

# ЗАИНТЕРЕСОВАНИ СТРАНИ ПРИ ТРАНЗАКЦИЯТА НА ЖИЛИЩНА НЕДВИЖИМА СОБСТВЕНОСТ

Надя Гилина

## STAKEHOLDERS IN THE RESIDENTIAL PROPERTY TRANSACTIONS IN BULGARIA

Nadya Gilina

**Abstract:** *Technology of residential property transactions is the meeting point of different goals, interests and expectations, which are sometimes contradictory. Here are, not only the different representatives from the levels of the institutional structure - individuals, professional and state-administrative organizations, but also various existing formal and informal rules. This is a prerequisite for a different level of influence and impact, both in the course of the transaction and in the decision-making process. Stakeholder analysis is aimed at reducing the risk in the residential property transactions, which will lead to increased security in the real estate market.*

**Key words:** stakeholders, institutional structure, residential property, technology transaction

### Увод

Взаимоотношенията при транзакцията на правата на собственост често са пресечна зона за интересите на няколко индивида/стопански субекта, всеки от които може да притежава определен набор от права и правомощия. Процеса, технологията на стандартна транзакция на жилищна недвижима собственост се явява такава пресечна точка на различни цели, интереси и очаквания, които понякога са противоречиви. Тук се срещат, не само различните представители от равнищата на институционалната структура – индивиди, професионални и държавно-административни организации, но и действащите различни формални и неформални правила. Това е предпоставка за различно ниво на влияние и въздействие, както при протичането на транзакцията, така и при вземането на решение. Възможностите на заинтересованите лица<sup>1</sup> да влияят върху транзакцията на жилищна недвижима собственост зависи и от това в кой етап от сделката се включват и дали съпровождат процеса през цялото време.

Във фокуса на настоящата статия е анализът на различните действащи стопански субекти, на позиционирането им в процеса по транзакция на жилищна недвижима собственост и обособеността им от действащите нормативни изисквания, ограничения и механизми на контрол. Т.е. от гледна точка на институционализма на действащите формални и неформални правила и как те въздействат върху транзакцията на жилищна недвижима собственост. Интересни са дейностите с изразено неформални правила на взаимно-

отношение между институционалните съглашения. Това са компаниите, участващи в инфраструктурата на пазара на жилищни недвижими имот, а те формират и основната група на заинтересованите страни при транзакцията на жилищна недвижима собственост.

### I. Процес на транзакция на жилищна недвижима собственост и заинтересованите лица

Пазарната инфраструктура може да бъде разгледана като набор от общи формални и неформални условия, необходими за нормалното му функциониране. Това включва всички услуги (различни посреднически, консултантски и административни дейности) и оказващите ги компании (организации, търговци, институции, предприятия), които осигуряват условията за сключване на стандартна транзакция на жилищна недвижима собственост. За нормалното функциониране на пазара на жилищни недвижими имоти най-важни са структурите, които осигуряват, по професионален начин, цивилизовани форми на отношения между страните по дадена сделка и информационна среда за функционирането му.

Посреднически услуги на пазара на жилищни недвижими имоти се осъществяват от специализирани в този вид стопанска дейност компании. Това са агенции за недвижими имоти, брокери, а в някои случаи – адвокатски кантори и обособени звена в строителните фирми. С най-голям дял на пазара са агенциите за недвижими имоти<sup>2</sup>. Поради това процеса на транзакция с жилищна недвижима собственост е разгледана през призмата на агенциите и в систематизиран

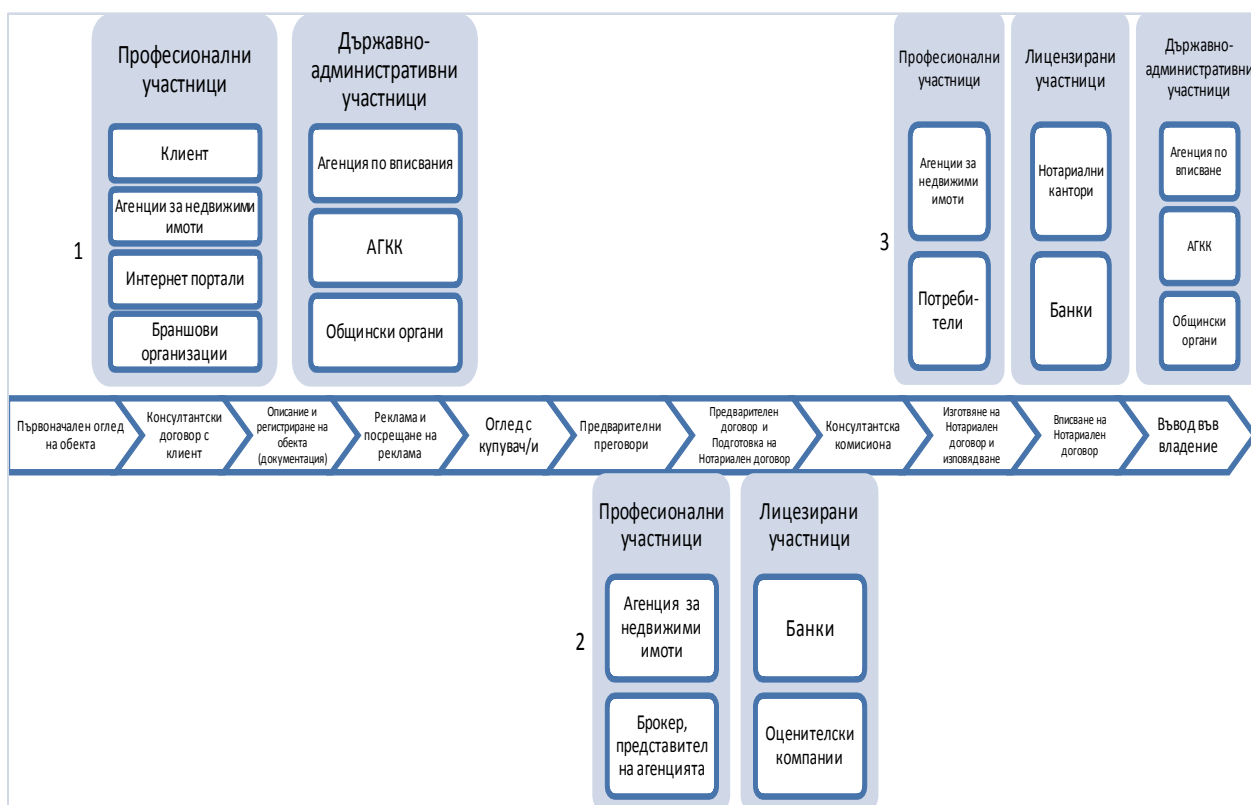
вид е представена на фиг. 1. Тя включва следните дейности:

(1) **за търсене на информация**, вкл. „Първоначален оглед на имота”, тъй като това е първият контакт на посредника с обекта на покупко-продажба и начало на взаимодействието му с клиента собственик, продължава със задълженията на посредника, отнасящи се до подписване на „Консултантски договор с клиент”, „Описание и регистриране на обекта (документация)”, „Реклама и посрещане на реклама” и

„Оглед с купувач/и”.

(2) **за договаряне и вземане на решение**, вкл. дейностите по „Предварителни преговори”; „Предварителен договор”; „Подготовка на Нотариален договор”, тук се отнася и заплащането на посредника – „Консултантска комисиона”;

(3) **самото прехвърляне на правата на собственост и налагане на изпълнението** – „Подготовка на Нотариален договор и изповядване”; „Вписване на Нотариален договор”; „Въвод във владение”.



**Фиг. 1. Процес на транзакция на жилищна недвижима собственост и заинтересовани лица**

От гледна точка на агенцията за недвижими имоти може да се построи матрица „сила/интерес” (Георгиев и Цветков, 2011, стр. 62) на база време на участие в процеса на транзакция и интерес – финансов и нефинансов, което и определя поведението на свързаните с транзакцията заинтересовани лица. В табл. 1 са показани заинтересованите лица и техните интереси по трите направления дейности.

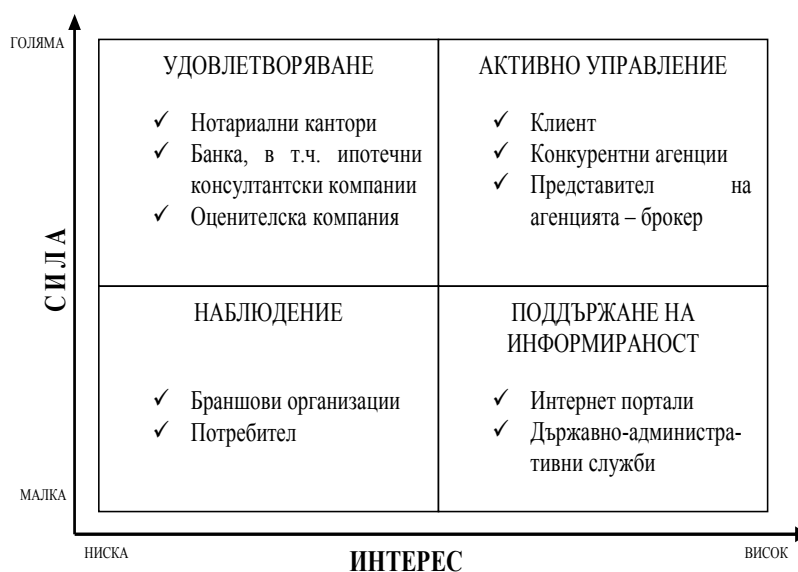
Както се вижда, част от интересите на заинтересованите лица са външни за агенциите на недвижими имоти и зависят от институционал-

ната среда. Другата част от тях са вътрешни за организацията – професионални и лични качества на служителите, мотивация, вътрешнофирмени правила, разписани процедури и стандарти, поддържане на качество на предлаганата услуга. В зависимост от това и влиянието им върху транзакцията на жилищна недвижима собственост е с различна сила и интензитет. Матрицата „сила/интерес” при транзакцията на жилищна недвижима собственост за агенциите за недвижими имоти е представена на фиг. 2:

Таблица 1.

## Заинтересовани лица и интерес от транзакцията на жилищна недвижима собственост

НАПРАВЛЕНИЕ ДЕЙНОСТ	ЗАИНТЕРЕСОВАНИ ЛИЦА	ИНТЕРЕС
1. ТЪРСЕНЕ НА ИНФОРМАЦИЯ	Клиент	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Професионално и коректно обслужване;</li> <li>– Подходяща офертна цена;</li> <li>– Минимални транзакционни разходи;</li> <li>– Кратък период за реализиране/намиране на жилищна недвижима собственост</li> </ul>
	Интернет портал	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Брой оферти;</li> <li>– Брой клиенти;</li> <li>– Намаляване на заблуждаващи обяви, т. нар. „фалшиви обяви”;</li> <li>– Получаване на анализи и актуална информация;</li> <li>– Посещаемост на сайта.</li> </ul>
	Конкурентни агенции	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Привличане (а в много случаи крадене) на клиенти;</li> <li>– Получаване на нова оферта за предлагане/търсене.</li> </ul>
	Браншови организации	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Членска маса;</li> <li>– Поддържане и спазване на професионалните етични кодекси и стандарти;</li> <li>– Поддържане качество на услугите;</li> <li>– Активност при инициативи – конференции, кръгли маси и др;</li> <li>– Сътрудничество при национални и международни проекти.</li> </ul>
2. ДОГОВАРЯНЕ И ВЗЕМАНЕ НА РЕШЕНИЕ	Представител на агенцията – брокер;	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Получаване на възнаграждение;</li> <li>– Възможност за увеличаване на клиентите;</li> <li>– Възможност за повишаване на професионалната квалификация – обучения, мастер класове, специализирани курсове и др.</li> <li>– Поддържане имиджа на агенцията.</li> </ul>
	Оценителска компания	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Получаване на възнаграждение;</li> <li>– Поддържане на добри партньорски взаимоотношения;</li> <li>– Разширяване на пазарния дял;</li> <li>– Имидж.</li> </ul>
	Банка, в т.ч. ипотечни консултантски компании	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Увеличаване на клиентите;</li> <li>– Финансова изгода;</li> <li>– Възможност за реализиране на допълнителни банкови услуги – кредитни карти, разплащателни сметки и т.н..</li> </ul>
3. ПРЕХВЪРЛЯНЕ НА ПРАВАТА НА СОБСТВЕНОСТ	Нотариални кантори	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Получаване на възнаграждения;</li> <li>– Поддържане на добри партньорски взаимоотношения;</li> <li>– Познаване на процедурата по реализация на отношенията на собственост;</li> <li>– Познаване на документацията;</li> <li>– Съкращаване на времето за изповядване на сделката;</li> <li>– Статус.</li> </ul>
	Потребител	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Минимизиране на времето за въвод във владение;</li> <li>– Информираност за последващи административни дейности - регистрация в общината, смяна на регистрация към комуналните компании и др.;</li> <li>– Минимизиране на транзакционните разходи;</li> <li>– Получаване на възнаграждение, при препоръчан клиент.</li> </ul>
	Държавно-административни служби	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Лица, запознати с процедурата по проверка на собствеността;</li> <li>– Лица, запознати с регистрация на собствеността;</li> <li>– Лица, запознати с изискванията за документи и свързаните с това срокове и такси.</li> </ul>



Фиг. 2. Матрицата „сила/интерес“ за агенциите за недвижими имоти

## II. Институционална среда и влияние

Влиянието на заинтересованите страни върху транзакцията на жилищна недвижима собственост, както вече беше отбелязано, се определя и от обвързаността им с наложените от институционалната среда формални и неформални норми и правила. При клиентите, служителите, конкурентите и потребителите правилата са неформални по своята същност – добри практики, добри партньорски отношения, високо качество на предлаганите услуги, намаляване на общите издръжки, извличане на взаимна финансова изгода. Те не са със задължителен характер, а с препоръчителен. Това дава възможността за предприемането на различни санкции и/или ограничения във всеки конкретен случай, но е необходимо да са възпрети от стопанския субект и/или институционално съглашение, което се отразява пряко върху имиджа и привлекателността на целия бранш. Механизмите за контрол при тяхното пренебрегване са свързани с решения, които нямат силата на официално постановление. По своята същност са субективни, нееднозначни в трактовката и в някои случаи, и дискриминиращи. Като примери могат да се дадат:

При некоректно отношение на служители. Налагане на парична глоба и/или уволнение при необявяване на оферта за недвижим имот или сключване на сделка в агенцията.

При нелоялни действия от конкуренцията.

Агенциите за недвижими имоти се включват в т. нар. „черен списък“. Това са конкуренти, а в някои случаи и брокери, с които не е препоръчително да се партнира и да се извършва транзакция на жилищна недвижима собственост.

При нелоялно и измамно отношение към клиентите/потребителите в медийни кампании и репортажи. Предаването „Господари на ефира“ по Нова телевизия има няколко разследващи репортажа на агенции за недвижими имоти, във връзка с различни некоректни практики и измами на пазара на жилищни недвижими имоти.

При нарушаване на професионалната етика и потребителските права. Сигнали могат да се подават на национален телефон на НСНИ за нелоялни практики.

При забелязани нередности при рекламиране на оферти за недвижими имоти. Жалби могат да се подават електронно на сайта на НСНИ, в раздел „Сигнали и жалби“. Нередностите при рекламиране на оферти за недвижими имоти засяга широк кръг от заблуждаваща и подвеждаща информация, която обхваща не само данни за обекта на жилищна недвижима собственост, но и за посредника.

За съжаление браншовата организация може да вземе определени мерки, ако сигналът засяга членове на Сдружението. Всички останали казуси се анализират, за да се вземат необходимите мерки за намаляване на нелоялната конкуренция.

ренция и лошите практики спрямо потребителите чрез Комисията за защита на потребителите и комуникация с имотните портали. НСНИ още през 2015 г. е отправила официално писмено предложение<sup>3</sup> към имотните портали за подобряване информираността на потребителите чрез въвеждане на технологични промени, които да създадат условия на агенциите за недвижими имоти да публикуват максимално ясно, коректно и изчерпателно информацията по предлаганите от тях оферти. Но те са пожелателни. От друга страна, имотните портали имат интерес да поддържат база от данни с реални оферти, но нямат механизъм, а и финансов интерес, за ограничаване на клиентите си. Напр. в имотния портал *imot.bg* в рубриката „Агенции“ за периода от 10.2016 до 04.2019 броят на агенциите за недвижими имоти рекламиращи офертите си на сайта, се е увеличил с 424 (от 2355 на 2779).

При заинтересованите страни, обвързани с официални правила – лицензирани участници и държавно-административните служби, се наблюдава наличието на ограничения, ниска и бавна адаптивност към променящата се среда и конюнктура на пазара на жилищна недвижима собственост.

При първите е налице ясен механизъм за контрол, ясни изисквания за професионална пригодност, финансов интерес, което повишава сигурността при транзакцията на жилищна недвижима собственост. Но пък увеличава силата на влияние върху транзакцията, което се изразява в т. нар. институционални капани. Институционалните капани са проявление на неефективността на институционалната структура или на недостатъчния държавен контрол върху една или друга сфера на стопанската дейност. Ако приложим класификация на разходите на база на критерия „легални – нелегални“ (формални – неформални) на Е. Де Сото (1995, с. 178), стопанският субект си избира този сектор, в който има най-ниски транзакционни разходи, т.е. легален, сив или полузаконен. Той сравнява разходите за законово поведение („цена, подчинена на закона“), към които се отнасят „разходите за достъп до закона“ (получаването на права за определен вид дейност) и „разходите за осъществяване на дейността“ (плащане на данъци и такси, спазването на административните и бюрократични правила), с „цената извън закона“. Това се наблюдава при цената, на която се изповядва жилищния недвижим имот. Тя е под или на да-

нъчна оценка, преди акт 16 за ново строителство и почти никога на пазарна цена. По този начин се намаляват нотариалните такси, а от тук се намаляват и транзакционните разходи за стопанските субекти.

При вторите, проблемите са свързани, от една страна с компетенциите на служителите в различните служби от институционалната среда, а от друга - с липсата на единна информационна система за проследяване на измененията на собствеността върху жилищния недвижим имот. Поради това, за проверка, окомплектоване и регистрация на документите, нужни за транзакцията на недвижима собственост, са необходими търпение и нерви. Държавните служители не винаги са мотивирани и достатъчно компетентни, напр. забавяне вписването на новия собственик в службата по вписвания, допускането на грешки при вписването и др.

### Заклучение

На фона на разгледаните институционални съглашения две групи от фактори основно влияят върху заплахите и сигурността при транзакцията на жилищна недвижима собственост и могат да определят едно от направленията за институционални промени на пазара. Първата група включва компетенциите на посредниците и изградените вътрешнофирмени правила, т.е. опита при формирането на условията по сделката, имиджа, изградената система от правила за провеждане на тези дейности. Към втората група се отнася, откритостта на пазара, т.е. информацията за пазара, посредника, предлаганите услуги. Но по своя характер посочените фактори са качествени характеристики, върху които действат различни процеси основно на макроравнище – политически, икономически и социални.

Промяната в тази насока води до налагането на нови правила и норми, които трябва да се базират на анализ на заплахите при транзакцията на жилищна недвижима собственост. Целта е намаляване на времето и на риска при сделките, което ще доведе до повишаване на сигурността при транзакцията на жилищна недвижима собственост. Те налагат създаването на система от антикризисни мерки и процедури. Резултат от това е въвеждането на ниво институционална среда на специализирани характеристики както за обектите, така и за субектите на пазара на недвижима собственост, които да създадат сертифицирана рамка и откритост на пазара. По същността си това е подобря-

ване на пазарната инфраструктура. Водещо до предотвратяване на опортюнистическото поведение и на информационната асиметрия както при взаимодействието на ниво институционални съгласения, така и при взаимодействието индивид – стопански субект.

#### Бележки

<sup>1</sup> Фрийман представя понятието за заинтересованите страни като „всяко лице или група от лица, които могат да повлияят или са засегнати от целите на организацията” (Freeman, 1984). Традиционно под термина „заинтересовани страни (stakeholders)” се разбира „хора, групи или институции, които могат да бъдат засегнати (положително или отрицателно) от определен проект/политика и/или могат да окажат влияние върху резултатите и последствията от проекта/политиката.”

<sup>2</sup> [www.imot.bg](http://www.imot.bg) рубрика „Агенции” са регистрирани 2 779 агенции за недвижими имоти към 04.2019 г.

<sup>3</sup> [https://www.nсни.bg/sites/default/files/predlozhenie\\_do\\_imotnite\\_portali.pdf](https://www.nсни.bg/sites/default/files/predlozhenie_do_imotnite_portali.pdf)

#### Литература

Йовкова, Й. и кол. (2017) *Недвижима собственост - икономика и управление*. София: ИК – УНСС

(Yovkova, Y. i kol. (2017) *Nedvizhima sobstvenost - iekonomika i upravlenie*. Sofiya: IK – UNSS)

Георгиев, Г., Ц. Цветков (2011) *Управление на риска*. София: УИ – Стопанство

(Georgiev, G., Ts. Tsvetkov (2011) *Upravlenie na riska*. Sofiya: UI – Stopanstvo)

Сото, Э. (1995) *Иной путь. Невидимая революция в третьем мире*. Москва: ИГД

(Soto, Э. (1995) *Inoy puty. Nevidimaya revolyutsiya v tretyem mire*. Moskva: IGD)

Assist. Prof. Nadya Viktorova Gilina, PhD  
University of National and World Economy,  
Real Estate Property Department.  
1700 Sofia, Student Town, UNWE  
E-mail: [ngilina@yahoo.com](mailto:ngilina@yahoo.com)