

BILANCIO SOCIALE 2019



PAOLO FERRARI

Amministratore MUTUlcasa S.r.l.

CREARE BENESSERE FA LA DIFFERENZA



www.mutucasaweb.it

*La felicità deriva dall'orgoglio del lavoro che si fa.
(Mahatma Gandhi)*



INDICE

| | |
|--|----|
| Presentazione | |
| Lettera dell'Amministratore Unico Paolo Ferrari..... | 6 |
| 1. Chi è MUTUlcasa 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 MUTUlcasa Christmas Dinner 2019..... | 42 |
| 6.2 La "Corsa in Rosa"..... | 43 |
| 6.3 Ch'él Chì Chèl Lé..... | 44 |
| 6.4 Croce Blu..... | 45 |
| 6.5 Il Coinvolgimento del Personale..... | 46 |
| 6.6 Comunicazione Responsabile..... | 48 |
| 6.7 Tutela degli Stakeholder..... | 48 |
| 6.8 Comunicazione Social..... | 48 |
| 6.9 Impegno Green..... | 49 |
| 7. Propositi per il Futuro..... | 50 |

LETTERA DELL'AMMINISTRATORE


*La mia esperienza nel settore immobiliare/creditizio ed i miei studi, mi hanno permesso, nel 2001, di creare quella società che poteva offrire alla propria clientela, la **consulenza e l'assistenza nel settore creditizio, immobiliare e giuridico:** la MUTUlcasa Srl.*

Siamo una delle poche realtà nazionali e prima società di

*Mediazione Creditizia bresciana, lanciata **verso il futuro già nel 2011** con la P.A.M. (Piattaforma Analisi Mutui), il sistema di analisi del credito che mette a confronto i vari prodotti di mutuo scelti, offrendo la miglior soluzione su misura per il cliente e prima in Italia nella creazione del **Bilancio di Sostenibilità** nel 2017.*

*L'**attenzione** verso le persone e verso l'ambiente, come l'attenzione al particolare e la forte **passione** per il lavoro, sono le colonne portanti di MUTUlcasa.*

*Questa caratteristica, che ci rende unici, ci offre la possibilità di soddisfare molti clienti e di raggiungere obiettivi importanti; lo dimostra il fatto che da 459 richieste ed analisi eseguite nel 2018, siamo passati a 1.739 nel 2019, aumentando del **378,87%**, un dato che ci ha sbalordito.*

Tornando indietro con la memoria, ricordo, come se fosse ieri, l'anno 2012; un anno molto difficile, dove, "pianificando" il futuro, diventava impossibile pensare a crescite annuali di questo

livello e ricordo che, come una barca nella nebbia, proseguivo nella direzione che avevo idealizzato, senza nessun punto di riferimento o dato positivo che mi potesse rincuorare sulla scelta fatta, ma la sola certezza che il successo è la conseguenza di un lavoro "fatto bene".

*Da allora, l'impegno di tutti noi è sempre stato quello di **"fare bene"** e poi **"farlo meglio"** ed a questa passione per l'ottimizzazione abbiamo aggiunto la "Creazione del Benessere".*

***"Creare Benessere"** è sicuramente la mission aziendale di MUTUlcasa e di tutti i suoi componenti; per "Benessere" intendiamo, oltre alla soddisfazione del cliente nel raggiungimento dei suoi obiettivi, la riduzione del consumo energetico e la salvaguardia dell'ambiente in cui si vive, con azioni e sponsorizzazioni socialmente utili.*

Lavorare in una delle poche aziende che divide una parte degli utili con i propri dipendenti e consulenti, sponsorizza associazioni sportive e culturali, sostiene onlus e progetti ambientali investendo nella ricerca e nell'utilizzo di materiali alternativi, è un privilegio che, purtroppo, ancora pochi hanno.

Sicuramente MUTUlcasa è una splendida azienda nella quale realizzarsi.

Paolo Ferrari
Amministratore Unico MUTUlcasa



CHI È MUTUlcasa E LA SUA MISSION

1.1 LA STORIA

2001 Fondata a Brescia nel 2001 da Paolo Ferrari (Amministratore unico dal 2004) MUTUlcasa 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 MUTUlcasa 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 MUTUlcasa.

“Creare benessere” è la Mission direzionale oggi.

Miglior feedback Dal 2005 al 2009, grazie alla meticolosa attenzione della direzione nello svolgimento delle pratiche, MUTUlcasa 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 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”)

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 MUTUlcasa 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.

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

“Perché la vostra banca ha scelto MUTUlcasa per attivare una convenzione di mediazione creditizia?”

- Principalmente perché la società MUTUlcasa 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 MUTUlcasa svolge.

“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”)

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 MUTUlcasa 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.



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

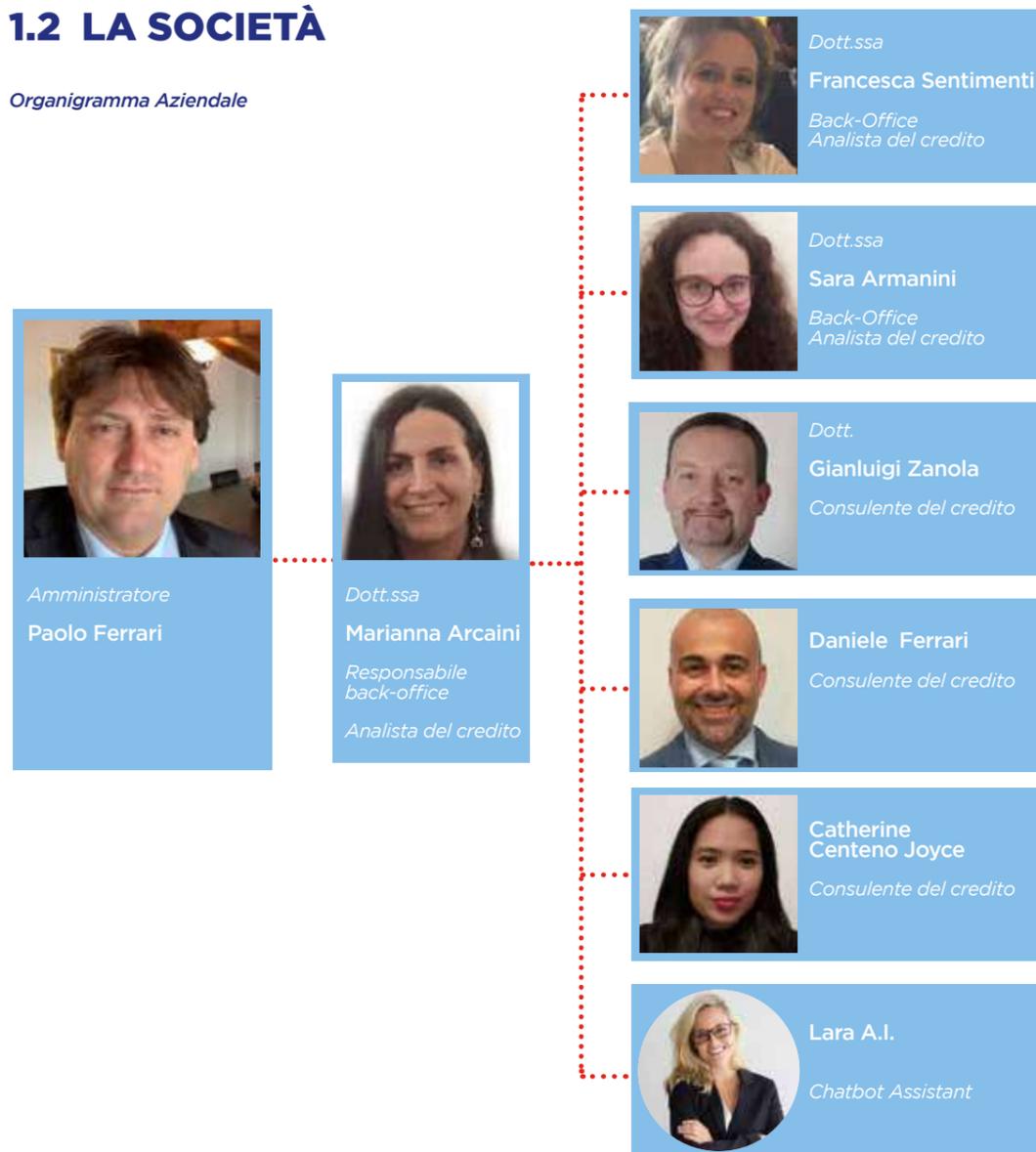
“Quali pensa siano 4 caratteristiche che secondo i clienti differenziano MUTUlcasa dalla concorrenza?”

- 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.*

CHI È MUTUlcasa 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 MUTUlcasa Srl

Lo staff di MUTUlcasa è composto da un insieme di professionisti molto competenti e selezionati. *// Team*

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. *Formazione*

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. *Test*

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. *Gratificazioni*

I FONDAMENTI

Competenze 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.

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 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.

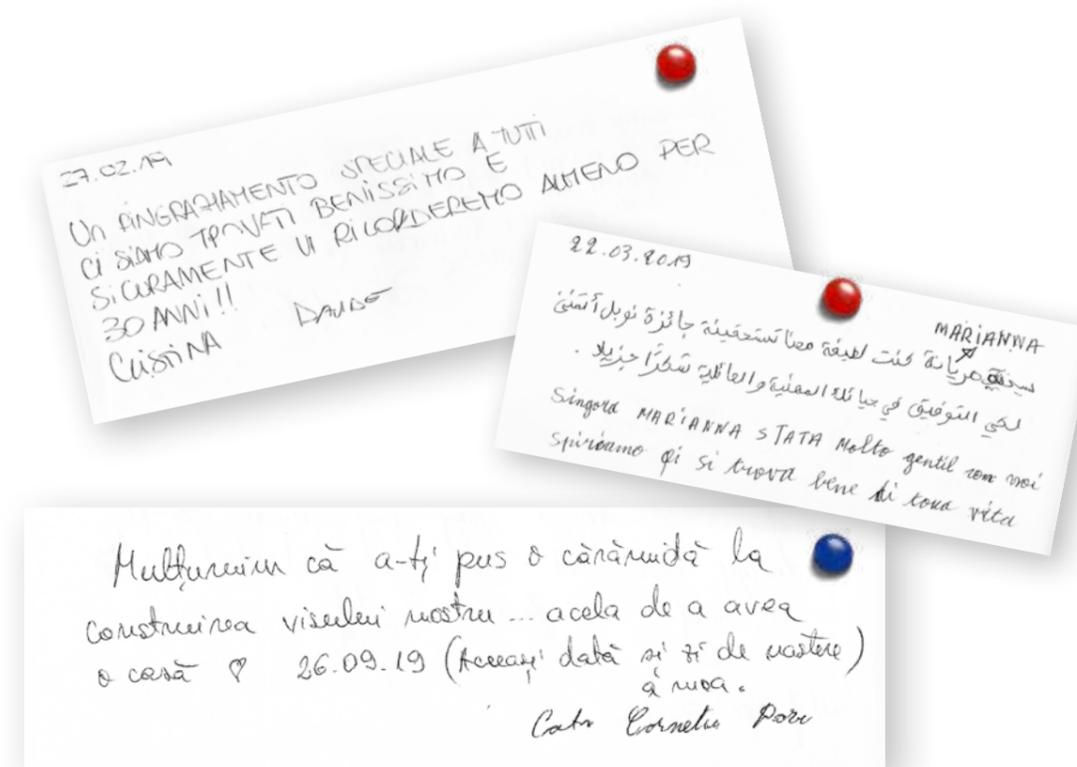
Condivisione obiettivi La definizione di una "Mission aziendale" e la sua condivisione sono elementi importanti per avere un riscontro ed un consenso solido e duraturo non solo da parte della clientela, ma anche del proprio personale e della pubblica opinione.

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'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,

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 MUTUlcasa, 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.



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 MUTUlcasa, frutto di passione e dedizione costanti nel tempo.

I FONDAMENTI

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 verso il settore creditizio. La difficoltà nel trovare un serio ed attento interlocutore di cui potersi fidare ha segnato la volontà dell'amministratore di MUTUlcasa 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.

Serietà e correttezza



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.

Attenzione e precisione

“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.



Intervista a Mario Frassine - LA CASA Studio Immobiliare

“Perché preferisce che i clienti si affidino a MUTUlcasa piuttosto che ad una banca o ad un altro Mediatore creditizio?”

- Ci affidiamo a MUTUlcasa 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 MUTUlcasa 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.



I FONDAMENTI

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.

Relazioni
umane

Intervista a un cliente - Gegaj Zef

Ero andato personalmente in diverse banche e ho chiesto diverse informazioni, secondo loro non avevo i requisiti per acquistare una casa, nonostante avessi un buon stipendio a contratto a tempo indeterminato. Potevano darmi solo l'80%, però io non avevo i soldi per pagare questo 20% e così diventava impossibile concludere.

Mi sono rivolto all'agenzia con cui ho comprato casa e ho chiesto se mi poteva dare una mano e mi hanno detto che molti clienti si erano trovati bene con Gianluigi della MUTUlcasa; già al primo incontro mi ha detto che c'erano delle possibilità di poter avere il mutuo.

E' iniziata così l'avventura con la pratica e tutti i documenti. Siamo riusciti a fare tutte le procedure e alla fine abbiamo comprato casa.

Grazie a loro ho evitato di prendere tantissimi permessi al lavoro.

Ho scelto MUTUlcasa e con loro sono riuscito a comprare casa.

“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, individuamo 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 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.

Problem
solving

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 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.

“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 commossa, manifestarsi anche in un grato abbraccio a tutto lo staff MUTUlcasa, 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 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 2018, a testimonianza di risultati conseguiti, intenzioni ed obiettivi 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.



Intervista a Arianna Facchetti - Arcadia Agenzia Immobiliare

“Perché preferisce che i clienti si affidino a MUTUlcasa piuttosto che ad una banca o ad un altro Mediatore creditizio?”

- Ci avvaliamo da tempo dell’assistenza della Società MUTUlcasa, in quanto già dal primo appuntamento con il possibile cliente mutuabile emerge la serietà e la professionalità del loro consulente creditizio. L’incarico 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 MUTUlcasa di eliminare ogni tipo di filtro discriminante alle pratiche in entrata, ha portato la società ad istituire

Equità 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 a Mauro Ferrari - BENIMMOBILI

"Perché preferisce che i clienti si affidino a MUTUlcasa?"

- Preferisco che i miei clienti si affidino a MUTUlcasa perché voglio che siano seguiti da professionisti del settore creditizio.
Entrare in MUTUlcasa è come entrare in tante Banche simultaneamente e l'offerta che propone è oltretutto decisamente più concorrenziale.
Preferisco MUTUlcasa rispetto ad altri mediatori creditizi per la preparazione professionale e per il rapporto umano che i collaboratori hanno nei confronti dei clienti.

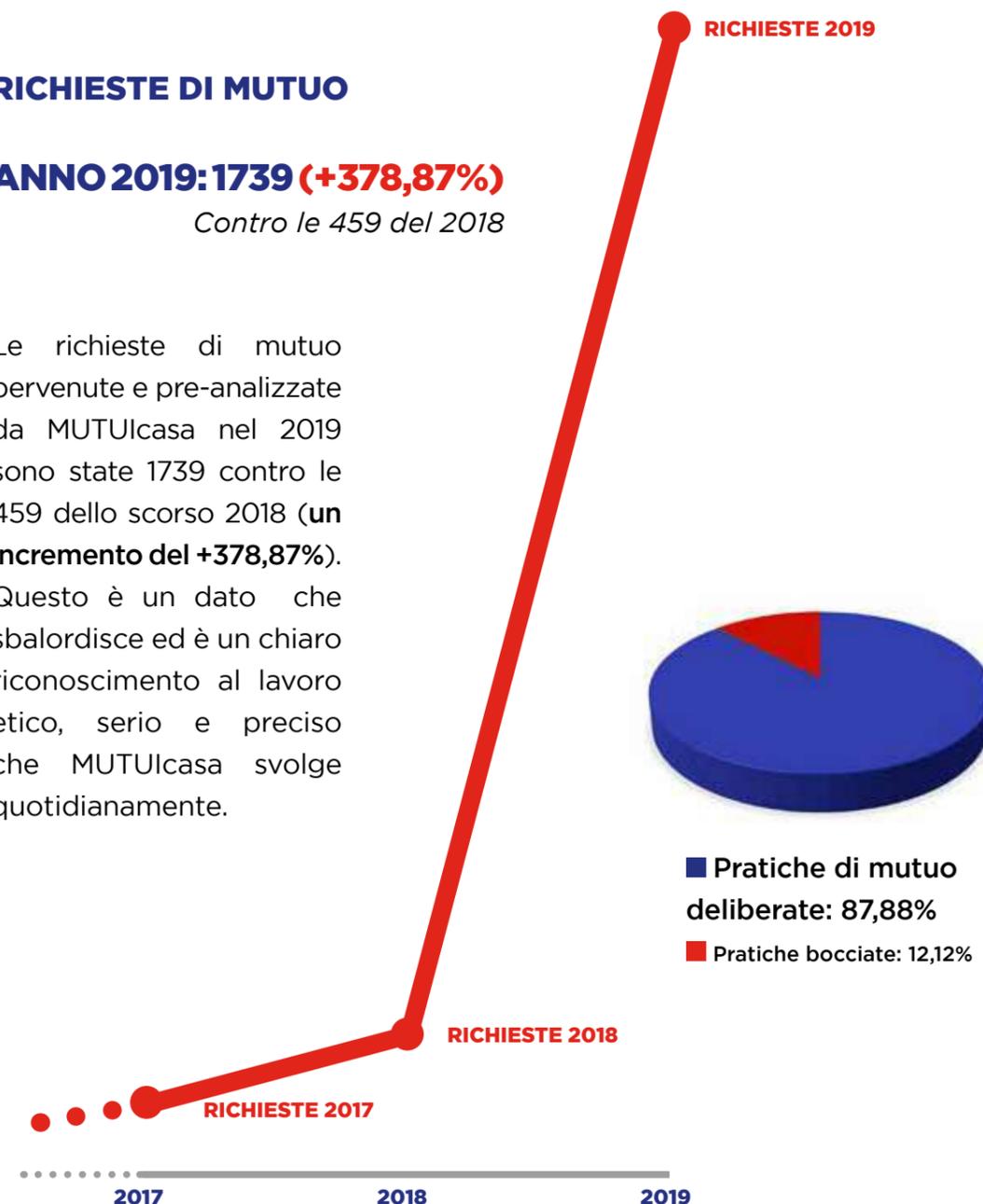


RICHIESTE DI MUTUO

ANNO 2019: 1739 (+378,87%)

Contro le 459 del 2018

Le richieste di mutuo pervenute e pre-analizzate da MUTUlcasa nel 2019 sono state 1739 contro le 459 dello scorso 2018 (un **incremento del +378,87%**). Questo è un dato che sbalordisce ed è un chiaro riconoscimento al lavoro etico, serio e preciso che MUTUlcasa svolge quotidianamente.



GIORNI MEDI PER LA DELIBERA DI MUTUO

dalla firma della richiesta, alla delibera della banca, occorrono mediamente 50 giorni.

50 gg.

64 gg.

GIORNI MEDI TOTALI PER LA PRATICA DI MUTUO

dalla firma della richiesta, all'atto notarile, occorrono mediamente 64 giorni.

IL PROCESSO CREDITIZIO

3.2 LA GESTIONE DEL CLIENTE

MUTUlcasa si ritrova costantemente a dovere interagire con diversi 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 a Logan Badini - TECNOIMMOBILIARE

“Perché preferisce che i clienti si affidino a MUTUlcasa piuttosto che ad una banca o ad un altro Mediatore creditizio?”

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



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'87,88% delle pratiche presentate nel 2019 è risultato idoneo).

Intervista a un cliente: Anthony Bianchi

Mi sono trovato personalmente sempre bene con MUTUlcasa. Sono stato seguito dall'inizio alla fine. Anche l'assistenza dopo il mutuo è stata ottima. Avevo bisogno di alcuni documenti e li hanno subito recuperati. Sono sempre stati super disponibili. Hanno risolto tutti i problemi del mio caso e, andando solo cinque volte in ufficio, avevo già comprato casa. Non avevo garanti e, anche se sono giovane, sono riusciti comunque a superare il problema grazie all'utilizzo di una loro convenzione esclusiva. L'esperienza è stata ottima, MUTUlcasa è formata da persone cordiali, disponibili ed educate. Infatti, l'ho consigliata anche ad altri ragazzi. La consiglio a tutti. Paghi il servizio, ma è completo. Un complimento speciale va a Francesca che mi ha seguito, il suo lavoro lo sa fare bene, anche a livello tecnico. Quindi posso avere solo parole positive per MUTUlcasa.

MUTUlcasa 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 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.ssa Francesca Sentimenti, Back-office Analista del Credito MUTUlcasa

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 MUTUcasa



*“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 MUTUcasa

Intervista a un cliente: Ivan Onyshchuk

*Sono stato benissimo fin dal primo colloquio. Spiegazioni chiarissime, mi hanno detto quello che potevano fare, sin dall’inizio e così è stato.
E’ stata un’esperienza unica e trasparente. Sono molto soddisfatto.
Non mi hanno mai detto qualcosa che non andava bene. Mi hanno preso in carico in pieno. Non ho dovuto girare in nessun altro ufficio.
Quindi devo dire che mi sono trovato proprio bene.*



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 km² e una densità abitativa di circa 265 abitanti per km², al suo interno sono compresi 205 comuni.

Politiche sociali

MUTUlcasa 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 ventunesima edizione della graduatoria annuale stilata da Italia Oggi e Università La Sapienza di Roma, in collaborazione con Cattolica Assicurazioni, Brescia conferma per il 2019 la propria 22esima posizione e dunque certifica un salto in avanti che l'anno scorso le aveva permesso di passare dal 27esimo al 22esimo posto; 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 18.11.2019)

4.2 LA DOMANDA DI CREDITO 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»

Il mercato immobiliare

4.3 L' OFFERTA DI CREDITO IMMOBILIARE

Secondo un'analisi condotta, i cittadini lombardi impiegano in media 135 giorni per ottenere un mutuo. Tempi

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 raggiungiamo i 64 giorni di attesa con un minimo raggiunto di soli 36 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'ipototecare il bene da parte della banca dall'altro, 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. Importi

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 MUTUlcasa, nel 2018, era di euro 99.454,62, mentre nel 2019 è aumentato a 118.714,29 euro.

CHI SONO GLI STAKEHOLDER

Relazioni 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.

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. 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

MUTUlcasa è composta da figure femminili e maschili, seri professionisti *Il clima* 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 evidenziano la fiducia delle stesse all’indebitamento a lungo termine, in quanto si è passati dal 70,58%

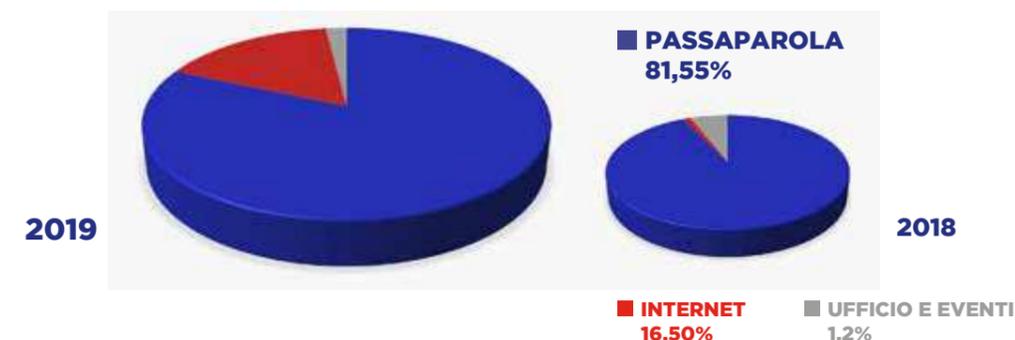
I CLIENTI MUTUicasa: ALCUNI DATI



del 2018 al 74% del 2019; 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 in linea con l’anno precedente, con un leggero aumento della percentuale maschile.

PROVENIENZA DEI CLIENTI



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 81,55%, questo denota l’ottimo lavoro che MUTUicasa sta effettuando e la grande soddisfazione dei clienti. Tuttavia nel 2019 è **cresciuto il canale Internet** al 16,5% contro 1,2% del 2018.

Questo è dovuto alla partnership con **Immobiliare.it**, per coprire oltre l’85% degli annunci immobiliari su territorio bresciano.

CHI SONO GLI STAKEHOLDER

Intervista a Guido Lodigiani - IMMOBILIARE.IT

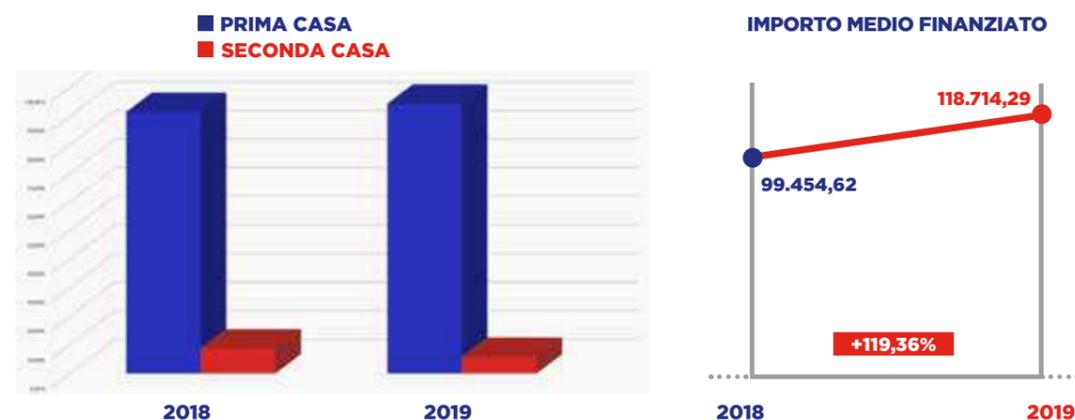
“Secondo lei, quanto è importante la collaborazione di MUTUlcasa per i visitatori di Immobiliare.it?”

- Penso che sia un servizio complementare, molto utile sul territorio bresciano per i visitatori di immobiliare.it.



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.

Anche nel 2019 è in aumento la percentuale di mutui per la prima casa: 94,23% (in aumento del rispetto al 2018: 91,30%) per la seconda casa la percentuale è del 5,77%.



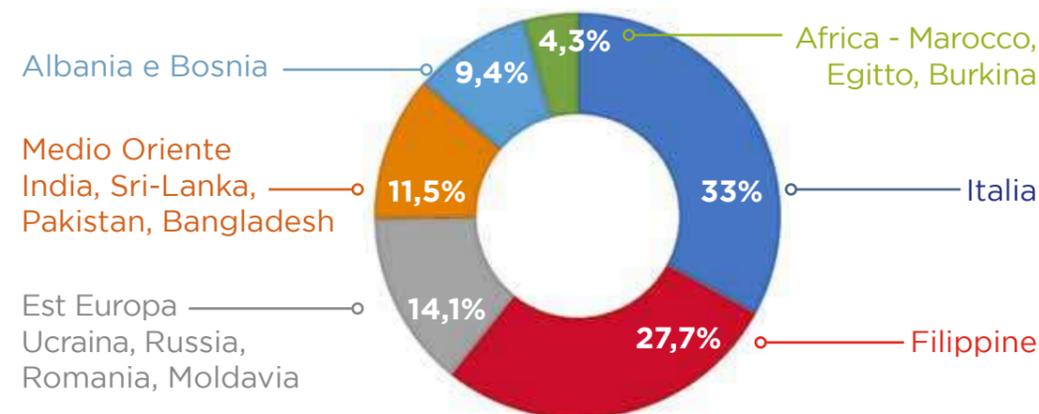
Interessante evidenziare che l'importo medio finanziato è aumentato del 119% rispetto al 2018.

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 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.

CITTADINANZA DEI CLIENTI



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 67% del totale delle pratiche portate a termine. La nuova tendenza del mercato emerge dalle statistiche che indicano come a gennaio 2019 la popolazione straniera

Clientela differenziata

CHI SONO GLI STAKEHOLDER

residente nella provincia di Brescia sia salita a 157.463, cioè circa il 12% della popolazione residente totale.

(da tuttitalia.it % popolazione straniera residenti a Brescia al 1 genn2019)

Dalla lettura del grafico possiamo evidenziare il cambiamento di alcune percentuali rispetto alla cittadinanza della clientela: i cittadini dell'est Europa che acquistano casa sono in forte calo rispetto al 2018, infatti si passa dal 38,98% al 14,1% del 2019, i clienti Italiani sono oggi ancora leggermente in calo: 33%. Anche i cittadini del Medio Oriente hanno un piccolo calo e passano dal 15,25% al 11,5% del 2019. In aumento leggero gli acquirenti africani che nel 2018 coprivano una percentuale del 3,41% e ora del 4,3%; i cittadini Albanesi e Bosniaci salgono al 9,4%.

Ma il dato più significativo è l'aumento considerevole dei cittadini delle Filippine che passano da 0,84% nel 2018 a ben 27,7% del 2019.

Intervista a un cliente - Mariangela Pacchieni

E' già la seconda volta, prima per una surroga e poi per l'acquisto di un'altra casa. Ci siamo trovati molto bene sia la prima che la seconda volta. Sono molto competenti.

Hanno lavorato bene e nel giro di pochissimo abbiamo avuto un altro mutuo con un ottimo tasso.

Intervista ai clienti - Maurizio Parzani e Allegra Ferrari

Ci siamo trovati veramente, veramente bene con MUTUlcasa. Sono stati tutti gentili e disponibili. Daniele ci ha seguito come un avvocato in ogni dettaglio. Per cui non posso che confermare che ci siamo trovati bene.

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

"La collaborazione tra la sua banca e MUTUlcasa 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 MUTUlcasa.

Con il passare del tempo questi rapporti di stretta e solidale collaborazione ^{100%} 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 MUTUlcasa

CHI SONO GLI STAKEHOLDER

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, Circostrizioni, 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 pre-fattibilità 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 a **Mauro Manca** - Direttore gruppo Filiali Brescia/Mantova/Cremona

“Dopo aver provato la collaborazione con MUTUlcasa 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 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 rilevantisima 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, un investimento importante, o la pianificazione finanziaria.

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

CHI SONO GLI STAKEHOLDER

Intervista a **Nicola Brugnattelli** - Direttore filiale di Milano

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

- Si è scelto di collaborare con MUTUlcasa 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 MUTUlcasa, godono di un servizio puntuale e impeccabile. Tempi, modalità e procedure vengono rispettate con precisione “svizzera”. Senza pensieri, senza sorprese.



Armonia 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.

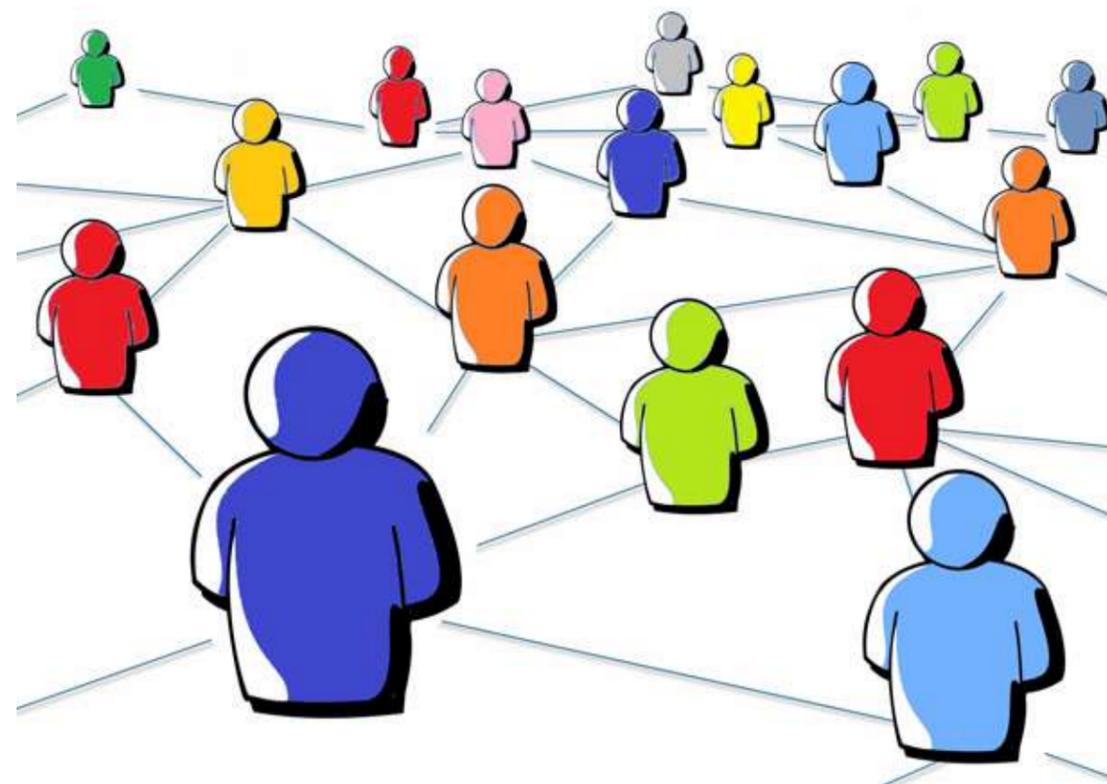
RESPONSABILITÀ' SOCIALE

Le linee di condotta aziendali vissute nel quotidiano hanno inevitabilmente costruito rapporti umani particolari tra i componenti MUTUlcasa 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 MUTUlcasa



RESPONSABILITÀ SOCIALE

6.1 MUTUlcasa CHRISTMAS DINNER 2019

A dicembre 2019 si è tenuta la cena aziendale MUTUlcasa, con gli amici/professionisti più vicini all'azienda. In quell'occasione oltre ai ringraziamenti per l'amicizia corrisposta da anni, sono stati analizzati gli eccezionali valori ed incrementi del 2019 sottolineando l'importanza dell'eliminazione della plastica dalla vita comune e presentando le penne ecosostenibili ora in dotazione, come anche le borracce fitness in metallo, plastic-free.

L'incontro è stato anche pretesto per presentare la campagna affissioni 2020, la campagna a sostegno del motociclista bresciano Alessandro Botturi nella competizione Africa Eco Race e molto altro.



6.2 CORSA ROSA

Anche quest'anno MUTUlcasa ha sostenuto la sua terza "Corsa Rosa", manifestazione non competitiva per tutte le donne organizzata dalla Uisp (Unione Italiana Sport per Tutti) allo scopo di coinvolgere più donne possibile in una giornata di gioia e di sani principi quali un sano stile di vita, l'integrazione tra varie etnie, il libero accesso allo sport quotidiano, la sicurezza e la serenità.

MUTUlcasa ha partecipato all'iniziativa finanziando l'acquisto di palloncini rosa distribuiti ai partecipanti dietro donazione di un piccolo contributo. Il compito di consegnare i palloncini è stato assegnato al gruppo "non solo mamme di Brescia", presente alla manifestazione già da diversi anni.

Quest'anno grazie all'iniziativa sono stati raccolti circa 3.000 euro, contributo sempre devoluto ad ESA (Educazione Salute Attiva) associazione per la diffusione dello screening mammografico tra le giovani donne.



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

Ho conosciuto Paolo un paio d'anni fa casualmente perché 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.

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. E' 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.

RESPONSABILITÀ SOCIALE

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 plurisecolari di benefattori, briganti, cavalieri ed eremiti.



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

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

- Credo che il collante principale sia la brescianità dell'azienda. MUTUlcasa 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. Dal canto nostro, siamo felici di aver legato il nome ad una importante realtà come la vostra.



Intervista a Paola Alberti - Croce Blu

“Secondo lei, che valori accomuna MUTUlcasa con la vostra associazione?”

La sensibilità e l'attività verso il prossimo sono i valori che la mia associazione ha in comune con MUTUlcasa.

Infatti, rivolge un pensiero profondo verso il sociale, nei confronti di realtà cittadine sempre bisognose di sostegno economico.

Croce Blu opera nella pubblica assistenza impegnandosi ad aiutare la popolazione, avvalendosi anche dell'aiuto e della generosità d'impresе disposte a sostenerci, come ha fatto MUTUlcasa.



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.

Inoltre, Croce Blu promuove annualmente un Corso di Primo Soccorso gratuito secondo i programmi regionali; il primo modulo è di 42 ore + altre 4, per la prima formazione dei volontari alla guida dei mezzi di soccorso, mentre il secondo è di 78 ore.



MUTUlcasa, 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.

RESPONSABILITÀ SOCIALE

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.

Positività Ecco perché 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.

INTERVISTA AL PERSONALE DI MUTUICASA

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

Risponde Gianluigi Zanola - Consulente del Credito MUTUlcasa:

Le caratteristiche che differenziano MUTUlcasa 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 Daniele Ferrari - Consulente del Credito MUTUlcasa

- 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 MUTUlcasa

Secondo me MUTUlcasa 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 MUTUlcasa 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 MUTUlcasa è formata da personale competente e attento ad ogni casistica e situazione.

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

Competenza, precisione, trasparenza, attenzione al cliente

Risponde Catherine Centeno Joice - Consulente del Credito MUTUlcasa:

- 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.

RESPONSABILITÀ SOCIALE

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

Dal 2018 MUTUlcasa ha avviato e continua nel 2019 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 COMUNICAZIONE SOCIAL

Nel 2019, come da programma, si è concretizzato l'intento di offrire un servizio di assistenza 24h tramite Intelligenza Artificiale, semplicemente utilizzando il sito www.mutuicasaweb.it; per renderla più umana possibile le è stato attribuito il nome di Lara.



6.9 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 MUTUlcasa. 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 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 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, nel 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 contrattualistica riducendo in tal modo sia le tempistiche, che gli sprechi di carta.

RESPONSABILITÀ SOCIALE

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'obiettivo 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 nostra mission è

Creare Benessere



www.mutuicasaweb.it

[www.mutuicasa**web**.it](http://www.mutuicasaweb.it)

 **030 3534556**



MUTUIcasa S.r.l. - Via della Ziziola, 1 - 25124 Brescia - Vicino Esselunga della Volta - tel. 030.3534556