**Элементы, проверяемые в офисе компании**

**1. Наличие у заявителя пакета документов, которые он должен оперативно по требованию потребителя ему предоставить.**

Анализ пакета документов заявителя на предмет комплектации следующими элементами:

* документы, подтверждающие квалификацию Брокера и Агента, оказывающих ему Брокерскую услугу;
* документы, подтверждающие полномочия Брокера (приказ или доверенность) на право подписи Договоров от имени заявителя;
* Национальный Стандарт Риэлторской деятельности;
* образцы типовых договоров, протоколов, доверенностей и других документов, используемых заявителем при оказании Брокерских услуг;
* схема прохождения сделки;
* порядок рассмотрения претензий и жалоб клиентов (утвержденное положение).

1. **Брокерские услуги оказываются в комфортных условиях, созданных для потребителя.**

**Комнаты для переговоров, место хранения договоров на оказание услуг (юридическая служба, бухгалтерия, сейф руководителя и т.п.). Визуальный осмотр помещения.**

1. **Наглядная для потребителя информация о заявителе (стенд, информационная доска)**

В доступном для потребителя месте должна находиться следующая информация:

* свидетельство о государственной регистрации заявителя;
* документ на право использования торговой марки, зарегистрированной в установленном порядке, под которой оказываются Брокерские услуги;
* сертификат соответствия оказываемых Исполнителем Брокерских услуг требованиям Стандарта, приложения и дополнения к нему;
* при наличии членства в профессиональных объединениях документы, подтверждающие данное членство;
* тарифы и расценки на оказание Брокерских услуг;
* книга предложений с пронумерованными листами, прошнурованная и заверенная печатью Органа по сертификации;
* описание процедуры рассмотрения жалоб и претензий Потребителей на действия Исполнителя;
* реквизиты Органа по сертификации, Комиссии по разрешению споров;
* полис страхования профессиональной ответственности заявителя или документ, удостоверяющий использование заявителем иных способов обеспечения обязательств перед Потребителями;
* список лиц, имеющих право подписи договоров;
* национальный стандарт профессиональной деятельности СТО РГР 021.01-02 (национальный стандарт РГР вы можете скачать в разделе Сертификация https://nngsr.ru/sertifikat/)
* наличие информации о Едином реестре РГР в клиентской зоне офиса.

1. **Проверка информационных ресурсов (сайта компании, подписи к электронному письму)**

* Наличие баннера Единого реестра РГР с соответствующей ссылкой <https://reestr.rgr.ru/> на сайте агентства недвижимости\*;
* При официальной рассылке наличие в подписи к электронному письму\* ссылки на сайт Единого реестра РГР <https://reestr.rgr.ru/>

\* (только для вновь вступивших компаний, разместить в течении 7 дней после вынесения решения Управляющего Совета по сертификации компании)

* Наличие баннера НП «НГСР» на главной странице сайта агентства недвижимости с переходом на сайт <https://nngsr.ru/>

Необходимые баннеры, листовки, подписи можно найти по ссылке: https://disk.yandex.ru/d/1do2tPNfrOSa1A