia-Romagna, Lombardia, Veneto, Friuli-Venezia Giulia, Toscana, Lazio, Marche, Campania, Basilicata, Puglia, Umbria).



Ogni anno 10.000 persone vengono assistite nelle loro case da 20 équipe multidisciplinari ANT che assicurano cure specialistiche di tipo ospedaliero e socio-assistenziale, con una presa in carico globale del malato oncologico e della sua famiglia.

AIRC

L'**Associazione italiana per la ricerca sul cancro (AIRC)** è un ente privato **senza fini di lucro** nato nel 1965 grazie all'iniziativa di alcuni ricercatori dell'Istituto dei tumori di Milano, fra cui il prof. **Umberto Veronesi** e il prof. Giuseppe Della Porta, e al sostegno di alcuni imprenditori milanesi.



Mission:

- raccogliere fondi e finanziare progetti di ricerca oncologici svolti presso laboratori universitari, ospedali e istituti scientifici;
- assegnare borse di studio a giovani ricercatori in modo da migliorare le loro conoscenze e abilità;
- coinvolgere ed informare il pubblico sui progressi compiuti dalla **ricerca oncologica**.

L'investimento totale per l'evento a scopo benefico "MUTUlcasa Christmas Event" ed il sostegno diretto ad Airc, Abe, Ant e Croce Blu di Brescia, è stato complessivamente di

euro 15.800,00; oltre a quanto donato direttamente da MUTUlcasa alle associazioni presenti, l'evento è servito da moltiplicatore per far donare molto di più di quanto investito direttamente dall'organizzatore.

6.2 La “Corsa Rosa”

Anche quest'anno MUTUlcasa ha “partecipato” alla sua seconda “Corsa in Rosa”, corsa e camminata non competitiva per tutte le donne organizzata dalla Uisp (Unione Italiana Sport per Tutti) allo scopo di riunire in una giornata di gioia e di sani principi il maggior numero possibile di donne per le vie del centro di Brescia.

04. marzo. 2018 **Corsa in Rosa**



MUTUlcasa essendo composta anche da donne, è particolarmente sensibile all'argomento.

La manifestazione ha come scopo la promozione di uno stile di vita sano, l'integrazione per le donne di diverse etnie, la possibilità per tutte le donne di avere libero accesso allo sport quotidianamente e promuovere l'importanza di frequentare e vivere il verde e gli spazi aperti in città in tutta sicurezza e serenità. MUTUlcasa ha partecipato all'iniziativa finanziando l'acquisto di palloncini rosa che sono stati distribuiti ai partecipanti della manifestazione dietro donazione di un piccolo contributo. Il compito di consegnare i palloncini come lo scorso anno è stato assegnato al gruppo “non solo mamme di Brescia” , presente alla manifestazione già da diversi anni.

04.marzo.2018 **Corso in Rosa**



Intervista a Valentina Dongu Fondatrice gruppo "non solo mamme di Brescia"

Ho conosciuto Paolo un paio d'anni fa casualmente perchè mi ero recata da lui per chiedere informazioni sull'accensione di un mutuo e parlando gli ho raccontato di cosa mi occupavo. Si è dimostrato sin da subito una persona molto attenta e sensibile a certi argomenti e si è immediatamente proposto di aiutarci per la raccolta di fondi a scopo benefico. Questo è il secondo anno che lavoriamo insieme a questa iniziativa, MUTUlcasa ha finanziato come sponsor l'acquisto dei palloncini ed il ricavato dalla vendita è stato di ben 2.632,00 euro che sono stati devoluti a ESA ed al gruppo di clown volontari che si sono esibiti durante la manifestazione per intrattenere i partecipanti.

Il gruppo "non solo mamme di Brescia" nato a marzo del 2013 per idea mia e di un'amica, si è oggi trasformato in un'associazione vera e propria. Era nato con l'intento di offrire un canale alle donne attraverso il quale dare la possibilità di creare un confronto, non solo come mamme, ma proprio come donne. Posso dire con grande soddisfazione che oggi contiamo 18.668 persone che ci seguono.

Quest'anno grazie all'iniziativa attraverso la donazione dei palloncini sono stati raccolti 2.632,00 euro, contributo che è stato devoluto ad ESA (Educazione Salute Attiva), un'associazione non a scopo di lucro, che si propone di dare un appoggio concreto alle donne giovani nello screening mammografico.

ESA

Associandosi a ESA si può usufruire di controlli senologici in centri convenzionati della città con facilitazioni economiche e in tempi rapidi, è possibile ottenere informazioni e aiuto concreto nei casi che lo richiedano. Il senso di ESA sta nella capacità di informare e sensibilizzare il più alto numero di donne giovani sui benefici di una diagnosi precoce.

6.3 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 perchè **MUTUlcasa ha come obiettivo 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.

“Ogni pratica provoca in me un notevole coinvolgimento, anche dal punto di vista emotivo, perché ci si rende conto di contribuire alla realizzazione di quello che per molte persone rappresenta uno dei principali sogni di vita: l'acquisto della propria casa. Una però la ricordo in modo particolare in quanto riguardava una coppia che, pur non vivendo ancora sotto lo stesso tetto, era in attesa dell'arrivo di un bambino. Da parte loro c'era molta preoccupazione di non poter giungere all'atto prima della nascita del figlio, ed in effetti i tempi erano piuttosto ristretti. Col massimo impegno sia da parte mia che di tutto il nostro ufficio, siamo invece riusciti a portare a termine la pratica in tempi rapidi, in modo che alla nascita del piccolo Leonardo i genitori erano già sistemati e sereni nella nuova casa.”

Gianluigi Zanola, Consulente MUTUlcasa

6.4 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.

6.5 Tutela degli Stakeholder

Dal 2018 MUTUlcasa 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.

6.6 Comunicazione Social

Dal 2018 è iniziato un percorso finalizzato ad offrire a tutti i fruitori del sito www.mutuicasaweb.it, sia essi clienti e non, un servizio di assistenza efficiente, aggiornata e costante. Il processo è stato assegnato ad una società specializzata del settore tramite la quale si è iniziato ad istruire un'Intelligenza Artificiale per riuscire, nel 2019, a concretizzare l'intento di offrire un servizio di assistenza 24h.



6.7 Impegno Green

Pur considerando le ridotte dimensioni dell'apparato societario e del gruppo di collaboratori MUTUicasa, all'interno degli spazi lavorativi ci si impegna quotidianamente a concretizzare quel differente modo di fare impresa ponendo una particolare attenzione agli eventuali impatti ambientali della normale operatività.

Gli spazi interni della struttura sono infatti suddivisi per ottimizzare l'utilizzo ed eventuali spostamenti dei collaboratori stessi all'interno della sede, con uno spreco energetico al minor impatto possibile. Ad ogni collaboratore è assegnata una porzione di ufficio, vi è inoltre un'unica sala utilizzabile per riunioni, colloqui o atti notarili.

Illuminazione e riscaldamento La sede operativa di Via Ziziola 1 a Brescia, dispone di una superficie totale di 110 mq su piano unico, che comprendono 2 uffici, una sala atti ed una toilette; tutti gli spazi sono stati studiati per soddisfare le esigenze lavorative. Tutte le lampadine ordinarie sono attualmente state sostituite con impianti a led al 100% a basso consumo energetico.

Carta e stampati.....

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 backoffice non vincolanti alla pratica. Nel 2018 il numero di stampe di formato A3 e A4 è stato in totale di 35.757 (42.833 pagine del 2017), possiamo asserire con soddisfazione che sono state mantenute le promesse prefissate, riducendo il consumo di carta.

Dal 2018 stiamo intraprendendo un percorso di automatizzazione di tutti i processi interni che erano in precedenza cartacei trasformandoli in "digitali". Attraverso un icloud è infatti possibile non solo produrre e raccogliere documenti necessari per lo svolgimento della pratica in essere, ma addirittura firmare direttamente su tablet la contrattualistica riducendo in tal modo sia le tempistiche, che gli sprechi di carta. Dal 2019 sarà operativa la sezione corrispondente.





7. PROPOSITI PER IL FUTURO

L'intento nel proseguire con un'attività economica improntata su solidi valori ed una particolare attenzione al sociale sono caratteristiche che contraddistinguono da sempre MUTUlcasa e continueranno a far parte della direzione societaria così come fortemente voluto dall'amministratore.

“Fare la differenza genera la possibilità di creare opportunità non solo dal punto di vista di crescita imprenditoriale, ma con grande soddisfazione nell'ambito sociale con la coscienza di riuscire a fare qualcosa di buono e produttivo per l'intera società di cui ci sentiamo parte.”

Paolo Ferrari Amministratore MUTUlcasa Srl

La tendenza di MUTUlcasa 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'obiettivo di farli diventare direttori di filiale MUTUlcasa.

In un momento così difficile e delicato in cui la ricerca di una solida occupazione è un fondamento della problematica quotidiana della nostra società, MUTUlcasa punta ancora una volta sul fare la differenza, dando l'opportunità a chi fosse alla ricerca di un equilibrio economico, e non da meno di una soddisfazione morale, di potersi formare, crescere e maturare con impegno, ambizione e positività.

Grazie ad un prolifero passaparola e all'insieme delle sinergie generate, MUTUlcasa oggi può dire con soddisfazione di avere raggiunto una parte degli obiettivi prefissati.

Il traguardo ora è proiettato verso l'apertura di nuove filiali con l'intento di crescere economicamente, ma sempre ricordando che

“Creare Benessere” è la Mission che si vuol perseguire.

MUTUlcasa srl Via Ziziola, 1 - 25124 - Brescia - Tel. 030.3534556

Partita IVA 02270870989 - Iscr. O.A.M. M64



brescia@mutuicasaweb.it