

Утверждено на общем собрании членов НП НГСР  
протокол № 20 от 26.08.2016 г.  
(с изменениями от 20.06.2018г.)

## Положение

### «О Комиссии по профессиональной этике и стандартам практики НП «НГСР»»

#### Раздел 1. Общие положения.

1.1. Комиссия по профессиональной этике и стандартам практики Некоммерческого партнерства «Нижегородская Гильдия Сертифицированных Риэлторов» (Ассоциация) *(далее по тексту Комиссия)* организована и работает на основании Устава Гильдии, является постоянно действующим специализированным органом Некоммерческого партнерства «Нижегородская Гильдия Сертифицированных Риэлторов» (Ассоциация) (НП «НГСР») *(далее по тексту – Гильдия)* досудебного урегулирования споров, противоречий, разногласий и конфликтов, возникающих в процессе риэлторской деятельности.

1.2. В своей деятельности Комиссия руководствуется действующим законодательством РФ, Уставом НП «НГСР», Кодексом этики НП «НГСР» *(далее по тексту – Кодекс этики)*, Профессиональными стандартами практики НП «НГСР» *(далее по тексту – Стандарты практики)*, нормативными актами НП «НГСР» и настоящим положением.

1.3. Решения Комиссии для организаций – членов Гильдии являются обязательными.

1.4. Комиссия состоит из одиннадцати членов, включая Председателя Комиссии, постоянно действующего состава комиссии и апелляционной комиссии.

Постоянно действующий состав комиссии включает в себя председателя комиссии и 4 (четыре) члена комиссии, всего 5 (пять) человек.

Апелляционная комиссия включает в себя председателя комиссии, 4 (четыре) члена постоянно действующего состава и 6 (шесть) членов апелляционной комиссии, всего 11 (одиннадцать) человек.

1.5. Персональный состав Комиссии утверждается Общим собранием членов Гильдии (в соответствии с «Положением о Территориальном Органе по Сертификации брокерских услуг на рынке недвижимости» п.11.4.)

Постоянно действующий состав и апелляционная комиссия формируются Общим собранием членов Гильдии.

1.6. Комиссия формируется из учредителей и руководителей компаний – членов Гильдии. Каждый член Гильдии вправе предложить своего представителя в состав Комиссии, а также отозвать его на основании мотивированного ходатайства Общему собранию Гильдии.

1.6. Срок полномочий членов Комиссии – один год. Полномочия каждого члена Комиссии по этике могут быть пролонгированы неограниченное количество раз, по решению Общего собрания членов Гильдии.

1.7. Организует работу Комиссии, избранный общим собранием членов Гильдии, председатель Комиссии.

#### Раздел 2. Предмет деятельности. Права и обязанности комиссии.

2.1. Цель деятельности Комиссии:

- 2.1.1. профилактика возникновения споров, разногласий, противоречий и конфликтов в процессе риэлторской деятельности
- 2.1.2. урегулирование споров и конфликтных ситуаций, возникших в процессе риэлторской деятельности,
- 2.1.3. предотвращение обращений сторон в государственные органы в случае разрешения спора по существу.

2.2. Предмет деятельности комиссии:

- 2.2.1. рассмотрение заявлений и жалоб на действия членов Гильдии по существу,
  - 2.2.2. проведение анализа разобранных жалоб и споров, причин их возникновения и рекомендации членам Гильдии по их устранению,
  - 2.2.3. оценка соответствия действий членов Гильдии стандартам практики, профессиональной этике и обычаям делового оборота, утвержденных Гильдией, при проведении операций с недвижимостью,
  - 2.2.4. применение в отношении членов Гильдии мер дисциплинарного воздействия,
  - 2.2.5. проведение консультаций для потребителей риэлторских услуг при возникновении жалобы в отношении участника рынка недвижимости, не являющегося членом Гильдии, выдача экспертного заключения и рекомендаций по разрешению конфликта.
- 2.3. Комиссия вправе рассматривать заявления и жалобы на действия участников рынка недвижимости, не являющихся членами Гильдии, в порядке, предусмотренном настоящим положением, в соответствии с п.3.4.4., в очном заседании, с вынесением решения о наложении меры дисциплинарного воздействия, если участник рынка недвижимости, в отношении которого подана жалоба / заявление, согласен на рассмотрение спора в Комиссии в качестве досудебного органа урегулирования споров, о чем с Гильдией подписано соответствующее соглашение
- 2.4. Для осуществления своей деятельности Комиссия вправе:
- 2.4.1. Запрашивать у сторон необходимую информацию, в том числе и подлинники (копии) документов,
  - 2.4.2. Требовать объяснения по существу и отзыв на жалобу заявителя.
  - 2.4.3. Привлекать к работе комиссии, в случае необходимости, квалифицированных специалистов.
  - 2.4.4. Контролировать выполнение решений комиссии членами Гильдии.
  - 2.4.5. Приглашать на заседания комиссии полномочных участников и принимать решения.
- 2.5. Комиссия обязана:
- 2.5.1. Соблюдать конфиденциальность сведений, ставших известными в процессе работы.
  - 2.5.2. Объективно рассматривать поступившие заявления и обращения.
- 2.6. Споры, подлежащие рассмотрению в Комиссии:
- 2.6.1. Споры, возникшие в результате нарушения членом Гильдии «Национальных стандартов профессиональной деятельности. Услуги брокерские на рынке недвижимости. Общие требования», Профессиональных стандартов практики НП «НГСР», Кодекса этики НП «НГСР»
  - 2.6.2. Споры, возникшие между членами Гильдии в результате проведения сделок с материальными претензиями.
  - 2.6.3. Споры, возникшие между членами и потребителями риэлторской услуги в результате проведенных сделок.
  - 2.6.4. Споры, возникшие в результате грубого нарушения этических и моральных норм, погрязшие деловой репутации фирмы членов Гильдии друг к другу (оценка поведения).
  - 2.6.5. Споры, указанные в пп.2.6.1.-2.6.4. с участием участника рынка недвижимости, не являющегося членом Гильдии, в соответствии с п.2.3. настоящего Положения.
  - 2.6.6. Споры, возникающие в результате нарушения членом Гильдии Устава НП «НГСР», Положения «О членстве и членских взносах», иных внутренних нормативных актов НП «НГСР».
- 2.7. Комиссия не рассматривает споры:
- 2.7.1. Споры, указанные в п.2.6.2, 2.6.3., при отсутствии договоров возмездного оказания услуг, заключенных между участниками рынка недвижимости и потребителями риэлторской услуги, соглашений о сотрудничестве, заключенных между участниками рынка недвижимости, либо при отсутствии таких договоров отсутствуют письменные доказательства, свидетельствующие о фактических действиях, связанных с исполнением таких договоров.
  - 2.7.2. Трудовые взаимоотношения между участником рынка недвижимости – работодателем и агентом – работником, в том числе вопросы взаимных финансовых претензий, возникающих вследствие трудовых взаимоотношений.
  - 2.7.3. Заявления и жалобы, в которых не определен непосредственно предмет спора и требование заявителя.
  - 2.7.4. Заявления и жалобы, поданные не соответствующим лицом. При этом право подачи заявлений имеют руководители организаций, заместители руководителей и руководители филиалов, либо

- уполномоченные лица по доверенности, непосредственно клиенты, участвующие в договорных отношениях с участником рынка недвижимости, либо представители по доверенности.
- 2.7.5. В случае, если спор по тому же предмету находится в судебном производстве или имеется решение суда по тому же спору.
- 2.7.6. Комиссия вправе отказать в рассмотрении спора, если заявитель личным присутствием и соответствующими объяснениями не подтвердит наличие спора.
- 2.7.7. Комиссия вправе отказать в рассмотрении спора, если заявитель не использовал претензионный порядок решения спора.

### **Раздел 3. Порядок работы комиссии.**

- 3.1. Заседания Комиссии носят закрытый характер.
- 3.2. Прием всех входящих заявлений и жалоб от граждан и юридических лиц, органов управления НП «НГСПР» (далее заявление) производится в офисе Гильдии, регистрируется в порядке делопроизводства Исполнительным директором Гильдии.
- 3.3. Исполнительный директор Гильдии в течение одного рабочего дня направляет зарегистрированное входящее заявление председателю Комиссии.
- 3.4. Председатель Комиссии организует работу Комиссии по рассмотрению заявлений в срок не более 30-ти календарных дней с момента регистрации заявления:
- 3.4.1. Председатель в течение 5-ти рабочих дней с момента получения заявления или жалобы принимает решение, находится ли данное заявление в компетенции Комиссии.
- 3.4.2. Председатель сообщает о принятии или дает мотивированный отказ в принятии заявления к рассмотрению комиссией в исполнительную дирекцию Гильдии.
- 3.4.3. Исполнительный директор Гильдии сообщает сторонам о принятии или отказе в принятии заявления.
- 3.4.4. В случае, если заявление / жалоба подана в отношении участника рынка недвижимости, не являющегося членом Гильдии, Председатель Комиссии поручает Исполнительному директору Гильдии обратиться к такому участнику о рассмотрении поданного заявления / жалобы в Комиссии в порядке, предусмотренном настоящим Положением.

Согласие участника рынка недвижимости, не являющегося членом Гильдии, на рассмотрение заявления/жалобы в Комиссии в качестве досудебного органа урегулирования споров в порядке, предусмотренном настоящим Положением, и обязательное исполнение решения Комиссии о применении мер дисциплинарного воздействия оформляется соглашением, заключаемым между таким участником и Гильдией.

При этом срок на рассмотрение заявления/жалобы, предусмотренный п.3.4., настоящего Положения, отсчитывается с даты подписания такого соглашения.

- 3.5. Заявитель в течение 5-ти рабочих дней с момента получения сообщения о принятии заявления к рассмотрению Комиссией обязан предоставить в исполнительную дирекцию доказательную базу обстоятельств, на которые он ссылается.

- 3.6. Ответчик в течение 5-ти рабочих дней с момента получения сообщения о принятии заявления к рассмотрению Комиссией обязан предоставить в исполнительную дирекцию мотивированный отзыв на заявление и доказательную базу обстоятельств, на которые он ссылается.

- 3.7. Полученная у сторон доказательная база, обстоятельств на которые ссылаются стороны, направляется членам постоянно действующего состава Комиссии, а также направляется сторонам, для подготовки к заседанию.

В случае, если ответчик в установленный срок не представил отзыв на заявление и свою доказательную базу, то доказательная база заявителя ему не направляется, а комиссия принимает во внимание аргументы и доказательную базу заявителя.

- 3.8. Все заявления (кроме апелляционных жалоб) рассматриваются постоянно действующим составом Комиссии, правомочность решения которой определяется присутствием не менее 3-х членов данного состава Комиссии. Решение по спорным вопросам принимается простым большинством голосов, при равенстве голосов решающий голос имеет Председатель Комиссии.

- 3.9. На заседании Комиссии обязан присутствовать и давать пояснения по существу спора руководитель компании, участвующей в споре, либо заместитель руководителя, исполняющий обязанности во время отсутствия руководителя. При неявке указанного лица на заседание, Комиссия вправе перенести рассмотрение дела. При неявке указанного лица более одного раза комиссия вправе рассмотреть дело по существу.

- 3.10. Принятое решение оформляется протоколом в письменной форме и подписывается председателем комиссии и присутствующими членами Комиссии.

3.11. Решение постоянно действующего состава вступает в силу по истечении 10 рабочих дней с момента его вынесения. Решение апелляционной комиссии вступает в силу в момент его вынесения.

3.12. В течение двух рабочих дней с момента принятия решения Исполнительный директор Гильдии направляет копии такого решения сторонам, участвующим в деле.

3.13. В решении комиссии указывается:

- Дата принятия, состав комиссии, время и место рассмотрения спора;
- Участники (стороны) спора;
- Существо спора (жалобы), объяснения и заявления сторон;
- Содержание принятого решения;
- Срок и порядок исполнения принятого решения.

3.14. В случае необходимости проведения финансовых взаиморасчетов для исполнения решения Комиссии стороны обязаны заключить соглашение об исполнении соответствующего решения

3.15. Решения постоянного действующего состава Комиссии могут быть обжалованы в апелляционную комиссию в течение 10 рабочих дней с момента вынесения решения.

3.16. Апелляционные жалобы рассматриваются апелляционной Комиссией, правомочность решения которой определяется присутствием не менее 7-ми членов Комиссии.

3.17. Порядок подачи и принятия апелляционной жалобы к рассмотрению определяется п. 3.2.-3.15. настоящего положения.

3.18. Комиссия выносит определение о прекращении разбирательства по делу если:

- Стороны достигли соглашения о прекращении разбирательства – по письменному отзыву жалобы заявителем.
- Заявитель дважды не явился на заседание комиссии, о дате был уведомлен.
- Спор не подлежит рассмотрению комиссией.

3.19. Периодичность проведения заседаний определяется самой Комиссией.

3.20. Вызовы, подготовка и направление запросов и решений Комиссии, получение и обработка материалов производится через исполнительный аппарат Гильдии.

3.21. Все материалы хранятся в офисе Гильдии. Место проведения заседаний Комиссии – в офисе Гильдии.

#### **Раздел 4. Меры дисциплинарного воздействия.**

4.1. В случае выявления и подтверждения фактов нарушений Кодекса этики, финансовых и других обязательств членами Гильдии Комиссия может принять следующие меры воздействия:

4.1.1. вынесение предписания, обязывающего члена Гильдии устранить выявленные нарушения и устанавливающего сроки устранения таких нарушений;

4.1.2. вынесение предписания об общественном порицании члена Гильдии;

4.1.3. вынесение предписания о возмещении причиненного морального либо материального ущерба;

4.1.4. наложение на члена Гильдии штрафа.

4.1.5. рекомендация Общему собранию членов Гильдии об исключении организации из членов Гильдии.

4.1.6. рекомендации органу по сертификации о приостановлении действия или аннулировании квалификационного аттестата агента / брокера, по вине которого произошел спор.

4.2. Меры дисциплинарного воздействия применяются в отношении членов Гильдии в целях прекращения и предупреждения совершения дисциплинарных правонарушений.

4.3. Меры дисциплинарного воздействия не могут иметь целью нанесение вреда деловой репутации юридического лица или индивидуального предпринимателя.

4.4. В случае рассмотрения Комиссией заявления / жалобы в отношении участника рынка недвижимости, не являющегося членом Гильдии, в соответствии с п.2.3. настоящего Положения, Комиссия вправе принять меры воздействия в соответствии с п.4.1. настоящего Положения.

4.5. В случае рассмотрения Комиссией заявления / жалобы в отношении участника рынка недвижимости, не являющегося членом Гильдии, в соответствии с п.2.2.5., Комиссия вправе выдать рекомендации участнику рынка недвижимости, не являющемуся членом Гильдии, об устранении выявленных нарушений, о возмещении причиненного морального, материального ущерба.

#### **Раздел 5. Исполнение решений Комиссии.**

5.1. Решение Комиссии исполняется сторонами в порядке и в сроках, определенных в решении Комиссии.

5.2. Органом, контролирующим исполнение решений Комиссии, является Совет НП «НГСП».

5.3. В случае неисполнения решения Комиссии, Совет НП «НГСП» вправе исключить для члена Гильдии, не исполняющего решение Комиссии, возможность пользования правами действительного члена Гильдии, предусмотренными п.4.2. Положения «О Членстве и членских взносах НП «НГСП» до решения Общего Собрания.

#### **Раздел 6. Меры по предотвращению конфликта интересов.**

6.1. Члены Комиссии не могут принимать участие в заседаниях Комиссии по этике и в ее работе в качестве ее членов в следующих случаях:

6.1.1. при рассмотрении дела в отношении члена Гильдии, представителем которого является член Комиссии;

6.1.2. при рассмотрении дела в отношении члена Гильдии, с которым член Комиссии связан трудовыми или аффилированными отношениями, в отношении, которого рассматривается дело.

#### **Раздел 7. Раскрытие информации**

7.1. Комиссия отчитывается перед Общим Собранием Гильдии о результатах работы за текущий год на ежегодном очередном собрании.

7.2. По результатам текущей работы Исполнительный директор Гильдии уведомляет членов Гильдии о прошедшем заседании, существе спора, вынесенном решении без указания участвовавших в деле сторон.

*Коние Верия*  
*И.о. директора*

*НП ККСО*

*Юсупов Д.В.*

