

Małgorzata Okręglika

Usługi pośrednictwa w obrocie nieruchomościami a finansowe usługi komplementarne

Ekonomiczne Problemy Usług nr 96, 545-556

2012

Artykuł został opracowany do udostępnienia w internecie przez Muzeum Historii Polski w ramach prac podejmowanych na rzecz zapewnienia otwartego, powszechnego i trwałego dostępu do polskiego dorobku naukowego i kulturalnego. Artykuł jest umieszczony w kolekcji cyfrowej bazhum.muzhp.pl, gromadzącej zawartość polskich czasopism humanistycznych i społecznych.

Tekst jest udostępniony do wykorzystania w ramach dozwolonego użytku.

MAŁGORZATA OKRĘGLICKA

Politechnika Częstochowska

USŁUGI POŚREDNICTWA W OBROCIENIERUCHOMOŚCIAMI A FINANSOWE USŁUGI KOMPLEMENTARNE

Wprowadzenie

Usługi to obszar coraz bardziej istotny dla statystycznego Europejczyka. Ponad dwie trzecie mieszkańców Europy zatrudnionych jest właśnie w sektorze usług, a 60–70% wzrostu wartości dochodu narodowego brutto generowane jest właśnie przez rozwijający się ten sektor. Wzrost sektora usług w przyszłości determinować będą m.in. liberalizacja i deregulacja wielu rynków, procesy globalizacyjne czy rosnąca możliwość eksportowania usług¹.

Współczesne usługi stają się coraz bardziej zróżnicowane, a zarazem kompleksowe. Narastająca konkurencja w tym sektorze, zmieniającym swój charakter z lokalnego czy regionalnego do nawet międzynarodowego, wymusza szukanie nowych innowacyjnych rozwiązań gospodarczych. To z kolei skłania do intensyfikacji badań naukowych nad usługami. Poznanie i rozszerzanie wiedzy o usługach stanowi niezbędny element skutecznego zarządzania w tym sektorze.

Jednym z obszarów sektora usług wymagającym gruntownej analizy jest pośrednictwo w obrocie nieruchomościami. Sektor nieruchomości odgrywa

¹ M. Chłodnicki, *Ewolucja badań naukowych w usługach rynkowych*, w: *Usługi w Polsce. Nauka, dydaktyka i praktyka wobec wyzwań przyszłości*, red. A. Panasiuk, K. Rogoziński, Wydawnictwo Naukowe Uniwersytetu Szczecińskiego, Szczecin 2008, s. 13.

znaczącą rolę w gospodarce każdego państwa wysoko rozwiniętego, a pośrednictwo w obrocie nimi obejmuje coraz większą część transakcji, zwłaszcza w Polsce, gdzie rynek nieruchomości wciąż nadrabia opóźnienia rozwojowe w stosunku do analogicznych rynków w Europie Zachodniej.

Celem artykułu jest analiza wybranego obszaru działalności pośredników w obrocie nieruchomościami w Polsce, a mianowicie badanie ich aktywności w zakresie uzupełniania działalności podstawowej o finansowe usługi komplementarne oraz analiza współpracy pośredników z bankami udzielającymi kredytów hipotecznych. Wnioskowanie przeprowadzone zostanie w oparciu o literaturę przedmiotu oraz badania empiryczne autorki, przeprowadzone wśród pośredników w obrocie nieruchomościami w drugim kwartale 2011 roku.

1. Pośrednictwo w obrocie nieruchomościami jako usługa na rynku nieruchomości

Obrót nieruchomościami obejmuje transakcje na rynku nieruchomości dotyczące przekazywania praw własności do nieruchomości. W ramach tego pojęcia rozumie się przenoszenie praw własności, praw własności obiektu wzniesionego na gruncie będącym w wieczystym użytkowaniu, praw własności do nieruchomości lokalowej oraz spółdzielczego własnościowego prawa do lokalu².

Transakcje na rynku nieruchomości mają dość szczególny charakter, a ich przeprowadzenie wymaga spełnienia określonych warunków formalnych. Szczególne cechy rynku nieruchomości oraz wysokie wartości jednostkowe transakcji spowodowały wykształcenie się różnych instytucji, których zadaniem jest kontrolowanie prawidłowości formalnoprawnej i zapewnienie profesjonalnej obsługi tych transakcji. Takim podmiotem jest m.in. pośrednik w obrocie nieruchomościami, będący instytucją o charakterze fakultatywnym, której celem jest podejmowanie czynności na rzecz zawierania transakcji³.

² M. Bryx, *Rynek nieruchomości – system i funkcjonowanie*, Poltext, Warszawa 2006, s. 97–98.

³ *Nieruchomości. Zagadnienia prawne*, red. H. Kisilowska, LexisNexis, Warszawa 2004, s. 478.

Zawód pośrednika na rynku nieruchomości jest w Polsce regulowany przez ustawę o gospodarce nieruchomościami⁴, która wskazuje, że pośrednikiem w obrocie nieruchomościami jest osoba fizyczna posiadająca licencję zawodową, nadaną w trybie przepisów tejże ustawy. Rozwój pośrednictwa nieruchomościowego i jego regulacja prawna wskazują, iż jest to zawód spełniający określone funkcje społeczno-gospodarcze. Pośrednik pełni m.in. funkcję czynnika kreującego i stymulującego rozwój rynku nieruchomości. Przez ciągłe analizy rynku i dzięki skumulowanemu doświadczeniu transakcje z udziałem pośrednika stają się bardziej efektywne i bezpieczne. Pośrednik występuje też w roli wyspecjalizowanego organizatora transakcji, potrafiącego zazwyczaj sprawniej niż strony przeprowadzić negocjacje, uzgodnić warunki kontraktu czy zaaranżować wymagane czynności przygotowawcze⁵.

Ważne staje się też rozumienie rozróżnienia między istotą pośrednictwa i rolą pośrednika. Istotą jest jedynie skojarzenie stron transakcji, natomiast rola obejmuje szersze spektrum usług, nie tylko tych, mieszczących się w zakresie licencji zawodowej pośrednika, ale i innych – uzupełniających czy wspomagających usługę podstawową⁶. Rola pośrednika w obrocie nieruchomościami wciąż zatem ewoluuje wraz z rozwojem rynku nieruchomości i staje się obecnie bardziej interdyscyplinarna.

Badanie potrzeb klientów jest najtrudniejszym, a jednocześnie najważniejszym etapem realizacji usługi pośrednictwa w obrocie nieruchomościami. Prawidłowość tego etapu determinuje dalszy przebieg transakcji⁷. Identyfikacja potrzeb ujawnia zamiary klienta nie tylko odnośnie do samej nieruchomości, ale ukazuje także inne powiązane potrzeby, jak sfinansowanie zakupu, remont czy modernizacja, organizacja przeprowadzki itd. Nic nie stoi na przeszkodzie, by oferty takich usług zostały przedstawione bezpośrednio przez pośrednika wraz z ofertą zakupu nieruchomości.

⁴ Ustawa z dnia 21 sierpnia 1997 r. o gospodarce nieruchomościami, DzU 1997, nr 115, poz. 741, art. 179 i nast.

⁵ W. Karpiński, *Pośrednictwo w obrocie nieruchomościami*, C.H. Beck, Warszawa 2009, s. 25.

⁶ H. Henzel, *Rola pośrednika na rynku nieruchomości*, Difin, Warszawa 2007, s. 100.

⁷ I. Foryś, *Obrót nieruchomościami*, Poltext, Warszawa 2009, s. 242.

2. Kredytowanie hipoteczne jako usługa komplementarna przy obrocie nieruchomościami

Na rynku nieruchomości handluje się nie tylko samymi nieruchomościami, ale i innymi prawami do nieruchomości, pieniądzem służącym do pokrycia kosztów zakupu oraz świadczy się wiele innych usług dodatkowych.

Nieruchomość jest dobrem trwałego użytku, cechującym się wysoką kapitałochłonnością. Właśnie z tego względu zastosowano wymóg zawierania umów nabycia nieruchomości oraz ujawniania praw do nich w postaci aktu notarialnego⁸. Zwiększa to bezpieczeństwo transakcji, szczególnie w odniesieniu do konsumentów, dla których zakup nieruchomości to często największy wydatek w życiu. Zazwyczaj poniesienie tego wydatku nie jest możliwe wyłącznie przy zastosowaniu środków własnych, stąd finansowanie nieruchomości to zwykle kombinacja finansowania własnego i obcego.

Zapewnianie dostępu do źródeł finansowania inwestorom ma znaczenie nie tylko dla samych zainteresowanych. Prowadzi to do rozwoju i dynamizuje obrót na przedmiotowym rynku, przez co powinno to pozostawać w sferze zainteresowań i działań osób aktywnie zawodowo na nim uczestniczących, m.in. pośredników nieruchomościowych, a także organów państwowych⁹.

Pośrednik działając na rzecz nabywcy nieruchomości poszukującego zewnętrznych źródeł finansowania inwestycji, staje się jednocześnie partnerem banku. Kredyty hipoteczne są priorytetem bankowców i jednym z głównych źródeł osiąganych przez nich zysków. Stąd chęć szukania nowych kanałów dystrybucji, ale i pokusa ciągłego obniżania marż i rozluźniania procedur oceny zdolności kredytowej, by tylko „przejąć” klienta od konkurencji. Polski sektor finansowy specjalizujący się w finansowaniu nieruchomości mieszkaniowych funkcjonuje w oparciu o silne banki uniwersalne. Na rynku dominują proste instrumenty kredytowe o zmiennych stopach, wciąż wysoki jest też udział kredytów denominowanych w walutach obcych¹⁰.

⁸ *Nieruchomość kredyt hipoteka*, red. G. Głównka, Poltext, Warszawa 2009, s. 20.

⁹ M. Wojciechowska, *Współpraca pośrednika z instytucjami finansowymi i bankowymi*, w: *Nieruchomości w Polsce – pośrednictwo i zarządzanie*, red. W.J. Brzeski i in., Europejski Instytut Nieruchomości, Warszawa–Kraków 2008, s. 513.

¹⁰ *Raport o sytuacji na rynku nieruchomości mieszkaniowych i komercyjnych w Polsce w 2010 r.*, NBP, Warszawa 2011, s. 28.

Incydentalna współpraca pośredników w obrocie nieruchomościami z sektorem bankowym z czasem przekształca się we współpracę o charakterze stałym, niejednokrotnie przyjmując formę świadczenia przez pośredników dodatkowych usług kredytowych. Nawiązując współpracę z pośrednikami, banki kierują się zwłaszcza¹¹:

- dążeniem do obniżenia kosztów pozyskiwania kredytobiorców;
- zwiększeniem efektywności w zakresie działalności kredytowej.

Z kolei pośrednicy upatrują we współpracy z bankami możliwości zwiększenia obrotów przez zapewnienie źródeł finansowania klientom nieposiadającym wystarczającej ilości środków finansowych. Ponadto kompleksowość świadczonych usług może przyciągnąć tę grupę klientów, która oczekuje wysokiej jakości obsługi lub nie dysponuje czasem, by samodzielnie wyszukiwać wielu usługodawców. Wybiorą oni zatem pośrednika, który zaproponuje im wszechstronne usługi świadczone na rynku nieruchomości.

3. Analiza współpracy pośredników w obrocie nieruchomościami z bankami w świetle badań empirycznych

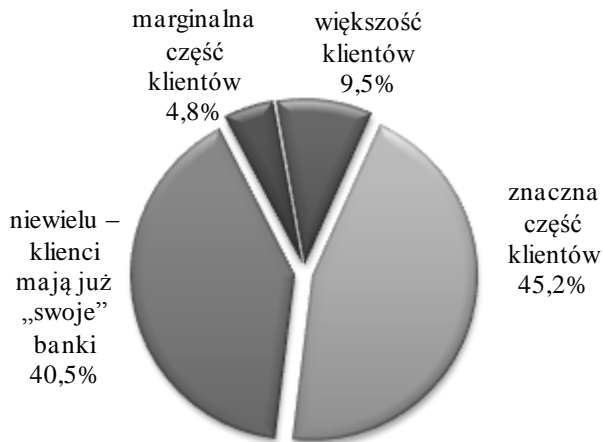
Silna konkurencja na rynku dóbr i usług powoduje, że konieczne jest podejmowanie działań zapewniających przewagę. Jednym ze sposobów jest zwiększanie kompleksowości świadczonych usług poprzez jednoczesne oferowanie usług komplementarnych. W przypadku usług pośrednictwa na rynku nieruchomości takimi właśnie usługami są usługi kredytowania hipotecznego.

W celu przeanalizowania wybranego przez autorkę obszaru wykonano badania empiryczne wśród pośredników w obrocie nieruchomościami. Miały one charakter celowy i zostały przeprowadzone w formie ogólnopolskiej ankiety internetowej w II kwartale 2011 roku. Przy doborze grupy badawczej zastosowano kryterium reprezentatywności wszystkich 16 województw w Polsce. Uzyskano 42 ankiety wypełnione przez pośredników w obrocie nieruchomościami, co dało zwrotność na poziomie 2,8%. Z uwagi na zakres i niepełną reprezentatywność badań należy potraktować je jako badanie pilotażowe, będące wstępem do szerszych analiz omawianego obszaru.

¹¹ W. Karpiński, *Pośrednictwo...*, s. 341.

Wśród ankietowanych pośredników 21 prowadziło własną działalność gospodarczą, a 6 zatrudnionych było na podstawie umowy o pracę. Wszyscy działali na podstawie licencji w obrocie nieruchomościami ponad rok, w tym 10 osób nie dłużej niż 5 lat, 12 osób w przedziale od 5 do 10 lat oraz 5 ankietowanych – ponad 10 lat.

Wagę analizy omawianego przez autorkę obszaru potwierdza fakt, że wielu potencjalnych nabywców nieruchomości poszukuje jednocześnie źródeł ich finansowania, z których dominujący jest kredyt hipoteczny. Dzięki współpracy pośredników w obrocie nieruchomościami z bankami i innymi usługodawcami na rynku nieruchomości mają oni możliwość kompleksowego załatwienia spraw związanych z nabyciem i przystosowaniem do użytkowania wybranego „obiekту” (rys. 1).



Rys. 1. Klienci korzystający z oferty kredytów hipotecznych proponowanej przez pośrednika

Źródło: opracowanie własne.

Analizując współpracę pośredników w obrocie nieruchomościami z bankami, można zauważyć, że zdecydowana większość współpracuje przynajmniej z kilkoma instytucjami bankowymi. Wydaje się to uzasadnione z uwagi na możliwość przedstawiania bardziej różnorodnej oferty finansowej, ale i zwiększenia

prawdopodobieństwa uzyskania kredytu przez klienta, który musi przecież posiadać zdolność kredytową wymaganą przez bank (tab. 1).

Tabela 1

Współpraca pośredników w obrocie nieruchomościami z sektorem bankowym

Wyszczególnienie	Udział (%)
współpraca wyłącznie z jednym bankiem	4,8
współpraca z dwoma–trzema bankami	21,4
współpraca z więcej niż z trzema bankami	73,8

Źródło: opracowanie własne.

Uzupełnienie usługi pośrednictwa finansowymi usługami komplementarnymi jest dla pośrednika stosunkowo proste, gdyż to instytucje finansowe zabiegają najczęściej o współpracę, w ramach której ich oferta kredytowa zostanie przedstawiona klientowi przez pośrednika. Jednocześnie w ramach palety dostępnych ofert większość ankietowanych (59,5%) prezentowało swoim klientom oferty 2–3 wybranych banków, z kolei 4,8% promowało tylko jeden bank, a 35,7% przedstawiało wszystkie aktualnie posiadane oferty bankowe (tab. 2).

Tabela 2

Sposób nawiązania współpracy pomiędzy pośrednikiem w obrocie nieruchomościami a bankiem

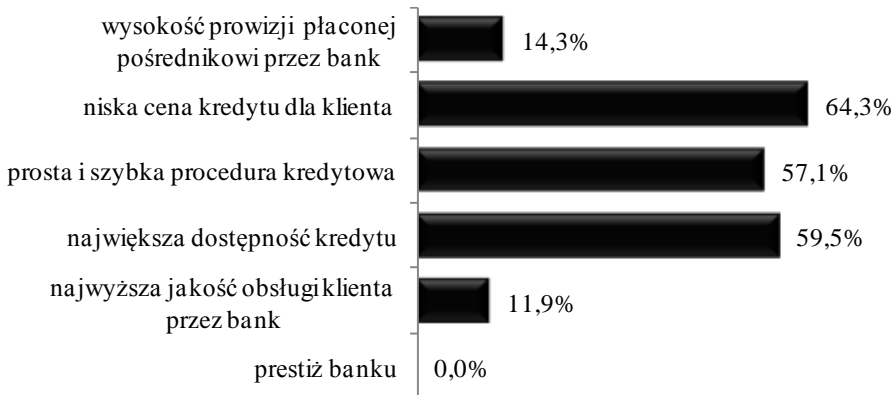
Wyszczególnienie	Udział (%)
bank zabiegał o nawiązanie współpracy z pośrednikiem	76,2
pośrednik zabiegał o nawiązanie współpracy z bankiem	2,4
współpraca została nawiązywana poprzez klienta	7,1
inne	14,3

Źródło: opracowanie własne.

Badając czynniki, którymi kierowali się pośrednicy, przedstawiając określone oferty finansowania swoim klientom, można zauważyć, że największe znaczenie miały te, które w praktyce decydowały o zadowoleniu klienta z usługi

finansowej. Mniejsze znaczenie miały z kolei elementy wiążące się z prestiżem podmiotu finansującego czy działalnością jego personelu.

Pośrednicy nie wskazywali również jako decydującego czynnika wysokości prowizji, jaką otrzymywali za promowanie konkretnego banku. Nie oznacza to, że jej wysokość jest bez znaczenia. Należy jednak zaznaczyć, że zbyt wysoka prowizja miałaby swoje odzwierciedlenie w kosztach kredytu, co mogłoby zniechęcić potencjalnego klienta. W przeprowadzonych badaniach pośrednicy w połowie deklarowali, że wysokość prowizji nie ma dla nich znaczenia. Z kolei jej znaczenie jako niskie potwierdziło 7,1% osób, jako średnie – 33,3%, a jako wysokie – 9,5% (rys. 2).



Rys. 2. Czynniki skłaniające do przedstawienia oferty finansowej klientowi przez pośrednika

Źródło: opracowanie własne (wartości procentowe nie sumują się do 100%, gdyż można było zaznaczyć maksymalnie 3 najważniejsze odpowiedzi).

Współpraca nawiązywana przez pośredników w obrocie nieruchomościami z bankami przybiera zwykle formę oficjalną – umów bazujących na prawie cywilnym. Wszyscy ankietowani potwierdzali taką właśnie formę, przy czym w aż 83,3% przypadków były to umowy na czas nieokreślony.

Prowizja, którą określała umowa współpracy, przyjmowała w przypadku aż 90,5% ankietowanych formę procentowego wynagrodzenia od wartości udzielonego klientowi kredytu. W pozostałych przypadkach pośrednicy każdorazowo negocjowali kwotową prowizję z bankiem. Nie wskazano żadnych in-

nych form wzajemnego rozliczenia, ale też żaden pośrednik nie zadeklarował, że nie pobiera prowizji za pośrednictwo kredytowe.

Próbując zdiagnozować, co mieści się w ramach usługi pośrednictwa kredytowego świadczonej przez pośredników w obrocie nieruchomościami, zdecydowana większość badanych osób wskazywała na czynności związane z prezentowaniem oferty kredytowej i pośredniczeniem w nawiązaniu kontaktu. Pozostałe czynności, jak można sądzić, przejmował na siebie bank. Tylko w przypadku 16,6% ankietowanych widoczne było podejmowanie czynności w ramach samej procedury kredytowej, jak kompletowanie dokumentów, wypełnianie wniosków itd.

Na bazie swojego doświadczenia w pośrednictwie kredytowym żaden badany pośrednik nie wyraził chęci zmiany zakresu świadczonych na rzecz banku usług finansowych. Dotyczyło to zarówno zwiększenia, jak i zmniejszenia bieżących kompetencji. Wydaje się, że współpraca z bankami ma dość powierzchowny charakter. Jednocześnie pośrednicy w większości (54,8%) monitorowali na bieżąco w banku proces przyznawania kredytu. Z pewnością z jednej strony chodziło tu o ewentualne motywowanie pracowników bankowych do przyspieszenia operacji, a z drugiej – jak najszybsze rozpoznanie klienta bez zdolności kredytowej, którego obsługa w zakresie pośrednictwa w nabyciu nieruchomości musi zostać zmodyfikowana lub wręcz wstrzymana, tak by nie generować zbędnych kosztów. Pozostali pośrednicy również interesowali się postępaniami w przyznawaniu kredytu – 21,4% ankietowanych monitorowało ten proces na życzenie klienta, a 16,7% w przypadku opóźniania się transakcji. Tylko 7,1% nie ingerowało w żadnym stopniu w proces udzielania kredytu klientowi (tab. 3).

Oceniając swoją współpracę z bankami, pośrednicy określali ją w 71,4% jako dobrą lub bardzo dobrą, w 26,2% jako średnią, a jedynie 2,4% ankietowanych – jako złą lub bardzo złą. Wydaje się, że licencjonowani pośrednicy na rynku nieruchomości są zadowoleni z możliwości, jakie daje im sektor bankowy, zarówno z uwagi na szerszą paletę usług, jakie mogą zaproponować swoim klientom, jak i na dodatkowe przychody, uzyskiwane w związku z pośrednictwem w sprzedaży usług finansowych.

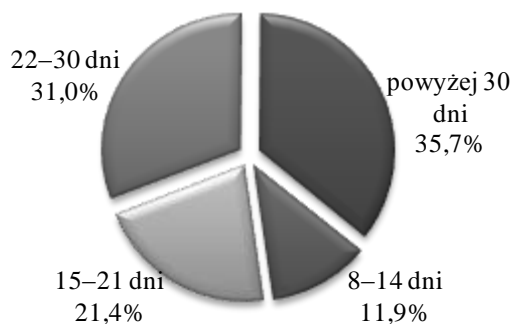
Tabela 3

Zakres współpracy pomiędzy pośrednikiem w obrocie nieruchomościami a bankiem

Wyszczególnienie	Udział (%)
przedstawienie jedynie ogólnych informacji o kredycie i odesłanie klienta do banku	45,2
posiadanie stałego doradcy w banku i bieżące konsultowanie oferty	21,4
umawianie wizyty pracownika banku u klienta	16,7
przedstawianie oferty kredytowej i wypełnianie wniosku kredytowego	0,0
przedstawianie oferty kredytowej, wypełnianie wniosku kredytowego oraz skompletowanie dokumentów klienta	9,5
kompletna obsługa klienta wraz z uprawnieniami do przedstawiania klientowi umowy kredytowej do podpisu	7,1

Źródło: opracowanie własne.

Dodatkowo większość (83,3%) klientów biur pośrednictwa, którzy starają się o kredyt bankowy, uzyskuje go, realizując tym samym transakcję zakupu nieruchomości. Tak wysoki wskaźnik może być wprawdzie podyktowany tym, że do pośredników w obrocie nieruchomościami zgłaszają się przede wszystkim osoby, które są realnie zainteresowane zakupem i oceniają swoje możliwości finansowe jako wystarczające, jednak nie zmienia to faktu, że generują oni zapotrzebowanie na zewnętrzne środki finansowe.



Rys. 3. Przeciętny czas konieczny do uzyskania kredytu przez klienta pośrednika w obrocie nieruchomościami

Źródło: opracowanie własne.

Należy zauważyć, że czas, w którym omawiani klienci otrzymują kredyt, odbiega niejednokrotnie od tego, co przedstawiają reklamy bankowe. Większość klientów na przyznanie kredytu musiała czekać ponad 3 tygodnie, co wydaje się długim terminem (rys. 3).

Wyniki badań wskazują na potrzebę stałej analizy zakresu usług świadczonych przez pośredników w obrocie nieruchomościami, w tym usług komplementarnych, gdyż zakres i jakość tych usług ma bezpośredni wpływ na liczbę transakcji kupna/sprzedaży zawieranych na rynku nieruchomości, a tym samym determinuje rozwój tego rynku.

Podsumowanie

Posiadanie własnego „dachu nad głową” to podstawowa potrzeba każdego człowieka, na której zaspokojenie gotów jest on przeznaczać znaczną część swych dochodów. Obrót nieruchomościami nie jest współcześnie możliwy bez współdziałania instytucji finansowych w finansowaniu transakcji kupna-sprzedaży. Głównymi instytucjami świadczącymi usługi finansowania zakupów konsumentów są banki. Silne powiązanie rynku nieruchomości z sektorem finansowym powoduje, że zmiany cen nieruchomości mogą przyczynić się do zaburzeń w sektorze finansowym, przekładając się na gospodarkę w skali makro¹².

We współczesnym świecie sektor usług ulega permanentnym przemianom. Z jednej strony mamy do czynienia z coraz większą specjalizacją, ale z drugiej pojawia się interdyscyplinarność „zamkniętych” wcześniej usług. Tezę tę potwierdza analiza obszaru pośrednictwa w obrocie nieruchomościami. Mimo że wielu licencjonowanych pośredników specjalizuje się w wyszukiwaniu nieruchomości określonego typu, to proponują oni swoim klientom usługi dodatkowe, bazując na współpracy z innymi usługodawcami, działającymi na rynku nieruchomości, w tym z instytucjami finansowymi. Można domniemywać, że tendencja ta będzie kontynuowana, gdyż konkurencja w sektorach wymaga podejmowania działań umożliwiających osiągnięcie przewagi czy wręcz utrzymania się na rynku.

¹² E. Kucharska-Stasiak, *Nieruchomość w gospodarce rynkowej*, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2006, s. 115.

**ESTATE AGENCY AS A SERVICE
ON THE REAL ESTATE MARKET**

Summary

An estate agency is one of the basic services on the real estate market. In Poland, the profession of real estate dealer requires a licence, which is to ensure that services provided to the consumers are of proper quality. Strong competition among real estate dealers makes them extend the basic scope of services by complementary ones. One of such services is negotiation of credit. To provide such a service, they establish cooperation on certain terms with banks granting mortgage-secured loans. An efficient and effective cooperation with these entities may allow them to achieve competitive advantage among providers operating on the real estate market.

Translated by Malgorzata Okreglicka