



Некоммерческое партнёрство
**УРАЛЬСКАЯ
ПАЛАТА
НЕДВИЖИМОСТИ**

Утверждены Советом УПН 28.10. 2013

ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ ПРАВИЛА

СПЕЦИАЛИСТА ПО НЕДВИЖИМОСТИ



2013

Настоящие правила (далее – **Правила**) разработаны для повышения общественного доверия к профессии риэлтора, обеспечения надлежащего качества риэлторских услуг, а также предупреждения и разрешения корпоративных конфликтов.

Правила устанавливают профессиональные и этические нормы корпоративного поведения специалистов по недвижимости во взаимоотношениях с клиентами и контрагентами, а также определяют общие нормы внутрикорпоративных отношений по разрешению конфликтов интересов и при прекращении отношений с агентством-работодателем. В определении норм поведения внутри агентства настоящие Правила действуют в части, непротиворечащей или неурегулированной внутрикорпоративным нормам (правилам, регламентам) агентства.

Правила разработаны на основе действующего законодательства, локальных актов НП «УПН», Положения «О порядке аттестации специалистов на рынке недвижимости, повышения квалификации и об аттестационной комиссии», а также обобщённой практики агентств недвижимости.

Правила являются добровольно принимаемыми и обязательными для исполнения специалистами рынка недвижимости при получении квалификационного аттестата.

I. ТЕРМИНЫ И ПОНЯТИЯ НАСТОЯЩИХ ПРАВИЛ

Специалист (риэлтор) - физическое лицо, прошедшее курс обучения и получившее соответствующий квалификационный аттестат¹, в составе агентства недвижимости выполняющее действия по исполнению договора риэлторских услуг, заключенного агентством с клиентом.

Профессиональная деятельность специалиста – трудовая, гражданско-правовая или иная деятельность специалиста на рынке недвижимости, осуществляемая в составе агентства недвижимости под руководством брокера².

Агентство – юридическое лицо или индивидуальный предприниматель (субъект предпринимательства), оказывающее клиенту риэлторские услуги на основании заключенного с ним договора.

Агентство-работодатель – агентство недвижимости, в котором специалист осуществляет свою профессиональную деятельность.

Контрагент (участник совместной сделки) - агентство или его специалист, представляющие интересы противоположной стороны в предполагаемой сделке с объектом недвижимости или правами на него.

Клиент - лицо, заключившее с агентством договор об оказании возмездных риэлторских и/или смежных услуг.

Риэлторская деятельность - деятельность субъекта предпринимательства (юридического лица или индивидуального предпринимателя) по оказанию за вознаграждение комплекса услуг (юридических, информационных, консультационных, маркетинговых, организационных и пр.), связанных с установлением, прекращением и/или изменением прав (пользования, владения, распоряжения) на объект недвижимости.

Риэлторская услуга - комплекс информационных и организационно-правовых действий, совершаемых агентством в интересах клиента, при совершении операций с объектом недвижимости и/или правами на него, на основании и в пределах заключенного договора.

¹ Аттестат агента, брокера, ипотечного консультанта или иного специалиста по недвижимости. К «специалистам» также приравниваются индивидуальные предприниматели, фактически осуществляющие свою деятельность в составе агентства.

² Профессиональная деятельность специалиста и её период подтверждаются трудовым или гражданско-правовым договором с агентством и/или данными учета УПН - удостоверением УПН, квалификационным аттестатом специалиста, а также наличием соответствующей записи в базе данных «Персонал» (реестродержатель – УПН) на основании списков сотрудников, представляемых членом УПН в соответствии с приложением №4 к Положению «О членстве в НП «УПН».

Корпоративные нормы – сложившиеся обычаи делового оборота, а также нормативные документы, регламентирующие осуществление риэлторской деятельности субъектами предпринимательства (юридическими лицами и ИП) на рынке недвижимости.

Внутрикорпоративные нормы – внутренние правила (регламенты) агентства, определяющие основные принципы его взаимоотношений с сотрудниками, этические нормы и поведение сотрудников, а также порядок оказания агентством риэлторских услуг.

Конфликт интересов – ситуация, при которой личная заинтересованность специалиста может повлиять на принятие им решения и таким образом нанести ущерб интересам клиента или агентства-работодателя.

Сокрытая сделка (сокрытая услуга) – оказанная клиенту риэлторская услуга или её часть, несанкционированная агентством-работодателем - одно из проявлений конфликта интересов.

Передовая технология оказания риэлторской услуги - комплекс организационных мер, операций и приемов, обеспечивающих обслуживание агентством клиентов с надлежащим качеством³ и оптимальными затратами, а также способы контроля качества и управления процессами. Эти меры в совокупности должны иметь высокий потенциал, небольшое распространение или отсутствие на рынке. Передовая технология должна иметь описание, доведена до специалиста под роспись, а также в комплексе управленческих мер агентства содержать действия по её защите в качестве служебной тайны.

При толковании приведенных определений во внимание принимается буквальное значение содержащихся в них слов и выражений. Расширительное толкование не допускается. Определения вышеуказанных терминов, отличающиеся от определений аналогичных терминов в иных документах, подлежат применению только в настоящих Правилах.

II. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. При исполнении своих профессиональных обязанностей, специалист по недвижимости должен соблюдать действующее законодательство, обычаи делового оборота на рынке недвижимости (корпоративные нормы), а также внутрикорпоративные нормы агентства-работодателя.

2. В отношении агентства-работодателя и его клиентов, специалист должен действовать добросовестно, разумно и осмотрительно, исключая возможные риски.

3. Специалист не должен заниматься незаконной предпринимательской деятельностью, выражающейся в работе вне агентства или без регистрации ИП, а также оказывать услуги без заключения договора. Непосредственное оказание специалистом риэлторской услуги клиенту без участия агентства-работодателя (сокрытая сделка) не допускается.

4. При осуществлении профессиональной деятельности, специалист не должен допускать дискриминации личности, в том числе по национальным, религиозным или половым признакам.

5. Представляя интересы клиента, на основании и в пределах заключенного агентством договора, специалист должен способствовать этим интересам и отстаивать их при взаимодействии с третьими лицами.

6. Своими действиями специалист должен обеспечить надлежащий уровень риэлторской услуги, с соблюдением норм практики (обычаев делового оборота) в тех операциях с недвижимостью, на которых он специализируется и для которых у него достаточно профессиональных компетенций. Специалист должен заботиться о соответствии

³ Под **надлежащим качеством** понимается оказание услуги, полностью соответствующей условиям договора, заключенного с данным клиентом

своей квалификации (компетенций) уровню, соответствующему его должности и выполняемым в агентстве обязанностям.

7. Специалист не должен использовать некомпетентность или состояние здоровья клиента с целью извлечения дополнительного необоснованного дохода при оказании услуг. Он должен предоставлять клиенту объективную информацию в отношении ситуации на рынке недвижимости и его тенденциях. При этом специалист не обязан представлять дополнительную информацию и консультировать по вопросам, выходящим за рамки договора (оказываемой агентством услуги).

Не допускается искажать (утаивать) от клиента или контрагента информацию, имеющую отношение к сопровождаемому объекту или сделке, если эта информация влияет (может повлиять) на права, обязанности и интересы участников сделки либо на существенные условия сделки и сроки её проведения.

Специалист должен достоверно информировать клиента о стоимости услуг своего агентства, в этой части – добросовестно оформлять договор на оказание услуг, разъяснять порядок и срок его оплаты.

8. Специалист должен предпринимать действия, направленные на письменное оформление всех финансовых и прочих соглашений клиента с третьими лицами. Экземпляр такого соглашения (договора) должен представляться каждой стороне соглашения (договора).

9. В соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, а также внутрикорпоративными нормами агентства, специалист обязан обеспечить конфиденциальность персональной информации клиента, а также условий заключенных договоров, и не разглашать их третьим лицам.

III. ПРАВА СПЕЦИАЛИСТА

10. Осуществляя свою профессиональную деятельность, специалист имеет право:

10.1. Получить квалификационный аттестат по результатам успешной сдачи соответствующего экзамена, продлить действующий либо получить иной аттестат при условии соответствия аттестационным требованиям и прохождения соответствующих процедур.

10.2. Получать на льготных условиях услуги УПН и РГР (обучение) в соответствии с членским статусом агентства-работодателя.

10.3. Использовать действующий аттестат для подтверждения своей квалификации при устройстве на работу, а при осуществлении своей профессиональной деятельности также в рекламных целях - в качестве конкурентного преимущества и подтверждения своей принадлежности к профессиональному риэлторскому сообществу.

10.4. Получать от агентства-работодателя доступ к профессиональным ресурсам (базам данных) УПН, соответственно своим должностным обязанностям в агентстве и членскому статусу агентства-работодателя.

10.5. Требовать внесения информации о своих действующих аттестатах в реестры аттестованных специалистов, размещённые на официальных сайтах УПН и РГР, в соответствии с членским статусом в указанных организациях или заключёнными с ними соглашениями.

10.6. Принимать участие в рабочих органах УПН и избираться в выборные органы УПН на основании ходатайства (рекомендации, доверенности) агентства-работодателя.

IV. КОРПОРАТИВНЫЕ ОТНОШЕНИЯ

11. Клиентская база агентства, а также заключённые договоры с клиентами, являются собственностью агентства. Специалист не имеет права распоряжаться данной базой, в том числе передавать ее в другие агентства или использовать её иным способом по своему усмотрению, если иное не определено письменным соглашением с агентством.

12. Специалист должен принимать все меры для исключения среди участников профессионального сообщества любой деятельности, которая может дискредитировать

профессию риэлтор, корпоративные интересы в целом, а также профессиональные объединения.

13. Специалист не должен делать необъективные, необоснованные или вводящие в заблуждение заявления относительно контрагентов, их репутации и деловой практики. В своей деятельности специалист должен избегать профессиональных конфликтов с другими специалистами своего агентства, а также с контрагентами.

14. Специалист не должен использовать методы недобросовестной конкуренции по отношению к контрагентам, в том числе, как физическое лицо, осуществляя представительские (коммерческие) полномочия в интересах клиента, должен исключить неправомерное использование против контрагентов норм законодательства о защите прав потребителей.

15. В совместной сделке, специалист должен добросовестно выполнять свои обязанности контрагента. Участие в совместной сделке не налагает на специалиста обязанности выплачивать контрагенту какое-либо вознаграждение, если иного не определено соглашением агентств, участвующих в организации сделки.

16. Не допускается использование специалистом в своей профессиональной деятельности имён и контактных данных, не позволяющих его идентифицировать другим участникам рынка. Также не допускается предоставление своих контактных данных и профессиональных возможностей, включая ресурсы своего агентства, третьим лицам для опосредованного ведения ими профессиональной деятельности на рынке недвижимости.

V. ВНУТРИКОРПОРАТИВНЫЕ ОТНОШЕНИЯ СПЕЦИАЛИСТА С АГЕНТСТВОМ-РАБОТОДАТЕЛЕМ⁴

17. Не допускается распространение специалистом клеветнических или ложных сведений, порочащих деловую репутацию агентства или его специалистов, а также предоставление недостоверных данных о возможностях агентства.

18. Без письменного согласия агентства не допускается разглашение используемых агентством передовых технологий оказания риэлторских услуг.

19. Работу с договорами и прочими документами, связанными с договорами, специалист осуществляет в офисе агентства. При необходимости работа с договорными документами вне офиса производится в соответствии с внутрикорпоративными нормами агентства, а при их отсутствии – с письменного согласия агентства.

20. При намерении прекратить отношения с агентством специалист должен письменно уведомить агентство о таком намерении не менее чем за 2 недели до предполагаемой даты увольнения, а также сдать агентству удостоверение, визитные карточки, бланки и документы, в т.ч. договоры агентства, рекламные и прочие материалы (атрибутику) агентства.

21. В течение 3 (трёх) дней после этого письменным соглашением (далее – **Соглашение**) стороны должны определить порядок и сроки завершения/передачи дел (прекращения взаимных обязательств).

22. Если таковые будут определены сторонами, то Соглашение должно содержать перечень договоров, которые:

- после увольнения специалист завершает в данном агентстве;
- агентство передает специалисту для дальнейшего сопровождения⁵ в другом агентстве, а также условия такой передачи.

22.1. Специалист имеет бесспорное право потребовать от агентства передать ему для дальнейшего сопровождения те договоры, клиентами по которым являются его близкие родственники⁶ или он сам, за исключением, определенным п.24 Правил.

⁴ Правила настоящего раздела применяются в случае, если иной порядок не предусмотрен письменным соглашением сторон или внутрикорпоративными нормами агентства, доведенными до специалиста под роспись.

⁵ Под **передачей объекта (договора) специалисту для его дальнейшего сопровождения** понимается процедура расторжения агентством действующего договора с клиентом, соответствующая условиям такого договора, настоящим Правилам и/или Соглашению, оформленному со специалистом при увольнении.

22.2. Несогласие с перечнем договоров или условиями их передачи/завершения может быть обжаловано специалистом в Комитет по риэлторской деятельности УПН.

23. После подписания сторонами Соглашения агентство соответственно:

- уведомляет клиента о замене специалиста или
- предлагает клиенту расторгнуть договор услуг с указанием причины расторжения.

24. При получении от клиента, в том числе указанного в п.22.1 настоящих Правил, письменного отказа расторгнуть договор по причине увольнения специалиста, данный договор остается в ведении агентства вне зависимости от условий подписанного Соглашения (п.п.21-23).

25. При передаче дел специалист должен передать агентству все контактные данные клиента(ов), существенные условия организации и проведения сделок (оказания услуг) и прочую информацию, необходимую для оказания клиенту услуги надлежащего качества⁷. Срок передачи дел не должен превышать 3 (трех) дней со дня назначения агентством нового специалиста.

26. Вознаграждение по сделке, завершённой специалистом после увольнения, агентство обязано выплатить в соответствии с условиями оплаты труда, существовавшими на день увольнения специалиста, если иного не определено Соглашением сторон при увольнении.

27. При смене места работы не допускается любое мотивирование специалистом клиента, направленное на расторжение действующего договора с агентством, на заключение аналогичного договора с другим агентством или на последующее бездоговорное сопровождение клиента данным специалистом, в т.ч. на более выгодных условиях (предложение более низкого комиссионного вознаграждения, больших рекламных возможностей, лучшего сервиса и т.п.).

28. При устройстве на новое место работы специалист должен уведомить нового работодателя о наличии у него действующих обязательств в прежнем агентстве.

VI. КОНФЛИКТ ИНТЕРЕСОВ

29. При устройстве на работу специалист должен письменно уведомить агентство-работодателя о наличии у него обстоятельств, способных привести к конфликту интересов, в частности:

- о владении активами (долями, акциями) другого агентства;
- о намерении осуществлять по совместительству профессиональную деятельность, включая выполнение разовых заданий в иной компании, оказывающей риэлторские услуги.

30. Если во время работы в агентстве специалист намеревается выступить учредителем другого агентства или иным способом получить его активы, либо намеревается осуществлять профессиональную деятельность по совместительству, он должен письменно уведомить об этом агентство-работодателя не позднее, чем за семь дней до реализации своих намерений.

Данное правило распространяется на любые формы совместительства и любые виды участия специалиста в уставном (акционерном) капитале другого агентства, включая доли и вне зависимости от способа получения активов, в том числе по наследству или в дар.

31. О своем намерении выступить учредителем другого агентства (предприятия, оказывающего риэлторские услуги) в любой организационно-правовой форме (юридическое лицо, индивидуальный предприниматель) или иным способом получить активы другого агентства, специалист обязан письменно уведомить агентство-работодателя не позднее, чем за семь дней до подачи соответствующего заявления в орган регистрации или получения активов.

⁶ Для целей настоящих Правил под **близкими родственниками** понимаются родители и дети, братья и сестры, супруги.

⁷ Определение **надлежащего качества** см. в сноске 3 на стр.2.

Данное правило распространяется на любые виды участия специалиста в уставном (акционерном) капитале другого агентства, включая соучредительство, и вне зависимости от способа получения активов - в том числе по наследству или в дар.

32. Если агентству становятся известны факты (обстоятельства) подтверждающие несоблюдение специалистом условий п.п.29-31 Правил, оно вправе потребовать от специалиста его выхода из состава участников (акционеров) другого агентства, прекращения деятельности в другом агентстве.

Невыполнение этих требований может являться основанием для прекращения отношений со специалистом.

33. Специалист не вправе вступать в прямой контакт с клиентом контрагента (**принцип исключительности прямого взаимодействия**). Получение контактных данных клиента при осмотре объекта, на организационной встрече или их предоставление специалисту контрагентом для решения какого-либо отдельного вопроса, не является основанием для последующего прямого взаимодействия специалиста с клиентом контрагента.

Исключением может являться однозначное согласие контрагента на прямое взаимодействие со своим клиентом или **обоснованная срочность** в разрешении вопроса с клиентом контрагента при отсутствии возможности связаться с самим контрагентом - как со специалистом контрагента, так и с самим агентством-контрагентом.

При нарушении данного принципа доказывание **обоснованной срочности** возлагается на специалиста, допустившего прямое взаимодействие.

34. Если специалист имеет дополнительный личный интерес в сделке, стороной в которой является или намеревается быть клиент агентства-работодателя либо само агентство-работодатель, специалист должен сообщить о своей дополнительной заинтересованности руководителю своего агентства.

Специалист считается имеющим такой интерес, если он, в частности, является стороной планируемой агентством сделки, представителем или кредитором одной из сторон, либо кто-то из его близких родственников⁸ соответствует одному из перечисленных определений.

35. Если специалист своевременно не поставил своё агентство в известность о наличии дополнительного интереса, и оно самостоятельно выявило обстоятельства (факты), подтверждающие такую заинтересованность, агентство может применить к специалисту меры воздействия, предусмотренные его внутрикorporативными нормами или обратиться за разрешением данного конфликта интересов в Комитет по риэлторской деятельности.

36. Сомнение специалиста в отношении наступления или отсутствия в его действиях конфликта интересов в какой-либо ситуации должно разрешаться заблаговременным уведомлением агентства о такой ситуации.

VII. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА НАРУШЕНИЕ НАСТОЯЩИХ ПРАВИЛ

37. Ответственность перед клиентом за ненадлежащее исполнение договорных обязательств несет агентство, как сторона договора.

38. Специалист несет ответственность перед агентством на основании и в пределах установленных трудовым или гражданско-правовым договором, внутрикorporативными нормами агентства, а также действующим законодательством.

39. При нарушении специалистом настоящих Правил к нему могут быть применены следующие меры воздействия:

39.1. Вынесение предупреждения.

39.2. Вынесение предписания об устранении выявленных нарушений в установленный срок.

39.3. Внесение записи в личную карточку специалиста в электронной базе данных УПН «Персонал» о допущении нарушения с указанием его вида.

⁸ Определение близких родственников см. в сноске 6 на стр.5

39.4. Приостановление действия аттестата специалиста до устранения нарушения, но не более чем на 2 месяца

39.5. Приостановление действия аттестата специалиста до сдачи соответствующего квалификационного экзамена, но не более чем на 3 месяца.

39.6. Аннулирование аттестатов специалиста⁹ с правом сдачи экзамена для получения аттестата агента по недвижимости не менее чем через 1 (один) год.

39.7. Аннулирование аттестата специалиста без права получения в дальнейшем любого квалификационного аттестата, выдаваемого УПН.

40. Меры воздействия, указанные в пунктах **39.1-39.3** настоящих Правил, применяются решением Комитета по риэлторской деятельности (далее – Комитет), а меры, указанные в пунктах **39.4-39.7** – по решению аттестационной комиссии (далее – Комиссия) на основании ходатайства Комитета.

41. Приостановление действия аттестата исключает внесение в базу объектов данного специалиста на срок, определенный соответствующим решением Комиссии (ходатайством Комитета).

42. Ходатайство об аннулировании аттестата специалиста, может быть заявлено Комиссией при грубом нарушении специалистом норм УПН, повлекшим причинение агентству или клиенту ущерба или убытков, систематического нарушения норм в течение года, а также в случае неустранения выявленных нарушений в установленный срок (п.п.**39.4-39.5** Правил).

43. При вынесении решений, Комитет и Комиссия руководствуется представленными доказательствами, нормами настоящих Правил, внутрикорпоративными нормами агентства (стороны спора), нормативными документами УПН, обычаями делового оборота на рынке недвижимости, а также действующим законодательством РФ.

44. Порядок работы Комитета и Комиссии, в том числе применение ими мер воздействия, определяется положениями УПН «О комитете по риэлторской деятельности» и «О порядке аттестации специалистов на рынке недвижимости».

45. К специалисту могут быть применены и иные меры воздействия, предусмотренные нормативными актами УПН и/или внутрикорпоративными нормами агентства.

⁹ Аннулирование любого аттестата влечет автоматическое аннулирование всех других действующих аттестатов специалиста.