

La crisi ha dato vita a una nuova "razza" di consumatori anche nel mercato immobiliare e creditizio

## Se il cliente ha sempre ragione

Chi compra casa oggi si informa su internet per visionare foto, planimetrie, virtual tour e non ultimo il mutuo online adatto alle proprie tasche: il mediatore deve farsi trovare pronto

di Ludovico Casaburi

Nuovo anno, nuove sfide. Per il mercato del real estate italiano, in generale, e per quelli immobiliare e finanziario, in particolare, sembra proprio che la centralità del cliente e l'innalzamento del livello qualitativo della mediazione siano i pilastri sui quali gli operatori dovranno costruire l'attività nel corso del 2010. E il perché è semplice: il rapporto col cliente è completamente cambiato, anche se lo si confronta con quello di appena 12 mesi fa. Complice la particolare congiuntura economica che ha caratterizzato il 2009 e la forte crescita dell'utilizzo di internet e dei suoi strumenti (gli utenti di internet in Italia sono cresciuti del 16% rispetto al 2008, per un totale complessivo di 20 milioni), i consumatori sono diventati più consapevoli del loro ruolo, facendosi in breve tempo più preparati ed esigenti, dunque maggiormente bisognosi di una consulenza immobiliare e creditizia di alta qualità al

**Gli utenti di internet in Italia sono cresciuti del 16% rispetto al 2008, per un totale di 20 milioni. I consumatori sono diventati più consapevoli del loro ruolo, sono più preparati, esigenti, e bisognosi di una consulenza immobiliare e creditizia di alta qualità quando acquistano, vendono o affittano**



momento di un acquisto, di una vendita o di un affitto.

«Chi compra casa oggi si informa ampiamente su internet prima di incontrare un agente immobiliare: vuole visionare foto, planimetrie e magari fare un virtual tour dell'immobile in questione», spiega Giovanni Elefante, presidente di Frimm Group, terzo player del franchising immobiliare in Italia.

«E non solo. È molto probabile che si faccia prima un'idea sul finanziamento adatto alle proprie tasche per capire quale casa potersi effettivamente permettere. Insomma, il consumatore di oggi è più organizzato, meticoloso e, cosa più importante, consapevole. Dunque l'operatore deve adeguarsi a questo stato di cose puntando

sulla professionalità, sulla tecnologia e sull'aggiornamento continuo per evolversi in un consulente in grado di muoversi a 360 gradi nel mondo del real estate».

È per questo che i maggiori network immobiliari e creditizi punteranno soprattutto su figure senior, o comunque già presenti da tempo sul territorio, per ampliare le proprie reti nel corso dell'anno appena cominciato. Con una particolarità: dovranno essere professionisti dalla mentalità aperta, pronti a lavorare in un ambiente in continuo mutamento in cui elementi fino a poco fa neanche presi in considerazione, come la comunicazione tramite nuovi mezzi quali i social network e la collaborazione tra colleghi nella compravendita, si sono perfettamente integrati.

«La sfida del 2010 è anche tecnologica perché i mediatori di oggi, siano essi mediatori del credito o del mattone, non possono fare a meno di avere a che fare con internet e i suoi strumenti», continua Elefante. «Mi riferisco alle piattaforme "Multiple listing service" come Replat, che permettono la condivisione dei portafogli, ai calcolatori online per la rata del mutuo e a media come Facebook e Twitter che se usati in modo intelligente possono davvero dare una marcia in più nei confronti della clientela».

Su questo scenario si innesta la nuova normativa sulla mediazione creditizia che si delinea dal prossimo mese di maggio sulla base dei dettami di Banca d'Italia e della Legge 88/2009. «Una grande novità per il nostro settore che si dovrà adeguare a nuove operatività e a logiche finalmente diverse», precisa Elefante. «Si profila un mercato che punta sulla qualità più che sulla quantità in cui spiccheranno gli operatori che sapranno diventare i consulenti di fiducia delle famiglie».

**Su questo scenario si innesta la nuova normativa sulla mediazione creditizia che si delinea dal prossimo mese di maggio sulla base dei dettami di Banca d'Italia e della Legge 88/2009, che disciplinerà la professione del mediatore del credito a scapito degli operatori "improvvisati"**

È stata siglata l'intesa tra le banche e le associazioni. C'è tempo fino al prossimo anno. Ecco chi può farvi ricorso

## Mutui sospesi dal 1° febbraio: c'è l'accordo con l'Abi

di Alessandro Caruso

**ROMA** - Mutui sospesi, durante tutto il 2010, per le famiglie che versano in condizioni di difficoltà. Questo il risultato raggiunto dall'accordo tra l'Abi e 13 Associazioni dei consumatori (Acu, Adiconsum, Adoc, Assoutenti, Casa del Consumatore, Cittadinanzattiva, Codici, Confconsumatori, Federconsumatori, Lega Consumatori, Movimento consumatori, Movimento difesa del Cittadino, Unione Nazionale Consumatori). La misura, unica nel mercato europeo dei mutui, ha

chiarito l'Abi, rappresenta una soluzione analoga a quella attivata per le piccole e medie imprese con l'Avviso comune per la sospensione dei debiti nei confronti del sistema creditizio. E si concretizza all'interno del cosiddetto "Piano Famiglie", prevedendo la sospensione delle rate di mutuo per almeno 12 mesi, anche nei confronti dei clienti con ritardi nei pagamenti fino a 180 giorni consecutivi. Sull'intera operazione, hanno spiegato le associazioni dei consumatori, non sono previsti né interessi di mora, né spese di istruttoria, e

neppure commissioni e garanzie accessorie.

La sospensione potrà avvenire in due modi: o con il rinvio della somma delle rate sospese a fine mutuo (ed in questo caso si pagheranno gli interessi solo sul capitale rinvio che saranno "spalmati" sulle rate alla ripresa del naturale pagamento del mutuo); oppure con il rinvio della parte di rata relativa al solo capitale, continuando quindi a pagare solo la parte della rata relativa agli interessi maturati. Ma chi può accedervi? Una delle condizioni per poter usufruire della misura è prima di

tutto un mutuo d'importo fino a 150.000 euro, richiesti per l'acquisto, la costruzione o la ristrutturazione dell'abitazione principale. Niente sospensione, quindi, per i mutui della casa al mare, o in campagna. I clienti devono poi avere un reddito imponibile fino a 40.000 euro annui; ma anche aver subito nel biennio 2009 e 2010 eventi particolarmente negativi (morte, perdita dell'occupazione, insorgenza di condizioni di non autosufficienza, ingresso in cassa integrazione). L'iniziativa costituisce la misura minima alla quale le banche asso-

ciate sono invitate ad aderire, il che significa lasciare piena libertà a ciascun istituto di offrire al cliente, in sede di adesione al Piano, condizioni migliori rispetto a quanto previsto dall'Accordo. I clienti potranno fare la richiesta per attivare la sospensione del rimborso a partire dal 1° febbraio 2010, con riferimento ad eventi accaduti dal gennaio 2009 in poi. La lista delle banche aderenti verrà pubblicata nel sito internet dell'Abi.

Il modello sarà inoltre distribuito presso le filiali delle banche aderenti.

**Gli annunci integrali con eventuali perizie sono consultabili sul sito [www.asteinfoappalti.it](http://www.asteinfoappalti.it)**