

**ЕВРОПЕЙСКИ СТАНДАРТ****EN 15733****EUROPEAN STANDART****декември 2009**

ICS 03.080.30

собствен превод

## Услуги на брокерите на недвижими имоти- Изисквания за извършване на услуги от брокерите на недвижими имоти

Този европейски стандарт е одобрен от ЕКС на 20 май 2009 г.

### СЪДЪРЖАНИЕ:

Предговор.....	2
1. Обхват на стандарта.....	3
2. Термини и дефиниции.....	3
3. Управление на отношенията с клиентите.....	4
4. Информация, която следва да бъде предоставена на купувача.....	7
5. Доставка на услугата.....	7
6. Професионална квалификация и компетентност на брокерите на недвижими имоти.....	8
7. Застраховка.....	12
8. Разглеждане на жалби и оплаквания.....	12
9. Етичен кодекс.....	13

Предговор:

Този документ (EN 15733:2009) е изготвен от Техническият комитет ЕКС/ТК 373 „Проектен комитет- Услуги на брокерите на недвижими имоти”, чийто секретариат се поддържа от ASI.

Този Европейски стандарт получава статут на Национален стандарт или след публикуване на неговия текст, или след одобряване от законодателния орган, най-късно до Юни 2010, като действащите до момента Национални стандарти, които са в конфликт с EN 15733:2009, са недействителни след юни 2010 г.

Този документ представлява първото Европейско съглашение за определяне изискванията към услугите, предоставяни от брокерите на недвижими имоти. Поради големия брой предложения направени до момента на национално ниво за степента на надзор над услугите по недвижимите имоти в Европа, този документ цели да постави само общите изисквания и поради тази причина трябва да бъде взет като основа за обезпечаване на качествена, професионална услуга и изисквания към професионалната квалификация.

Обръща се внимание на възможността, част от елементите на този документ да са предмет на патентни права. ЕКС /и/или ЕКЕС/ не могат да носят отговорност при откриване на такива права.

Според Вътрешните правила на ЕКС/ЕКЕС, Организацията по Национални стандарти на следните държави са задължени да въведат този Европейски Стандарт: Австрия, Белгия, България, Кипър, Чехия, Дания, Естония, Финландия, Франция, Германия, Гърция, Унгария, Исландия, Ирландия, Италия, Латвия, Литва, Люксембург, Малта, Нидерландия, Норвегия, Полша, Португалия, Румъния, Словакия, Словения, Испания, Швеция, Швейцария и Великобритания.

## 1. Обхват на стандарта

Този Европейски стандарт определя изискванията за извършване на услуги от брокерите на недвижими имоти.

Този стандарт се прилага както за услугите бизнес-към-бизнес, така и за услугите бизнес-към-клиент.

Трябва да се отбележи, че доколкото в много страни има действащи законови актове по отношение на брокерите на недвижими имоти, то те трябва да се вземат предвид.

Агентите на недвижими имоти следва да спазват всяко приложимо Европейско и Национално законодателство. Европейското и Национално законодателство отменят този стандарт в случаите на конфликтни условия.

Изискванията на Европейския стандарт са приложими към доставката на всички услуги, включително тези, доставяни по електронен път и чрез интернет.

## 2. Термини и дефиниции

Следните термини и дефиниции се прилагат за нуждите на този Европейски стандарт:

### 2.1.

#### ***брокер на недвижими имоти***

лице /едноличен търговец, сдружение или юридическо лице/, което действа при сделки с недвижими имотим като представител /от името и за сметка на/ на свой клиент, или като посредник.

**ЗАБЕЛЕЖКА:** това може да включва следните дейности:

а/ консултиране /напр. информиране на клиенти за пазарните цени на имотите/.

б/ реклама и маркетинг на имоти,

в/ услуги, касаещи отдаване под наем и наемане на имоти,

г/ установяване, придобиване и регистрация на права върху недвижими имоти,

д/ проучвания относно жилищни и други видове сгради и земи,

е/ съставяне на договори,

ж/ уреждане на огледи на имоти,

з/ установяване на контакти и осигуряване на комуникация между продавач/купувач и/или наемодател/наемател.

## **2.2.**

### ***клиент***

Страна, която има договорни отношения с брокера на недвижими имоти, с цел да използва неговите услуги.

## **2.3.**

### ***продавач***

страната, която предлага имот за продажба или отдаване под наем.

## **2.4.**

### ***купувач***

страната, която търси да закупи или наеме имот

## **3. Управление на отношенията с клиентите**

### ***3.1. Информация, която следва да бъде осигурена***

#### ***3.1.1. Основни положения***

Информацията, осигурявана от брокера на недвижими имоти на някоя от страните съгласно т.2.2, 2.3 и 2.4, устно или писмено, както и по електронен път, следва да бъде представяна ясно и недвусмислено.

Ако не е налична информация, свързана със сделката, брокерът следва да разкрие този факт.

Страните следва да бъдат информирани, че имат право на достъп до собствените си лични данни, държани от брокера и те могат да искат това да бъде коригирано при необходимост.

Брокерът трябва да полага усилия за да държи страните информирани за хода на сделката.

Всички запитвания за информация, следва да бъдат удовлетворявани своевременно.

#### ***3.1.2 Информация към купувача като клиент***

Брокерът трябва да разясни на купувача неговите/нейните права и отговорности като купувач, както и да полага усилия да държи купувача своевременно и надлежно информиран относно търсенето му, с всяка информация, която може да повлияе неговите решения във връзка със сделката, например:

а/ консултация във връзка с пазарните цени на имоти, подобни на търсения,

б/ описание на имота /вид, размери, локация, достъп.../

в/ описание на обичайните разходи като цена, такси, комисионни,

г/ информация /напр. документ за собственост/ доказваща правото на собственост или владение, включително сервитутни права и тежести върху имота, както и всякакви ограничения върху ползването му,

д/ схема от кадастър или скица,

е/ строителна характеристика и описание на ползите и удобствата произтичащи от ползването имота,

ж/ документ, доказващ правото на брокера да получава плащания във връзка със сделката от името на страната, която му е предоставила съответния документ,

з/ устройствен статут на имота и зоната, в която той се намира,

и/ дефекти, за които брокера е информиран, или за които той е узнал.

### **3.1.3. Информация към продавача като клиент**

Брокерът трябва да разясни на продавача неговите/нейните права и отговорности като продавач, както и да полага усилия да държи продавача своевременно и надлежно информиран с всяка информация, която може да повлияе неговите решения във връзка със сделката, например:

а/ консултация за паразната цена на имота,

б/ подробности за обичайните разходи, като разходи за маркетинг и свързани с тях, такси, комисионни и др.,

в/ маркетингова стратегия,

г/ възможности за добавяне на стойност,

д/ приложимо местно законодателство,

е/ документация, необходима за извършване на сделката.

### **3.2. Посреднически договор между брокера и клиента**

Брокерът и неговият клиент следва да сключат в писмен вид договор, относно услугите за които брокерът е ангажиран. Договорът следва да съдържа минимум следната информация:

а/ имена и адреси на страните,

б/ регистрационен номер на брокера,

в/ предмет на договора /същност на изпълнение на договора/,

г/ възнаграждения и допълнителни разходи за плащане,

д/ срокове, вкл. срокове на плащане и изпълнение,

е/ в случай на ексклузивитет, следва да бъдат упоменати сроковете и условията на този ексклузивитет,

ж/ дали договорът може да бъде преотстъпван на трети страни и при какви условия,

з/ дата на сключване на договора, период на валидност и срокове и условия за прекратяване на договора,

и/ описание на имота,

й/ обхват на услугата,

к/ да бъде упоменато дали брокерът действа единствено в полза и от името на клиента, или като посредник между страните по сделката,

л/ отпратка към приложимото право,

м/ определяне на компетентния съд,

н/ информация за застраховките, изисквани в този стандарт,

о/ отклонения от този Европейски стандарт

**ЗАБЕЛЕЖКА:** с оглед намаляване вероятността за спорове, се препоръчва на брокерите да сключват *договори с предоставени изключителни права за агентство* по отношение на имота.

Брокерът *не бива* да предлага имот на пазара, преди да има сключен посреднически договор с клиента.

Брокерът следва да информира клиента, че той би могъл да бъде задължен да заплати двойно възнаграждение, ако е инструктирал и друг брокер да продава същия имот.

### **3.3. Информация, свързана със сделката**

Брокерът е длъжен да информира клиента си за неговите задължения като страна по сделка с недвижим имот.

Брокерът гарантира, че няма да оповестява информация за клиента, освен ако това не се изисква от закона, или ако това не е съществено за сделката.

Брокерът е длъжен писмено да уведоми продавача и купувача, в случай че има сключени посреднически договори и с двете страни, и те се явяват страни по една и съща сделка.

Брокерът, който действа като агент на купувача е длъжен да информира за това продавача или неговия брокер при първият им контакт.

Брокерът, който действа като агент на продавача, трябва да информира продавача незабавно за всяка оферта, получена за неговия имот. Офериращата страна трябва незабавно да бъде информирана за приемането или отхвърлянето на предложената оферта от страна на

продавача. Брокерът е длъжен да води надлежен отчет за всички оферти, постъпили за даден имот, както и отговорите към тези оферти.

Брокерът е длъжен да информира договарящите страни, че тяхната самоличност подлежи на удостоверяване.

### **3.4. Конфликт на интереси**

Брокерът е длъжен да избягва конфликт на интереси и да разкрива незабавно своя личен интерес, в случай, че има такъв.

В частност, брокерът е длъжен ясно да оповести, в случай, че предложеният купувач/продавач е или самият брокер, или физическо или юридическо лице, което е в лична или бизнес връзка с брокера.

## **4. Информация, която следва да бъде предоставена на купувача**

В случай, че единствено продавачът е клиент на брокера, той трябва да положи всички усилия, за да осигури купувачът да бъде снабден с необходимата за извършване на сделката информация като:

а/ описание на имота /вид, размери, местонахождение и достъп, връзка с околната среда и влиянието му върху здравето, които са известни на брокера и др./

б/ търсена цена за имота, цена на придобиването и свързани с придобиването разходи,

в/ информация /документ за собственост/ посочваща правото на собственост или владение на продавача, включително всички сервитутни права и тежести върху имота и всички правни ограничения върху ползването на имота,

г/ схема от кадастър или скица на имота, планове на етажите и/или акт за делба, достатъчни да идентифицират продаваемия имот,

д/ описание на пригодността на имота и схема на строителните му характеристики,

е/ устройствен статут,

ж/ година на построяване, ако е известна,

## **5. Доставка на услугата**

### **5.1. Сделка**

Брокерът е длъжен да изиска от продавача да представи доказателства, легитимиращи го като собственик и/или за градоустройството и кадастралното местоположение на имота, както и за всички ограничителни или възпрепятстващи вписвания по отношение на имота.

Всички имоти, с изключение на тези, които се продават преди да е завършено тяхното строителство, които брокерът предлага на пазара, трябва предварително да бъдат видяни на място от него или от негов представител.

Брокерът е длъжен на насърчава и съдейства за извършване на оглед на имота от купувача преди сключване на сделката.

Брокерът е длъжен да предоставя на продавача информацията, с която разполага, относно финансовите възможности на купувача да финализира сделката.

Брокерът е длъжен да положи усилия за да осигури постигане на договорка между купувача и продавача по отношение на всички въпроси, които трябва да бъдат решени във връзка с извършване на сделката. Брокерът е длъжен да съдейства при подготвянето на документите, необходими за сделката.

### **5.2. Задължения на брокера при държане на ключ от имота**

При получаване на ключ от имота от неговия собственик, брокерът е длъжен да полага грижи, касаещи сигурността на имота, поверен му за продажба или отдаване под наем.

Огледите на имота следва да бъдат съгласувани между брокера и клиента.

### **5.3. Пари, държани от брокера във връзка със сделка**

Паричните средства, предоставени на брокера за държане в полза на негов клиент, следва да бъдат съхранявани в отделни сметки, а не в личните сметки на брокера. Брокерът трябва да може да представи отчет за всички парични средства, държани в полза на негови клиенти по всяко време.

Брокерът няма право да държи парични средства на свои клиенти, освен ако, те не са покрити с финансова гаранция, или адекватна застраховка.

Брокерът трябва да гарантира, че парите за депозит, получени от него, заедно с лихвите върху тях, са в строго съответствие с условията на договора по сделката.

При получаване на депозит, брокерът е длъжен да издаде писмена разписка за това.

### **5.4. Използване на рекламни табели „ПРОДАВА СЕ/ДАВА СЕ ПОД НАЕМ”**

Брокерът може да поставя рекламни табели „ПРОДАВА СЕ/ДАВА СЕ ПОД НАЕМ”, само след изричното одобрение на клиента.

## **6. Професионална квалификация и компетентност на брокерите на недвижими имоти**

### **6.1. Общи положения**

Лицата поемащи отговорности съгласно този стандарт, следва да притежават професионална квалификация, описана подробно в т. 6.2.

Компетентността следва да бъде оценена чрез полагане на изпити по предмети, свързани с недвижимите имоти /съгласно т. 6.2./, покриващи еквивалента на минимум 120 кредита, съгласно ЕСТК /Европейската Система за Трансфер на Кредити/.

Препоръчително е брокерът да притежава минимален професионален опит в областта на недвижимите имоти от поне 12 мес. /на пълно работно време/, придобит по време на, или след получаване на горепосочения образователен ценз, преди да получи правото самостоятелно да поема отговорности съгласно този стандарт.

Могат да бъдат прилагани и други методи за оценка на професионалната компетентност.

За специфични области от професионалната практика, могат да бъдат поставяни по-високи образователни изисквания.

Брокерът на недвижими имоти трябва да разработи процедури по избиране и управление на персонал с необходимите умения и квалификация да извършва всички видове услуги, свързани с работата на брокера на недвижими имоти.

## **6.2. Професионална компетентност на брокера на недвижими имоти.**

### **6.2.1. Основни умения**

Брокерът на недвижими имоти трябва да притежава значителни знания по долупосочените въпроси:

**6.2.1.1. Познания върху пазара на недвижими имоти, на който брокерът работи /вкл. сделки с международно участие/.** Тези познания включват минимум следните въпроси:

а/ най-важните финансови и икономически термини и дефиниции, свързани със сделките с недвижими имоти,

б/ пари, кредит и банкова система, в контекста на бизнеса с недвижими имоти,

в/ икономическа и политическа обстановка във връзка със сектора на недвижимите имоти,

г/ търсене и предлагане в сектора

е/ извършване на инвестиции в недвижими имоти

**6.2.1.2 Маркетинг на недвижимите имоти.** Включва маркетингови методи и техники за различните видове недвижими имоти.

**6.2.1.3. Разходи за ползването на недвижимите имоти.** Включва минимум следните въпроси:

а/ оперативни разходи /електроенергия, топлофикация, водоснабдяване и канализация, данъци, такси и др./

б/ различни видове застраховки, свързани с имотите.

**6.2.1.4. Приципи и процеси на финансиране на сделките с недвижими имоти.** Включва минимум следните въпроси:

- а/ законодателство в областта на ипотечните кредити и други финансови инструменти,
- б/ различни видове кредити, ипотечи и други финансови инструменти,
- в/ административни процедури по учредяванеи заличаване на ипотечи

**6.2.1.5. Приблизителна оценка на пазарната стойност на недвижим имоти.** Включва минимум следните въпроси:

- а/ оценителски термини и основни познания върху оценителските методи,
- б/ видове оценки в зависимост от целта им,
- в/ способност за определяне на приложимите методи на оценяване в рамките на пазарните условия.

**6.2.1.6. Извършване на проучване/огледи и измерване на площи.** Това включва минимум познания върху принципите и терминологията при измерване на площта на различните видове имоти, в зависимост от целта на измерването.

**6.2.1.7. Национално и международно право, законодателство, норми и стандарти във връзка със сектора, в който брокерът оперира.**

Това включва минимум следните въпроси:

- а/ агенция за недвижими имоти,
- б/влияния върху здравето и сигурността на хората, въпроси, свързани с околната среда, мерки против прането на пари,
- в/ субсидии, помощи и данъчни облекчения за недвижими имоти,
- г/ градоустройство и разработка на недвижимите имоти,
- д/принципи на данъчното облагане в областта на недвижимите имоти,
- е/ защита на потребителя,
- ж/ собственик и наемател /ползвател/,
- з/ недвижими имоти,
- и/ договор.

**6.2.1.8. Сделки с недвижими имоти.** Включва минимум следните въпроси:

- а/ способност за съставяне на договор по отношение на сделка с недвижим имот или за оказване на съдействие при съставянето на такъв договор.

б/ преглед и анализ на договори във връзка със сделка с недвижим имот и преценка на последиците, които могат да възникнат за клиента от сключването на договор във връзка с недвижим имот,

в/ различни методи за продажба/отдаване под наем и ролята на брокера на недвижими имоти.

### **6.2.2. Други познания**

Брокерът на недвижими имоти трябва да има познания в следните области:

#### **6.2.2.1 Строителство и поддръжка на сгради и съоръжения, във връзка с пазарния сектор, на който брокерът оперира. Включва минимум следните въпроси:**

а/ видове и основна терминология в областта на строителните конструкции,

б/структурни елементи на сградите,

в/ принципи в сторителството, реновацията, ремонта, преустройствата и свързаните с тях разрешителни,

г/ основни принципи на организация на строителния процес, роля и състав на професионалния екип, извършващ строителството,

д/ правила в строителството, свързани с професията на брокера на недвижими имоти и с клиентите.

#### **6.2.2.2 Недвижимите имоти в аспекта на отношенията с околната среда и потреблението на енергия. Включва минимум следните въпроси:**

а/ елементарни познания за жизнения цикъл на материалите и конструкциите,

б/ енергийна ефективност, звукоизолация, влажност, достъп на светлина и др.,

в/ природни рискове, свързани с ползването на недвижимите имоти /ерозия, земетресения, лавини, наводнения и др./

#### **6.2.2.3 Тълкуване на чертежи и скици и познания по специфични за строителството въпроси.**

#### **6.2.2.4 Кадастрални и топографски карти /където са приложими/, вкл. топографска информация. Включва минимум следните въпроси:**

а/ вписване на информация за недвижимите имоти в публичните регистри,

б/ обичайна терминология и дефиниции,

в/ юридическо и практическо значение на информацията от кадастъра.

#### **6.2.2.5 Градско и извънградско планиране. Включва минимум следните въпроси:**

а/ използвани термини и дефиниции,

- б/ юридическо и практическо значение на градското и извънградско планиране,
- в/ оценка на съдържанието на плановете

**6.2.2.6 Бизнес администрация.** Включва минимум следните въпроси:

- а/ технология на използването на информация,
- б/ управление на документация и бази данни,
- в/ управление на качеството,
- г/ управление на конфликти.

**6.2.3 Умения за комуникация и извършване на продажби**

Включва минимум следните въпроси:

- а/ техники за устна и писменна презентация,
- б/ способност за определяне нуждите на клиента,
- в/ способност за прилагане на техники при водене на преговори.

**6.3. Постоянно професионално развитие**

Брокерът на недвижими имоти трябва на полага усилия за поддръжка и постоянно обновяване на професионалната си квалификация.

Това включва минимум следното:

- а/ редовно да се информира за промени по въпросите свързани с поверените му отговорности, като промени в законодателството, разнообразна информация, развитие на сектора и т.н.
- б/ да посещава и да осигурява подчинените му служители да посещават курсове за подобряване, развитие и актуализиране на професионалните знания, свързаното със сектора законодателство и професионалната практика.

## 7. Застраховка

Брокерът на недвижими имоти трябва да осигури покритие на професионалната си дейност от застраховка „професионална отговорност“ в размер, адекватен на вида и стойността на сделките на брокера.

## 8. Разглеждане на жалби и оплаквания

Брокерите на недвижими имоти трябва да имат разработена процедура за разглеждане на жалби и оплаквания от клиенти, така че постъпилите жалби и оплаквания да бъдат разглеждани незабавно. Тези процедури следва да имат препратка към всички други независими процедури за подаване на жалби и оплаквания, които са на разположение на страните, както и всякакви

алтернативни механизми за разрешаване на спорове, които съществуват съгласно местното законодателство.

**ЗАБЕЛЕЖКА:** По отношение на механизмите за подаване на жалби и оплаквания, брокерът може да се информира чрез следните международни стандарти: ISO 10002:2004, Удовлетвореност на клиентите- Ръководство за разглеждане на жалби и оплаквания за организациите и ISO 10003:2007, Удовлетвореност на клиентите- Ръководство за разрешаване на спорове, външни за организациите

## **9. Етичен кодекс**

Брокерът на недвижими имоти трябва да гарантира, че всички членове на неговия екип са информирани и са подписали следния етичен кодекс и се съобразяват със съответните правила и стандарти на добра професионална практика:

**9.1. Брокерът на недвижими имоти не може да отказва равностойни професионални услуги на никое лице, на дискриминационен принцип.**

**9.2. Брокерът на недвижими имоти защитава законните интереси на своите клиенти.**

**9.3. Брокерът на недвижими имоти не може да оказва неправомерен натиск върху страните за получаване на инструкции или финализиране на сделката.**

**9.4. Брокерът на недвижими имоти не може да оповестява информация за своите клиенти, освен ако това не се изисква от закона или не е от съществено значение за осъществяване на сделката.**

**9.5. Брокерът на недвижими имоти е длъжен да се отнася към страните по сделката честно и със зачитане на техните права.**

**9.6. Когато е уместно, брокерът на недвижими имоти е длъжен да препоръча на страна по сделка, която не е представлявана от свой брокер, да потърси независим съвет.**

**9.7. Брокерът на недвижими имоти трябва да прилага съвестно стандартите в отношенията и комуникацията с клиентите си, независимо кои са те. Той/тя не може да приема указания и задачи, които превишават неговите/нейните знания, способности и опит и съвестно ще обръща внимание на всички подробности в процеса на набавяне на необходимата информация за даден имот. Той/тя няма право да прави неверни, подвеждащи или преувеличени твърдения.**

**9.8. Брокерът на недвижими имоти е длъжен да осигури почитеност в отношенията и комуникацията с клиентите си, независимо кои са те. Брокерът на недвижими имоти е длъжен да бъде ясен и открит в бизнес отношенията си с останалите страни в сделката и да избягва конфликт на интереси.**

**9.9. Брокерът на недвижими имоти подкрепя лоялната и честна конкуренция.**

**9.10. Брокерът на недвижими имоти е длъжен да се отнася към колегите си учтиво и с уважение.**

**9.11. Брокерът на недвижими имоти е длъжен да избягва всеки конфликт със свой колега, който би могъл да накърни интересите на клиентите.**