



Rozwiązanie umowy o zarządzanie - przykładowa lista kontrolna

Źródło: wydawnictwo IREM® Publication

*Strategie biznesowe
dla firm zarządzania nieruchomościami*

Richard F. Muhlebach, CPM®
Alan A. Alexander, CPM®



W idealnym świecie firma zarządzająca nieruchomościami zyskuje nowych i nigdy nie traci starych klientów. Niestety bez względu na kompetencje i profesjonalizm zarządcy, umowy z niektórymi klientami kończą się lub w inny sposób rozwiązują. Takie są prawa świata biznesu zależne często do warunków na rynku i ogólnej sytuacji w gospodarce.

O rozwiązaniu umowy o zarządzanie nieruchomością decydują różne czynniki. Umowa może zostać podpisana na czas określony z zastrzeżeniem o nieprzedłużaniu w momencie jej wygaśnięcia. Właściciel może podjąć decyzję o sprzedaży nieruchomości, a umowa podpisana z jednym właścicielem nie może gwarantować jej kontynuacji po przejściu nieruchomości przez nowego właściciela. Chociaż klauzula o nieprzedłużaniu umowy lub sprzedaż nieruchomości to najczęściej spotykane przyczyny rozwiązywania umowy o zarządzanie, klienta można stracić także z innych powodów. Są to między innymi naruszenie postanowień umowy przez zarządcę lub właściciela, przejście obciążonej nieruchomości na własność kredytodawcy lub śmierć właściciela nieruchomości. Czasami przyczyna może leżeć w niekompatybilności obu stron, to znaczy w odmiennej filozofii biznesu lub osobowości zarządcy i właściciela. Taka sytuacja utrudnia efektywne zarządzanie nieruchomością lub prowadzi do strat mimo podejmowanych przez zarządcę starań. Wówczas rozwiązanie umowy o zarządzanie może okazać się bardziej sensowną decyzją od prób zarządzania nieruchomością w tak niesprzyjających okolicznościach. Najlepszym rozwiązaniem jest omówienie potencjalnych scenariuszy zakończenia współpracy między stronami przed podpisaniem umowy i zawarcie w niej ustalonych warunków.

Ponieważ profesjonalne i zorganizowane podejście do omawianego tu zagadnienia ma ogromne znaczenie, firma zarządzająca musi posiadać standardowe procedury operacyjne obejmujące listę kontrolną oraz wytyczne w zakresie rozwiązywania umowy o zarządzanie. Sporządzona dla konkretnej nieruchomości lista kontrolna ułatwia śledzenie dokumentów i innych danych, które mają zostać zwrócone właścicielowi, dokumentuje dotychczasowe działania oraz identyfikuje sprawy, które czekają na załatwienie, w tym odpowiedzialne za to osoby. Wzór takiej listy można z łatwością sporządzić przy pomocy oprogramowania komputerowego, a następnie dostosowywać do realiów poszczególnych nieruchomości.

Opracowanie listy kontrolnej

Wraz z rozwiązaniem umowy o zarządzanie firma zarządzająca ogranicza swoje działania w odniesieniu do nieruchomości, zamyka konta księgowo i przekazuje właścicielowi lub jego pełnomocnikowi dokumenty, środki finansowe oraz inne rzeczy związane z nieruchomością. Aby mieć pewność, iż nie pominęło się żadnego etapu tego procesu wskazane jest posługiwanie się stosowną listą kontrolną.

Oprócz wykazu dokumentów i innych pozycji, które muszą zostać zwrócone właścicielowi, dobrze ieszporządzona lista kontrolna zawiera informacje o tym, kto i do kiedy poszczególne informacje ma skompletować. Chociaż większość czynności związanych z przekazaniem nieruchomości można ukończyć w ciągu kilku dni, na niektóre dane finansowe trzeba poczekać (wyciągi z banku, faktury do zapłaty, itp.). Przekazywanie nieruchomości należy ukończyć w jak najkrótszym czasie – czasami trzeba poczynić odpowiednie starania o zwrot poniesionych kosztów lub proporcjonalny podział płatności, aby zamknąć konta księgowo.

Od właściciela powinno uzyskać się, najlepiej w formie pisemnej, dyspozycje w sprawie sposobu i formy przekazania dokumentów i środków finansowych. Zazwyczaj całość dokumentacji zwraca się bezpośrednio właścicielowi, jednakże w niektórych przypadkach część dokumentów trafia do nowego zarządcy. Należy się więc zastanowić, co nowy zarządca powinien wiedzieć, aby bezproblemowo przejąć klienta. Niektóre dokumenty przekazuje się w oryginalnej papierowej formie lub ich kopie, natomiast dane operacyjne są zazwyczaj przekazywane w formie elektronicznej. Wówczas transfer danych odbywa się na nośnikach typu płyty CD, DVD lub pamięć USB i przy założeniu, że system komputerowy właściciela lub nowego zarządcy jest kompatybilny z systemem dotychczasowego zarządcy. Jeżeli sprzęt

i oprogramowanie komputerowe zostały zakupione do użytku na terenie nieruchomości i z jej środków należy je tam pozostawić i przekazać nowemu zarządcy.

Stosowanie listy kontrolnej nie tylko ułatwia lecz także przyspiesza proces przekazywania nieruchomości. Czas działa na korzyść firmy zarządzającej ponieważ nieruchomość, którą już nie zarządza nie stanowi już także źródła przychodu. Wysiłek włożony w sprawne przekazanie nieruchomości pozytywnie wpływa na reputację firmy oraz minimalizuje ryzyko odpowiedzialności lub innych roszczeń, które mogą wyniknąć w trakcie procesu rozwiązywania umowy.

Rozwiązanie umowy o zarządzanie – Przykładowa lista kontrolna

	Data uzyskania informacji	Osoba odpowiedzialna
A. Informacje dot. nieruchomości oraz formy własności		
1. Opis stanu prawnego nieruchomości		
2. Rysunki architektoniczne oraz mapy działki (plany powykonawcze lub inna dokumentacja przedstawiająca wymiary obiektu, przebieg instalacji elektrycznej, grzewczej, wentylacji, klimatyzacji i kanalizacji oraz lokalizację układów sterowania instalacjami, itp. w tym wszelkie zmiany poczynione w okresie zarządzania)		
3. Całkowita liczba lokali, liczba lokali poszczególnych rodzajów oraz ich wielkość, plany kondygnacji oraz schemat rozmieszczenia najemców		
4. Charakterystyczne cechy nieruchomości oraz udogodnienia na jej terenie		
5. Wykaz kontrahentów i wykonawców dostarczających towary lub świadczących usługi na rzecz nieruchomości na podstawie zawartych umów lub na zasadzie otwartych zamówień; kopie wysłanych do nich powiadomień o rozwiązaniu umowy o zarządzanie.		
6. Polisy ubezpieczeniowe oraz powiązane informacje – agent ubezpieczeniowy (dane kontaktowe), składki ubezpieczeniowe (kwoty, terminarz płatności), zakres ubezpieczenia (w tym roszczenia w toku)		
7. Informacje dot. podatku od nieruchomości (wartość szacowana nieruchomości, terminarz kolejnych wycen, kwota i terminy płatności podatku, odwołania od decyzji podatkowej w toku)		
8. Podatek od osobistego majątku ruchomego, jeżeli dotyczy		
9. Aktualna inwentaryzacja sprzętu i narzędzi przynależących do nieruchomości		
10. Aktualna inwentaryzacja mebli i wyposażenia należącego do nieruchomości		
11. Forma własności (istotna dla procesu przekazywania nieruchomości)		
B. Informacje prawne		
1. Licencje i zezwolenia wymagane dla nieruchomości		
2. Stosowne licencje i zezwolenia (w tym zezwolenia na użytkowanie) wymagane od poszczególnych najemców, kopie dokumentów		
3. Sprawy sądowe w toku (postępowania eksmisyjne, pozwy o odszkodowanie z tytułu dyskryminacji lub odpowiedzialności cywilnej, zaskarżone decyzje o wymiarze podatku od nieruchomości, itp.)		

	Data uzyskania informacji	Osoba odpowiedzialna
4. Stosowne przepisy prawne regulujące stosunki między właścicielem a najemcami		
5. Inne mające zastosowanie przepisy prawne i ich wpływ na funkcjonowanie nieruchomości (plan zagospodarowania przestrzennego, regulacje prawne dot. ochrony środowiska, itp.)		
6. Imię i nazwisko prawnika/ów właściciela nieruchomości		
C. Informacje finansowe i księgowo		
1. Spłata kredytu hipotecznego (nazwa kredytodawcy, dane osoby do kontaktu, raty i harmonogram spłaty kredytu)		
2. Sprawozdanie finansowe (bieżący i poprzednie okresy rozliczeniowe); rachunek zysków i strat, bilans, rachunek przepływów pieniężnych		
3. Budżet operacyjny (bieżący i z lat poprzednich)		
4. Dokumentacja zakupowa (w tym kopie umów), zgodnie z wymogami		
5. Należności - niezapłacone czynsze, historia zaległości czynszowych, inne przychody i rozchody		
6. Przedpłaty, proporcjonalny podział kwot w celach rozliczeniowych		
7. Kaucje – księgowanie i rozporządzanie kaucjami		
8. Zobowiązania – niezapłacone faktury, kwoty do uregulowania, zobowiązania umowne, inne koszty i rozchody		
9. Środki na działalność bieżącą		
10. Kapitał rezerwowy		
11. Pozostałe, osobno księgowane środki (przychody z udzielonych koncesji lub sprzedaży, fundusz marketingowy/należności z tytułu członkostwa w stowarzyszeniach zawodowych)		
D. Informacje dot. najmu i najemców		
1. Dane osobowe/nazwy i adresy najemców (w tym dane kontaktowe)		
2. Kopie wszystkich dokumentów dotyczących najmu i dzierżawy (ewentualna służebność, umowy spółki, certyfikaty ubezpieczenia, oświadczenia najemców o roszczeniach/braku roszczeń wobec właściciela nieruchomości, itp.)		
3. Szczegółowa lista czynszów i wykaz najemców (w tym bieżące stawki czynszu, powierzchnia do wynajęcia vs powierzchnia użytkowa, inne istotne dane)		
4. Kartoteki najemców, karty księgi głównej, itp.		
5. Status bieżących najmów (data wygaśnięcia umowy najmu, podwyżki czynszu, warunki szczególne)		
6. Lista pustostanów i historia zaległości czynszowych (w tym raport z działań mających na celu wynajęcie wolnych lokali oraz windykacji zaległości czynszowych)		
7. Umowy z agentami ds. najmu, zaległe prowizje, itp.		
8. Obowiązujący regulamin domowy		
9. Kopie zawiadomień o rozwiązaniu umowy o zarządzanie wysłanych do najemców		

	Data uzyskania informacji	Osoba odpowiedzialna
E. Informacje dot. pracowników		
1. Wykaz pracowników nieruchomości, ich stanowiska oraz zakres obowiązków		
2. Akta osobowe (podania o pracę, okresowe oceny pracownicze)		
3. Lista płac (stawki wynagrodzenia, kwoty potrąceń z wynagrodzenia)		
4. Umowy o pracę lub ze związkami zawodowymi, jeżeli dotyczy		
5. Zobowiązania pracowników wobec pracodawcy w zamian szkolenia odbyte na jego koszt, jeżeli dotyczy		
6. Obowiązujące pracownicze programy emerytalne; potrącenia z wynagrodzenia		
7. Informacje dot. procesu rekrutacji pracowników pod kątem zgodności z polityką równych szans w zatrudnieniu		
F. Informacje o stanie technicznym i funkcjonowaniu nieruchomości		
1. Inwentaryzacja narzędzi technicznych, sprzętu i zapasów, itp.		
2. Gwarancje (w szczególności te, które nadal obowiązują)		
3. Umowy serwisowe zawarte wyłącznie dla tej konkretnej nieruchomości ty (dotyczących m.inn. kształtowania terenu i utrzymania zieleni, odśnieżania, segregacji śmieci, deratyzacji, serwisu wind, mycia okien, czyszczenia i polerowania części metalowych, czyszczenia i pastowania posadzek, ochrony mienia, serwisu pralni publicznych, itp.)		
4. Dokumentacja techniczna (dziennik napraw, harmonogram prac, otwarte zlecenia)		
5. Procedury i harmonogram dozoru i sprzątnia nieruchomości		
6. Raporty z przeglądów technicznych (bieżące i z lat poprzednich), w tym informacje o odroczonej pracach naprawczych lub konserwacyjnych, informacje o zgodności z przepisami ustawy o osobach niepełnosprawnych		
7. Obowiązujące procedury bezpieczeństwa (w tym telefony alarmowe i dane kontaktowe)		
8. Klucze (spis kluczy; wzór potwierdzenia odbioru)		
9. Parking (informacje dotyczące dostępu, opłat, systemu nadzoru, itp.)		
10. Gaśnice, wodne systemy przeciwpożarowe, alarmy dymowe – dokumenty dot. przeglądów technicznych i napraw		
11. Inny sprzęt bezpieczeństwa i artykuły BHP (zgodność z obowiązującymi przepisami prawnymi)		
12. Ochrona mienia - aktualne systemy i sprzęt w tym zakresie		
13. Informacje na temat prowadzonych prac budowlanych lub remontowych, w tym prac zaplanowanych i zatwierdzonych lecz nie rozpoczętych		
14. Zgodność z przepisami ochrony środowiska, w tym stosowne zezwolenia		
G. Marketing i reklama		
1. Wykaz toczących się negocjacji w sprawie najmu		
2. Aktualnie używane materiały marketingowe i promocyjne (zdjęcia, materiały z rekomendacjami znanych osób, ulotki, itp.)		

	Data uzyskania informacji	Osoba odpowiedzialna
H. Powiadomienia		
1. Dane osobowe, nazwy i adresy wszystkich osób i instytucji powiadomionych o zakończeniu umowy o zarządzanie (najemców, pracowników, dostawców mediów, kontrahentów, ubezpieczycieli, kredytodawców, władze podatkowe, itp.)		
2. Komunikat prasowy (powiadomienie opinii publicznej o zmianie zarządcy)		
I. Informacje dodatkowe o nieruchomości, w zależności od wymogów		
1. Zgodność z obowiązującymi przepisami budowlanymi		
2. Odwołania od planu zagospodarowania przestrzennego (złożone, uwzględnione, itp.)		
3. Zgodność z obowiązującymi przepisami ochrony środowiska		
4. Certyfikaty ubezpieczenia od wykonawców oraz innych osób pracujących na terenie nieruchomości		
5. Zgodność z przepisami ustawy o osobach niepełnosprawnych		
6. Zgodność z przepisami ustawy o sprawiedliwej gospodarce mieszkaniowej		
7. Zgodność z przepisami regulującymi stawki czynszu		
8. Uczestnictwo w rządowych programach dotacji mieszkaniowych		

Aktualizacja i przedruk za zgodą autorów "Transition 2: Terminating a Management Account" (Institute of Real Estate Management, 1994).

Uwaga: Raporty z audytów bezpieczeństwa można dołączyć do dokumentacji technicznej nieruchomości, którą należy zwrócić właścicielowi w momencie rozwiązania umowy o zarządzanie.