

Intervento al Real Forum 25/26 ottobre 2007 - Mostra d'Oltremare - Napoli

“Come sta cambiando il ruolo del consulente: sinergie e convergenza fra settore immobiliare, creditizio e assicurativo.”

Premessa

Considerando che sono Presidente di un'associazione di mediatori creditizi mi scuserete se parlerò soprattutto dei cambiamenti riferiti al ruolo del consulente del credito nell'ambito dei finanziamenti alle famiglie per l'acquisto dell'abitazione.

Quadro di riferimento

Prendo spunto dal rapporto di Nomisma sulla condizione abitativa in Italia del 20 settembre di quest'anno per delineare il quadro entro il quale si muovono i diversi operatori (agente immobiliare, mediatore creditizio ed assicurativo) e passare poi alla descrizione di quelli che a mio parere sono i cambiamenti più significativi nel ruolo dei consulenti finanziari e mediatori creditizi.

L'80% della popolazione italiana abita in una casa di proprietà e di questi il 13,8% paga un mutuo la cui rata rappresenta un'uscita consistente.

Nel 2006 sono stati stipulati 404.276 mutui per la casa, con un incremento del 2,9% rispetto al 2005.

L'importo medio finanziato nel 2006 ammonta ad euro 127.571,00 per abitazione.

Il monte mutui erogato alle famiglie è passato dai 36.874 milioni di euro del 1996 ai 208.295 del 2006 (+466%) con un aumento solo nell'ultimo anno del 13,3%.

Il notevole incremento degli importi erogati in presenza di un poco significativo incremento del numero delle operazioni comporta un aumento del rischio e la conseguente necessità di una sempre più attenta valutazione della clientela.

Altro dato da tenere presente è la presenza e l'attivismo economico degli stranieri che ormai assumono comportamenti analoghi a quelli degli italiani.

Le compravendite realizzate attraverso la richiesta di un mutuo rappresentano il 47,8% del totale (personalmente mi sembra un dato per difetto), se consideriamo che i mediatori creditizi iscritti all'albo sono ora circa 90.000 e che il mercato non va certo verso un aumento delle operazioni, le prospettive di business non sono delle migliori.

Fortunatamente o sfortunatamente non tutti svolgono l'attività, ma si sono iscritti all'albo per il solo fatto che le maglie per l'accesso alla professione (ancora per poco speriamo) sono molto larghe.

Contesto operativo e cambiamenti

Il contesto economico è in continua evoluzione e richiede da parte del consulente non solo la capacità di interpretare i bisogni e le capacità della famiglia, di rispondere adeguatamente alla sue esigenze e di prevederne l'evoluzione, ma di sapersi sostituire, nella fase preliminare, anche all'intermediario finanziario

Sono aumentati gli adempimenti burocratici, organizzativi e le responsabilità (anche penali) da quando la figura del mediatore creditizio è stata riconosciuta in modo più chiaro attraverso l'istituzione dell'albo presso l'UIC.

A seguito di questo riconoscimento sono state emanate disposizioni che ne regolano, giustamente, l'attività in ordine alla:

- trasparenza, mediante l'esposizione degli avvisi alla clientela, del contratto tipo e dei fogli informativi analitici,
- legge sulla privacy
- registrazione delle operazioni intermedie.

Le recenti disposizioni di legge (non sempre chiare ed immediatamente applicabili), come quella relativa alla portabilità dei mutui, all'estinzione anticipata, alla cancellazione delle ipoteche e alla predisposizione degli atti di compravendita hanno creato incertezza e confusione nella clientela e nei professionisti del settore.

Le banche ora stanno molto più attente nella concessione del credito ed utilizzano formule rigide di analisi (scoring) che anche il consulente deve conoscere ed applicare nelle fasi preliminari alla presentazione dell'operazione, soprattutto in conseguenza delle mutate esigenze della clientela sempre più orientata verso finanziamenti al 100% del valore degli immobili e per durate ultratrentennali.

E' cambiata la tipologia di clientela: oramai un cliente su 3 è extracomunitario, quindi occorre effettuare verifiche anche in ordine alla regolarità della sua posizione anagrafica oltre che economica

Sono aumentati a dismisura i prodotti offerti dagli intermediari finanziari e qui è importante individuare quello più adatto a soddisfare le esigenze del cliente che non sempre sono riferite alla sola convenienza economica: oggi il vero consulente è colui che valuta l'equilibrio tra possibilità e necessità e trova il punto di contatto tra questi due elementi.

Nei momenti di forti tensioni economiche, il consulente deve seguire il proprio cliente anche dopo l'erogazione del finanziamento: l'esempio più chiaro l'abbiamo in questo periodo dove in conseguenza dell'aumento dei tassi di interesse molti clienti non sono più in grado di pagare le rate dei mutui sottoscritti qualche anno fa ed ecco che allora il mediatore creditizio che esercita il suo ruolo di consulente in modo eticamente corretto si preoccuperà di contattare il cliente per aiutarlo nella ricerca di una soluzione attraverso anche una rinegoziazione del finanziamento.

Se ci riferiamo all'operatività relativa alle compravendite immobiliari è il mediatore creditizio che, in ultima analisi, deve coordinare tutte le operazioni finalizzate alla conclusione dell'operazione attraverso l'erogazione del finanziamento e la stipula del rogito: rapporti con l'agente immobiliare, con l'acquirente, con la banca, con il notaio, con il perito ed a volte anche con il venditore: tutto questo comporta una sempre più accentuata specializzazione.

Per tutto quanto sopra il mediatore creditizio non può più considerare suo cliente solo il richiedente il finanziamento, ma deve prestare la propria consulenza anche alla banca, al notaio, al perito e all'agente immobiliare e quindi deve sempre più puntare sulla formazione e sulla specializzazione nel ruolo.

Naturalmente tutti i cambiamenti intervenuti nel contesto generale hanno avuto pesanti ricadute in termini di adempimenti burocratici, formazione e specializzazione anche per gli altri operatori del settore: gli agenti immobiliari e gli assicuratori, ma su questo argomento potrà essere più preciso qualche altro relatore più esperto di me.

Considerazioni finali

Più che come un cambiamento, quanto sopra esposto lo vedo come un'evoluzione del ruolo del consulente in relazione all'evoluzione del mercato attraverso un aumento di conoscenze, di professionalità, di miglioramento dei rapporti con gli altri attori: un modo diverso di porsi nei confronti della clientela che richiede anche la capacità di sapere operare sinergicamente agli altri operatori del settore da considerare quindi partners e non concorrenti.

Occorre, però, fare molta attenzione perchè spesso, nel nome del business, si confonde il concetto di consulenza a 360 gradi con quello di consulenza anche al di fuori del proprio campo di attività.

Questo non è certamente il modo migliore per fornire un servizio di qualità ai propri clienti:

- il mediatore creditizio deve fare il mediatore creditizio
- l'agente immobiliare deve fare l'agente immobiliare
- l'assicuratore deve fare l'assicuratore.

tutti insieme, **sinergicamente**, non in concorrenza ma in collaborazione offriranno il massimo della loro professionalità al cliente.

Per questi motivi chiediamo ai nostri associati maggiore specializzazione nel proprio ruolo ma **senza invasioni di campo** operando sinergicamente con gli agenti immobiliari e con gli assicuratori considerati partners privilegiati e non concorrenti.

Da ultimo è opportuno ricordare che il 6 luglio il Consiglio dei Ministri ha approvato il disegno di legge in materia di credito al consumo e di vigilanza sulle assicurazioni private che disciplina anche l'attività dei mediatori creditizi che, tra l'altro, dovranno dimostrare professionalità ed esperienza effettiva, comprovando l'esercizio della professione da almeno tre anni (non fa testo la data di iscrizione all'albo) oppure superare una prova valutativa. Chi non sarà in grado di dimostrare la propria operatività non potrà esercitare la professione sino a quando non avrà sostenuto e superato l'esame.

Naturalmente questo aspetto trova pienamente d'accordo la nostra Associazione che sin dalla sua costituzione si è posta come sindacato rappresentativo dei consulenti e mediatori creditizi avendo come principali obiettivi l'obbligatorietà di un esame di ammissione per ottenere l'iscrizione all'albo e l'incompatibilità tra l'attività di consulente finanziario e quella di agente immobiliare, che non significa contrapposizione ma riconoscimento della distinzione dei ruoli nell'ambito del massimo rispetto e della massima collaborazione sinergica.

Il Ddl prevede inoltre la costituzione di un organo rappresentativo delle associazioni di categoria dei mediatori, delle banche e degli intermediari finanziari che ha la finalità di provvedere alla tenuta dell'elenco dei soggetti abilitati ed agli adempimenti connessi.

Altri aspetti del DdL, che è stato redatto senza che siano state interpellate le associazioni di categoria o gli operatori del mercato, sono invece fonte di preoccupazione in quanto prevedono adempimenti di difficile attuazione per i piccoli intermediari, motivo per cui (come già proposto per iscritto da Aicomec all'UIC il 14 gennaio 2007) riteniamo sia necessaria, prima della conversione in legge, l'istituzione di un tavolo di confronto cui intendiamo partecipare unitamente a tutti gli interlocutori sopracitati oltre, naturalmente, agli esponenti del governo.