

КОДЕКС РІЕЛТОРА*
(КОДЕКС ЕТИКИ та СТАНДАРТИ ПРАКТИКИ)

КОДЕКС ЕТИКИ

Наша діяльність спрямована на реалізацію сподівань кожної людини отримати якісне обслуговування від професіоналів на ринку нерухомості, які над усе цінують свою ділову репутацію та добре ім'я.

У майбутньому ми бачимо ріелторів України як таких, що користуються довірою у суспільстві, та самостійно регулюють і підтримують високий рівень професіоналізму та особистої відповідальності за якість надаваних послуг.

Оскільки виконання операцій на ринку нерухомого майна належить до найбільш важливих і суттєвих змін в житті людини, реалізація особистих матеріальних інтересів ріелторів накладають на них обов'язки, що виходять за межі звичайних послуг чи торгівлі.

Діяльність на ринку нерухомості - це серйозна соціальна відповідальність. Тому АФНУ, прагнучи підтримувати та покращувати стандарти ріелторських послуг, поділяє з колегами з інших організацій та об'єднань ріелторів України та світу спільну відповідальність за збереження своєї професійної гідності та змінення позитивного іміджу ріелторів у суспільстві.

Ми прагнемо працювати над тим, щоб професія ріелтора стала однією з найбільш престижних, витребуваних та конкурентоспроможних.

Принципи на яких базується Кодекс ріелтора:

Професіоналізм - спрямування дій щодо досягнення максимально найкращого результату в роботі з клієнтом. Ріелтор повинен надавати точну, правдиву, повну інформацію з будь-якого питання діяльності у межах своєї компетенції. Надання послуг повинно здійснюватись на договірній основі і відповідно до умов договору, при цьому така угода не повинна обмежувати інтереси третіх осіб.

При наданні послуг ріелтор повинен гарантувати своєму клієнту конфіденційність, фідуціарність та делікатність у вирішенні питань. Ріелтор повинен постійно підтримувати свій професійний рівень, проходити навчання та підтримувати свої знання та навички на високому рівні.

Чесність — інтереси клієнта є пріоритетними по відношенню до особистих інтересів ріелтора. Ріелтор повинен уникати конфлікту інтересів клієнта та своїх особистих, а у разі виникнення їх сповіщати про це свого клієнта. Ріелтор працює прозоро, розмір його ріелторської винагороди зрозумілий і прийнятий клієнтом. Ріелтор захищає інтереси свого клієнта, при цьому він повинен бути чесним з іншою стороною угоди. Ріелтори повинні усвідомлювати, що у деяких випадках на виконання цього принципу вони можуть зменшувати свій прибуток або навіть зовсім відмовлятись від нього.

Співробітництво та сумлінна конкуренція — ріелтор повинен поважати своїх колег та співпрацювати з ними задля надання послуг своєму Клієнту якнайвищої якості. Задля підтримування престижу професії на високому рівні по необхідності виступати наставником для менш досвідченних ріелторів, не залишати без уваги ріелторської спільноти та Комітету з етики АФНУ випадки, що не відповідають засадам цього Кодексу, законодавству України та загальноприйнятим нормам поведінки у суспільстві.

Рівноправність - застосування однакових норм до рядових членів та до керуючого складу ріелторських фірм. Якість послуг, надаваних ріелторами, не повинна мати залежність від соціального статусу клієнтів, займаних ними посад, віросповідання, національних ознак та стану здоров'я.

Гідність — ріелтор не повинен поширювати порочну, неправдиву інформацію, що дискредитує професію перед очима клієнтів, суспільства та колег. Ріелтор повинен демонструвати толерантність та повагу. У своїй професійній діяльності ріелтор керується принципом: що якісно надана послуга є справою честі, піднімає особистий і професійний престиж.

Ріелтори поважають Україну, її громадян та законодавство. Кодекс етики визначає професійні норми і зобов'язання добровільно взяті на себе ріелторами. Приймаючи цей Кодекс, ріелтори беруть на себе зобов'язання організовувати і вести свою професійну діяльність відповідно до змісту встановлених принципів. У разі виникнення ситуацій, не врахованих у цьому Кодексі, ріелтор керується чинним законодавством, практикою прецедентів, звичаїв ділового обороту, загальнолюдськими нормами і цінностями. Коли цей Кодекс входить в протиріччя з діючим

законодавством України, воно має пріоритет по відношенню до цього Кодексу.

СТАНДАРТИ ПРАКТИКИ

Загальні засади

Ці Стандарти визначають порядок практичного здійснення професійної діяльності ріелторами та виконання принципів, які викладені в Кодексі етики.

У випадку, коли ріелтори, що повинні виконувати цей Кодекс, одночасно є членами інших громадських організацій ріелторів, де діють інші нормативні документи, чи суб'єкти ріелторської діяльності, у складі яких працює ріелтор, мають свої регулюючі надання послуг документи, у відносинах з Клієнтами ріелтор повинен керуватися цим Кодексом.

Зважаючи на те, що час від часу в діючі розділи цього Кодексу можуть вноситись зміни, користувачі повинні переконатися в тому, що користуються останньою його редакцією.

Розділ I. Визначення термінів, що вживаються в даному Кодексі, або рекомендовані при посиланні інших документів на цей Кодекс

Клієнт – фізична або юридична особа, що користується ріелторськими послугами на підставі укладеного договору.

Ріелтор – фахівець з нерухомості, який є найманим працівником суб'єкта ріелторської діяльності незалежно від організаційно-правової форми, форми власності та підпорядкування, або здійснює діяльність одноособово, як фізична особа-підприємець, та надає ріелторські послуги на ринку нерухомості і має базові та спеціальні знання.

Суб'єкт ріелторської діяльності – зареєстрована в установленому законодавством порядку фізична особа - суб'єкт підприємницької діяльності, а також юридична особа незалежно від організаційно-правової форми та форми власності, яка здійснює господарську діяльність, у складі якої працює не менше одного ріелтора.

Зацікавлена сторона — контрагент Клієнта, з яким можливе укладання угоди, що відповідає меті Договору з Клієнтом, укладеного ріелтором.

Ріелторські послуги – посередницькі, інформаційні, консультаційні послуги на ринку нерухомості, що надаються ріелтором Клієнту в інтересах і за рахунок останнього.

Ринок нерухомості – система економічних та юридичних відносин, які виникають при операціях з об'єктами нерухомості за участю суб'єктів, діючих на ринку.

Ріелторська діяльність – це самостійна, ініціативна, систематична, професійна (фахова), на власний ризик господарська діяльність, яка здійснюється суб'єктами ріелторської діяльності з метою досягнення економічних і соціальних результатів та одержання прибутку, яка складається з практичного, організаційного, методичного, консультаційного, інформаційного, навчального та інших способів та видів забезпечення ріелторських послуг.

Кодекс етики ріелтора - документ, що регулює професійну діяльність ріелтора на основі певних етических принципів.

Мультилістингова система (MLS) – система сбору, обміну та експонування інформації про об'єкти нерухомого майна, що присутні на ринку на підставі укладених ексклюзивних договорів, організована групою ріелторів, що підписали прийняті ними правила її функціонування. MLS повинна мати на меті зробити продаж нерухомості швидким та ефективним, а умови продажу прозорими і зрозумілими для всіх її учасників.

Неофіційний учасник ринку ріелторських послуг – фізична особа - посередник, що діє на ринку нерухомості, без державної реєстрації.

Угода про співробітництво – угода про розподіл прав, обов'язків, відповідальності та винагороди, що укладається між ріелторами у разі надання послуг одному Клієнту.

Ексклюзивний договір – договір у письмовій формі, що передбачає надання Клієнтом виключних прав суб'єкту ріелторської діяльності, щодо представництва інтересів даного Клієнта з метою якнайкращої реалізації його потреб.

Попередній договір — договір у розумінні ст. 635 Цивільного кодексу України, або інший, що не суперечить діючому законодавству, містить істотні умови майбутнього правочину та відповідальність сторін за їх порушення.

Конфлікт інтересів — випадки, коли ріелтор діє в інтересах Клієнтів, що мають конкуруючі інтереси, або коли особисті інтереси ріелтора є конфліктними до інтересів його Клієнта.

Комітет по етиці — орган місцевого осередку АФНУ, дія якого спрямована на виконання положень цього Кодексу та його вдосконалення.

Місцевий осередок — регіональне представництво АФНУ, що має свій статут, державну реєстрацію та керівництво.

Голова місцевого осередку- керівник місцевого осередку, обраний згідно статуту.

Розділ II. Перелік, визначення та вимоги до основних ріелторських послуг

2. Ріелтори можуть надавати такі ріелторські послуги: продаж, купівля, обмін, здавання в найм (оренду), пошук у найм нерухомого майна.

2.1. Визначення окремих послуг та вимоги до їх змісту та якості.

2.1.1. Продаж нерухомого майна — представництво інтересів власника(ів) об'єкту нерухомості, що має на меті знаходження покупця (зainteresованої сторони) у термін, що встановлений договором з Клієнтом, власником об'єкта, такого, що дає найбільшу ціну за об'єкт нерухомості.

Якщо умовами договору або законодавством не встановлено інше, послуга повинна включати в себе:

- ▲ попередню консультацію Клієнта щодо можливості реалізації його потреб конкретним ріелтором або суб'єктом ріелторської діяльності, ознайомлення з правовстановлюючими документами, ідентифікація прав на об'єкт нерухомості;
- ▲ визначення ринкової вартості об'єкта нерухомості;
- ▲ ознайомлення Клієнта з маркетинговим планом реалізації належного йому об'єкта нерухомості;
- ▲ обговорення умов надання послуги, їх вартості, підписання договору з Клієнтом;
- ▲ реклама об'єкта нерухомості згідно з маркетинговим планом (з метою сповістити потенційних покупців та ріелторів про продаж об'єкта нерухомості), розміщення інформації про об'єкт нерухомості у МЛС чи інших подібних системах з дотриманням правил користування цими системами;
- ▲ перемовини із Зацікавленими сторонами, вибір найбільш вигідних для Клієнта пропозицій щодо купівлі належного йому об'єкта нерухомості, попереднє узгодження умов майбутньої угоди;
- ▲ складання та підписання попереднього договору;
- ▲ перевірка та консультації щодо підготовки повного переліку документів, що потрібні для укладання угоди;
- ▲ організація складання і посвідчення угоди у встановлений законом спосіб (наприклад нотаріальне), забезпечення умов для безпечного та своєчасного розрахунку сторін угоди;
- ▲ передавання об'єкта нерухомості наступному власнику із відповідним підписанням акту прийому — передачі.

2.1.2. Купівля нерухомого майна — представництво інтересів покупця на ринку нерухомості, метою яких є вибір найкращої пропозиції, що відповідає потребам та фінансовим можливостям Клієнта з подальшим укладанням угоди, що передбачає перехід прав до нього.

Якщо умовами договору, або законодавством не встановлено інше, послуга повинна включати в себе:

- ▲ визначення потреб клієнта щодо купівлі нерухомого майна;
- ▲ попередня консультація Клієнта щодо можливості реалізації його потреб конкретним ріелтором або суб'єктом ріелторської діяльності, ознайомлення з ринком нерухомості у даному сегменті, при необхідності розгляд можливих альтернативних пропозицій;
- ▲ обговорення умов надання послуг, їх вартості, підписання договору з Клієнтом;
- ▲ підбір, презентація і показ пропозицій Клієнту, перемовини з власниками об'єктів нерухомості, вибір пропозиції, що найкращим чином задовільняє потреби Клієнта;
- ▲ складання та підписання попереднього договору;
- ▲ перевірка документації наданої власником об'єкта нерухомості, контроль та/або підготовка повного пакета документів, потрібного для укладення угоди про перехід прав до Клієнта;
- ▲ організація складання і посвідчення угоди у встановлений законом спосіб (наприклад нотаріальне), забезпечення умов для безпечного та своєчасного розрахунку сторін угоди, забезпечення виконання власником об'єкта нерухомості своїх обов'язків відповідно до умов

укладеної угоди та/або попередньої угоди;

- ▲ передавання об'єкта нерухомості Клієнту із відповідним підписанням акта прийому — передачі, при виявленні недоліків, що не повинні були існувати при передачі об'єкта (згідно попередніх домовленостей), контролювати їх усунення.

2.1.3. Обмін одного об'єкта нерухомості на інший/інші через купівлю- продаж та/або шляхом прямого обміну — представництво інтересів Клієнта на ринку нерухомості, який потребує одночасної або послідовної (з невеликим розривом у часі) продажу власного (власних) об'єктів нерухомості та купівлі необхідного/необхідних за його потребами зустрічних об'єктів нерухомості.

Ключовими в цій послузі є гарантування Клієнтові (наскільки це можливо), що у найближчий термін після продажу зустрічна угода, що відповідає потребам Клієнта відбудеться.

Якщо законодавством не встановлено інше, послуга повинна включати в себе:

- ▲ перелік всіх пунктів, передбачених послугами продажу та купівлі об'єктів нерухомості (відповідно пункти 2.2.1. та 2.2.2. цього Кодексу), а також додаткові, зазначені у цьому пункті нижче;
- ▲ при укладанні попередніх договорів ріелтор повинен врахувати, що сума забезпечення (завдатку) при купівлі зустрічного об'єкта нерухомості не повинна перебільшувати аналогічної при продажу;
- ▲ при укладанні попередніх договорів ріелтор повинен врахувати, що термін зустрічної купівлі не повинен наставати раніше ніж це передбачено аналогічним попереднім договором, що укладений у зв'язку з продажем об'єкту нерухомості, що належить Клієнту.

2.1.4. Здавання об'єкта нерухомості в найм (оренду) — представництво інтересів орендодавця на ринку нерухомості, метою яких є знаходження найбільш вигідного наймача (орендаря) у термін, що встановлений договором з Клієнтом.

Якщо умовами договору, або законодавством не встановлено інше, послуга повинна включати в себе:

- ▲ попередню консультацію Клієнта щодо можливості реалізації його потреб конкретним ріелтором або суб'єктом ріелторської діяльності, ознайомлення з правовстановлюючими документами, ідентифікація прав на об'єкт нерухомості;
- ▲ визначення ринкової вартості оренди об'єкта нерухомості;
- ▲ обговорення умов надання послуг, їх вартості, підписання договору з Клієнтом;
- ▲ реклама об'єкта нерухомості (сповіщення потенційних орендарів та ріелторів про наявність пропозиції по оренді об'єкта нерухомості), розміщення інформації про об'єкт нерухомості у МЛС чи інших подібних системах з дотриманням правил користування цими системами;
- ▲ перемовини із заінтересованими сторонами, вибір найбільш вигідних для Клієнта пропозицій щодо оренди належного йому об'єкта нерухомості, попереднє узгодження умов майбутньої угоди;
- ▲ складання та підписання попереднього договору та/або договору оренди у встановлений законом та погоджений зі сторонами спосіб;

2.1.5. Пошук у найм нерухомого майна — представництво інтересів Клієнта щодо пошуку об'єкта нерухомості в оренду, метою при цьому є знаходження найбільш вигідної пропозиції на ринку нерухомості, що відповідає потребам та фінансовим можливостям Клієнта з урахуванням обмежень терміну надання послуги.

Якщо умовами договору або законодавством не встановлено інше, послуга повинна включати в себе:

- ▲ визначення потреб клієнта щодо оренди нерухомого майна;
- ▲ попередню консультацію Клієнта щодо можливості реалізації його потреб конкретним ріелтором, або суб'єктом ріелторської діяльності, ознайомлення з ринком нерухомості у даному сегменті, при необхідності розгляд можливих альтернативних пропозицій;
- ▲ обговорення умов надання послуг, їх вартості, підписання договору з Клієнтом;
- ▲ підбір, презентація і показ пропозицій Клієнту, перемовини з власниками об'єктів нерухомості, вибір пропозиції, що найкращим чином задовольняє потреби Клієнта;
- ▲ ідентифікація документації наданої орендодавцем (відповідність документації на об'єкт нерухомості особі, що представилась орендодавцем), складання та підписання попереднього договору та/або договору оренди.

Розділ III. Реалізація принципів, викладених в Кодексі етики

Реалізація принципів, викладених у Кодексі етики спрямована на одне — якнайкраща реалізація потреб Клієнта шляхом надання якісних ріелторських послуг.

3. Реалізація Принципу Професіоналізму

3.1. Ріелтор чітко і прозоро встановлює умови виконання договору. До таких умов належать: перелік та зміст послуг, що їх надає ріелтор Клієнту, розмір ріелторської винагороди.

При укладанні договору з Клієнтом ріелтор зобов'язаний інформувати його відносно розмірів винагороди, що буде пропонуватись ріелтором іншим ріелторам та неофіційним учасникам ринку ріелторських послуг, як стимул надання більш швидкої та якісної послуги Клієнту.

3.2. Вимоги до договору на надання ріелторських послуг:

3.2.1. Для надання ріелторських послуг Виконавець повинен наполягати на укладанні із Клієнтом письмового договору, що відповідає вимогам законодавства України, з врахуванням вимог цього Кодексу.

Ріелтор зобов'язаний пропонувати ексклюзивний договір та роз'яснити Клієнту його переваги перед іншими можливостями співпраці з Клієнтом.

Відсутність письмового договору не гарантує Клієнту якісного виконання ріелтором своєї роботи, а ріелтору — отримання ріелторської винагороди.

3.2.2. До підписання Договору ріелтор зобов'язаний ознайомити Замовника з проектом Договору, роз'яснити його умови.

3.2.3. У Договорі повинні бути перераховані роботи (послуги), що зобов'язується виконати Виконавець відповідно до п. 2.1. Кодексу.

3.2.4. Договір повинен містити розділ про вартість послуг і порядок розрахунку між Клієнтом і Виконавцем.

3.2.5. Договір повинен передбачати опис процедури розгляду скарг і вирішення суперечок між сторонами Договору як внутрішній, встановлений Суб'єктом ріелторської діяльності так і можливість оперативної передачі інформації Клієнтом у Комітет по етиці АФНУ, та повинен містити реквізити останнього безпосередньо у договорі.

3.3. Виконання рішень Комітету по етиці АФНУ є обов'язковим для ріелторів, що підписали цей Кодекс.

3.4. Ріелтори та інші фахівці суб'єкта ріелторської діяльності мають право підписувати Договори з Клієнтами та здійснювати контроль за їхнім виконанням тільки на підставі оформленіх у письмовій формі повноважень, що заздалегідь були надані суб'єктом ріелторської діяльності.

3.5. Ріелтор забезпечує детальне документальне фіксування всіх умов, прав, обов'язків, погоджень, повідомлень, угод, пов'язаних з професійними відносинами. Ріелтор своєчасно забезпечує всіх осіб, які є сторонами професійних відносин, примірниками (або копіями) угод, контрактів та інших, необхідних документів.

4. Реалізація принципу чесності у відносинах з Клієнтом

4.1. Ріелтор здійснює професійну діяльність на основі порядності, чесності та поваги у відносинах з Клієнтом і особами, з якими ріелтор має професійні стосунки, а також відносно суспільства та держави.

4.2. Ріелтор уникає замовчування суттєвих фактів та обставин, перебільшення, неточності, неповноти при інформуванні Клієнта про осіб, з якими ріелтор має професійні відносини.

Ріелтор повинен надавати достовірну інформацію про об'єкт нерухомості, умови продажу, юридичний статус документів.

4.3. Ріелтор не бере участі безпосередньо або опосередковано у фальсифікації інформації, омані, шахрайстві, зловживанні довірою Клієнта.

4.4. Ріелтор здійснює професійну діяльність за дорученням, в інтересах і за рахунок Клієнта. Інтереси Клієнта мають пріоритет відносно власних матеріальних та моральних інтересів ріелтора.

4.5. Неприпустимо для ріелтора представляти інтереси одночасно двох Клієнтів в рамках однієї угоди, окрім випадків, коли обидва Клієнти поінформовані про це до укладання договору та дали письмову згоду на це.

4.6. Неприпустимо вимагати ріелторську винагороду із Зацікавленої сторони, що не є Клієнтом ріелтора. Ріелтор зобов'язаний захищати інтереси свого Клієнта. Цей обов'язок перед Клієнтом є основним, але не звільняє ріелтора від обов'язків бути чесними з усіма сторонами.

4.7. Ріелтор роз'яснює Клієнту правові та фінансові наслідки зобов'язань щодо підготовки та проведення правочину, а також подає рекомендації щодо оптимальних варіантів вирішення поточних питань.

4.8. Ріелтор не повинен обіцяти Зацікавленій стороні припинити виконання предмету договору зі своїм Клієнтом, або фактично припиняти його лише за умови надходження усної пропозиції щодо намірів здійснити правочин. Якщо Клієнт ріелтора і Зацікавлена сторона погодились укласти Попередній (чи інший подібний) договір з визначенням конкретного часу його укладання, ріелтор повинен переконати сторони не виходити за рамки терміну відстрочки укладання такого договору у 24 години і до цього часу припинити перемовини з іншими Зацікавленими сторонами.

В інших випадках ріелтор зобов'язаний продовжувати виконувати предмет договору зі своїм Клієнтом та повідомляти йому про всі прямі та зустрічні пропозиції, які надходять від Зацікавлених сторін, до моменту здійснення правочину.

Ріелтор не повинен самостійно ініціювати продовження продажу/здачі об'єкта нерухомості після підписання Попереднього договору, окрім випадків, коли це узгоджено з Клієнтом ріелтора в письмовій формі, і Клієнту було рекомендовано отримати роз'яснення незалежного фахівця з юридичних питань що до наслідків недотримання умов Попереднього договору.

4.9. Не допускається використання ріелтором необізнаності, некомpetентності або стану здоров'я Клієнта з метою отримання доходу з нього.

4.10. Ріелтор, намагаючись підписати Договір з Клієнтом — власником об'єкта нерухомості, не має права свідомо вводити його в оману відносно його ринкової вартості.

4.11. Конфіденційна інформація щодо Клієнта не підлягає розголошенню ріелтором, крім випадків, передбачених чинним законодавством.

5. Реалізація принципу співробітництва та сумлінної конкуренції.

Особи, що підписали цей Кодекс, декларують неприпустимість заниження вартості ріелторських послуг та недобросовісної конкуренції, якщо це буде виявлено, ріелтор повинен інформувати Комітет по етиці.

До початку сумісної партнерської діяльності ріелтор повинен уточнити умови співробітництва (якщо ця інформація публічно недоступна).

5.1. Ріелтор повинен надавати достовірну інформацію про об'єкти нерухомості, включаючи їх ціну та можливості щодо показу Зainteresованим сторонам.

5.2. Ріелтор має право обмінюватись з колегами інформацією про об'єкти нерухомості, які викликають сумніви з точки зору відповідності законодавству, а також робота з якими небажана з інших причин (із зазначенням таких причин).

5.3. Ріелтор повинен здійснювати обмін інформацією про поведінку ріелторів, що не відповідає цьому Кодексу та про відомі випадки некоректної поведінки інших осіб.

5.4. Ріелтори повинні обмінюватись інформацією про зміни у чинному законодавстві, досвідом роботи та сприяти взаємоповажаючому розв'язанню суперечок між собою.

5.5. Під час здійснення професійної діяльності ріелтор інформує Клієнта та інших осіб, з якими в ріелтора існують професійні відносини, про наявність або відсутність у нього договірних прав і зобов'язань перед цими особами.

5.6. Ріелтор має дізнатися у потенційного Клієнта, перш ніж представляти його інтереси, чи не були покладені аналогічні права та обов'язки на іншого ріелтора.

5.7. У разі, якщо Клієнт уклав у письмовій формі договір, що передбачає ексклюзивні права іншого ріелтора на надання ріелторських послуг - будь-які прямі контакти з цим Клієнтом напряму можливі лише при наявності письмової згоди ріелтора, що має ексклюзивні права.

5.8. Розповсюдження інформації у будь-якій формі, окрім усної, про об'єкти нерухомості, ексклюзивні права на продаж (оренду) яких належать іншому ріелтору, можливе лише за його письмовою згодою. Те ж саме стосується використання фотографій, відео та інших матеріалів, зроблених іншим ріелтором.

5.9.. Якщо Клієнт уклав з іншим ріелтором договір, який не передбачає ексклюзивні права на надання послуг на ринку нерухомості — надання аналогічних послуг не потребує згоди з цим ріелтором. Виключенням з цього правила є випадок, у якому Клієнт заздалегідь попередив про

необхідність отримання такої згоди та наполягає на цьому.

5.10. Ріелтор не повинен надавати своєму Клієнту Зацікавлену сторону, що раніше вже була надана іншим ріелтором згідно договору. Якщо Клієнту, при наданні послуг, помилково було надано одну й ту ж саму Зацікавлену сторону двома різними ріелторами, той ріелтор, що надав послугу пізніше, повинен узгодити свої дії та розподіл комісійної винагороди з ріелтором, що надав послугу раніше або відмовитись від винагороди та участі в укладанні правочину на користь першого ріелтора.

5.11. Ріелтори повинні припиняти конкурування поміж собою в момент, коли Клієнт купив послугу одного з них (підписав ексклюзивний договір щодо представництва його інтересів на ринку нерухомості) та переходити в режим співробітництва. Відмова від співробітництва у термін більше ніж 72 години з моменту підписання ексклюзивного договору без поважних причин не допускається та може бути оскаржена в Комітеті по етиці АФНУ.

5.12. Так само не допускається укривання інформації щодо наявності об'єктів нерухомості, що задовольняють потреби Клієнта — покупця у разі, якщо вони представлені на ринку нерухомості ріелтором, що представляє їх на підставі ексклюзивного договора.

5.13. Ріелтор при здійсненні професійної діяльності забезпечує своєчасне, повне та достовірне надання інформації щодо ексклюзивних пропозицій, на які у нього існують договірні права (ексклюзивні договори) для своєчасного і повного інформування інших ріелторів та Зацікавлених сторін. При цьому він використовує доступні йому інформаційні ресурси (МЛС, сайт АФНУ, спеціалізоване програмне забезпечення тощо).

6. Реалізація принципу рівноправності

6.1. Цей Кодекс встановлює рівні права та обов'язки для всіх ріелторів та суб'єктів підприємницької діяльності при наданні послуг Клієнтам.

Ріелтор має право безпосередньо звернутись до Комітету по етиці зі скаргою чи пропозицією, попередньо повідомивши свого роботодавця.

6.2. Ріелтор, дотримуючись правил і принципів, викладених у цьому Кодексі, діючому законодавстві України чи інших документах, що стосуються ріелторської діяльності, має право сподіватись, що інші ріелтори діють аналогічно.

6.3. Ріелтор, здійснюючи професійну діяльність, надає рівноцінні професійні послуги всім замовникам ріелторської послуги незалежно від їх національної, расової, етнічної приналежності, релігійних та ідеологічних переконань, статі, соціального чи сімейного стану, професії, стану здоров'я тощо.

7. Реалізація принципу гідності

7.1. Ріелтор при здійсненні професійної діяльності дотримується принципу безконфліктності й взаємоприйнятного позасудового розв'язання суперечок з Клієнтом, іншими ріелторами та суб'єктами ринку нерухомості.

7.2. Ріелтори не повинні розповсюджувати оманливі, умисно викривлені відомості про інших ріелторів, суб'єктів ріелторської діяльності та громадських об'єднань ріелторів. Ріелтори повинні утримуватись від публічних висловлювань, що дискредитують професію ріелтора, суб'єктів ріелторської діяльності чи окремих ріелторів.

7.3. Ріелтор, що має відомості про поведінку іншого ріелтора, який має виконувати цей Кодекс, але своїми діями чи бездією дискредитує професію ріелтора, повинен повідомити про це порушника особисто, а при необхідності (для усунення дій, що протирічать цьому Кодексу) звернутись до Комітету з етики АФНУ.

Розділ IV. Положення про Комітет по етиці

8. Комітет по етиці створюється з метою забезпечення виконання положень цього Кодексу фізичними та юридичними особами, що повинні його виконувати.

8.1. Комітет по етиці має наступні повноваження:

- ▲ Контроль виконання положень цього Кодексу;
- ▲ Розгляд скарг щодо виконання положень цього Кодексу з винесенням вердикту відносно них;

- ▲ Вживання заходів за результатами розглянутих скарг, передбачених «Розділом IV. Положення про Комітет по етиці», спрямованих на покарання винної сторони, якщо вона повинна виконувати положення цього Кодексу, але не виконує їх;
- ▲ Подання до законодавчого органу АФНУ пропозицій щодо внесення змін чи доповнень до цього Кодексу. Це стосується лише тих відносин, що не враховані в діючій редакції Кодексу або викладені нечітко.
- ▲ Комітет з етики (його члени) в частині виконання своїх обов'язків є незалежними та не підпорядковуються керівництву АФНУ та Голові місцевого осередку.

8.2. Комітет по етиці діє на територіальному рівні, у кожному місцевому осередку.

8.3. Вибори членів Комітету по етиці відбуваються кожні два роки, не пізніше 25 грудня на загальних зборах членів місцевого осередку, що вважаються повноважними згідно Статуту АФНУ.

8.4. При виборі членів Комітету по етиці здійснюється принцип ротації: обов'язковими є заміна членів Комітету по етиці, включаючи Голову, що були обрані протягом двох виборчих термінів поспіль. В разі невиконання принципу ротації Комітет по етиці вважається нелігітимним.

8.5. Відповідальна особа за організацію, підготовку та проведення виборів - Голова місцевого осередку АФНУ. До його обов'язку входить організація виборів, забезпечення проведення підрахунку голосів та оголошення результатів.

8.6. Вибори членів Комітету по етиці відбуваються наступним чином:

8.6.1. Не пізніше ніж за десять днів до проведення виборів, голова надсилає персональне письмове повідомлення кожному члену місцевого осередку із списком кандидатів до Комітету по етиці. В цьому повідомленні зазначається місце та час проведення виборів. Не пізніше ніж за 10 днів до дати проведення загальних зборів Голова розміщує на веб-сторінці місцевого осередку АФНУ в мережі Інтернет повідомлення про проведення виборів членів Комітету по етиці.

8.6.2. У зазначенний час, на загальних зборах, обраний загальними зборами секретар роздає бюлетні зі списками кандидатів, в яких всі присутні на зборах члени місцевого осередку протягом п'яти хвилин роблять п'ять відміток біля прізвищ кандидатів, за яких вони голосують. Бюлетні складаються у призначенні для цього скриньку.

8.6.3. Члени Комітета по етиці вибираються кількістю п'ять чоловік, з числа тих виборців, що набрали найбільшу кількість голосів за підрахунками. Три кандидати, що набрали найбільшу кількість голосів є основними, а кандидати, що за підрахунком зайняли четверте та п'яте місце — є резервними.

8.6.4. Головою Комітету по етиці становиться той кандидат, що набрав найбільшу кількість голосів. Якщо декілька кандидатів набрали однакову кількість голосів за перше та п'яте місця — голосування за них відбувається шляхом відкритого голосування. Більш високе місце на виборах займає кандидат, що набере просту більшість голосів.

8.6.5. Після голосування оголошується перерва для підрахунку голосів. Голова та секретар загальних зборів забезпечують підрахунок голосів, за підсумками якого складається протокол, який підписується Головою та секретарем. Протокол про підсумки голосування додається до протоколу загальних зборів місцевого осередку АФНУ.

8.6.6. У разі сумнівів щодо результатів виборів, будь-хто з виборців може поставити питання про публічний підрахунок голосів. У цьому випадку така особа/особи під наглядом Голови здійснюють перерахунок голосів, та оголошують його результати повторно (на цих же зборах).

8.7. Виборцями можуть бути будь-які члени місцевого осередку, включаючи Голову, що входять до його складу не менше шести місяців.

8.8. Кандидатом до членів Комітету по етиці може бути будь який дійсний член місцевого осередку, що відповідає наступним вимогам:

8.8.1. Має загальний стаж роботи у нерухомості не менше трьох років.

8.8.2. Є дійсним членом місцевого осередку не менше одного року.

8.8.3. Не є Головою місцевого осередку.

8.8.4. Не має зафікованих порушень цього Кодексу за останні два роки.

8.8.5. Не має непогашену судимість за крадіжки, хабарництво та інші корисливі злочини.

8.8.6. Не був членом Комітету по етиці останні два виборчих терміни.

8.9. Регламент роботи Комітету по етиці:

8.9.1. Голова Комітету по етиці приймає заяви від будь-яких фізичних чи юридичних осіб, що стосуються порушень цього Кодексу будь-якою фізичною чи юридичною особою, або можуть суб'єктивно сприйматися як порушення особою, що подає заяву. Заява повинна містити відомості про зміст справи у розгорнутому (детальному) вигляді. При прийомі заяви, Голова Комітету по етиці повинен це перевірити.

8.9.2. Заяви можуть відправлятись поштою, електронним листом, через сайт asnu.net (чи інший згідно з розпорядженням керівного органу АФНУ) або подаватись особисто заявником Голові Комітету по етиці.

8.9.3. Розгляд заяв та винесення рішення повинно відбуватись у строк не більше семи робочих днів не враховуючи день подання заяви.

8.9.4. Інформація про прийняті рішення повинна бути доведена до сторін спору (заявник та

особа, стосовно дій якої подана заява) та оприлюднена встановленим у цьому Кодексі чином протягом одного робочого дня після винесення рішення по заяві.

8.9.5. Розгляд заяви відбувається трьома основними членами Комітету по етиці. Якщо хтось із членів Комітету по етиці не може брати участі у розгляді справи (хвороба, відпустка, відрядження чи таке інше) або ж має чи може мати особистий інтерес у справі, що розглядається, він замінюється на іншого з членів резерву. В якості особистого інтересу можуть бути розцінені родинні, бізнесові, корпоративні чи особисті майнові або грошові інтереси будь-кого з членів Комітету по етиці.

8.9.6. Рішення по конкретній справі відбувається на підставі положень цього Кодексу, а у разі відсутності у ньому даних щодо конкретної справи на підставі існуючих звичаїв ділової поведінки та/чи особистих переконань членів Комітету по етиці.

8.9.7. У разі розбіжностей у позиціях членів Комітету рішення приймається більшістю голосів. У складних питаннях Голова Комітету на свій розсуд може залучати до розгляду справи членів Комітету по етиці зі складу резерву.

8.9.8. У випадку неможливості Голови брати участь у розгляді заяв (хвороба, тимчасова непрацездатність, відпустка, відрядження і таке інше) або у разі наявності особистого інтересу у справі Головою призначається виконуючий обов'язки на посаду Голови Комітету по етиці, у разі неможливості призначити виконуючого обов'язки особисто, обов'язки Голови на час його відсутності виконує член Комітету що за результатами виборів посів друге місце.

8.9.9. Рішення Комітету з етики по конкретному питанню оформлюється у вигляді документа з назвою «Рішення Комітету по етиці» та повинно містити вихідні дані (прізвище, ім'я та по батькові заявитика, дату заяви), дату її розгляду та аргументоване рішення Комітету по етиці. рішення Комітету по етиці повинно бути підписане всіма членами Комітету, що брали участь у розгляді заяви. Заява є невід'ємною частиною рішення та повинна зберігатись разом з Рішенням у паперовому та/або електронному вигляді (скан-копія та реєстрація інформація).

8.10. Виконання рішення Комітету по етиці:

8.10.1. Рішення Комітету по етиці є обов'язковим для його виконання всіма членами місцевого осередку яких воно стосується.

8.10.2. Оприлюднення винесених рішень повинно відбуватись на сторінці сайту asnu.net або іншим чином (встановлюється керівництвом АФНУ), а повідомлення про це відсилається у вигляді листа електронної пошти сторонам спору з посиланням на сторінку з рішенням. У разі відсутності електронної пошти або за власним бажанням заявитик може отримати рішення з доданою до нього копією заяви у паперовому вигляді. У цьому разі таке рішення повинно бути посвідчене Головою місцевого осередку, у складі якого діє Комітет по етиці.

8.11. Комітет по етиці в своїх рішеннях може використовувати наступні види покарань:

8.11.1. Накладення штрафу. Якщо розмір штрафу не встановлено керівним органом АФНУ на дату прийняття рішення, то він встановлюється Комітетом по етиці самостійно, на власний розсуд.

8.11.2. Подання клопотання до керуючого органу про виключення з АФНУ.

8.11.3. Інших на власний розсуд.

8.12. З метою забезпечення невідворотності та швидкості покарання стороні, винній у порушенні цього Кодексу, ріелтору та/або суб'єкту ріелторської діяльності у місцевих осередках може створюватись страховий фонд.

8.12.1. Внески до цього фонду у разі його створення є обов'язковими для всіх підписантів цього Кодексу. Розмір внеска у страховий фонд встановлюється та приймається на загальних зборах місцевого осередку.

8.12.2. Контроль за створенням та функціонуванням страховогого фонду покладається на Голову місцевого осередку АФНУ чи іншу особу згідно з статутом чи рішенням керуючого органу АФНУ.

8.12.3. У разі покарання розмір страховогого внеску вилучається на користь потерпілої сторони, а внесок поповнюється винною стороною у двотижневий термін.

Розділ V. Перехідні положення цього Кодексу

9. Набуття чинності Кодексу ріелтора (назва цього Кодексу).

9.1. Цей Кодекс набуває чинності з дня його опублікування на офіційному сайті АФНУ, що має відбутись після прийняття Кодексу ріелтора на з'їзді АФНУ.

9.2. Цей Кодес приймається членами АФНУ на добровільній основі та є обов'язковим для виконання з дня його прийняття (підписання).

9.3. Після офіційного прийняття цього Кодексу член, що його прийняв, має право на використання відомостей про це у рекламі, на візитівках, іншим чином та має право на використання напису «Виконую Кодекс Ріелтора™».

9.4. Керівництву АФНУ пропонується зареєструвати права на використання Торгової марки «Кодекс Ріелтора™» у річний термін з моменту набуття чинності цим Кодексом.

Розділ VI. Особливості прийняття Кодексу ріелтора ХРО АФНУ

10. Набуття чинності Кодексу ріелтора для ХРО АФНУ.

10.1. ХРО АФНУ приймає цей Кодекс до набуття їм чинності для АФНУ відповідно до пункту 9.1., ст. 9, розділу V.

10.2. Враховуючи суттєві відмінності існуючої практики надання ріелторських послуг на ринку нерухомості Харківської обл. від норм та правил, встановлених цим Кодексом, та зважаючи на те, що з одного боку ХРО АФНУ прагне залучити до його підписання та виконання якнайбільшу кількість ріелторів, а з іншого не бажає відмовлятись від виконання в майбутньому всіх принципів, на яких базується Кодекс ріелтора рада ХРО АФНУ приймає наступні рішення:

10.2.1. З метою надання можливості всім підписантам цього Кодексу приведення власних технологій, договорів та практики у відповідність з принципом чесності, а саме недопущення конфлікту інтересів, відтермінувати на шість місяців з моменту набуття чинності Кодексу ріелтора ХРО АФНУ прийняття нижченаведених пунктів: 4.5, 4.6.

10.2.2. Раді ХРО АФНУ розробити та затвердити план роз'яснювальних, учебових заходів, мастер-класів, тренінгів, тощо, з метою отримання всіма бажаючими підписантами цього Кодексу теоретичних знань та практичних навичок праці з метою дотримування вищенаведених пунктів після витікання шестимісячного терміну з моменту підписання цього Кодексу.

10.2.3. Раді ХРО АФНУ розробити, затвердити та розповсюдити публічне звернення** про необхідність відродження довіри до професії ріелтора, недопущення конфлікту інтересів в роботі ріелтора.

* - тут і надалі – суб`єкти господарювання та окремі ріелтори, які на законних підставах використовують логотип чи інші атрибути АФНУ.

** - проект публічного звернення додається