

# КОДЕКС ЭТИКИ И СТАНДАРТЫ ПРАКТИКИ РИЭЛТОРА КРАСНОЯРСКОГО СОЮЗА РИЭЛТОРОВ

## *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.

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

Риэлтор своей профессиональной деятельностью способствует снижению рисков при проведении сделок с недвижимостью, а, следовательно, рачительному использованию недвижимости, и тем самым преумножает богатство общества и каждого отдельно взятого гражданина. Служение удовлетворению этих потребностей общества налагает на риэлтора высокие обязательства с точки зрения морали и нравственности и социальную ответственность на его деятельность. Профессиональная, цивилизованная риэлторская деятельность 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 риэлторской деятельности от других видов коммерческой деятельности.

Осознавая свои профессиональные обязательства перед клиентами, обществом и друг другом, риэлторы, обучаясь и систематизируя полученный опыт, постоянно повышают свой профессиональный уровень и делятся своим практическим опытом и результатами своего обучения с коллегами и партнерами. Они участвуют в построении цивилизованного рынка недвижимости, формируют общественное мнение путем ведения разъяснительной работы в средствах массовой информации, используют право законодательной инициативы и оказывают помощь соответствующим регулирующим органам с целью исключения практики, которая формирует негативное мнение о профессии «риэлтор» или может нанести вред обществу.

Риэлторы должны нести солидарную ответственность за репутацию своей профессии. Риэлторы призваны добросовестно выполнять и совершенствовать стандарты своей профессиональной деятельности.

Осознавая, что профессиональное сотрудничество между риэлторами соответствует интересам потребителей риэлторских услуг, риэлторы:

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

## **Основные понятия**

**Кодекс этики** – Кодекс этики и Стандарты практики Красноярского Союза риэлторов.

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

**Риэлтор** – профессионал рынка недвижимости (агентство недвижимости, индивидуальный предприниматель, брокер, агент).

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

**Контрагент** – 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 риэлторских услуг с Риэлтором.

**Клиент** – Продавец или Покупатель, который обратился за риэлторской услугой и заключил Договор на оказание риэлторских услуг с Риэлтором.

**Сторона сделки** – Продавец и Покупатель, которые заключили 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 в рамках исполнения Договора на оказание риэлторских услуг.

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

**Совершение сделки** – передача прав на Объект недвижимости, документально оформленная и зарегистрированная в установленном законом порядке.

**Совместная сделка** – сделка, в которой каждую из сторон представляют разные 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 Риэлтору на основании Договора на оказание риэлторских услуг, договора представительства, доверенности в связи с передачей/приобретением прав на Объект недвижимости.

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

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

## **1 Общие положения**

**1.1** Обязанности, налагаемые Кодексом этики, распространяются на всех членов Красноярского Союза риэлторов.

**1.2** Принять настоящий Кодекс этики и взять на себя обязательство неукоснительно руководствоваться в своих действиях Кодексом этики может любой хозяйствующий субъект региона, оказывающий риэлторские услуги, независимо от членства в Красноярском Союзе риэлторов.

**1.3** Права Риэлтора по представлению интересов Клиента ограничиваются его представительским статусом.

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

**1.5** Представляя клиента, Риэлтор принимает на себя обязательство действовать в интересах Клиента в сделке с недвижимостью. Защита интересов Клиента не освобождает Риэлтора от обязанности честного обращения с другими Участниками сделки.

**1.6** Риэлтор обязан постоянно совершенствовать свои профессиональные навыки и повышать знания законодательства и документооборота, а также практики применения законов.

**1.7** Риэлтору недопустимо использовать методы недобросовестной конкуренции по отношению к другим организациям, работающим на рынке недвижимости.

**1.8** Риэлтор 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. Риэлтор должен воздерживаться от предложения

своих услуг в общей рекламе как «бесплатных», если он получает от кого-либо вознаграждение за данную услугу.

## **2 Этические нормы, регулирующие отношения Риэлтора и Клиента**

**2.1** Представляя интересы Клиента по Договору на оказание риэлторских услуг, Риэлтор совершает действия по поручению Клиента строго в соответствии с законодательством РФ и своими обязательствами по Договору на оказание риэлторских услуг. Представление интересов Клиента не освобождает Риэлтора от обязанности профессионально и честно взаимодействовать с другими Участниками сделки и предоставлять им достоверную информацию.

**2.2** В своей рекламе Риэлтор объективно отражает характеристики предлагаемых Объектов недвижимости в соответствии с документами на данные Объекты недвижимости. Риэлтор должен правдиво отражать качество предоставляемых услуг, а также свой риэлторский статус.

**2.3** Риэлтор предоставляет Клиенту возможность ознакомиться с официальными документами компании.

**2.4** Независимо от уровня информированности Клиента, Риэлтор должен убедиться в правильном и однозначном понимании целей Клиента. Риэлтор обеспечивает понимание Клиентом его прав и возможностей, а также понимание обязанностей Риэлтора.

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

**2.6** Риэлтор обязан до подписания Договора на оказание риэлторских услуг с Клиентом проинформировать его о принципах работы риэлторской компании, сумме и порядке оплаты комиссионного вознаграждения.

**2.7** Риэлтор, желая заключить или продлить Договор на оказание риэлторских услуг с Клиентом, не должен вводить Клиента в заблуждение, в том числе необоснованным завышением или занижением рыночной стоимости Объекта недвижимости.

**2.8** В Договоре на оказание риэлторских услуг Риэлтор обязан указать:

- 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 риэлторских услуг, характеристики Объекта недвижимости, сумму и порядок оплаты комиссионного вознаграждения Риэлтору;

- определенный срок, на который заключается Договор на оказание риэлторских услуг.

**2.9** В Договоре между Сторонами сделки Риэлтор обязан указать:

- четко обозначенные Стороны сделки с указанием полного наименования и реквизитов для юридических лиц, паспортных данных для физических лиц с приложением доверенностей или их копий в случаях действия по доверенности;

- предмет Договора между сторонами сделки, характеристики Объекта недвижимости;

- определенный срок, на который заключается Договор между сторонами сделки.

**2.10** Риэлтор своевременно информирует Клиента обо всех ставших ему известными обстоятельствах и фактах, относящихся к готовящейся сделке и способных впоследствии повлиять на нее.

**2.11** Риэлтор не имеет права вводить Клиента в заблуждение, исказить или преувеличивать факты и утаивать от Клиента информацию, касающуюся Объектов недвижимости, прав на них или сделки в целом.

**2.12** Риэлтор предоставляет Клиенту отчет о проделанной работе.

**2.13** Риэлтор выполняет обязательства по обеспечению конфиденциальности, независимо от того, возникли они вследствие Договора на оказание риэлторских услуг с Клиентом, участия в сделке с недвижимостью или консультации, данной Клиенту по предстоящей сделке.

**2.14** В интересах всех Сторон сделки Риэлтор обязан:

- стремиться к тому, чтобы финансовые и иные обязательства Сторон сделки были определены в письменном виде Договором между сторонами сделки, точно отражающим соглашение Сторон сделки;

- стремиться максимально полно фиксировать факты, возникающие в процессе подготовки и проведения сделки;

- при подготовке 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.

**2.15** Риэлтор не несет ответственности перед Клиентом за действия третьих лиц, если иное не предусмотрено Договором на оказание риэлторских услуг.

**2.16** Риэлтор не обязан оказывать услуги клиенту и консультировать по вопросам, не входящим в его компетенцию.

**2.17** Риэлтор не обязан предпринимать действия по выявлению скрытых дефектов и давать экспертные оценки технического состояния Объекта недвижимости.

**2.18** Представляя интересы Клиента-Продавца, Риэлтор предлагает Объект недвижимости Покупателям только по цене, согласованной с Клиентом-Продавцом.

**2.19** Представляя интересы Клиента-Покупателя, Риэлтор предлагает Продавцам только условия, согласованные с Клиентом-Покупателем.

**2.20** При взаимодействии с Клиентами, Участниками и другими Риэлторами Риэлтор должен указывать, что он является Риэлтором и представляет интересы Клиента.

### **3 Обязанности Риэлтора перед другими Риэлторами**

**3.1** Риэлтор, если того требуют интересы Клиента, сотрудничает с другими Риэлторами на условиях, предусмотренных соглашением о взаимодействии между Риэлторами.

**3.2** Прежде чем получить Представительский статус (заключить эксклюзивный Договор на оказание риэлторских услуг), Риэлтор должен выяснить, не наделил ли Клиент аналогичным Представительским эксклюзивным статусом другого Риэлтора. Если Риэлтору 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.

**3.3** Показ Объекта недвижимости Клиенту-Покупателю, предоставленному другим Риэлтором, происходит в присутствии обоих Риэлторов, представляющих Продавца и Покупателя, и должен быть зафиксирован письменно, если нет других договоренностей.

**3.4** Риэлтор, действующий в интересах Продавца/Покупателя, обязан сообщить о своем статусе Риэлтору, представляющему интересы Покупателя/Продавца, до начала совместного показа/просмотра Объекта недвижимости.

**3.5** До показа Объекта недвижимости Клиенту Риэлторы должны договориться о размере и условии выплаты комиссионного вознаграждения, а также распределении комиссионного вознаграждения между Риэлтором и Контрагентом;

**3.6** Риэлтор 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.).

**3.7** Риэлтор вправе вступать в контакт с Клиентом Контрагента только с согласия данного Контрагента.

**3.8** Риэлтор обязан уведомить Контрагента о результатах проверки документов на Объект недвижимости и обо всех сомнительных ситуациях, ставших ему известными.

**3.9** Риэлтор 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.).

**3.10** Риэлтор не вправе согласовывать условия совершения сделки с Клиентом Риэлтора-Контрагента напрямую, если иное не предусмотрено соглашением сторон о совместной сделке.

**3.11** Риэлтор при совместной сделке не должен выяснять информацию у Клиента Контрагента о заключенном Договоре на оказание риэлторских услуг с Контрагентом, в том числе о размере и условии выплаты комиссионного вознаграждения.

**3.12** Риэлтор 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.

**3.13** При Совместной сделке Риэлторы должны производить взаиморасчеты друг с другом в соответствии с заранее согласованными размером и условиями выплаты комиссионного вознаграждения.

**3.14** В случае, когда Продавец отказывается от продажи своего Объекта недвижимости, Риэлтор Продавца должен вернуть все денежные средства Риэлтору Покупателя или Покупателю, полученные ранее по готовящейся сделке, если не оговорено иное.

**3.15** Риэлтор в рекламе бонусов, премий, призов или других стимулов для потенциальных Клиентов должен руководствоваться законодательством РФ.

**3.16** При окончании сотрудничества с компанией или переходе в другую организацию Риэлтор должен завершить свои отношения с Клиентами и сдать все дела.

**3.17** Риэлтор должен вести себя корректно с другими Риэлторами, оказывать им уважение, проявлять вежливость, воздерживаться от критики методов своих коллег в присутствии Клиентов.

**3.18** Риэлтор должен проявлять лояльность и осмотрительность, комментируя общую политику другого Риэлтора. Риэлтор не должен делать необъективные или вводящие в заблуждение заявления относительно других Риэлторов, их репутации, бизнеса или деловой практики.

**3.19** Риэлтор должен принимать все меры для исключения любой деятельности среди участников профессионального (риэлторского) сообщества, которая может дискредитировать профессиональную деятельность Риэлтора.

**3.20** Риэлтор не должен предпринимать действий, связанных с переманиванием (хедхантингом от англ. headhunting - охота за головами, где head – голова и hunting – охота) сотрудников другого Риэлтора.

## **4 Конфиденциальность**

**4.1** Риэлтор должен соблюдать конфиденциальность (неразглашение) клиентской информации, ставшей ему известной независимо от способа её получения (Договор на оказание риэлторских услуг с Клиентом, участие в сделке с недвижимостью или консультации Клиента по предстоящей сделке).

При этом Риэлтору 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.

**4.2** Риэлтор не вправе использовать конфиденциальную информацию о Клиенте в свою пользу или в пользу третьей стороны без письменного согласия Клиента.

**4.3** Риэлтор 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;
- в случаях проведения сделок, подлежащих отчетности в службу Росфинмониторинга;
- защищаясь от обвинения в совершении противоправного деяния или нарушения требований настоящего Кодекса этики.

**4.4** Риэлтор обязан соблюдать обязательства о неразглашении конфиденциальных сведений о методах работы организации, в которой он работает.

## **5 Ответственность за нарушение Кодекса этики**

**5.1** Полномочиями по разрешению спорных ситуаций в рамках настоящего Кодекса этики наделяется представительный орган Красноярского Союза риэлторов – Комиссия по профессиональной этике.

**5.2** В случае выявления и подтверждения фактов нарушений Кодекса этики, финансовых и других обязательств Риэлтора Комиссия по профессиональной этике может принять решение: об общественном порицании члена Красноярского Союза риэлторов, о возмещении причиненного морального, материального ущерба и, в исключительных случаях, о рекомендации Совету Красноярского Союза риэлторов о приостановке членства либо об исключении Риэлтора из Красноярского Союза риэлторов.

**5.3** Рекомендации, вынесенные Комиссией по профессиональной этике, подлежат обязательному выполнению Риэлторами.

**5.4** Риэлтор имеет право сообщать Комиссии по профессиональной этике о ставших ему известными нарушениях настоящего Кодекса этики другими Риэлторами.

**5.5** В случае обвинения Риэлтора в нарушении Кодекса этики, финансовых и других обязательств понесшая ущерб сторона может (а если это член Красноярского Союза риэлторов, то обязана) обратиться в Комиссию по профессиональной этике, прежде чем обращаться в судебные органы.

**5.6** Риэлтор имеет право обжаловать любое неправомерное решение Комиссии по профессиональной этике в судебном порядке.