

НЕКОММЕРЧЕСКОЕ ПАРТНЕРСТВО ПО СОДЕЙСТВИЮ РАЗВИТИЮ РЫНКА
НЕДВИЖИМОСТИ «ГИЛЬДИЯ РИЭЛТОРОВ МОСКВЫ»

УТВЕРЖДЕНО
ОБЩИМ СОБРАНИЕМ ЧЛЕНОВ НП «ГРМ»
18 апреля 2019 года

КОДЕКС ЭТИКИ
риэлторской деятельности
Некоммерческого Партнерства «Гильдия риэлторов Москвы»

1. Общие положения.

1.1. Настоящий Кодекс этики риэлторской деятельности, принимаемый сообществом профессиональных риэлторов, объединившихся в Некоммерческое партнерство по содействию развитию рынка недвижимости «Гильдия риэлторов Москвы» (далее – Кодекс, Партнерство, Гильдия), служит целям унификации профессиональных этических норм, применяемых в своей работе членами Партнерства (далее – партнеры).

1.2. Нормы настоящего Кодекса распространяются на взаимоотношения, связанные с осуществлением риэлторской деятельности и возникающие между членами Партнерства, а также при участии лиц, прямо указанных в положениях Кодекса.

В отношениях вне Партнерства члены Партнерства осуществляют коммерческую деятельность исключительно в рамках законодательства Российской Федерации.

1.3. Нормы настоящего Кодекса обязательны к соблюдению для всех членов НП «ГРМ», осуществляющих риэлторскую деятельность. Члены Партнерства обязуются довести положения Кодекса до сведения своих сотрудников, работников, иных участвующих лиц (далее - сотрудники) и требовать от последних неукоснительного следования указанным нормам. Партнеры также обязуются приложить все возможные усилия для того, чтобы действия их контрагентов (клиентов) и иных третьих лиц, связанных с партнерами профессиональными отношениями, не противоречили нормам Кодекса.

1.4. Члены Партнерства не участвуют в профессиональных отношениях, несущих риски ущерба их профессиональной репутации, честности и объективности.

1.5. Члены Партнерства принимают все меры для недопущения среди членов Партнерства любой деятельности, которая может дискредитировать членство в Партнерстве, риэлторское движение, профессиональную деятельность.

1.6. Члены Партнерства в своей профессиональной деятельности обеспечивают высокий уровень оказания услуг с соблюдением законодательства Российской Федерации и стандартов риэлторской практики, принятых в Партнерстве, а также постоянное совершенствование профессиональных навыков своих сотрудников с подтверждением их квалификации.

1.7. В интересах Партнерства и своей собственной деятельности, с целью повышения профессионализма и компетенции партнеров, члены Партнерства обмениваются своим профессиональным опытом и практическими наработками, Кодекс этики риэлторской деятельности НП «ГРМ»

проводят совместные тренинги сотрудников, объединяются для осуществления совместных проектов, выступают с совместными предложениями на рынке недвижимости, как по инициативе руководящих органов Партнерства, так и по собственному усмотрению.

1.8. Члены Партнерства оказывают содействие руководящему органу - Совету Партнерства - в осуществлении руководства Гильдией и достижении целей, положенных в основу ее создания.

2. Взаимоотношения члена Партнерства с клиентом.

2.1. Для целей применения положений настоящего Кодекса клиентом члена Партнерства считается юридическое или физическое лицо, которому Член Партнерства оказывает услугу на основании письменного соглашения и на возмездной основе.

2.2. Член Партнерства обязуется не отказывать кому-либо в оказании профессиональных услуг по соображениям принадлежности к расе, национальности, религии, по гендерному признаку. Член Партнерства обязуется не принимать участие в объединениях и партнерствах, поддерживающих дискриминацию одних людей по отношению к другим.

При этом член Партнерства вправе отказать в обслуживании потенциальному клиенту, руководствуясь защитой собственных коммерческих интересов, при наличии сомнений в законности или добросовестности действий клиента (в том числе с учетом истории его взаимоотношений с другими членами Партнерства), а также при несоблюдении потенциальным клиентом общепринятых норм поведения.

2.3. Член Партнерства вправе сообщить конфиденциальную информацию о своем клиенте или клиенте другого члена Партнерства в следующих случаях:

- при наличии официального запроса уполномоченных органов или постановления суда;
- в целях защиты своей репутации от обвинений в незаконных или неэтичных действиях;
- для предотвращения противоправных действий клиента;
- в иных, установленных действующим законодательством Российской Федерации, случаях.

Во всех случаях партнер обязуется предпринять все зависящие от него меры, чтобы указанная информация не была предана широкой огласке.

2.4. Член Партнерства для защиты интересов клиентов заботится о том, чтобы финансовые обязательства по сделкам были определены в письменном

виде договора, отражающим точное соглашение сторон. Копия договора должна предоставляться каждой из сторон, участвующей в договоре.

2.5. Член Партнерства обязуется застраховать свою профессиональную ответственность.

2.6. Член Партнерства обязуется не использовать некомпетентность клиента с целью извлечения дохода при операциях с недвижимостью путем причинения клиенту имущественного ущерба.

2.7. Член Партнерства оказывает клиенту профессиональную услугу на основании агентского договора (договора оказания услуг и т.п.), заключенного в письменной форме. Договор может носить эксклюзивный, совместно эксклюзивный и неэксклюзивный характер.

2.8. По условиям эксклюзивного договора все потенциальные покупатели, привлеченные в период его действия, считаются предоставленными партнером, с обязанностью клиента выплатить партнеру комиссионное вознаграждение. В период действия эксклюзивного договора клиент обязуется не заключать агентские договоры с другими компаниями-продавцами без согласия партнера.

2.9. По условиям совместно эксклюзивного договора равные права по продаже объекта получают два и более партнера при соблюдении условия единой цены продажи объекта всеми партнерами - участниками такого договора. При этом партнеры ставят друг друга и клиента в известность о заключении такого совместного эксклюзивного договора, а также обязуются предусмотреть в договоре, заключаемом с клиентом, его обязательство в период действия совместного эксклюзивного договора не заключать агентские договоры с иными компаниями-продавцами. Потенциальные покупатели предоставляются клиенту каждым из партнеров независимо друг от друга. Агентское вознаграждение выплачивается в полном объеме партнеру, предоставившему покупателя, с которым клиент совершил сделку.

2.10. По условиям неэксклюзивного договора клиент вправе заключать агентские договоры с неограниченным количеством партнеров.

2.11. Представление интересов одной стороны не освобождает члена Партнерства от обязанности соблюдать интересы других участников сделки в рамках законодательства Российской Федерации.

2.12. Член Партнерства в рамках осуществления подготовки и заключения сделки по одному объекту недвижимости вправе одновременно представлять интересы обеих сторон (продавца и покупателя) при условии заключения письменного договора с каждой из сторон и уведомления их об этом. При этом член Партнерства обязуется в равной степени соблюдать интересы обеих сторон.

2.13. При разрешении спорных ситуаций, возникающих в процессе оказания услуги, в случае отсутствия однозначных аргументов в пользу позиции члена

Партнерства, член Партнерства всегда придерживается принципа следования интересам клиента.

3. Взаимоотношения члена Партнерства и специалиста.

3.1. Для целей применения положений настоящего Кодекса специалистом считается квалифицированный сотрудник, работающий у партнера на основании трудового договора или иного договора (агентского/субагентского, оказания услуг и т.д.) (далее – специалист).

3.2. Партнеры обязуются во взаимоотношениях с привлекаемыми ими специалистами, следить за соблюдением следующих правил:

3.2.1. Специалист в период работы у партнера добросовестно выполняет свои обязанности в соответствии с трудовым законодательством Российской Федерации и внутренними правилами, принятыми членом Партнерства и не противоречащими нормам Кодекса.

3.2.2. Специалист действует по отношению к клиенту с полной открытостью, не вводит намеренно клиента в заблуждение относительно цены объекта, сроков реализации и других аспектов исполнения договора, а также не использует некомпетентность или состояние здоровья клиента с целью извлечения дохода в ущерб интересам клиента.

3.2.3. Специалист не вправе искажать условия поступающих предложений о покупке/аренде объекта, либо использовать любые недобросовестные способы, вводящие клиента в заблуждение относительно реальной ситуации, включая размещение ложной рекламы.

3.2.4. Специалист, выполняя работу по продаже объекта, действует без нарушения интересов клиента и в рамках заключенного с ним договора. Специалист обязан менять цену объекта, а также прекращать действия по продаже объекта по требованию клиента (собственника объекта), если это не противоречит условиям договора с клиентом (собственником объекта).

3.2.5. Специалист не вправе требовать от клиента дополнительное вознаграждение, не определенное договором.

3.2.6. Специалист не вправе использовать информацию, полученную от клиента в процессе оказания риэлторской услуги, в личных целях или любым другим образом, противоречащим законодательству Российской Федерации или способным нанести ущерб интересам клиента.

3.3. В период работы у партнера специалист оказывает риэлторские услуги от имени партнера. Все денежные средства, полученные от клиентов в период работы у партнера, подлежат зачислению на расчетный счет партнера или

передаче в кассу партнера, если иное не предусмотрено соглашением между специалистом и партнером.

3.4. Сотрудник в период трудовых отношений с партнером не вправе оказывать риэлторские услуги от своего лица и получать в свое пользование денежные средства от клиентов, если иное не предусмотрено соглашением между специалистом и партнером.

3.5. Специалист одновременно имеет трудовые и сходные с ними гражданско-правовые отношения только с одним партнером, если иное не предусмотрено соглашением между специалистом и партнером.

3.6. Переход специалиста от одного партнера к другому возможен при соблюдении трудового законодательства Российской Федерации и внутренних правил, установленных партнерами. При этом все договорные отношения с клиентами, возникшие во время работы у первого партнера, должны быть реализованы от его имени. Иными словами, не допускается переход специалиста от одного партнера к другому с готовой сделкой. Готовой сделкой признается ситуация, сложившаяся после заключения договорных отношений с клиентом, когда достигнут определенный промежуточный результат работы: состоялся показ принадлежащего клиенту объекта недвижимости потенциальному покупателю с подписанием акта просмотра (в случае оказания услуги по продаже недвижимости), либо состоялся подбор объекта, подкрепленный соответствующим способом - заключением предварительного договора/договора аванса/договора о задатке (в случае оказания услуги по покупке недвижимости).

3.7. Партнер не предпринимает целенаправленных действий по установлению трудовых отношений со специалистами, имеющими такие отношения с другим партнером.

4. Взаимоотношения между членами Партнерства.

4.1. Партнеры обязуются не использовать методы недобросовестной конкуренции по отношению к другим партнерам, не порочить честь, достоинство и деловую репутацию друг друга.

Под недобросовестной конкуренцией понимается в том числе, улучшение предложения для покупателя/арендатора за счет необоснованного снижения первоначально оговоренного комиссионного вознаграждения, а также ложное информирование потенциального покупателя или продавца с целью досрочного прекращения договорных отношений партнера со своим клиентом.

4.2. Все члены Партнерства равны в правах и не будут пытаться получить несправедливых преимуществ перед другими партнерами, при этом в интересах клиента вправе сотрудничать с другими членами Партнерства.

4.3. Партнеры обязуются сохранять в тайне любую конфиденциальную информацию, доступ к которой стал возможен в процессе совместной подготовки и заключения сделки.

4.4. Партнеры признают права интеллектуальной собственности на фотографии и описание объектов. Использование в рекламных целях чужих фотографий и текстов возможно только с согласия правообладателя.

4.5. Партнеры признают и уважают эксклюзивные права продажи объектов. Не рекламируют объекты, находящиеся на эксклюзивном праве продажи у другого партнера без его согласия в период действия эксклюзивного договора.

4.6. Партнеры не рекламируют на своих сайтах и в других открытых источниках информации объекты по заниженным и не согласованным с клиентами (собственниками объектов) ценам, а также не рекламируют заведомо несуществующие объекты.

5. Рассмотрение споров

5.1. В случае возникновения конфликтной ситуации партнеры – участники конфликта предпринимают все возможные меры для его разрешения без ущерба для интересов клиента и друг друга.

5.2. В случае невозможности прийти к какому-либо соглашению, стороны вправе совместно или по отдельности обратиться к партнерскому сообществу за помощью в разрешении конфликта, для чего им надлежит направить в Комиссию по защите прав потребителей и профессиональной этике НП «ГРМ» далее – Комиссия) аргументированную позицию по спорному вопросу. Комиссия является постоянно действующим органом Партнерства. Деятельность Комиссии регламентируется Положением о Комиссии по защите прав потребителей и профессиональной этике Некоммерческого партнерства по содействию развитию рынка недвижимости «Гильдия риэлторов Москвы», утвержденным решением Совета НП «ГРМ».

Партнеры, не участвующие в конфликте, вправе сообщить свое отношение к нему, направив обращение в Комитет по этике и защите прав потребителей, при этом не допуская утечки информации в СМИ, социальные сети и другие публичные каналы информации, предотвращая возможность широкой огласки любым другим способом.

В случае невозможности урегулирования конфликта с помощью Комиссии члены Партнерства вправе обращаться в судебные органы.

6. Ответственность за нарушение партнерами Кодекса этики

6.1. В случае, когда против члена Партнерства выдвигается обвинение в нарушении принципов Кодекса, финансовых и других обязательств, сторона, считающая себя понесшей урон, может, а если это член Партнерства, то обязана, обратиться в Комиссию по защите прав потребителей и профессиональной этике НП «ГРМ», чтобы проинформировать о сложившейся ситуации, а также получить содействие в досудебном урегулировании спорного вопроса.

6.2. В случае выявления и подтверждения фактов нарушения принципов Кодекса, финансовых и других обязательств членов Партнерства, Комиссия может вынести решение об общественном порицании члена Партнерства, либо о возмещении причиненного морального или материального ущерба, либо, в исключительных случаях, рекомендовать Совету Партнерства инициировать процедуру приостановки членства в Партнерстве или исключения из Партнерства.

7. Внесение изменений в Кодекс

7.1. Каждый член Партнерства имеет право инициировать внесение изменений в Кодекс этики путем направления Президенту Партнерства заявления, содержащего аргументированную позицию, подписанного простым большинством членов Партнерства. Решение по вопросу принятия изменений в Кодекс этики принимается Общим собранием членов Партнерства в соответствии с процедурой, предусмотренной Уставом Партнерства. В случае принятия указанных изменений они вступают в силу на следующий день после даты Общего собрания членов Партнерства.