

CENTURY 21.

Россия

Кодекс этических норм и стандартов поведения CENTURY 21 Россия

Кодекс этических норм содержит правила и стандарты поведения, которые должны соблюдаться всеми лицами, участвующими в предоставлении услуг в рамках **СИСТЕМЫ CENTURY 21**, то есть на любом из ее уровней.

Следовательно, Кодекс этических норм является обязательным сводом правил должного поведения для всех лиц, участвующих в предоставлении услуг в рамках **СИСТЕМЫ CENTURY 21**. Целью Кодекса этических норм, в частности, является унификация подхода к Клиентам и государственным организациям со стороны лиц, участвующих в **СИСТЕМЕ CENTURY 21**.

Кодекс этических норм укрепляет позиции Клиентов во время переговоров с участниками **СИСТЕМЫ CENTURY 21**, при этом Клиенты имеют право в любое время ссылаться на политику, изложенную в кодексе.

Сделки в сфере недвижимости или, в частности, продажа и покупка недвижимости, для большей части Клиентов могут стать сделками, которые они запомнят на всю жизнь. Благодаря этому отношения между Клиентом, агентством по недвижимости и партнерами по продажам представляющего агентства по недвижимости становятся более ярко выраженными, чем в случае обычных деловых отношений. Этот факт подразумевает проявление и тщательное изучение большей ответственности и лояльности всеми лицами, которые будут лично участвовать в сделках с недвижимостью. Поэтому агенты в сфере недвижимости должны приложить максимум усилий для поддержания и повышения стандартов своей профессии и разделить со своими коллегами совместную ответственность за честность и целостность данной профессии.

Агенты по продаже недвижимости, осознавая свои обязанности по отношению к Клиентам, общественности и друг другу, должны стремиться всегда оставаться в курсе всех событий, влияющих на операции с недвижимостью, и следовательно, будучи надлежащим образом информированными профессионалами, должны делиться своими практическими знаниями и опытом работы с другими. Они должны действовать в соответствии с Кодексом этических норм, изложенным в данном документе, отождествлять себя с ним при содействии всех лиц, которые создают и используют **СИСТЕМУ CENTURY 21**, и внедрять методы, которые могли бы изобличать людей, дискредитирующих профессию посредника в сфере недвижимости и брокерских операций. Агенты по продаже недвижимости должны лично изучить тип поведения, выходящий за рамки Кодекса этических норм, включая злоупотребление ресурсами или имуществом Клиентов и преднамеренную дискриминацию и (или) мошенничество, приводящие к экономическому ущербу, а также Агенты по продаже недвижимости должны немедленно проинформировать руководителя агентства недвижимости.

CENTURY 21.

Россия

Каждый агент по продаже недвижимости осознает, что сотрудничество с другими профессионалами в этой области должно служить интересам клиентов.

Агенты по продаже недвижимости должны отдавать предпочтение исключительно законному интересу Клиентов; однако они не должны участвовать в получении каких-либо несправедливых преимуществ перед своими конкурентами, и должны предотвращать необоснованные комментарии в адрес других профессионалов в этой области. В той мере, в какой их мнения необходимы или их комментарии являются существенными, они обязаны выражать такое мнение и (или) предоставлять комментарии объективно и профессионально, не подпадая под влияние личных мотивов, потенциальных выгод или прибыли.

Агенты по продаже недвижимости, работающие в рамках **СИСТЕМЫ CENTURY 21**, должны быть признаны Клиентами и общественностью за свою высокую квалификацию, честность и порядочность, основанные на следовании благородной идее поведения и действий в сфере торговли недвижимостью. Ни мотивы получения прибыли, ни указания, полученные от Клиента, не могут оправдать отклонение от этой идеи.

Агенты по продаже недвижимости несут ответственность за свои действия во всех сферах деятельности, будь то личные переговоры, переговоры через партнеров и (или) других лиц или переговоры с использованием технологий, а также за проведение своих деловых операций в соответствии с политиками, изложенными далее в этом Кодексе этических норм. Обязанности, изложенные в настоящем Кодексе этических норм, применяются в любое время, когда Агенты по продаже недвижимости выступают в качестве посредников.

Для целей и использования этого КОДЕКСА этических норм применяются следующие определения:

«Агент по продаже недвижимости» и **«Агенты по продаже недвижимости»** означают агентство недвижимости CENTURY 21, его руководителя, а также партнера (-ов) по продажам, сотрудников, агентов, которые находятся в договорных отношениях с агентством недвижимости, на основании определенного письменного приглашения, если иное не указано.

«Клиент» означает физическое или юридическое лицо, с которым Агент по продаже недвижимости имеет договорные отношения, а также намерен вступить в договорные отношения.

В случае противоречия между настоящим Кодексом этических норм и Кодексом этики Российской Гильдии Риэлторов приоритет имеет Кодекс этики Российской Гильдии Риэлторов.

В случае противоречия между КОДЕКСОМ этических норм и правовыми нормами, правовые нормы всегда имеют преимущественную силу перед положениями КОДЕКСА этических норм. Тем не менее, КОДЕКС этических норм может предусматривать обязательства, которые могут быть гораздо более обширными и (или) серьезными, чем те, которые предусмотрены законом, и такие обязательства всегда остаются в силе, если не противоречат правовым нормам.

CENTURY 21.

Россия

1. Во время представления интересов покупателя, продавца, арендодателя, арендатора и других лиц Агенты по продаже недвижимости в качестве посредников несут ответственность за защиту и поддержку интересов своих Клиентов. Это обязательство перед Клиентами является первоочередным; тем не менее, оно не освобождает Агентов по продаже недвижимости от их обязанности действовать честно со всеми заинтересованными сторонами. Во время оказания услуг покупателям, продавцам, арендодателям, арендаторам и другим лицам Агенты по продаже недвижимости остаются связанными обязательством действовать честно со всеми заинтересованными сторонами.

1.1. Обязанности, предусмотренные Кодексом этических норм в данном документе, включают все действия и сделки, связанные с недвижимостью, независимо от того, проводятся ли они лично, в электронном виде или другими способами.

1.2. Агенты по продаже недвижимости не должны намеренно вводить в заблуждение владельца недвижимого имущества относительно его рыночной стоимости, будь то продажа или аренда недвижимого имущества.

1.3. Агенты по продаже недвижимости, намеревающиеся представлять покупателя/арендатора, не должны вводить покупателя/арендатора в заблуждение относительно денежных средств или других выгод, которые Агенты по продаже недвижимости могут получить в результате оказания своих услуг.

1.4. Агенты по продаже недвижимости обязаны принимать предложения о покупке и продаже как можно быстрее и быть объективными.

1.5. Агенты по продаже недвижимости, действующие в качестве посредников или брокеров продавцов или арендодателей, должны продолжать предоставлять все предложения продавцу/арендодателю до закрытия сделки, если такой продавец/арендодатель не откажется от этого в письменной форме. Агенты по продаже недвижимости не обязаны продолжать предлагать недвижимость после того, как предложение будет принято продавцом/арендодателем.

1.6. Агенты по продаже недвижимости, действующие в качестве посредников или брокеров покупателей или арендаторов, должны предоставлять покупателям или арендаторам все предложения до момента принятия одного из предложений; тем не менее, у Агентов по продаже недвижимости не будет никаких дальнейших обязательств по продолжению демонстрации недвижимости своим клиентам после принятия предложения, если иное не согласовано в письменной форме.

1.7. Обязанность Агентов по продаже недвижимости защищать конфиденциальную информацию, полученную от Клиентов в ходе любых отношений, остается в силе после прекращения таких отношений, независимо от того, относятся ли они к агентству по недвижимости или нет. В ходе профессиональных отношений и после их прекращения Агенты по продаже недвижимости не могут намеренно осуществлять следующее:

- разглашать конфиденциальную информацию о Клиенте третьим лицам;
- использовать конфиденциальную информацию о Клиенте в ущерб Клиенту;
- использовать конфиденциальную информацию о Клиенте в интересах Агентов по продаже недвижимости или третьей стороны, если Клиент не дает на это письменного согласия;

CENTURY 21.

Россия

Агенты по продаже недвижимости обязаны предоставить такую информацию в соответствии с законом или постановлением суда;
-или действия Клиента свидетельствуют о том, что Клиент планирует совершение преступления, и такая информация необходима для предотвращения совершения такого преступления;
-или необходимо защитить Агентов по продаже недвижимости или их сотрудников или коллег от несправедливого обвинения со стороны Клиента;
-или это необходимо для удовлетворения обоснованных претензий к Клиенту.

1.8. В ответ на требования покупателей или на требования сотрудничающих брокеров, Агенты по продаже недвижимости обязаны раскрыть все предложение о недвижимости.

2. Агент по продаже недвижимости должен исключить чрезмерное преувеличение, неправильное толкование или утаивание фактов, касающихся недвижимости или сделки. Агент по продаже недвижимости ни в коем случае не обязан утаивать скрытые дефекты недвижимости, давать советы, не касающиеся недвижимости, или раскрывать конфиденциальную информацию; это относится ко всем типам отношений.

3. Агент по продаже недвижимости может сотрудничать с другими Агентами по продаже недвижимости, за исключением случаев, когда такое сотрудничество не отвечает интересам Клиента. Однако обязательство сотрудничать не всегда может означать право на долю в комиссионных, гонорарах и других видах компенсаций.

3.1. Агент по продаже недвижимости, действующий на условиях исключительности (эксклюзивности), вправе определять условия сотрудничества. Если прямо не оговорено, сотрудничество осуществляется без компенсации (без разделения комиссии).

3.2. Агент по продаже недвижимости должен уведомить другого Агента обо всех изменениях в комиссии за услуги сотрудничества.

4. Агенты по продаже недвижимости не должны умалчивать о личной заинтересованности (участии) в продаже или покупке, в том числе в случае участия в сделке родственников.

4.1 Во время продажи собственной недвижимости Агенты по продаже недвижимости или недвижимости, в которой Агенты по продаже недвижимости могут быть заинтересованы, должны раскрывать информацию о своей собственности или интересах покупателям или их агентам.

4.2 Чтобы защитить все вовлеченные стороны, раскрытие информации в соответствии со статьей 4 должно быть совершено до подписания договора.

5. Агент по продаже недвижимости не может оказывать профессиональные услуги в отношении недвижимости, в которой Агент по продаже недвижимости имеет личную заинтересованность, если таковая не известна заранее всем участвующим лицам.

6. Партнер по продажам, агент по недвижимости, иной сотрудник агентства недвижимости не может принимать комиссионные, надбавки или накладные расходы без ведома и согласия руководителя агентства недвижимости.

6.1 Агент по продаже недвижимости не может рекомендовать или предлагать Клиенту услуги другой организации или коммерческой компании, в которой Агент по

CENTURY 21

Россия

продаже недвижимости имеет долю или иной имущественный интерес, без раскрытия информации об этом Клиенту во время такой рекомендации или предложения.

7. Агенты по продаже недвижимости не имеют права удерживать на своих счетах денежные средства Клиентов, предназначенные для окончательной оплаты покупной цены недвижимости. Для целей настоящего документа Агенты по продаже недвижимости открывают счета депо, то есть счета у третьих сторон (исключительно юристов, нотариусов, банков и пр.). Получатели франшизы, в качестве Агентов по продаже недвижимости, имеют право принимать на свои операционные счета не более 10 (десяти) процентов от покупной цены недвижимости в качестве залога. Партнеры по продажам не имеют права принимать какие-либо средства Клиентов без письменной доверенности получателя франшизы.

8. В целях защиты всех вовлеченных сторон Агент по продаже недвижимости обязан в любой момент проверить, что все соглашения, касающиеся сделок с недвижимостью, включая агентские договоры, договоры купли-продажи, соглашения о передаче и договоры аренды, представлены в письменной форме, их положения ясны, а терминология, обязательства и условия изложены четко. Копия каждого договора/соглашения должна быть представлена после подписания каждой из вовлеченных сторон.

8.1 Чтобы защитить все вовлеченные стороны, Агент по продаже недвижимости должен проявлять должную осторожность, чтобы гарантировать, что документы, относящиеся к покупке, продаже или аренде недвижимости, актуальны.

8.2 Если Агент по продаже недвижимости оказывает помощь или поддержку Клиенту в отношении заключения договора, Агент по продаже недвижимости должен приложить достаточные усилия, чтобы объяснить Клиенту основы и определенную терминологию договора до его заключения.

9. Услуги, оказываемые Агентами по продаже недвижимости своим Клиентам, должны соответствовать стандартам и квалификации, которые оправданно ожидаются от Агента по продаже недвижимости в СИСТЕМЕ CENTURY 21.

Агенты по продаже недвижимости не должны оказывать специализированных профессиональных услуг за пределами своей области компетенции, если Агенты по продаже недвижимости не привлекают к помощи лицо, компетентное в таком виде услуг. Все лица, участвующие в такой помощи, должны быть известны Клиенту, и их вклад в задачу должен быть четко объяснен Клиенту.

9.2 Если агент по продаже недвижимости предоставляет профессиональное мнение относительно цен на недвижимость или если Агент по продаже недвижимости формулирует предложение во время оказания помощи потенциальному покупателю, соответствующие профессиональные мнения должны содержать следующие сведения: идентификация рассматриваемого недвижимого имущества, дата оценки, рекомендуемая цена, факторы, связанные с самим объектом, влияющие на цену объекта, документация для оценки, содержащая полезные данные о рынке.

9.3 Обязательства Кодекса этических норм должны толковаться и применяться в соответствии с профессиональным стандартом риэлторской деятельности, которые Клиенты и общественность надлежащим образом требуют для защиты своих прав и интересов, учитывая сложность сделок и профессиональную помощь.

9.4 Если Агент по продаже недвижимости оказывает Клиентам консультационные услуги, содержащие совет или консультацию за вознаграждение (не комиссию), такая консультация должна предоставляться объективными средствами, и вознаграждение не должно зависеть от основания предоставленной консультации или

совета. Если брокерские или бизнес-услуги предоставляются в дополнение к консультационным услугам, отдельная комиссия может выплачиваться на основании отдельного соглашения между Клиентом и получателем франшизы.

9.5 Квалификация, требуемая СТАТЬЕЙ 10 Кодекса этических норм, относится к услугам, согласованным между Агентом по продаже недвижимости и его Клиентами, для обязанностей, прямо предусмотренных Кодексом этических норм, и обязанностей, установленных правовыми нормами.

10. Агенты по продаже недвижимости должны быть честными и правдивыми в своих сообщениях о недвижимости, и они должны раскрывать реальную сторону вопроса во время своих рекламных, маркетинговых и других заявлений. Агенты по продаже недвижимости должны обеспечить себе репутацию профессионалов в сфере недвижимости, которая должна четко прослеживаться во время рекламных, маркетинговых и других заявлений, а также чтобы получатели каждого сообщения в области недвижимости были осведомлены о том факте, что они общаются с профессионалами в сфере недвижимости.

10.1 Агенты по продаже недвижимости не имеют права предлагать продажу/аренду или рекламировать недвижимость без согласия Клиента. Агенты по продаже недвижимости не могут указывать цену, отличную от той, которая согласована с продавцом/арендодателем.

10.2 Агенты по продаже недвижимости не имеют права ни рекламировать, ни разрешать рекламу любому привлеченному лицу или лицам, связанным с Агентами по продаже недвижимости, без публикации названия агентства недвижимости, кроме случаев, прямо согласованных с руководителем агентства недвижимости.

10.3 Если Агенты по продаже недвижимости рекламируют недвижимость, в которой у них есть свои интересы, они должны озвучить свою позицию Клиенту, заинтересованному в такой недвижимости.

10.4 Агенты по продаже недвижимости должны приложить все необходимые усилия, чтобы быть уверенным, что информация на их сайтах, включая социальные сети, актуальна. Если Агенты по продаже недвижимости представляют на своих сайтах устаревшую информацию, они должны немедленно принять меры по исправлению положения.

10.5 Агент по продаже недвижимости должен указать название агентства недвижимости приемлемым и понятным способом.

11. Агент по продаже недвижимости не должен предпринимать никаких действий, которые могут служить основанием для незаконного и несанкционированного поведения, и должен рекомендовать юридическую помощь в той мере, в какой это требуется в интересах любой стороны, участвующей в сделке.

12. Если Агент по продаже недвижимости обвиняется в неэтичной практике или если Агента по недвижимости просят представить доказательства или оказать содействие в расследовании или судебном разбирательстве, Агент по продаже недвижимости должен раскрыть всю соответствующую информацию и не может нарушать или задерживать такой процесс.

12.1 Без согласия Агент по продаже недвижимости не может публиковать или распространять заявления, утверждения или решения, созданные в связи с разбирательством или жалобой.

CENTURY 21.

Россия

12.2 В случае разбирательства, жалоб на нарушение профессионального поведения или в случае выступления в качестве свидетелей Агенты по продаже недвижимости обязаны всегда предоставлять правдивую и полную информацию, они не могут задерживать процессы, ведущие к принятию окончательных решений по делам об обвинениях в дискредитации, оскорблении или клевете против другой стороны или свидетелей процесса.

13. Агенты по продаже недвижимости не должны намеренно или по неосторожности делать ложные или вводящие в заблуждение заявления о конкурентах, их деловых операциях или их деловой практике.

13.1 Агенты по продаже недвижимости не могут подавать умышленно или по небрежности ложные или необоснованные жалобы этического характера.

13.2 Кроме того, обязательство Агентов по продаже недвижимости воздерживаться от лживых или вводящих в заблуждение заявлений о конкурентах, их деловых операциях или их деловой практике должно включать обязанность воздерживаться от преднамеренного или небрежного воспроизведения или публикации заявлений, предоставленных другими. Такая обязанность применяется всякий раз, когда лживые или вводящие в заблуждение заявления неоднократно делаются лицом в письменной форме, с использованием технических средств (например, Интернет) или любых других средств.

14. Агент по продаже недвижимости не может участвовать в приобретении и контактировать с Клиентами, которых представляет другой Агент по продаже недвижимости в СИСТЕМЕ CENTURY 21.

14.1 Кодекс этических норм не запрещает агрессивные или новаторские методы ведения бизнеса, которые в остальном этичны и соответствуют данному Кодексу этических норм и правовым нормам.

14.2 Пункт 14 не препятствует Агентам по продаже недвижимости делать общие объявления о своих услугах, даже если некоторые получатели могли заключить соглашения с другим Агентом по продаже недвижимости в СИСТЕМЕ CENTURY 21. Общие телефонные кампании, электронные письма или рассылки, адресованные всем потенциальным Клиентам в данной местности или в данной профессии, в клубе, в организации и т.п., должны рассматриваться как «общие».

Два следующих основных типа привлечения рассматриваются как неэтичные:

телефонные разговоры или личные контакты с Клиентами, которые были внесены в СИСТЕМУ¹ CENTURY 21 в качестве лиц, которые заключили контракты с другим Агентом по продаже недвижимости в СИСТЕМЕ CENTURY 21;

контакты по электронной почте или в письменных формах, недвижимость которых была внесена другим Агентом по недвижимости в СИСТЕМУ CENTURY 21, если такие контакты не являются частью общей электронной переписки, но прямо направлены Клиентам, которые уже заключили контракт с другим Агентом по продаже недвижимости в СИСТЕМЕ CENTURY 21.

14.3 Пункт 14 не исключает контакты с Клиентом другого Агента по продаже недвижимости из СИСТЕМЫ CENTURY 21 в целях предложения услуг в сфере недвижимости, не связанные с услугами, которые оказываются другим агентом по продаже недвижимости.

¹ Любые информационные системы, используемые в сети

CENTURY 21.

Россия

- 14.4 Агенты по продаже недвижимости не могут вносить заказ на работу в СИСТЕМЫ MLS CENTURY 21, который уже был зарегистрирован в СИСТЕМЕ MLS CENTURY 21 другим Агентом по продаже недвижимости. Тем не менее, если Агентов по продаже недвижимости, которые первыми зарегистрировали заказ на работу, спрашивают о такой регистрации и они отказываются предоставить доказательство того, что текущий договор заключен с Клиентом, то другие Агенты по продаже недвижимости, подающие запрос, могут связаться с Клиентом, чтобы получить такую информацию, и они могут обсудить условия, на основе которых могут выполнить свою собственную регистрацию заказа на работу в СИСТЕМЕ CENTURY 21.
- 14.5 Агенты по продаже недвижимости не могут связываться с покупателями/арендаторами, которые заключили исключительные договоры с другим Агентом по продаже недвижимости. Тем не менее, если Агентов по продаже недвижимости, которые первыми зарегистрировали заказ на работу, спрашивают о такой регистрации, и они отказываются предоставить доказательство того, что текущий контракт или соглашение заключено с Клиентом, который является Клиентом, и отказываются предоставить дату заключения и основные положения заключенного контракта или соглашения, т. е. неисключительное право продажи, исключительное право на продажу или другую форму письменного контракта или соглашения между Агентом по продаже недвижимости и Клиентом, Агенты по продаже недвижимости, делающие запрос, могут связаться с Клиентом с запросом о такой информации, и могут обсудить условия, на основе которых они могут произвести свою собственную регистрацию заказа на работу в СИСТЕМЕ CENTURY 21.
- 14.6 Если к Агентам по продаже недвижимости обращаются Клиенты другого Агента по продаже недвижимости из СИСТЕМЫ CENTURY 21 с просьбой заключить договор на предоставление идентичных услуг, при этом Агенты по продаже недвижимости не инициировали такие предложения прямо или косвенно, соглашение может быть достигнуто между Клиентами и Агентом по продаже недвижимости, с которым Клиенты намереваются заключить договор о предоставлении идентичных услуг, и такой договор об оказании идентичных услуг может заключаться в будущем, при этом он вступает в силу и действует после прекращения существующих договорных отношений.
- 14.7 Если в прошлом потенциальный Клиент уже состоял договорных отношениях с Агентом по продаже недвижимости, а именно в одной или нескольких сделках, такой факт не мешает другим Агентам по продаже недвижимости осуществлять действия по согласованию будущего сотрудничества с таким Клиентом при условии, что предыдущие договорные отношения были прекращены.
- 14.8 До заключения агентского договора, Агент по продаже недвижимости должен приложить все возможные усилия, чтобы определить, не заключил ли ранее потенциальный Клиент договор на предоставление идентичных видов услуг в сфере недвижимости с другим Агентом по продаже недвижимости в СИСТЕМЕ CENTURY 21.
- 14.9 Агент по продаже недвижимости, действующий в качестве агента продавцов/арендодателей, должен проинформировать об этом покупателя/арендатора как можно скорее и до осуществления покупки/аренды.
- 14.10 Все сделки в СИСТЕМЕ CENTURY 21, связанные с недвижимостью, в которой покупатель/арендатор подчиняется исключительному соглашению, должны проводиться с Агентом по продаже недвижимости, который представляет Клиента, а не с Клиентом; это не применяется к случаям, когда Агент дает согласие или Клиент инициирует такое поведение.

14.11 Агенты по продаже недвижимости могут вступать в договорные отношения или вести переговоры с продавцом/арендодателем, покупателем/арендатором или другими сторонами только в том случае, если соответствующее лицо не вступило в договорные отношения с другим Агентом по продаже недвижимости из СИСТЕМЫ CENTURY 21.

14.12 Агент по продаже недвижимости не может злоупотреблять информацией, полученной от другого Агента по продаже недвижимости из СИСТЕМЫ CENTURY

21 во время подачи предложений о сотрудничестве, чтобы переманить клиентов у Агента по продаже недвижимости, предоставившего такую информацию.

14.13 Знаки «Продается», «Сдается в аренду» и др. могут быть размещены на недвижимом имуществе только с предварительного согласия продавца/арендодателя.

14.14 Агент по продаже недвижимости не должен подстрекать Клиентов к расторжению агентского договора с агентством недвижимости

15. В случае возникновения разногласий между Клиентом и Агентом по продаже недвижимости, Агент по продаже недвижимости обязан действовать в соответствии с правилами досудебного урегулирования претензий.

В случае возникновения каких-либо разногласий между Агентами по продаже недвижимости, они должны разрешаться в соответствии с Кодексом этических норм поведения.

15.1 Несоблюдение этого Кодекса этических норм и его нарушения должны рассматриваться как серьезное нарушение, а в некоторых случаях это может даже привести к исключению Агента по продаже недвижимости из СИСТЕМЫ CENTURY 21.