



Гильдия  
Риэлторов  
Сочи

Ассоциация «Гильдия Риэлторов Сочи»  
Ростовский филиал АО «БИНБАНК кредитные карты»  
к/сч 3010181080000000227 р/сч 40703810200580387700  
БИК 046027227 ИНН 2320233128 КПП 232001001

Утверждено  
Решением общего Собрания членов  
Ассоциации «Гильдия Риэлторов Сочи»  
(протокол № 5 от 14 декабря 2015 г.)

## КОДЕКС ЭТИКИ РИЭЛТОРОВ АССОЦИАЦИИ «ГИЛЬДИЯ РИЭЛТОРОВ СОЧИ»

### ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ

**Агент по продаже недвижимости** — физическое лицо, работник или индивидуальный предприниматель, выполняющий действия по оказанию услуг при совершении операций на рынке недвижимости, прошедший обучение и аттестацию в соответствии с Национальным стандартом «Риэлторская деятельность. Услуги брокерские на рынке недвижимости. Общие требования к квалификации Брокер по недвижимости» и действующий под руководством брокера в рамках трудовых или гражданско-правовых отношений с работодателем.

**Брокер по недвижимости** — физическое лицо, работник или индивидуальный предприниматель, осуществляющий действия по организации продаж услуг на рынке недвижимости с возможностью получения права подписи на договорах с клиентами и/или выполняющий административные функции в отношении подчиненных работников, прошедших аттестацию в установленном порядке в соответствии с Национальным стандартом «Риэлторская деятельность. Услуги брокерские на рынке недвижимости. Общие требования к квалификации Брокер по недвижимости» и действующий в рамках трудовых или гражданско-правовых отношений с работодателем.

**Брокерская деятельность** — деятельность юридических лиц и индивидуальных предпринимателей, осуществляемая за счет и в интересах Потребителей и связанная с изменением, установлением или прекращением их прав на Объекты недвижимости.

**Брокерская услуга** — услуга, оказываемая Исполнителем Потребителю при совершении операций с объектами недвижимости и правами на них.

Гильдия – Ассоциация «ГИЛЬДИЯ РИЭЛТОРОВ СОЧИ».

**Договор на оказание Брокерской услуги (Договор)** — договор между Потребителем и Исполнителем, предметом которого является оказание Брокерской услуги.

**Исполнитель (Брокерской услуги)** — юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, оказывающий Брокерскую услугу в соответствии со Стандартом.

**Кодекс** – настоящий Кодекс этики риэлторов Ассоциации «ГИЛЬДИЯ РИЭЛТОРОВ СОЧИ».

**Комиссия по разрешению споров (Комиссия)** — структурное подразделение Ассоциации «ГИЛЬДИЯ РИЭЛТОРОВ СОЧИ».

**Объект недвижимости** — земельные участки, участки недр, обособленные водные объекты и все объекты, которые связаны с землей так, что их перемещение без несоизмерного ущерба их назначению невозможно, в том числе здания, сооружения, жилые и нежилые



помещения, право собственности и иные вещные права на которые подлежат регистрации в соответствии с законом РФ «О государственной регистрации прав на недвижимое имущество и сделок с ним».

**Потребитель, Клиент** — правоприобретатель и (или) правообладатель Объекта недвижимости, вступивший(ие) в договорные отношения с Исполнителем для получения Брокерской услуги.

**Представительский статус** – совокупность прав, принадлежащих Клиенту и передаваемых им Риэлтору по договору об оказании услуг, договору представительства, по доверенности в связи с уступкой/приобретением прав на объект.

**Сделка** — действия Потребителей Брокерских услуг, направленные на изменение, установление или прекращение их прав на Объекты недвижимости.

**Риэлтор** – брокер, агентство недвижимости.

**Эксклюзив, эксклюзивные права** – представительский статус Риэлтора, ограниченный сроком действия договора об оказании Риэлторских услуг, по которому Клиент принимает на себя обязательство не наделять другого Риэлтора представительским статусом на тот же объект и отказывается в пользу Риэлтора от самостоятельной уступки/приобретения прав на объект.

## **Раздел 1. Общие положения**

1.1. Кодекс этики АССОЦИАЦИИ «ГИЛЬДИЯ РИЭЛТОРОВ СОЧИ» (в дальнейшем именуемый - Кодекс) регулирует внутренние и внешние взаимоотношения между членами Гильдии, а также их взаимоотношения с клиентами. Кодекс разработан для защиты прав и законных интересов членов Гильдии и Клиентов, а также соблюдения этических норм при оказании услуг на рынке недвижимости с целью создания и повышения положительного представления о деятельности членов Гильдии в сфере оказания брокерских услуг.

1.2. Настоящий кодекс Этики является совокупностью профессиональных норм, которым должен соответствовать, и правил, которые должен соблюдать член Гильдии. Настоящий Кодекс разработан в соответствии с Кодексом этики Российской Гильдии Риэлторов.

1.3. Обязанности профессионального поведения, изложенные в настоящем Кодексе распространяются на всех членов Гильдии. Принимая настоящий Кодекс этики, Риэлторы принимают на себя обязательство организовать и вести свою профессиональную деятельность в соответствии с духом и буквой установленных принципов.

1.4. Риэлторы должны нести общую ответственность за свое доброе имя, добросовестно выполнять и совершенствовать свои профессиональные навыки, подтверждать свою квалификацию и соответствовать стандартам профессиональной деятельности, принятым в Гильдии и РГР.

1.5. Осознавая, что профессиональное сотрудничество между Риэлторами соответствует интересам потребителей Риэлторы не пытаются получить какое-либо нечестное преимущество над своими конкурентами.

1.6. Риэлтор должен соблюдать следующие основные принципы этики:



а) Честность. Риэлтор должен действовать открыто и честно во всех профессиональных и деловых отношениях. Принцип честности также предполагает справедливое ведение дел и правдивость.

б) Объективность. Риэлтор не должен допускать, чтобы предвзятость, конфликт интересов либо другие лица влияли на объективность его действий.

в) Профессиональная компетентность. Соблюдение принципа профессиональной компетентности обязывает Риэлтора постоянно поддерживать знания и навыки на уровне, обеспечивающем предоставление клиентам квалифицированных профессиональных услуг, а также действовать добросовестно в соответствии с профессиональными стандартами при оказании брокерских услуг.

г) Конфиденциальность. Соблюдение принципа конфиденциальности обязывает Риэлтора: обеспечить конфиденциальность информации, полученной в результате профессиональных или деловых отношений, и не раскрывать эту информацию третьим лицам, не обладающим надлежащими и конкретными полномочиями, за исключением случаев, когда Риэлтор имеет законное или профессиональное право либо обязанность раскрыть такую информацию; не использовать конфиденциальную информацию, полученную в результате профессиональных или деловых отношений, для получения им или третьими лицами каких-либо преимуществ.

д) Профессиональное поведение. Соблюдение принципа профессионального поведения обязывает Риэлтора исполнять требования применимых норм, правил, стандартов оказания брокерских услуг и избегать действий, которые могут дискредитировать риэлторскую профессию.

## **Раздел II. Этические нормы, регулирующие отношения членов Гильдии и клиентов**

2.1. Согласно заключенным договорам член Гильдии берет на себя обязательства защищать интересы клиента, что не освобождает его от обязательств справедливо обслуживать все стороны, участвующие в договоре.

2.2. Член Гильдии не должен отказывать клиентам в оказании равноценных профессиональных услуг по признакам их национальности, религиозных убеждений, пола. Член Гильдии обязуется не принимать участия в планах или соглашениях по дискриминации личностей по этим признакам.

2.3. Член Гильдии должен избегать искажения или утаивания информации, имеющей отношение к недвижимому имуществу или сделке. Однако он не обязан передавать дополнительную информацию и консультировать по делам, выходящим за рамки договора.

2.4. Член Гильдии должен обеспечить уровень компетентных услуг с соблюдением федеральных и региональных норм и стандартов практики в тех областях операций с недвижимостью, которыми он обычно занимается.

2.5. Член Гильдии для защиты клиентов должен заботиться о том, чтобы финансовые обязательства по сделкам были определены в письменном виде договором, отражающим точное соглашение сторон. Копия договора должна предоставляться каждой из сторон, участвующей в договоре.



2.6. Член Гильдии не должен осуществлять профессиональные услуги, связанные с имуществом или его стоимостью, в которых он имеет существующую или предполагаемую заинтересованность, если такая заинтересованность специально не раскрыта перед всеми сторонами участников договора.

2.7. Член Гильдии не должен использовать некомпетентность или состояние здоровья клиента с целью извлечения дохода при операциях с недвижимостью.

2.8. Член Гильдии должен обеспечить наличие механизма рассмотрения претензий Клиентов внутри компании и ознакомить Клиента с существующим порядком рассмотрения споров, принятым в Гильдии.

2.9. 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, заключенном в письменной форме.

2.10. Риэлтор предоставляет Клиенту возможность ознакомиться с официальными документами компании.

2.11. 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.

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

2.13. Риэлтор должен незамедлительно информировать Клиента обо всех ставших ему известными обстоятельствах и фактах, относящихся к сделке, в том числе способных впоследствии привести к возникновению у Клиента убытков и/ или утрате прав на объект.

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

2.15. 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.

2.16. Риэлтор 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.

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

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

2.19. Риэлтор, представляющий Клиента-продавца, обязан содействовать выдаче продавцом расписки покупателю в получении полной цены объекта.



2.20. Риэлтор должен письменно информировать Клиента-покупателя о правовых последствиях отсутствия документов, подтверждающих получение продавцом полной цены объекта от покупателя.

2.21. Риэлтор не имеет права вешать вывеску о продаже, съеме, аренде, обмене, без получения согласия владельцев на это.

2.22. Риэлтор не имеет право представляться как клиент, и не будет склонять к сотрудничеству владельца недвижимости, который подтвердил то, что эксклюзивные права на его недвижимость получил другой специалист по недвижимости.

2.23. Риэлтор не должен предлагать сотрудничество владельцу недвижимости, которого эксклюзивно представляет другой Риэлтор. Но сам этот факт не мешает Риэлтору предложить свои услуги после окончания срока действия эксклюзивных прав. Если другой Риэлтор отказывается раскрыть дату окончания договора и его условия, Риэлтор имеет право связаться с продавцом для получения этой информации и для обсуждения условий, по которым он сможет представлять продавца в будущем.

Если владелец недвижимости выходит на связь с Риэлтором по поводу продажи недвижимости, находящейся на эксклюзивных правах у другого специалиста недвижимости, он имеет право обсудить условия, по которым он сможет представлять продавца в будущем.

2.24. Риэлтор не должен рассылать письменные материалы, склоняющие к сотрудничеству владельцев, чья недвижимость находится на эксклюзивных правах у других Риэлторов. Исключением являются случаи, в которых вышеуказанные действия являются частью проекта почтовой рассылки, не направленной напрямую к тем владельцам, чья недвижимость находится на эксклюзивных правах у других Риэлторов.

2.25. Член Гильдии не вправе вступать в контакт с Клиентами Риэлтора-Контрагента с целью предложения различных услуг по вопросам недвижимости, а также передавать какие-либо рекламные материалы (визитки, буклеты, листовки, дисконты, папки продавца, покупателя со стикерами и т.д.) без согласования с Риэлтором-Контрагентом.

2.26. Член Гильдии вправе вступать в контакт с Клиентом Риэлтора-Контрагента только с согласия данного Контрагента.

2.27. Член Гильдии не вправе согласовывать условия совершения сделки с Клиентом Риэлтора-Контрагента напрямую, если иное не предусмотрено соглашением сторон о совместной сделке.

2.28. Член Гильдии 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 Клиента.

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



### **III. Этические нормы, регулирующие внутренние и внешние отношения членов Гильдии**

3.1. Риэлтор обязан ознакомить своих сотрудников с требованиями Кодекса Этики.

3.2. Практика Риэлтора по обслуживанию Клиентов должна соответствовать требованиям Кодекса Этики.

3.3. В интересах Гильдии и своей собственной деятельности члены Гильдии по собственному желанию могут делиться с другими членами Гильдии формами, методами и опытом работы с целью повышения профессионализма и компетенции, поддерживать решения руководящих органов Гильдии по вопросам обмена информацией с целью повышения профессионализма всех членов Гильдии.

3.4. Член Гильдии имеет равные права с другими членами Гильдии. Член Гильдии не должен пытаться получить несправедливых преимуществ над другими членами и должен осуществлять свою деятельность таким образом, чтобы избежать профессиональных конфликтов с другими членами Гильдии.

3.5. Член Гильдии обязан стремиться осуществлять свою деятельность на высокопрофессиональном уровне, быть информированным в вопросах, связанных с рынком и законодательной базой в области недвижимости на региональном и федеральном уровнях, а также строго соблюдать нормы и правила, принимаемые Гильдией с целью создания имиджа профессии.

3.6. Член Гильдии должен принимать все меры для исключения среди членов Гильдии любой деятельности, которая может дискредитировать членство в Гильдии, риэлторское движение, профессиональную деятельность.

Член Гильдии должен содействовать органам управления в осуществлении своих функций в области регулирования операций с недвижимостью.

3.7. Член Гильдии не должен использовать методы недобросовестной конкуренции по отношению к другим организациям и физическим лицам, работающим на рынке недвижимости. Занятие промышленным шпионажем не совместимо с членством в Гильдии.

3.8. Член Гильдии должен представлять объективную информацию в проводимых рекламных кампаниях, изданиях каталогов и других формах информирования населения.

3.9. Член Гильдии не должен сознательно или опрометчиво делать необъективные или вводящие в заблуждение заявления относительно конкурентов, их репутации или деловой практики.

3.10. Риэлтор должен проявлять лояльность и осмотрительность, комментируя общую политику другого Риэлтора и/или его действия в конкретной сделке.

3.11. Риэлтор может сотрудничать с другими Риэлторами в интересах Клиентов. Сотрудничество налагает на Риэлторов обязанности делиться вознаграждением.

3.12. Сотрудничающие Риэлторы при первом контакте должны сообщить и подтвердить друг другу свой риэлторский статус и полномочия, предоставленные им Клиентами до заключения соглашения.



3.13. Риэлторы должны сообщать о принятии предложения их Клиентом сотрудничающему Риэлтору.

3.14. Условия совместной сделки, взаиморасчеты и подготовка документов по сделке согласовываются Риэлторами заранее. В случае отсутствия договоренностей комиссионное вознаграждение выплачивается поровну между Риэлторами (агентствами недвижимости), независимо от количества агентов или брокеров участвующих в сделке, за минусом расходов.

3.15. Риэлтор должен выяснить у Клиента, не находится ли он в договорных отношениях с другим Риэлтором по данному предмету Договора. Риэлтор вправе заключить договор с бывшим Клиентом другого Риэлтора по окончании срока действия предыдущего договора между ними.

3.16. Риэлтор вправе самостоятельно вступать в переговоры с Клиентами другого Риэлтора только с согласия последнего.

3.17. Сотрудничающие Риэлторы должны разрешать возникающие между ними разногласия таким образом, чтобы не страдали интересы Клиентов.

3.18. При проведении совместной сделки Риэлторы обязаны воздерживаться (кроме случаев крайней необходимости) от контактов с клиентом без участия другого Риэлтора.

3.19. При совместных сделках между Риэлторами продавца и Риэлторами покупателя взаиморасчеты организуются Риэлтором продавца, если нет письменного соглашения сторон о другом порядке взаиморасчетов.

3.20. Проект договора купли-продажи объекта недвижимости составляет риэлтор продавца, если иное не будет установлено контрагентами совместной сделки.

3.21. Взаимоотношения между контрагентами прекращаются в случае исполнения ими взятых на себя обязательств по договору.

3.22. Риэлтор продавца обязан выплачивать вознаграждение Риэлтору покупателя в заранее согласованном размере. В случае согласования снижения стоимости объекта стоимость вознаграждения тоже подлежит согласованию. Если стоимость вознаграждения не согласовано при снижении стоимости объекта, то вознаграждение остается прежним. В случае невыполнения принятого на себя Риэлтором обязательства по выплате вознаграждения в оговоренном размере другой Риэлтор вправе обратиться в Комиссию по этике Гильдии за разрешением спора.

3.23. При независимой работе нескольких Риэлторов с одним Клиентом снижение одним из риэлторов вознаграждения, установленного Продавцом (застройщиком) считается нечестной конкуренцией и неэтичным поступком. Такая ситуация приводит к нарушению основных принципов этики.

3.24. При независимой работе нескольких Риэлторов с одним Клиентом вознаграждение получает Риэлтор завершивший сделку (приведший клиента на задаток). В этом случае запрещается остальным Риэлторам продолжать работать с этим клиентом по данной сделке или иным способом оказывать давление на Клиента для изменения объекта покупки или иным образом срыва сделки.

3.25. При предложении и продвижении своих услуг на рынке риэлтор не должен



дискредитировать риэлторскую профессию. Риэлтор должен быть честным, правдивым и не должен:

- а) делать заявления, преувеличивающие уровень услуг, которые он может предоставить, его квалификацию или приобретенный им опыт;
- б) давать пренебрежительные отзывы о работе других риэлторов или проводить необоснованные сравнения своей работы с работой других риэлторов.

При сомнениях относительно предлагаемой формы рекламы или методов работы на рынке Риэлтор должен рассмотреть вопрос об обращении за консультацией в Гильдию.

3.26. При приеме на работу сотрудника член Гильдии должен выяснить прежние места работы кандидата. В случае его прежней работы у других членов Гильдии необходимо получить положительный отзыв по его работе. При получении отрицательного отзыва кандидат не может быть принят на работу к члену Гильдии.

При возникновении спорных ситуаций по приему на работу, принимающий член Гильдии имеет право обратиться в Комиссию по этике для разрешения конфликта.

#### **Раздел IV. Конфиденциальность**

4.1. Члены Гильдии принимают все необходимые меры для того, чтобы их сотрудники, агенты, правопреемники без предварительного согласия другой стороны по заключенным договорам не информировали третьих лиц о деталях договоров.

4.2. Члены Гильдии не должны использовать информацию, полученную от клиентов в личных целях или любым другим образом, противоречащим закону или могущим нанести ущерб достижению целей Клиента.

4.3. Член Гильдии может сообщить конфиденциальную информацию о клиенте только в следующих случаях:

- при наличии официального запроса уполномоченных органов или постановлению суда;
- защищаясь от обвинений в неэтичном либо незаконном поведении или нарушении данного Кодекса;
- для предотвращения противоправных действий Клиента;
- в иных, установленных действующим законодательством РФ случаях.

#### **Раздел V. Ответственность за нарушение Кодекса этики**

5.1. Полномочиями по разрешению спорных ситуаций в рамках настоящего Кодекса наделяется Комиссия по этике Гильдии.

5.2. В случае выявления и подтверждения фактов нарушений Кодекса, финансовых и других обязательств членом Гильдии, Комиссия по этике может принять решение: об общественном порицании члена Гильдии, о возмещении причиненного морального,





**Гильдия  
Риэлторов  
Сочи**

Ассоциация «Гильдия Риэлторов Сочи»  
Ростовский филиал АО «БИНБАНК кредитные карты»  
к/сч 30101810800000000227 р/сч 40703810200580387700  
БИК 046027227 ИНН 2320233128 КПП 232001001

материального ущерба и о рекомендации Общему собранию Гильдии о приостановке членства либо об исключении Агентства недвижимости из Гильдии.

5.3. Рекомендации, вынесенные Комиссией по этике, подлежат обязательному выполнению Риэлтором.

5.4. Риэлтор должен сообщать Комиссии по этике ставшие ему известными нарушения настоящего Кодекса Этики другими Риэлторами в письменном виде.

5.5. В случае обвинения Риэлтора в нарушении Кодекса Этики, финансовых и других обязательств, понесшая ущерб сторона обязана обратиться в Комиссию по этике, прежде чем обращаться в судебные органы.

5.6. Каждый член Гильдии имеет право обжаловать любое неправомерное решение Комиссии по этике в судебном порядке.