

I VOSTRI SOLDI IN GESTIONE

di Teresa Campo

Uomini o consulenti?

Per aiutare i clienti a trovare il mutuo non basta più l'approccio empirico ma servono figure in grado di misurare esigenze, costi e rischi. Scientificamente

Consulenti o mediatori creditizi? Si moltiplicano come i pani e i pesci nel tentativo di aiutare chi vuole sottoscrivere un mutuo e si trova a dover scegliere tra una gamma di prodotti sempre più ricca per tipologia, numero e caratteristiche. Ma in che modo? Fornendo quali risposte a un cliente sempre più confuso e che in genere vorrebbe solo sapere come ottenere più soldi al minor costo possibile? Abbiamo affrontato il tema con Egidio Vacchini, amministratore delegato di Progetica, che sull'analisi del comportamento dei mutui tiene una rubrica sulle pagine di *Milano Finanza*.

1 Domanda. A fronte di un'offerta di mutui sempre più articolata, banche e mediatori creditizi si affannano a proporre supporto alla clientela. Ma cosa si intende esattamente per consulenza? **Risposta.** Naturalmente non può riguardare solo l'ambito dell'erogazione, riduttivo rispetto al concetto di analisi: integrata di tutti i bisogni, presenti e futuri, di chi compra casa. La consulenza mette a disposizione il patrimonio d'informazioni derivato da esperienze

consolidate: dati, numeri e modelli di riferimento scientifici. Un patrimonio utile per confrontare e verificare situazioni e opinioni così da evitare o ridurre errori di valutazione.

2 D. Ma non è sempre così?

R. No, perché ognuno interpreta il ruolo a modo suo. C'è

quello teso a garantire che il cliente ottenga dalla banca l'importo richiesto istruendo accuratamente

la pratica e scegliendo il mutuo meno caro, di solito a tasso variabile, per tenere entro valori accettabili il rapporto rata/reddito. C'è poi il consulente che caldeggia il mutuo che ritiene più coerente con la «sua» visione del futuro.

O quello che consiglia il mutuo meno caro, con spread più basso o

Esperienza nella rete

Egidio Vacchini, 53 anni, è socio fondatore e u.d. di Progetica, esperto in organizzazione, gestione e controllo di strutture distributive e nell'applicazione di modelli quantitativi nel campo dei servizi di erogazione. Ha svolto attività di supervisione e controllo presso Zelasim e attività responsabile assistenza clienti e coordinamento commerciale in Fideuram.



Egidio Vacchini

con caratteristiche più attraenti al fine di proporre al cliente un'offerta. Per finire con chi,

in modo empirico, cerca d'individuare il giusto punto d'incontro tra esigenze e tolleranza al rischio espresso dal cliente e le proprie conoscenze dei prodotti. Certo tutte queste modalità forniscono un valore aggiunto, ma non costituiscono una vera attività di consulenza perché non individualizzano quantitativamente i fattori in gioco.

3 D. E quali sono esattamente questi fattori?

R. Valutare le esigenze di finanziamento del cliente, la sua tolleranza al rischio, costo e rischio del mutuo, sostenibilità della rata, eventuali conseguenze negative in fase di rimborso. Risposte attraverso cui può aiutarlo a scegliere il prodotto più adatto

4 D. Come si procede alle varie valutazioni?

R. In merito alle esigenze di finanziamento, in teoria, chi meglio del cliente stesso può definire il pro-

prio fabbisogno? Ma un atteggiamento consulenziale richiede, invece, di verificare se la cifra stimata dal cliente parte da una corretta analisi di tutti i costi che potrà incurrare: commissioni all'agenzia, imposte, solai, ristrutturazione, trasloco, allacciamento utenze, arredamenti, che devono essere stimati attraverso specifici strumenti di budget.

5 D. E il resto?

R. Per misurare la propensione al rischio il consulente si avvale di strumenti che valutano il costo del mutuo, oscillazioni delle rate ecc. Con evidenti vantaggi rispetto a un approccio edoquale. Perché è il cliente che si dice proponente ad affrontare dei rischi pur di ottenere un mutuo meno costoso, ma poi, posto di fronte a possibili variazioni di rata di 50 euro al mese, le ritiene non accettabili. E quello che, pur professandosi prudente, è responsabile a rincari ben più consistenti (riproduzione riservata)