MUTUIcasa

Creare Benessere fa la Differenza

BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ 2024

www.mutuicasaweb.it

Aiutare i nostri clienti a realizzare il loro sogno è il nostro obiettivo

03/12/2024

Grazie mille per tutto vi siamo immensamente grati di averci aiutato ad acquistare finalmente la nostra prima casa!

Elisa e Manuel

10/04/2024 [illegible] mutui CASA [illegible]

[illegible]

05/04/2024

Ho trovato competente e professionalità; negli stessi principi e per di più un alto notorio in tranquillità e sicurezza

[illegible]

la famiglia di Kassrajou e Mazaheri
Vi ringraziamo che ci avete
accompagnato in tutto questa avventura
per Comprare la Casa.

Soheila Mazaheri

Mutui Casa buono - buono
persone Grazie - Grazie tutti e'
persone Mutui Casa.

“Il modo migliore per realizzare i propri sogni è aiutare gli altri a realizzare i loro”
- Zig Ziglar -

INDICE

Presentazione
Lettera dell'Amministratore Unico Paolo Ferrari 4

1. Chi è MUTUIcasa e la Mission
1.1 La Storia 6
1.2 Back-office 10
1.3 La Società 11

2. I Fondamenti.....12
I Valori
2.1 La Competenza 14
2.2 La Presenza 16
2.3 La Flessibilità 17

9 buoni motivi per lavorare con noi 20

3. Il Processo Creditizio
3.1 Politica del Credito 26
3.2 La Gestione del Cliente 28

4. Il Contesto Sociale
4.1 La Comunità 30
4.2 La Domanda e offerta di Credito Immobiliare 30

5. Chi sono gli Stakeholder 31
5.1 Gli Stakeholder Principali
. Il Personale 32
. I Clienti 33
. Le Banche e gli altri Fornitori 36
5.2 Gli Stakeholder Allargati 38

6. Responsabilità Sociale 40
6.1 Iniziative e progetti 40
6.2 La Comunicazione 44
6.3 L'impegno Green 46

7. Propositi per il Futuro 47

Lettera dell'Amministratore

Cari lettori e Partner,

Nel corso dell'anno 2024, il mercato immobiliare italiano ha evidenziato segnali di ripresa, registrando un incremento sia nel numero delle compravendite sia nei valori degli immobili.

Secondo l'Osservatorio sul Mercato Immobiliare dell'Agenzia delle Entrate, nel secondo trimestre del 2024 si è osservato un aumento dell'1,2% delle transazioni residenziali rispetto allo stesso periodo dell'anno precedente, con circa 186.000 abitazioni vendute; questa crescita è stata particolarmente marcata nelle regioni del Nord e del Centro Italia, dove i comuni minori hanno trainato la ripresa con un incremento dell'1,6%, mentre le città capoluogo hanno trainato la ripresa con un incremento dell'1,6%, mentre le città capoluogo hanno mostrato una crescita più contenuta dello 0,2%.

Sul fronte dei prezzi, l'indice dei valori immobiliari ha registrato un aumento del 2,1% su base annua e dell'1,1% su base trimestrale, attestando il prezzo medio nazionale a 1.857 euro al metro quadro; Milano si è confermata la città con la crescita più significativa, registrando un incremento del 49% negli ultimi dieci anni e raggiungendo un prezzo medio di 4.989 euro al metro quadro, come anche Bologna e Firenze, che hanno mostrato performance positive con aumenti rispettivamente del 33% e del 19% nello stesso periodo.

Il mercato creditizio ha svolto un ruolo fondamentale nel sostenere questa ripresa, infatti, a partire dalla fine del 2023, si è osservato un incremento significativo nella domanda di mutui, con un aumento del 54% delle richieste a dicembre 2024 rispetto allo stesso mese dell'anno precedente.

Questo trend positivo è stato favorito dalla riduzione dei tassi di interesse applicati dalle banche, in particolare per i mutui a tasso fisso, riflettendo i tagli operati dalla Banca Centrale Europea nel corso dei dodici mesi, tuttavia, nonostante questi segnali positivi, la ripresa è stata caratterizzata da una certa gradualità e da alcune incertezze nel breve termine; fattori come il lento recupero della capacità di spesa delle famiglie e il progressivo allentamento delle condizioni di accesso al credito, uniti a un'offerta ancora inadeguata rispetto alla domanda, hanno contribuito a delineare un quadro di relativa precarietà. La nostra azienda ha affrontato questo contesto con determinazione, adattandosi alle nuove dinamiche e continuando a offrire soluzioni efficaci ai nostri clienti guardiamo al futuro con ottimismo, pronti a cogliere le opportunità che si presentano in un mercato in continua evoluzione.

1.1 La Storia

2002 Fondata a Brescia nel 2002 da Paolo Ferrari (Amministratore unico dal 2004) MUTUIcasa Srl incomincia a farsi conoscere nel settore creditizio grazie alla grande tenacia del fondatore che ha cercato di farsi spazio all'interno del mercato della intermediazione creditizia. Agente immobiliare di solida esperienza, Paolo Ferrari decide infatti di sfidare il difficile settore dei mutui in un momento in cui la situazione economica generale appare delicata ed in evidente stato di criticità.

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

2004 Nel 2004 diventa Top Partner di BNL Bnp Paribas.

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

Mediatore Creditizio Abilitato Con l'introduzione della nuova normativa nel 2012 MUTUIcasa decide di fronteggiare l'evolversi del mercato puntando nuovamente sulla qualità, adeguandosi e diventando Mediatore Creditizio abilitato (333 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. 1412010).
I Mediatori Creditizi svolgono la propria attività senza essere legati ad alcuna delle parti da rapporti che ne possano compromettere l'indipendenza (Cfr. art, 128-sexies, comma 4, del TUB). Si ricorda, inoltre, come l'attività di consulenza, finalizzata alla messa in relazione di banche o intermediari finanziari con la potenziale clientela al fine della concessione di finanziamenti sotto qualsiasi forma, integra attività di Mediazione Creditizia, come tale soggetta a tutti i vincoli di legge. Per esercitare nei confronti del pubblico l'attività di Mediazione Creditizia è necessario ottenere l'iscrizione in un apposito Elenco tenuto dall'OAM, previo possesso dei requisiti previsti dalla legge.
Ai Mediatori è vietato concludere contratti ed effettuare, per conto di banche o di intermediari finanziari, l'erogazione di finanziamenti e ogni forma di pagamento o di incasso di denaro contante, di altri mezzi di pagamento o di titoli di credito.
I Mediatori possono raccogliere le richieste di finanziamento sottoscritte dai clienti, svolgere una prima istruttoria per conto dell'intermediario erogante e inoltrare tali richieste a quest'ultimo (cfr. art. 13 del D.Lgs. n. 141/2010)".
(da "OAM -Organismo per la gestione degli Elenchi degli Agenti in attività finanziaria e dei Mediatori Creditizi")

Finanza Etica

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

Intervista a ***Paolo Cominini*** Responsabile del Personale Italia in una banca attiva nel sociale

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

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

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

"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 MUTUIcasa oggi, grazie a quasi 30 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 MUTUIcasa

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

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

1.2 Back-office

Paolo Ferrari

Amministratore

Analista del Credito

Dott.ssa

Marianna Arcaini

Responsabile back-office

Analista del credito

Dott.ssa

Francesca Sentimenti

Back-office

Analista del credito

Dott.ssa

Sara Armanini

Back-office

Analista del credito

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

Paolo Ferrari Amministratore Unico MUTUIcasa Srl

1.3 La Società

Il Team

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

Formazione

Formazione. Dal punto di vista tecnico per entrare a far parte di MUTUIcasa, bisogna superare un test selettivo attitudinale, si partecipa a videocorsi, ci sono a disposizione dispense, si tengono incontri in videocall o in ufficio.

Test

Al termine dello studio si affronta un esame con 12 domande, l'esame è superato con 10 risposte corrette; se si passa la selezione si entra a far parte di MUTUIcasa.

Gratificazioni

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

I Fondamenti

Competenze

MUTUIcasa è una realtà che opera nell'ambito creditizio da 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 assodati e selezionati** che hanno permesso alla società di finalizzare un percorso ben preciso che oggi possiamo con soddisfazione considerare un vero e proprio **stile lavorativo** sia dal punto di vista umano che imprenditoriale.

Condivisione obiettivi

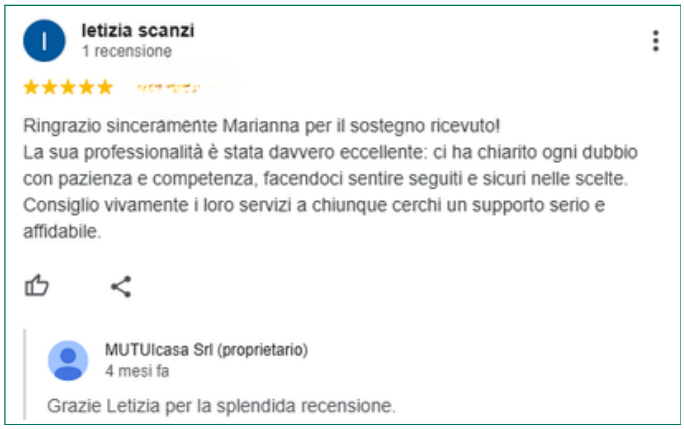
La definizione di una "**Mission aziendale**" e la sua condivisione sono elementi importanti per avere un riscontro ed un consenso solido e duraturo non solo da parte della clientela, ma anche del proprio personale e della pubblica opinione.

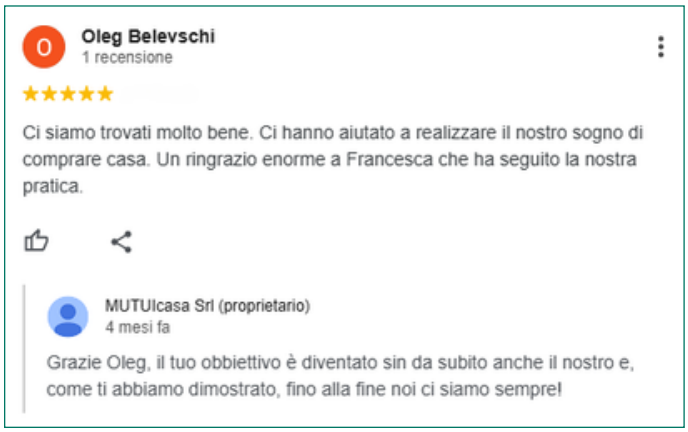
Bilancio sociale

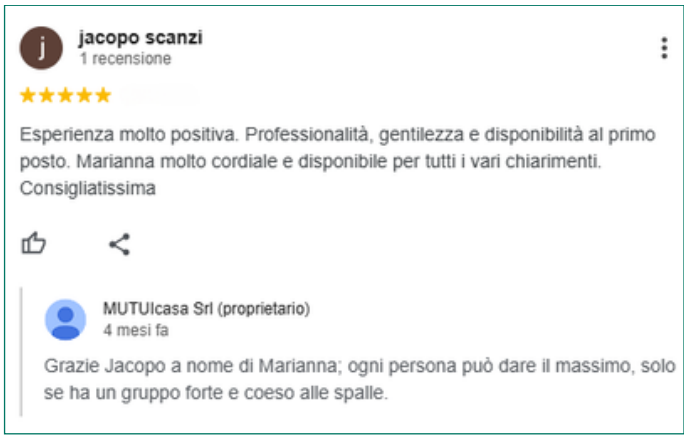
La stesura di un Bilancio Sociale è la naturale conseguenza del desiderio della Direzione, come lo scorso anno, di raccontare questo approccio speciale, rendendolo pubblico e continuando il percorso già intrapreso nel 2017. Il Bilancio Sociale è un documento volontario che si affianca al bilancio d'esercizio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

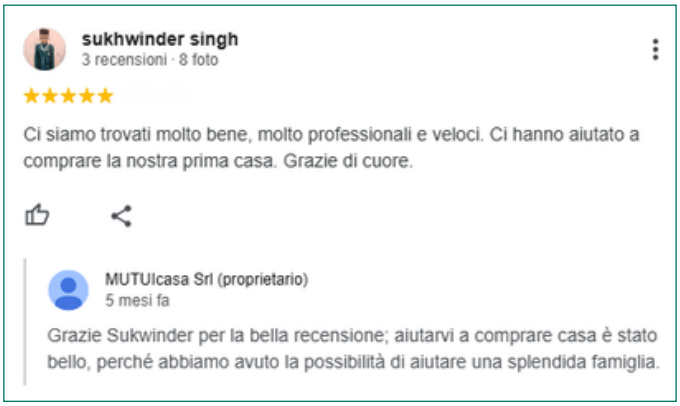
Intervista a un cliente: Sashika Fernando

L'Agenzia è stata fondamentale nell'aiutarmi ad ottenere il mutuo per la casa. Professionale, efficiente e disponibile, hanno reso il processo semplice. Consigliatissima per chiunque cerchi un supporto affidabile nell'acquisto della propria casa.









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

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.

Serietà e correttezza

La difficoltà nel trovare un serio ed attento interlocutore di cui potersi fidare ha segnato la volontà dell'amministratore di MUTUIcasa che ha scelto di improntare lo stile lavorativo dell'azienda su valori precisi e concreti, oggi caratteristiche fondamentali per potere **creare rapporti di profonda e duratura fiducia**, sia nei confronti dei clienti, che della rete di relazioni con i diversi stakeholder.

2.1 La competenza

Attenzione e precisione

Assistere i propri clienti in ogni fase del processo creditizio significa effettuare accurate analisi ed accertamenti della reale situazione finanziaria, lavorativa e debitoria del nucleo familiare, creando uno scenario chiaro e preciso a seconda delle diverse situazioni.

Migliorarsi ogni giorno e stare al fianco del cliente per assisterlo con attenzione ed avere una forte propensione al problem solving necessita di grande competenza ed esperienza, indispensabili per poter fare la differenza.

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

Paolo Ferrari Amministratore MUTUIcasa Srl.

Intervista a un cliente: Letizia Scanzi

Ringrazio sinceramente Marianna per il sostegno ricevuto!
La sua professionalità è stata davvero eccellente: ci ha chiarito ogni dubbio con pazienza e competenza, facendoci sentire seguiti e sicuri nelle scelte.
Consiglio vivamente i loro servizi a chiunque cerchi un supporto serio e affidabile.

I Fondamenti

2.2 La Presenza

Relazioni umane

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

Intervista a Mario Frassine - LA CASA Studio Immobiliare

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

A volte i collaboratori dei mediatori creditizi illudono il cliente con promesse mirabolanti, purtroppo,
nel momento in cui si scontra con la realtà, la prospettiva cambia e ci sia accorge di aver perso tempo e probabilmente anche la casa desiderata.
Negli anni MUTUIcasa ha più volte dimostrato velocità nel trasmettere informazioni e chiarezza già nella fase preliminare d'incontro con il cliente.
E' un "partner" che ha sempre dimostrato di lavorare seriamente nel rispetto del cliente.

LA CASA STUDIO IMMOBILIARE

2.3 La Flessibilità

Capacità di adattamento

Qualità della formazione, background professionale, capacità intellettiva e serietà, sono la base della competenza dei professionisti che compongono MUTUIcasa. Tali fattori conferiscono alla società il potere di affrontare nuove sfide ogni giorno, con l'obbiettivo di migliorarsi vicendevolmente e con l'impegno di approcciare diverse situazioni studiando strategie e soluzioni personalizzate per ogni evenienza.

La consapevolezza che ogni pratica si trova a dovere affrontare condizioni e varianti diversificate, comporta una **grande capacità di adattamento, tempestività, disinvoltura e prontezza** nel problem solving: MUTUIcasa fa della flessibilità un suo ulteriore punto di forza. L'abilità critica nell'affrontare un cambiamento legato alla situazione creditizia, immobiliare o giuridica, mutevole in ogni rapporto con il cliente, necessita di pronte soluzioni. Le testimonianze dei clienti in merito all'immediatezza di risposta dei collaboratori di MUTUIcasa, concretizza il raggiungimento di un livello d'eccellenza ed efficienza congruo ed effettivo.

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

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.

Bilancio e programma

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

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

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

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

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

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

Intervista a Arianna Facchetti - Arcadia Agenzia Immobiliare

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

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

9 Buoni motivi per lavorare con noi

1- Back-office con esperienza

Il back-office MUTUIcasa è composto da professionisti con esperienza ultra decennale nel settore; ogni analista è sempre pronto ad aiutare e risolvere le numerose problematiche che i Consulenti del Credito MUTUIcasa gli sottopongono, sia per il settore creditizio, che immobiliare, che giuridico.

L'unione fa la forza!

2- Prodotti unici ed esclusivi

Grazie al modo preciso, trasparente ed umano di lavorare, alcuni istituti di credito hanno preferito MUTUIcasa ad altri Mediatori Creditiz, stipulando convenzioni bancarie con prodotti esclusivi per la categoria, utili a far risparmiare il cliente finale; arrivare al 100% con i tassi d'interesse più bassi del mercato, fa la differenza.

La trasparenza premia sempre!

3- Corsi di Comunicazione (P.N.L. Programmazione Neuro Linguistica)

L'esperienza dell'amministratore della MUTUIcasa, nella P.N.L., viene messa periodicamente a disposizione di tutti i propri consulenti, per poter aumentare le proprie conoscenze e migliorare la propria comunicazione.

E' più importante il messaggio che arriva che quello che parte!

4- P.A.M. (Piattaforma Analisi Mutui) MUTUIcasa ha creato nel 2010 la **Piattaforma Analisi Mutui (P.A.M.)**, uno strumento unico in Italia, un servizio **innovativo** progettato per **aiutare sia privati che agenzie** immobiliari a valutare rapidamente le richieste di mutuo. Questa piattaforma consente di ottenere una **delibera preventiva del mutuo** in circa **60 secondi**, a condizione che vengano soddisfatti i requisiti relativi alla perizia dell'immobile e ai controlli delle banche dati del cliente.

P.A.M. offre numerosi vantaggi, che spiegano anche perchè oltre **10.200 utenti** l'abbiano utilizzato nel 2023:

1. **Velocità e Efficienza:** la capacità della piattaforma di fornire una delibera preventiva del mutuo in soli 60 secondi rappresenta un notevole miglioramento rispetto ai tempi tradizionalmente necessari pere queste operazioni.
Questo permette agli utenti di **risparmiare tempo** prezioso e di avere rapidamente una **chiara visione** della loro situazione finanziaria.

2. **Aggiornamento in Tempo Reale:** P.A.M. offre un aggiornamento costante dei tassi di interesse e delle condizioni offerte dai vari istituti di credito e permette agli utenti di accedere sempre alle **informazioni più recenti e accurate**, migliorando la qualità delle decisioni finanziarie che possono prendere.

3. **Personalizzazione e Flessibilità:** la piattaforma consente di personalizzare le soluzioni di mutuo in base alle esigenze dei clienti, con opzioni di finanziamento che possono coprire f**ino al 100% del valore dell'immobile**. Questo livello di flessibilità è particolarmente attraente per una vasta gamma di utenti.

4. **Condizioni Vantaggiose:** collaborando con numerose banche su tutto il territorio nazionale, P.A.M. riesce a ottenere condizioni favorevoli per i propri clienti, grazie a partnership strategiche con istituti che offrono agevolazioni specifiche.

5. **Gestione Autonoma e Trasparente:** le agenzie immobiliari possono gestire autonomamente le pratiche dei clienti, caricare i documenti necessari e monitorare l'avanzamento delle pratiche tramite la piattaforma. Questo sistema intuitivo **migliora la trasparenza e la comunicazione tra tutte le parti coinvolte.**

6. **Innovazione Tecnologica:** l'uso del **riconoscimento biometrico** per la firma della documentazione dal cellulare aggiunge un ulteriore livello di sicurezza e praticità, riducendo la necessità di interazioni fisiche e **accelerando il processo complessivo**.

Questi fattori contribuiscono a rendere P.A.M. un servizio all'avanguardia nel settore della mediazione creditizia, rispondendo efficacemente alle esigenze moderne di velocità, personalizzazione e trasparenza, e spiegando il suo **successo e l'ampia adozione** da parte degli utenti nel 2023. Grazie a queste caratteristiche, nel 2023 MUTUIcasa è stata riconosciuta come **leader nell'innovazione della mediazione creditizia in Italia**, distinguendosi per l'alta qualità del servizio offerto e la capacità di rispondere rapidamente alle esigenze del mercato (vedi l'articolo su Quifinanza.it)

5- Progetto "Simulazione mutui per l'Agenzia Immobiliare"

La P.A.M. (Piattaforma Analisi Mutui) è stata testata per quasi 3 anni sul grande pubblico attraverso il portale immobiliare.it, per evidenziare le aree di miglioramento nell'utilizzo e nell'analisi; è stato riscontrata un'elevata percentuale di persone che non poteva ottenere il credito, ma che continuava a cercare casa attraverso le agenzie immobiliari.

Il progetto consiste nel **dotare il sito web dell'agenzia immobiliare dell'unica Piattaforma di Analisi Mutui (P.A.M.) attualmente in Italia**.

Nello spazio riservato ad ogni annuncio immobiliare, viene inserita una piccola sezione per dare la **possibilità all'utente di avere immediatamente l'informazione**, per scegliere direttamente l'immobile che si può permettere, Con questo nuovo metodo, l'utente ottiene subito e gratuitamente, la reale fattibilità della propria richiesta, indirizzando l'attenzione verso l'importo di mutuo ottenibile. Dopo aver avuto l'informazione desiderata, il cliente può **scegliere direttamente l'immobile che si può permettere**, evitando di far perdere tempo e denaro all'agente immobiliare con numerosi appuntamenti e visite ad immobili.

L'obbiettivo di questo progetto è ottimizzare il lavoro ed il tempo dell'agente immobiliare, dandogli la possibilità di fissare appuntamenti con clienti realmente "fattibili" e accorciando le tempistiche dall'incarico di vendita al rogito notarile.
Il tempo è denaro!

6 - Novità settore Pubblica Amministrazione

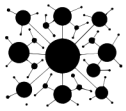
Alla fine del 2023, MUTUIcasa è **entrata nel settore della Pubblica Amministrazione** con un prodotto di **mutuo chirografario** pensato e standardizzato appositamente per i comuni italiani per diverse ragioni chiave:

1. **Esigenze specifiche dei Comuni:** i comuni italiani hanno bisogno di **soluzioni finanziarie che siano flessibili e vantaggiose** per poter realizzare progetti infrastrutturali e sociali senza gravare eccessivamente sui bilanci locali. Un mutuo chirografario ben strutturato offre proprio questa flessibilità.
2. **Condizioni di mercato favorevoli:** alla fine del 2023, le condizioni di mercato hanno permesso a MUTUIcasa di sviluppare un prodotto con interessi molto competitivi, consentendo ai comuni di **ottenere finanziamenti a condizioni particolarmente vantaggiose**.
3. **Supporto alla gestione del debito:** molti comuni hanno mutui esistenti con condizioni meno favorevoli. Offrendo un prodotto standardizzato, MUTUIcasa aiuta i comuni a **rinegoziare o surrogare i mutui esistenti**, permettendo un **notevole risparmio sugli interessi**.
4. **Collaborazione con istituti di credito:** la collaborazione con istituti di credito ha permesso di sviluppare un prodotto finanziario che risponde esattamente alle necessità dei comuni, garantendo **condizioni di mutuo stabili e affidabili.**
5. **Semplificazione del processo:** un prodotto standardizzato rende il processo di **richiesta e gestione del mutuo più semplice e trasparente**, riducendo la burocrazia e permettendo ai comuni di concentrarsi maggiormente sulla realizzazione dei progetti piuttosto che sulla gestione finanziaria complessa.
6. **Promozione dello sviluppo locale:** offrendo condizioni di finanziamento favorevoli, MUTUIcasa supporta lo **sviluppo di infrastrutture e servizi locali,** contribuendo al miglioramento delle comunità italiane.

Grazie a queste motivazioni, MUTUIcasa ha potuto introdurre un prodotto di mutuo chirografario specificamente progettato per **soddisfare le esigenze dei comuni italiani**, promuovendo l'efficienza economica e lo sviluppo sostenibile.

7- Contatti selezionati in gestione

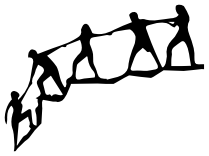
Ogni Consulente del Credito MUTUIcasa può ottenere, dalla sede o dai colleghi, un numero variabile di contatti, già scremati dal sistema P.A.M., a seconda della propria produzione. In pratica **più produci e più contatti (lead) ti vengono dati da gestire**. Inoltre, grazie ai tecnici che seguono il SEO e la comunicazione di MUTUIcasa, i contatti sono ulteriormente incrementati.



8- Crescita Personale

Iniziare come Consulente del Credito MUTUIcasa significa conoscere bene la materia per poter avere grandi soddisfazioni. Maggiori sono i risultati e le conoscenze acquisite e prima si può scalare la vetta diventando Area Manager MUTUIcasa.

L'Area Manager MUTUIcasa ha il compito di produrre e gestire i Consulenti del Credito dell'area che gli viene affidata, **guadagnando sull'intera produzione**.



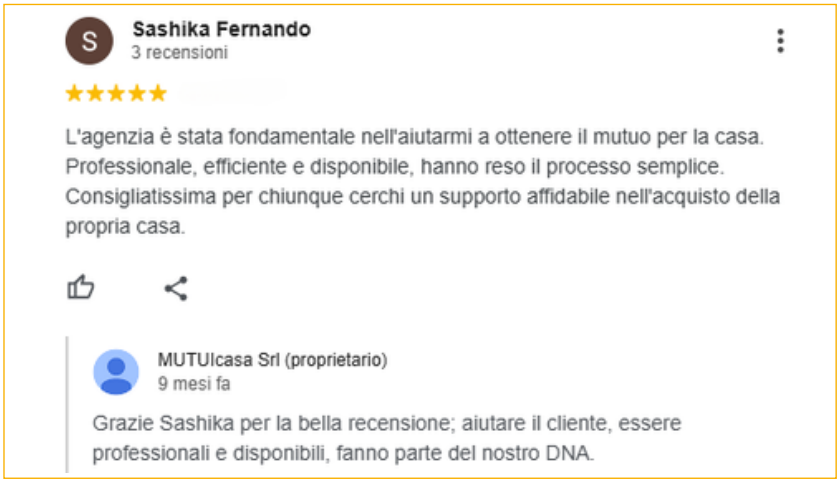
9- Creazione del Benessere

Oltre alla trasparenza ed il lato umano nei rapporti, in MUTUIcasa è molto importante essere parte attiva, per il sociale e per l'ambiente in cui si vive.

Una parte del fatturato prodotto viene riversata nella società e nei **progetti di riqualificazione ambientale.**

In questo modo, ogni individuo all'interno del gruppo, diventa **parte fondamentale ed attiva** di questo progetto.

Le buone azioni possono cambiare il mondo!



Intervista al Notaio Alfonso Cuoco

L'encomiabile cura, assolutamente precisa e minuziosa di tutti gli aspetti giuridici e formali dell'operazione, contraddistingue MUTUIcasa, ma ciò che li rende unici, anche in virtù di un'impronta speciale data e fortemente voluta da Paolo Ferrari, oltre all'assoluta precisione nel dettaglio ed affidabilità, è la profonda attenzione al lato umano dell'operazione.
Non sfugge al team MUTUIcasa che dietro ad ogni singola pratica vi è un'esigenza umana rilevantissima da parte dell'utente, vi è il volto di persone che si trovano ad affrontare un'operazione per loro fondamentale per la propria vita, per la propria famiglia ed i propri progetti futuri.

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

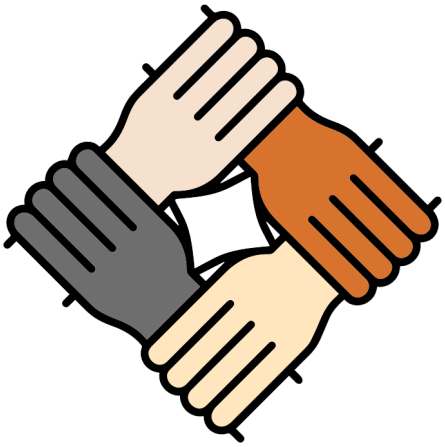
3.1 Politica del credito

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.

Equità

La scelta di MUTUIcasa di eliminare ogni tipo di filtro discriminante alle pratiche in entrata, ha portato la società ad istituire una **politica del credito paritaria ed universale** nei confronti dei suoi clienti, indipendentemente dal ceto sociale, provenienza o diversità etnica.



Preparazione pratica

MUTUIcasa, nel dettaglio, svolge un ruolo fondamentale nella raccolta di tutte le informazioni in merito alla situazione creditizia, immobiliare e giuridica necessarie per costruire un'attenta "analisi di pre-fattibilità".

Il compito del personale specializzato che opera nella società è volto alla compilazione di una pratica dettagliata ed esaustiva che gli istituti di credito prendono in esame, ma non ha alcun potere decisionale in merito all'esito della richiesta di mutuo o prestito presentata, anche se il parere positivo è fondamentale.

Analisi richieste su P.A.M. (Piattaforma Analisi Mutui)

10.457

Le richieste di mutuo pervenute e pre-analizzate da MUTUIcasa nel 2024 sono state 10.457.

Pratiche di mutuo deliberate: 92,76%

Pratiche bocciate: 7,24%

GIORNI MINIMI PER LA PRATICA DI MUTUO dalla firma della richiesta all'erogazione della banca; occorrono mediamente 24 giorni **(con MUTUIcasa)**

GIORNI MEDI PER LA PRATICA DI MUTUO dalla firma della richiesta, all'atto notarile/erogazione della banca; occorrono mediamente 114 giorni

3.2 La gestione del del cliente

MUTUIcasa si ritrova costantemente a dovere interagire con diversi attori coinvolti nello svolgimento delle pratiche.

Le agenzie immobiliari

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

A MUTUIcasa il compito, quindi, di accompagnare i propri clienti attraverso un'attenta analisi di pre-fattibilità rispetto alla posizione creditizia, pratica che presentata agli istituti di credito (in formato cartaceo o digitale) viene seguita sino alla fine di conclusione finale (l'87,88% delle pratiche presentate nel 2019 è risultato idoneo.

PAM

MUTUIcasa è il primo Mediatore Creditizio che nel 2011 istituisce **all'interno del proprio sito web la "Piattaforma Analisi Mutui" (PAM), un programma di analisi del credito, usufruibile dagli utenti in completa indipendenza ed autonomia.**

Libertà

La scelta è derivata dalla naturale conseguenza di un approccio speciale, adottato nei confronti dei propri clienti; sicuri del fatto che in un mercato di libera concorrenza il confronto faccia la differenza, i clienti MUTUIcasa sono **lasciati liberi di decidere** da chi farsi seguire.

Intervista ai clienti: Sashika Fernando

L'agenzia è stata fondamentale nell'aiutarmi a ottenere il mutuo per la casa. Professionale, efficiente e disponibile, hanno reso il processo semplice. Consigliatissima per chiunque cerchi un supporto affidabile nell'acquisto della propria casa.

Intervista ai clienti: Natalia Jeti

Siete stati bravissimi. Siamo tornati per la seconda volta con grande fiducia. Consiglio MUTUIcasa a tutti a coloro che hanno bisogno. Sono molto bravi in tutto quello che fanno, grandi professionisti. Grazie.

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

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

Intervista a un cliente: Kejde Sula

Ci tenevo a ringraziare tutto lo saff di MUTUIcasa , veri professionisti.
Mi hanno guidato raggiungere l'obbiettivo di ottenere il mutuo più adatto alle mie esigenze e ad acquistare la prima casa in totale serenità. Consiglierei a tutti .
Grazie tante ancora

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

Dott.ssa Francesca Sentimenti
back-office Analista del Credito MUTUIcasa

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

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: più di 200 associazioni attente e attive dal punto di vista organizzativo che non mancano di creare costantemente attività per favorire il contatto e lo scambio tra gli utenti e le varie realtà territoriali.

4.2 Domanda e Offerta di Credito Immobiliare

La frenata del mercato immobiliare italiano, iniziata nel secondo semestre 2022, si è fatta più intensa e minaccia di estendersi al 2024 a causa in primis della "carenza di ossigeno" delle famiglie italiane e le crescenti difficoltà di accesso al credito. Nel corso dell'anno a ridursi non è stato l'interesse della domanda potenziale, che in Italia si mantiene su livelli straordinariamente elevati, ma un mix di altri fattori.

La stretta creditizia si ripercuote sui mutui erogati che registrano un arretramento del -29% nell'anno, un aspetto conseguente alla diminuzione delle compravendite nell'ordine del -13%. Nell'ultimo anno il 7,3% della domanda si è spostata dall'acquisto all'affitto.

Dal punto di vista dei tempi medi di vendita, tra i principali indicatori del livello di liquidità del mercato, il rapporto Nomisma rileva come negli ultimi 10 anni il trend sia stato discendente. Il settore immobiliare italiano ha chiuso il 2023 fortemente ridimensionato rispetto all'esuberanza del biennio precedente. (fonte Nonisma)

Chi sono gli Stakeholder

Relazioni

MUTUIcasa interagisce costantemente con quell'insieme di realtà che nutrono interesse verso l'azienda stessa. L'approccio speciale fortemente desiderato dalla Direzione, ha reso possibile la definizione di un insieme di sinergie che si muovono all'unisono: - dipendenti e rete di mercato (stakeholder interni) - clienti, fornitori e associazioni di categoria (stakeholder esterni) - ambiente, istituzioni e regolatori (stakeholder materiali ed immateriali) Una rete di stakeholder assodati e selezionati che hanno permesso alla società di finalizzare un percorso ben preciso che oggi possiamo con soddisfazione considerare un vero e proprio **stile lavorativo**, sia dal punto di vista umano che imprenditoriale.

Interscambio

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

Composizione degli Stakeholder

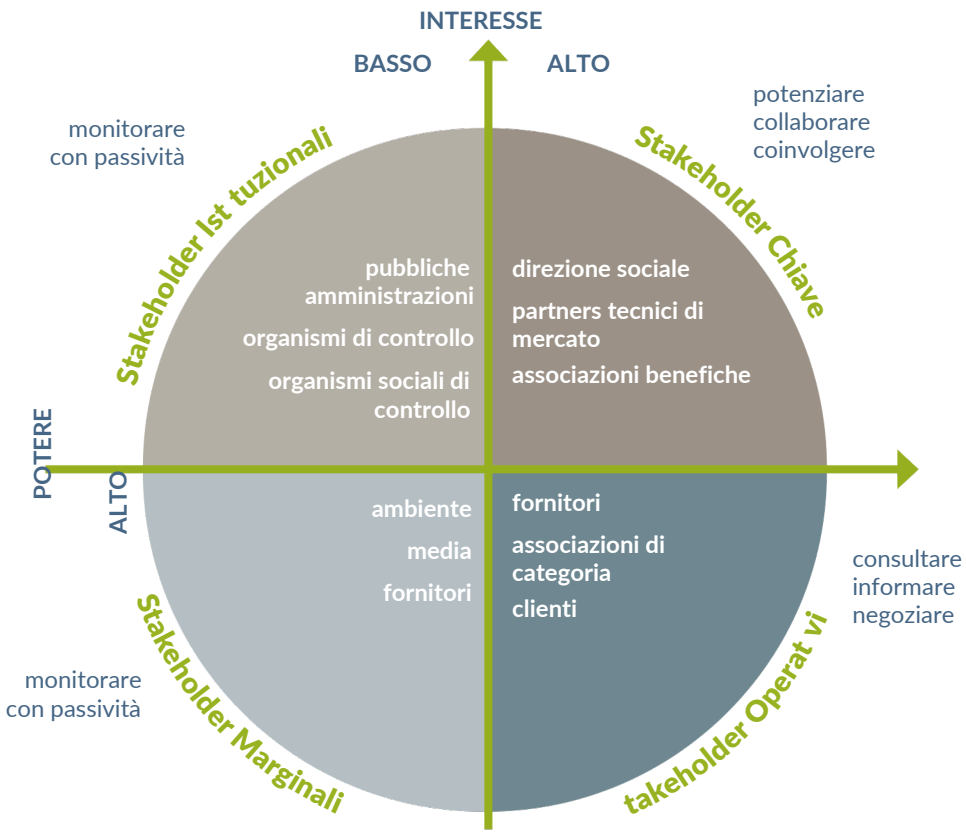
L'insieme dei diversi livelli di coinvolgimento determina la corrispondenza tra l'azienda ed i portatori di interesse, che variano a seconda della loro tipologia, missione, o maturità di rapporto. La scelta di impegnarsi nel mantenere ed alimentare con costanza gli interscambi con e tra gli stakeholder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

5.1 Gli Stakeholder principali

Il Personale

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

Grafico Stakeholder - interesse e coinvolgimento



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.

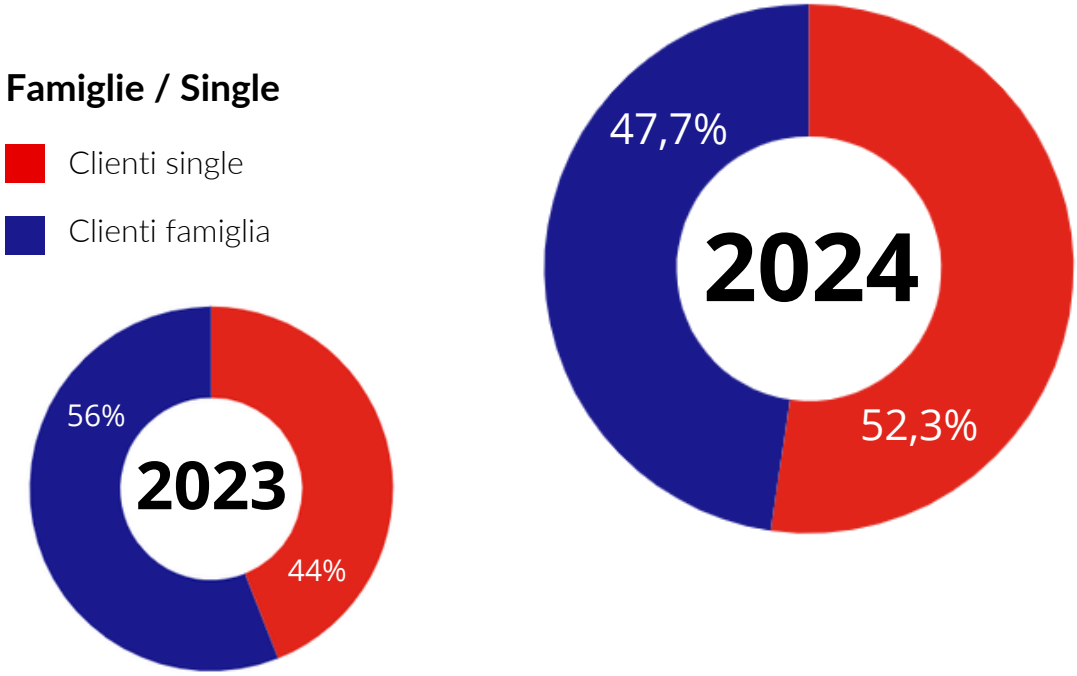
I Clienti

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

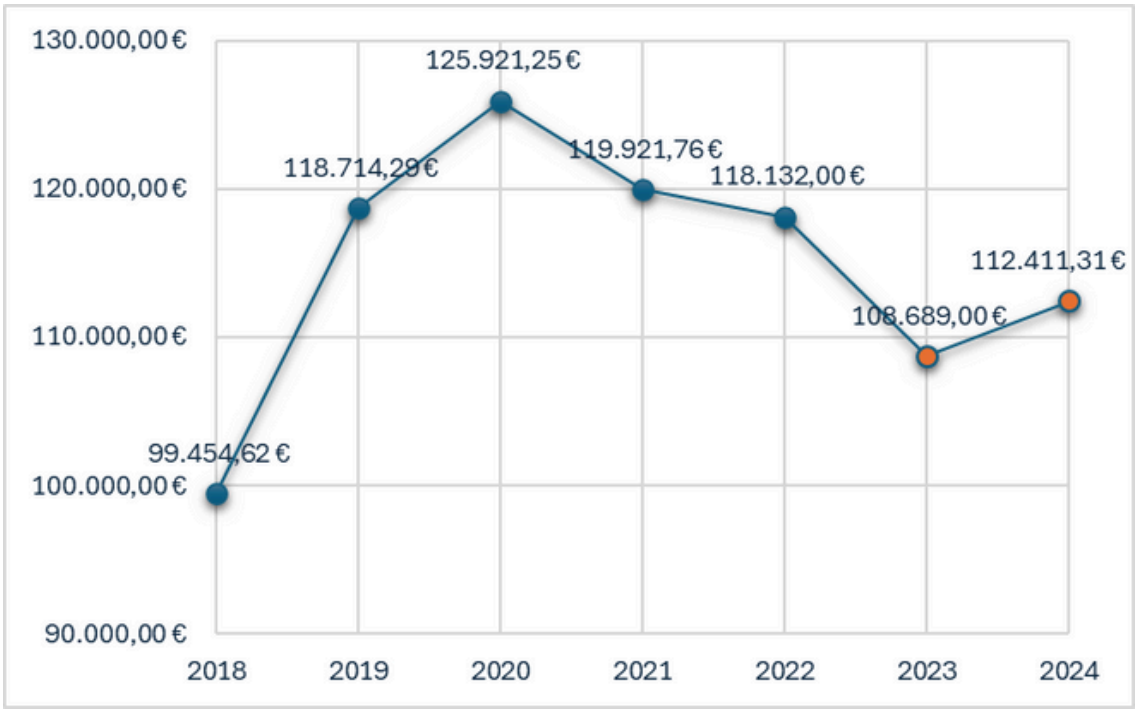
Presentiamo alcuni grafici descrittivi dei clienti MUTUIcasa e il confronto con l'anno precedente. Le recensioni positive dei clienti che hanno avuto precedenti contatti con MUTUIcasa generano come sempre un forte "passaparola", risultato che rafforza ulteriormente la convinzione della Direzione che la scelta di "fare la differenza" genera i suoi frutti.

I Clienti MUTUIcasa: alcuni dati



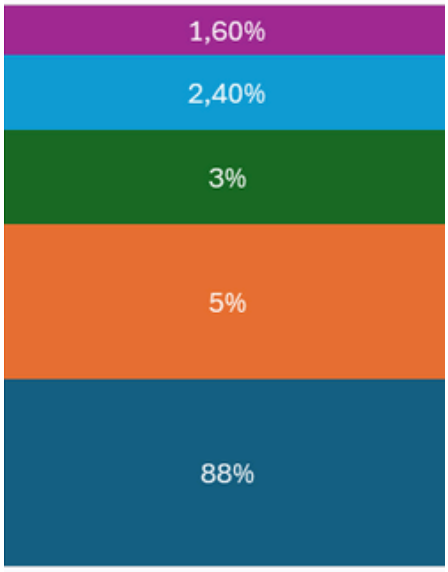
Importo Medio Finanziato

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. L'importo del mutuo medio è diminuito, questo è un dato che deve tenere in considerazione l'aumento del territorio coperto dal servizio MUTUIcasa, infatti dal 2023, l'azienda ha aumentato notevolmente i contatti e le pratiche di mutuo, su territorio nazionale, coprendo anche quelle zone meno care rispetto alle grandi città.



Motivazione del mutuo 2024

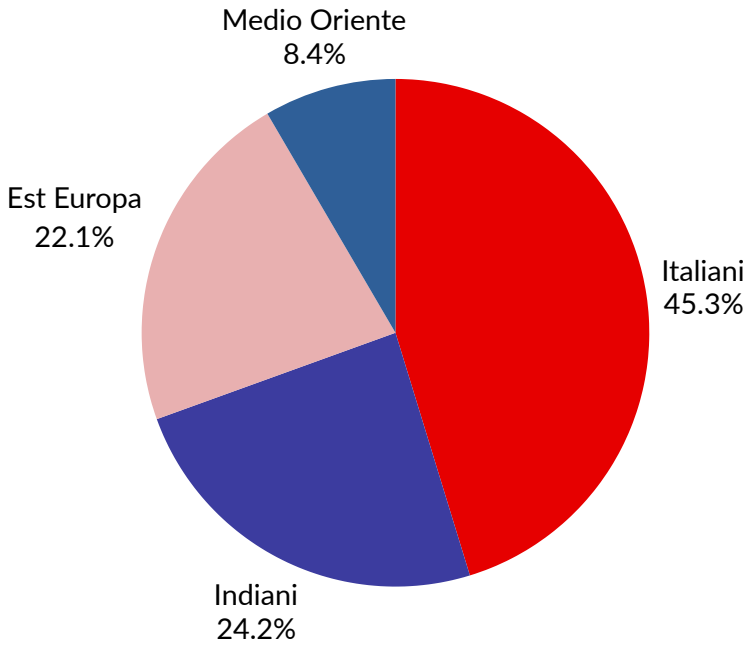
- Acquisto prima casa
- Acquisto seconda casa
- Surroga
- Ristrutturazione
- Liquidità



Intervista al Notaio Alfonso Cuoco

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

Cittadinanza dei Clienti



Clientela differenziata

La scelta consapevole di non adottare alcuna forma di discriminazione nelle pratiche di accoglienza, sia essa legata alla composizione del nucleo familiare, all'etnia, all'età o alla provenienza geografica, ha permesso di ampliare significativamente l'orizzonte della clientela, rendendola sempre più diversificata dal punto di vista culturale e nazionale. Questo approccio inclusivo ha favorito l'accesso ai servizi da parte di utenti appartenenti a differenti contesti, promuovendo una realtà multiculturale. Nonostante la crescente presenza di clientela straniera, la cittadinanza prevalente resta quella italiana, che rappresenta il 45,3% del totale. Seguono, in ordine di frequenza, clienti di cittadinanza indiana (24,2%), provenienti dai Paesi dell'Europa dell'Est (22,1%) e dal Medio Oriente (8,4%).

Le Banche e gli altri Fornitori

MUTUIcasa persegue da sempre una linea di pensiero atta a garantire una rete di relazioni assolutamente paritarie e concorrenziali nei confronti di 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. Con il passare del tempo questi rapporti di stretta e solidale collaborazione sono sfociati nella **possibilità di 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.

Intervista a *Fraccaroli Claudio* - Divisione Retail & Private di una grande banca nazionale

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

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

"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."

Consulente del Credito MUTUIcasa

Intervista a un cliente - Marina Movila

Mi ricordo bene il giorno di fine ottobre, quando sono arrivata nell'ufficio di MUTUIcasa e soprattutto l'incontro con Marianna, perché proprio l'incontro con lei è stato la chiave del nostro successo.
Precisa, determinata, seria, preparata, disponibile, competente e tante tante altre parole che non saranno mai abbastanza per esprimere il nostro ringraziamento.
Vorrei anche notare la gentilezza e la disponibilità del back office. Grazie mille anche a Francesca, che ci ha aiutato tantissimo.
Il consiglio è unico- affidatevi ai professionisti e Mutui Casa è il posto giusto.

5.2 Gli Stakeholder allargati

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

Istituzioni Locali

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

Istituzioni Nazionali

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

Professionisti esterni

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

Istituzioni Finanziari e Società Finanziarie

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

Agenzie Immobiliari

I clienti che si approcciano all'acquisto della casa spesso chiedono a MUTUIcasa una prima consulenza che viene loro fornita a titolo gratuito. L'attenta analisi di pre-fattibilità che viene redatta da MUTUIcasa, oltre che a dare consapevolezza al cliente della propria

capacità creditizia, permette all'agenzia immobiliare di accompagnare serenamente e con un elevato margine di certezza il cliente stesso nella scelta dell'immobile ideale.

Armonia

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

Intervista a un cliente - Valentina Rubes

Grazie a loro ho ottenuto in breve tempo il mutuo per la mia prima casa. Staff molto competente, preparato, gentile e professionale. Lo consiglio a tutti perchè ti seguono passo per passo nel percorso. Un grazie in particolare a Francesca sempre presente e super preparata.

Intervista a un cliente - Anusha Koswatte

Ringrazio tutto lo staff di MUTUIcasa, in due mesi ci avete fatto raggiungere il nostro obiettivo della casa. Grazie a Marianna che ha seguito la nostra pratica fino al giorno dell'atto.
Disponibili fino in fondo.

Responsabilità Sociale

Le linee di condotta aziendali vissute nel quotidiano hanno inevitabilmente costruito rapporti umani particolari tra i componenti MUTUIcasa e i diversi stakeholder.
La sensibilità della direzione nell'approccio con il tessuto sociale circostante ha prodotto una serie di relazioni e interventi che esulano dalla finalità puramente economica della condotta imprenditoriale.
Questa coscienza ha sviluppato diverse iniziative di natura benefica, a sostegno di diverse associazioni a livello locale e non, nell'ottica di creare un flusso positivo e costruttivo di sinergie.
"Per me il lavoro è passione, è alzarsi la mattina con la voglia di fare, è soddisfare le esigenze dei clienti, creando un po' di benessere.
Ogni lavoro dovrebbe essere improntato verso il benessere della collettività."

Paolo Ferrari Amministratore MUTUIcasa

6.1 Iniziative e progetti

MUTUIcasa presenta le sue iniziative e i progetti dell'anno 2024, focalizzati sull'**innovazione digitale** e sulla **collaborazione strategica** con le agenzie immobiliari italiane.

Il Progetto P.A.M. (Piattaforma Analisi Mutui) rappresenta un passo significativo verso la trasparenza e l'accessibilità nel processo di ottenimento del mutuo. Questa piattaforma consente alle agenzie immobiliari più orientate al mondo digitale di diventare partner di MUTUIcasa, offrendo ai loro clienti la possibilità di ottenere rapidamente informazioni sul massimo mutuo disponibile. Finora, oltre 150.000 persone hanno beneficiato del sistema di pre-analisi P.A.M. fino alla fine del 2023.

Nel corso del 2024, MUTUIcasa ha mirato a consolidare ulteriormente questa iniziativa espandendo la partnership con Immobiliare.it e altri gruppi di agenzie immobiliari in tutto il territorio nazionale. Questo collegamento consentito di integrare il servizio P.A.M. ad oltre 28.000 annunci immobiliari mensili, semplificando l'accesso dei potenziali acquirenti a una consulenza finanziaria professionale direttamente dalle pagine degli annunci, oltre all'aumento degli investimenti nel web marketing e nelle campagne social.

Welcome on board! Un altro punto focale per il 2024 è l'incremento dell'organico del Back-office di MUTUIcasa, rispondendo alla crescente domanda e garantendo un servizio sempre più efficiente e tempestivo; questa espansione consente di gestire un volume maggiore di richieste e di fornire un supporto ancora più dedicato e personalizzato ai clienti e ai partner dell'azienda.

Riqualificazione Parco Le Moschine a Castenedolo | Campo Nug

CAMPO NUG è una Associazione di promozione sociale che nasce nel 2021 dalla convinzione che la comunità sia la prima risorsa per sé stessa e che la sua dimensione collettiva "si caratterizza per la relazione diretta tra persone e territorio". L'obiettivo al quale MUTUIcasa aderisce è "riqualificare uno spazio pubblico naturale inutilizzato, per valorizzare l'ambiente generando dinamiche di cittadinanza attiva e di educazione al senso civico ed ambientale".

Iniziative a sostegno di associazioni no profit

MUTUIcasa è vicina alle associazioni no profit che sono in prima linea a combattere la lotta contro i tumori.

ABE - L'associazione bambino emopatico

ANT Italia - l'assistenza specialistica domiciliare ai malati di tumore

AIRC - Associazione italiana per la ricerca sul cancro

Corsa Rosa Sostegno alla manifestazione non competitiva per tutte le donne organizzata dalla Uisp (Unione Italiana Sport per Tutti)

Croce Blu

Penne ecologiche e biodegradabili da utilizzare nei corsi per i volontari.

CH'ÉL CHÌ CHÈL LÉ

sponsorizzazione del format di Roberto Capo su Facebook e YouTube è diffondere la cultura storica bresciana e dare la possibilità ad un bravo attore di promuovere monumenti, luoghi e situazioni della brescianità nella storia.

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

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

- Credo che il collante principale sia la brescianità dell'azienda. MUTUIcasa ha creduto in un progetto che racconta Brescia con passione e semplicità, probabilmente ha intravisto l'opportunità di presentarsi ancora di più sul territorio, oltre che un momento importante per

Responsabilità Sociale

Emergenza Covid-19

Sistema Socio Sanitario
Regione Lombardia
ASST Spedali Civili

Direzione Generale
Tel. 030/3995937 Fax 030/306974
E-mail: direttore.generale@asst-spedalicivili.it

Prot. Gen. n. 0029623

Brescia, 24 APR. 2020

Spett.le
MUTUIcasa S.r.l.
brescia@mutuicasaweb.it

Gent.mo Sig. Ferrari,

Desidero esprimere con queste parole il sentimento di gratitudine e di riconoscenza per la vostra generosa donazione in occasione dell'emergenza COVID-19.

Sono stati per il nostro Ospedale giorni difficili che hanno provato la nostra organizzazione, impegnata a fare tutto il possibile per curare, assistere ed accogliere i pazienti, mettendo in campo competenza, forza, abnegazione e tanto coraggio da parte di medici, infermieri e operatori sanitari.

Abbiamo potuto farlo anche grazie alla vicinanza e alla solidarietà di chi, come voi, ci ha sostenuto con generosità offrendoci quello di cui avevamo bisogno.

Grazie, a nome di tutti, per ciò che avete fatto, per esserci stati vicini ed aver testimoniato una solidarietà fattiva.

Con gratitudine

Il Direttore Generale
Dott. Marco TRIVELLI

Allegato Determinazione Dirigenziale n. 571 del 14/04/2020

ASST degli Spedali Civili di Brescia - Sede Legale: Piazzale Spedali Civili, 1 - 25123 Brescia
Telefono 0303995.1 - Fax 030303300 | Email: protocollo.spedalicivilibrescia@legalmail.it | www.asst-spedalicivili.it
P.IVA 03775110988 - C.F. 03775110988

A marzo 2020, nel periodo di massima emergenza per il Coronavirus, MUTUIcasa ha donato un ventilatore polmonare agli Spedali Civili di Brescia. Questa risposta tempestiva si è potuta ottenere grazie ai numerosi clienti ed alla solidità dell'azienda.

Anche in questa occasione MUTUIcasa ha dimostrato di essere il primo Mediatore Creditizio di Brescia e provincia.

Borracce ecosostenibili

MUTUIcasa ha abbandonato "quasi" totalmente la plastica, oltre ad averla eliminata da penne e cancelleria, ha scelto di applicare cambiamenti in favore dell'ambiente anche in altri ambiti, e per comunicarlo ai propri clienti ha ideato la borraccia ***plastic free*** completamente in acciaio.

6.2 La comunicazione

Il coinvolgimento del personale

Mutuicasa ha come obbiettivo primario verso i propri dipendenti quello di costruire rapporti di collaborazione ed interpersonali in piena trasparenza e con la massima disponibilità. Questo legame di equilibri, il clima sereno e umano ha permesso a Paolo Ferrari di proiettare il proprio organico verso una produttività positiva e costruttiva.

Comunicazione responsabile

La comunicazione è essenziale nei rapporti tra e con i diversi stakeholder. 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 inserire nel sito web una sezione "notizie" aggiornata settimanalmente che fornisce aggiornamenti importanti dei diversi aspetti del settore.

Comunicazione social

La comunicazione social realizzata da MUTUIcasa è specifica e ha l'obiettivo di avvicinare l'azienda ai potenziali clienti, offrendo qualche piccola consulenza rispondendo alle domande che spesso vengono inserite nei post.

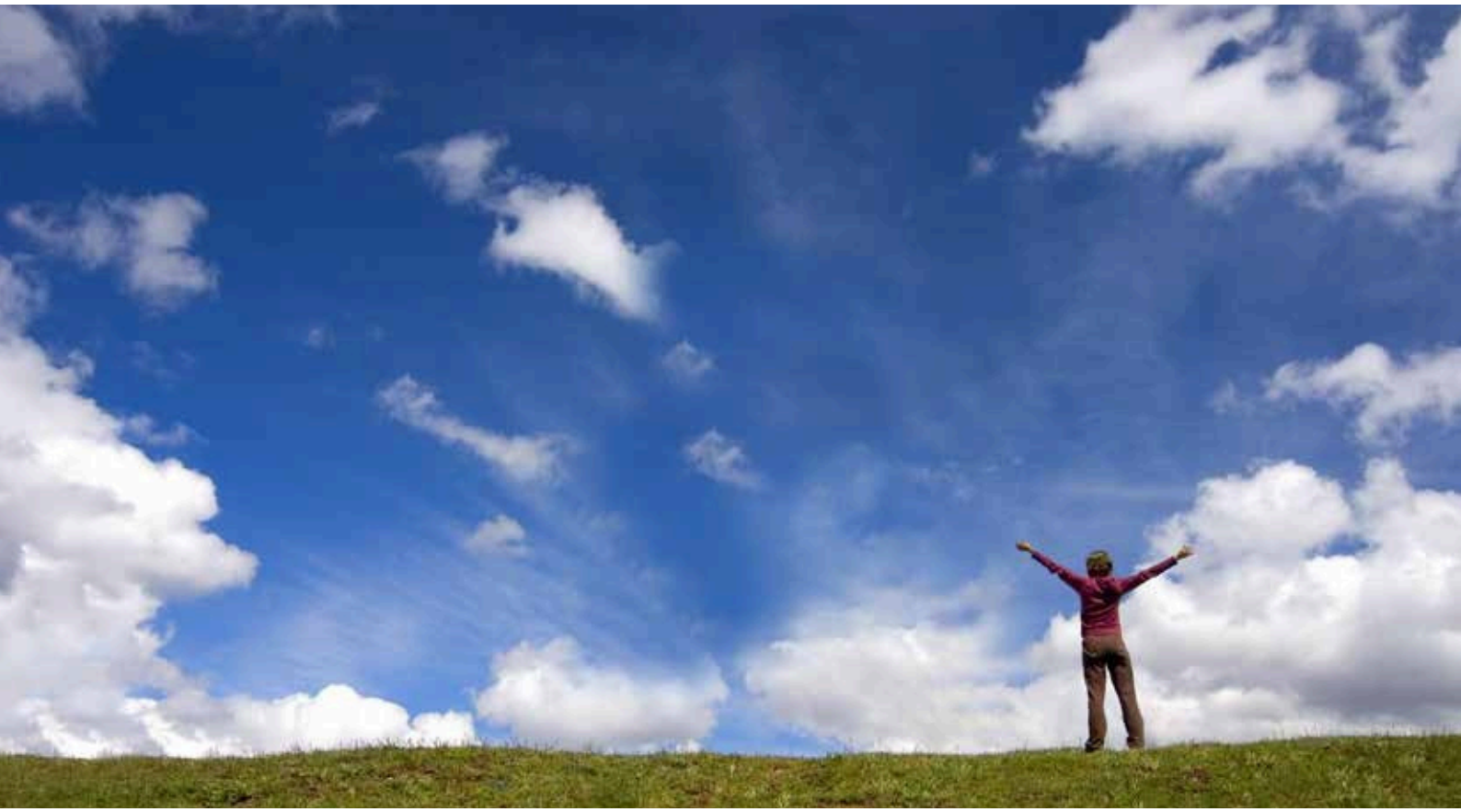
Intervista al personale di MUTUIcasa

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

***Risponde Dott.ssa Francesca Sentimenti** - Back-office Analista del Credito MUTUIcasa*
Competenza, precisione, trasparenza, attenzione al cliente.

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

"Si ricorda di una pratica o di una situazione che l'ha colpita particolarmente?"
- Mi ricordo di molte pratiche a dicembre 2019, quando siamo riusciti a realizzare il sogno di avere un'abitazione per la crescita dei loro figli a molte famiglie filippine.



6.3 L'Impegno Green

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

Illuminazione e riscaldamento

La sede operativa di Brescia anche comprende 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 e retro i documenti stampati durante diverse operazioni di back-office non vincolanti alla pratica. Il numero di stampe di formato A3 e A4 è diminuito drasticamente al percorso di automatizzazione di tutti i processi interni e grazie alla firma grafometrica che che ci permette di evitare le stampe dei documenti.

7. Propositi per il futuro

Guardando al futuro, MUTUIcasa si impegna a rafforzare le sue collaborazioni strategiche con agenzie immobiliari, partner commerciali, Pubblica Amministrazione e istituzioni finanziarie. L'obiettivo primario è continuare a innovare nel settore della mediazione creditizia, mantenendo la trasparenza, l'efficienza e il valore aggiunto per i clienti.

MUTUIcasa è entusiasta di intraprendere questo percorso di crescita e di sviluppo con i suoi partner, offrendo soluzioni innovative e personalizzate nel settore dei mutui e della consulenza finanziaria.

Nel massimo rispetto della nostra mission continuiamo a

Creare Benessere

16/02/2024 非常感谢 MUTU CASA SARA 姐

的专业和无微不至，非常细心，服务态度很好

MOLTO PROFESSIONALE E PRECISA "SARA"

HAI FATTO UN OTTIMO LAVORO COMPLIMENTI

Molte grazie MUTUIcasa, trovato casa senza pensieri. Siete molto bravi, intelligenti e disponibili.

Grazie a tutto lo staff MUTUIcasa.

CAREZZA MANILA

Grazie mille di tutto, non avrei mai pensato di raggiungere questo obbiettivo prima dei 40, e invece eccoci qua a 33anni a farlo diventare realtà. Io e il mio principe, non vediamo l'ora di andare a vivere nella nostra prima cassetta, grazie davvero di tutto.

Stefania Melynon

TANTE GRAZIE A MUTUI CASA E A FRANCESCA PER LA GRANDE DEDIZIONE

Famiglia Silva

Ringrazio a Dio per questo percorso anche per il lavoro che è stato fatto per venire d'incontro

Buone Feste, Nutricosa

Diego Aislan da Silva

www.mutuicasaweb.it

Per informazioni ed invio documentazione al back-office:

Dott.ssa Marianna Arcaini	marianna@mutuicasaweb.it
Dott.ssa Francesca Sentimenti	francesca@mutuicasaweb.it
Dott.ssa Sara Armanini	back-office@mutuicasaweb.it

+39 030 3534556

Consulente del credito:

graphic: cristinaferretti.com

MUTUIcasa

MUTUIcasa S.r.l. - Via Duca degli Abruzzi, 163 - 25124 Brescia - tel. 030.3534556