УДК 338.467.4

СЕРТИФИКАЦИЯ РИЭЛТОРСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ КАК ФАКТОР РАЗВИТИЯ РЫНКА РИЭЛТОРСКИХ УСЛУГ

[1]Кондратьева А.А., [2]Иваненкова Е.Д.

[1]Томский государственный университет систем управления и радиоэлектроники, Томск, e-mail: kondrateva_TUSUR@mail.ru;

[2]Томский политехнический университет, Томск, e-mail: katheriniv@yandex.ru

В статье рассмотрены этапы развития рынка риэлторских услуг. Проанализирована деятельность Российской Гильдии Риэлторов (РГР), которая является органом, устанавливающим негласные правила и этические нормы рынка риэлторских услуг. Рассмотрены условия вступления в саморегулируемую организацию (СРО) риэлторских организаций. Выявлена проблема нежелания риэлторов вступать в РГР и определены причины данного явления. Разработаны рекомендации по привлечению профессиональных участников рынка в СРО. Выявлено, что для активизации процесса вступления риэлторских агентств и частных риэлторов в РГР данных мер недостаточно, что показывает необходимость государственного вмешательства и определения направления его реализации. Кроме того, необходимо реформирование инфраструктуры и регулирование рынка риэлторских услуг, а также сочетание государственного воздействия с активной деятельностью и расширением полномочий СРО.

Ключевые слова: рынок риэлторских услуг, риэлторские агентства, сертификация, страхование

REAL ESTATE BUSINESS ACTIVITY CERTIFICATION AS A FACTOR OF THE REALTOR SERVICES MARKET DEVELOPMENT

[1]Kondrateva A.A., [2]Ivanenkova E.D.

[1]Tomsk State University of Control Systems and Radioelectronics, Tomsk, e-mail: kondrateva_TUSUR@mail.ru;

[2]Tomsk Polytechnic University, Tomsk, e-mail: katheriniv@yandex.ru

In the article the market of realtor services development stages are considered. The activity of the Russian Guild of Realtors (RGR), which is the authority that establishes the unspoken rules and ethical norms of the real estate services market, is analyzed. The conditions for joining the self-regulating organization are considered. The problem of reluctance of realtors to enter the RGR is identified and the reasons for this phenomenon are determined. Recommendations on attracting professional market participants in self-regulating organizations were developed. It was revealed that in order to activate the process of real estate agencies and private realtors access to the RGR, these measures are not sufficient, which reveals the need for government intervention and determination of its direction. Besides, reforming of infrastructure and regulation of the market of realtor services, and also a combination of the state influence to vigorous activity and expansion of powers of SRO is necessary.

Keywords: real estate services market, realtor agencies, certification, insurance

На современном этапе развития экономики России становится очевидным, что существует множество проблем в различных отраслях. Рынок риэлторских услуг не является исключением. Для поиска путей их преодоления необходимо обращать внимание не только на текущее состояние, но и на процесс формирования данного рынка (исторический аспект). Это необходимо для наиболее полного понимания предпосылок и путей решения выявленных сложностей.

С конца XX в. рынок риэлторских услуг в своем развитии прошел ряд этапов:

1) начало – конец 1990-х гг. – начало приватизации и лицензирования риэлторской деятельности через консолидацию рынка;

2) конец 1990-х – начало 2000-х гг. – форсированное развитие рынка;

3) середина 2000-х гг. – по настоящее время – привлечение новых для данного рынка субъектов – девелоперских, строительных и инвестиционных компаний.

Важным для данного исследования является период обязательного лицензирования профессиональных участников рынка. Положение о лицензировании риэлторской деятельности № 1407, утвержденное Правительством РФ 03.11.1996 г. [1], определяло не только порядок лицензирования, но и само понятие риэлторской деятельности. Это было обосновано необходимостью донесения до новоявленных участников рынка понимания сущности данного вида деятельности и единых правил «ведения игры». Неразвитость нормативно-правовой базы способствовала появлению огромного количества серых риэлторов. На протяжении длительного периода времени государство пыталось направлять процесс развития рынка недвижимости в целом и рынка риэлторских услуг в частности путем совер-

шенствования законодательства. К 2002 г. сформировалось профессиональное сообщество – Российская Гильдия Риэлторов (далее РГР), – определившее негласные правила и этические нормы цивилизованного рынка, что привело к тому, что в новой редакции закона РФ «О лицензировании отдельных видов деятельности» [2] риэлторской деятельности выделено не было.

В настоящее время практически отсутствует какой-либо государственный контроль деятельности агентств недвижимости, эту функцию взяли на себя саморегулируемые организации. Именно ими разработана система добровольной сертификации и утверждены определенные стандарты риэлторской деятельности [3].

На данный момент в Томске существуют 282 агентства недвижимости [4], только 26 из них являются членами Российской Гильдии Риэлторов (РГР), а 15 из них входят в Некоммерческое партнерство по повышению качества риэлторских услуг «Лига Профессиональных Риэлторов» [5]. Цель Партнерства – содействие в создании цивилизованного рынка недвижимости и поддержании высокого качества риэлторских услуг.

Очевидно, что только малая часть агентств недвижимости заинтересована в том, чтобы вступать в Российскую Гильдию Риэлторов. По нашему мнению, можно выделить две основные причины низкой популярности РГР. Первая заключается в наличии слишком высоких барьеров для входа в РГР, а вторая состоит в том, что потребителю безразлично, является ли агентство членом РГР. Рассмотрим истоки каждой из причин подробнее.

1. Слишком высокие барьеры.

В соответствии с Положением о членстве и членских взносах Некоммерческого Партнерства «Российская Гильдия Риэлторов» [6], членами Гильдии могут являться как российские, так и иностранные юридические лица, индивидуальные предприниматели или их объединения, признающие Устав Гильдии, Кодекс Этики и иные нормативные документы Гильдии. Каждый субъект предпринимательской деятельности, находящийся в составе Гильдии, является индивидуальным членом Гильдии, независимо от того, входит он в нее напрямую или в составе коллективного члена [6].

Стоит отметить, что для риэлторов, которые впервые вступают в Гильдию в качестве прямых членов, предусмотрен испытательный срок, равный одному году. В течение этого года вступающим присуждается статус кандидата в действительные члены Гильдии и товарный знак «РИЭЛТОР» может использоваться в работе только при указании своего статуса. Кандидат становится действительным членом Гильдии при выполнении следующих условий [6]:

– в течение испытательного срока в Гильдию не поступали обоснованные жалобы в отношении деятельности кандидата;

– кандидат не нарушал требований нормативной базы Гильдии;

– кандидат успешно прошел сертификацию соответствия требованиям Национального стандарта РОСС RU № И046. 04 РН00 «Услуги брокерские. Общие требования» [6];

– отсутствует задолженность по оплате членских взносов.

В дальнейшем все члены Гильдии должны:

– соблюдать Устав, Кодекс Этики и другие внутренние нормативные документы РГР;

– регулярно платить членские и дополнительные взносы;

– участвовать во всех Съездах РГР;

– выполнять решения и постановления органов управления РГР;

– соблюдать принятые в Гильдии стандарты профессиональной деятельности;

– уведомлять РГР в течение семи дней с даты изменения юридического адреса, адреса своего фактического местонахождения или контактных телефонов;

– оказывать содействие в осуществлении задач и функций Гильдии;

– пропагандировать цели и задачи РГР.

Подтверждением того, что услуги агентства недвижимости соответствуют Национальному стандарту «Риэлторская деятельность. Услуги брокерские», является сертификат. Иными словами, наличие сертификата подтверждает:

– сферу деятельности агентства и перечень оказываемых услуг;

– риэлторские услуги оказываются на основании обязательного договора;

– обслуживание конфиденциально и этично;

– помещения, где ведется работа с клиентами, соответствуют требованиям РГР;

– необходимая информация о тарифах и документах агентства доступна для клиента;

– установлен порядок рассмотрения жалоб и претензий потребителей;

– непосредственные исполнители проходят аттестацию и регулярно повышают квалификацию;

– застрахована профессиональная ответственность риэлторов.

Органы, проводящие сертификацию агентств недвижимости и аттестацию специалистов, созданы в самой Гильдии. Членом РГР не может стать риэлтор, не имеющий сертификата.

Профессиональные участники рынка не видят смысла возлагать на себя лишние

обязательства, требующие как значительной корректировки в области профессиональной деятельности (вступление в РГР значительно не увеличит приток клиентов, а вынудит кардинально изменить подход к ведению бизнеса), так и больших финансовых затрат (членские взносы, командировочные расходы на участие в съездах РГР и т.д.).

Все же членство в РГР не лишено преимуществ. Стимулом для вступления в Гильдию может быть желание агентства показать обществу готовность взять на себя ответственность за качество услуг. В последнее время на рынке риэлторских услуг наблюдается резкий рост числа компаний, что создает очень жесткую конкуренцию. Вступление агентства в РГР могло бы стать большим конкурентным преимуществом.

С момента отмены лицензирования рынка риэлторских услуг становится всё меньше агентов недвижимости, желающих быть наёмными работниками, и всё больше риэлторов стремятся работать на себя, не отдавая часть комиссионных начальству. Эта тенденция может частично объяснить нежелание риэлторов и агентств недвижимости вступать в РГР и платить членские взносы. К тому же результаты опросов клиентов показывают, что для них наличие каких-либо сертификатов вовсе не обязательно. Отсюда следует вторая причина непопулярности РГР.

2. Потребителю не важно, является ли агентство членом гильдии.

Чем руководствуется потребитель при выборе агентства недвижимости? Исследование компании «МИЭЛЬ» [7] показало, что чаще всего клиенты выбирают риэлторскую компанию на основе отзывов знакомых (54,4% случаев), чуть меньше опрошенных учитывают хорошую репутацию фирмы (47,8%) и лишь 17,9% привлекает низкая стоимость услуг (рис. 1).

По результатам другого маркетингового исследования [8] основным критерием выбора агентства недвижимости также являются рекомендации знакомых. По рекомендации знакомых в агентство недвижимости обращалась значительная часть респондентов (38,89%). По мнению опрошенных, именно в рекомендациях знакомых проявляется надежность фирмы.

Стоит обратить внимание на тот факт, что в большинстве анкет по выявлению удовлетворенности качеством риэлторских услуг первым является вопрос: «первый ли раз клиент обращается за помощью к риэлтору». Статистика показывает, что большинство людей обращаются в агентства недвижимости только один раз. Причиной является недовольство качеством оказания услуг. Работа многих риэлторов сводится только к показу объекта недвижимости. Сбор документов, необходимых для оформления сделки по отчуждению недвижимого имущества, клиент зачастую вынужден брать на себя. В таком случае в дальнейшем у него отсутствует стимул обращаться к услугам риэлторов повторно, а значит, и рекомендовать своим знакомым агентство либо частного риэлтора бывший клиент уже не станет.

Рис. 1. Критерии выбора агентства недвижимости

Кроме того, о негативном отношении к риэлторским услугам и восприятии их потребителем исключительно как посреднических свидетельствует популярность в социальных сетях сообществ типа «Квартиры без посредников», фразы «продажа от собственника» в объявлениях и т.д. Это является одной из причин падения спроса на риэлторские услуги.

Для того чтобы у потребителя был стимул платить риэлтору, в его обязанности должно входить грамотное и полное сопровождение сделки, например клиент должен быть уверен, что не лишится приобретенной квартиры. Всегда существует вероятность оспаривания сделки со стороны заинтересованных сторон. Поводом для обращения в суд по признанию сделки недействительной (и как следствие – утрате имущества) могут стать нарушения в процессе приватизации объекта недвижимости, недееспособность гражданина, являющегося участником сделки, раздел наследственного имущества с нарушением интересов наследников и многое другое. В реальности риэлтор не может предоставить 100% гарантию отсутствия рисков при оформлении сделки с недвижимостью. Таким образом, риэлторская услуга сводится к простому посредничеству, что со временем приводит к ее обесцениванию. Как инструмент повышения спроса на риэлторские услуги можно рассмотреть страхование профессиональной ответственности риэлтора, но профессиональным участникам рынка это не выгодно. Если РГР введет обязательным условием членства страхование профессиональной ответственности, это приведет лишь к уменьшению стремления вступления в СРО.

В таком случае снова становится актуальным вопрос об обязательной сертификации риэлторской деятельности с целью расширения перечня реально предоставляемых услуг. Если РГР готова взять на себя ответственность за будущее отрасли, то среди проводимых ею мероприятий обязательно должно быть информирование потенциальных пользователей риэлторских услуг о необходимости наличия всех соответствующих документов у риэлтора или агентства. Гарантом их наличия является членство в РГР.

Вследствие этого политика РГР должна проводиться, по нашему мнению, в двух направлениях:

– информационная работа с населением;

– снижение входных барьеров вступления в РГР для риэлторов.

По первому направлению может вестись сотрудничество со структурой рынка риэлторских услуг в сфере жилой недвижимости (рис. 2): многофункциональными центрами (т.к. туда обращаются люди, планирующие сделки с покупкой или продажей недвижимости: выписка из квартиры, оформление материнского капитала и т.д.), банками, выдающими ипотечные кредиты, СМИ (которые могут продвигать действия РГР с помощью социальной рекламы).

Рис. 2. Структура рынка риэлторских услуг в сфере жилой недвижимости [9]

Проблема состоит в том, что население страны не информировано о преимуществах работы с риэлторами, имеющими все необходимые документы. Отношение к риэлторским услугам может поменяться, если потребитель будет знать, что обязательным условием сертификации риэлторских фирм является страхование профессиональной ответственности. Обязанность возмещения ущерба за причинение вреда заказчику риэлторских услуг принимают на себя страховщики. Предусмотрена компенсация расходов, которые риэлтор может понести вследствие претензий клиентов по возмещению ущерба, наступившего в результате непреднамеренной ошибки [10].

В рамках второго направления РГР следует максимально снизить барьеры для вступления в Гильдию, т.к. наличие слишком высоких барьеров может восприниматься не как содействие созданию рынка более качественных услуг, а как желание некой элиты рынка устранить конкурентов. Это может создавать негативный имидж РГР среди участников рынка. В качестве необходимых условий членства в Гильдии достаточно оставить наличие всех обязательных документов, подтверждающих профессионализм и компетентность риэлтора. То есть членство риэлтора в РГР должно восприниматься обществом как гарант безопасной и качественной услуги.

Помимо снижения входных барьеров РГР следует создавать более привлекательные условия, например взять на себя страхование риэлтора. Таким образом, страхование становится не обязательным условием получения сертификата, а преимуществом обладания им. В таком случае у риэлторов остается стимул уплаты взносов в РГР, т.к. именно из них формируются расходы на страхование. При этом членский взнос должен быть меньше, чем страховые взносы при самостоятельном страховании [6].

Помимо этого необходимо государственное вмешательство в процессы регулирования рынка. Стоит отметить, что повсеместное вмешательство не требуется. На данном этапе развития рынка необходимо на законодательном уровне обязать риэлторов страховать профессиональную ответственность, что будет являться стимулом для вступления в СРО и весомым аргументом для потребителей риэлторской услуги при определении потребности в посредниках при реализации сделки.

Подводя итог, важно отметить необходимость реформирования инфраструктуры и регулирования рынка риэлторских услуг. Существует стереотип о ненужности данной сферы, которая воспринимается атавизмом (процесс поиска недвижимости значительно упростился по мере развития информации об объектах в сети Интернет, правовой поддержки практически не оказывается, а стоимость услуги высока и зачастую не привязана к реальному объему работ). Часто уровень компетенции риэлторов также не на высоте, что сложно оценить потребителю, а значит, это ведет к формированию негативного образа отрасли в целом.

Для упрощения и аргументации выбора риэлторского агентства необходимо повысить уровень информированности потребителя о существовании квалифицированной риэлторской услуги и преимуществах сертифицированных агентств. Необходимо стимулировать заинтересованность профессиональных участников данного рынка в сертификации, что автоматически приведет к повышению уровня качества оказываемых услуг. Самостоятельно РГР не способна создать условия для быстрого изменения ситуации, из чего следует необходимость государственного вмешательства. Стоит отметить, что за рубежом за регулирование и лицензирование данной отрасли отвечает государство. У России путь свой, но возможно точечное заимствование методов управления рынком риэлтерских услуг. Мы считаем, что необходимо сочетание государственного воздействия с активной деятельностью и расширением полномочий СРО. Частичная передача прав регулирования отраслью профессиональному сообществу (РГР) позволит повысить уровень компетенции участников рынка и имидж отрасли в целом.

Список литературы

1. Постановление Правительства РФ от 23.11.1996 № 1407 «Об утверждении Положения о лицензировании риэлтерской деятельности» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://www.consultant.ru (дата обращения: 10.04.17).

2. Федеральный закон «О внесении дополнений в Федеральный закон «О лицензировании отдельных видов деятельности» от 13.03.2002 № 28-ФЗ [Электронный ресурс]. – URL: http://www.consultant.ru (дата обращения: 10.04.17).

3. Стандарт общественного объединения НП «Российская Гильдия Риэлторов» [Электронный ресурс]. – URL: http://www.rgr.ru/Sertifikaciya/Sertifikaciya/Standard/default.aspx (дата обращения: 12.04.17).

4. Бизнес-карта России [Электронный ресурс]. – URL: http://mxkr.ru/ru/agentstva_nedvizhi mosti/tomsk (дата обращения: 17.04.17).

5. Лига профессиональных риэлторов [Электронный ресурс]. – URL: http://www.liga.tomsk.ru/ (дата обращения: 20.04.17).

6. Положение о членстве и членских взносах Некоммерческого Партнерства «Российская Гильдия Риэлторов» [Электронный ресурс]. – URL: http://www.rgr.ru/Guild/ ConditionsOfTheEntering/Position/default.aspx (дата обращения: 17.05.17).

7. Анализ рынка недвижимости. ГК «Миэль» [Электронный ресурс]. – URL: http://miel.ru/analytics/ (дата обращения: 17.05.17).

8. Авдонькина В.В. Оценка населением деятельности риэлторских фирм в Нижегородской области. // Теория и практика общественного развития. – 2011. – № 2. URL: http://teoria-practica.ru/rus/files/arhiv_zhurnala/2011/2/ekonomika/avdonkina.pdf (дата обращения: 01.06.17).

9. Асаул А.Н. Экономика недвижимости Учебник для вузов. – 3-е изд., исправл. / А.Н. Асаул, С.Н. Иванов, М.К. Старовойтов – СПб.: АНО «ИПЭВ», 2009. – 304 с.

10. Морщинина Н.И. Особенности рынка риэлторских услуг в России // Вестник Череповецкого государственного университета. – 2013. – Т. 1, № 3. – С. 61–64.