Кодекс Етики і Стандарти Практики

Національної Асоціації REALTORS®

**У редакції від 1 січня 2025 р.**

Слово REALTORS®, яке вживається в даному Кодексі та Преамбулі, вважається таким, що має на увазі також асоційованих членів (REALTOR-Associate®s).

Незважаючи на те, що Кодекс Етики може встановлювати більш суворі зобов'язання, ніж ті, що встановлені законом, у будь-яких випадках, де закон і Кодекс Етики суперечать, зобов'язання, встановлені законом, повинні мати пріоритет.

**Преамбула**

Під усім - земля. Збереження та розвиток вільних інституцій та усієї цивілізації залежить від її розумного використання та широкого розповсюдження прав приватної власності. REALTORS® повинні визнати, що загальнонаціональні інтереси та інтереси громадян вимагають найефективнішого використання землі та поширення прав власності на землю. Вони вимагають створення адекватних умов проживання, будівництва функціонуючих міст, розвиток продуктивних галузей промисловості і сільського господарства та збереження здорового навколишнього середовища.

Такі інтереси накладають зобов'язання, що виходять за межі простої комерції. Вони покладають серйозну соціальну відповідальність та патріотичний обов’язок, якому повинні присвятити себе REALTORS® і до виконання яких вони повинні готуватись належним чином. Тому REALTORS® ревно підтримують та вдосконалюють стандарти свого покликання та несуть зі своїми колегами спільну відповідальність за його цілісність і честь.

Визнаючи свої обов’язки перед клієнтами, споживачами, громадськістю та один перед одним, REALTORS® постійно прагнуть підтримувати високий рівень інформованості в питаннях, що стосуються нерухомості. І, будучи глибоко обізнаними фахівцями, вони готові ділитися накопиченим досвідом та знаннями з іншими. Вони розробляють заходи та вживають усі необхідні засоби для приведення в дію Кодексу Етики і надають допомогу відповідним регулюючим органам у запобіганні методам роботи, що можуть негативно вплинути на громадськість або дискредитувати чи зганьбити професію. REALTORS®, яким відома інформація про поведінку, що порушує Кодекс Етики, включаючи привласнення коштів чи майна клієнта, умисну дискримінацію чи шахрайство, що веде до значних економічних збитків, доводять цю інформацію до відома відповідного Правління чи Національної Асоціації REALTORS®. (*Доповнено 1/00*)

Усвідомлюючи, що співпраця з іншими спеціалістами в сфері нерухомості найкраще відповідає інтересам тих, хто користується їхніми послугами, REALTORS® наполягають на ексклюзивному представництві інтересів клієнтів; не намагаються отримати будь-яку несправедливу перевагу над своїми конкурентами і утримуються від небажаних коментарів щодо інших спеціалістів. У ситуаціях, коли запитується їхня думка, чи коли вони вважають, що їхні коментарі чи зауваження необхідні, їхня думка висловлюється в об'єктивному та професійному форматі, без упередженості, особистої мотивації чи прагнення отримати вигоду.

Термін REALTOR® означає компетентність, справедливість і високу мораль, що виходять із прихильності до піднесених ідеалів моральної поведінки у ділових відносинах. Ані можливість отримання прибутку, ані доручення клієнтів не можуть бути виправданням відхиленню від даного ідеалу.

Трактуючи це зобов’язання, REALTORS® повинні керуватись нічим іншим, як золотим правилом, що передається з покоління до покоління: «Як хочете, щоб з вами чинили люди, так і ви чиніть з ними».

Приймаючи такі стандарти, як свої власні, REALTORS® зобов’язуються відповідати їхньому духу та букві у будь-яких діях, особистих або через помічників чи інших осіб, або за допомогою технологічних засобів, і зобов’язуються вести діяльність відповідно до нижче перелічених принципів. (*Доповнено 1/07*)

***Обов’язки перед клієнтами та споживачами***

**Стаття 1**

Представляючи покупця, продавця, орендодавця, орендаря чи іншого клієнта у якості агента, REALTORS® зобов’язанні захищати та забезпечувати інтереси свого клієнта. Цей обов’язок перед клієнтом є основним, але він не звільняє REALTORS® від обов’язку ставитись до всіх сторін чесно. Обслуговуючи покупця, продавця, орендодавця, орендаря або іншу сторону в неагентській якості, REALTORS® залишаються зобов’язаними ставитись до всіх сторін чесно. (*Доповнено 1/01*)

● **Стандарт професійної практики 1-1**

REALTORS®, виступаючи принципалами в угодах з нерухомістю, не звільняються від зобов’язань, встановлених Кодексом Етики. (*Доповнено 1/93*)

● **Стандарт професійної практики 1-2**

Обов’язки, встановлені Кодексом Етики, охоплюють усі дії та операції, пов’язані з нерухомістю, незалежно від того, здійснюються вони особисто, в електронному вигляді чи за допомогою будь-яких інших засобів.

Обов’язки, встановлені Кодексом Етики, застосовуються незалежно від того, чи діють REALTORS® як агенти чи в якості юридично визнаних неагентських повноважень, за винятком того, що будь-який обов’язок, покладений законом чи нормативним актом винятково на агентів, не покладається даним Кодексом Етики на REALTORS®, які діють у рамках неагентських повноважень.

В даному Кодексі Етики «клієнт» означає фізичну або юридичну особу, із якою REALTOR® чи його фірма має агентські або юридично визнані неагентські відносини; «споживач» означає сторону операції із нерухомістю, яка отримує інформацію, послуги чи іншу вигоду, але не має контрактних відносин з REALTOR® чи його фірмою; «потенційний клієнт» означає покупця, продавця, орендаря чи орендодавця, який не є суб’єктом представницьких відносин з REALTOR® чи його фірмою; «агент» означає ліцензіата з нерухомості (включаючи брокерів і асоційованих продавців), який діє в агентських відносинах, як визначено нормативно-правовими актами штату; і «брокер» означає ліцензіата з нерухомості (включаючи брокерів і асоційованих продавців), який діє як агент або в юридично встановленій неагентській ролі. (*прийнято 1/95, доповнено 1/07*)

● **Стандарт професійної практики 1-3**

У спробі отримати нерухомість для лістингу REALTORS® не повинні надавати власнику заздалегідь недостовірну інформацію про ринкову вартість його нерухомості.

● **Стандарт професійної практики 1-4**

У спробі стати представником покупця/орендаря REALTORS® не повинні вводити в оману покупців чи орендарів щодо економії чи іншої вигоди, яка може бути отримана ними в результаті використання їх послуг. (*Доповнено 1/93*)

● **Стандарт професійної практики 1-5**

REALTORS® можуть представляти продавця/орендодавця і покупця/орендаря в одній і тій же угоді тільки після повного розкриття інформації про це обом сторонам і після отримання від них інформованої згоди. (*Прийнято 1/93*)

● **Стандарт професійної практики 1-6**

REALTORS® повинні надавати до розгляду пропозиції та контрпропозиції об’єктивно та максимально швидко. (*прийнято 1/93, доповнено 1/95*)

● **Стандарт професійної практики 1-7**

Виступаючи в ролі лістингових брокерів, REALTORS® повинні продовжувати надавати до розгляду власнику/орендодавцю всі пропозиції і контрпропозиції до моменту завершення угоди купівлі-продажу/оренди за винятком тих випадків, коли продавець/орендодавець звільняє REALTORS® від виконання цього зобов'язання в письмовій формі. Після отримання письмового запиту з пропозицією покупки від співпрацюючого брокера, лістинговий брокер зобов’язаний в розумно найкоротший термін надати співпрацюючому брокеру письмове підтвердження того, що пропозиція була надана продавцю/орендодавцю, або письмове повідомлення про те, що продавець/орендодавець звільнив його від зобов’язання передавати пропозиції. REALTORS® не зобов’язані продовжувати просувати нерухомість на ринку після того, як продавець/орендодавець офіційно прийняв яку-небудь пропозицію. REALTORS® повинні радити продавцям/орендодавцям звертатися за юридичною консультацією, перш ніж прийняти наступну пропозицію, особливо якщо прийняття такої пропозиції звязано з розірванням вже існуючого договору купівлі-продажу чи оренди. (*Доповнено 1/20*)

● **Стандарт професійної практики 1-8**

REALTORS®, що виступають в ролі агентів чи брокерів покупців/орендарів, зобов'язані надавати до розгляду покупцям/орендарям всі пропозиції і контрпропозиції до моменту офіційного прийняття однієї з них, але не зобов'язані продовжувати показувати нерухомість своїм клієнтам після того, як вони прийняли пропозицію, за виключенням таких ситуацій, коли це обумовлено в письмовій формі. На письмовий запит лістингового брокера, що направляє зустрічну пропозицію брокеру покупця/орендаря, брокер покупця/орендаря якомога швидше повинен надати лістинговому брокеру письмове підтвердження того, що ця зустрічна пропозиція була направлена покупцям/орендарям, або письмове повідомлення про те, що покупці/орендарі відмовились від обов’язковості надання їм зустрічних пропозицій. REALTORS®, що виступають в ролі агентів або брокерів покупців/орендарів, повинні радити покупцям/орендарям звернутися за юридичною консультацією, якщо існує сумнів в тому, чи був розірваний існуючий договір. (*Прийнято 1/93, доповнено 1/22*)

● **Стандарт професійної практики 1-9**

Обов'язок REALTORS® зберігати конфіденційну інформацію (визначену законодавством штату), надану клієнтом в процесі юридично визнаних агентських або неагентських відносин, залишається в силі і після припинення таких відносин. В період надання професійних послуг клієнтам і після припинення професійних відносин REALTORS® не повинні навмисно:

1) розголошувати конфіденційну інформацію клієнтів;

2) використовувати конфіденційну інформацію клієнтів на шкоду клієнтам;

3) використовувати конфіденційну інформацію клієнтів для отримання особистої вигоди або ж вигоди третіх осіб, за виключенням коли:

а) клієнти дають на це згоду після повного розкриття інформації; або

б) REALTORS® отримали на це судовий наказ; або

в) клієнт намагається вчинити злочин, й така інформація необхідна для попередження злочину; або

г) виникає необхідність захисту REALTOR® або його співробітників чи партнерів від обвинувачень у протиправних діях.

Відповідно до даного Кодексу Етики інформація, пов’язана із прихованими матеріальними дефектами, не вважається конфіденційною інформацією. (*Прийнято 1/93, доповнено 1/01*)

● **Стандарт професійної практики 1-10**

REALTORS® повинні, відповідно до умов і положень їх ліцензії на операції з нерухомістю і договору на управління нерухомістю, компетентно управляти нерухомістю клієнтів з урахуванням прав, безпеки і здоров'я орендарів та інших осіб, що законно перебувають на території об'єкта чи в приміщеннях. (*Прийнято 1/95, доповнено 1/00*)

● **Стандарт професійної практики 1-11**

REALTORS®, які займаються обслуговуванням чи управлінням майном клієнта, повинні дотримуватися належної ретельності та докладати розумних зусиль для недопущення передбачуваних витрат та збитків. (*Прийнято 1/95*)

● **Стандарт професійної практики 1-12**

Підписуючи договір лістингу, REALTORS® зобов’язані повідомляти продавця/орендодавця про:

1) політику компанії REALTORS® щодо співробітництва, і про розмір будь-якої компенсації, що буде запропонована субагентам, агентам покупця/орендаря і (чи) іншим брокерам, що виступають в юридично визнаній неагентській ролі;

2) те, що агенти чи брокери покупця/орендаря, навіть якщо отримують компенсацію від лістингового брокера чи від продавця/орендодавця, можуть представляти інтереси покупців/орендарів; і

3) будь-яку можливість того, що лістингові брокери можуть виступати у ролі відкритих подвійних агентів, зокрема агентів покупця/орендаря. (*прийнято 1/93, перенумеровано 1/98, доповнено 1/03*)

● **Стандарт професійної практики 1-13**

Заключаючи угоду з покупцем/орендарем, REALTORS® повинні повідомляти потенційних клієнтів про:

1) політику компанії REALTOR® в області співробітництва;

2) розмір компенсації, що підлягає оплаті клієнтом;

3) можливості отримання додаткової компенсації від інших брокерів, від продавця чи орендодавця, або від інших осіб;

4) будь-яку можливість того, що представник покупця/орендаря може виступати у ролі відкритого подвійного агента, зокрема лістингового брокера, субагента, агента орендодавця і т.д.; і

5) можливість того, що продавці чи представники продавця можуть не дотримуватись конфіденційності відомостей, що стосуються факту існуючих пропозицій, їх термінів та умов, за виключенням тих випадків, коли конфіденційність таких відомостей передбачена нормативно-правовими актами чи іншими угодами про конфіденційність між сторонами. (*Прийнято 1/93, перенумеровано 1/98, доповнено 1/06*)

● **Стандарт професійної практики 1-14**

Оплата за підготовку звіту про офіційну оцінку вартості нерухомості не повинна залежати від вартості об’єкта, що вказана у звіті. (*Прийнято 1/02*)

● **Стандарт професійної практики 1-15**

У відповідь на запити покупців чи співпрацюючих брокерів, REALTORS® зобов’язані, за згодою власника, надати їм інформацію про вже отримані пропозиції на покупку нерухомості. Якщо було отримано дозвіл на розголошення інформації, REALTORS® також можуть, на вимогу, надати інформацію про те, чи були такі пропозиції отримані ліцензованою особою, що має повноваження (лістинг) на продаж даної нерухомості, іншою ліцензованою особою в компанії, що продає дану нерухомість чи співпрацюючим брокером. (*Прийнято 1/03, доповнено 1/09*)

● **Стандарт професійної практики 1-16**

REALTORS® не мають права доступу чи користування, а також не можуть дозволяти кому-небудь іншому здійснювати доступ чи користуватись нерухомістю, що виставлена на продаж чи перебувають в управлінні, на умовах, відмінних від дозволених власником чи продавцем нерухомості. (*Прийнято 1/12*)

**Стаття 2**

REALTORS® зобов’язані уникати перебільшення, викривлення чи приховування суттєвих фактів, що мають відношення до нерухомості чи угоди. Водночас REALTORS® не зобов’язані вивчати нерухомість на предмет наявності прихованих дефектів, надавати консультації з питань, які виходять за межі ліцензії на операції з нерухомістю, чи розголошувати факти, що вважаються конфіденційними або ж виходять за рамки агентських чи неагентських відносин, як встановлено законодавством. (*Доповнено 1/00*)

● **Стандарт професійної практики 2-1**

REALTORS® зобов’язані виявити і розкрити тільки ті несприятливі фактори, що є достатньо очевидними для будь-якої особи, що має досвід роботи у сферах, встановлених органом, що видає ліцензії на операції з нерухомістю. Стаття 2 не покладає на REALTORS® обов’язків щодо компетентності в інших професійних чи технічних дисциплінах. (*Доповнено 1/96*)

● **Стандарт професійної практики 2-2**

(*перенумеровано як Стандарт професійної практики 1-12 1/98*).

● **Стандарт професійної практики 2-3**

(*перенумеровано як Стандарт професійної практики 1-13 1/98*).

● **Стандарт професійної практики 2-4**

REALTORS® не повинні зазначати неправдиву вартість у будь-якому документі, за виключенням випадків зазначення очевидно номінальної вартості.

● **Стандарт професійної практики 2-5**

Фактори, які визначаються як «несуттєві» у нормативно-правових актах чи на які, у відповідності із нормативно-правовими актами, не розповсюджується дія правил про розкриття інформації, вважаються такими, що не мають відношення до положень Статті 2. (*Прийнято 1/93*)

**Стаття 3**

REALTORS® повинні співпрацювати з іншими брокерами за винятком тих випадків, коли співпраця суперечить інтересам клієнта. В зобов'язання про співпрацю не входить зобов'язання ділити комісійну винагороду або гонорар або будь-яким іншим чином надавати компенсацію іншим брокерам. (*Доповнено 1/95*)

● **Стандарт професійної практики 3-1**

REALTORS®, які виступають в ролі ексклюзивних агентів або брокерів продавців/орендодавців, встановлюють умови та положення пропозицій про співпрацю. Співпрацюючі брокери не повинні вважати, що пропозиція про співпрацю включає компенсацію за винятком ситуацій, де це чітко вказано у пропозиції про співпрацю. Умови компенсації, якщо вона пропонується, повинні узгоджуватись співпрацюючими брокерами до прийняття пропозиції про співпрацю. (*Доповнено 1/99*)

● **Стандарт професійної практики 3-2**

Будь-які зміни в розмірі компенсації, запропонованої за співпрацю, повинні доводитися до відома іншого REALTOR® до того, як він/вона подасть на розгляд пропозицію про покупку/оренду нерухомості. Після того, як REALTOR® представив на розгляд пропозицію про покупку або оренду нерухомості, лістинговий брокер не має права намагатися в односторонньому порядку змінювати розмір компенсації, пропонованої за спільну угоду. (*Доповнено 1/14*)

**● Стандарт професійної практики 3-3**

Стандарт професійної практики 3-2 не забороняє лістинговому брокеру і брокеру покупця укладати угоду про зміну компенсації за співпрацю. (*Прийнято 1/94*)

**● Стандарт професійної практики 3-4**

REALTORS®, що виступають в ролі лістингових брокерів, несуть зобов'язання повідомляти про домовленість щодо комісійних з подвійною або змінною ставкою (тобто коли виплачується одна сума комісійних, якщо продаж/оренду нерухомості забезпечила фірма лістингового брокера, та інша сума, якщо покупка/оренда мала місце в результаті зусиль продавця/орендодавця чи співпрацюючого брокера). Лістинговий брокер повинен якомога раніше повідомити потенційних співпрацюючих брокерів про існування такої домовленості і, у відповідь на запити співпрацюючих брокерів, повинен повідомити їм про різницю між розміром комісійних, одержуваних за спільну угоду і за операцію з продажу/оренди, яка має місце завдяки зусиллям продавця/орендодавця. Якщо співпрацюючий брокер представляє покупця/орендаря, то він/вона зобов'язаний надати цю інформацію своєму клієнтові до того, як клієнт зробить пропозицію про купівлю або оренду. (*Доповнено 1/02*)

● **Стандарт професійної практики 3-5**

В обов'язки субагентів входить негайне розкриття всіх значущих фактів агенту принципала як до, так і після укладення договору купівлі-продажу чи оренди. (*Доповнено 1/93*)

● **Стандарт професійної практики 3-6**

REALTORS® зобов'язані повідомити про наявність всіх прийнятих пропозицій, включаючи пропозиції з невирішеними умовами, будь-якому брокеру що зацікавлений у співпраці. (*Прийнято 5/86, доповнено 1/04*)

● **Стандарт професійної практики 3-7**

Звертаючись до іншого REALTOR® за інформацією про нерухомість, яка перебуває в управлінні або під лістинговим контрактом, REALTORS® зобов'язані повідомляти REALTOR® про свій статус і про те, чиї інтереси вони представляють - свої особисті чи інтереси клієнта, - і якщо вони представляють інтереси клієнта, вони зобов'язані вказати характер своїх відносин з клієнтом. (*Доповнено 1/11*)

● **Стандарт професійної практики 3-8**

REALTORS® не повинні надавати неправдиву інформацію про можливості показу або інспекції нерухомості, виставленої на продаж. (*Доповнено 11/87*)

● **Стандарт професійної практики 3-9**

REALTORS® не повинні надавати доступ до нерухомості, виставленої на продаж, на умовах, що відрізняються від умов, встановлених власником або продавцем. (*Прийнято 1/10, доповнено 1/23*)

● **Стандарт професійної практики 3-10**

Зобов'язання співпрацювати, встановлене статтею 3, передбачає обов'язок надавати інформацію про нерухомість, що виставлена на продаж, і давати можливість іншим брокерам показувати її потенційним покупцям/орендарям, якщо це відповідає інтересам продавця/орендодавця. (*Прийнято 1/11*)

● **Стандарт професійної практики 3-11**

REALTORS® не можуть відмовляти в співпраці на основі расової приналежності, кольору шкіри, релігії, статі, обмежених можливостей, сімейного стану національного походження, сексуальної орієнтації чи гендерної ідентичності брокера. (*Прийнято 1/20, доповнено 1/23*)

**Стаття 4**

REALTORS® не повинні купувати нерухоме майно (або його частку), робити пропозиції від свого імені чи від імені найближчих родичів, або своїх компаній чи будь-якого учасника компаній, чи будь-яких юридичних осіб, в яких вони мають будь-яку частку власності чи нерухомості, не сповістивши про це або самого власника або його агента чи брокера. Продаючи нерухомість, яка належить їм повністю чи частково, REALTORS® зобов'язані в письмовій формі повідомити про свою частку власності покупцю або представнику покупця. (*Доповнено 1/00*)

REALTORS®, які на даний час мають частку власності щодо нерухомості, яка виставлена на продаж або здається в оренду, або передбачувану частку власності стосовно купівлі або оренді нерухомості, зобов'язані в письмовій формі повідомити всіх учасників угоди про наявність такої частки до того, як одна з сторін підпише будь-яку угоду. (*Доповнено 1/25*)

● **Стандарт професійної практики 4-1**

З метою захисту всіх сторін угоди, розкриття інформації, яке вимагається відповідно до статті 4, повинно мати місце в письмовій формі і здійснюватися REALTORS® до підписання контракту. (*Прийнято 2/86*)

Наявна частка власності щодо нерухомості, яка виставлена на продаж або здається в оренду, або передбачувана частка власності стосовно купівлі або оренді нерухомості включає угоди, в яких REALTORS®:

1. представляють самі себе;
2. представляють безпосереднього члена своєї родини;
3. представляють свою фірму чи будь-якого з її брокерів або агентів;
4. представляють юридичну особу, в якій REALTOR® або будь-хто з безпосередніх членів родини REALTOR® має законний інтерес. (*Прийнято 2/86, Доповнено 1/25*)

● **Стандарт професійної практики 4-2**

REALTORS® не зобов'язані розкривати особу клієнта або покупця, а також специфіку щодо частки власності, зазначеної в статті 4, але повинні повідомити про те, що така частка існує. (*Прийнято 1/25*)

**Стаття 5**

REALTORS® не повинні надавати професійні послуги щодо нерухомості чи її оцінки при наявності фактичної або потенційної зацікавленості в об'єкті, за винятком тих випадків, коли всі задіяні сторони повідомляються про таку зацікавленість.

**Стаття 6**

REALTORS® не повинні приймати комісійних і компенсаційних виплат і отримувати прибуток з витрат, що оплачуються від імені клієнта, без відома і згоди клієнта.

Даючи рекомендації з приводу товарів і послуг, пов'язаних з нерухомим майном (наприклад, страхування власника нерухомого майна, програма гарантійного обслуговування, іпотечне фінансування, страхування правового титула і т.д.), REALTORS® зобов'язані повідомити клієнта або споживача, якому була зроблена рекомендація, про будь-які матеріальні вигоди або гонорар, які REALTOR® або його фірма може отримати як прямий результат такої рекомендації, за винятком реферальних платежів. (*Доповнено 1/99*)

● **Стандарт професійної практики 6-1**

REALTORS® не повинні рекомендувати або пропонувати клієнтові або споживачеві скористатися послугами іншої організації або комерційної структури, в якій вони мають безпосередній майновий інтерес, не повідомивши про це клієнта або споживача під час такої рекомендації або пропозиції. (*Доповнено 5/88*)

**Стаття 7**

Під час угоди REALTORS® не повинні приймати винагороди від більш ніж однієї сторони, навіть якщо це дозволяє законодавство, не повідомивши про це всі сторони і не отримавши інформованої згоди від клієнта або клієнтів. (*Доповнено 1/93*)

**Стаття 8**

REALTORS® повинні зберігати на спеціальному рахунку у відповідній фінансовій установі, окремо від своїх власних коштів, грошові кошти, що отримуються у довірче управління від інших осіб (наприклад, ескроу, цільові фонди, кошти клієнтів чи інші подібні надходження).

**Стаття 9**

З метою захисту всіх сторін REALTORS® повинні, по можливості, впевнитися в тому, що всі договори, пов'язані з угодами з нерухомістю, включаючи, але не обмежуючись договорами лістингу, представницькими угодами, а також договорами купівлі або оренди, складені в письмовій формі, ясною і зрозумілою мовою і містять конкретні умови, терміни, права і обов'язки сторін. Кожна зі сторін договору повинна отримати його копію після підписання чи парафування. (*Доповнено 1/04*)

● **Стандарт професійної практики 9-1**

З метою захисту всіх сторін REALTORS® повинні вживати всіх необхідних заходів, щоб упевнитися в тому, що всі документи, пов'язані з купівлею, продажем або орендою нерухомого майна, своєчасно оновлюються і продовжуються за допомогою письмових доповнень і додатків. (*Доповнено 1/93*)

● **Стандарт професійної практики 9-2**

Надаючи допомогу чи супровід клієнту чи споживачу у встановленні договірних відносин (наприклад, в угодах про лістинг чи представницькі послуги, договорах купівлі-продажу, договорах оренди тощо) в електронному вигляді, REALTORS® повинні вжити усіх необхідних заходів, щоб пояснити сутність описаних контрактних відносин і роз'яснити всі суттєві терміни і умови договору до того, як відповідна сторона їх прийме. (*Прийнято 1/07*)

***Обов'язки перед громадськістю***

**Стаття 10**

REALTORS® не повинні відмовляти в наданні справедливих професійних послуг будь-якій особі на основі раси, кольору шкіри, релігії, статі, обмежених можливостей, сімейного стану, національності, сексуальної орієнтації або гендерної ідентифікації. REALTORS® не повинні брати участі в змовах з метою дискримінації окремих осіб або груп на основі расової приналежності, кольору шкіри, релігії, статі, обмежених можливостей, сімейного стану, національності, сексуальної орієнтації або гендерної ідентифікації. (*Доповнено 1/23*)

При наймі співробітників для роботи з нерухомим майном REALTORS® не повинні допускати дискримінації щодо окремих осіб або груп на основі расової приналежності, кольору шкіри, релігії, статі, обмежених можливостей, сімейного стану, національності, сексуальної орієнтації або гендерної ідентифікації. (*Доповнено 1/23*)

● **Стандарт професійної практики 10-1**

При продажу або оренді житлових приміщень REALTORS® не повинні виступати ініціаторами надання інформації про расовий, релігійний або етнічний склад якого-небудь житлового району, а також не повинні брати участі в заходах, які можуть призвести до панічного продажу; тим не менш, REALTORS® можуть надавати іншу демографічну інформацію. (*Прийнято 1/94, доповнено 1/06*)

● **Стандарт професійної практики 10-2**

Якщо REALTORS® не задіяні в продажу чи здачі в оренду житлових приміщень, вони мають право надавати демографічну інформацію, що пов’язана з майном, угодою чи виконанням професійних доручень, якщо така демографічна інформація: (а) вважається REALTOR® необхідною для надання допомоги, завершення угоди чи виконанням доручень відповідно до статті 10; та (b) отримана з публічного, надійного, незалежного та об'єктивного джерела. Джерело такої інформації та будь-які доповнення, видалення, модифікації, інтерпретації та інші зміни повинні розкриватися з достатньою детальністю. (*Прийнято 1/05, перенумеровано 1/06*)

● **Стандарт професійної практики 10-3**

REALTORS® не повинні друкувати, показувати і поширювати заяви або рекламу в зв'язку з продажем або орендою нерухомості, в яких вказуються переваги, обмеження або дискримінація на основі расової приналежності, кольору шкіри, релігії, статі, обмежених можливостей, сімейного стану, національності, сексуальної орієнтації або гендерної ідентифікації. (*Прийнято 1/94, перенумерувано 1/05 і 1/06, доповнено 1/23*)

● **Стандарт професійної практики 10-4**

Згідно зі статтею 10, «найм співробітників для роботи з нерухомим майном» стосується працівників та незалежних підрядників, які надають послуги, пов'язані з нерухомістю, а також до адміністративного та службового персоналу, який безпосередньо обслуговує цих осіб. (*Прийнято 1/00, перенумеровано 1/05 та 1/06*)

● **Стандарт професійної практики 10-5**

REALTORS® заборонено використовувати висловлювання, що породжують агресію і ворожнечу, епітети та нецензурні слова, які стосуються раси, кольору шкіри, релігії, статі, обмежених можливостей, сімейного статусу, національного походження, сексуальної орієнтації чи гендерної ідентичності. (*Прийнято та набуло чинності 13 листопада 2020 року, доповнено 1/23*)

**Стаття 11**

Послуги, які REALTORS® надають своїм клієнтам і споживачам, повинні відповідати стандартам практики і компетенції, що очікуються від фахівців, задіяних в конкретних сферах нерухомості, і зокрема, в таких сферах як брокерські операції з житловими приміщеннями, управління нерухомим майном, брокерські операції з комерційною і промисловою нерухомістю, брокерські операції із земельними ділянками, оцінка нерухомості, консультації з питань нерухомості, синдикація нерухомості, аукціони і міжнародна нерухомість.

REALTORS® не повинні надавати спеціалізовані професійні послуги, пов'язані з типами нерухомості або послугами, які виходять за межі їх сфери компетенції, за винятком тих випадків, коли вони звертаються за допомогою особи, компетентної в відповідних типах нерухомості або послуг, або коли клієнт повністю обізнаний про це. Клієнт повинен бути повідомлений про будь-яку особу, яка надає таку допомогу, і обсяг наданої допомоги повинен бути ясно вказаний. (*Доповнено 1/10*)

● **Стандарт професійної практики 11-1**

Готуючи звіт про вартість нерухомості, REALTORS® зобов'язані:

1) добре розумітися в питаннях, що стосуються типу власності, що оцінюються;

2) мати доступ до інформації та ресурсів, необхідних для формування правильного висновку; і

3) знати район, в якому знаходиться оцінювана нерухомість, за винятком тих ситуацій, коли пробіл в такого роду знаннях заздалегідь пояснюється стороні, на замовлення якої готується звіт.

Висновок про вартість або ціну, підготовлений для цілей, відмінних від виставлення нерухомості на продаж (лістингу) або надання допомоги потенційному покупцеві в підготовці пропозиції на покупку, має включати вказані нижче відомості (за винятком тих ситуацій, коли сторона, що звернулась за оцінкою, має потребу у висновку певної форми або даних, відмінних від вказаних нижче):

1) ідентифікацію об'єкта оцінки;

2) дату підготовки звіту;

3) вартість або ціну;

4) обмеження щодо потенційної експлуатації і користувача (ів);

5) будь-який наявний або потенційний інтерес, включаючи можливість представляти власника і покупця/орендодавця;

6) підґрунтя для висновку, включаючи відповідні ринкові дані;

7) якщо висновок не є офіційним визначенням вартості, то необхідна відповідна заява;

8) інформацію про те, чи був проведений огляд нерухомості, і якщо так то коли;

9) інформацію про те, чи був проведений огляд внутрішньої частини нерухомості, і якщо так то коли; а також

10) інформацію про те, чи є у REALTOR® конфлікт інтересів. (*Доповнено 1/14*)

● **Стандарт професійної практики 11-2**

Зобов'язання, які накладаються Кодексом Етики щодо інших послуг, окрім оцінки, повинні тлумачитись та застосовуватись відповідно до стандартів компетентності та практики, які клієнти та громадськість обґрунтовано вимагають для захисту своїх прав та інтересів, враховуючи складність транзакцій, наявність експертної допомоги та фідуціарні зобов’язання в ситуаціях, коли REALTOR® є агентом чи субагентом, або відповідні агентські обов'язки згідно із законом. (*Доповнено 1/25*)

● **Стандарт професійної практики 11-3**

Коли REALTORS® надають клієнтам консультаційні послуги, що включають поради чи рекомендації за окрему плату (не комісію), така порада повинна пропонуватись об’єктивно, а розмір оплати не повинен залежати від сутності поради чи консультації. Якщо в доповнення до консультаційних послуг пропонуються брокерські послуги чи послуги по супроводженню угод, допускається виплата окремої компенсації, згідно попередніх домовленостей між клієнтом і REALTOR®. (*Прийнято 1/96*)

**Стаття 12**

REALTORS® повинні бути чесними і правдивими в процесі обміну інформацією, пов’язаною з нерухомістю і повинні відображати справжні дані в своїх рекламних, маркетингових та інших матеріалах. REALTORS® повинні слідкувати за тим, щоб їхній професійний статус у сфері операцій з нерухомістю чітко вказувався в рекламних, маркетингових та інших матеріалах, і щоб отримувачі інформації по нерухомості усвідомлювали, що повідомлення їм надходять від особи, яка займається професійною діяльністю в сфері операцій з нерухомим майном. (*Доповнено 1/08*)

● **Стандарт професійної практики 12-1**

REALTORS® не можуть представляти свої брокерські послуги клієнтам чи споживачам, як безкоштовні, або такі, що не вимагають оплати, за винятком сітуацій, коли REALTORS® не отримують жодної фінансової компенсації від будь-якої сторони за ці послуги. (*Доповнено 1/22*)

● **Стандарт професійної практики 12-2**

(*Видалено 1/20*)

● **Стандарт професійної практики 12-3**

Пропонування винагород, призів, знижок на товари чи інших стимулів до лістингу, продажу, купівлі чи оренди не є неетичним само по собі, навіть якщо отримання таких винагород залежить від лістингу, продажу, придбання чи здачі в оренду через REALTOR®, що пропонує винагороду. Разом із тим, REALTORS® повинні виявляти обережність та відвертість у будь-якій такій рекламі чи інших публічних або приватних пропозиціях, щоб будь-яка сторона, зацікавлена ​​в пропозиції REALTOR®, бажаючи отримати вигоду від такої винагороди, могла отримати чітке і точне уявлення про всі її умови і положення. На будь-який стимул до співпраці поширюються обмеження і заборони, передбачені законами штату і морально-етичні обов'язки, встановлені Стандартами Практики. (*Доповнено 1/95*)

● **Стандарт професійної практики 12-4**

REALTORS® не можуть пропонувати для продажу/оренди і рекламувати нерухомість, не маючи на це повноважень. Виступаючи в ролі лістингових брокерів або субагентів, REALTORS® не можуть вказувати ціну, що відрізняється від ціни, узгодженої з продавцем/орендодавцем. (*Доповнено 1/93*)

● **Стандарт професійної практики 12-5**

REALTORS® не можуть рекламувати або дозволяти своїм співробітниками або іншим особам, пов'язаним з ними, рекламувати нерухомість або послуги з продажу нерухомості в будь-якому форматі (наприклад, в електронних або друкованих ЗМІ, на радіо, по телебаченню і т. д.) без чіткого й очевидного зазначення назви фірми REALTOR® або безпосередньо в рекламі, або за допомогою надання в електронній рекламі посилання на сайт з необхідною інформацією. (*Прийнято 11/86, доповнено 1/16*)

● **Стандарт професійної практики 12-6**

Рекламуючи нелістингову нерухомість, в якій вони мають майновий інтерес, REALTORS® повинні надавати інформацію про те, що вони одночасно є власниками/орендодавцями і агентами з продажу нерухомості. (*Доповнено 1/93*)

● **Стандарт професійної практики 12-7**

Тільки REALTORS®, які брали участь в угоді як лістинговий брокер або співпрацюючий брокер (брокер, що продає), мають право заявляти, що вони «продали» нерухомість. До підписання договору купівлі-продажу співпрацюючий брокер може встановити вивіску «продано» тільки за згодою лістингового брокера. (*Доповнено 1/96*)

● **Стандарт професійної практики 12-8**

Зобов'язання надавати правдиві відомості в матеріалах, призначених для громадськості, поширюється на інформацію, що публікується і відображається на сайтах. REALTORS® зобов'язуються вживати доцільні заходи для того, щоб упевнитися в тому, що інформація, яка розміщена на їхніх веб-сайтах, є актуальною. Якщо виявляється, що інформація на веб-сайті REALTOR® застаріла або не відповідає дійсності, REALTORS® зобов'язані негайно вжити відповідних заходів. (*Прийнято 1/07*)

● **Стандарт професійної практики 12-9**

Веб-сайти фірми REALTORS® повинні розкривати назву фірми та штати, на які розповсюджується її ліцензія, у доцільній та очевидній формі.

Веб-сайти REALTORS® та інших власників ліцензії, які не є членами фірми REALTOR®, але пов'язані з нею, повинні розкривати у доцільній та очевидній формі назву фірми та штати, на які розповсюджується ліцензія REALTOR® та інших власників ліцензії, які не є членами фірми REALTOR®. (*Прийнято 1/07*)

● **Стандарт професійної практики 12-10**

Зобов'язання REALTORS® надавати правдиві відомості в рекламних та інших матеріалах, призначених для громадськості, поширюється на онлайновий контент, зображення, URL-адреси і доменні імена, які вони використовують і забороняють REALTORS®:

1) брати участь в створенні оманливих чи несанкціонованих фреймів для брокерських веб-сайтів;

2) маніпулювати лістингом або будь-яким іншим контентом (наприклад, показувати контент, розроблений іншими), що має наслідком створення хибної думки та введення в оману;

3) використовувати мета-теги, ключові вирази та інші засоби та методи, щоб обманним шляхом направляти, залучати і перенаправляти інтернет-трафік;

4) пропонувати контент, розроблений іншими, без вказівки на його розробників або без їхнього дозволу; і

5) будь-яким іншим шляхом вводити споживачів в оману, в тому числі, за рахунок використання оманливих зображень. (*Прийнято 1/07, доповнено 1/18*)

● **Стандарт професійної практики 12-11**

REALTORS®, які мають намір поширювати чи продавати інформацію щодо користувачів, отриману через інтернет, зобов'язані розкрити такі свої наміри у доцільній та очевидній формі. (*Прийнято 1/07*)

● **Стандарт професійної практики 12-12**

REALTORS® не слід:

1) використовувати URL-адреси або доменні імена, що не відображають об’єктивної картини; і

2) реєструвати URL-адреси або доменні імена, що при використанні не відображатимуть об’єктивну картину. (*Прийнято 1/08*)

● **Стандарт професійної практики 12-13**

Зобов'язання надавати правдиві відомості в рекламних, маркетингових та інших матеріалах зобов'язує REALTORS® до використання і показу тільки тих професійних звань, сертифікатів та інших кваліфікацій, які вони отримали на законних підставах. (*Прийнято 1/08*)

**Стаття 13**

REALTORS® не можуть робити дій, що кваліфікуються як незаконна юридична діяльність, і зобов'язані рекомендувати юридичні консультації, коли цього вимагають інтереси будь-якої зі сторін, що беруть участь в угоді.

**Стаття 14**

При звинуваченні в порушенні етичних стандартів або, отримавши пропозицію надати докази чи будь-яким іншим шляхом допомогти розслідуванню, пов'язаному з порушенням професійних стандартів, REALTORS® повинні надати всі наявні матеріали та факти, пов’язані зі справою, на розгляд відповідної колегії, правління, інституту або товариства, членами яких вони є, і зобов’язуються не робити будь-яких перешкод для проведення розслідування. (*Доповнено 1/99*)

● **Стандарт професійної практики 14-1**

REALTORS® не можуть бути об'єктами дисциплінарних розглядів у більш ніж одній Раді REALTORS®, інституті або товаристві, членами яких вони є, щодо ймовірного порушення Кодексу Етики, пов'язаного з однією і тією ж угодою або подією. (*Доповнено 1/95*)

● **Стандарт професійної практики 14-2**

REALTORS® не слід робити жодного несанкціонованого розголосу чи поширення тверджень, висновків чи рішень, прийнятих у процесі первинного розгляду чи апеляції в органах, уповноважених розглядати питання етики, або в процесі розгляду чи апеляції в арбітражних органах. (*Доповнено 1/92*)

● **Стандарт професійної практики 14-3**

REALTORS® не повинні перешкоджати Правлінню в проведенні розслідування чи розгляду щодо порушення професійних стандартів шляхом подання позову або погрозами подання позову із звинуваченнями в наклепі, образі або дифамації проти будь-кого з учасників розгляду чи їх свідків, на основі заяви на проведення арбітражного розгляду, скарги щодо порушення стандартів етики або показань, даних перед будь-якою колегією. (*Прийнято 11/87, доповнено 1/99*)

● **Стандарт професійної практики 14-4**

REALTORS® не можуть навмисно перешкоджати Правлінню в проведенні розслідування чи дисциплінарного слухання шляхом подачі кількох скарг щодо порушення стандартів етики на основі однієї і тієї ж угоди або однієї і тієї ж події. (*Прийнято 11/88*)

***Обов'язки перед іншими REALTORS®***

**Стаття 15**

REALTOR® не може умисно або з необережності робити неправдиві або оманливі заяви на адресу конкурентів, їхніх компаній чи ділової практики. (*Доповнено 1/12*)

● **Стандарт професійної практики 15-1**

REALTOR® не може умисно або з необережності подавати неправдиві або необґрунтовані скарги щодо порушення стандартів етики. (*Прийнято 1/100*)

● **Стандарт професійної практики 15-2**

Зобов'язання утримуватися від неправдивих або оманливих звинувачень на адресу конкурентів, їхніх компаній чи ділової практики включає зобов'язання утримуватися від навмисної або необережної публікації, перепосту, поширення і дублікації неправдивих або оманливих заяв, зроблених іншими. Це зобов'язання поширюється на ситуації, коли неправдиві або оманливі заяви повторюються усно, письмово, з використанням цифрових технологій (наприклад, в інтернеті) або інших засобів. (*Прийнято 1/07, доповнено 1/12*)

● **Стандарт професійної практики 15-3**

Зобов'язання утримуватися від неправдивих або оманливих звинувачень на адресу конкурентів, їхніх компаній чи ділової практики включає зобов'язання публікувати спростування і видаляти заяви, зроблені іншими на електронних платформах, які REALTOR® контролює, як тільки REALTOR® дізнається про те, що така заява є помилковою або вводить в оману. (*Прийнято 1/10, доповнено 1/12*)

**Стаття 16**

REALTORS® не можуть займатися діяльністю або чинити будь-які дії, несумісні з ексклюзивним представництвом або з ексклюзивними брокерськими угодами, що існують між іншими REALTORS® і їх клієнтами. (*Доповнено 1/04*)

● **Стандарт професійної практики 16-1**

Стаття 16 не забороняє агресивної або новаторської ділової практики, якщо вона у всіх інших відносинах не суперечить стандартам етики, і не забороняє розбіжностей з іншими REALTORS® з приводу комісійних, гонорарів, компенсацій та інших форм винагороди або витрат. (*Прийнято 1/93, доповнено 1/95*)

● **Стандарт професійної практики 16-2**

Стаття 16 не забороняє REALTORS® відправляти потенційним клієнтам інформацію загального характеру, в якій описуються їхні послуги і умови, навіть якщо деякі з можливих одержувачів таких заяв вже підписали угоду про посередництво або про інші ексклюзивні відносини з REALTORS®. З точки зору даного стандарту, заявами загального характеру вважаються телефонні кампанії, масова поштова розсилка або інша доставка кореспонденції всім потенційним клієнтам, які проживають в певному географічному районі, займаються певним видом професійної діяльності, входять до певних клубів або організацій або інших класифікаційних категорій чи груп. (*Доповнено 1/04*)

За змістом статті 16 неетичними є два основні методи залучення клієнтів:

1) телефонні або особисті переговори з власниками, на чиїй нерухомості вже встановлені вивіски про продаж чи оренду, або чия нерухомість вже внесена до баз даних нерухомості або до інших інформаційних джерел як об'єкти ексклюзивних договорів з іншими REALTORS®; і

2) листи або інші форми письмових звернень до потенційних клієнтів, чия нерухомість виставлена на продаж у рамках ексклюзивних контрактів з іншими REALTORS®, якщо така розсилка не є частиною масової кампанії, а розрахована на власників, чия нерухомість має вивіску «продається» або «здається», або відомості про яку були отримані з баз даних об'єктів, що вже виставлені на продаж, або з інших інформаційних джерел, інформація про які відповідно до статті 3 і правил Мультилістингового сервісу (Multiple Listing Service, MLS) повинна надаватися іншими REALTORS® в рамках пропозицій про субагентство або співпрацю. (*Доповнено 1/04*)

● **Стандарт професійної практики 16-3**

Стаття 16 не забороняє REALTORS® звертатися до клієнтів іншого брокера з метою укласти або запропонувати договір про надання іншого виду послуг з нерухомості, не пов’язаного з послугами, що надаються в даний час (наприклад, послуги з управління нерухомістю на відміну від брокерських послуг), або якщо потенційні послуги аналогічні існуючим, але будуть надаватися щодо іншої нерухомості, на яку не поширюються умови ексклюзивного договору з іншими брокерами.   
Однак, інформація, що розміщена в MLS або в будь-яких інших пропозиціях співпраці, не може бути використана з метою націлювання на клієнтів інших REALTORS®, і пропозицій їм подібних послуг. (*Доповнено 1/04*)

● **Стандарт професійної практики 16-4**

REALTORS® не можуть домагатися підписання ексклюзивного договору по нерухомості, яка в даний час продається (здається) іншими брокерами в рамках ексклюзивного договору. Проте, якщо лістинговий брокер, у відповідь на запит REALTOR®, відмовляється назвати дату закінчення терміну дії та описати характер існуючого лістингу (тобто ексклюзивне право на продаж, ексклюзивне агентство, відкритий лістинг чи інша форма договору між брокером та клієнтом), REALTOR® має право звернутись за необхідною інформацією до власника нерухомості і має право обговорити умови, на яких він/вона зможе отримати новий лістинг в майбутньому або, як альтернатива, - підписати новий лістинг, що вступить в дію безпосередньо після закінчення будь-якого поточного лістингу. (*Доповнено 1/94*)

● **Стандарт професійної практики 16-5**

REALTORS® не можуть домагатися підписання договорів з покупцями/орендарями, які вже уклали ексклюзивні угоди з іншими REALTORS®. Проте, якщо у відповідь на запит REALTOR®, брокер відмовляється назвати дату закінчення ексклюзивного договору з покупцем/орендарем, REALTOR® може звернутися до покупця/орендаря, щоб отримати потрібну інформацію, і має право обговорити умови, на яких він/вона зможе підписати угоду з покупцем/орендарем в майбутньому чи, в якості альтернативи, укласти угоду з покупцем/орендарем, що вступить в силу після закінчення терміну дії будь-якої існуючої ексклюзивної угоди. (*Прийнято 1/94, доповнено 1/98*)

● **Стандарт професійної практики 16-6**

Якщо до REALTOR® звертається клієнт іншого REALTOR® з приводу укладення ексклюзивної угоди про надання таких самих послуг і REALTOR® ні прямо, ні опосередковано не робив спроб ініціювати такі переговори, він/вона має право обговорювати умови, на яких вони зможуть укласти угоду в майбутньому або, в якості альтернативи, укласти угоду, що набуде чинності після закінчення терміну дії поточної ексклюзивної угоди. (*Доповнено 1/98*)

● **Стандарт професійної практики 16-7**

Той факт, що REALTOR® був ексклюзивним представником або ексклюзивним брокером будь-якого клієнта в одній або більше операціях в минулому, не забороняє іншим REALTORS® звертатися до цього потенційного клієнта з пропозиціями про співпрацю в майбутньому. (*Доповнено 1/04*)

● **Стандарт професійної практики 16-8**

Той факт, що REALTOR® підписав ексклюзивну угоду з клієнтом, не перешкоджає і не забороняє будь-якому іншому REALTOR® вступати в подібні договірні відносини після закінчення дії попереднього ексклюзивного договору. (*Доповнено 1/98*)

● **Стандарт професійної практики 16-9**

До підписання представницької угоди REALTORS® зобов'язані вжити належних зусиль та заходів для того, щоб встановити, чи є потенційний клієнт суб'єктом будь-якої чинної ексклюзивної угоди про надання таких же послуг в сфері операцій з нерухомим майном. (*Доповнено 1/04*)

● **Стандарт професійної практики 16-10**

REALTORS®, що виступають в якості представників або брокерів покупця чи орендаря, повинні надати інформацію про характер своїх відносин з клієнтом представнику чи брокеру продавця/орендодавця при першому ж контакті з ним і повинні надати письмове підтвердження такої інформації не пізніше моменту підписання договору купівлі-продажу чи оренди. (*Доповнено 1/04*)

● **Стандарт професійної практики 16-11**

Стосовно нерухомості, не занесеної до лістингу, REALTORS®, виступаючі в якості представників чи брокерів покупця/орендаря, повинні надати інформацію про характер своїх відносин з клієнтом продавцю/орендодавцю при першому ж контакті між ним і покупцем/орендарем і повинні надати письмове підтвердження такої інформації не пізніше моменту підписання договору купівлі-продажу чи оренди. (*Доповнено 1/04*)

REALTORS® повинні обговорити очікувану компенсацію з продавцем/орендодавцем при першому ж контакті з ним. (*Доповнено 1/98*)

● **Стандарт професійної практики 16-12**

REALTORS®, що виступають в якості представників чи брокерів продавця/орендодавця власника, або в якості субагентів лістингових брокерів, повинні надати інформацію про характер своїх відносин з клієнтом покупцю/орендарю при першій же можливості і повинні надати письмове підтвердження такої інформації покупцю/орендарю не пізніше моменту підписання договору купівлі-продажу чи оренди. (*Доповнено 1/04*)

● **Стандарт професійної практики 16-13**

Всі дії щодо нерухомості, занесеної до лістингу на ексклюзивних умовах, як і всі дії щодо покупця/орендаря, що підписав ексклюзивний договір, повинні здійснюватись через представника чи брокера клієнта, а не безпосередньо через клієнта, за винятком ситуацій, коли на це була отримана згода представника чи брокера клієнта, або якщо ініціатором таких дій виступає сам клієнт.

Перш ніж надавати потенційним клієнтам які-небудь значимі послуги (наприклад, готувати пропозицію про покупку або звіт про аналіз ринку (СМА)), REALTORS® повинні запитати у них, чи пов'язані ті будь-якими ексклюзивними представницькими договорами. REALTORS® не можуть надавати значущі послуги в рамках ймовірних угод з нерухомістю потенційним клієнтам, які вже підписали ексклюзивні представницькі договори з іншими REALTORS®, за винятком ситуацій, коли на це була отримана згода ексклюзивних представників клієнта або за вказівкою самого клієнта. (*Прийнято 1/93, доповнено 1/04*)

● **Стандарт професійної практики 16-14**

REALTORS® мають право вступати в договірні відносини і вести переговори з продавцями/орендодавцями, покупцями/орендарями і іншими особами, не пов'язаними ексклюзивними договорами, але при цьому не повинні свідомо зобов’язувати їх платити більше однієї комісійної винагороди, крім як у випадку їхньої згоди, що грунтується на повній інформованості. (*Доповнено 1/98*)

● **Стандарт професійної практики 16-15**

При спільних угодах REALTORS® повинні виплачувати компенсацію співпрацюючим REALTORS® (головним агентам) і не мають права виплачувати або пропонувати компенсацію ані прямо, ані опосередковано нікому з ліцензованих співробітників інших REALTORS®, або ліцензованих осіб, пов'язаних з ними, без відома і згоди співпрацюючого брокера.

● **Стандарт професійної практики 16-16**

Діючи в якості субагентів, представників чи брокерів покупця/орендаря, REALTORS® не мають права використовувати умови пропозиції про покупку/оренду для внесення змін до суми винагороди, що пропонується лістинговим брокером, і не можуть ставити подання підписаної пропозиції про покупку/оренду в залежність від згоди лістингового брокера змінити суму винагороди. (*Доповнено 1/04*)

● **Стандарт професійної практики 16-17**

Виступаючи в якості субагентів або представників чи брокерів покупця/орендаря, REALTORS® не можуть без згоди лістингового брокера передавати його пропозицію співпраці та/чи компенсації іншим брокерам. (*Доповнено 1/04*)

● **Стандарт професійної практики 16-18**

REALTORS® не можуть використовувати інформацію про пропозиції співпраці, отриману від лістингових брокерів, зроблену через бази даних MLS чи інші форми пропозицій співпраці, для того, щоб направляти клієнтів лістингових брокерів до інших брокерів або для того, щоб створювати з клієнтами лістингових брокерів відносини як з покупцями/орендарями, окрім випадків, коли таке використання схвалене лістинговими брокерами. (*Доповнено 1/02*)

● **Стандарт професійної практики 16-19**

Вивіски і знаки, що повідомляють про продаж, оренду чи обмін нерухомості не можуть розміщуватись на території чи нерухомості без згоди продавця/орендодавця. (*Доповнено 1/93*)

● **Стандарт професійної практики 16-20**

У випадку закінчення відносин між REALTORS® і їхньою фірмою, REALTORS® не можуть спонукати клієнтів фірми анулювати ексклюзивні договори з фірмою ані до, ані після закінчення співробітництва. Це не заважає REALTORS® (принципалам) укладати з ліцензованими підлеглими угоди щодо переуступки ексклюзивних договорів. (*Прийнято 1/98, доповнено 1/10*)

**Стаття 17**

У випадку, коли між REALTORS® (принципалами) з різних фірм виникають спори щодо договорів або позадоговірні конфлікти, описані в стандарті профісійної практики 17-4, що витікають з їхніх професійних відносин як REALTORS®, такі конфлікти повинні передаватись на врегулювання шляхом медіації іншими REALTORS®, якщо це вимагається Правлінням. Якщо суперечка не вирішується шляхом медіації, або медіація не вимагається, REALTORS® повинні, у відповідності до правил Правління, передати конфлікт в арбітраж, а не до суду.

У випадку, якщо клієнти REALTORS® бажають врегулювати конфлікт, що виник при операціях з нерухомістю, шляхом медіації або арбітражу, REALTORS® повинні передати такий конфлікт на врегулювання шляхом медіації чи арбітражу у відповідності до правил Правління, при умові, що клієнти згодні будуть виконати будь-яке прийняте рішення чи ухвалу.

Зобов'язання брати участь у медіації та арбітражі, передбачене цією статтею, включає зобов'язання керівників фірм REALTORS® залучити їх фірми до медіації чи арбітражу, а також прийняти будь-яке ухвалене рішення. (*Доповнено 1/12*)

● **Стандарт професійної практики 17-1**

Звернення до суду і відмова від зупинки судочинства зі сторони REALTORS® в справі, що підлягає розгляду в арбітражі, вважається відмовою від арбітража. (*Прийнято 2/86*)

● **Стандарт професійної практики 17-2**

Стаття 17 не вимагає від REALTORS® брати участь в процесі врегулювання конфлікту шляхом медіації, якщо всі сторони конфлікту повідомляють Правління в письмовій формі про відмову від медіації, що передбачена Правлінням. Той факт, що всі сторони відмовляються від медіації, не звільняє REALTORS® від обов'язку брати участь в арбітражному розборі.

Стаття 17 не вимагає від REALTORS® брати участь в арбітражному розборі, якщо всі сторони конфлікту повідомляють Правління в письмовій формі про відмову від участі в арбітражному розборі, що передбачений Правлінням. (*Доповнено 1/12*)

● **Стандарт професійної практики 17-3**

У тих випадках, коли REALTORS® виступають в операціях з нерухомістю виключно в якості принципалів, вони не зобов’язані брати участь в арбітражних розборах з іншими REALTORS® за відсутності конкретної письмової згоди на протилежне. (*Прийнято 1/96*)

● **Стандарт професійної практики 17-4**

Наступні позадоговірні конфлікти підлягають арбітражному розбору відповідно до статті 17:

1) У випадках, коли лістинговий брокер виплатив винагороду співпрацюючому брокеру, а інший співпрацюючий брокер заявляє, що саме він/вона сприяв заключенню угоди по продажу чи оренді, - у таких випадках позивач може залучити першого співпрацююючого брокера в якості відповідача, і арбітражний розбір може проходити без визнання лістингового брокера відповідачем. Коли арбітражний розбір проходить між двома (або більше) співпрацюючими брокерами, і коли лістинговий брокер не є стороною суперечки, сума, що є предметом спору і розмір потенційної виплати обмежуються сумою, виплаченою відповідачу лістинговим брокером, і будь-якою іншою сумою, нарахованою або виплаченою стороні, що бере участь в операції за розпорядженням відповідача. Якщо позов поданий проти лістингового брокера, лістинговий брокер може залучити першого співпрацюючого брокера в якості відповідача і третьою стороною спору. В кожному з цих випадків рішення арбітражної колегії про те, чиї зусилля безпосередньо призвели до заключення угоди, є кінцевим щодо усіх поточних і майбутніх претензій сторін на компенсацію, що витікають із цієї спільної угоди. (*Прийнято 1/97, доповнено 1/07*)

2) Якщо представник покупця/орендаря отримує винагороду від власника, а не від лістингового брокера, і лістинговий брокер в результаті цього знижує розмір комісії, яку мав заплатити власник, а інший співпрацюючий брокер заявляє, про те, що саме його зусилля призвели до угоди купівлі-продажу/оренди, то, в таких випадках, позивач може залучити першого співпрацюючого брокера в якості відповідача, і арбітражний розгляд може проходити без визнання лістингового брокера відповідачем. Коли арбітражний розгляд відбувається між двома (або більше) співпрацюючими брокерами, а лістинговий брокер не є стороною суперечки, сума, що є предметом суперечки, і розмір потенційної виплати, обмежується сумою, що була виплачена відповідачу продавцем чи орендодавцем і будь-якою сумою, нарахованою чи виплаченою стороні, що бере участь і операції, за розпорядженням відповідача. Якщо позов поданий проти лістингового брокера, лістинговий брокер може залучити першого співпрацюючого брокера в якості відповідача і третьої сторони спору. В кожному з цих випадків рішення арбітражної колегії про те, чиї зусилля безпосередньо привели до заключення угоди, є кінцевим щодо усіх поточних і майбутніх претензій сторін на компенсацію, що витікають із цієї спільної угоди. (*Прийнято 1/97, доповнено 1/07*)

3) У випадках, коли представник покупця чи орендаря отримує винагороду від покупця чи орендаря, і лістинговий брокер в результаті знижує розмір комісії від власника, а після цього інший співпрацюючий брокер заявляє про те, що саме його зусилля безпосередньо призвели до заключення угоди купівлі-продажу чи оренди, позивач може залучити першого співпрацюючого брокера в якості відповідача і арбітраж може відбутися без визнання лістингового брокера відповідачем. Якщо позов подано проти лістингового брокера, лістинговий брокер може залучити першого співпрацюючого брокера в якості відповідача і третьої сторони спору. В будь-якому випадку, рішення арбітражної колегії про те, чиї зусилля безпосередньо привели до заключення угоди, є кінцевим по відношенню до всіх поточних і майбутніх претензій сторін на оплату, що витікають із цієї спільної угоди. (*Прийнято 1/97*)

4) Випадки, коли як мінімум два лістингових брокера претендують на отримання винагороди в рамках відкритого лістингу і коли власник погоджується взяти участь в арбітражі (або вимагає арбітражного розгляду) і погоджується виконати його рішення. В ситуації, коли один лістинговий брокер отримав винагороду від продавця чи орендодавця, інший лістинговий брокер, будучи позивачем, може притягнути першого лістингового брокера в якості відповідача, і арбітражний розгляд може проходити між ними. (*Прийнято 1/97*)

5) Випадки, коли представник покупця чи орендаря отримує винагороду від продавця чи орендодавця, а не від лістинового брокера, і лістинговий брокер в результаті знижує розмір комісійних, які мав би платити продавець чи орендодавець, та заявляє, що саме його зусилля безпосередньо призвели до заключення угоди з продажу чи оренди. В таких випадках арбітражний розгляд здійснюється між лістинговим брокером і представником покупця чи орендаря, а сума, що є предметом спору, обмежується сумою, на яку зменшуються комісійні, на які погодився лістинговий брокер. (*Прийнято 1/05*)

● **Стандарт професійної практики 17-5**

Обов'язки брати участь в арбітражному розгляді, викладені в статті 17, розповсюджуються на такі спори між REALTORS® (принципалами), що знаходяться в різних штатах, між асоціаціями яких відсутні встановлені домовленості про арбітраж, в яких REALTOR® (принципал), що звертається з вимогою про передачу спору в арбітраж, погоджується підпорядковуватись юрисдикції арбітражного суду, що його проводить асоціація REALTOR®-відповідача, приїздити на слухання, брати участь в такому арбітражному розгляді і виконувати його рішення у випадку, якщо асоціація REALTOR®-відповідача визнає наявність спору, який належить врегулювати в арбітражному суді. (*Прийнято 1/07*)

**Примітки**

Читач повинен враховувати наступні правила, погоджені Радою директорів Національної асоціації:

При висуненні звинувачення REALTOR® в ймовірному порушенні Кодексу Етики, формулювання обвинувачення повинне містити в собі інформацію про відповідне порушення однієї чи більше Статей Кодексу. Для аргументації звинувачень можуть використовуватись Стандарти Практики.

Стандарти Практики призначені для прояснення етичних обов'язків, що накладаються різними статтями і доповненнями, але не є заміною трактування прецедентів у «Трактуваннях Кодекса Етики».

Існуючі Стандарти практики можуть періодично змінюватись, оновлюватись і доповнюватись. Читачі повинні використовувати тільки найновішу редакцію Стандартів.