



КОДЕКС ЭТИКИ И СТАНДАРТЫ ПРАКТИКИ СПЕЦИАЛИСТА РЕГИОНАЛЬНОЙ КОМПАНИИ «ГОРОДЪ»

Преамбула

Потребность в недвижимости (земле, жилище, помещении для работы) – одна из основных потребностей человека.

Для большинства россиян квартира, в которой они проживают, является единственным капиталом. Проводя операции с недвижимостью, наши соотечественники в большинстве своём рискуют всем своим материальным благосостоянием. Недвижимость – огромное материальное богатство, которое досталось нам от предшествующих поколений. Мы должны преумножить его и передать нашим потомкам.

Специалисты компании оказывает услуги различным категориям граждан, в том числе инвалидам, детям-сиротам, переселенцам по различным государственным программам.

Специалисты нашей компании своей профессиональной деятельностью способствуют снижению рисков при подготовке и проведении сделок с недвижимостью, а, следовательно, заботливому использованию недвижимости, и тем самым преумножают богатство общества и каждого отдельно взятого гражданина. Служение удовлетворению этих потребностей общества налагает на нас высокие обязательства с точки зрения морали и нравственности и социальную ответственность на его деятельность. Профессиональная, цивилизованная деятельность нашей компании и подобных ей в современной России всё увереннее становится эффективным инструментом решения общегосударственных задач в социальной сфере, в том числе в части активизации работы в сфере просвещения граждан о возможных путях улучшения жилищных условий. В этом значительное отличие нашей деятельности от других видов коммерческой деятельности.

Осознавая свои профессиональные обязательства перед клиентами, обществом и друг другом, мы, обучаясь и систематизируя полученный опыт, постоянно повышаем свой профессиональный уровень и делимся своим практическим опытом и результатами своего обучения с коллегами и партнерами. Мы активно участвуем в построении цивилизованного рынка недвижимости, формировании общественного мнения путем ведения разъяснительной работы среди своих клиентов, на сайте компании, в средствах массовой информации и других источниках, используем право законодательной инициативы и оказываем помощь соответствующим регулирующим органам с целью исключения практики, которая формирует негативное мнение о нашей деятельности.



Член Российской Гильдии Риэлторов



Член Орловской Гильдии Риэлторов

г. Орел, ул. 1-я Посадская, д. 17
тел. (4862) 59-15-60, 54-92-54,
74-00-74, 75-22-67
факс (4862) 59-15-60
e-mail: gorodorel@mail.ru

Все сотрудники компании несут солидарную ответственность за репутацию компании и своей профессии. Они призваны добросовестно выполнять и совершенствовать стандарты своей профессиональной деятельности.

Осознавая, что профессиональное сотрудничество между специалистами, риэлторами соответствует интересам потребителей услуг, специалисты компании:

- стремятся эксклюзивно представлять интересы клиента;
- исключают для себя возможность получить какое-либо нечестное преимущество над другими специалистами в ущерб интересам клиента;
- открыто и честно сотрудничают с контрагентами в интересах клиента.

1. Основные понятия

Кодекс – Кодекс этики и Стандарты практики региональной компании «ГородЪ».

Объект недвижимости – недвижимое имущество, права на которое передаются или приобретаются.

Специалист, риэлтор – профессионал рынка недвижимости (агентство недвижимости, индивидуальный предприниматель, брокер, агент).

Договор на оказание услуг – соглашение между Клиентом и Специалистом об установлении взаимных прав и обязательств. Договор на оказание услуг ограничивается сроком действия, может быть возмездным или безвозмездным.

Контрагент – Специалист, Риэлтор, представляющий другую (противоположную) Сторону сделки при проведении Совместной сделки.

Продавец – физическое или юридическое лицо, которое передает права на Объект недвижимости (продавец, арендодатель, наймодатель).

Покупатель – физическое или юридическое лицо, которое приобретает права на Объект недвижимости (покупатель, арендатор, наниматель).

Участник – Покупатель или Продавец, который не заключил Договор на оказание услуг со Специалистом или Риэлтором.

Клиент – Продавец или Покупатель, который обратился за услугой и заключил Договор на оказание услуг с со Специалистом или Риэлтором.

Сторона сделки – Продавец или Покупатель, которые заключили или намерены заключить между собой Договор относительно изменения своих прав на конкретный Объект недвижимости.

Договор между Сторонами сделки – договор, который заключили Продавец и Покупатель относительно изменения своих прав на конкретный Объект недвижимости.

Принятие предложения – предварительный договор между Продавцом и Покупателем о намерении и порядке совершения сделки.

Совершение сделки – передача прав на Объект недвижимости, докумен-



Член Российской Гильдии Риэлторов



Член Орловской Гильдии Риэлторов

г. Орел, ул. 1-я Посадская, д. 17
тел. (4862) 59-15-60, 54-92-54,
74-00-74, 75-22-67
факс (4862) 59-15-60
e-mail: gorodorel@mail.ru

тально оформленная и зарегистрированная в установленном законом порядке.

Совместная сделка – сделка, в которой каждую из сторон представляют разные Специалисты и Риэлторы.

Стандарт – национальные стандарты профессиональной деятельности – «Услуги брокерские на рынке недвижимости». (Национальный стандарт «Услуги брокерские на рынке недвижимости»).

Представительский статус – совокупность прав, которые Клиент передал Специалисту или Риэлтору на основании Договора на оказание услуг, договора представительства, доверенности в связи с передачей/приобретением прав на Объект недвижимости.

Компетенция Специалиста, Риэлтора – круг профессиональных вопросов, которые определены в Национальных стандартах профессиональной деятельности «Услуги брокерские на рынке недвижимости».

Эксклюзив, эксклюзивные права – представительский статус Специалиста, Риэлтора, ограниченный Договором об оказании услуг, по которому Клиент принимает на себя обязательство не наделять другого Специалиста, Риэлтора Представительским статусом на тот же Объект недвижимости, и отказывается в пользу Специалиста, Риэлтора от самостоятельной передачи/приобретения прав на Объект недвижимости.

2. Общие положения

Обязанности, налагаемые настоящим Кодексом, распространяются на всех сотрудников компании.

Принять настоящий Кодекс и взять на себя обязательство неукоснительно руководствоваться им в своих действиях обязан каждый сотрудник региональной компании «ГородЪ».

Права специалиста по представлению интересов клиента ограничиваются его представительским статусом.

Специалист компании предоставляет профессиональные услуги всем без исключения, без дискриминации на основе расовой принадлежности, национальности, религии, пола, умственных или физических особенностей, социального или семейного положения, профессии.

Работая с клиентом по договору на оказание услуг, специалист компании принимает на себя обязательство действовать в интересах клиента на всех этапах оказания услуги. Защита интересов клиента не освобождает специалиста компании от обязанности честного обращения с другими участниками сделки.

Специалист компании обязан постоянно совершенствовать свои профессиональные навыки и повышать знания законодательства и документооборота, а также практики применения законов.

Специалисту компании недопустимо использовать методы недобросовестной конкуренции по отношению к другим организациям, работающим на рынке недвижимости.



Член Российской Гильдии Риэлторов



Член Орловской Гильдии Риэлторов

г. Орел, ул. 1-я Посадская, д. 17
тел. (4862) 59-15-60, 54-92-54,
74-00-74, 75-22-67
факс (4862) 59-15-60
e-mail: gorodorel@mail.ru

Специалист компании во всех проводимых им рекламных кампаниях, в публикациях в СМИ и при использовании любых других форм информирования населения должен представлять только объективную и правдивую информацию.

3. Этические нормы, регулирующие отношения специалиста компании и клиента

Представляя интересы клиента по Договору на оказание услуг, специалист компании совершает действия по поручению клиента строго в соответствии с законодательством РФ и своими обязательствами по Договору на оказание услуг. Представление интересов клиента не освобождает специалиста от обязанности профессионально и честно взаимодействовать с другими участниками сделки и предоставлять им достоверную информацию.

В своей рекламе специалист компании объективно отражает характеристики предлагаемых Объектов недвижимости в соответствии с документами на данные Объекты недвижимости. Специалист должен правдиво отражать качество предоставляемых услуг, а также свой статус специалиста компании.

Специалист компании предоставляет клиенту возможность ознакомиться с официальными документами компании.

Независимо от уровня информированности клиента, специалист должен убедиться в правильном и однозначном понимании целей клиента. Специалист компании обеспечивает понимание клиентом его прав и возможностей, а также понимание обязанностей специалиста.

В случае невозможности получения всех данных, необходимых для оказания услуг в соответствии с требованиями стандарта, специалист компании отказывается от оказания услуги или уведомляет своего клиента о возможных последствиях неполучения необходимой информации.

Специалист компании обязан до подписания Договора на оказание услуг с клиентом проинформировать его о принципах работы нашей компании, сумме и порядке оплаты комиссионного вознаграждения.

Специалист компании, желая заключить или продлить Договор на оказание услуг с клиентом, не должен вводить клиента в заблуждение, в том числе необоснованным завышением или занижением рыночной стоимости Объекта недвижимости.

В Договоре на оказание услуг указываются:

- четко обозначенные данные обеих сторон с указанием полного наименования и реквизитов для юридических лиц, и паспортных данных для физических лиц с приложением доверенностей или их копий в случаях действия по доверенности;
- предмет Договора на оказание услуг, характеристики Объекта недвижимости, сумму и порядок оплаты комиссионного вознаграждения компании;
- определенный срок, на который заключается Договор на оказание услуг.



Член Российской Гильдии Риэлторов



Член Орловской Гильдии Риэлторов

г. Орел, ул. 1-я Посадская, д. 17
тел. (4862) 59-15-60, 54-92-54,
74-00-74, 75-22-67
факс (4862) 59-15-60
e-mail: gorodorel@mail.ru

Специалист компании своевременно информирует клиента обо всех ставших ему известными обстоятельствах и фактах, относящихся к готовящейся сделке и способных впоследствии повлиять на нее.

Специалист компании не имеет права вводить клиента в заблуждение, искажать или преувеличивать факты и утаивать от клиента информацию, касающуюся Объектов недвижимости, прав на них или сделки в целом.

Специалист компании не имеет права получать какие-либо денежные средства от клиента, если иное не было оговорено руководителем компании.

Специалист компании регулярно представляет Клиенту отчет о проделанной работе.

Специалист компании выполняет обязательства по обеспечению конфиденциальности, независимо от того, возникли они вследствие Договора на оказание услуг с клиентом, участия в сделке с недвижимостью или консультации, данной клиенту по предстоящей сделке.

В интересах всех Сторон сделки специалист компании обязан:

- стремиться к тому, чтобы финансовые и иные обязательства Сторон сделки были определены в письменном виде путем составления Протокола переговоров между сторонами сделки, точно отражающим соглашение Сторон сделки;
- стремиться максимально полно и в письменном виде зафиксировать факты, возникающие в процессе подготовки и проведения сделки;
- при проверке документов, сопровождающих сделку и необходимых для ее совершения, излагать информацию четким и понятным языком, полно и однозначно отражать достигнутые договоренности, обязательства Сторон сделки, дополнительные условия;
- разъяснять Сторонам сделки правовые последствия принимаемых на себя обязательств;
- после подписания двустороннего или многостороннего юридического документа выдать каждой подписавшей стороне экземпляр этого документа.

Специалист компании не несет ответственности перед клиентом за действия третьих лиц, если иное не предусмотрено Договором на оказание услуг.

Специалист компании не обязан и не имеет права оказывать услуги клиенту и консультировать по вопросам, не входящим в его компетенцию.

Специалист компании не обязан предпринимать действия по выявлению скрытых дефектов и давать экспертные оценки технического состояния Объекта недвижимости.

Представляя интересы клиента-продавца, специалист компании предлагает Объект недвижимости покупателям только по цене, согласованной с клиентом-продавцом.



Член Российской Гильдии Риэлторов



Член Орловской Гильдии Риэлторов

г. Орел, ул. 1-я Посадская, д. 17
тел. (4862) 59-15-60, 54-92-54,
74-00-74, 75-22-67
факс (4862) 59-15-60
e-mail: gorodorel@mail.ru

Представляя интересы клиента-покупателя, специалист компании предлагает продавцам только условия, согласованные с клиентом-покупателем.

При взаимодействии с клиентами, участниками и риэлторами специалист компании должен указывать, что он является специалистом компании «Городъ» и представляет интересы клиента.

4. Обязанности Специалиста компании перед другими Риэлторами

Региональная компания «Городъ» является членом НП «Орловская Гильдия Риэлторов», а также коллективным членом НП «Российская Гильдия Риэлторов». В этой связи каждый специалист компании должен знать и соблюдать Кодексы этики указанных организаций.

Специалист компании, если того требуют интересы клиента, сотрудничает с другими риэлторами на условиях, предусмотренных соглашением о взаимодействии между риэлторами в случае, если таковое имеется.

Прежде чем получить Представительский статус (заключить эксклюзивный Договор на оказание услуг), специалист компании должен выяснить, не наделил ли клиент аналогичным Представительским эксклюзивным статусом другого риэлтора. Если специалисту компании стало известно, что клиент наделил аналогичным Представительским эксклюзивным статусом другого риэлтора, то он должен отказаться от заключения Договора и разъяснить клиенту возможные последствия нарушения своих обязательств перед другим риэлтором.

Показ Объекта недвижимости клиенту-покупателю, предоставленному другим риэлтором, происходит в присутствии обоих специалистов, представляющих продавца и покупателя, и должен быть зафиксирован письменно, если нет других договоренностей.

Специалист компании, действующий в интересах продавца/покупателя, обязан сообщить о своем статусе риэлтору, представляющему интересы покупателя/продавца, до начала совместного показа/просмотра Объекта недвижимости.

До показа Объекта недвижимости клиенту специалисты должны договориться о размере и условии выплаты комиссионного вознаграждения, а также распределении комиссионного вознаграждения между специалистом компании и контрагентом;

Специалист компании не вправе вступать в контакт с клиентами контрагента с целью предложения различных услуг по вопросам недвижимости, а также передавать какие-либо рекламные материалы (визитки, буклеты, листовки, дисконты, и т.д.). Специалист компании обязан уведомить контрагента о необходимости также соблюдать эти правила.

Специалист компании вправе вступать в контакт с клиентом контрагента только с согласия данного контрагента.

Специалист компании обязан уведомить контрагента о результатах проверки документов на Объект недвижимости и обо всех сомнительных ситуациях, ставших ему известными.



Член Российской Гильдии Риэлторов



Член Орловской Гильдии Риэлторов

г. Орел, ул. 1-я Посадская, д. 17
тел. (4862) 59-15-60, 54-92-54,
74-00-74, 75-22-67
факс (4862) 59-15-60
e-mail: gorodorel@mail.ru

Специалист компании обязан информировать контрагента по сделке об известных ему условиях совершения сделки (использование при расчете за конкретный Объект недвижимости заемных средств, сертификатов, а также необходимость продажи другого Объекта недвижимости и др.).

Специалист компании не вправе согласовывать условия совершения сделки с клиентом риэлтора-контрагента напрямую, если иное не предусмотрено соглашением сторон о совместной сделке.

Специалист компании при совместной сделке не должен выяснять информацию у клиента контрагента о заключенном Договоре на оказание услуг с контрагентом, в том числе о размере и условии выплаты комиссионного вознаграждения.

Специалист компании не вправе обсуждать с контрагентом в присутствии клиента какие-либо вопросы взаимодействия между собой, в том числе финансовые. Обсуждение и оплата клиентом комиссионного вознаграждения не должна производиться в присутствии контрагента и его клиента.

При Совместной сделке специалист компании и риэлторы должны производить взаиморасчеты друг с другом в соответствии с заранее согласованными размером и условиями выплаты комиссионного вознаграждения. Специалист компании не имеет права получать какие-либо денежные средства от клиента или контрагента, если иное не было оговорено руководителем компании.

Специалист компании в рекламе бонусов, премий, призов или других стимулов для потенциальных клиентов должен руководствоваться действующим законодательством РФ.

При окончании сотрудничества с компанией или переходе в другую организацию специалист компании должен завершить свои отношения с клиентами и сдать все дела.

Специалист компании должен вести себя корректно с другими риэлторами, оказывать им уважение, проявлять вежливость, воздерживаться от критики методов своих коллег в присутствии клиентов.

Специалист компании должен проявлять лояльность и осмотрительность, комментируя общую политику другого риэлтора. Специалист компании не должен делать необъективные или вводящие в заблуждение заявления относительно других риэлторов, их репутации, бизнеса или деловой практики.

Специалист компании должен принимать все меры для исключения любой деятельности среди участников профессионального (риэлторского) сообщества, которая может дискредитировать профессиональную деятельность риэлтора.

5. Конфиденциальность

Специалист компании должен соблюдать конфиденциальность (неразглашение) клиентской информации, ставшей ему известной независимо от способа её получения (Договор на оказание услуг с клиентом, участие в сделке с недвижи-



Член Российской Гильдии Риэлторов



Член Орловской Гильдии Риэлторов

г. Орел, ул. 1-я Посадская, д. 17
тел. (4862) 59-15-60, 54-92-54,
74-00-74, 75-22-67
факс (4862) 59-15-60
e-mail: gorodorel@mail.ru

мостью или консультации клиента по предстоящей сделке).

При этом специалисту компании следует учитывать, что конфиденциальной информацией являются не только сведения, полученные от клиента, но и результаты совершенной сделки, и сам факт возможного предоставления услуг по сделке с недвижимостью.

Специалист компании не вправе использовать конфиденциальную информацию о клиенте в свою пользу или в пользу третьей стороны без письменного согласия клиента.

Специалист компании может сообщить в установленном законодательством порядке конфиденциальную информацию о клиенте третьему лицу только в следующих случаях:

- при наличии официального запроса уполномоченных органов или постановления суда;
- для предотвращения противоправных действий со стороны клиента;
- защищаясь от обвинения в совершении противоправного деяния или нарушения требований настоящего Кодекса.

Специалист компании обязан соблюдать обязательства о неразглашении конфиденциальных сведений о методах работы организации, в которой он работает.

6. Ответственность за нарушение Кодекса этики

Полномочиями по разрешению спорных ситуаций в рамках настоящего Кодекса наделяется специальная Комиссия по профессиональной этике, состоящая из руководителей компании.

В случае выявления и подтверждения фактов нарушений Кодекса, финансовых и других обязательств специалиста компании Комиссия может принять решение:

- об общественном порицании специалиста компании,
- о возмещении причиненного морального, материального ущерба,
- в исключительных случаях, о рекомендации генеральному директору уволить специалиста компании – нарушителя Кодекса.

Рекомендации, вынесенные Комиссией по профессиональной этике, подлежат обязательному выполнению.

Специалист компании имеет право сообщать Комиссии по профессиональной этике о ставших ему известными нарушениях настоящего Кодекса этики другими специалистами компании.

В случае обвинения специалиста компании в нарушении Кодекса этики, финансовых и других обязательств, понесшая ущерб сторона может обратиться в Комиссию по профессиональной этике, прежде чем обращаться в судебные органы.

Специалист компании имеет право обжаловать любое неправомерное реше-



Член Российской Гильдии Риэлторов



Член Орловской Гильдии Риэлторов

г. Орел, ул. 1-я Посадская, д. 17
тел. (4862) 59-15-60, 54-92-54,
74-00-74, 75-22-67
факс (4862) 59-15-60
e-mail: gorodorel1@mail.ru

ние Комиссии по профессиональной этике в судебном порядке.