

ETIČKI KODEKS DOBROG POSLOVANJA UPN - A

Etički kodeks je detaljan dokument koji opisuje profesionalnu odgovornost svakog AGENT-a NEKRETNINA. Kodeks sadrži sedamnaest (17) članova.

ČLAN 1

Zaštiti i promovirati interese svoga klijenta jednako prema svim strankama. Povjerljive informacije držati u tajnosti.

Standard prakse 1-1

AGENCIJE ZA PROMET NEKRETNINA, u nastojanju da obezbijedi izlistanje, neće namjerno pogrešno izvijestiti vlasnika u vezi sa tržišnom vrijednošću.

Standard prakse 1-2

AGENCIJE ZA PROMET NEKRETNINA, kada traže da postanu zastupnici vlasnika, neće prećutati ili pogrešno informirati kupca ili vlasnika u vezi sa mogućom uštedom ili drugim koristima koje mogu biti ostvarene korištenjem AGENCIJE ZA PROMET NEKRETNINA.

Standard prakse 1-3

AGENCIJE ZA PROMET NEKRETNINA mogu zastupati vlasnika/ prodavca nekretnina i kupca/ stanara u istoj transakciji jedino nakon objave svih podataka ugovornih strana i sa dobro obaviještenom saglasnošću obiju strana.

Standard prakse 1-4

AGENCIJE ZA PROMET NEKRETNINA, će iznijeti sve ponude i protiv-ponude do prihvatanja od strane vlasnika, ali nemaju obavezu nastavljati pokazivati nekretninu svojim mušterijama nakon što je vlasnik prihvatio neku ponudu, ukoliko se drugačije ne dogovori u pismenoj formi. Agenat AGENCIJE ZA PROMET NEKRETNINA, će preporučiti istima da potraže pravni savjet ukoliko imaju nedoumicu u pogledu da li je okončan prethodni ugovor.

Standard prakse 1-5

Obaveza od strane AGENCIJA ZA PROMET NEKRETNINA da drže u diskreciji povjerljive informacije (definisano državnim zakonom) dobivene od svojih klijenata u toku agencijskog ili izvanagencijskog (zakonski priznatog) odnosa, nastavlja da važi i nakon završetka istih. AGENCIJE ZA PROMET NEKRETNINA neće svjesno i namjerno, za vrijeme ili nakon završetka profesionalnog odnosa sa svojim klijentima:

- 1) otkrivati povjerljive informacije klijenata; ili
- 2) koristiti povjerljive informacije klijenata na njihovu štetu; ili
- 3) koristiti povjerljive informacije klijenata u korist AGENATA ZA PROMET NEKRETNINA-a, ili trećeg lica osim ako:
 - a) se klijenti slože nakon potpunog otkrivanja povjerljivih informacija; ili
 - b) se od AGENCIJE ZA PROMET NEKRETNINA-a zatraži otkrivanje podataka sudskim nalogom; ili
 - c) je namjera klijenta da učini prekršaj a informacija je neophodna da se spriječi kriminalni akt; ili
 - d) ako je neophodno da se odbrani AGENCIJA ZA PROMET NEKRETNINA ili njeni uposlenici i saradnici protiv optužbe za pogrešno postupanje.

Napomena:

Informacije vezane za latentna materijalna oštećenja se ne smatraju povjerljivim informacijama u okviru ovog Etičkog kodeksa.

Standard prakse 1-6

AGENTI ZA PROMET NEKRETNINA koji su uposleni da održavaju ili vode imanje klijenta će se pobrinuti i potruditi da ga zaštite protiv relativno predvidivih nezgoda i gubitaka.

Standard prakse 1-7

Prilikom ulaska u ugovore o izlistavanju, AGENCIJE ZA PROMET NEKRETNINA moraju obavijestiti prodavce/vlasnike imanja o:

- 1) Poslovnim polisama o saradnji AGENCIJA ZA PROMET NEKRETNINA i iznos(ima)u bilo koje nadoknade koja će se ponuditi podređenim agentima, agentima kupaca/stanara, i/ili saradnicima koji djeluju u zakonski priznatom izvan-agencijskom svojstvu;

- 2) bilo kakvom potencijalu da bi agenti sa liste mogli nastupiti kao otkriveni dvostruki agenti, primj. agent kupaca/stanara.

Standard prakse 1-8

Dadžbine za pripremu procjene vrijednosti ili drugih vrijednovanja neće ovisiti o iznosu procjene vrijednosti ili drugih procjena.

ČLAN 2

Izbjegavati preuveličavanje, pogrešno predstavljanje ili skrivanje važnih činjenica.

ČLAN 3

Suradivati sa drugim profesionalcima koji se bave nekretninama kako bi se unaprijedili i osigurali najbolji interesi svoga klijenta. (Notari, Advokati, Procijenitelji)

Standard prakse 3-1

AGENCIJE ZA PROMET NEKRETNINA, djelujući kao ekskluzivni agenti prodavača/vlasnika imanja, postavljaju odnose i uslove ponuda za saradnju. Ukoliko se to izričito ne navede u ponudama za saradnju, kooperativni agent može zaključiti da ponuda za saradnju ne sadrži ponudu odštete. Uslovi odštete, ako ih ima, bit će određeni od strane kooperativnih agenata prije započinjanja sa nastojanjima da se prihvati ponuda za saradnju.

Standard prakse 3-2

AGENCIJE ZA PROMET NEKRETNINA će, poštivanjem ponude za odštetu drugom AGENCIJI ZA PROMET NEKRETNINA, na vrijeme prenijeti bilo kakvu promjenu vezano za odštetu za kooperativne usluge drugoj AGENCIJI ZA PROMET NEKRETNINA prije nego što ta AGENCIJA ZA PROMET NEKRETNINA iznese ponudu za kupovinu/otkup/najam nekretnine.

Standard prakse 3-3

Standard prakse 3-2 ne sprječava agenta sa liste i kooperativnog agenta da sklope sporazum o promjeni kooperativne odštete.

Standard prakse 3-4

Kada potraženu informaciju od druge AGENCIJE ZA PROMET NEKRETNINA u vezi sa imanjem pod njihovom nadležnošću ili izlistanim u ugovoru, AGENCIJA ZA PROMET NEKRETNINA će otkriti svoj status bez obzira da li je u pitanju njihov interes ili interes klijenta, i ako je u interesu klijenta, otkrit će svoj zastupnički status.

ČLAN 4

Prilikom posredovanja u kupovini ili prodaji, jasno definisati svoju poziciju ili interes.

Utvrđene su visine posredničke provizije kod posredovanja pri iznajmljivanju:

Provizije kod iznajmljivanja

- a) Prve godine iznos provizije je u visini jedne mjesečne zakupnine, nakon prve godine preporučeni iznos provizije je pola mjesečne zakupnine godišnje za ostatak ugovornog perioda. Naplata se vrši početkom ugovorne godine, ili
- b) 10% od mjesečne zakupnine tokom cijelog ugovora, ili
- c) 2 zakupnine odmah

Provizije kod prodaje

Utvrđene su visine posredničke provizije kod prodaje i iznose u procentu:

- a) Za vrijednost ugovora od 0 – 2 miliona KM - min 3%
- b) Za vrijednost ugovora od 2 - 5 miliona KM - min. 2%
- c) Za vrijednost ugovora od 5 miliona KM naviše - min 1,5 %

ČLAN 5

Staviti do znanja svaki aktuelni ili mogući interes u transakcijama svim pregovaračkim stranama.

ČLAN 6

Izbjegavati takozvane poslove sa strane, bez informirane saglasnosti vašega klijenta.

Standard prakse 6-1

AGENCIJE ZA PROMET NEKRETNINA neće predložiti ili preporučiti klijentu ili mušteriji korištenje usluga druge organizacije ili poslovnog tijela u čemu bi oni imali direktni interes bez da su otkrili taj interes prilikom prijedloga ili preporuke.

ČLAN 7

Prihvatiti naknadu samo od jedne pregovaračke strane, osim uz potpuno i jasnu saglasnost vašeg klijenta.

ČLAN 8

Držati novčana sredstva vaših klijenata na 'escrow' računima.

ČLAN 9

Osigurati da su svi detalji o transakcijama uvijek u pismenoj formi.

Dužnosti prema Javnosti**ČLAN 10**

Obezbijediti jednake usluge svim klijentima.

Biti neparcijalan i nepristrasan prema svim stranama.

Standard prakse 10-1

AGENCIJE ZA PROMET NEKRETNINA neće štampati, pokazivati ili omogućavati kruženje bilo kakve izjave ili reklame sa ciljem prodaje ili otkupa nekretnina, koje bi ukazivale na bilo kakvu prednost, ograničenja ili diskriminaciju baziranu na rasi, boji kože, religiji, spolu, invalidnosti, porodičnom stanju ili nacionalnom porijeklu.

ČLAN 11

Biti kompetentan i dobro poznavati područje prakse u kojoj obično radite.

U slučaju vršenja usluge u nepoznatoj oblasti, tražiti pomoć od kompetentnog profesionalca ili objasniti klijentu manjak stručnosti na datom polju.

Standard prakse 11-1

Kada AGENCIJA ZA PROMET NEKRETNINA obezbjeđuje usluge konsultiranja klijenata, koji uključuju savjet ili konsultaciju uz honorar (a ne proviziju), takav savjet ili konsultacija treba biti obavljen na objektivan način i honorari neće ovisiti o suštini datog savjeta ili konsultacije. Ako se agentske ili transakcijske usluge trebaju obezbijediti zajedno sa konsultativnim uslugama, može se zatražiti plaćanje odvojene naknade uz prethodni dogovor između klijenta i AGENCIJE ZA PROMET NEKRETNINA.

ČLAN 12

Predstaviti istinitu sliku pri reklamiranju i drugim javnim prezentacijama.

Standard prakse 12-1

AGENCIJE ZA PROMET NEKRETNINA neće nuditi za prodaju/otkup ili oglasiti imanje bez ovlaštenja. Kada nastupaju kao agenti sa liste ili kooperativni agenti, AGENCIJE ZA PROMET NEKRETNINA neće navoditi cijenu drugačiju od one koja je dogovorena sa prodavačem/vlasnikom.

Standard prakse 12-2

AGENCIJE ZA PROMET NEKRETNINA neće oglasiti niti dozvoliti nekoj osobi zaposlenoj kod njih ili povezanoj sa njima da oglasi izlistano imanje preko medija (primj., elektronski, štampa, radio, televizija itd.) bez da je ime te AGENCIJE ZA PROMET NEKRETNINA objavljeno na podesan i otvoren način.

Standard prakse 12-3

AGENCIJE ZA PROMET NEKRETNINA, će kada oglašavaju neizlistano imanje za prodaju/otkup u kojem imaju interes vlasništva, otkriti svoj status i kao vlasnika i kao AGENCIJE ZA PROMET NEKRETNINA ili opunomoćenika prometa nekretninama.

Standard prakse 12-4

Jedino AGENCIJE ZA PROMET NEKRETNINA koji su učestvovala u transakciji kao agenti sa liste ili kooperativni agent (prodajni agent) mogu objaviti da su "prodali" imanje. Prije zatvaranja, kooperativni agent može postaviti znak "prodano" jedino s odobrenjem agenta sa liste.

Standard prakse 12-5

Obaveza da predstavi pravu sliku u zastupanju za javnost uključuje informaciju prezentovanu, dostavljenu ili izloženu na web stranici AGENCIJE ZA PROMET NEKRETNINA. AGENCIJE ZA PROMET NEKRETNINA će uložiti značajne napore da osiguraju da je informacija na njihovoj web stranici aktuelna. Kada postane očigledno da informacija na web stranici AGENCIJE ZA PROMET NEKRETNINA više nije aktuelna ili tačna, AGENCIJE ZA PROMET NEKRETNINA će pravovremeno preduzeti korake ka korekciji iste.

Standard prakse 12-6

Web stranica AGENCIJE ZA PROMET NEKRETNINA će objaviti ime firme i držav(e)a u kojima vrijedi ovlaštenje na odmjeren i pristupačan način. Web stranice AGENATA NEKRETNINA i drugih ovlaštenih izvan članstva a bliskih firmi će otkriti ime firme kao i državu ovlaštenja AGENT-ima NEKRETNINA ili drugim ovlaštenicima izvan njihovog članstva, na odmjeren i pristupačan način.

Standard prakse 12-7

AGENCIJU ZA PROMET NEKRETNINA obavezuje da predstavi istinsku sliku u svom oglašavanju i zastupanju javnosti uključujući URL i domain imena koja koriste, a zabranjuje AGENCIJI ZA PROMET NEKRETNINA:

- 1) angažovanje na neistinitom ili neovlašćenom uključivanju na web stranicu brokera prometa nekretninama;
- 2) manipuliranje (primj. prezentovanje sadržaja koje su razvili drugi) sadržajem liste na bilo koji način koji proizvodi varljivi ili pogrešan rezultat; ili
- 3) na obmanjiv način korištenje šifri ili drugih uređaja/metoda da usmjeri, upravlja ili odvraća Internet promet, ili da na drugi način zavedu potrošači. (Usvojeno 1/07)

Standard prakse 12-8

AGENCIJE ZA PROMET NEKRETNINA u namjeri da podijele ili prodaju potrošačima informacije sakupljene preko Interneta će objaviti tu mogućnost na odmjeren i pristupačan način.

Standard prakse 12-9

AGENCIJE ZA PROMET NEKRETNINA neće:

- 1) koristiti URLs ili domain imena čijim predstavljanjem bi se kvarila istinska slika, ili
- 2) registrovati URLs ili domain imena čijim bi se korištenjem, kvarila istinska slika.

ČLAN 13

Izbjegavati pravno nedozvoljenu praksu.

ČLAN 14

Dobrovoljno učestvovati u implementaciji i stavljanju u praksu procedura Kodeksa.

Standard prakse 14-1

AGENCIJE ZA PROMET NEKRETNINA® neće vršiti bilo kakve neovlaštene objave ili širenje navoda, otkrića, ili odluka donešenih u vezi sa etičkim saslušavanjem ili žalbom ili u vezi sa arbitracijskim saslušanjem ili proceduralnim razmatranjem.

Dužnosti prema AGENTIMA NEKRETNINA

ČLAN 15

Potruditi se da su vaši komentari o drugim učesnicima u prometu nekretninama istiniti i ne navode na pogrešne zaključke.

Standard prakse 15-1

AGENCIJE ZA PROMET NEKRETNINA neće svjesno ili nesmotreno evidentirati lažne ili neosnovane etičke žalbe.

Standard prakse 15-2

Obavezivanje na uzdržavanje od davanja lažnih ili iskrivljenih izjava o suparničkom biznisu i o suparničkim poslovnim praksama uključuje dužnost da se, namjerno ili nesmotreno, ne ponavljaju, ne šalju ponovo, ili ne objavljuju ponovno lažne ili iskrivljene izjave koje su dali drugi. Ova obaveza je primjenjiva bez obzira da li su lažne ili iskrivljene izjave ponovljene lično, pismeno, pomoću tehničkih pomagala (prim. Internet), ili na bilo koji drugi način.

ČLAN 16

Poštovati poslovne odnose medju agencijama.

Standard prakse 16-1

Član 16 nije namijenjen da zabrani agresivne ili inovativne poslovne prakse, koje su inače etičke, i ne zabranjuje neslaganja sa drugim AGENCIJAMA ZA PROMET NEKRETNINA uključujući provizije, dadžbine, naknade ili druge oblike plaćanja ili troškova.

Standard prakse 16-2

AGENCIJA ZA PROMET NEKRETNINA neće oglašavati sporazume sa vlasnikom od vlasnika koji su predmet isključivih sporazuma. Međutim, ako upitan od AGENCIJE ZA PROMET NEKRETNINA agent odbije da otkrije datum isteka ekskluzivnog sporazuma, AGENCIJA ZA PROMET NEKRETNINA može kontaktirati vlasnika ili raportirati UPNu da dobije tu informaciju i može prodiskutovati o uslovima pod kojima bi AGENCIJA ZA PROMET NEKRETNINA mogla ući u budući sporazum sa vlasnikom ili alternativno mogla ući u budući sporazum sa vlasnikom koji bi postao pravosnažan po isteku postojećeg ekskluzivnog sporazuma sa vlasnikom nekretnine.

Standard prakse 16-3

Kada je AGENCIJA ZA PROMET NEKRETNINA kontaktirana od strane klijenta druge AGENCIJE ZA PROMET NEKRETNINA vezano za formiranje ekskluzivnog odnosa da omoguće istu vrstu usluga, a AGENCIJE ZA PROMET NEKRETNINA nisu direktno ili indirektno inicirali takvu diskusiju, oni mogu prodiskutovati o uslovima pod kojima bi mogli ući u buduće sporazume, ili alternativno, mogli ući u sporazum koji postaje važeći po isteku aktuelnog ekskluzivnog sporazuma.

Standard prakse 16-4

Činjenica da je potencijalni klijent zadržao AGENCIJU ZA PROMET NEKRETNINA kao ekskluzivnog zastupnika u jednoj ili više bivših transakcija, ne sprječava druge AGENCIJE ZA PROMET NEKRETNINA da traže da posluju ubuduće sa tim potencijalnim klijentom.

Standard prakse 16-5

Činjenica da se ušlo u ekskluzivni sporazum sa jednom AGENCIJOM ZA PROMET NEKRETNINA neće isključiti ili spriječiti bilo koju drugu AGENCIJU ZA PROMET NEKRETNINA da uđe u sličan sporazum nakon isteka prethodnog.

Standard prakse 16-6

AGENCIJE ZA PROMET NEKRETNINA, prije ulaska u zastupnički sporazum, imaju afirmativnu obavezu da se potrudu da odrede da li je potencijalni klijent predmet sadašnjeg, važećeg ekskluzivnog sporazuma o pružanju iste vrste usluga prometa nekretninama sa drugom agencijom.

Standard prakse 16-7

AGENCIJE ZA PROMET NEKRETNINA, u svojstvu zastupnika kupca, će otkriti taj odnos zastupniku vlasnika pri prvom kontaktu i dostaviti pismenu potvrdu te objave zastupniku vlasnika nekretnine do sklapanja ugovora o kupovini ili otkupu.

Standard prakse 16-8

Na neizlistanom imanju, AGENCIJE ZA PROMET NEKRETNINA će u svojstvu zastupnika kupca, otkriti odnos sa tim kupcem vlasniku imanja pri prvom kontaktu i dostavit će pismenu potvrdu takve objave vlasniku do zaključenja ugovora o kupovini ili otkupu

AGENCIJE ZA PROMET NEKRETNINA će pri prvom kontaktu tražiti od vlasnika imanja predviđenu naknadu.

Standard prakse 16-9

AGENCIJE ZA PROMET NEKRETNINA će, u svojstvu zastupnika vlasnika imanja ili pod-agenata sa liste agenata, otkriti taj odnos kupcima što je skorije moguće, i dostavit će pismenu potvrdu takve objave kupcima do momenta zaključenja ugovora o kupovini ili otkupu.

Standard prakse 16-10

AGENCIJE ZA PROMET NEKRETNINA su slobodne da uđu u ugovornu vezu ili da pregovaraju sa vlasnicima imanja, kupcima ili drugima koji ne podliježu ekskluzivnom sporazumu ali ih neće svjesno obavezati na plaćanje više od jedne provizije osim sa njihovom, na relevantnoj informiranosti zasnovanom saglasnošću.

Standard prakse 16-11

U kooperativnim transakcijama AGENCIJA ZA PROMET NEKRETNINA će obešteti kooperativnu AGENCIJU ZA PROMET NEKRETNINA (vodeće agente), a neće obeštećavati niti ponuditi naknadu, direktno ili indirektno, bilo kog od ovlašćenika prodaje zaposlenih od strane, ili bliskih drugoj AGENCIJI ZA PROMET NEKRETNINA, bez prethodnog izričitog znanja i saglasnosti kooperativnog agenta.

Standard prakse 16-12

AGENCIJE ZA PROMET NEKRETNINA neće koristiti informacije dobivene od izlistanih agenata kroz ponude za kooperaciju načinjenih uz pomoć usluga višestrukog izlistavanja ili uz pomoć drugih ponuda za kooperaciju da upute klijente agenata sa liste na druge agente ili da formiraju odnos kupca sa klijentima agenta sa liste, ukoliko takvo korištenje nije ovlašćeno od strane agenta sa liste.

Standard prakse 16-13

Znakovi koji obavještavaju da je imanje za prodaju, iznajmljivanje, otkup ili zamjenu, neće biti postavljeni na imanju bez saglasnosti prodavca/vlasnika imanja.

Standard prakse 16-14

AGENCIJE ZA PROMET NEKRETNINA, prije ili nakon završetka njihovog odnosa sa svojom sadašnjom firmom, neće podsticati klijente svoje aktuelne firme da ponište ekskluzivne ugovorne sporazume između klijenta i te firme. Ovo ne sprječava AGENCIJE ZA PROMET NEKRETNINA (glavne menadžere) da sklope sporazum sa njihovim pridruženim ovlašćenicima u njihovom upravljanju dodjeljivanjem ekskluzivnih sporazuma.

AGENTI nakon završetka njihovog odnosa sa svojom sadašnjom agencijom nesmiju se baviti prometom nekretnina najmanje 12 mjeseci nakon napuštanje agencije za koju trenutno rade, ovo ne važi samo ako AGENAT posjeduje pismeno odobrenje od agencije za koju radi.

ČLAN 17

Zagovarati arbitražu ugovornih nesuglasica sa drugim AGENT-ima NEKRETNINA i vašim klijentima.

Prigovori između agencija samo se razgovaraju u udruženju „Sud Časti“.

Objašnjenja:

U evidentiranju optužbe navodnog narušavanja Etičkog Kodeksa od strane AGENCIJE ZA PROMET NEKRETNINA, optužba mora glasiti kao navodno narušavanje jednog ili više članova Kodeksa. Standardi prakse mogu biti citirani kao podrška optužbi.

Standardi prakse služe da razjasne etičke obligacije nametnute različitim članovima i dopuni, a ne zamjenjuju tumačenje slučajeva i Etičkog Kodeksa.

S vremena na vrijeme odobravaju se modifikacije na postojeće Standarde prakse i dodatne nove Standarde prakse.