

УТВЕРЖДЕНО:
Общим собранием членов НП «НГСР»
Протокол № 5 от 08.02.2011г.

С изменениями и дополнениями,
утвержденными членами Общего собрания
Протокол №55 от 04.03.2025г.

КОДЕКС ЭТИКИ НИЖЕГОРОДСКОЙ ГИЛЬДИИ СЕРТИФИЦИРОВАННЫХ РИЭЛТОРОВ

Раздел I Общие положения.

Статья 1.

Настоящий кодекс Этики является совокупностью профессиональных норм, которым должен соответствовать, и правил, которые должен соблюдать член Некоммерческого партнерства «Нижегородская Гильдия Сертифицированных Риэлторов» (далее- Гильдия).

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

- 1) потребителями его услуг;
- 2) его работниками, любыми иными субъектами, выступающими на законных основаниях на стороне члена НГСР в отношениях с клиентами и третьими лицами, далее «представителем Члена НГСР»;
- 3) его контрагентами и деловыми партнерами;
- 4) другими членами НГСР;

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

Статья 2.

Обязанности профессионального поведения, изложенные в настоящем Кодексе, распространяются на всех членов Нижегородской Гильдии Сертифицированных Риэлторов.

Действие (бездействие) представителя Члена НГСР в целях применения этических норм, правил и ответственности, установленной настоящими Кодексом этики, признается действием (бездействием), совершенным Членом НГСР.

Статья 3.

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

Раздел II

Этические нормы, регулирующие отношения членов НГСР и клиентов

Статья 4

Члены НГСР 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 недоговоренностей 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 НГСР должно быть основано на недопустимости действий, противоречащих действующему законодательству Российской Федерации, требованиям настоящего Кодекса;
- уважение и тактичность - недопущение необоснованной 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;

Статья 5

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

Статья 6

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

Статья 7

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

Статья 8

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

Статья 9

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

Статья 10

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

Статья 11

Член Гильдии 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 Гильдии

Статья 12

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

Статья 13

Член Гильдии имеет равные права с другими членами Гильдии.

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

Статья 14

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 Гильдией с целью создания имиджа профессии.

Статья 15

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

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

Статья 16

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

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

1) Направление членам НГСР, а также представителям Члена НГСР устных и письменных предложений о трудоустройстве или иной форме сотрудничества (взаимодействия) в том числе с предложением более высокого комиссионного вознаграждения, с целью неправомерно стимулировать представителей Члена НГСР к переходу к другому члену НГСР, 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. В дальнейшем указанные действия именуются «недобросовестный хантинг».

Не относится к «недобросовестному хантингу»: публикация в общедоступных СМИ, открытых интернет-ресурсах, порталах, доступ к которым не ограничен, и отсутствуют какие-либо условия добавления пользователей, адресованных неограниченному кругу лиц вакансий (приглашений, предложений о трудоустройстве или иной форме сотрудничества (взаимодействия)); контакты с соискателями, разместившими на специализированных интернет-ресурсах по поиску и подбору персонала свои резюме и таким образом проявившими свою заинтересованность к переходу к другому работодателю (смене места работы, переход к индивидуальной профессиональной деятельности).

К «недобросовестному хантингу» относятся: персонализированные устные и письменные предложения о трудоустройстве или иной форме сотрудничества (взаимодействия) с целью 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.

Предложения признаются неправомерными и персонализированными если для их направления использованы персональные данные, в том числе агрегированные в базах данных, или полученные в результате обработки информации об услугах, оказываемых агентствами недвижимости и их специалистами, агентами, экспертами, брокерами, ипотечными специалистами и аналитиками, и/или в результате обработки рекламы услуги и объектов недвижимости, размещенной на корпоративных и общедоступных интернет-ресурсах, агрегаторах, в социальных сетях, печатных и электронных СМИ.

Достаточным доказательством неправомерного предложения является скриншот (снимок экрана устройства), а также распечатанное сообщение, в котором отражено поступившее сообщение, включая отправителя, получателя и само содержание сообщения, а также аудиозапись разговора, в том числе письменное заявление Представителя Члена НГСР с указанием номера телефона, с которого поступило такое предложение, его даты и времени, ФИО лица, совершившего звонок.

2) Неправомерное заимствование и использование в любой форме текстовой и визуальной информации, созданной другим специалистом об объектах недвижимости, в отношении которых члены НГСР оказывают услуги своим клиентам. При этом заимствование самой формы подачи текстовой или визуальной информации, касающихся иных объектов недвижимости, не является неправомерным.

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

Статья 17

Член Гильдии должен представлять объективную информацию в проводимых рекламных кампаниях, изданиях каталогов и других формах информирования населения, не использовать при этом методов недобросовестной конкуренции (ст. 16), и не нарушать права и интересы членов НГСР и третьих лиц.

Статья 18

Член Гильдии не должен сознательно или опрометчиво делать необъективные или вводящие в заблуждение заявления относительно конкурентов, их репутации или деловой практики, а именно: дискредитация членов НГСР распространение ложных, неточных или искажённых сведений, которые могут ввести в заблуждение, или причинить убытки членам НГСР, и нанести ущерб их деловой репутации. в том числе в отношении:

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

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

Статья 19

Члены Гильдии при разделе комиссионного вознаграждения должны руководствоваться и обязаны соблюдать взаимные договоренности, прописанные в соглашении о сотрудничестве. Данное соглашение не должно противоречить договоренностям с Клиентом.

Статья 20

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

Статья 21

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

Статья 22

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

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

Раздел V

Ответственность за нарушение Кодекса этики

Статья 23

В случае обвинения члена в нарушении Кодекса этики Гильдии, финансовых и других обязательств пострадавшая сторона может, а если это член Гильдии, то обязана обратиться в Комиссию по этике и стандартам практики, прежде чем обращаться в судебные органы.

Статья 24

В случае выявления и подтверждения фактов нарушений Кодекса этики Гильдии, финансовых и других обязательств членов Гильдии Комиссия по этике и стандартам практики может принять решение:

- об общественном порицании члена Гильдии,
- об исполнении членом НГСР обязательств по договору с клиентом, партнером
- о возмещении причиненного морального либо материального ущерба и, в исключительных случаях, о рекомендации Совету Гильдии о приостановке членства, либо об исключении из Гильдии.

Статья 25

Решение Комиссии по профессиональной этике и стандартам практики НП «НГСР» носит обязательный характер и подлежит исполнению всеми членами НГСР.

По умолчанию решения Комиссии по профессиональной этике и стандартам практики несут конфиденциальный характер. Принятие решения о придании гласности решения Комиссии по профессиональной этике и стандартам практики принимает Совет НГСР.

Член Гильдии имеет право обжаловать решение исполнительных органов Гильдии в судебном порядке.