



BILANCIO SOCIALE

DUEMILADICIASSETTE





“Un’azienda di eccellenza batte con un solo cuore”

INDICE

	1. INTRODUZIONE E METODO	1
	Lettera agli Stakeholder	
	1.1 Metodologia	3
	1.1.1 I valori	
	1.2 Gli stakeholder	7
	1.2.1 Coinvolgimento degli stakeholder	8
	1.2.2 Matrice della materialità	9
	2. LA SOCIETA'	11
	2.1 La storia	12
	2.2 MUTUlcasa oggi	14
	2.2.1 La politica del credito	
	2.2.2 Il personale	17
	2.2.3 I clienti	19
	2.2.4 La gestione del cliente	22
	2.2.5 Le banche e gli altri fornitori	24
	2.3 La comunità	26
	3. IL CONTESTO DI RIFERIMENTO	28
	3.1 I bisogni del territorio	29
	3.1.1 La domanda di credito immobiliare	
	3.1.2 L'offerta di credito immobiliare	
	3.2 Gli altri stakeholder di riferimento	30
	4. LA RESPONSABILITA' SOCIALE	33
	4.1 L'impegno Green	34
	4.2 L'impegno sociale	35
	4.2.1 Il sostegno alle zone terremotate	
	4.2.2 La "Corsa Rosa"	38
	4.3 Il coinvolgimento del personale	40
	4.4 La comunicazione responsabile	41
	5. IN FUTURO	44
	5.1 Parliamo di Responsabilità	45
	5.2 Inclusione Sociale	
	CONCLUSIONI	47
	GLOSSARIO	48

1. INTRODUZIONE E METODO

LETTERA AGLI STAKEHOLDER



Mi chiamo Paolo Ferrari e sono l'amministratore di MUTUlcasa S.r.l., il primo Mediatore Creditizio in Italia a stilare un Bilancio Sociale e primo specializzato in mutui, di Brescia e provincia.

In MUTUlcasa S.r.l ci occupiamo di analisi del credito per conto di varie banche e società finanziarie, ma con un occhio di riguardo al cliente finale, al quale viene offerta la consulenza e l'assistenza per il settore creditizio e per tutto ciò che riguarda l'area immobiliare e giuridica, quindi chi vuole un mutuo per comprare casa, è tutelato e sereno in tutte le sue fasi.

L'azienda è stata fondata dal sottoscritto nel 2001, in seguito ad un'importante esperienza come agente immobiliare prima, che mi ha portato ad essere il più giovane agente immobiliare in Italia a soli 22 anni con l'apertura di 5 uffici e poi come formatore specializzato in P.n.l. (Programmazione Neuro Linguistica).

Nel percorso di crescita dell'azienda ho trovato degli elementi fondamentali, quali l'attuale responsabile del Centro Analisi Mutui di Brescia, la dottoressa Marianna Arcaini, proveniente da un gruppo bancario con la qualifica di coordinatrice di varie filiali, la dottoressa Francesca Sentimenti e la dottoressa Francesca Tonni Bazza, che con la loro esperienza, formano lo staff di analisi, mentre il dottor Gianluigi Zanola, come agente di zona, si occupa del contatto con i clienti.

Oltre agli elementi importanti del gruppo, nel cammino di crescita ho avuto la possibilità di incontrare persone con problemi personali e famigliari che rendevano difficile se non impossibile l'ottenimento del credito necessario alla realizzazione del proprio sogno; questo ha aumentato notevolmente la mia sensibilità verso i problemi della gente e verso l'ambiente in cui viviamo, portando la mia attitudine al "problem solving" ad un livello sempre più elevato.

Naturalmente un gruppo migliora ed aumenta i propri risultati solo quando tutti i componenti dell'organico hanno la stessa visione e lo stesso obbiettivo; con la condivisione libera del pensiero personale di ogni componente si possono avere nuovi stimoli e questo è ciò che è avvenuto in MUTUlcasa S.r.l.

Cerchiamo costantemente l'eccellenza lavorativa con la massima attenzione ed assistenza al cliente, con l'obbiettivo di CREARE BENESSERE, trovando soluzioni e migliorando gli equilibri di tutti coloro che incontriamo sul nostro cammino.

Pensiamo che è dalle piccole azioni di ognuno di noi che può cambiare il mondo e se ognuno si impegna a compiere "la buona azione della giornata", sicuramente il mondo può diventare un luogo fantastico dove vivere e dove lavorare.

"La buona azione della giornata", in alcuni casi, si è trasformata in piccoli progetti utili a quelle associazioni che costantemente cercano di creare benessere e per questo motivo nel 2017 abbiamo aiutato il gruppo "Non solo mamme di Brescia" a raccogliere fondi con l'iniziativa de "Il palloncino in cambio di un'offerta", alla Corsa in Rosa che si è tenuta in Piazza Vittoria a Brescia in occasione della "festa della donna", oltre ad aver donato dei mobili alla Protezione Civile di Barbariga (Bs) ed aver partecipato attivamente alla raccolta fondi per la Protezione Civile di Brescia da utilizzare per gli aiuti nella zona terremotata di Amatrice, con l'evento "MUTUlcasa Christmas Event 2017" presso l'Hotel Vittoria di Brescia.

Tutto ciò ci distingue sempre più come un'azienda "umana", attenta ai bisogni delle persone ed alla salvaguardia dell'ambiente.

Arrivati ad oggi era diventato un dovere informare la collettività, i clienti, i professionisti del settore e le banche, dell'operato MUTUlcasa S.r.l oltre ai soliti numeri, perché per NOI i rapporti umani sono molto più importanti.

Paolo Ferrari



1.1 METODOLOGIA

In questo capitolo si descrivono gli aspetti tecnici, le analisi valoriali ed i canali di coinvolgimento interno ed esterno su cui si basa il Bilancio Sociale MUTUlcasa S.r.l. 2017. Il vero patrimonio di MUTUlcasa S.r.l. è l'insieme delle competenze e delle relazioni che da vent'anni caratterizzano l'operato aziendale nel settore della mediazione creditizia. Una storia che parte da lontano e che ha permesso di evidenziare i frutti di uno stile aziendale improntato alla responsabilità e alla professionalità, che oggi più che mai diversificano la società MUTUlcasa S.r.l. da altri competitor di settore.

La scelta aziendale di realizzare un Bilancio Sociale ben si inserisce nella volontà della Direzione di raccontare questo approccio speciale che è tipico di MUTUlcasa S.r.l., frutto di passione e dedizione quotidiane.

Ovviamente, l'azienda non è da sola in questo percorso, bensì si relaziona ad una serie di stakeholder interni (dipendenti, rete di mercato) ed esterni (clienti, fornitori, associazioni di categoria), materiali o immateriali (ambiente, istituzioni e regolatori), collaborando con i quali essa avanza nella definizione di uno "stile lavorativo" MUTUlcasa S.r.l.

L'essenza di queste relazioni e la vision aziendale sono descritte e sistematizzate in questo primo capitolo che evidenzia le direttrici di sviluppo umano e aziendale.

1.1.1 I VALORI

MUTUlcasa S.r.l. è una realtà che da vent'anni opera nel settore creditizio con la massima professionalità e competenza. L'agire quotidiano, in un settore complesso e cruciale come quello della mediazione creditizia, necessita sempre più di soggetti responsabili e attenti, di cui potersi fidare e con i quali poter instaurare delle relazioni di lungo periodo. Questo approccio responsabile è particolarmente necessario oggi, in un mercato giustamente attento a rilevare comportamenti poco chiari o scorretti, denunciandoli apertamente. Diventa perciò necessario far emergere i principi che guidano l'azione aziendale, chiarendo quale sia lo stile operativo originale e caratteristico di MUTUlcasa S.r.l.



“Per me essere un mediatore creditizio significa risolvere i problemi delle persone e creare benessere, quindi far stare bene la gente aiutandola a raggiungere i propri obiettivi. Riuscire a fare questo mi dà la percezione di un’energia incredibile; il rapporto umano e relazionale è un qualcosa che va oltre. Il guadagno è semplicemente la conseguenza di un lavoro svolto bene.”

Paolo Ferrari – Amministratore Unico MUTUlcasa S.r.l.

Competenza

Il settore della mediazione creditizia non può essere affrontato e gestito senza le giuste competenze e l'esperienza necessaria per fare la differenza. Con questo approccio e con l'ambizione necessaria per migliorarsi ogni giorno, MUTUlcasa S.r.l. assiste i propri clienti in ogni fase del processo creditizio, offrendo accurate analisi della situazione finanziaria, debitoria, familiare e lavorativa dei propri clienti. È proprio questa competenza diffusa che mette MUTUlcasa S.r.l. sempre al fianco del cliente, generando una partnership fondata su risposte precise e scenari chiari.

“Sicuramente c’è una percentuale di richieste di prestiti approvate dalla nostra finanziaria maggiore rispetto alla media, ma soprattutto ho notato una qualità dei clienti più elevata: le persone che arrivano da noi sono bene informate e preparate. Penso che l’approccio di MUTUlcasa S.r.l. sia improntato alla massima competenza e trasparenza.”

Finanziaria, partner di MUTUlcasa S.r.l.

Presenza

In un mondo del lavoro sempre più impersonale e digitale, dove i rapporti azienda-cliente avvengono spesso da remoto e senza alcun contatto reale, MUTUlcasa S.r.l. vuole fare la differenza facendo della propria presenza un valore aziendale forte, capace di distinguerli da altri competitor. Esserci, per MUTUlcasa S.r.l. non significa solo rispondere al telefono, bensì stabilire una relazione di consapevolezza e reciprocità professionale, forte di aggiornamenti tecnici — ossia inerenti al settore creditizio, immobiliare e giuridico — sempre a disposizione del cliente con il quale l'azienda intende mantenere rapporti umani, cioè solidali e trasparenti. Anche in un settore percepito come fortemente standardizzato, infatti, l'elemento umano fa la differenza nell'impostare i valori di riferimento e rafforzare quella fiducia reciproca che conduce verso scelte responsabili.

“Mi ha colpito di MUTUlcasa S.r.l. che ci hanno seguito in tutto e per tutto, accompagnandoci anche fisicamente nella banca erogatrice del mutuo. All'inizio ci si sentiva anche ogni 2/3 giorni, poi sempre meno, fino a che non siamo arrivati a rogitare; nonostante però si sia concluso il rapporto ci si continua a sentire, anche soltanto per un “Come va nella nuova casa?”.

Cristina – Cliente MUTUlcasa S.r.l.

Flessibilità

Essere flessibili per MUTUlcasa S.r.l. significa essere veloci nell'adattarsi al cambiamento e alle esigenze di ogni cliente. Consapevoli del fatto che non esista una pratica uguale all'altra, l'azienda si impegna a cogliere nelle difficoltà e negli ostacoli delle opportunità di evoluzione e apprendimento di nuove soluzioni. Se da un lato la velocità nelle risposte caratterizza gli attori di mercato più recettivi ed efficienti, dall'altro MUTUlcasa S.r.l. crede, e si impegna, nell'attivazione di pensieri laterali e altre strategie di problem solving per superare problemi legati alla situazione creditizia, immobiliare o giuridica dei propri assistiti. Adattarsi al contesto incontrato e sviluppare soluzioni ad-hoc, rappresentano dunque due aspetti di quella "adattabilità di pensiero" in cui l'azienda crede e a cui dedica i propri sforzi quotidiani di crescita e miglioramento.



“Alcuni anni fa ricordo che riuscimmo ad aiutare una famiglia che rischiava di finire in mezzo alla strada perché la loro casa stava andando all’asta non potendo più loro coprire il mutuo acceso in precedenza. Per fortuna siamo riusciti a ri-finanziare la casa riaprendo il mutuo sulla figlia, che si è presa carico di aiutare i genitori. In questi casi si evidenzia la nostra volontà di voler aiutare situazioni anche difficili e talvolta spiacevoli, permettendo alle persone di salvare i propri immobili e garantendo loro un clima più sereno. Ci capita spesso di aiutare situazioni particolari tramite la nostra competenza e per me questo ha un grande valore.”

Francesca Sentimenti - Analista del Credito MUTUlcasa S.r.l.

Quanto esposto sopra evidenzia una sensibilità di MUTUlcasa S.r.l. per la fornitura di un servizio diverso da quello standard, ossia più sensibile alla necessità del cliente e fortemente radicato nella competenza e nella preparazione dei propri dipendenti. I valori sopra esplicitati non sono immobili e invariabili, essi infatti rappresentano una base su cui l’azienda MUTUlcasa S.r.l. imposta ogni giorno le proprie relazioni interne ed esterne, consapevole della necessità di doverli testimoniare anche ad altri partner, oltre che al cliente. Ecco perché MUTUlcasa S.r.l. si è impegnata nell'affermazione chiara ed ufficiale degli stessi: per riuscire a instaurare un dibattito all'interno del settore che porti tali valori a confrontarsi con le esigenze di altri attori di mercato, migliorando il lavoro ed il servizio di tutti. L'azienda, quindi, crede che la Competenza, la Presenza e la Flessibilità debbano servire da appigli per creare reti territoriali capaci di far emergere un modello di interdipendenza valoriale che metta al centro MUTUlcasa S.r.l. e, allo stesso tempo, avvicini anche altri partner ad una riflessione interna sulla responsabilità di lavorare nel settore della mediazione creditizia.

1.2 GLI STAKEHOLDER

I portatori di interesse con cui si interfaccia MUTUlcasa S.r.l. sono diversi e di varia natura. Essi sono il frutto dell'ecosistema aziendale, ossia dell'ambiente di lavoro quotidiano all'interno del quale l'azienda opera. Per MUTUlcasa S.r.l. è fondamentale interagire continuamente con gli stakeholder per crescere e migliorarsi, rafforzando il consenso e la fiducia reciproca.

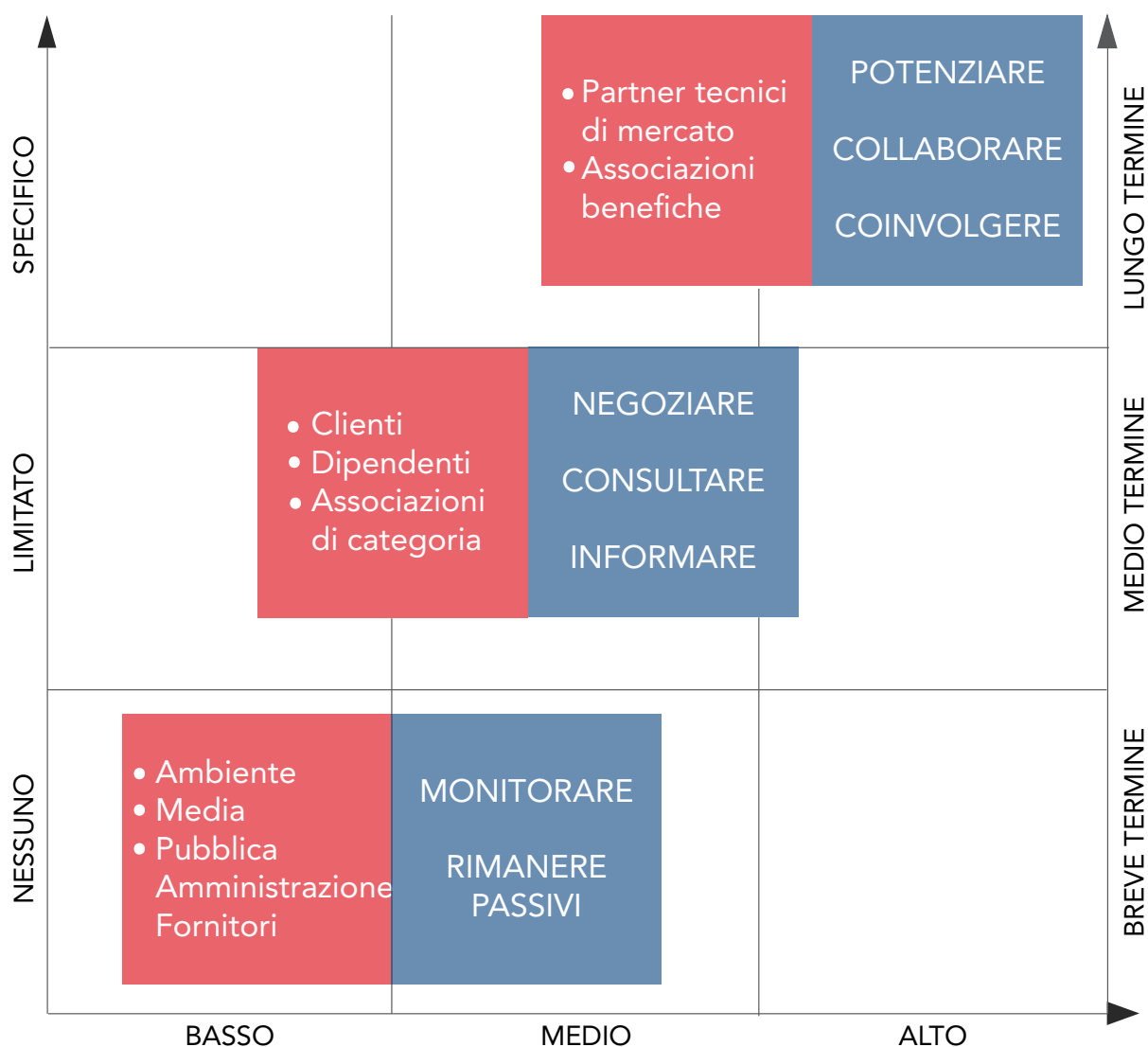
Nello specifico gli stakeholder MUTUlcasa S.r.l. sono:



1.2.1 IL COINVOLGIMENTO DEGLI STAKEHOLDER

La definizione della mappatura degli stakeholder aiuta ad organizzare le relazioni che nel corso del tempo sono state strutturate con i vari partner. Da ciascuna relazione emergono dati e informazioni utili per MUTUlcasa S.r.l., interessata a posizionarsi in maniera equilibrata e corretta con ciascuno di essi. Sicuramente, lo slancio relazionale tra l'azienda e i portatori di interesse differisce a seconda della loro tipologia, della loro rilevanza e del grado di maturità progettuale di MUTUlcasa S.r.l. L'immagine in basso evidenzia l'organizzazione delle relazioni con gli stakeholder organizzando i dati in funzione di tre variabili: tipo di comunicazione, livello di coinvolgimento e natura temporale della relazione.

Livelli di coinvolgimento degli stakeholder



Come si evince dalla figura, MUTUlcasa S.r.l. è particolarmente attiva nella progettazione e condivisione dei temi sociali ed ambientali con partner tecnici di mercato e associazioni benefiche del territorio. Se per le ultime è facile capirne il motivo, essendo loro stesse beneficiarie delle iniziative sociali, non è scontato trovare un alto livello di coinvolgimento nei confronti dei partner tecnici, ossia i venditori e gli agenti che operano sul territorio, con i quali – come descritto più avanti nel testo – MUTUlcasa S.r.l. ha co-creato iniziative benefiche.

All'estremo opposto del grafico si collocano ambiente/media/PA e fornitori, che non risultano tra i partner più coinvolti in materia sociale ambientale. In merito, ad esempio, non ci sono piani editoriali che raccontano progetti di tipo sociale sui Social Media aziendali (Stakeholder - Media), così come non risultano azioni sociali congiunte sviluppate con la PA o con specifici fornitori.

Per quanto riguarda l'ambiente, lo stakeholder silente per eccellenza, non sono state individuate attività aziendali strutturate di riduzione degli impatti ambientali.

1.2.2 MATRICE DELLA MATERIALITÀ

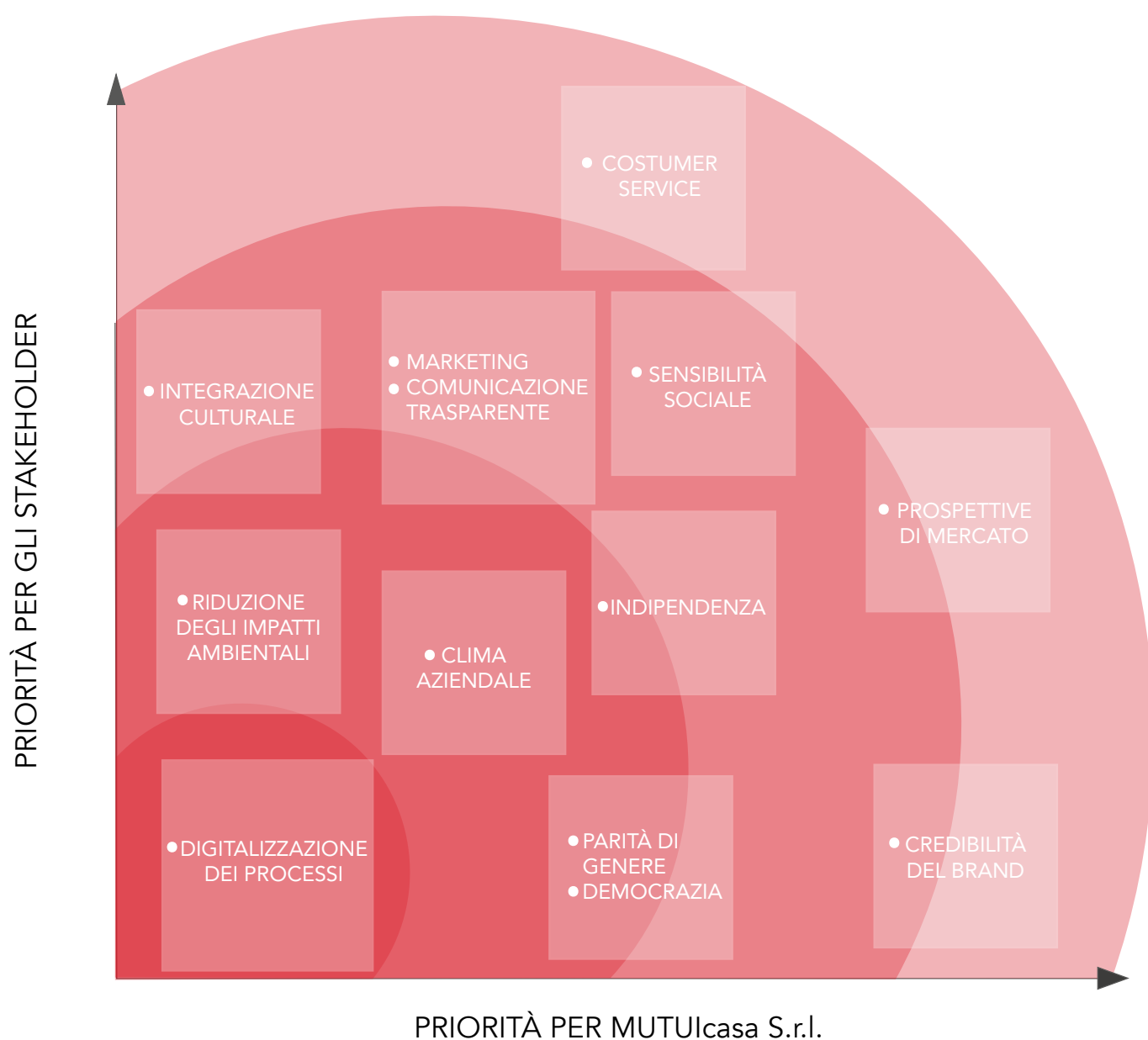
Dopo aver descritto gli stakeholder MUTUlcasa S.r.l. ed aver organizzato su diversi livelli le interazioni tra l'azienda e questi ultimi, nella figura in basso si presenta la matrice della materialità MUTUlcasa S.r.l.

La matrice, sviluppata attraverso il coinvolgimento del Top Management aziendale, è stata costruita seguendo le linee guida "AA1000-Stakeholder Engagement Standard" in ogni fase di identificazione ed indicizzazione delle priorità degli stakeholder. L'analisi offerta serve per individuare quali sono le priorità della Proprietà e metterle a sistema con le priorità degli stakeholder coinvolti, che nel caso di MUTUlcasa S.r.l. sono stati quelli interni ed esterni.

La logica della matrice, interpretata correttamente nel posizionamento dei suoi elementi, è quella di permettere all'azienda di continuare a creare valore razionalizzando gli sforzi in base all'incrocio delle proprie esigenze con quelle degli stakeholder, in una parola, quindi, incrociando la domanda e il potenziale aziendale di valore aggiunto sociale.

Il bilancio sociale MUTUlcasa S.r.l. deriva dall'analisi qualitativa e quantitativa della rilevanza sociale espressa dagli stakeholder (dati disposti sull'asse verticale) e della rilevanza aziendale data ad alcuni temi sociali ed ambientali (dati disposti sull'asse orizzontale). I temi localizzati nel terzo quadrante sono quelli più importanti per l'operato sociale ed ambientale di

MUTUlcasa S.r.l., in quanto riflettono gli aspetti che influenzano in modo sostanziale le valutazioni e le decisioni degli stakeholder e dell'azienda, permettendo ad entrambi di creare valore nel breve, medio e lungo periodo. La presenza del tema della Customer Satisfaction come il più importante per MUTUlcasa S.r.l. è coerente con la tipologia di valori individuati dall'azienda come distintivi del brand, ossia competenza, presenza e flessibilità, espressione di una forte attenzione aziendale alla qualità del rapporto con il cliente.



2. LA SOCIETÀ



"Per noi è importante poter realizzare il sogno di una casa. Per arrivare a questo risultato ci mettiamo attenzione a 360°, con la volontà di rappresentare un punto di riferimento per i nostri clienti".

Francesca Tonni Bazza - Analista del Credito MUTUlcasa S.r.l.

2.1 LA STORIA

MUTUlcasa S.r.l. è stata fondata a Brescia nel 2001 da Paolo Ferrari che, nel 2004, ne diventa anche Amministratore Unico. La nascita della società è stata caratterizzata da un inizio in salita perché, seppure già esperto del settore immobiliare e con alle spalle una solida carriera, l'Amministratore ha dovuto farsi strada nel difficile ambiente dei mutui, sfidando da un lato la diffidenza delle banche e guadagnandosi dall'altro la fiducia dei clienti. Ma dal 2005 al 2009, grazie all'attenzione ed alla cura per ogni pratica svolta, MUTUlcasa S.r.l. si è contraddistinta come valido attore finanziario nel mercato locale fino a diventare il principale intermediario qualitativo (ovvero l'intermediario che riceve un feedback migliore grazie al numero bassissimo e/o nullo di pratiche insolute) di Intesa San Paolo.

Nel 2012, a causa della necessità di fronteggiare l'acutizzarsi della crisi sistemica globale, si verifica l'evoluzione della società, che decide di trasformare in opportunità una criticità, facendo "l'impossibile" per adeguarsi alla normativa e diventare Mediatore Creditizio abilitato (attualmente 291 in Italia¹) e tra i primi Mediatori Creditizi regolarmente iscritti all'Elenco dei Mediatori Creditizi di Brescia e provincia (data di iscrizione: 22 gennaio 2013).

FOCUS - 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. art. 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 (Organismo degli Agenti e dei Mediatori), previo possesso dei requisiti previsti dalla legge.

1. Da "Elenco Mediatori Creditizi" - <http://www.organismo-am.it/elenco-mediatori-creditizi>

Nel 2013 Paolo Ferrari si è avvicinato al canale finanziario di un istituto di credito particolarmente attento al sociale, ritrovandosi e riconoscendosi nella mission e nei valori della banca, ed è quindi iniziato un percorso congiunto con MUTUlcasa S.r.l. con l'obiettivo di approfondire la reciproca conoscenza.

Questo percorso ha portato, nel luglio 2017, alla firma della convenzione tra le due società, successivamente alla quale MUTUlcasa S.r.l. è diventato l'unico mediatore creditizio a svolgere attività di intermediazione per conto di questa Banca, facendo erogare anche mutui al 100% del prezzo di acquisto.

Intervista a Nicola Brugnatelli – Ex. Responsabile Sede Banca 3 Brescia

D: È corretto dire che il rapporto tra MUTUlcasa S.r.l. e la banca che lei rappresenta sia iniziato proprio da lei?

R: Sì. È stato Paolo (ndr. Paolo Ferrari) a cercarci e a chiedere un appuntamento in Banca nel 2013. Io allora lavoravo nella sede di Brescia e così ci siamo incontrati ed abbiamo iniziato a collaborare per qualche pratica di mutuo.

D: E poi?

R: È nato un ragionamento interno a proposito del siglare un'unica Convenzione con uno soltanto dei mediatori con i quali allora lavoravamo. La scelta è caduta su MUTUlcasa S.r.l. perché rispecchiava ciò che stavamo cercando e volevamo soprattutto rapportarci ad una società qua sul territorio. Paolo inoltre è una persona seria e professionale e ci è molto piaciuta la qualità del suo lavoro in particolare per come tratta i suoi clienti.

Nel 2017 quindi, dopo circa quattro anni di collaborazione informale, abbiamo sottoscritto il primo accordo che ha legato il nostro istituto di credito ad un Mediatore Creditizio.

Anche per noi è stata una novità!

D: Perché non l'avete mai fatto prima?

R: Siamo sempre molto prudenti su questo fronte: i mediatori hanno infatti una responsabilità elevata perché svolgono un lavoro di consulenza ed è molto importante che siano corretti e trasparenti impostando per primi un rapporto di fiducia con i clienti.

Dal 2015 si sono aperti in MUTUlcasa S.r.l. nuovi canali commerciali oltre al principale, che rimane quello dei mutui, che vertono su altri prodotti complementari come i prestiti personali, le assicurazioni e la cessione del quinto.

Con MUTUlcasa S.r.l., oggi, si sono volute unire, in un'unica società, le conoscenze acquisite in oltre 25 anni di esperienza nel settore immobiliare, giuridico e creditizio, per offrire una consulenza a 360°, con competenza, trasparenza e professionalità, a tutti coloro che vogliono avvicinarsi all'acquisto di un immobile o vogliono ripianificare i propri impegni finanziari.

“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).”

Organismo degli Agenti e Mediatori

2.2 MUTUICASA OGGI

2.2.1 LA POLITICA DEL CREDITO

MUTUlcasa S.r.l. è un mediatore creditizio estremamente attento alle politiche di trasparenza, in primis verso i propri clienti e poi in generale riguardo tutti gli altri soggetti esterni ad esso con i quali si interfaccia.

MUTUlcasa S.r.l. sa bene come talvolta ottenere un mutuo possa risultare difficile per la complessità delle fasi da completare, la lentezza dei passaggi e la quantità di aspettative che si ripongono nell’atto da parte dei clienti. Per questo motivo la società ha istituito una politica del credito universale da parte dei clienti, priva di qualsiasi barriera all’entrata, che prenda in considerazione ogni richiesta senza discriminazioni.

“Ogni atto è gratificante perché viviamo ogni storia del cliente, i loro obiettivi sono i nostri e così anche i loro sogni. Spesso i clienti si commuovono nel salutarci, perché hanno realizzato il “sogno di una casa”. Mi ricordo con affetto di una famiglia albanese con tre bambini che da anni cercavano di comprare casa ed avere un mutuo; quando stavano per coronare il loro sogno il marito ha perso il lavoro e hanno passato anni di estrema difficoltà. Io avevo capito che ce l’avrebbero fatta a raggiungere il loro obiettivo e ci ho creduto, me li sono presi a cuore...così nel 2017, dopo una pratica travagliata, sono riusciti ad avere la casa. Questa è stata per noi una prova di attenzione maggiore, di empatia straordinaria e anche umana sensibilità. Il giorno dell’atto, quando hanno rogitato la casa (nei giorni prima erano agitatissimi ed emozionatissimi) hanno pianto come due bambini. Ci tenevano tanto a dare una fissa dimora ai tre bambini e a radicarsi nel territorio di Brescia e la loro vittoria ha riempito il cuore anche a me.”

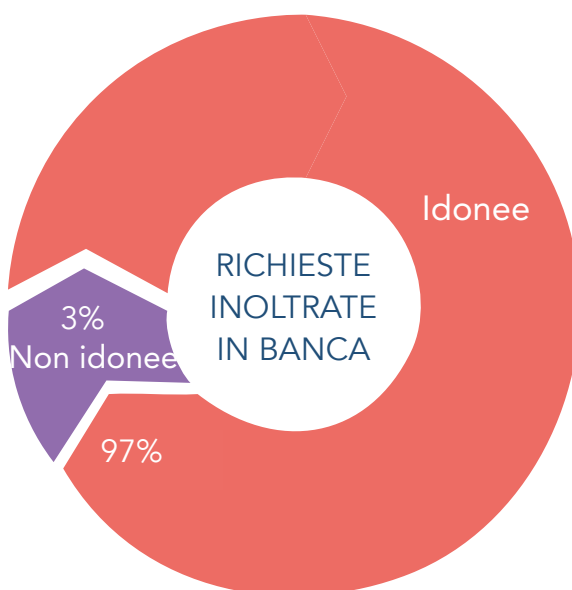
Marianna Arcaini - Responsabile Analista del Credito MUTUlcasa S.r.l.

Nel processo di intermediazione del credito, spiegato nel dettaglio più avanti, MUTUlcasa S.r.l. svolge la funzione fondamentale di fornire alle banche ed agli istituti di credito un'analisi di pre-fattibilità sulle pratiche trattate il più possibile completa ed esaustiva, ma non ha potere decisionale sull'esito finale positivo o negativo della richiesta di mutuo o di prestito.

"Noi siamo semplicemente influencer; i decisori finali sono le banche e gli istituti di credito. Solitamente però la percentuale di pratiche che vengono accettate, dopo essere state scremate dal nostro centro analisi, è molto alta e questo ci fa enorme piacere perché cerchiamo sempre di prenderci a cuore ogni caso."

Paolo Ferrari – Amministratore Unico MUTUlcasa S.r.l.

**Richieste di mutuo pervenute e
pre-analizzate in ufficio **353** (100%)**





“Ho collaborato con Paolo Ferrari ed il team di MUTUlcasa S.r.l. per un paio di anni, dal 2010 al 2012; il mio compito era valutare positivamente o meno l’analisi di pre-fattibilità effettuata dai colleghi di MUTUlcasa S.r.l. riguardo le pratiche di mutuo che inviavano alla mia banca per riceverne l’approvazione e quindi l’apertura. Ricordo che la percentuale di pratiche approvate rasentava il 100% e che il corredo informativo ed il supporto documentale che ci veniva fornito era estremamente completo ed esaustivo, oltre che puntuale; vi era inoltre la piena disponibilità da MUTUlcasa S.r.l. a completarlo in ogni momento con precisione e trasparenza.”

Banca 1

“Ho collaborato con MUTUlcasa S.r.l. dal 2016 al 2017 nella gestione dei clienti, una volta individuate le condizioni di mercato più indicate per le specifiche pratiche. Ricordo una percentuale altissima di pratiche di mutuo approvate dalla mia banca e soprattutto l’eccezione di poter instaurare con Paolo ed il suo team una relazione personale molto umana, che è andata oltre al mero rapporto professionale.”

Banca 2

2.2.2 IL PERSONALE



Paolo Ferrari
Amministratore
Unico



Marianna Arcaini
Responsabile Analista
del Credito



Francesca Sentimenti
Analista del Credito



Francesca Tonni Bazza
Analista del Credito



Gianluigi Zanola
Collaboratore

"Il team di MUTUlcasa S.r.l. è estremamente efficiente: dinamico, veloce e con una profonda conoscenza dell'ambiente. In particolare ciò che li contraddistingue è la certezza della risposta, che in questo ambito non è così scontata!"

Paolo Feroldi – Presidente Casa Point

Il team di MUTUlcasa S.r.l. è a maggioranza femminile e composto da collaboratori giovani ed esperti, che condividono uguali valori lavorativi e hanno interesse a creare all'interno dell'ufficio un clima familiare ed umano, che si riflette anche all'esterno, nello svolgimento del lavoro quotidiano.

Di seguito la prospettiva di Gianluigi Zanola, ultimo arrivato nella squadra.

Gianluigi Zanola – Collaboratore

D: Quale è la sua mansione nella società?

R: Io svolgo principalmente la mia attività sul territorio, quindi prevalentemente fuori dagli uffici di MUTUlcasa S.r.l., a contatto diretto con la clientela privata ed aziende; gestisco spesso il primo approccio con il cliente nella raccolta documentale e costituzione del dossier. Mi occupo infatti di fare il primo identikit della capacità reddituale e creditizia di coloro che vogliono comprare una casa ed accendere quindi una pratica di mutuo tramite noi.

D: Da quando lavora in MUTUlcasa S.r.l.?

R: Ho finito il mese di selezione del personale ad agosto 2017, ho superato l'esame all'O.A.M. a novembre 2017 ed ho firmato il contratto con MUTUlcasa S.r.l. il 2 gennaio 2018.

D: Quali possono essere tre caratteristiche peculiari nella realtà lavorativa di MUTUlcasa S.r.l., vissuta da dipendente?

R: Mi ha subito colpito la familiarità che si percepisce e l'ottimo affiatamento all'interno del gruppo, oltre che la propensione all'aiuto reciproco e l'ottimo livello di confidenza che si raggiunge fin da subito (quasi una seconda famiglia) all'interno del team. Oltre a questo, un indiscusso elevato livello di competenza e preparazione all'interno del lavoro.

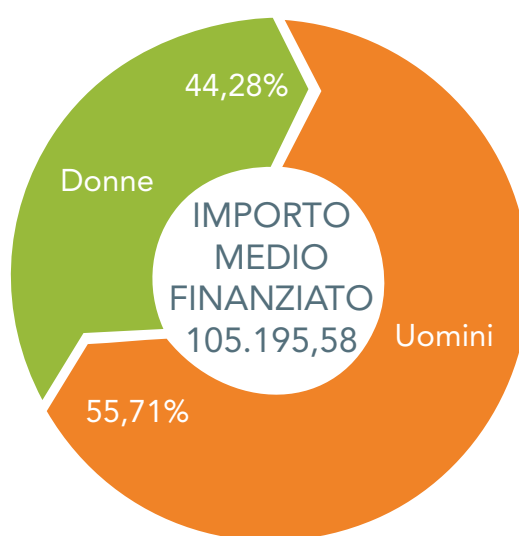
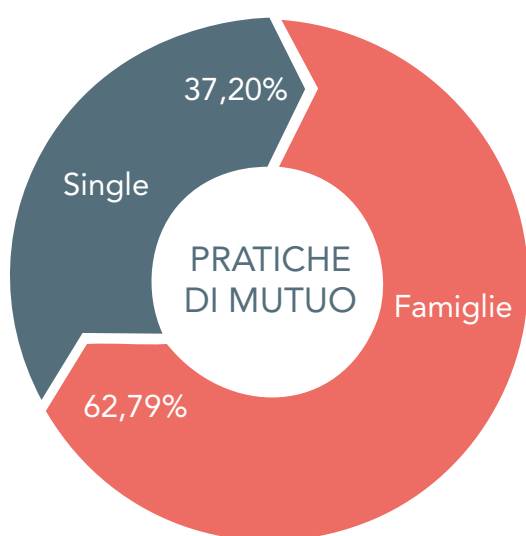
D: Ora invece tre valori che sente suoi e che esprime tutti i giorni lavorando per una realtà come MUTUlcasa S.r.l. (valori condivisi tra lei e la società).

R: Precisione e puntualità nello svolgere i compiti e onestà e trasparenza nel rapporto con il cliente, che in un settore finanziario come il nostro è sicuramente singolare.

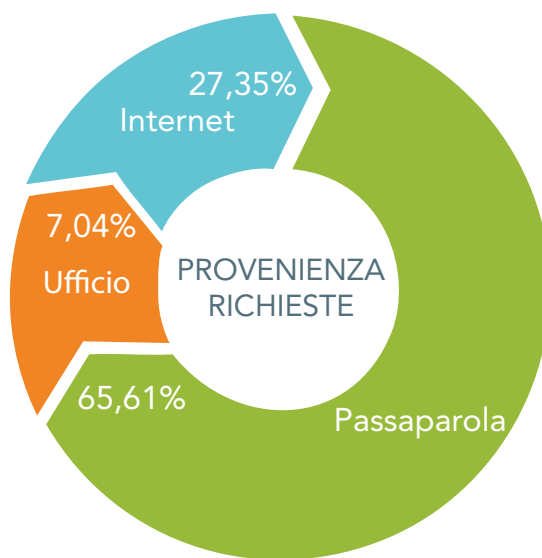
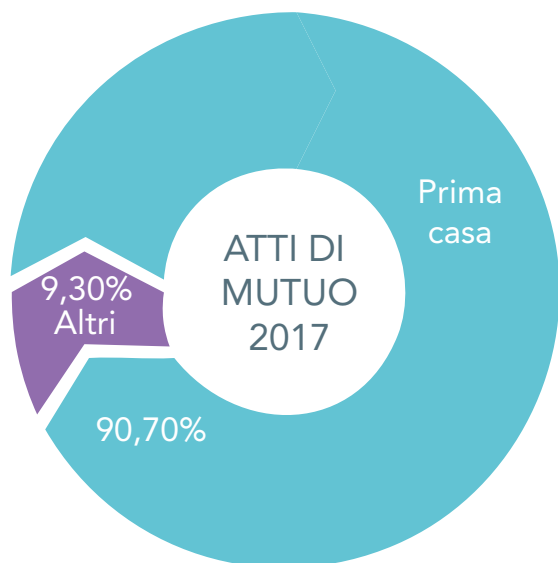
2.2.3 I CLIENTI

I clienti di MUTUlcasa S.r.l sono perlopiù coppie giovani e famiglie, alla loro prima esperienza nell'acquisto di una casa, che si rivolgono alla società per richiedere prevalentemente un "mutuo prima casa".

È interessante notare come più del 65% delle pratiche giunga in MUTUlcasa S.r.l. attraverso il "passaparola", quindi grazie a recensioni positive che vengono fatte alla società dai clienti precedenti.



Anno 2015 - 2016 - 2017: acquisto prima casa
72,48%



Natalia Istrati – Categoria: coppia adulta, Mutuo prima casa

D: Come ha conosciuto MUTUlcasa S.r.l.?

R: Tramite mia sorella, che aveva già avuto con loro un'esperienza positiva e me li ha consigliati; li ho contattati nell'estate del 2017. Avevo avuto altre due esperienze con altri mediatori creditizi prima di loro, entrambe negative.

D: Quali erano le problematiche che incontravate nel cercare un mutuo?

R: Siamo stati abbastanza sfortunati...Trovavamo società inattendibili, inefficienti, non collaboravano, non si facevano trovare, non erano puntuali.

D: E invece con MUTUlcasa S.r.l. è andata meglio?

R: Assolutamente. Abbiamo inizialmente individuato la casa insieme, secondo le nostre esigenze, ed abbiamo ricevuto da loro molti incoraggiamenti a proposito del fatto che prima o poi ce l'avremmo fatta ad avere una casa nostra. Sono stati molto bravi, collaborativi e puntuali...mi è piaciuto tutto! Non ho dovuto pensare proprio a niente.

D: Cosa le ha colpito più di MUTUlcasa S.r.l.?

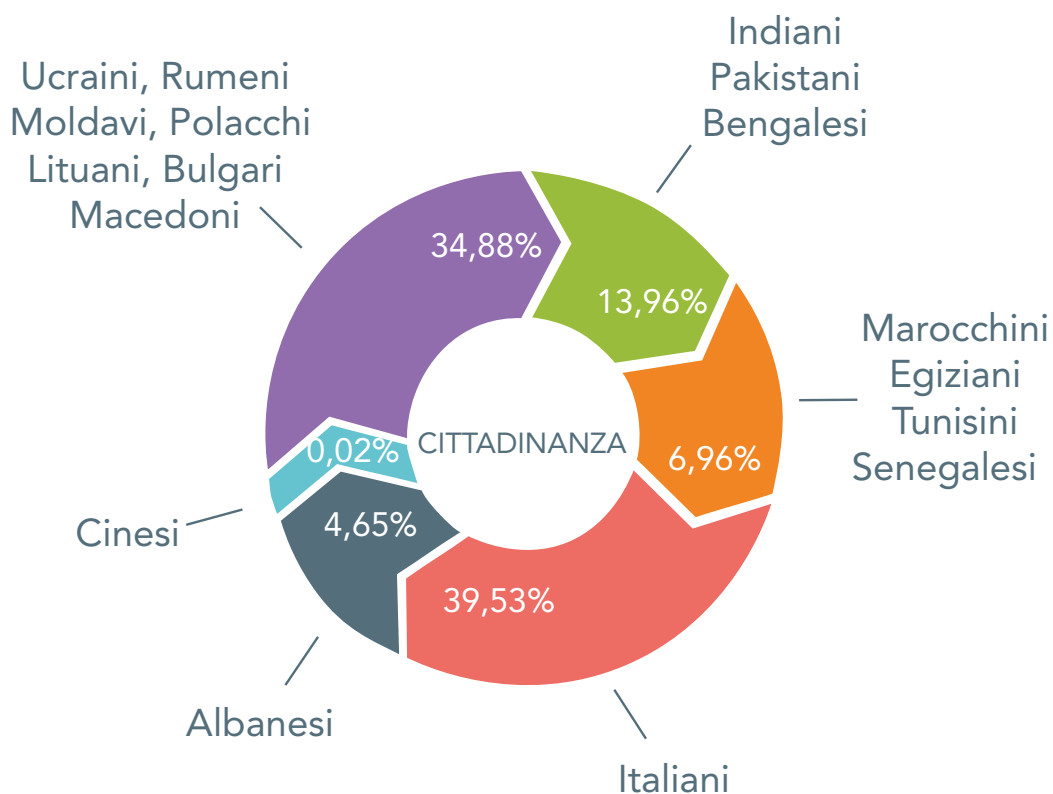
R: Che prima di Natale (ndr: Natale 2017) ho ricevuto da loro gli Auguri e mi hanno chiesto come stessimo nella casa nuova. Non erano tenuti a farlo e mi ha fatto molto piacere!

MUTUlcasa S.r.l., in accordo con la sua politica inclusiva e non discriminatoria rispetto al genere, all'età, all'etnia di provenienza e alla composizione dei nuclei familiari dei propri clienti, ha registrato un numero di pratiche riferita a richiedenti di origine non italiana in una percentuale superiore al 60%.

Questo dato è anche dovuto al fatto che Brescia è una delle città con il più alto tasso di immigrazione in Lombardia: dalle prime ondate migratorie degli anni ottanta provenienti principalmente dai paesi africani, si è passati ad un'immigrazione più diversificata. Attualmente sono oltre 150 i paesi di provenienza dei cittadini stranieri residenti sul territorio cittadino.

Secondo quanto riportato dalle statistiche ISTAT (Istituto Nazionale di Statistica), a gennaio 2017 la popolazione straniera residente ufficialmente nel comune di Brescia era di 36.179 persone, pari al 18,4% del totale.

Le nazionalità maggiormente rappresentate nelle pratiche concluse da MUTUlcasa S.r.l. sono così suddivise:



Huseini Fakreta – Categoria: coppia adulta, Mutuo prima casa

D: Come ha conosciuto MUTUlcasa S.r.l.?

R: Volevo aprire un mutuo con mio marito per comprare la nostra prima casa, che avevamo già individuato, così mi sono informata e mi hanno consigliato MUTUlcasa S.r.l., da cui sono andata ad ottobre 2017. Mio marito ed io siamo di origine serba ma lui ha la cittadinanza italiana, ed abbiamo tre bambini; avevamo un po' paura di non farcela ad ottenere un finanziamento.

D: E ci siete riusciti con MUTUlcasa S.r.l.?

R: Sì. Sono stati bravi, gentili e hanno fatto veloce a sbrigare tutte le pratiche. Ci sentiamo ancora, anche oggi che abbiamo finalmente la nostra casa.

2.2.4 LA GESTIONE DEL CLIENTE

MUTUlcasa S.r.l. accompagna i propri clienti dall'analisi preliminare e personalizzata rispetto alla loro posizione creditizia, che presenta in formato cartaceo o elettronico agli istituti di credito, fino all'ultima fase di ogni pratica che, auspicabilmente, si conclude con la stipula del rogito dell'immobile. All'interno di questa filiera vi è un'alternanza importante di attori esterni alla società, che si alternano nel rapporto con MUTUlcasa S.r.l. rispetto alle necessità dei clienti. Questi ultimi infatti talvolta sono già affiancati da un'agenzia immobiliare di riferimento e hanno già designato l'immobile che desiderano acquistare, altre volte si rivolgono al mediatore creditizio per conoscere il proprio profilo creditizio ed acquisire la consapevolezza rispetto alle proprie potenzialità economiche.

Intervista a Barbara Tinello – Amministratore Unico T.B. Studio Immobiliare

D: Come ha conosciuto MUTUlcasa S.r.l.?

R: Ci conosciamo da circa 5/6 anni. Ho conosciuto Paolo (ndr: Paolo Ferrari) tramite i suoi collaboratori in modo casuale per l'accensione di una pratica di mutuo di un nostro cliente: ricordo che era una signora che aveva già comprato casa con MUTUlcasa Srl e ha voluto tornare da loro per la buona riuscita della prima pratica. Si presentò dicendo di avere già la sua "agenzia di fiducia".

D: Cosa le ha colpito di più di MUTUlcasa S.r.l.?

R: Avendo alla base un'esperienza consolidata, sanno già come muoversi con il cliente, quindi sono efficienti e non si rischia di perdere tempo; possono individuare velocemente di che prodotto necessita il cliente e come impostare il processo. Per noi è importante l'efficienza e la brevità di quest'ultimo per non perdere il venditore, che spesso ha fretta di concludere la trattativa. Con Paolo ed il suo team sono tranquilla di non deludere le aspettative perché analizzano precedentemente la posizione del cliente e questo mi aiuta tantissimo ad inquadrarlo efficacemente proponendogli (quando non ha già scelto precedentemente un'abitazione) la soluzione abitativa migliore per le sue caratteristiche (disponibilità economiche e desiderio personale).

D: Quindi consiglia anche lei MUTUlcasa S.r.l. nel caso il cliente venga da lei prima ancora di aver pensato a chi rivolgersi per un finanziamento?

R: Assolutamente. Io ho avuto un'esperienza positiva con Paolo fin dall'inizio e non avrei motivo di affidarmi ad altri.

L'approccio di MUTUlcasa S.r.l. è di lasciare ai clienti la libertà di privilegiare i loro consulenti e professionisti di riferimento o di affidarsi al network della società perché, come sottolineato anche nel logo dell'azienda, è "il confronto fa la differenza".

Inoltre, per tenere fede ai valori di trasparenza, efficienza ed onestà che contraddistinguono il rapporto della società con i suoi clienti, MUTUlcasa S.r.l. è stato il primo mediatore ad istituire all'interno della Home del suo sito web una "Piattaforma di Analisi Mutui" (PAM), che costituisce un programma di analisi delle pratiche di credito fruibile da tutti gli utenti in completa autonomia ed indipendenza.

Intervista a Cristina Magna – Categoria: coppia giovane, Mutuo prima casa

D: Come ha conosciuto MUTUlcasa S.r.l.?

R: A febbraio 2017, durante una fiera di settore dedicata all'immobiliare, dove c'erano anche mediatori creditizi ed intermediari finanziari. Ero andata lì perché cercavo chi potesse concederci un mutuo; avevamo già una casa che volevamo acquistare ma nessuna banca soddisfaceva le nostre richieste. Ho quindi scorto un cartellone pubblicitario che pubblicizzava MUTUlcasa S.r.l. e ho contattato Paolo (ndr: Paolo Ferrari, Amministratore di MC Srl) per un appuntamento.

D: Quali erano le problematiche che incontravate nel cercare un mutuo?

R: Noi volevamo un mutuo al 100%, ad un tasso accettabile, ma soprattutto avevamo bisogno di essere accompagnati fino alla chiusura del mutuo, in modo serio ed efficace.

D: Ed è quello che avete trovato in MUTUlcasa S.r.l.?

R: Assolutamente! Mi sono trovata così bene da consigliarlo ad amici e conoscenti. Con Paolo ed il suo team abbiamo instaurato subito un rapporto personale e confidenziale ed abbiamo anche trovato ad affiancarci persone preparatissime, puntuali e precise nello svolgere il loro lavoro.

D: Cosa le ha colpito più di MUTUlcasa S.r.l.?

R: Che ci hanno seguito in tutto e per tutto, accompagnandoci anche fisicamente nella banca erogatrice del mutuo. All'inizio ci si sentiva anche ogni 2/3 giorni, poi sempre meno, fino a che non siamo arrivati a rogitare; nonostante però si sia concluso il rapporto ci si continua a sentire, anche soltanto per un "Come va nella nuova casa?".

D: E... "Come va nella nuova casa?"

R: A giorni ci entreremo! Siamo felicissimi!!

2.2.5 LE BANCHE E GLI ALTRI FORNITORI

MUTUlcasa S.r.l., all'insegna del rispetto di un mercato il più possibile competitivo e privo di oligopoli e distorsioni, intesse relazioni eque ed "alla pari" con tutti gli istituti di credito ed i fornitori con i quali si rapporta. Tuttavia, per il suo modello di business particolarmente inclusivo, la società si ritiene particolarmente in linea con gli istituti di credito specializzati nei mutui prima casa e attenti alle esigenze dei clienti, con i quali ha instaurato da vari anni un rapporto di fiducia reciproca.

Questa proficua relazione è anche motivata dall'offerta di MUTUlcasa S.r.l., che verte anche su mutui a copertura totale del valore degli immobili (si tratta di mutui che finanziano il 100% del valore dell'immobile per venire incontro alle esigenze di coloro che intendono acquistare la prima casa).

Alves Dos Santos Josè Marcos – Categoria: coppia giovane, Mutuo prima casa

D: Come ha conosciuto MUTUlcasa S.r.l.?

R: Siamo entrati in contatto grazie ai consigli dell'agenzia immobiliare...facevamo fatica a trovare la banca giusta e grazie a MUTUlcasa S.r.l. siamo poi entrati in contatto con la Banca migliore per le nostre esigenze ed abbiamo ottenuto il mutuo. La pratica è stata molto veloce, abbiamo fatto tutto tra ottobre e novembre 2017 ed abbiamo trovato la casa giusta.

D: Quali erano le problematiche che incontravate nel cercare un mutuo?

R: Le banche non volevano concederci il mutuo al 100% ma noi non potevamo permetterci di co-finanziarlo.

D: E cosa avete trovato in MUTUlcasa S.r.l.?

R: Con la loro esperienza hanno capito la situazione e si sono spesi nei confronti della banca per farci ottenere il mutuo.

D: Cosa le ha colpito più di MUTUlcasa S.r.l.?

R: Il loro impegno e la loro estrema cura nel fare tutte le carte ed occuparsi anche di altri servizi come l'assicurazione, il perito, il notaio, ect...;in questo modo anche il prezzo è stato più conveniente nell'insieme. Dopo 17 anni in affitto ce l'abbiamo fatta...pensavamo che le possibilità fossero impossibili ma ora abbiamo una casa nostra!

Intervista a Paolo Cominini – Responsabile Area Nord Ovest di BANCA 3

D: Come è iniziato il rapporto tra la banca che rappresenta e MUTUlcasa S.r.l.?

R: Alcuni anni fa, dopo vari contatti informali con alcuni mediatori che contattano regolarmente il nostro istituto di credito e successivamente ad una riflessione interna sul voler sperimentare un canale “preferenziale” con uno soltanto di questi.

D: Perché la scelta è caduta proprio su MUTUlcasa S.r.l.?

R: Non è stata tanto una scelta esclusiva, ma sulla base delle caratteristiche della società che combaciavano perfettamente con quelle che cercavamo noi.

D: In che senso?

R: Volevamo un mediatore con una territorialità definita e una compagine sociale chiara. MUTUlcasa S.r.l. possiede tutte queste caratteristiche ed è molto trasparente a livello di governance. Abbiamo iniziato quindi un percorso improntato ad approfondire la reciproca conoscenza e siamo arrivati a siglare una Convenzione a metà del 2017, che ha formalizzato il nostro rapporto.

D: Che tipo di convenzione?

R: Nella convenzione sulla fornitura da parte di MUTUlcasa S.r.l. per la nostra banca, oltre alle normali clausole commerciali, è presente una sezione che punta a stimolare l’aspetto sostenibile della società (ndr: “valutare iniziative per accrescere il profilo socio ambientale della propria attività”), sia per quanto riguarda la sensibilità e la formazione del management e dei dipendenti che per quello che concerne l’operatività caratteristica.

D: In che modo?

R: Per esempio, ho indirizzato io stesso Paolo (ndr. Paolo Ferrari) verso alcuni convegni dedicati al tema della responsabilità di impresa perché capisse come valorizzare e tracciare quello che in realtà faceva già parte della sua attività. E vedendo quello che sta facendo (ndr. questa l’intervista è stata dichiarata esplicitamente propedeutica alla stesura del primo Bilancio Sociale di MUTUlcasa S.r.l.) direi che ci siamo riusciti!

Nella scelta dei propri attori di riferimento e fornitori, la MUTUlcasa S.r.l. privilegia inoltre coloro che hanno già sviluppato al proprio interno pratiche sostenibili, per arrivare a creare un ecosistema che condivida apertamente delle politiche societarie etiche e responsabili.

Intervista a società finanziaria di riferimento - leader nel settore del credito alle famiglie²

D: Da quanto collabora con MUTUlcasa S.r.l.?

R: Io personalmente da gennaio 2017, mentre la mia società da circa 3 anni e stiamo ancora collaborando.

D: Che servizio svolgete all'interno di questa collaborazione?

R: Noi non gestiamo mutui bensì prestiti personali, anche se spesso questi ultimi sono legati ai primi.

D: In che senso?

R: Nel senso che spesso, diciamo in un 90% dei casi, MUTUlcasa S.r.l. ci presenta l'analisi di pre-fattibilità su un prestito personale richiesto da qualcuno che è già stato loro cliente per l'accensione di un mutuo. Magari dopo aver ottenuto la casa alcuni clienti valutano infatti un prestito per l'arredamento o per altri beni minori, e nel fare ciò tengono di riferimento Paolo e MUTUlcasa S.r.l. per essere indirizzati e seguiti anche in questa richiesta.

D: Cosa differenzia secondo lei MUTUlcasa S.r.l. dalla maggioranza di Mediatori Creditizi sul mercato?

R: Sicuramente c'è una percentuale di richieste di prestiti approvate dalla nostra finanziaria maggiore rispetto alla media, ma soprattutto ho notato una qualità dei clienti più elevata: le persone arrivano da noi bene informate e preparate. Penso che l'approccio di MUTUlcasa S.r.l. sia improntato alla massima trasparenza.

2.3 LA COMUNITÀ

MUTUlcasa S.r.l. ha sviluppato la sua attività a Brescia, seconda città della Lombardia, con una popolazione di quasi duecentomila abitanti e capoluogo di una provincia abitata da più di un milione di persone.

Oggi Brescia, al 46° per qualità della vita tra le città italiane³ è una città all'avanguardia per quanto riguarda lo sviluppo di politiche sociali inclusive, con un'attenzione particolare

2. Società leader nel settore del credito alle famiglie, che presenta all'interno del suo sito web una specifica sezione denominata "Responsabilità sociale".

verso il diritto all'abitazione per i nuclei familiari più poveri (attraverso l'erogazione di contributi economici), la rigenerazione delle periferie urbane, e le politiche migratorie, che giocano un ruolo fondamentale nell'integrazione di quasi il 20% di popolazione immigrata e residente nel contesto urbano.

Anche l'associazionismo è un fattore di fondamentale sviluppo cittadino sostenibile, con più di 200 associazioni registrate presso il Centro di Servizio per il Volontariato di Brescia e "La Casa delle Associazioni del Comune", nata nel 2000 come progetto aperto per favorire lo sviluppo dell'associazionismo creando occasioni di incontro e confronto tra le varie realtà con l'obiettivo di favorire sinergie e soddisfare i bisogni degli utenti, anche sviluppando progettualità partecipate.

FOCUS – Urban Center Brescia

Il Comune ha sviluppato da qualche anno un servizio (Urban Center Brescia, inaugurato nel 2014) dedicato ad attività di ricerca, progettazione partecipata e comunicazione sui temi della città e dei suoi processi di trasformazione: dall'urbanistica all'architettura, dalla qualità urbana all'ambiente. Questo laboratorio cittadino innovativo, a fine 2017, ha ideato un percorso di progettazione urbana partecipata denominato "Mappiamo le Culture - luoghi e protagonisti per una città che sta cambiando", che vuole essere un'indagine conoscitiva del sistema culturale bresciano in un momento in cui la città sta affrontando la sfida dei cambiamenti sociali ed economici in atto. L'obiettivo è quello di ricercare e mappare i luoghi e i protagonisti che possono essere riconosciuti come centri di cambiamento nella città, coinvolgendo il maggior numero di associazioni e realtà territoriali, per una città sempre più sostenibile.

3. IL CONTESTO DI RIFERIMENTO



3.1 I BISOGNI DEL TERRITORIO

3.1.1 LA DOMANDA DI CREDITO IMMOBILIARE

Dati recenti sul settore creditizio immobiliare certificano che le famiglie bresciane hanno ottenuto crediti per 582 milioni di euro, con una ripresa importante rispetto all'anno precedente (+18,8%) in grado di far ben sperare il mercato immobiliare e il sistema degli istituti di credito. La casa, quindi, torna ad essere un obiettivo da realizzare per molte persone. In linea con questi dati, anche i prezzi si stanno stabilizzando, frenando un percorso di decrescita iniziato nel 2008 (-7%) e continuato negli anni con le seguenti dinamiche: 2011 (-3%), 2012 (-6%), 2017 (-0,3%).

Le compravendite risultano in aumento sia in città (+5,6%) sia in provincia (+11,4%), nonostante, guardando i dati relativi ai mutui, i costi di accensione dei mutui siano calati: per un trilocale di 90 metri quadri, ad esempio, nel 2012 la famiglia bresciana spendeva all'incirca 191 mila euro, quest'anno la stessa tipologia di casa è legata ad un mutuo da 172 mila. Prima era necessario avere una disponibilità contante di 38 mila euro, cinque anni dopo ne bastano 34 mila.

Anche la quota del mutuo registra circa 15-16 mila euro in meno: un risparmio per le famiglie che si deve a tassi più competitivi, passati da una media del 4% ad una del 2,1%. Considerando tutte le tipologie di abitazioni, l'importo medio di un mutuo a Brescia si aggira adesso sui 121 mila euro e dura, in media, 23 anni. Per quanto concerne i tassi, la maggior parte ha scelto il tasso fisso (71%), in considerazione delle fluttuazioni di mercato che non rassicurano.

Dal punto di vista urbanistico, in alcuni quartieri della città, come Sant'Anna, i valori sono in crescita, mentre in altre zone, come via Crocefissa di Rosa, i prezzi scendono. Supportano la ripresa i quartieri ambiti di Mompiano e le aree che non si svalutano come il centro storico. La provincia, invece, è più variegata ma emerge una stabilità del mercato nelle aree turistiche del Garda o del Sebino.

3.1.2 L' OFFERTA DI CREDITO IMMOBILIARE

Dal punto di vista dell'offerta del credito immobiliare, i servizi di erogazione di mutui localizzati a Brescia vantano un primato di efficienza: se in Lombardia ci vogliono in media 135 giorni, (136 in Italia), nel Bresciano servono 122 giorni e con MUTUlcasa S.r.l la durata si abbassa a 67 giorni (media 2017). Tempi ancora più rapidi sono possibili solo a Sondrio (102 giorni) e Bergamo (115 giorni). Il dato è stato sviluppato seguendo l'iter di circa 1.000 pratiche concluse in Lombardia fra il primo gennaio 2016 ed il 30 giugno 2017. In provincia l'erogazione media è pari a poco meno di 113.000 euro e con il mutuo si tende a finanziare il 65% del valore dell'immobile. In Lombardia si chiedono in media 127mila euro, 121mila in Italia.

3.2 GLI ALTRI STAKEHOLDER DI RIFERIMENTO

Il mercato del credito immobiliare è caratterizzato da molti attori con diverse funzioni. Le relazioni e le interazioni tra i diversi portatori di interessi, esterni a MUTUlcasa S.r.l., coinvolgono:

- Istituzioni locali (Comune, Circoscrizioni, Questura): nel momento di presentazione dei documenti da parte del cliente, necessari all'avvio della pratica, servono informazioni personali in grado di chiarire l'identità del richiedente, il suo domicilio e le sue attività.
- Istituzioni nazionali (Agenzia delle Entrate): la posizione fiscale del richiedente mutuo va verificata con l'Agenzia delle Entrate e pertanto si necessita un rapporto di condivisione di documenti e informative in grado di stabilire che tipo di regime fiscale far valere per permettere una definizione del programma di credito immobiliare il più possibile sostenibile e adatto alle reali possibilità del cliente MUTUlcasa S.r.l.



- Professionisti esterni (notaio, dottori commercialisti, mediatori culturali, traduttori): la pratica di avvio del mutuo immobiliare coinvolge altre figure professionali attive nella finalizzazione e registrazione della pratica, nella contabilizzazione della stessa e, se necessario, nella traduzione dei documenti e nella gestione delle richieste in lingue diverse, qualora il cliente MUTUlcasa S.r.l. non sia madrelingua italiana.

- Istituti Finanziari e Società Finanziarie (Banche e agenzie locali): la pratica di accesso al credito necessita chiaramente il coinvolgimento di Istituti bancari e loro filiali territoriali, nonché di Società Finanziarie, che ricevono la richiesta mediata da MUTUlcasa S.r.l., dopo che la stessa è stata analizzata dagli specialisti MUTUlcasa S.r.l. in linea con le policies aziendali degli istituti di credito scelti. Il rapporto di fiducia tra MUTUlcasa S.r.l. e tali attori di mercato è comprovato dalle percentuali di concessione dei mutui (97%), descritte precedentemente in questo documento, e dalla professionalità che MUTUlcasa S.r.l. ha saputo associare al suo brand nel corso dei numerosi anni di lavoro nel settore.

- Agenzie Immobiliari: fanno parte della filiera di MUTUlcasa S.r.l. anche le Agenzie Immobiliari territoriali, che accompagnano i clienti nella scelta dell'abitazione più idonea alle loro esigenze.

Grazie all'attenta analisi di pre-fattibilità eseguita da MUTUlcasa S.r.l., l'agente immobiliare riesce a trovare il giusto immobile per il suo cliente; infatti molto spesso i clienti si avvicinano all'acquisto solo dopo un appuntamento gratuito avuto col professionista MUTUlcasa S.r.l.

Con ciascuno degli stakeholder sopra identificati, MUTUlcasa S.r.l. si impegna a stabilire un rapporto corretto e trasparente, così da creare un ecosistema di competenze che riesca ad esaudire i bisogni del cliente in maniera efficace, accompagnandolo in ogni passo della sua richiesta.

Intervista al Notaio Alfonso Cuoco

D: Da quando collabora con MUTUlcasa S.r.l.?

R: Da circa 14 anni. È un rapporto molto longevo.

D: In cosa consiste la vostra collaborazione?

R: È stata un'attività progressiva di affiancamento nelle pratiche. Solitamente, per ogni pratica si termina con l'atto di rogito ma non c'è soltanto questo; ogni caso è a sé, a volte sono necessarie perizie ed indagini sugli immobili, altre volte bisogna approfondire la situazione giuridica per verificare per esempio che non ci siano pregresse ipoteche. Al 90% tutto si conclude con l'atto di vendita.

D: Potrebbe dirmi tre caratteristiche di MUTUlcasa S.r.l. che sono emerse durante il vostro rapporto di lavoro?

R: Allora, una grandissima tenacia nel raggiungere l'obiettivo, una forte disponibilità ad innovare e, sopra tutte, la cura nell'organizzazione del lavoro, sia all'interno dell'ufficio che verso i clienti. Internamente vengono creati protocolli d'azione molto efficaci e verso l'esterno traspare una grande attenzione verso le emergenze umane, sociali ed abitative dei clienti. Tutto il team di MUTUlcasa S.r.l. lavora molto sull'obiettivo, in particolare per favorire l'acquisto della prima casa dando davvero importanza al raggiungimento di questo "sogno" da parte dei clienti.

4. LA RESPONSABILITÀ SOCIALE



4.1 L' IMPEGNO GREEN

Per MUTUlcasa S.r.l. l'impegno a concretizzare un modo diverso di fare impresa nel settore creditizio non può tralasciare una riflessione sugli impatti ambientali dell'operatività aziendale. In particolare, in questa sezione si descriveranno alcune iniziative che dimostrano l'impegno della società in materia di conservazione dell'energia, recupero di materiali e mobilità sostenibile.

Nonostante una realtà societaria di ridotte dimensioni, come MUTUlcasa S.r.l., non necessiti di particolari misure per ridurre il proprio impatto ambientale, si sono compiuti sforzi a 360° per limitare il più possibile gli sprechi e minimizzare le proprie esternalità negative: l'ufficio è al momento organizzato per ottimizzare le postazioni di lavoro ed agevolare gli incontri necessari allo svolgimento delle pratiche in sede, così da concentrare l'impiego energetico nelle aree comuni e ridurre il più possibile gli spostamenti da parte dei dipendenti della società.

Illuminazione e riscaldamento

Nella sede MUTUlcasa S.r.l. di via Ziziola 1, a Brescia, l'edificio si dispone su un piano per un totale di 110 mq. L'illuminazione è attualmente a LED per il 50%.

Per il 2018, l'impegno aziendale è quello di sostituire almeno il restante 50% delle lampadine alogene con LED a basso consumo.

Carta e stampanti

Nel 2017 MUTUlcasa S.r.l. ha stampato 42.833 pagine di fogli in formato A3 e A4. L'impegno aziendale per l'anno prossimo è di incrementare la pratica di stampa fronte/retro e di continuare a riutilizzare i fogli già stampati durante tutte le operazioni di back office e negli appuntamenti con i clienti nel lato che non è stato compromesso.

Mezzi aziendali e personali

Ciascun dipendente MUTUlcasa S.r.l. è libero di recarsi al lavoro col mezzo che preferisce. La società incentiva la scelta dei mezzi pubblici al fine di ridurre l'inquinamento associato agli spostamenti per/da il lavoro. A livello aziendale, MUTUlcasa S.r.l. non dispone di auto, privilegiando gli appuntamenti di lavoro presso la propria sede e la gestione delle informazioni e dei materiali il più possibile da remoto.

4.2 L' IMPEGNO SOCIALE

MUTUlcasa S.r.l. ha maturato nel corso della sua attività una visione del "soggetto azienda" che esce dai libri mastro e dalle proiezioni economiche e si apre verso la comunità circostante, mettendosi in ascolto dei bisogni vicini e lontani del territorio e cercando di creare esternalità positive in sinergia con le associazioni già attive localmente. In questa ottica, l'approccio che ha contraddistinto il 2017 è stato quello di mettersi al servizio di alcune realtà già precedentemente informalmente conosciute ed affiancarle in alcune piccole ma significative iniziative, per delineare un percorso di lungo periodo all'insegna della responsabilità di impresa.

4.2.1 IL SOSTEGNO ALLE ZONE TERREMOTATE

MUTUlcasa S.r.l. nell'anno 2017 ha deciso di donare proprio pienamente il suo sostegno in favore delle comunità del centro Italia colpite dalle violente scosse di terremoto nel 2016, ed in particolare si è fatta portavoce di alcune raccolte di generi da ufficio e risorse monetarie che la Protezione Civile locale ha veicolato nei comuni di Amatrice e Acquasanta Terme.

Pier Mario Gadinelli – Vicepresidente Proloco di Barbariga e Responsabile del Magazzino della Protezione Civile (Gruppo Comunale di Barbariga)

D: Come è iniziata la collaborazione con MUTUlcasa S.r.l.?

R: Conoscevo Paolo personalmente ed un giorno, parlando, mi ha manifestato la sua volontà ed il suo desiderio di collaborare con le associazioni di volontariato del territorio.

D: E in cosa si è concretizzata la collaborazione?

R: Il Gruppo Protezione Civile e la Proloco di Barbariga hanno aiutato con l'organizzazione di serate territoriali le comunità di Amatrice ed Acquasanta Terme, colpite dal terremoto delle Marche nel 2016. MUTUlcasa S.r.l. ha collaborato fin dall'inizio devolvendo viveri, vestiti e arredamento da ufficio (per l'ufficio mobile della Protezione Civile in loco). Poi hanno organizzato anche una piccola raccolta fondi anche recentemente, durante il Gala di Natale 2017 di MUTUlcasa S.r.l. Questi ultimi fondi sono serviti per finanziare il trasporto nelle zone terremotate di 2.000 euro di mangime per gli animali che era da tempo bloccato qua a Brescia perché non riuscivamo a finanziare i tir.

D: Collaborerete anche in futuro, anche per altre iniziative?

R: Lo spero, perché queste collaborazioni sono molto importanti in quanto sono durature ed hanno uno sviluppo costante nel tempo.



IN FOTO - Fonte: Freepik, dettagli in nota

Silvana Dusi – Presidente del Gruppo Cinofili della Protezione Civile di Brescia

D: Come è iniziata la collaborazione con MUTUlcasa S.r.l.?

R: Conoscevo Paolo Ferrari personalmente e l'ho coinvolto nell'aiutare la popolazione terremotata perché sapevo della sua sensibilità nell'aiutare queste cause.

D: Lei appartiene sempre alla Protezione Civile?

R: Sì, ma siamo un organo indipendente rispetto al coordinamento locale: rispondiamo direttamente al Dipartimento di Roma e non dipendiamo dai Sindaci ma dalla trafila Provincia, Regione. Io poi sono la Presidente del Gruppo Cinofili, che conta 15 persone e che ho fondato personalmente nel 2003.

D: In cosa si è concretizzata la collaborazione con MUTUlcasa S.r.l.?

R: Paolo ed i suoi collaboratori sono stati estremamente disponibili nel permetterci di raccogliere fondi come "guardarobiere" della serata del Gala natalizio di MUTUlcasa S.r.l. (ndr: 2017). In questo modo abbiamo raccolto i fondi necessari per sbloccare una situazione che non sapevamo come mandare avanti, ovvero il trasporto di fieno nelle zone terremotate delle Marche, per gli animali.

D: È l'unica volta che un'azienda si dice disponibile ad aiutarvi?

R: No, in realtà alcune aziende ci hanno già accompagnato altre volte in passato in simili iniziative. Purtroppo sono più quelli che "promettono ma che poi al momento non fanno niente". Per questo spero che il rapporto di fiducia e stima reciproca con MUTUlcasa S.r.l. continui a lungo.

Nota: Image By freepik

FOCUS: MUTUlcasa S.r.l. Christmas Event

MUTUlcasa S.r.l. ha organizzato il 19 dicembre 2017, nella suggestiva cornice del Salone delle Rose dell'hotel Vittoria di Brescia, il tradizionale Gala natalizio, per riunire tutti gli stakeholder interni ed esterni al gruppo e creare un'efficace momento di scambio e condivisione tra agenti immobiliari, funzionari di banca e finanziarie, assicuratori ed imprenditori. A questa edizione, l'Amministratore Paolo Ferrari ha personalmente promosso l'attività del Gruppo Cinofili della Protezione Civile di Brescia supportandone l'attività di fund raising in favore delle comunità del Centro Italia colpite dal terremoto attraverso l'attività di "guardarobieri" durante la serata.



IN FOTO: un momento della serata del MUTUlcasa Christmas Event

4.2.2 LA "CORSA ROSA"

MUTUlcasa S.r.l. ha partecipato per la prima volta alla "Corsa Rosa" del 5 marzo 2017, a Brescia, in qualità di sponsor del gruppo "Non solo mamme di Brescia", presente già da alcuni anni alla manifestazione sportiva organizzata dalla Uisp (Unione Italiana Sport per Tutti) di Brescia con l'obiettivo di riunire il numero più elevato possibile di donne in una corsa e camminata non competitiva lungo un percorso di sei chilometri per le vie del centro storico della città, che nel corso degli anni ha attirato sempre più partecipanti. Nel 2017, oltre che "una festa dello sport colorata di rosa e all'aria aperta" focalizzata sul promuovere i corretti stili di vita e la sana alimentazione, sul sottolineare il diritto e l'opportunità per tutte le donne di accedere allo sport, sul promuovere l'importanza di vivere al meglio e in sicurezza gli spazi aperti delle città, sullo stimolare l'incontro tra donne di generazioni sulla diffusione di possibilità di integrazione per le donne provenienti da altri paesi e sulla conoscenza del tema della violenza di genere, parte del ricavato ha finanziato il progetto UISP Nazionale per la ricostruzione di impianti sportivi nelle zone del centro Italia colpite dal terremoto del 2016.

MUTUICasa S.r.l., avendo un organico composto principalmente da donne e sentendosi molto vicina a questa iniziativa territoriale che rivitalizza il centro di Brescia in una domenica all'insegna dello sport, della gioia e dei colori, ha voluto sostenere l'iniziativa finanziando i palloncini rosa che il gruppo "Non solo mamme di Brescia" ha distribuito a gran parte dei partecipanti alla corsa, per raccogliere donazioni come contributo alle comunità terremotate.



IN FOTO: due componenti del gruppo "Non solo mamme di Brescia" durante l'edizione 2017 della Corsa Rosa

Intervista a Valentina Dongu – Fondatrice del gruppo Facebook “Non solo mamme di Brescia”

D: Di cosa si occupa il gruppo Facebook “Non solo mamme”?

R: Il gruppo nasce a marzo 2013, per idea mia e di una mia amica, ed è stato costituito per dare alle donne uno spazio per confrontarsi su diverse tematiche attinenti al mondo della “donna”. Ad oggi il gruppo conta 9.500 membri.

D: Cosa ha unito voi e MUTUlcasa S.r.l. in una collaborazione? Di cosa si è trattato?

R: Paolo Ferrari, titolare di MUTUlcasa S.r.l., ha finanziato i palloncini che abbiamo venduto durante l’edizione 2017 della Corsa Rosa, iniziativa organizzata ogni anno da UISP che unisce varie associazioni sul territorio. Il 2018 sarà il decimo anno della corsa, che l’anno scorso ha riunito 9.000 partecipanti.

D: A cosa avete destinato il ricavato dalla vendita dei palloncini?

R: Il ricavato della vendita di questi palloncini ci è servito per finanziare l’associazione “Clown Orsotti di Camilla”, che svolge la clown-terapia nelle zone colpite dal terremoto delle Marche (ndr: 2016). Il 2017 è stato per il nostro gruppo il terzo anno di partecipazione alla corsa; ogni anno scegliamo uno scopo benefico differente al quale destinare i nostri ricavi.

D: Perché avete scelto proprio questo scopo benefico?

R: Perché la corsa si è svolta poco dopo il terremoto e ci siamo sentite in dovere di contribuire in qualche modo nella fase di post-emergenza.

D: Avevate avuto già dei precedenti con MUTUlcasa S.r.l.? Come vi siete conosciuti?

R: No, è stato il primo anno. Ho conosciuto Paolo casualmente, ero andata nel suo ufficio per informarmi a proposito dell’accensione di un mutuo e parlando siamo finiti a parlare del gruppo e delle nostre attività e Paolo si è dimostrato entusiasta di aiutarci! Gli ho quindi proposto di finanziarci i palloncini dell’edizione corrente e siamo riusciti a raccogliere 2632,00 euro che sono andati nelle Marche per i bambini terremotati!

4.3 IL COINVOLGIMENTO DEL PERSONALE

MUTUlcasa S.r.l. crede che soltanto dalla costruzione di rapporti interpersonali trasparenti e dalla condivisione di un clima il più possibile umano all’interno del team possano generarsi sinergie efficaci e costruttive a livello lavorativo. Per questo motivo l’Amministratore Unico, Paolo Ferrari, condivide quotidianamente le strategie di business all’interno della società, interpellando e rendendo consapevoli i propri collaboratori rispetto ad ogni nuova azione intrapresa.

In quest’ottica, anche l’esplicitazione del percorso di sostenibilità intrapreso da MUTUlcasa S.r.l. è stato condiviso e valorizzato all’interno dell’ufficio, che ha collaborato attivamente alla raccolta di dati e testimonianze con l’obiettivo di dare della società una prospettiva il più possibile completa, oggettiva e soprattutto multi-stakeholder.

“Lavoro in MUTUlcasa S.r.l. da circa 8 anni, ho visto crescere l’azienda e ad oggi le cose stanno andando ancora molto bene, grazie alle relazioni umane e quindi anche professionali costruite e ad un titolare (ndr: Paolo Ferrari) sicuramente “avanti”, con sempre un’ottima anticipazione sul futuro. Anche questo bilancio sociale non è altro che il riassunto di un percorso iniziato tempo fa ma che ci proietta decisamente verso il futuro.”

Marianna Arcaini – Responsabile Analista del Credito MUTUlcasa S.r.l.

4.4 LA COMUNICAZIONE RESPONSABILE

Pur non essendo definibile come priorità nell’ambito della mediazione creditizia, il tema della comunicazione responsabile è stato tuttavia valutato da MUTUlcasa S.r.l. come uno strumento per evidenziare e trasmettere una modalità di attivazione di business responsabile, portando alla luce gli sforzi intrapresi in ambito di sostenibilità, dialogo col territorio, rispetto dei valori identitari ed educazione critica alla fruizione dei servizi creditizi.

Per questo motivo, nella Home della pagina web della società (www.mutuicasaweb.it) è da tempo presente la sezione delle “Notizie” che, aggiornata settimanalmente, si occupa di promulgare una conoscenza diffusa ed accessibile a tutti rispetto ad aspetti importanti del settore bancario, immobiliare e giuridico (in figura nella pagina successiva).

31 gennaio 2018

Le banche del futuro

E' ormai diverso tempo che stiamo assistendo alla chiusura di un numero sempre più elevato di istituti bancari e le stime della FABI (Federazione Autonomia Bancari Italiani) contano ulteriori 3mila tagli entro il 2019.

Il Fondo monetario internazionale sottolinea come Italia e Spagna siano i paesi europei con il maggior numero di filiali bancarie aperte fisicamente al pubblico: fenomeno dovuto a varie contingenze, come l'età media della popolazione e la distribuzione della ricchezza.

Il punto sorprendente, però, è che secondo i dati del Fmi in 134 Paesi del mondo, collocati soprattutto nei mercati emergenti (Brasile, India, Indonesia, Messico, Russia e Turchia), il numero delle filiali e dei bancomat attivi sono in aumento rispetto al 2008. Inoltre, la Federal Reserve ha stimato che negli Stati Uniti, nonostante il forte sviluppo tecnologico, l'84% dei clienti entra fisicamente in filiale, almeno una volta all'anno, per chiedere la consulenza degli impiegati soprattutto in tema di investimenti da effettuare.

Le filiali del futuro saranno sempre più automatizzate, almeno per le attività ordinarie, con la creazione di bancomat evoluti, che consentano ai consumatori di svolgere in completa autonomia operazioni per le quali, ad oggi, c'è bisogno di rivolgersi allo sportello; in questo modo gli impiegati, sempre più formati e preparati, potranno dedicarsi ad assistere il cliente nello svolgimento delle attività più complesse.

Quindi la filiale fisica resterà, anche nelle banche del futuro, perché il valore delle relazioni umane con il personale è insostituibile da qualsiasi macchinario.



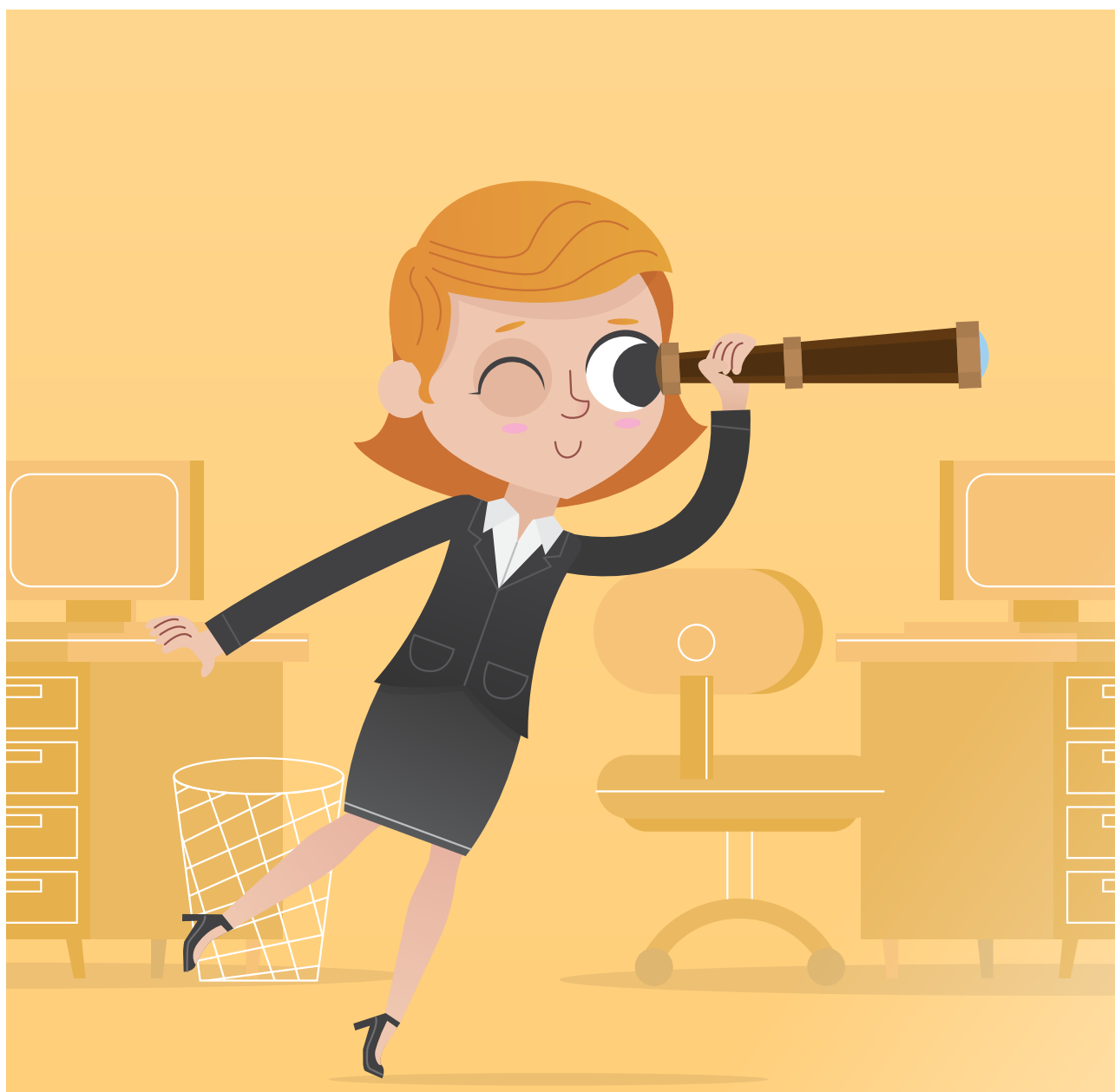
Inoltre, da inizio 2018 sarà presente un'apposita sezione nel sito web aziendale che avrà l'obiettivo di rendicontare e comunicare, anche attraverso la condivisione del Bilancio Sociale, le azioni messe in atto dall'azienda per diventare sempre più soggetto attivo del cambiamento.

In quest'ottica, è già stato attivato un percorso di formazione, realizzato da De-LAB, per l'orientamento all'utilizzo consapevole e strategico del linguaggio social via web, necessario per trasmettere efficacemente le politiche intraprese e contribuire ad influenzare virtuosamente un settore di lavoro ancora molto distante da tali valori.

Dalla pagina Facebook di MUTUlcasa S.r.l.:



5. IN FUTURO



5.1 PARLIAMO DI RESPONSABILITÀ

“Oltre a puntare all’eccellenza, MUTUlcasa S.r.l. è sempre stata attenta al riciclo, al risparmio energetico ed alle persone, quindi è sicuramente un’azienda responsabile, anche se secondo me questo dovrebbe essere la normalità per ogni azienda.

L’attenzione ai bisogni ed alle esigenze dei propri dipendenti, dei clienti e di tutte quelle persone con cui entriamo in contatto, ci rende un’azienda più “umana” e mi auguro che in futuro tutte le società possano essere così.”

Paolo Ferrari – Amministratore Unico MUTUlcasa S.r.l.

MUTUlcasa S.r.l. continuerà anche nel 2018 a lavorare portando avanti i valori della competenza, presenza e flessibilità che hanno contraddistinto la propria storia, andando ad incrementare le azioni che permettano alla società di posizionarsi come un attore di mercato responsabile e sostenibile a livello ambientale e sociale.

Il percorso iniziato con alcuni Istituti di Credito e le relazioni costruite con alcuni attori sociali del territorio, nonché le accortezze da sempre avute a livello green e questo primo documento di rendicontazione sociale, non devono essere interpretati come progetti fini a se stessi, bensì come l’inizio di una strategia chiara e ben definita, che pone MUTUlcasa S.r.l. al centro del giudizio dei suoi stakeholder e la obbliga ad un percorso di coerenza nelle modalità di lavoro, ogni giorno.

5.2 INCLUSIONE SOCIALE

MUTUlcasa S.r.l. riconosce la sua funzione ed il suo elevato valore sociale nel rendere il mercato immobiliare più accessibile abbattendone le barriere all’entrata che ancora impattano sulla posizione creditizia dei clienti.

Concretamente, l’azienda si adopera per affiancarsi ad istituti creditizi e ad attori del mercato etici, nel non respingere alcuna pratica che possa essere considerata “scomoda”, complessa o rischiosa, nel concorrere a creare un ambiente di lavoro interno ed esterno all’ufficio il più possibile umano, nel mettersi in ascolto di quello che può servire a migliorarsi



quotidianamente, nel tessere relazioni lavorative a partire dalla stima e dal rispetto personali... così MUTUlcasa S.r.l. si impegna ad essere un mediatore creditizio inclusivo ed innovativo.

“Tra le pratiche che ho svolto ricordo una storia molto recente, risale a dicembre 2017, una ragazza madre sulla trentina che ha realizzato il sogno della prima casa; per noi è stato un ottimo e sfidante traguardo e mi sono sentita parte anche io del suo piccolo grande sogno.”

Francesca Tonni Bazza - Analista del Credito MUTUlcasa S.r.l.

CONCLUSIONI



Questo è il primo Bilancio Sociale di un Mediatore Creditizio in Italia e, oltre a segnare l'inizio di un percorso che la stessa società dichiara apertamente di volere continuare per il bene dei propri stakeholder, rappresenta anche il primo passo per la responsabilizzazione di un intero settore, quello creditizio, tradizionalmente avulso da ragionamenti sociali o ambientali da parte dei suoi attori di mercato.

Grazie a questo documento, MUTUlcasa S.r.l. ha l'opportunità di aprire una strada che auspicabilmente coinvolgerà nel futuro sempre più attori finanziari, confrontandosi con le aspettative e le percezioni che i propri stakeholder hanno maturato rispetto al suo operato. Il viaggio è ancora lungo ma la traiettoria è stata tracciata.

GLOSSARIO

AA1000-Stakholder Engagement Standard

L'AA1000 AccountAbility Stakeholder Engagement Standard è una delle linee guida più diffuse a livello internazionale per la rappresentazione e rendicontazione del coinvolgimento degli stakeholder di riferimento nella dimensione aziendale.

Customer Satisfaction

La soddisfazione del cliente (nella letteratura inglese customer satisfaction) è l'insieme di tecniche e di strategie volte alla massimizzazione della soddisfazione della clientela.

Indicatore

Un indicatore è una variabile quantitativa o qualitativa che rileva e descrive con semplicità fenomeni anche complessi. Questa attività di misurazione serve a definire obiettivi strategici per monitorare i risultati raggiunti e confrontarli nel tempo. Gli indicatori possono essere semplici o composti (se derivano dalla combinazione di due o più indicatori semplici). Nel caso di fenomeni sociali particolarmente complessi, per esempio, non è sempre possibile misurare il cambiamento attraverso indicatori semplici.

Materialità

Per materialità si intende la rilevanza che una determinata tematica (economica, gestionale, sociale o ambientale) ha per l'impresa e per i suoi stakeholder (vedi stakeholder). Sono materiali gli aspetti che riflettono gli impatti economici, sociali e ambientali significativi dell'organizzazione o influenzano in modo sostanziale le valutazioni e le decisioni degli stakeholder.

Mission

La mission è lo scopo di un'organizzazione o impresa (la sua "dichiarazione di intenti"), quindi il suo fine ultimo, la giustificazione stessa della sua esistenza e al tempo stesso ciò che la contraddistingue da tutte le altre.

Partnership

Si tratta della relazione di collaborazione tra due (o più) soggetti, spesso regolamentata da un contratto, centrata su uno o più progetti comuni o complementari. La partnership può prevedere un numero variabile di soggetti e gradi diversi di integrazione tra i soggetti coinvolti.

Rendicontazione

Si tratta della presentazione dei consuntivi economico/finanziari di un'organizzazione. Si compone della documentazione finale probatoria delle spese per la realizzazione di un'attività o di un progetto e nella consuntivazione periodica dei risultati di gestione di un'organizzazione. In questo caso ci si riferisce soprattutto al bilancio (annuale) d'esercizio la cui pubblicazione (anche volontaria) risponde alla domanda crescente di trasparenza di ogni tipo di organizzazione. La domanda di trasparenza e di sostenibilità nel tempo delle organizzazioni reclama più informazioni, non reperibili nel bilancio d'esercizio.

Da ciò altre forme di rendicontazione sociale e ambientale. Il bilancio integrato, che combina il bilancio d'esercizio con quello sociale o di missione, è considerato il principale strumento di rendicontazione di un'organizzazione, perché palesa una visione di lungo periodo e l'insieme delle relazioni con gli stakeholder. Proprio questa componente di ascolto e relazione è meglio espressa dal termine inglese accountability.

Stakeholder e multistakeholder

Gli stakeholder, o "portatori di interesse", sono gruppi o singoli che, ragionevolmente, ci si aspetta siano interessati in modo significativo da attività, prodotti e/o servizi dell'organizzazione, o le cui azioni possono influenzare la capacità dell'organizzazione di implementare con successo le proprie strategie e di raggiungere i propri obiettivi. L'approccio multistakeholder è quello che prevede che una determinata tematica venga affrontata con la partecipazione e la collaborazione di attori che rappresentano diversi interessi in consuntivazione periodica dei risultati di gestione di un'organizzazione.

Sostenibilità e Sviluppo Sostenibile

La definizione più usata del concetto di sviluppo sostenibile è contenuta nel “Rapporto Brundtland” della Commissione Mondiale sull’Ambiente e lo Sviluppo (così chiamato dal nome della presidente di turno Gro Harlem Brundtland), elaborato nel 1987. Con sviluppo sostenibile si indica un modello di sviluppo “che soddisfi i bisogni del presente senza compromettere la possibilità delle generazioni future di soddisfare i propri”. Sostenibilità è quindi un approccio (alla società, così come all’attività d’impresa) orientato a garantire l’equilibrio tra le istanze presenti e quelle future, bilanciando le istanze economico-finanziarie, quelle sociali e quelle ambientali.

Vision

Il termine vision è utilizzato nella gestione strategica per indicare la proiezione di uno scenario futuro che rispecchia gli ideali, i valori e le aspirazioni di chi fissa gli obiettivi di lungo periodo di un’azienda, interpretandola nel contesto economico e sociale.



Via Ziziola, 1 - 25124 - Brescia - Tel. 030.3534556
Partita IVA 02270870989 - Iscr. O.A.M. M64 - brescia@mutuicasaweb.it

Contenuti e grafiche: De - LAB