



FOTO ALEXEY PIVOVAROV/PROSPEKT

Enea Guarinoni | Dall'altra parte della barricata

L'UOMO DEI MUTUI

Confessioni di un ex venditore di sogni

Per anni ha concesso finanziamenti a centinaia di famiglie del Nord per conto di una grande banca d'affari. Quando ha capito che l'interesse della Società non poteva più coincidere con quello dei clienti ha deciso di andarsene. E di raccontare che cos'ha visto

Ho lavorato per oltre dieci anni nella più importante società finanziaria italiana specializzata nell'erogazione di mutui casa. Tutto è iniziato per caso nel 1997: allora facevo parte di un piccolo gruppo editoriale che pubblicava giornali locali; facevo di tutto, dalla stesura degli articoli alla raccolta della pubblicità. Nella mia città apriva una nuova società che distribuiva i mutui di una grande banca d'affari inglese. Mi sono presentato al telefono chiedendo un'intervista all'amministratore delegato, poi, magari, in cambio avrebbero acquistato spazi pubblicitari. È andata proprio così, con una sorpresa che allora avevo considerato anche un colpo di fortuna. Il capo era un vecchio amico, compagno di bagordi giovanili; lui mi ha subito chiesto come me la passavo e, soprattutto, quanto guadagnavo. La mia risposta lo ha fatto ridere molto. «Vieni a lavorare con noi, diventerai ricco.»

L'idea che intermediare mutui significasse guadagnare tanti soldi mi aveva sorpreso, non ci avevo mai pensato. Alla fine ho deciso di provare. Dopo dieci anni posso dire che non era vero, almeno nel mio caso. Il primo problema era che non ci capivo niente di questioni finanziarie, ma il capo ha reso ancora più forte: «Non preoccuparti, nessuno ci capisce niente, soprattutto quelli che devono comprare una casa e fare un mutuo». Questo era e rimane vero, la maggior parte delle persone considera il mutuo un oggetto misterioso, un debito preoccupante e lunghissimo. E alle banche finanziatrici non importa informare i propri clienti, lo fanno solo perché costretti dalla legge, ma spesso le spiegazioni sono ancora più incomprensibili della realtà. In questi anni ho capito che la gente vuole solo sapere se avrà i soldi per comperare la sua casa sognata. Nelle riunioni manageriali continuavano a ripeterci questa cosa: «La casa di proprietà rimane un sogno, voi siete quelli che realizzano il sogno più importante delle famiglie italiane». E la conferma, in effetti, viene dalla riconoscenza espressa dai clienti, anche nelle forme più inusuali, all'«uomo dei mutui». Ricordo lo stupore nell'aprire una scatola recapitata a casa mia da un corriere espresso: conteneva una statua lignea di Padre Pio, dono, o forse ex voto, di una famiglia pugliese devota. Oppure la scelta inusitata di una giovane coppia senegalese, che ha deciso di chiamare il loro primogenito maschio proprio con il mio nome.



Per i primi due anni ho lavorato in una delle tre filiali della Società nel nord Italia; tutto sommato il lavoro era semplice, si trattava di contattare il maggior numero

possibile di agenzie immobiliari, convincere i titolari a segnalare i loro clienti in procinto di acquistare casa, in cambio di un compenso. Noi ci saremmo occupati del mutuo, loro avrebbero venduto i loro immobili, i clienti li avrebbero acquistati. Venivo pagato solo a provvigione e i miei proventi erano direttamente proporzionali al tasso che veniva applicato, ovvero più alto era il tasso e più guadagnavo. Devo dire che non mi sono arricchito, alla fine la mia «media spread» era la più bassa di tutta la Società (lo spread è una percentuale che insieme al parametro Euribor determina la rata di un mutuo). Intanto la Società diventava sempre più grande, nel 2002 le filiali erano trenta, nel 2005 sessanta distribuite sull'intero territorio nazionale e noi eravamo passati da dodici persone a circa 550. Anche i bilanci e gli utili crescevano in modo esponenziale, a differenza dei miei guadagni che, anche nei mesi più redditizi, venivano decimati dalle tasse e dalle spese. Sì, perché dopo i primi anni ero diventato responsabile di una piccola filiale, dovevo accollarmi le spese del personale, acquistare gli strumenti dell'ufficio, pagare le salatissime bollette telefoniche. Continuavo a fare mutui e in più dovevo coordinare l'attività di altri cinque colleghi. Nella Società esisteva una ferrea gerarchia, il ruolo di ognuno di noi era indicato da un piccolo stemma di metallo da appuntare alla giacca: dal colore si capiva quanto uno valeva lì dentro.



Nel 2004 mi hanno assegnato lo stemma marrone, ero diventato un credit manager. Insieme allo stemma mi hanno affidato la direzione di una delle filiali più importanti d'Italia, quella della città in cui la Società era stata fondata. Nel grande ufficio del centro lavoravano oltre venti consulenti e tre impiegate (pagate da me). Riuscivamo a erogare dai quattro ai cinque milioni di euro al mese. Un paio di volte all'anno partecipavamo alle grandi convention nazionali della Società; tre giorni chiusi in un grande albergo di una località prestigiosa (Montecarlo, Sorrento, Portorose). La convention celebrava il trionfo della Società, il suo successo e il primato raggiunto nel mercato dei mutui in Italia, anche se gli inconcepibili conti degli alberghi erano a mio carico. Io affrontavo il mio ruolo cercando di essere trasparente ma, con il passare degli anni, diventava sempre più difficile far coincidere l'interesse dei clienti con quello della Società; le spese accessorie legate al mutuo stavano diventando parte importante del nostro reddito. Spronati dai direttori commerciali, proponevamo alle famiglie polizze

vita e piani di risparmio spesso onerosi, minimizzando le altre spese che i clienti avrebbero scoperto solo in seguito.

Alla fine del 2006 siamo stati convocati per una riunione nazionale straordinaria: ci hanno comunicato che la Società è diventata partner di una delle più grandi banche del mondo: è americana, si chiama Lehman Brothers. C'era grande euforia quel giorno, anche perché l'amministratore delegato, che



FOTO S. WILHELM PATELCHIA/PROBERT

nel corso degli anni ha accumulato una fortuna, ha dichiarato che i più meritevoli di noi avrebbero ricevuto in tempi brevi un cospicuo premio economico e decine di migliaia di azioni della Società, destinate alla quotazione in Borsa. Io ero tra i premiati e, a conti fatti, avrei potuto smettere di lavorare; avrei ricevuto un sacco di soldi. Solo dopo un anno ho capito che non era vero niente: soldi e azioni erano semplicemente una carota sventolata davanti al naso per farci lavorare di più e fidelizzarci ulteriormente. La notizia che molti di noi sarebbero

presto diventati ricchi aveva galvanizzato la maggior parte dei miei colleghi. Alcuni hanno subito cambiato il SUV quasi nuovo che stavano pagando a rate, altri hanno ampliato il già fornitissimo guardaroba di abiti rigorosamente blu (perché quella dell'«immagine della Società» era una vera e propria fissa dei nostri capi). I consulenti dovevano sempre vestirsi elegantemente, completo intero, camicia e cravatta rigorosamente di marca. Io me ne fregavo, le mie giacche erano informi e di velluto, le camicie le acquistavo alla Standa e le cravatte, che non sopporto, erano sempre quelle, invecchiate nel corso degli anni insieme a me. Per quanto riguarda l'automobile «in linea con l'immagine della Società», all'inizio avevo un'Alfa 33 usata, poi una Tempra familiare, infine una vecchia Mercedes carta da zucchero, vorace di benzina, recentemente esportata in Romania, dove credo rappresenti ancora oggi per il suo sventurato proprietario un discreto status symbol.



All'inizio del 2007 le cose sono cominciate a cambiare, i tassi si sono alzati mese dopo mese, le famiglie si preoccupavano, quelle che avevano un mutuo in corso mi tempestavano di telefonate: «La rata si è alzata troppo, non ce la facciamo a pagare». Tutti chiedevano di rinegoziare il mutuo ma la banca di riferimento della Società non ne voleva sapere. Ho chiesto più volte un ripensamento alla direzione, invano. Io mi sentivo parzialmente responsabile dei problemi finanziari di tutte quelle persone e così, all'inizio del 2008, ho maturato la decisione di dimettermi dalla Società. Ho contattato tutti i clienti, spiegando che nel frattempo è stata approvata una nuova legge che consente di cambiare mutuo passando da una banca all'altra senza spese e ottenendo un tasso più basso. Da maggio 2008 lavoro da solo, in un ufficio condiviso con due amici per risparmiare il più possibile. Inizio a cambiare i mutui, la gente è contenta e io pure. Adesso giro con una Panda rossa che va a metano e ignoro perfino le mie vecchie cravatte. Guadagno poco, il mercato delle compravendite è quasi fermo. L'amministratore delegato, nonché azionista di maggioranza, si è recentemente defilato, ha investito qualcuno dei suoi milioni di euro acquistando un ristorante di lusso. L'ho chiamato, ricordandogli la sua promessa riguardo ai denari che avrei dovuto ricevere. Si è messo a ridere (ma perché ride sempre?), poi mi ha risposto che siccome ero uscito dalla Società quei soldi non mi spettavano più. Però mi ha invitato signorilmente a «bere una bottiglia di quelle giuste» nel suo locale. Non ci andrò... Non saprei come vestirmi. ♦