

ПРАВИЛА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ЭТИКИ РИЭЛТЕРА

ГЛАВА 1 ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Настоящие Правила устанавливают обязательные для каждого риэлтера правила поведения, основанные на законодательстве о риэлтерской деятельности и нравственных критериях, и распространяются на всех работников риэлтерской организации, риэлтеров территориальной организации по государственной регистрации недвижимого имущества, прав на него и сделок с ним (далее - риэлтерская организация).

2. Настоящие Правила представляют собой совокупность норм, определяющих требования, предъявляемые к риэлтерам при оказании риэлтерских услуг, а также во взаимоотношениях с потребителями риэлтерских услуг, контролирующими (надзорными) органами, иными организациями и коллегами.

3. В случаях, когда вопросы профессиональной этики риэлтера не урегулированы законодательством о риэлтерской деятельности, в том числе настоящими Правилами, риэлтеру надлежит действовать в соответствии с нравственными принципами общества.

4. Руководителями риэлтерских организаций, их обособленных подразделений обеспечивается соблюдение требований настоящих Правил и иных актов законодательства всеми работниками риэлтерской организации.

ГЛАВА 2 ПРИНЦИПЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ПОВЕДЕНИЯ РИЭЛТЕРА

5. Деятельность риэлтера основывается на принципах законности, компетентности, справедливости и добросовестности.

6. Риэлтер, осуществляя профессиональные обязанности, должен соблюдать законодательство, в том числе настоящие Правила, руководствоваться общепринятыми нормами морали, заботиться о престиже профессии и повышении ее общественного статуса.

В любой ситуации, в том числе вне профессиональной деятельности, риэлтер должен сохранять честь и достоинство, избегать всего, что могло бы нанести ущерб профессии риэлтера или подорвать доверие к ней.

7. Риэлтер должен честно, добросовестно, квалифицированно и своевременно исполнять свои обязанности.

8. Выполнение обязанностей по договору оказания риэлтерских услуг должно иметь для риэлтера приоритетное значение над иной деятельностью.

ГЛАВА 3 ОТНОШЕНИЯ С ПОТРЕБИТЕЛЯМИ

9. Риэлтер обеспечивает оказание риэлтерских услуг потребителю в соответствии с требованиями законодательства и обязательствами риэлтерской организации по договору оказания риэлтерских услуг.

10. Риэлтер не вправе:

необоснованно отказывать потребителю в оказании риэлтерских услуг;

советовать потребителю предпринимать какие-либо действия, связанные с нарушением действующего законодательства;

понуждать потребителя к согласию на оказание риэлтерских услуг;

использовать некомпетентность или состояние здоровья потребителя в целях

извлечения дохода при совершении сделок с недвижимостью;

обсуждать с потребителями размер и обоснованность вознаграждения, получаемого другими риэлтерскими организациями;

действовать вопреки законным интересам потребителя, оказывать ему риэлтерские услуги безнравственными способами или находясь под воздействием давления извне;

использовать в личных целях или в интересах третьей стороны, разглашать без согласия потребителя сведения, сообщенные им в связи с оказанием ему риэлтерских услуг.

11. Риэлтеру надлежит:

уважать права, честь и достоинство потребителей и других лиц, придерживаться манеры поведения и стиля одежды, соответствующих деловому общению;

поддерживать с потребителями честные и доверительные отношения;

использовать законные средства, способы и методы оказания риэлтерских услуг;

оказывать потребителям содействие в осуществлении ими прав и защите законных интересов, не допускать факты формального отношения к потребителям;

проявлять уважение к потребителям, терпеливо и доступно разъяснять потребителям их права и обязанности, нормы действующего законодательства;

предпринять необходимые меры к уведомлению потребителя в установленный законодательством срок об обстоятельствах, препятствующих или исключающих возможность оказания риэлтерских услуг;

соблюдать требования законодательства о сохранении конфиденциальности информации, полученной в ходе оказания риэлтерских услуг.

12. Риэлтеру не следует вести личные разговоры в присутствии потребителя.

ГЛАВА 4 ВЗАИМООТНОШЕНИЯ РИЭЛТЕРОВ

13. Риэлтер должен быть отзывчивым и доброжелательным, уважать честь и достоинство своих коллег, поддерживать нормальный нравственно-психологический климат в отношениях с ними.

14. Взаимоотношения риэлтеров:

должны строиться на взаимодействии, направленном на качественное выполнение риэлтерских услуг, осуществлении обмена прогрессивными методами, формами и опытом работы с целью повышения их профессионального уровня;

не должны препятствовать реализации прав и законных интересов потребителей, оперативности и полноте оказываемых услуг.

15. Риэлтер не должен:

употреблять выражения, умаляющие честь, достоинство или деловую репутацию другого риэлтера в связи с осуществлением им риэлтерской деятельности;

обсуждать с потребителем правильность действий и консультаций риэлтера, ранее оказывавшего потребителю риэлтерские услуги, допускать некорректные замечания в его адрес.

16. Риэлтер вправе в тактичной форме обратить внимание коллеги на допущенное им нарушение норм настоящих Правил, а в случае необходимости сообщить об этом руководителю риэлтерской организации и в Палату риэлтеров.

17. Взаимоотношения риэлтеров отдельных риэлтерских организаций должны строиться между собой на тех же принципах, что и взаимоотношения риэлтеров одной риэлтерской организации, а также соблюдении условий добросовестной конкуренции.

ГЛАВА 5 КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ, ПОЛУЧЕННОЙ В ПРОЦЕССЕ ОКАЗАНИЯ РИЭЛТЕРСКИХ УСЛУГ

18. Риэлтеру надлежит:

сохранять конфиденциальность информации, полученной в процессе оказания риэлтерских услуг, как во время оказания риэлтерских услуг, так и после того, как отношения с потребителем прекращены, а также исключать использование этой

информации в личных целях или в интересах третьей стороны;

обеспечивать сохранность документов потребителя, исключив к ним доступ посторонних лиц;

осуществлять консультирование потребителя, проводить с ним переговоры при условии отсутствия посторонних лиц.

19. Риэлтер может раскрыть доверенную потребителем информацию с согласия на это потребителя, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами.

ГЛАВА 6

ОТНОШЕНИЯ РИЭЛТЕРА С ПРЕДСТАВИТЕЛЯМИ ГОСУДАРСТВЕННЫХ ОРГАНОВ И ИНЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ

20. Риэлтер:

во взаимоотношениях с уполномоченным представителем государственных органов и иных организаций, в том числе осуществляющих государственный контроль за деятельностью по оказанию риэлтерских услуг, должен быть корректным, ответственным, вежливым и пунктуальным;

не должен препятствовать уполномоченным должностным лицам лицензирующего органа, иных контролирующих органов в осуществлении ими действий, предусмотренных законодательством, выполнять законные распоряжения или требования указанных должностных лиц при исполнении ими служебных полномочий;

должен являться по приглашению лицензирующего органа в установленный срок и давать объяснения по поставленным вопросам, а при невозможности прибыть вовремя сообщить причину неявки и своевременно представить требуемые объяснения;

незамедлительно сообщает руководителю риэлтерской организации о возбуждении в отношении него уголовного дела, а также о сомнениях в законности представленных им документов или ставшем достоверно известным в процессе оказания риэлтерских услуг готовящемся преступлении.

Руководителю риэлтерской организации следует сообщать в правоохранительные органы о ставшем ему известном в процессе оказания риэлтерских услуг готовящемся преступлении или сомнениях в законности представленных риэлтеру документов.

21. Риэлтер в процессе оказания риэлтерских услуг не должен воздействовать на представителей государственных органов и иных организаций с помощью средств, запрещенных законодательством, а также вступать с ними в неофициальные контакты в целях достижения благоприятного для потребителя результата.

ГЛАВА 7

ПРОСТУПКИ, НЕ СОВМЕСТИМЫЕ С ПРОФЕССИЕЙ РИЭЛТЕРА

22. Проступками, не совместимыми с профессией риэлтера, являются:

совершение действий, дискредитирующих профессию риэлтера;

препятствование осуществлению Министерством юстиции функций, возложенных на него законодательными актами.

23. Совершение проступков, не совместимых с профессией риэлтера, влечет аннулирование свидетельства об аттестации риэлтера.