АССОЦИАЦИЯ
«Гильдия профессиональных риэлторов – ГРМ»

ОГРН 1267700089271 ИНН 9709133173
Юридический адрес: 109004, г. Москва, ул. Николоямская, д.40, стр.1
Почтовый адрес: 119049, г. Москва, ул. Калужская площадь, дом 1, корп. 2, этаж 2
E-mail: id@grmos.ru тел.: +7(499) 322-01-64

УТВЕРЖДЕНО:

РЕШЕНИЕМ СОВЕТА АССОЦИАЦИИ
«Гильдия профессиональных риэлторов – ГРМ»

Протокол №3 от 14 марта 2026 г.

ПРЕДСЕДАТЕЛЬ СОВЕТА АССОЦИАЦИИ

_____ /Е.С. Никитина/
«14» марта 2026 года

КОДЕКС

Этики риэлторской деятельности

Ассоциации «Гильдия профессиональных риэлторов – ГРМ»

Содержание:

1. Общие положения
2. Взаимоотношения члена Ассоциации с клиентом
3. Взаимоотношения члена Ассоциации и специалиста
4. Взаимоотношения между членами Ассоциации
5. Рассмотрение споров
6. Ответственность за нарушение членами Ассоциации Кодекса
7. Внесение изменений в Кодекс.

---

1. Общие положения

1.1. Настоящий Кодекс (далее – Кодекс) устанавливает единые профессиональные и этические стандарты для всех членов Ассоциации «Гильдия профессиональных риэлторов – ГРМ» (далее – Ассоциация, Партнеры) в целях защиты прав потребителей, повышения доверия к риэлторской деятельности и развития цивилизованного рынка недвижимости.

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

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

1.3. Нормы настоящего Кодекса обязательны к соблюдению для всех действительных членов. Члены Ассоциации обязуются довести положения Кодекса до сведения своих сотрудников, работников и иных участвующих лиц (далее – сотрудники) и требовать от последних неукоснительного следования указанным нормам. Члены Ассоциации также обязуются приложить все возможные усилия для того, чтобы действия их контрагентов (клиентов) и иных третьих лиц, связанных с членами Ассоциации профессиональными отношениями, не противоречили нормам Кодекса.

1.4. Члены Ассоциации воздерживаются от любых действий (бездействия), которые могут нанести ущерб деловой репутации Ассоциации, профессиональному сообществу в целом или отдельному члену, включая публичные высказывания, публикации в социальных сетях и комментарии в СМИ, порочащие честь, достоинство или деловую репутацию.

1.5. Члены Ассоциации в своей профессиональной деятельности обеспечивают высокий уровень оказания услуг с соблюдением законодательства Российской Федерации и стандартов риэлторской практики, принятых в Ассоциации, а также постоянное совершенствование профессиональных навыков своих сотрудников с обязательным подтверждением квалификации не реже одного раза в три года.

1.6. В интересах Ассоциации и собственной деятельности, с целью повышения профессионализма и компетенции членов, члены Ассоциации обмениваются своим профессиональным опытом и практическими наработками, проводят совместные тренинги сотрудников, объединяются для осуществления совместных проектов, выступают с совместными предложениями на рынке недвижимости, как по инициативе руководящих органов Ассоциации, так и по собственному усмотрению.

1.7. Члены Ассоциации оказывают содействие руководящему органу – Совету Ассоциации «Гильдия профессиональных риэлторов – ГРМ» – в осуществлении руководства Ассоциацией и достижении уставных целей, в том числе путем участия в рабочих группах, опросах и голосованиях.

---

2. Взаимоотношения члена Ассоциации с клиентом

2.1. Клиентом признается любое физическое или юридическое лицо, заключившее с членом Ассоциации письменный договор возмездного оказания риэлторских услуг (агентский договор, договор оказания услуг, консультационный договор и т.п.).

2.2. Член Ассоциации обязуется не отказывать кому-либо в оказании профессиональных услуг по признакам расы, национальности, религии, гендерному признаку. Член Ассоциации обязуется не принимать участие в объединениях и ассоциациях, поддерживающих дискриминацию одних людей по отношению к другим.

При этом член Ассоциации вправе отказать в обслуживании потенциальному клиенту при наличии разумных и документально обоснованных сомнений в законности или добросовестности действий клиента (в том числе с учетом истории его взаимоотношений с другими членами Ассоциации), а также при грубом нарушении потенциальным клиентом общепринятых норм поведения, препятствующем оказанию услуги.

2.3. Член Ассоциации вправе сообщить конфиденциальную информацию (включая персональные данные, финансовое положение, мотивы сделки) о своем клиенте или клиенте другого члена Ассоциации в следующих случаях:

- при наличии официального запроса уполномоченных органов (запрос/постановление суда, правоохранительных органов, Росфинмониторинга);
- в целях защиты своей репутации от обвинений в незаконных или неэтичных действиях;
- для предотвращения противоправных действий клиента или против клиента;
- в иных, установленных действующим законодательством Российской Федерации, случаях.
  Во всех случаях при разглашении в допустимых законом пределах член Ассоциации обязан минимизировать объем раскрываемых данных и *уведомить клиента (если это не запрещено законом).*

2.4. Договор с клиентом должен содержать существенные условия: предмет, цену услуги (или порядок ее определения), порядок расчета, сроки, ответственность сторон, а также указание на то, представляет ли член Ассоциации одну или обе стороны сделки. Один экземпляр договора обязательно передается клиенту.

2.5. Член Ассоциации обязан иметь действующий договор страхования профессиональной ответственности с лимитом не ниже установленного Советом Ассоциации и предоставлять клиенту по требованию копию полиса (за исключением сведений о размере страховой премии, составляющих коммерческую тайну).

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

2.7. Член Ассоциации 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, в пределах, не противоречащих законодательству Российской Федерации.

2.8. По условиям эксклюзивного договора все потенциальные покупатели, привлеченные в период его действия, считаются предоставленными агентом (сторона, которая за вознаграждение совершает действия по поиску покупателя), с обязанностью клиента выплатить агенту комиссионное вознаграждение. В период действия эксклюзивного договора клиент обязуется не заключать агентские договоры с другими агентами без согласия агента.

2.9. По условиям совместно эксклюзивного договора равные права по продаже объекта получают два и более агента при соблюдении условия единой цены продажи объекта всеми агентами – участниками такого договора. При этом агенты 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 агентами.

Потенциальные покупатели предоставляются клиенту каждым из членов независимо друг от друга. Агентское вознаграждение выплачивается в полном объеме агенту, предоставившему покупателя, с которым клиент совершил сделку.

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

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

2.12. Член Ассоциации в рамках проведения одной сделки вправе одновременно представлять интересы обеих сторон (продавца и покупателя) при условии заключения письменного договора с каждой из них и уведомления их об этом. При этом обязуется в равной степени соблюдать интересы обеих сторон.

---

3. Взаимоотношения члена Ассоциации и специалиста

3.1. Специалист – любое физическое лицо, выполняющее риэлторские функции от имени члена Ассоциации на основании трудового договора или иного договора (агентского/субагентского, оказания услуг и т.д.) (далее – специалист). Член Ассоциации обязан включить в договор со специалистом условие о соблюдении настоящего Кодекса и установить меры дисциплинарной ответственности за его нарушение.

3.2. Члены Ассоциации обязуются во взаимоотношениях с привлекаемыми ими специалистами следить за соблюдением следующих правил:

3.2.1. Специалист в период работы у члена Ассоциации добросовестно выполняет свои обязанности в соответствии с трудовым законодательством Российской Федерации и внутренними правилами, принятыми членом Ассоциации 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, а также размещать ложную рекламу.

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, а также использовать информацию, полученную от клиента, в личных целях или любым другим образом, противоречащим законодательству Российской Федерации, или способным нанести ущерб интересам клиента.

3.3. Все денежные средства, полученные от клиентов, подлежат зачислению на расчетный счет члена Ассоциации или в кассу с выдачей кассового чека в соответствии с законодательством Российской Федерации о применении контрольно-кассовой техники. Получение денег наличными специалистом без последующей передачи члену Ассоциации и без чековой документации запрещено.

3.4. Специалист не вправе оказывать риэлторские услуги от своего имени, если иное прямо не разрешено договором с членом Ассоциации (например, трехсторонний договор с членом Ассоциации и клиентом).

3.5. Специалист может работать одновременно с несколькими членами Ассоциации только при условии уведомления каждого из них и отсутствия конфликта интересов (например, на разных сегментах рынка). Запрещается одновременная работа с конкурирующими объектами разных членов Ассоциации без их письменного согласия.

3.6. Переход специалиста от одного члена Ассоциации к другому возможен при соблюдении трудового законодательства Российской Федерации и внутренних правил, установленных членами Ассоциации. При этом все договорные отношения с клиентами, возникшие во время работы у первого члена Ассоциации, должны быть реализованы от его имени. В целях настоящего Кодекса не допускается переход специалиста, если достигнут промежуточный результат: состоялся показ принадлежащего клиенту объекта недвижимости потенциальному покупателю с подписанием акта просмотра, либо, в случае оказания услуги по покупке недвижимости, состоялся подбор объекта, подкрепленный соответствующим способом (заключением предварительного договора, договора аванса, договора о задатке).

3.7. Партнер не предпринимает целенаправленных действий по установлению трудовых отношений со специалистами другого партнера.

---

4. Взаимоотношения между членами Ассоциации

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

В целях настоящего Кодекса под недобросовестной конкуренцией понимается в том числе необоснованное снижение размера комиссионного вознаграждения (демпинг), а также ложное информирование потенциального покупателя или продавца с целью досрочного прекращения договорных отношений члена Ассоциации со своим клиентом.

4.2. Все члены Ассоциации равны в правах и не будут пытаться получить несправедливых преимуществ перед другими, при этом в интересах клиента вправе привлекать третьи лица.

4.3. Конфиденциальной информацией о сделке (в том числе о клиенте, цене, торге, условиях) запрещено делиться с третьими лицами без согласия Партнера, предоставившего информацию, даже после завершения сделки.

4.4. Использование чужих фотографий (включая фото с водяными знаками), 3D-туров, текстов описаний объектов допускается только с явного письменного разрешения правообладателя. При цитировании – с обязательным указанием авторства и ссылкой на первоисточник.

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

4.6. Члены Ассоциации 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 члены Ассоциации – 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 этики Ассоциации аргументированную позицию по спорному вопросу. Комиссия по защите прав потребителей и профессиональной этики рассматривает обращение в срок до 15 дней и формулирует позицию по существу спора. Порядок работы Комиссии определяется Положением, утвержденным Советом Ассоциации.

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

---

6. Ответственность за нарушение членами Ассоциации Кодекса

6.1. В случае, когда против члена Ассоциации выдвигается обвинение в нарушении принципов Кодекса, финансовых и других обязательств, сторона, считающая себя понесшей урон, может, а если это член Ассоциации, то обязана, обратиться в Комиссию по защите прав потребителей и профессиональной этики, 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 Ассоциации, Комиссия по защите прав потребителей и профессиональной этики может вынести решение об общественном порицании члена Ассоциации, а также рекомендовать члену Ассоциации добровольно возместить причиненный моральный или материальный ущерб. В исключительных случаях, рекомендовать Совету Ассоциации инициировать процедуру приостановки членства в Ассоциации или исключения из Ассоциации в порядке, предусмотренном п. 3.9.3 Устава.

---

7. Внесение изменений в Кодекс

7.1. Изменения в настоящий Кодекс вносятся по решению Совета Ассоциации, принимаемому простым большинством голосов от общего числа членов Совета. Члены Ассоциации вправе вносить предложения об изменениях через Президента Ассоциации.

Изменения вступают в силу не ранее чем через 10 календарных дней после даты утверждения, если решением Совета не установлен иной срок.