

OSSERVATORIO  
DEL MERCATO  
IMMOBILIARE



*Quaderni dell'Osservatorio*  
*Appunti di Economia immobiliare*

## 4. Confronto con altre organizzazioni<sup>7</sup>

Il tema del controllo della qualità delle perizie estimative, laddove sono svolte da tecnici all'interno di organizzazioni strutturate, o anche in *outsourcing*, si pone anche per le società che operano sul mercato, per garantire sia la qualità del prodotto stesso, che l'affidabilità dell'organizzazione.

Per tale ragione, si è voluto procedere ad un esame di come viene affrontato e processato il tema del controllo di qualità all'interno di alcune società di valutazione e valorizzazione immobiliare.

Sono stati perciò condotti alcuni colloqui/interviste con autorevoli rappresentanti di tre delle più significative società che operano attualmente nello scenario immobiliare italiano, i quali sono stati molto disponibili ad illustrare i processi e gli strumenti utilizzati per gestire e controllare la qualità dei servizi forniti dalle strutture alle quali appartengono.

In particolare, sono stati intervistati alcuni responsabili delle seguenti società:

- CRIF RES – Real Estate Services,
- PRAXI Real Estate,
- Duff&Phelps Italia - Real Estate Advisory Group (REAG).

### 4.1. Incontro con la CRIF RES

Il colloquio con la società CRIF RES è avvenuto presso la sua sede di Bologna, dove si è avuto modo di osservare direttamente all'opera la struttura che si occupa del controllo di qualità degli elaborati estimativi. Dalla presentazione illustrata dai responsabili del settore, è emerso che gran parte del *business* della società riguarda la valutazione degli immobili posti a garanzia dei crediti bancari da concedere. In tale ambito, è stato dunque messo a punto un rigoroso *work flow*, fortemente organizzato, che, su piattaforma altamente tecnologica, consente di monitorare ciascun incarico di stima in ogni fase della sua lavorazione: dal momento in cui perviene la richiesta, alla successiva assegnazione dell'incarico al perito – scelto tra la rete di periti esterni che lavorano in *partnership* con la Società – alla pattuizione del sopralluogo, alla consegna al committente della perizia conclusa e validata. Data la tipologia prevalente degli immobili sui quali viene richiesta la stima, il perito esterno è guidato, attraverso il portale informatico, nell'utilizzo, in genere, del procedimento comparativo diretto. Gli immobili da scegliere per la comparazione sono estratti dalla banca dati creata da CRIF e resa disponibile in rete. Tale banca dati è alimentata direttamente con i valori di perizie già stimati e validati da CRIF stessa, oltre che da eventuali *asking prices* e da dati acquisiti sulle compravendite immobiliari, previamente controllati.

All'interno di questo *work flow*, la qualità viene assicurata attraverso due livelli di controllo. Il primo controllo, effettuato da un *team* interno di tecnici, avviene nel corso dello svolgimento dell'incarico e consiste nella verifica sia formale che di valore dell'elaborato, prima della sua consegna alla committenza. Questo controllo è particolarmente orientato alla verifica della documentazione allegata alla perizia e, più in generale, alla verifica della completezza della *due diligence* tecnico-legale condotta dal perito sull'immobile oggetto di stima.

La verifica del valore avviene, invece, in maniera semiautomatica, confrontando il valore espresso nell'elaborato con i valori presenti nella banca dati di CRIF per immobili analoghi già stimati e verificando che non vi siano eccessivi e ingiustificati scostamenti da essi. In caso di scostamenti sensibili, è necessario effettuare maggiori approfondimenti, richiedendo chiarimenti al perito valutatore.

Concluse le verifiche con esito positivo, l'elaborato di stima viene inoltrato direttamente al committente. In caso contrario, l'elaborato viene restituito al tecnico che ha svolto le indagini con una specifica richiesta di revisione e di chiarimento. Di tutte queste fasi rimane traccia nel *work flow*.

Un controllo di II livello, a carico dell'ufficio interno di Audit, avviene invece dopo la consegna e ha due diversi obiettivi.

---

<sup>7</sup> Si ringraziano per la gentile disponibilità la CRIF RES, presso la quale gli estensori dell'articolo sono stati ospiti, la Duff&Phelps Italia (REAG) con la quale si è avuto un colloquio telefonico e la Praxi RE con la quale si è avuto un incontro presso la sede della Direzione centrale.

Il primo riguarda la gestione di eventuali richieste di modifiche o approfondimenti da parte del committente, dopo la consegna della perizia, e consiste in un controllo più approfondito, eseguito da un'altra *team* di specialisti, degli elaborati risultati problematici. Tale *team* riesamina la perizia, provvedendo ad apportare eventuali variazioni, che però devono essere approvate all'interno prima della loro ufficializzazione.

Il secondo obiettivo è quello di verificare la *performance* della rete dei tecnici valutatori esterni. Se il primo obiettivo è volto alla maggiore soddisfazione del cliente, il *rating* sulle performance dei tecnici esterni è a tutti gli effetti un'attività che serve al *Management* CRIF per garantire il miglioramento della qualità estimativa, in quanto consente di rilevare le criticità nei comportamenti dei tecnici valutatori, intervenendo per correggere le anomalie.

Sono disponibili, come strumenti di lavoro ad uso della rete di periti esterni, manuali di *due diligence* e di utilizzo del portale informatico per la redazione delle perizie, mentre, per i *team* interni che effettuano rispettivamente controlli di I e di II livello, esistono manuali di controllo qualità e audit.

A completamento della funzione di controllo, vi è l'aspetto della formazione. Anzitutto è previsto che tutti i periti siano certificati. Tanto per i tecnici che fanno parte della rete di periti che operano in *partnership* con CRIF, quanto per i tecnici interni, sono stabiliti in maniera strutturata specifici percorsi formativi: partono infatti da una formazione di base, cui si giunge attraverso un primo periodo di *tutoring*, al fine di arrivare alla certificazione REV, secondo gli standard specificati dalla normative europee (UNI11558:2014, UNI11612:2015 e standard EVS). Il processo di certificazione REV prevede l'aggiornamento continuo del perito.

Il processo di controllo della qualità, così come strutturato attraverso il portale informatico, consente di fornire alla committenza prodotti che soddisfano i requisiti richiesti, sia formali che di contenuto, oltre che le tempistiche, generalmente assai ristrette. Per CRIF la qualità della perizia estimativa, dal punto di vista metodologico, è garantita dalla certificazione REV dei periti valutatori, che assicura lo svolgimento della loro attività professionale nel pieno rispetto delle normative europee in materia e quindi l'affidabilità delle valutazioni immobiliari rispetto ai valori di mercato. Infatti, ad oggi molte delle società di valutazione vantano tale certificazione come garanzia di qualità.