



**Ассоциация «Негосударственная некоммерческая организация –
общероссийское отраслевое объединение работодателей
«Российская Гильдия Риэлторов»
Кодекс этики**

Утвержден III Съездом РГР от 16.03.1994 года.

Дополнения и изменения утверждены Национальным Советом РГР 21.03.2008 г., 29.05.2023 г.

Мы, члены Ассоциации «Негосударственная некоммерческая организация - общероссийское отраслевое объединение работодателей «Российская Гильдия Риэлторов» (далее - РГР) 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, принимаем настоящий Кодекс этики РГР.

Принятие нами Кодекса является свидетельством того, что мы, члены РГР, разделяем и поддерживаем положения Кодекса; принимаем на себя обязательства по выполнению положений Кодекса в своей повседневной профессиональной деятельности; добровольно соглашаемся на ограничения, устанавливаемые положениями Кодекса, а также на возможные санкции, применяемые к нарушителю требований и положений Кодекса.

Раздел I

Статья 1.

Настоящий Кодекс этики является совокупностью этических норм, которым должен соответствовать, и правил, которые должен соблюдать, член РГР.

Предметом регулирования настоящего Кодекса этики является не охватываемая правом сфера этических отношений, складывающихся между членом РГР и следующими субъектами:

- 1) потребителями его услуг;
- 2) его работниками, любыми иными субъектами, выступающими на законных основаниях на стороне члена РГР в отношениях с клиентами и третьими лицами;
- 3) его контрагентами и деловыми партнерами;
- 4) другими членами РГР;
- 5) органами государственной власти и местного самоуправления, включая иные органы,

имеющие административно-властные полномочия, а также общественными и негосударственными некоммерческими организациями, включая РГР.

В случае, если за действие (бездействие) член РГР может быть привлечен к ответственности в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, то это не исключает возможности его привлечения к ответственности в соответствии с настоящим Кодексом, но не ранее вступления в законную силу решения соответствующего органа о привлечении к гражданской, административной, уголовной ответственности.

В случае, когда этические требования, установленные настоящим Кодексом, оказываются в конкуренции с нормами этики, установленными локальными корпоративными документами члена РГР, или иными этическими требованиями, обязательными для исполнения им, член РГР обязан руководствоваться нормами, которые обеспечивают более высокий стандарт нравственного поведения.

Положения настоящего Кодекса этики не распространяются на действия (бездействия) члена РГР, основанные на решениях органов государственной власти и местного самоуправления.

Статья 2.

Обязанности этичного поведения, изложенные в настоящем Кодексе, распространяются на всех членов РГР.

Действие (бездействие) лица, являющегося работником члена РГР, или любым иным субъектом, выступающим на законных основаниях на стороне члена РГР в отношениях с клиентами и третьими лицами в целях применения этических норм, правил и ответственности, установленной настоящим Кодексом этики, признается действием (бездействием), совершенным членом РГР.

Статья 3.

Члены РГР обязаны постоянно совершенствовать свои профессиональные навыки, подтверждать свою квалификацию и соответствовать стандартам профессиональной деятельности, принятым в РГР.

Раздел II

Этические нормы, регулирующие отношения членов РГР и клиентов.

Статья 4.

Члены РГР считают необходимым осуществлять свою профессиональную деятельность, исходя из следующих этических принципов:

- деловая репутация - честное имя и личное достоинство выше прибыли;
- добросовестность - осуществление предпринимательской деятельности должно согласовываться с общепринятыми представлениями о совести и порядочности;
- справедливость - необходимость предъявлять требования к другому лицу не выше, чем к себе самому и собственной деятельности в схожих ситуациях;
- точность и ясность намерений - информирование клиентов о смысле и содержании предлагаемых услуг и предполагаемых действий не должно оставлять сомнений и недоговорок относительно их содержания, значения, результатов и последствий для клиента, стоимости, потребительских качеств и принимаемых рисков;
- осторожность и разумная рискованность - осуществление операций со средствами или имуществом клиентов должны в максимальной степени соответствовать их интересам, намерениям и ожиданиям;
- честная конкуренция - конструктивное взаимодействие членов РГР должно быть основано на недопустимости действий, противоречащих действующему законодательству Российской Федерации, требованиям настоящего Кодекса;
- уважение и тактичность - недопущение 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;
- цивилизованное партнерство - недопущение получения конкурентных преимуществ, основанных на нарушении общепризнанных правил, особых отношениях с государством или наличии специальных привилегий за исключением случаев, предусмотренных законодательством Российской Федерации;
- тактичное отношение к публичной сфере - отказ при осуществлении своей деятельности от недобросовестных практик влияния на представителей органов власти, местного самоуправления и иных органов, имеющих административно-властные полномочия;
- ответственность за будущее общества и государства - избегание действий (бездействий), способствующих дестабилизации общества, дискредитации авторитета органов власти, подрыву социальной стабильности и гражданского мира;
- социальная солидарность - создание условий для воплощения интеллектуальных и творческих потребностей работников, охраны здоровья и поддержания здорового образа жизни.

Статья 5.

Член РГР 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.

Статья 6.

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

Статья 7.

В рамках заключенного договора член РГР берет на себя обязательства защищать интересы клиента, что не освобождает его от обязательств справедливо обслуживать все стороны, участвующие в договоре.

Статья 8.

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

Статья 9.

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

Статья 10.

Член РГР 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.

Статья 11.

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

РАЗДЕЛ III

Этические нормы, регулирующие внутренние и внешние отношения членов РГР.

Статья 12.

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

Статья 13.

Член РГР имеет равные права с другими членами РГР.

Член РГР не должен пытаться получить несправедливых преимуществ над другими членами РГР и должен осуществлять свою деятельность таким образом, чтобы избежать профессиональных конфликтов с другими членами РГР.

Статья 14.

Член РГР 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.

Статья 15.

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

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

Статья 16.

Член РГР не должен использовать методы недобросовестной конкуренции по отношению к другим организациям и физическим лицам, работающим на рынке недвижимости.

Под методами недобросовестной конкуренции понимаются, в частности, следующие действия:

1) Направление членам РГР и их сотрудникам (специалистам по 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 РГР (специалистов, агентов, экспертов и брокеров) к переходу к другому члену РГР, 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.

2) Неправомерное заимствование и использование в любой форме текстовой и визуальной информации об объектах недвижимости, в отношении которых члены РГР оказывают услуги своим клиентам.

3) Использование таких способов и средств ведения бизнеса, с привлечением юридических лиц и граждан, не являющихся членами РГР, которые могут формировать у клиента ожидания того, что он заключает/заключил договор с членом РГР, а значит ассоциирует таких юридических лиц и граждан с РГР.

Статья 17.

Член РГР должен представлять объективную и достоверную информацию в проводимых рекламных кампаниях, изданиях каталогов и других формах информирования населения, не использовать при этом методов недобросовестной конкуренции, и нарушать права и охраняемые законом интересы членов РГР и третьих лиц.

Статья 18.

Член РГР не должен сознательно или опрометчиво делать необъективные или вводящее в заблуждение заявления относительно других членов РГР, их дел или их деловой практики.

Не допускается дискредитация членов РГР, то есть распространение ложных, неточных или искажённых сведений, которые могут ввести в заблуждение, и (или) причинить убытки членам РГР, и (или) нанести ущерб их деловой репутации, в том числе в отношении:

1) качества и потребительских свойств услуг, оказываемых членами РГР; способов и условий оказания услуг; результатов, ожидаемых от оказания услуг, пригодности услуги для определенных целей;

2) условий, на которых оказываются услуги членами РГР, в частности стоимости оказания услуг.

Не допускается некорректное сравнение членов РГР и (или) оказываемых им услуг с другими членами РГР и оказываемых им услугами, в том числе:

1) сравнение с другими членами РГР и иными субъектами предпринимательской (профессиональной) деятельности по оказанию услуг на рынке недвижимости, и (или) оказываемых ими услугами путем использования слов "лучший", "первый", "номер один", "самый", "только", "единственный", иных слов или обозначений, создающих впечатление о превосходстве оказываемых услуг и (или) одних членов РГР по сравнению с другими членами РГР и иными субъектами предпринимательской (профессиональной) деятельности по оказанию услуг на рынке недвижимости, без указания конкретных характеристик или параметров сравнения, имеющих объективное подтверждение, либо в случае, если утверждения, содержащие указанные слова, являются ложными, неточными или искаженными;

2) сравнение с другими членами РГР и иными субъектами предпринимательской (профессиональной) деятельности по оказанию услуг на рынке недвижимости, и (или) оказываемых ими услугами, в котором отсутствует указание конкретных сравниваемых характеристик или параметров либо результаты сравнения не могут быть объективно проверены;

3) сравнение с другими членами РГР и иными субъектами предпринимательской (профессиональной) деятельности по оказанию услуг на рынке недвижимости, и (или) оказываемых ими услугами, основанное исключительно на незначительных или неопровержимых фактах и содержащее негативную оценку деятельности других членов РГР и (или) оказываемых ими услуг.

Раздел IV

Конфиденциальность

Статья 19.

Члены РГР 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.

Статья 20.

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

Статья 21.

Член РГР 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.

Статья 22.

Для выявления нарушений требований Кодекса этики создается Орган РГР по рассмотрению споров, действующий в соответствии с требованиями положения, регламентирующего его деятельность по рассмотрению споров.

В случае обвинения члена РГР в нарушении Кодекса этики РГР, финансовых и других обязательств пострадавшая сторона может, а если это член РГР, то обязана обратиться за разрешением претензии и/или спора в Орган РГР по рассмотрению споров, прежде, чем обращаться в судебные органы.

Статья 23.

В случае выявления и подтверждения фактов нарушений настоящего Кодекса Орган РГР по разрешению споров может принять решение о применении к виновной стороне следующих мер ответственности:

- об общественном порицании члена РГР;
- об исполнении членом РГР обязательств по договору с клиентом;

- в исключительных случаях о рекомендации соответствующему органу управления РГР принять решение о приостановке членства либо о прекращении членства (исключении из состава членов РГР).

Статья 24.

Орган РГР по разрешению споров применяет меры ответственности по своему усмотрению, исходя из установленных обстоятельств дела и тяжести совершённого проступка, а также вправе применить одновременно несколько мер ответственности.

Решение Органа РГР по разрешению споров носит обязательный характер и подлежит исполнению всеми членами и органами управления РГР.

Порядок рассмотрения споров, оформления решения Органа РГР по разрешению споров, вступление в силу решения и приведение его в исполнение определяется соответствующим Положением.

Принятие решения о придании гласности решения Органа РГР по разрешению споров принимает Национальный Совет РГР.

Статья 25.

Член РГР имеет право обжаловать решение Органа РГР по разрешению споров и/или органов управления РГР в судебном порядке.