

- **Σχεδιασμός & Εγκατάσταση Διαχειριστικών Συστημάτων Παροχής Υπηρεσιών Μεσιτών Ακινήτων ΕΛΟΤ EN 15733:2010**
- **Συντήρηση Διαχειριστικών Συστημάτων ΕΛΟΤ EN 15733:2010**
- **Εσωτερικές Επιθεωρήσεις Διαχειριστικών Συστημάτων ΕΛΟΤ EN 15733:2010 (Audits)**

ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΜΕΣΙΤΩΝ ΑΚΙΝΗΤΩΝ

Ως Μεσίτης Ακινήτων νοείται το φυσικό ή νομικό πρόσωπο που ενεργεί ως εκπρόσωπος ενός πελάτη ή ως διαμεσολαβητής σε συναλλαγές ακινήτων και συναφείς υπηρεσίες.

Ως Συναλλαγές Ακινήτων νοούνται η αγοραπωλησία, η ενοικίαση, εκμίσθωση ή χρονομίσθωση (leasing) ακινήτων. Στις συναφείς με τις συναλλαγές ακινήτων υπηρεσίες περιλαμβάνονται:

1. οι συμβουλευτικές υπηρεσίες επί ακινήτων (π.χ. πληροφορίες προς τους πελάτες για τις εμπορικές αξίες ακινήτων),
2. η προώθηση πώλησης και η διαφήμιση ακινήτων (marketing)
3. η σύσταση, απόκτηση και μεταγραφή δικαιωμάτων επί ακίνητης περιουσίας,
4. η εκτίμηση οικιστικών ή / και τύπων κτηρίων και εκτάσεων γης,
5. η παρακολούθηση της διαδικασίας σύνταξης συμβολαίων,
6. η επιθεώρηση και επιτόπια εξέταση ακινήτων και
7. η δημιουργία επαφής και επικοινωνίας μεταξύ πωλητή και αγοραστή.

ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ ΤΟΥ ΕΥΡΩΠΑΙΚΟΥ ΠΡΟΤΥΠΟΥ ΕΛΟΤ EN 15733:2010 ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΜΕΣΙΤΩΝ ΑΚΙΝΗΤΩΝ

Το διεθνές πρότυπο EN 15733:2009 «Υπηρεσίες μεσιτών ακινήτων - Απαιτήσεις για την παροχή υπηρεσιών» εκδόθηκε το Δεκέμβριο του 2009 από την CEN, την Ευρωπαϊκή Επιτροπή Τυποποίησης, και αποτελεί το μοναδικό επαγγελματικό κανονισμό που έχει υιοθετηθεί σε 31 χώρες της Ευρώπης. Για πρώτη φορά, στο EN 15733:2009, οι μεσίτες στην Ευρώπη δημιούργησαν ένα ενιαίο σύνολο κανονισμών για την εκτέλεση των υπηρεσιών τους. Καθώς στην πλειοψηφία των ευρωπαϊκών χωρών το επάγγελμα των μεσιτών δεν είναι νομοθετικά κατοχυρωμένο, το πρότυπο αυτό αποτελεί σημαντική πρωτοβουλία για την δημιουργία εθνικών μεσιτικών νόμων για πολλές χώρες. Στην ενιαία Ευρωπαϊκή μεσιτική αγορά απαιτούνται κοινά πρότυπα για τους επαγγελματίες που δραστηριοποιούνται σε αυτή βάσει της Κοινοτικής Οδηγίας 2006/123/ΕΚ. **Στην Ελλάδα το σχετικό σχέδιο νόμου αναμένεται σύντομα να γίνει νόμος του Κράτους.**

Το Ελληνικό (μεταφρασμένο από τον Ελληνικό Οργανισμό Τυποποίησης) Πρότυπο **ΕΛΟΤ EN 15733:2010 «Υπηρεσίες Μεσιτών Ακινήτων - Απαιτήσεις για την Παροχή Υπηρεσιών»** εμπεριέχει κανόνες που αφορούν τη σχέση μεταξύ Μεσιτών Ακινήτων και των πελατών τους.

Το Πρότυπο ΕΛΟΤ EN 15733:2010 αναφέρεται στις απαιτήσεις σχετικά με τη διαχείριση πελατών (ως πωλητές ή ως αγοραστές ακινήτων), τις παρεχόμενες πληροφορίες για τα ακίνητα και τις συναλλαγές, το περιεχόμενο των έγγραφων συμφωνιών με τους πελάτες, τις λεπτομέρειες παροχής των υπηρεσιών, τα προσόντα και την επαγγελματική επάρκεια των Μεσιτών Ακινήτων.

Επιπλέον στο Πρότυπο ΕΛΟΤ EN 15733:2010 προβλέπονται οι απαιτήσεις για το χειρισμό παραπόνων, περιλαμβάνεται Κώδικας Επαγγελματικής Δεοντολογίας και υποχρέωση για ασφαλιστική κάλυψη.

Πιο συγκεκριμένα, περιγράφονται - και πλέον τυποποιούνται πλήρως - όλες οι διαδικασίες σχετικά με τις απαραίτητες πληροφορίες που πρέπει να παρέχει ο Μεσίτης Ακινήτων, έτσι ώστε να διασφαλίζεται μια δίκαιη συναλλαγή. Τυποποιούνται επίσης το περιεχόμενο των έγγραφων συμβάσεων ανάθεσης έργου μεσιτείας και οι υπηρεσίες τις οποίες ο Μεσίτης δεσμεύεται να παρέχει.

Ιδιαίτερη βαρύτητα δίδεται στην επαγγελματική επάρκεια και τα γνωστικά και επαγγελματικά προσόντα των επαγγελματιών Μεσιτών Ακινήτων, αλλά και στην απόδειξη ουσιαστικής γνώσης της κτηματαγοράς, στις μεθόδους πώλησης και marketing, στις χρησιμοποιούμενες μεθόδους εκτίμησης εμπορικής αξίας και καταμέτρησης ακινήτων, στις διαδικασίες χρηματοδότησης συναλλαγών ακινήτων, στις δαπάνες χρήσης ακινήτων, στο θεσμικό πλαίσιο και στη σχετική με τα ακίνητα Νομοθεσία.

Σύμφωνα με το Πρότυπο ΕΛΟΤ EN 15733:2010 ο Μεσίτης Ακινήτων καλείται να διαθέτει διαδικασίες επιλογής και διαχείρισης προσωπικού, το οποίο θα διαθέτει τα απαραίτητα προσόντα και δεξιότητες για την σωστή παροχή υπηρεσιών, οι οποίες περιλαμβάνονται στο πλαίσιο των μεσιτικών δραστηριοτήτων.

Στο πρότυπο ΕΛΟΤ EN 15733:2010 προβλέπονται επίσης διαδικασίες οι οποίες διασφαλίζουν ότι η επαγγελματική επάρκεια διατηρείται και επικαιροποιείται στη διάρκεια του χρόνου. Ο Μεσίτης Ακινήτων καλείται να ακολουθεί διαδικασίες συνεχούς παρακολούθησης και ενημέρωσης (π.χ., μέσω συμμετοχής σε ειδικά εκπαιδευτικά προγράμματα) για τις εκάστοτε αλλαγές της Νομοθεσίας, τις εξελίξεις και πληροφορίες που είναι πιθανόν να έχουν επίπτωση στα συμφέροντα που του έχουν εμπιστευθεί.

Συνοπτικά, οι κανόνες και οι καλές πρακτικές που πρέπει να εφαρμόζει ένα Μεσιτικό Γραφείο Ακινήτων, σύμφωνα με το πρότυπο ΕΛΟΤ EN 15733:2008, εστιάζονται στους ακόλουθους τομείς:

- ❖ Διαχείριση Πελατών
- ❖ Πληροφορίες που Παρέχονται στον Αγοραστή
- ❖ Παροχή Υπηρεσιών
- ❖ Προσόντα & Επαγγελματική Επάρκεια Μεσιτών Ακινήτων
- ❖ Ασφαλιστική Κάλυψη
- ❖ Χειρισμός Παραπόνων
- ❖ Κώδικας Δεοντολογίας

Η προτεινόμενη υλοποίηση της Ανάπτυξης Συστήματος Διαχείρισης Παροχής Υπηρεσιών Μεσιτών Ακινήτων σύμφωνα με το πρότυπο ΕΛΟΤ EN 15733:2010 επιτυγχάνεται σε δύο στάδια (προβλεπόμενες φάσεις του έργου) ως εξής:

ΣΤΑΔΙΟ Ι

1. Δέσμευση της Διοίκησης - Ενημέρωση προσωπικού.
2. Διαγνωστική μελέτη για την αποτύπωση της υφιστάμενης κατάστασης με βάση την Οργανωτική Δομή και λειτουργία της επιχείρησης (θα επικεντρωθεί ενδεικτικά στις Διεργασίες: Σχεδιασμού Υπηρεσίας, Παροχής Υπηρεσιών (συμβουλευτική, προώθηση πωλήσεων, δημιουργία επαφής μεταξύ πωλητή και αγοραστή, ενοικίαση, μίσθωση, χρονομίσθωση, εκτίμηση, επιθεώρηση, παρακολούθηση της σύνταξης συμβολαίων, κλπ), Πωλήσεων, Νομοθεσίας, Εκπαίδευσης) με στόχο την κατανόηση & ανεύρεση στοιχείων τα οποία θα βοηθήσουν για την περαιτέρω ανάπτυξη & τεκμηρίωση του Συστήματος Διαχείρισης.
3. Λεπτομερής προγραμματισμός του έργου.

ΣΤΑΔΙΟ II

1. Παραγωγή όλου του υλικού Τεκμηρίωσης του Συστήματος Διαχείρισης Παροχής Υπηρεσιών Μεσιτών Ακινήτων σύμφωνα με το πρότυπο ΕΛΟΤ EN 15733:2010 (Εγχειρίδιο Διαχείρισης, Διεργασίες, Οδηγίες Εργασίας, Έντυπα)
2. Εκπαίδευση του Υπεύθυνου Συστήματος Διαχείρισης
3. Επανελέγχος του Συστήματος και ολοκλήρωση απαιτούμενων Διορθωτικών Ενεργειών
4. Έναρξη λειτουργίας του Συστήματος
5. Εσωτερικό Audit για την αξιολόγηση της λειτουργίας
6. Αίτηση Πιστοποίησης στο Φορέα Πιστοποίησης που θα επιλεγεί
7. Πιστοποίηση Φορέα
8. Χορήγηση Πιστοποιητικού

Με την πιστοποίηση του Συστήματος Διαχείρισης Παροχής Υπηρεσιών Μεσιτών Ακινήτων σύμφωνα με το πρότυπο ΕΛΟΤ EN 15733:2010 θα γίνεται πλέον δυνατή η άμεση, στενή και συστηματική συνεργασία των εντός και εκτός Ελλάδος μεσιτών οι οποίοι θα έχουν πιστοποιηθεί σύμφωνα με το Πρότυπο, εφόσον πλέον τυποποιούνται οι παρεχόμενες μεσιτικές υπηρεσίες (τυποποιούνται διαδικασίες σχετικά με το περιεχόμενο έγγραφων συμβάσεων ανάθεσης, τα εχέγγυα επαγγελματικής επάρκειας όσον αφορά γνωστικά κι επαγγελματικά προσόντα μεσιτών, οι παρεχόμενες πληροφορίες, οι μέθοδοι προώθησης και πώλησης, οι μέθοδοι εκτίμησης αξιών, η διαχείριση του προσωπικού, η παρακολούθηση τρεχουσών εξελίξεων κ.λπ.).

Με την πιστοποίηση «ανοίγεται η αγορά» και γίνονται εφικτές άμεσες συνέργειες Ευρωπαίων και Ελλήνων μεσιτών είτε για την προώθηση ελληνικών ακινήτων στο εξωτερικό (π.χ., παραθεριστική κατοικία) είτε για την αγορά ακινήτων στο εξωτερικό από Έλληνες αγοραστές - πελάτες.

Για ένα Μεσιτικό Γραφείο η υιοθέτηση του ΕΛΟΤ EN 15733:2010 θα επιφέρει βελτίωση της οργάνωσης των εσωτερικών διαδικασιών, υιοθέτηση μιας κοινής πολιτικής για όλους τους Μεσίτες και τους Βοηθούς Μεσιτών του γραφείου, πλήρη τυποποίηση των εργασιών - διαδικασιών του γραφείου με αποτέλεσμα την αύξηση της αποτελεσματικότητας και της παραγωγικότητας - αποδοτικότητας του γραφείου.

Παράλληλα η απόκτηση ενός διεθνούς Πιστοποιητικού ΕΛΟΤ EN 15733:2010 με ισχύ και αναγνώριση σε όλον τον κόσμο θα αποδείξει στους δυνητικούς πελάτες την αξιοπιστία και τη φερεγγυότητα του γραφείου παρέχοντάς τους εχέγγυα, με βάση τα οποία μπορούν να εμπιστευθούν τις μεσιτικές υπηρεσίες.

Α/Α	ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΟ ΦΑΣΕΟΛΟΓΙΟ ΥΛΟΠΟΙΗΣΗΣ ΕΡΓΟΥ	ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΟΣ ΧΡΟΝΟΣ ΥΛΟΠΟΙΗΣΗΣ (ΣΕ ΜΗΝΕΣ) ΕΤΟΥΣ 2011											
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1	Δέσμευση της Διοίκησης της επιχείρησης για την Ανάπτυξη & Εφαρμογή του Συστήματος Διαχείρισης σύμφωνα με το πρότυπο 15733:2010 - Υπογραφή Ιδιωτικού Συμφωνητικού Έργου												
2	Διαγνωστική Μελέτη – Αναλυτική Καταγραφή της Υφιστάμενης Κατάστασης Λειτουργίας της επιχείρησης												
3	Τεκμηρίωση / Παραγωγή του Συστήματος Διαχείρισης σύμφωνα με το πρότυπο 15733:2010												
4	Παράδοση του Συστήματος Διαχείρισης σύμφωνα με το πρότυπο 15733:2010 & Εκπαίδευση του Υπεύθυνου Διαχείρισης του Συστήματος												
5	Παρακολούθηση & Αξιολόγηση της Εφαρμογής του Συστήματος Διαχείρισης σύμφωνα με το πρότυπο 15733:2010 / Πιθανές Αλλαγές κατά την Εφαρμογή του												
6	Διεξαγωγή Εσωτερικού Ελέγχου Εφαρμογής του Συστήματος Διαχείρισης σύμφωνα με το πρότυπο 15733:2010 / Πιθανές Αλλαγές κατά την Εφαρμογή του												
7	Αίτηση Πιστοποίησης της επιχείρησης, στο Φορέα Πιστοποίησης (που θα επιλεγεί) για την Πιστοποίηση του Συστήματος Διαχείρισης σύμφωνα με το πρότυπο 15733:2010												
8	Έλεγχος & Πιστοποίηση από τον Φορέα Πιστοποίησης του Συστήματος Διαχείρισης σύμφωνα με το πρότυπο 15733:2010												
9	Απονομή Πιστοποιητικού Συστήματος Διαχείρισης σύμφωνα με το πρότυπο 15733:2010 από τον Φορέα Πιστοποίησης στην επιχείρηση												