

## **SPRAWOZDANIE Z SEMINARIUM GRUPY ROBOCZEJ „KOMUNIKACJA” Z DN. 20 STYCZNIA 2016 W BRUKSELI**

Celem seminarium ds. komunikacji była wymiana doświadczeń pomiędzy przedstawicielami notariatów skupionych w CNUE oraz wypracowanie wspólnej dla wszystkich krajów członkowskich strategii informacyjnej i promocyjnej. Niezależnie od kraju europejscy notariusze borykają się z podobnymi problemami wynikającymi przede wszystkim ze zbyt małej wiedzy na temat ich roli społecznej i czynności przez nich dokonywanych, jak również z nieefektywnej komunikacji zarówno zewnętrznej, jak i wewnętrznej. CNUE podjęła próbę zebrania informacji na temat wizerunku notariuszy w społeczeństwie, z których wynika, że są oni postrzegani jako profesjonaliści w konkretnych dziedzinach prawa, np. dziedziczenia czy obrotu nieruchomościami. Zebrane dane nie są jednak reprezentatywne dla notariatu europejskiego, ponieważ nie wszystkie samorządy zleciły badania a część z nich była już nieaktualna.

Europejscy notariusze borykają się z podobnymi problemami i mają świadomość konieczności umacniania swojego pozytywnego wizerunku. Dotychczas w tym zakresie zostały podjęte następujące działania:

### **BELGIA:**

W efekcie skarg coraz częściej formułowanych pod adresem notariuszy i pod naciskiem rządu kilka miesięcy temu powołano rzecznika ds. skarg, tzw. Ombudsmana, który kieruje zespołem składającym się z dwóch notariuszy (także emerytowanych) i dwóch pracowników administracyjnych. Biuro, choć niezależne od notariatu, jest jednak przez niego finansowane (roczny koszt to 360 tys. euro). Zajmuje się nie tylko rozpatrywaniem skarg, ale także udzielaniem porad (bezpłatnie; listownie lub mailowo, w terminie do 90 dni). Raporty roczne o swojej pracy biuro ma składać przed Krajową Izbą Notariuszy.

Przez pierwsze 6 miesięcy funkcjonowania biura rzecznika wpłynęło 800 zapytań i skarg, które w większości są efektem niewystarczającej komunikacji pomiędzy notariuszem a jego klientem: niezrozumieniem przepisów dotyczących opłat notarialnych oraz niewyczerpującymi informacjami udzielanymi przez notariuszy. Stąd też pomysł wydrukowania ulotek i stworzenia specjalnej strony internetowej, na której dostępne są ważne informacje. Efekt: nierzadko wystarczy udzielenie wyczerpującej informacji, by klient nie składał skargi.

Zgodnie z informacjami posiadanymi przez notariat belgijski, w związku z dyrektywą mediacyjną UE wymusi bądź posiadanie przez pewne grupy zawodowe swojego *ombudsmana* lub też część ich spraw będzie przekazywana do rzeczników państwowych.

W ramach działań komunikacyjnych notariat belgijski planuje także odświeżenie swojego logo (aktualnie to rysunek przedstawiający książkę pióro i wagę).

## **AUSTRIA:**

Notariat austriacki unowocześnił swoją stronę internetową: aktualnie jest ona dostosowana do urządzeń mobilnych, prostsza w obsłudze i prowadzona w języku niemieckim i angielskim. Podzielona jest na serwis informacyjny dla klientów oraz serwis zamknięty dla notariuszy. Na stronie notariatu są zamieszczane podstawowe informacje dotyczące każdej kancelarii, ponadto każdy notariusz w Austrii ma swoją własną stronę internetową.

Kolejną nowością jest projekt „Notariat publiczny” zakładający wyjście notariuszy do obywateli: w specjalnie wyznaczonych miejscach (np. w centrach handlowych) notariusze udzielają informacji na tematy leżące w ich kompetencjach, jak również informują o swojej pracy.

Austriacki samorząd notarialny zorganizował Międzynarodową Konferencję Notariuszy Cywilistów oraz kilkanaście spotkań z przedstawicielami małej i średniej przedsiębiorczości (to przez nich jest on często uważany za „hamulcowego” rozwoju oraz za organ niepotrzebnie ograniczający prowadzenie firmy). Nawiązał także współpracę z agencją reklamową w zakresie bardziej ofensywnych działań – efektem jest m.in. akcja plakatu pt. „Nie pozwólmy, by Austria stała się republiką bananową”, która ma przestrzegać przed liberalizacją prawa dot. zakładania spółek w Austrii i Europie.

## **FRANCJA:**

Po podjętej przez rząd, pierwszej od lat próbie zmian sposobu funkcjonowania notariuszy – w tym ograniczenia pobieranych przez nich opłat za dokonane czynności – notariat Francji znalazł się w sytuacji kryzysowej. Samodzielnie trudno było skutecznie przeciwstawić się szermowanym przez ustawodawcę hasłom, takim jak „zmniejszenie strumienia pieniądza płynącego do notariuszy” i „oddania obywatelom 6 miliardów euro”, stąd decyzja o podjęciu współpracy z profesjonalną agencją PR. Na podstawie ustalonej strategii podjęto działania zmierzające do poinformowania społeczeństwa o tym, jak wygląda praca notariusza oraz jaka część pobieranych przez niego opłat stanowi jego przychód.

Jednym z działań zapisanych w tej strategii było rozesłanie ulotek informacyjnych do wszystkich notariuszy, by za ich pośrednictwem trafiały do klientów. Kolejnym były – zorganizowane po raz pierwszy w historii francuskiego notariatu – protesty uliczne, w których uczestniczyli notariusze wraz z pracownikami. Wsparcia udzieliły także inne grupy zawodowe. Akcje te były wzmocnione zamieszczanymi w prasie

informacjami, które konfrontowały hasła polityków z faktami dotyczącymi pracy notariusza.

W efekcie widocznie wzrosła świadomość publiczna dotycząca pracy notariuszy, także wśród polityków, jednakże rząd francuski nie wycofał się z projektu obniżenia taksy notarialnej.

Poziom świadomości społecznej nt. pracy notariusza mają podnieść odbywające się w każdą pierwszą sobotę miesiąca spotkania z notariuszami pod hasłem „Spotkaj się ze swoim notariuszem”. Odbywają się one w m.in. w kawiarniach, gdzie klienci mogą porozmawiać z notariuszami w mniej formalnej atmosferze.

## **HISZPANIA:**

Notariat hiszpański – w ramach wykonania planu komunikacyjnego na lata 2013-2015, którego celem było przybliżenie społeczeństwu pracy notariusza – zorganizował cykl akcji, w których zaangażowano samych notariuszy, ale także media tradycyjne (regionalne) i społecznościowe (regularnie publikowane informacje w serwisie Twitter śledzi obecnie 18 tys. osób). Zainwestowano także w akcję promocyjną bloga (trzy serie za 14 tys. euro), po której liczba wejść wzrosła z kilkuset do 60 tys.

## **WŁOCHY:**

Notariat włoski – który w ostatnim czasie także był atakowany przez rządzących, czego efektem było uwolnienie taksy notarialnej – prowadzi cały czas akcje informacyjne, m.in. w formie dni otwartych oraz w serwisie Twitter.

Dni otwarte, reklamowane zarówno w telewizji, jak i prasie, zaowocowały także określeniem nowych obszarów kompetencji dla notariuszy, jak np. regulacje prawne związków partnerskich. Powstała także internetowa witryna aukcyjna nieruchomości, za pomocą której sprzedający w jednym biurze notarialnym obserwują licytację oferentów, którzy znajdują się w innych biurach notarialnych na terenie całego kraju.

Ponadto włoscy notariusze organizują również wystawy (np. testamentów słynnych obywateli) oraz coroczne kongresy (ostatni nosił tytuł „Kupno domu bez ryzyka – kompletna pomoc przy umowie”). Wychodząc naprzeciw rozwojowi cyfrowemu, notariat włoski wprowadził możliwość zawierania umów drogą elektroniczną.

Działania te zmierzają do zmniejszenia efektów ograniczenia wyłącznych kompetencji notariuszy, na rzecz innych zawodów prawniczych.

Obecnie muszą się oni zmierzyć z kolejnym problemem, jakim jest coraz mocniejsze wchodzenie na rynek obrotu nieruchomości banków, które tworzą biura pośrednictwa obrotu nieruchomości. Istnieje zagrożenie przejęcia tej kompetencji przez banki, nawet jeśli mają one ostatnio złą prasę, a opinia społeczna – z powodu braku ich

neutralności – obawia się przekazania im tych kompetencji.

Zagrożeniem dla włoskiego notariatu są także planowane zmiany w prawie, które mogą doprowadzić do zwiększenia liczby notariuszy (podniesienie limitu przyjętego ustawowo) a także umożliwić tworzenie spółek handlowych bez udziału notariuszy.

W ostatnim czasie powstała nowoczesna strona internetowa. W swoich działaniach wizerunkowych notariat włoski wykorzystuje zarówno serwis Twitter, na którym codziennie umieszcza informacje, jak i Facebook, gdzie są promowane wydarzenia, oraz You Tube w celu rozpowszechniania filmów wyprodukowanych przez notariat. W ramach przygotowań do obsługi Twittera przeszkolono ok. 100 notariuszy, którzy dbają o poprawność merytoryczną wpisów, jak również o ich zgodność ze strategią notariatu.

Działania grupy komunikacyjnej przy notariacie włoskim sugerują, iż musi on poszukać sobie przyjaciół, gdyż sam jest skazany na porażkę.

## **RUMUNIA:**

Również notariat rumuński organizuje dni otwarte, które odbywają się 4 razy w roku. Notariusze rumuńscy utworzyli specjalną linię telefoniczną przeznaczoną do składania skarg i wniosków – w 2015 roku wpłynęło 500 skarg.

## **HOLANDIA:**

Notariat holenderski – wobec chęci odnalezienia się w elektronicznej rzeczywistości, na której rozwój duży nacisk kładzie holenderski rząd – stworzył swój własny bezpieczny podpis elektroniczny. Wprawdzie notariat nie jest jedynym dostawcą takiej usługi w Holandii, ale dzięki temu bardziej kojarzy się z bezstronnością i profesjonalizmem. Usługa ta uzupełnia rolę notariusza, który i tak wobec jego udziału w różnych rejestrach elektronicznych, uczestniczy w informatyzacji administracji publicznej.

Od narodzin pomysłu do jego realizacji minęły niecałe dwa lata (od 2014 r.). Czas ten potrzebny był także na określenie ewentualnej odpowiedzialności, jaka spoczywa na notariacie w związku z wprowadzeniem tego produktu. Zarówno ten, jak i inne projekty dotyczące cyfryzacji obsługuje spółka stworzona przez notariuszy tylko w tym celu. Dzięki temu notariat holenderski stanowi konkurencję dla banków, które znacznie wyżej wyceniają swoje usługi.

## **Podsumowanie**

Uczestnicy dostrzegli, iż zarówno problemy notariatów europejskich, jak i działania informacyjne przez nie podejmowane są bardzo podobne. Wydaje się, iż wspólna

strategia informacyjna powinna opierać się na trzech filarach:

- dobrej, jednolitej komunikacji wewnątrz krajowej;
- komunikacji pomiędzy notariatami zgromadzonymi w CNUE;
- jednolitej komunikacji europejskiej realizowanej przez CNUE.

Ważnym wydaje się także zaprezentowanie jedności notariatów europejskich.

Jedność taka mogłaby zostać uzyskana przez zorganizowanie (jeden lub kilka dni) Dnia Otwartego Notariatu Europejskiego jednocześnie we wszystkich państwach (np. pt. „Poznaj swojego notariusza” – taki tytuł daje możliwość wybrania dowolnej formy i sposobu realizacji). Przewodniczący grupy roboczej ds. komunikacji CNUE wystąpi o akceptację takiego pomysłu przez organy CNUE.

Następne spotkanie grupy roboczej ds. komunikacji CNUE odbędzie się w Rzymie 11.04.2016 r.

*Opracował Szymon Kołodziej*