

## КОДЕКС ЭТИКИ РГР «ЮЖНЫЙ УРАЛ»

19.06.2023

### 1. Общие положения

1.1. Принимая Кодекс Этики (далее - Кодекс), мы - члены Ассоциации «Региональная Гильдия Риэлторов «Южный Урал» (агенты, эксперты, брокеры, специалисты, сотрудники организаций - членов РГР «Южный Урал»; далее – Члены Гильдии) разделяем и принимаем на себя добровольное обязательство организовывать и вести свою профессиональную деятельность в соответствии с установленными принципами и положениями Кодекса на основе законодательства Российской Федерации; добровольно соглашаемся на ограничения, устанавливаемые положениями Кодекса, а также на возможные санкции, применяемые к нарушителю требований и положений Кодекса.

1.2. Кодекс разработан для защиты прав и законных интересов Членов Гильдии, Потребителей (клиентов, организаций-партнеров и других участников рынка недвижимости – далее Потребителей); соблюдения Членами Гильдии этических норм, поддержания положительной деловой репутации, ответственности перед обществом и Потребителями в достижении высокого качества оказания брокерских услуг; формирования в сфере недвижимости системы корпоративных отношений, основанных на равноправии, добросовестной конкуренции и соблюдении профессиональной чести специалиста по недвижимости при оказании ими услуг на рынке недвижимости.

1.3. Кодекс является совокупностью профессиональных норм, которым должен соответствовать, и правил, которые должен соблюдать Член Гильдии, а также стремиться осуществлять свою деятельность на высоком профессиональном уровне, быть информированным в вопросах, связанных с рынком недвижимости и законодательной основой в сфере недвижимости в регионе и государстве.

1.4. Принципы и нормы профессионального поведения, изложенные в Кодексе распространяются на всех Членов Гильдии и их сотрудников.

1.5. Кодекс разработан на основе Кодекса этики Российской Гильдии Риэлторов (РГР) и организационных документов РГР «Южный Урал».

### 2. Общие принципы и нормы

2.1. Член Гильдии, несет общую ответственность за свое доброе имя и деловую репутацию, добросовестно выполняет все взятые на себя обязательства, совершенствует профессиональные навыки и подтверждает свою квалификацию, соответствует стандартам профессиональной деятельности, принятым в РГР и Гильдии.

2.2. Осознавая, что профессиональное сотрудничество между Членами Гильдии служит удовлетворению интересов потребителей в обеспечении их качественными и безопасными брокерскими услугами при осуществлении операций с объектами недвижимости и правами на них, Член Гильдии не пытается получить какое-либо нечестное преимущество над своими конкурентами.

**2.3. Член Гильдии соблюдает** и считают необходимым осуществлять свою профессиональную деятельность, исходя из следующих этических принципов:

**2.3.1. Честность, точность и ясность.** Член гильдии действует открыто и честно во всех профессиональных и деловых отношениях; справедливо и добросовестно ведет дела на основании договоренностей с потребителями, в т.ч.:

– информирует потребителей о смысле и содержании предлагаемых услуг и предполагаемых действий так, что не должно оставлять сомнений и недоговоренностей относительно их содержания, значения, результатов и последствий для клиента, стоимости, потребительских качеств и принимаемых рисков;

– осуществляет операции со средствами или имуществом потребителей в максимальной степени на основании их интересов, намерений и ожиданий;

– сохраняет деловую репутацию - честное имя и личное достоинство выше прибыли.

**2.3.2. Объективность, цивилизованное партнерство.** Член гильдии не допускает предвзятости, конфликта интересов либо влияние других лиц на объективность его действий; взаимодействует с другими участниками рынка на основе честной конкуренции, в т.ч. на основе:

– уважения и тактичности – не допускает необоснованной публичной критики в адрес контрагентов, деловых партнеров, коллег по бизнесу, публичных обсуждений их действий, разглашения сведений о них, способных нанести ущерб или подорвать их деловую репутацию;

– цивилизованного партнерства - недопущение получения конкурентных преимуществ, основанных на нарушении общепризнанных правил, особых отношениях с государством или наличии специальных привилегий за исключением случаев, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

**2.3.3. Профессиональная компетентность.** Постоянно совершенствует и поддерживает профессиональные компетенции (знания, навыки), подтверждает свою квалификацию и соответствует стандартам профессиональной деятельности; действует добросовестно в соответствии с профессиональными стандартами при оказании брокерских услуг потребителям.

**2.3.4. Конфиденциальность.** Соблюдает конфиденциальность информации, полученной в результате профессиональных или деловых отношений; не раскрывает эту информацию третьим лицам, не обладающим надлежащими и конкретными полномочиями, за исключением случаев, когда Член Гильдии имеет законное или профессиональное право либо обязанность раскрыть такую информацию; не использует конфиденциальную информацию, полученную в результате профессиональных или деловых отношений, для получения им или третьими лицами каких-либо преимуществ.

**2.3.5. Профессиональное поведение.** Организовывает и ведет свою профессиональную деятельность в соответствии с законодательством Российской Федерации, организационно-правовыми документами РГР и Гильдии, исполняет требования применимых норм, правил, стандартов оказания брокерских услуг, в т.ч.;

– избегает действий (бездействий), которые могут дискредитировать профессию Риэлтор и Гильдию, в т.ч.:

– избегает действий (бездействий), способствующих дестабилизации общества, дискредитации авторитета органов власти, подрыву социальной стабильности и гражданского мира;

2.4. Член Гильдии участвует в создании положительного имиджа профессии Риэлтор и Гильдии, укрепляет репутацию своим безупречным деловым поведением, элементами которого являются подходящий внешний облик, стиль общения и деловой стиль в одежде.

2.4.1. Член Гильдии не допускает:

– публичных высказываний, которые представляют работу Гильдии в неверном, искаженном свете, а также способных прямо или косвенно негативно отразиться на имидже и репутации Гильдии;

– употребления наркотиков;

– употребления алкоголя на рабочем месте, за исключением специальных мероприятий и с ограничением норм делового этикета;

– курения вне специально отведенных мест;

– агрессивных, унижающих или унижительных, враждебных, запугивающих действий, поступков, поведения;

– распространения оскорбительных материалов, в том числе визуально-изобразительной информации (рисунков, видео и др.).

2.4.2. Члены Гильдии способствуют созданию условий для воплощения интеллектуальных и творческих потребностей работников, охраны здоровья и поддержания здорового образа жизни.

### **3. Нормы, регулирующие внутренние и внешние отношения Членов Гильдии**

3.1. 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 уровне, а также строго соблюдать нормы и правила, принимаемые РГР с целью создания имиджа профессии.

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

3.3. Член Гильдии сотрудничает и по собственному желанию делится с другими Членами Гильдии методами и опытом работы в сфере недвижимости с целью повышения профессионализма и компетентности Членов Гильдии.

3.4. Член Гильдии должен представлять объективную информацию в проводимых рекламных кампаниях и других формах информирования населения и Потребителей, не использовать при этом методов недобросовестной конкуренции, и нарушать права и охраняемые законом интересы Членов Гильдии и третьих лиц.

3.5. Член Гильдии не должен:

- пытаться получить какие-либо несправедливые преимущества перед другими Членами Гильдии и осуществляет свою деятельность таким образом, чтобы избежать профессиональных конфликтов с другими Членами Гильдии;

- использовать методы недобросовестной конкуренции по отношению к другим Членам Гильдии, иным организациям и физическим лицам, работающим на рынке недвижимости, Потребителям.

- сознательно или опрометчиво делать необъективные, ложные, или вводящее в заблуждение заявления относительно конкурентов, их дел или их деловой практики, в т.ч. способных причинить убытки или нанести ущерб их деловой репутации; качеству и потребительским свойствам услуг; стоимости и условиям оказанных услуг Членом Гильдии;

3.5.1. Под методами недобросовестной конкуренции понимаются:

- направление Членам Гильдии и их сотрудникам (специалистам, агентам, экспертам и брокерам) устных и письменных предложений о трудоустройстве или иной форме сотрудничества (взаимодействия) с целью неправомерно, с помощью введения в заблуждение, дискредитации и некорректного сравнения стимулировать сотрудников Члена Гильдии (специалистов, агентов, экспертов и брокеров) к переходу к другому Члену Гильдии, либо неправомерно стимулировать к занятию индивидуальной профессиональной деятельностью, в том числе с использованием сервисов и услуг, предоставляемых как самим лицом, направившим предложение, так и любыми третьими лицами;

- неправомерное заимствование и использование в любой форме текстовой и визуальной информации об объектах недвижимости, в отношении которых Члены Гильдии оказывают услуги своим клиентам;

- использование таких способов и средств ведения бизнеса, с привлечением юридических лиц и граждан, не являющихся Членами Гильдии, которые могут формировать у Потребителя ожидания того, что он заключает/заключил договор с Членом (кандидатом в Члены) Гильдии, а значит ассоциирует таких юридических лиц и граждан с Гильдией.

3.5.2. При работе с кандидатами при найме сотрудников, Член Гильдии обязан получать устные и/или письменные рекомендации другого Члена Гильдии, знакомиться с причинами увольнения кандидата с предыдущего места работы.

3.5.3. Не допускается некорректное сравнение Членов Гильдии и (или) оказываемых им услуг с другими Членами Гильдии и оказываемых им услугами, в т.ч.

- использования слов «лучший», «первый», «номер один», «самый», «только», «единственный» и иных слов или обозначений, создающих впечатление о превосходстве без указания конкретных характеристик или параметров сравнения, имеющих объективное подтверждение и ссылки на научно-социологические исследования компетентными источниками.

- при отсутствии указания конкретных сравниваемых характеристик или параметров, которые могут быть объективно проверены;

- основанное исключительно на незначительных или несопоставимых фактах, которые содержат негативную оценку деятельности других Членов Гильдии и (или) оказываемых ими услугами.

3.6. Член Гильдии должен содействовать органам управления РГР и РГР «Южный Урал» в осуществлении ими своих функций в области регулирования операций с недвижимостью.

#### **4. Нормы, регулирующие отношения Членов Гильдии и потребителей**

4.1. Член Гильдии не допускает преувеличения, 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.

4.2. Член Гильдии не должен отказывать потребителям в оказании равноценных профессиональных услуг по признакам их национальности, религиозных убеждений, пола. Член Гильдии обязуется не принимать участие в планах или соглашениях по дискриминации личности по этим признакам.

4.3. Член Гильдии, желая заключить (сохранить, продлить) договор с Потребителем, не должен вводить его в заблуждение в отношении рыночной стоимости недвижимости и тех выгод, которые могут быть получены Потребителем при помощи Члена Гильдии.

4.4. Член Гильдии не должен использовать некомпетентность или состояние здоровья Потребителя с целью извлечения дохода при совершении операций с недвижимостью.

4.5. Согласно заключенным договоренностям Член Гильдии берет на себя обязательство защищать интересы Потребителя, что не освобождает его от обязательств справедливо обслуживать все стороны, участвующие в договоре.

4.6. Член Гильдии обеспечивает уровень компетентных услуг с соблюдением норм практики в тех областях операций с недвижимостью, которыми он обычно занимается.

4.7. Член Гильдии для защиты Потребителей должен заботиться о том, чтобы финансовые обязательства и обязательства по сделкам были определены в письменном виде договором, отражающим точное соглашение сторон. Экземпляр договора должен предоставляться каждой из сторон, участвующих в договоре.

4.8. Член Гильдии предоставляет Потребителю возможность ознакомиться с официальными документами Члена Гильдии.

4.9. Член Гильдии объективно отражает характеристики предлагаемых объектов недвижимости, качество предоставляемых услуг, статус Члена Гильдии и свой риэлторский статус.

4.10. Член Гильдии сотрудничает с другими Членами гильдии и вправе вступать в контакты с Потребителями другого Члена Гильдии только при наличии согласия последнего.

## 5. Ответственность за нарушение Кодекса

5.1. Члены Гильдии рассматривают споры и профессиональные разногласия в Органе по разрешению споров РГР, РГР «Южный Урал» (Комиссии по Этике). В случае не достижения согласия конфликты разрешаются в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

5.2. В случае выявления факта нарушения Кодекса Членом Гильдии, финансовых и других обязательств, Член Гильдии должен представить соответствующую информацию в органы управления Гильдии, Комиссию по Этике прежде чем обращаться в судебные органы.

5.3. Комиссия по Этике применяет меры ответственности по выявленным фактам нарушения Кодекса Членом Гильдии по своему усмотрению, исходя из установленных обстоятельств дела и тяжести совершенного проступка, а также вправе применить одновременно несколько мер ответственности в соответствии, руководствуясь Положением о Комиссии по Этике. Решение Комиссии по Этике носит обязательный характер и подлежит исполнению всеми Членами Гильдии.

5.4. Член Гильдии не вправе препятствовать рассмотрению конфликта в Комиссии по Этике Гильдии, если контрагент изъявляет такое желание, и обязан выполнять все требования «Положения» об этой комиссии и других организационно-правовых документов Гильдии.

5.5. Член Гильдии несет ответственность, за действия лиц, не являющихся Членами Гильдии, но осуществляющих деятельность на рынке недвижимости, в случаях, когда эти лица в соответствии с законодательством являются для Члена Гильдии аффилированными, либо используют средства, способные ввести Потребителя в заблуждение (недобросовестной конкуренции) относительно того, что он вступает в договорные отношения с Членом Гильдии, в том числе, если эти лица расположены по одному адресу с Членом Гильдии, используют схожие наименования и торговые марки (бренды) и/или имеют иные признаки, позволяющие считать деятельность Члена Гильдии и таких лиц на рынке взаимосвязанной.

5.6. Члены Гильдии подписывают письменное обязательство о соблюдении положений Кодекса, а также:

- ежегодно подтверждают указанное обязательство в установленном порядке;
- выступают личным примером этичного поведения при осуществлении операций на рынке недвижимости;
- проводят разъяснительную работу с подчиненными сотрудниками компании с целью реализации положений Кодекса и предотвращения нарушений, изложенных в нем правил поведения;

5.7. Соблюдение Кодекса этики Членами Гильдии учитывается при оценке их профессиональной деятельности, повышении в должности в компании, поощрении.

*Приложение: Форма согласия на 1 л. в 1 экз.*

Председатель Совета - А.В.Нилова

Исполнительный директор - Е.В.Тельманова

Официальный бланк организации

**СОГЛАСИЕ**  
**компании-члена РГР «Южный Урал»**  
на соблюдение Кодекса Этики профессионального объединения

\_\_\_\_\_2023

**Я, Фамилия Имя Отчество, должность Организационно-правовая форма собственности Наименование компании, действующий(ая) на основании Устава.../ название документа-основания...** (далее – Компания),

руководствуясь стремлением сохранять и преумножить традиции российского риэлторского сообщества, признавая необходимость формирования в сфере недвижимости системы корпоративных отношений, основанных на равноправии, добросовестной конкуренции и соблюдении профессиональной чести специалиста по недвижимости, стремясь к развитию принципов взаимовыгодного партнерства, сознавая ответственность перед обществом и потребителем в достижении высокого качества оказания брокерских услуг, придерживаясь общепризнанных моральных правил и нравственных норм в своих поступках и решениях,

**ознакомлен(а), разделяю, подтверждаю свое добровольное согласие и обязательство** организовывать, вести свою повседневную профессиональную деятельность в соответствии с установленными принципами и положениями:

- Кодекса Этики Российской Гильдии Риэлторов (РГР);
- Кодекса Этики РГР «Южный Урал»

на основе законодательства Российской Федерации.

**Подтверждаю ознакомление и добровольное согласие работников** (агентов, брокеров, экспертов, специалистов) **Организационно-правовая форма собственности Наименование компании** соблюдать и вести свою повседневную профессиональную деятельность в соответствии с Кодексом Этики РГР и РГР «Южный Урал», следовать другим организационно-правовым документам профессионального объединения РГР, РГР «Южный Урал».

Директор

И.О.Фамилия

М.П.