

ERKÖLCSI ÉS ETIKAI KÓDEX

A Képzett Ingatlanközvetítők Hálózata alapvető célja, egy szakmailag és morálisan feddhetetlen, magasan képzett, minősített ügyfélmenedzseri csoport létrehozása.

A hálózat vállalja az ügyfélmenedzserek szakmai képzését, előmenetelük biztosítását, a modern kori igényeknek megfelelő tudásanyag átadását, szakképzettségük, tudásuk folyamatos emelését, ezzel a sikeresebb működésük lehetővé tételét.

Az hálózat az ügyfélmenedzserektől emberileg, morálisan, szakmailag és jogilag egyaránt makulátlan magatartást vár el.

Azt vallja a hálózat, hogy a mai társadalmi viszonyok között kiemelt jelentőséggel bír az etikus magatartás tanúsítása, az ilyen magatartás gyakorlása – nem csupán a munkavégzés keretében, hanem azon túl is.

Ezen szabályok elsajátítása, megtartása és betartása nem csupán az ügyfélmenedzserek tevékenysége keretében közreműködők közötti kapcsolatra bír hatással, hanem egyúttal – azok helyes alkalmazása esetén – hozzájárul az ingatlanközvetítői szakma pozitív társadalmi megítélésének kialakításában is.

A fentiekre tekintettel alkotta meg a Képzett Ingatlanközvetítők Hálózata, a jelen Etikai Kódexet.

I. AZ ETIKAI KÓDEX SZEMÉLYI HATÁLYA

A Képzett Ingatlanközvetítők Hálózata Etikai Kódexének hatálya kiterjed minden olyan ügyfélmenedzserre, akik az hálózat céljaival egyetértve, hálózati tagsági jogviszonyt létesítenek.

Az hálózat tagjai vállalják, hogy tevékenységük folytatása és kialakítása során, mindent megtesznek az Etikai Kódexben foglaltak betartatása érdekében.

II. ÁLTALÁNOS SZABÁLYOK

1.) Az ügyfélmenedzser a tevékenysége során mindazon személyekkel, közreműködőkkel, akikkel egyes ügyletek során kapcsolatba kerül, tiszteletet és kifogástalan emberi magatartást kell tanúsítson!

Mindennek során köteles az ügyfélmenedzser tartózkodni minden olyan magatartástól, megnyilvánulástól, amellyel az ügyletben részt vevő bármely személyt sértene, avagy ezen magatartásával az hálózatra és az ingatlanközvetítői szakmára vetne rossz fényt. Ugyanezen kötelezettség vonatkozik az ügyfélmenedzsernek a munkaidőn kívüli magatartására, tevékenységére is.

2.) Figyelemmel arra, hogy egy ingatlanügylet sikeres létrejötte során az ügyfélmenedzser is egy résztvevő, minden további résztvevővel kölcsönösen együttműködve, jóhiszemű magatartást tanúsítva, a vonatkozó jogszabályokat maradéktalanul betartva kell eljárni!

3.) Figyelemmel arra is, hogy az ügyfélmenedzser a tevékenységét megrendelés keretében látja el, köteles a legjobb tudása szerint, a lehető legkörültekintőbben, lelkiismeretesen, jó szándékú üzleti magatartást tanúsítva a megrendelés sikeres ellátása végett tevékenykedni!

4.) Az ügyfélmenedzser számára is tilos a vallási nézet, szexuális irányultság, hátrányos helyzet, családi állapot, bőrszín, faji vagy nemzetiségi hovatartozás miatti negatív diszkrimináció tanúsítása! Valamennyi ügyfelet, egyéb közreműködőt egyenrangú félként kell kezelnie!

5.) Köteles az ügyfélmenedzser a tevékenysége ellátása során tudomására jutott üzleti vagy egyéb titkot ekként kezelni! Azt ki nem adhatja, nyilvánosságra nem hozhatja, kivéve, amennyiben a titoktartási kötelezettség alóli felmentést, az ezt megadni jogosult személytől írásban megkapta.

Úgyszintén köteles a tevékenysége ellátása során tudomására jutott személyes adatokat titkosan, a többi okirattól elkülönítetten kezelni, az adatkezelési szabályzatról a megrendelőt tájékoztatni, egyúttal adatkezelési nyilatkozatot vele aláíratni.

6.) Tilalmas az ügyfélmenedzsereknek minden olyan magatartása, ami tisztességtelen haszon megszerzésére, megrendelők, avagy az ügyletben részt vevő egyéb személyek megfélemlítésére, tőlük jogosulatlan anyagi előny, javadalmaszítás szerzésére irányul.

7.) Az ügyfélmenedzser köteles részt venni az hálózat által szervezett ügyfélmenedzseri pályával kapcsolatos elméleti és gyakorlati képzéseken, és az ott elhangzott tananyagból sikeres vizsgát köteles tenni.

8.) Az ügyfélmenedzser köteles felhívni a kollégái figyelmét minden olyan tapasztalt, vagy

tudomására jutott ügyfélmenedzseri módszerről, ami vagy káros lehet az ügyfelek számára, vagy rossz híret kelti az ügyfélmenedzseri, illetve ingatlanközvetítői munkának.

III. ETIKUS VISELKEDÉS AZ INGATLANSZAKMA RÉSZTVEVŐIVEL SZEMBEN

1.) Alapvető elvárás az ügyfélmenedzsertől, hogy a kollégáival is tisztességes, korrekt emberi és szakmai kapcsolatot tartson fent!

2.) Tartózkodni kötelesek a kollégák irányába valótlan adatok, információk közlésétől. Tartózkodni kötelesek a kollégáik bármilyen módon való megtévesztésétől, őket rossz színben nem tüntethetik fel.

Az ügyfélmenedzser köteles magát távol tartani bizonyítatlan, kétes valóságtartalmú, vagy nyilvánvaló hamis állítások közlésétől, terjesztésétől, illetőleg ilyen kérdésekben való állásfoglalástól.

Nem terjeszthet más ügyfélmenedzserekkel kapcsolatban megtévesztő, valótlan információkat, elsődlegesen azok pénzügyi helyzetére vonatkozókat.

3.) Ügyfélmenedzser nem törekedhet másik ügyfélmenedzser megrendelésének megszerzésére. Ez ugyanakkor nem zárja ki azt az esetet, hogy annak megszűnése után szerezzen megrendelést.

4.) Ügyfélmenedzser nem fordulhat ügyfélként olyan ingatlan-tulajdonoshoz, akiről kiderült, hogy annak ingatlanát más ügyfélmenedzser megrendelésbe vette.

5.) Egy megrendelés elfogadása előtt az ügyfélmenedzser köteles minden szükséges intézkedést megtenni annak megállapítása érdekében, hogy az ingatlanra vonatkozóan más ügyfélmenedzsernek nincs– e érvényes megrendelője, továbbá az ingatlan hirdetésére megrendelést adók rendelkeznek– e jogosultsággal az értékesítésre, illetve magának az ingatlanok az értékesítését nem zárja– e ki bármely tényező.

IV. A JOGÜGYLETEK SORÁN TANÚSÍTANDÓ MAGATARTÁS, ELJÁRÁS

1.) Az ügyfélmenedzsernek jogkövető és jogtisztelő magatartás tanúsítása mellett szabad a tevékenysége gyakorlása keretében eljárni.

Az ügyfélmenedzser az ilyen minőségében való fellépését, nyilatkozat tételét kizárólag érvényes, és aláírt hirdetési megrendelővel gyakorolhatja. Ennek hiányában nem kínálhat ingatlant semmilyen jogcímen hasznosításra, avagy átruházásra.

Az ügyfélmenedzser az eljárása jogszerűsége bizonyítása végett, amennyiben szükséges, köteles igazolni ügyfélmenedzseri minőségét minden kétséget kizáróan.

Bemutathatja Tanulmányi és Gyakornoksági Szerződését, vállalkozói megbízási szerződését, illetve képzésének elvégzését igazoló oklevelét.

A tevékenysége megkezdését megelőzően meg kell ismernie a jogügylet tárgyát képező ingatlan tulajdoni lapját, ennek során meg kell állapítania, hogy azon szerepel – e bármilyen olyan bejegyzés, tény feljegyzése, ami az eredményes, sikeres tevékenységét akadályozza. Ennek megítélése során igénybe vehet ügyvéd közreműködését, tőle e körben állásfoglalást kérhet.

2.) A hirdetési megrendelőmegkötésekor köteles a megrendelő részére a szükséges tájékoztatásokat megadni, a megrendelő kérdéseire, észrevételeire a lehető legalaposabban nyilatkozni. Az ügyfélmenedzser kizárólag a megrendelőben rögzített irányáron jogosult az ingatlant hirdetni, attól kizárólag a megrendelő utasítása, nyilatkozata alapján térhet el.

A hirdetési megrendelő részletes és pontos tartalma megállapításakor az ügyfélmenedzser a megrendelő nyilatkozatához kötve van. Tilos e körben olyan magatartást tanúsítania, ami alkalmas a megrendelő ügyleti akarata befolyásolására. Jogosult viszont az ingatlanpiaci értékek, egyéb lényeges körülmények vonatkozásában a kellő és megalapozott tanácsokkal a megrendelőt ellátni az ügylet sikere és a megrendelő megelégedésére.

Az ügyfélmenedzsernek a megrendelés felvétele során tájékoztatnia kell a megrendelőt a megrendelési díj ingyenességéről. Ezen tételekben való megállapodásukat csak közös megegyezéssel módosíthatják – szintén írásban.

Az ügyfélmenedzsernek a vevő általi szerződéskötés során tájékoztatnia kell a vevőt az ügyfélmenedzseri díj pontos összegéről. Ezen tételekben való megállapodásukat csak közös megegyezéssel módosíthatják – szintén írásban.

3.) Az ügyfélmenedzser köteles az ügyintézése melletti jogügylet sikeres teljesítése érdekében eljárni. Ennek során nem tanúsíthat etikátlan, jogszabályba ütköző és egyéb tilalmas magatartást.

Törekednie kell arra is, hogy az ügylet – lehetőség szerint – minden érintett fél, (eladó és vevő) érdekei figyelembe vételével, mindkét fél számára elfogadható eredménnyel záruljon. Ennek során – amennyiben az ügyfélmenedzsernek ebben lehetősége van, avagy ilyen tartalmú felkérést kap bármely féltől – közvetítőként is felléphet a felek álláspontjai közelítése érdekében.

4.) Az ügylet sikeres megkötése keretében tilos az ügyfélmenedzsernek megtévesztő kommunikációt folytatnia. Tilos valótlan adatokat közölnie. Bármilyen információ, amit az ingatlanl kapcsolatban közöl, nem lehet eltúlzott, tényszerűnek, megalapozottnak kell lennie.

5.) Köteles az ügyfélmenedzser a megrendelés tárgyát képező ingatlant részletesen megvizsgálni, valamennyi észlelhető hibát rögzíteni, dokumentálni, és ezen hibákról az eladókat és a vevőket is megfelelően tájékoztatni.

6.) Az ingatlan eladásra vagy egyéb módon való hasznosításra irányuló hirdetése szövegét oly módon kell megfogalmazni, hogy az egyértelmű legyen.

Az ügyfélmenedzser az ügylet tárgyát képező ingatlan hirdetésén kizárólag az eladó vagy saját maga által készített fényképfelvételeket tehet közzé. A fényképek nem lehetnek megtévesztők.

7.) Az ügyfélmenedzser köteles egy ingatlan hirdetésében, az általa képviselt hálózat logóját feltüntetni. Az ingatlanra kizárólag annak tulajdonosa hozzájárulásával teheti ki az általa képviselt hálózat reklámtábláját.

8.) Az ügyfélmenedzser a megrendelő által közölt – üzleti és egyéb titoknak nem minősülő – adatok és információk közzétételére köteles. Azok valóságtartalmáért ugyan nem tartozik felelősséggel, de kötelessége azok tekintetében a tőle elvárható gondossággal eljárni.

9.) Az ügyfélmenedzser nem vásárolhat, vagy értékesíthet más részére, de saját részre sem ingatlant anélkül, hogy ne ismertetné a valóságnak megfelelő pozícióját, az ügyletben résztvevő eladóval, vevővel valamint további ügyfélmenedzserrel.

10.) Tilos az ügyfélmenedzsernek javasolnia a megrendelő részére ingatlan adás-vételt támogató szolgáltatásokat csupán az okból, mert adott szolgáltatásból számára pénzügyi előny származhat. Ezért ilyen esetben köteles feltárni fennálló érdekeltségét az ügyfél felé.

11.) Az ügyfélmenedzser az ügylet sikeres ügyintézésé végett köteles javasolnia a megrendelője részére azt, hogy vegyen igénybe ügyvéd/ közjegyző eljárását, hitel-tanácsadót vagy egyéb szakmai segítségnyújtást – ha a megrendelő nyilvánvaló érdeke ezt megkívánja.

Az ügyfélmenedzsernek távol kell magát tartani minden olyan kijelentéstől, ami arra engedne következtetni, hogy közhatalmi feladatot ellátó személyt, hatóság ügyintézőjét anyagi ellenszolgáltatás fejében gyorsabb ügyintézésre rábír.

12.) Az ügyfélmenedzser nem tehet olyan kérdésben nyilatkozatot, ami a szaktudását, szakismeretét meghaladja, avagy amely kérdés megválaszolására nem rendelkezik kellő információval.

13.) Az ügyfélmenedzser kötelessége az ügylet lezárásáig az összes vételi ajánlatot a lehető leghamarabb átadni az eladónak, objektív és pártatlan módon.

14.) Az ügyfélmenedzser nem vehet letétbe semmilyen összeget. Csak és kizárólag átadásra vehet át bármilyen összeget, és azt a legrövidebb időn belül el kell juttatnia a címzetthez kellően dokumentáltan.

15.) Amennyiben egy ügyletben részt vevő fél aláírásával lát el egy dokumentumot, az ügyfélmenedzsernek biztosítania kell, hogy úgy a nyilatkozatot megtevő fél, mint az ügyletben érdekelt egyéb fél is kapjon egy példányt az aláírt dokumentumból.

16.) Az ügyfélmenedzser egy hirdetendő ingatlanról kizárólag azon információkat adhatja ki harmadik fél részére, amelyeket a megrendelője előzetesen írásban engedélyezett.