



HỘI MÔI GIỚI BẤT ĐỘNG SẢN VIỆT NAM
VIETNAM ASSOCIATION OF REAL ESTATE BROKERS

BỘ QUY TẮC ĐẠO ĐỨC VÀ ÚNG XỬ NGHỀ MÔI GIỚI BẤT ĐỘNG SẢN VIỆT NAM VPEC-2024

(Theo Quyết định số: 334/2024/QĐ-VARS-BCH ngày 11/11/2024)



VARs
IRE

VIỆN NGHIÊN CỨU ĐÁNH GIÁ
THỊ TRƯỜNG BẤT ĐỘNG SẢN VIỆT NAM

+84 2432115222 / +84 964980966

vnreb.vp@gmail.com <https://vars.com.vn>

Tầng 2, Tòa nhà Thành Công, số 57 Láng Hạ, Phường Thành Công, Quận Ba Đình, TP. Hà Nội.

LỜI NÓI ĐẦU

Nghề Môi giới Bất động sản ở Việt Nam là một nghề cao quý, bởi hoạt động nghề nghiệp của Môi giới bất động sản là cầu nối để cung và cầu thị trường gặp nhau, giúp thị trường bất động sản phát triển nhanh, mạnh và bền vững hơn;

Tính chuyên nghiệp và đạo đức nghề nghiệp là nền tảng cơ bản của nghề Môi giới bất động sản. Người Môi giới bất động sản phải có bốn phẩm tự mình nâng cao trình độ, kỹ năng chuyên môn; tôn trọng, chấp hành pháp luật; tự giác tuân thủ các quy tắc đạo đức và ứng xử nghề nghiệp trong hoạt động hành nghề, trong lối sống và giao tiếp xã hội.

Quy tắc Đạo đức và Ứng xử nghề nghiệp Môi giới bất động sản quy định những chuẩn mực về đạo đức và ứng xử nghề nghiệp, là thước đo phẩm chất đạo đức và trách nhiệm nghề nghiệp của người Môi giới bất động sản. Mỗi nhà Môi giới bất động sản, Công ty Môi giới, Sàn giao dịch bất động sản phải lấy Quy tắc Đạo đức và Ứng xử nghề nghiệp này làm khuôn mẫu cho sự tu dưỡng, rèn luyện để giữ gìn uy tín nghề nghiệp, thanh danh của người và nghề Môi giới bất động sản, xứng đáng với vai trò trong xã hội./.

**PHẦN A. BỘ QUY TẮC ĐẠO ĐỨC
VÀ ỨNG XỬ NGHỀ NGHIỆP DÀNH CHO
NHÀ MÔI GIỚI BẤT ĐỘNG SẢN TẠI VIỆT NAM**

CHƯƠNG I. NGUYÊN TẮC CHUNG

Quy tắc 1. Nguyên tắc chung về đạo đức, văn hóa và ứng xử

Nhà Môi giới Bất động sản (BDS) phải tuân thủ nguyên tắc khi hành nghề là: Thượng tôn pháp luật, trung thực, minh bạch, chuyên nghiệp, tận tâm, bảo mật thông tin, công bằng, khách quan, trách nhiệm và đáng tin cậy khi làm trung gian cho các bên trong mua bán, chuyển nhượng, cho thuê, cho thuê lại, cho thuê mua BĐS.

Quy tắc 2. Thượng tôn pháp luật

1. Nhà Môi giới phải nắm rõ và không được vi phạm pháp luật về hoạt động Môi giới BĐS trong Luật Đất Đai, Luật Kinh Doanh BĐS, Luật Nhà ở và các luật liên quan đến Môi giới BĐS;

2. Khi phát hiện dấu hiệu không phù hợp với quy định pháp luật của các bên tham gia giao dịch, Nhà Môi giới phải có trách nhiệm thông báo đầy đủ ngay lập tức cho các bên tham gia giao dịch, cơ quan chủ quản và các cơ quan chức năng để được xử lý theo quy định.

Quy tắc 3. Đảm bảo năng lực chuyên môn

1. Nhà Môi giới phải được đào tạo kỹ năng về môi giới BĐS, nắm vững kiến thức về BĐS và các quy định pháp luật liên quan đến giao dịch BĐS;

2. Nhà Môi giới phải tham gia các kỳ thi sát hạch và được cấp chứng chỉ hành nghề Môi giới theo quy định của pháp luật;

3. Nhà Môi giới phải nắm chắc và cập nhật các thông tin liên quan đến thị trường BĐS; Thường xuyên trau dồi, nâng cao nghiệp vụ kiến thức để cải thiện năng lực chuyên môn;

4. Nhà Môi giới phải chuyên nghiệp, trung thực và có trách nhiệm trong mọi hoạt động Môi giới.

Quy tắc 4. Giao tiếp, ứng xử

1. Chủ động lắng nghe, giao tiếp với ngôn ngữ rõ ràng, dễ hiểu;
2. Đối xử tôn trọng và lịch sự với khách hàng, đồng nghiệp và đối tác;
3. Đàm phán một cách công bằng, đảm bảo quyền lợi của khách hàng và các bên liên quan;

4. Xử lý tranh chấp một cách bình tĩnh, chuyên nghiệp và khách quan;

5. Xây dựng và duy trì mối quan hệ tốt đẹp với khách hàng, đồng nghiệp và đối tác;

6. Trang phục phải lịch sự khi làm việc và giao tiếp với khách hàng và đối tác.

Quy tắc 5. Lập Hợp đồng khi tiến hành tác nghiệp môi giới

1. Mọi thỏa thuận của các bên trong giao dịch phải được lập thành văn bản; Trong đó phải nêu rõ tên đơn vị Sàn giao dịch BĐS, tên, số CCCD, số chứng chỉ hành nghề của nhà Môi giới BĐS tham gia, chịu trách nhiệm thực hiện hợp đồng này;

2. Khi ký kết hợp đồng niêm yết và chào bán BĐS, Nhà Môi giới phải yêu cầu khách hàng bên bán cung cấp để đưa vào hợp đồng các thông tin liên quan:

- Hồ sơ pháp lý của BĐS niêm yết và chào bán theo đúng quy định của pháp luật
- Giá chào bán và các chính sách khuyến mại, hỗ trợ (nếu có)
- Thù lao, hoa hồng, tiền thưởng,... của Sàn giao dịch và nhà Môi giới.

3. Khi ký kết thỏa thuận với khách hàng bên mua, trong hợp đồng phải nêu cụ thể, các điều khoản điều khoản về hợp tác và thù lao được trả cho Sàn giao dịch, Nhà Môi giới và các bên liên quan cũng như trách nhiệm của Sàn giao dịch, nhà Môi giới đối với khách hàng sau khi mua được BĐS;

4. Môi giới có thể tiến hành ký kết hợp đồng Môi giới với cả 02 bên (mua và bán, thuê và cho thuê), nhưng chỉ được làm đại diện cho 01 bên;

5. Hợp đồng phải được viết bằng ngôn ngữ rõ ràng và dễ hiểu, thể hiện chính xác và nhất quán các điều khoản, điều kiện, nghĩa vụ và cam kết cụ thể của các bên;

6. Nhà Môi giới phải giải thích rõ nội dung các điều khoản của hợp đồng trước khi đưa ra cho các bên thỏa thuận ký kết.

Quy tắc 6. Nhận thù lao và tiền thưởng

1. Nhà Môi giới tuyệt đối không được đòi hỏi, yêu cầu bổ sung về bất cứ khoản thù lao hay ưu đãi về lợi ích nào khác ngoài các khoản đã được thỏa thuận với khách hàng trong hợp đồng;

2. Trong một giao dịch, Nhà Môi giới sẽ không được nhận thù lao từ nhiều hơn một bên, ngay cả khi được pháp luật cho phép, mà không thông báo bằng văn bản cho tất cả các bên và có sự đồng ý của khách hàng.

Quy tắc 7. Những nội dung phải tuân thủ

1. Khi đại diện cho người mua, người bán, Nhà Môi giới phải cam kết bảo vệ lợi ích của khách hàng và quan điểm này phải được ưu tiên hàng đầu. Đồng thời, Nhà Môi giới phải có nghĩa vụ đối xử trung thực với tất cả các bên;

2. Nhà Môi giới khi hoạt động với tư cách là người đóng vai trò chủ chốt trong giao dịch bất động sản, phải tuân thủ các nghĩa vụ theo Quy tắc đạo đức và ứng xử;

3. Nhà Môi giới chỉ có thể làm đại diện cho 1 bên là người bán hoặc người mua nhà trong cùng một giao dịch. Khi tiến hành Môi giới cho bên kia, Nhà Môi giới phải thông báo đầy đủ, vai trò được giao làm đại diện và nhận được sự đồng ý;

4. Nhà Môi giới phải cân nhắc hợp tác với các nhà Môi giới khác. Trong mọi trường hợp, việc hợp tác phải vì lợi ích tốt nhất của khách hàng;

5. Nhà Môi giới không được phóng đại, trình bày sai sự thật hoặc che giấu thông tin liên quan có yếu tố bất lợi đến BĐS hoặc giao dịch;

6. Nhà Môi giới có thể gợi ý hoặc tư vấn cho khách hàng về việc sử dụng dịch vụ của một tổ chức hoặc cá nhân mà họ có lợi ích trực tiếp. Tuy nhiên, nhà Môi giới phải thông báo rõ ràng cho khách hàng về các lợi ích cá nhân hoặc lợi ích tài chính mà họ có liên quan đến tổ chức hoặc cá nhân đó;

7. Nhà Môi giới không được phép hợp tác với bên bán hoặc bên mua để gây ra ảnh hưởng tiêu cực đến quyền lợi của bên còn lại và các bên liên quan, vi phạm các quy định pháp luật hiện hành;

8. Nhà Môi giới không được phép phối hợp với đồng nghiệp hoặc các bên liên quan khác nhằm mục đích xâm hại lợi ích của khách hàng hoặc làm ảnh hưởng tiêu cực đến môi trường kinh doanh, thị trường BĐS.

Quy tắc 8. Bảo mật thông tin

1. Nhà Môi giới không được tiết lộ thông tin của khách hàng cho bất cứ bên nào khác, trừ khi được sự đồng ý của khách hàng, hoặc theo yêu cầu của đơn vị quản lý (để làm hợp đồng mua bán, giao dịch), cơ quan pháp luật, hoặc khách hàng có dấu hiệu vi phạm pháp luật và thông tin đó là cần thiết để ngăn chặn tội phạm;

2. Lưu trữ thông tin của khách hàng một cách cẩn thận và bảo mật. Việc lưu trữ thông tin phải được thực hiện theo các quy định pháp luật hiện hành về bảo vệ dữ liệu cá nhân và bảo mật thông tin. Nhà Môi giới phải đảm bảo rằng thông tin của khách hàng được bảo vệ khỏi việc truy cập, sử dụng, tiết lộ hoặc tiết lộ trái phép, và chỉ được lưu trữ trong thời gian cần thiết để thực hiện các mục đích hợp pháp liên quan đến giao dịch BĐS.

Quy tắc 9. Những hành vi nhà Môi giới BĐS không được làm

1. Môi giới BĐS không đủ điều kiện đưa vào kinh doanh theo quy định của pháp luật;

2. Không công khai hoặc công khai không đầy đủ, trung thực thông tin về BĐS;

3. Gian lận, lừa dối khi thực hiện công việc Môi giới;

4. Huy động, chiếm dụng vốn trái phép của khách hàng;

5. Thu phí, hoa hồng và các khoản thu khác trái với quy định của pháp luật;

6. Không thực hiện hoặc thực hiện không đầy đủ nghĩa vụ tài chính với nhà nước;

7. Tự ý thay đổi mức phí các dịch vụ so với mức quy định của doanh nghiệp mình tham gia mà chưa có sự đồng ý hay quyết định của người có thẩm quyền;

8. Tranh giành khách hàng hay có những hành vi tương tự gây mất đoàn kết trong nội bộ và các đơn vị thành viên;

9. Sử dụng thông tin nội bộ để mua, bán nhằm thu lợi cho riêng mình;

10. Cố ý hoặc vô tình đưa ra những tuyên bố sai lệch hoặc gây hiểu lầm về các Môi giới BĐS khác, công việc kinh doanh hoặc hoạt động kinh doanh của họ;

11. Cung cấp những thông tin gây bất lợi cho doanh nghiệp mình tham gia;

12. Làm mất hợp đồng hoặc các giấy tờ là tài sản của doanh nghiệp mình tham gia hoặc khách hàng (trừ trường hợp rủi ro bất khả kháng do cháy nổ, thiên tai,...);

13. Đề nghị, yêu cầu khách hàng đưa tiền ngoài Hợp đồng để được cung cấp những sản phẩm tốt hơn nhằm mục đích tư lợi cá nhân gây ảnh hưởng xấu cho doanh nghiệp mình tham gia;

14. Có thái độ và hành vi không nghiêm túc, không lịch sự với khách hàng và đồng nghiệp;

15. Sử dụng thông tin có được của nhà Môi giới khác (trên mạng hoặc trên phương tiện thông tin đại chúng,...) để Môi giới cho khách hàng của mình mà không thông qua nhà Môi giới là chủ sở hữu thông tin;

16. Nhận làm đại diện cho cả 2 bên (bán và mua, thuê và cho thuê);

17. Làm Môi giới để bán BĐS do chính mình là chủ sở hữu.

CHƯƠNG II. ỨNG XỬ VỚI KHÁCH HÀNG

Quy tắc 10. Khách hàng Bên bán

1. Nhà Môi giới phải kiểm chứng, thẩm định BĐS và hồ sơ pháp lý, đảm bảo BĐS đủ điều kiện được tham gia thị trường thì mới tiến hành ký hợp đồng để thực hiện Môi giới hoặc làm đại diện;

2. Nhà Môi giới không được thỏa hiệp để che giấu, làm sai lệch hoặc thổi phồng thông tin đối với BĐS niêm yết, chào bán;

3. Nhà Môi giới cần cung cấp thông tin cập nhật và tư vấn chính xác cho khách hàng về thị trường, bao gồm giá cả, xu hướng và các yếu tố ảnh hưởng đến giá trị BĐS;

4. Nhà Môi giới phải giải thích chi tiết quy trình chào bán, giao dịch và thời gian dự kiến cho từng bước của quy trình cho khách hàng bên bán;

5. Nhà Môi giới không được hợp tác với bất kỳ bên nào khác để nhằm thu lợi cá nhân, gây thiệt hại cho khách hàng bên bán;

6. Khi đại diện cho bên bán, Nhà Môi giới phải bảo vệ quyền lợi và lợi ích của khách hàng trong khuôn khổ pháp luật và theo quy luật thị trường. Đồng thời, Nhà Môi giới cần tư vấn để hạn chế và không xâm phạm đến các lợi ích chính đáng của bên mua;

7. Nhà Môi giới không được phép Môi giới mua BĐS của khách hàng cho chính các thành viên trong gia đình của họ, cho công ty của họ hoặc cho bất kỳ tổ chức nào mà họ sở hữu cổ phần mà không thông báo rõ ràng bằng văn bản về mối liên hệ của họ với BĐS đó;

8. Nhà Môi giới Bất động sản cung cấp dịch vụ Môi giới trên cơ sở yêu cầu hợp pháp của khách hàng. Đồng thời, tôn trọng quyền, lợi ích và sự lựa chọn của khách hàng, đảm bảo không gây áp lực vào quyết định bán của khách hàng.

Quy tắc 11. Khách hàng Bên mua

1. Nhà Môi giới phải cung cấp thông tin chính xác và đầy đủ về tài sản, bao gồm tình trạng pháp lý, giá cả, và các yếu tố khác liên quan đến quyết định mua. Nhà Môi giới không được thổi phồng hoặc gây hiểu nhầm về BĐS;

2. Khi được ủy thác làm đại diện, Nhà Môi giới phải đại diện cho lợi ích của người mua trong quá trình thương lượng hợp đồng, đảm bảo các điều khoản và điều kiện có lợi và bảo vệ người mua;

3. Trường hợp Môi giới để bán BĐS do đồng nghiệp hoặc người thân mà của nhà Môi giới sở hữu hoặc có quyền lợi, Nhà Môi giới phải thông báo rõ những nội dung về quyền sở hữu này hoặc quyền lợi của họ cho người mua hoặc đại diện của người mua;

4. Nhà Môi giới không được lợi dụng sự thiếu hiểu biết của bên mua để nâng giá tài sản;

5. Nhà Môi giới không được hợp tác với bất kỳ bên nào để nhằm thu lợi cá nhân, gây thiệt hại cho bên mua.

Quy tắc 12. Ngăn ngừa xung đột lợi ích

1. Nhà Môi giới phải đặt lợi ích của khách hàng lên hàng đầu và đảm bảo rằng các quyết định và hành động của mình không bị ảnh hưởng bởi lợi ích cá nhân hoặc với Sàn giao dịch;

2. Nhà Môi giới có trách nhiệm xác định và loại bỏ các tình huống có thể dẫn đến xung đột lợi ích giữa khách hàng và Sàn giao dịch. Trong trường hợp xung đột lợi ích không thể tránh khỏi, nhà Môi giới phải thông báo ngay cho tất cả các bên liên quan và tìm cách giải quyết một cách công bằng, công khai và minh bạch;

3. Khi đơn phương chấm dứt thực hiện dịch vụ Môi giới BĐS, Nhà Môi giới phải có thông báo bằng văn bản cho khách hàng trong thời gian không quá 3 ngày làm việc để 2 bên thực hiện các thỏa thuận chấm dứt, thực hiện thanh lý hoạt động dịch vụ Môi giới. Nhà Môi giới phải tạo điều kiện và không được làm khó khách hàng trong việc tìm kiếm nhà Môi giới khác để thỏa mãn nhu cầu của khách hàng.

CHƯƠNG III. ỨNG XỬ VỚI XÃ HỘI

Quy tắc 13. Ứng xử với thị trường bất động sản

1. Nhà Môi giới phải thể hiện thái độ xây dựng, tích cực bảo vệ và đóng góp vào việc phát triển thị trường theo hướng lành mạnh, ổn định và bền vững, cụ thể:

- Không phát tán thông tin sai lệch, gây hiểu lầm hoặc vi phạm pháp luật;
- Không tham gia, tiếp tay các hành vi ảnh hưởng tiêu cực, đẩy giá, thổi giá, thao túng giá cả sản phẩm BĐS hoặc lũng đoạn thị trường để tạo bong bóng thị trường, tạo lợi thế cá nhân hoặc cho bên thứ ba, gây thiệt hại cho khách hàng và làm mất ổn định thị trường;

2. Nhà Môi giới phải luôn sẵn sàng phối hợp và hợp tác với các cơ quan chức năng để ngăn chặn và xử lý kịp thời các hành vi gây lũng đoạn thị trường;

3. Nhà Môi giới phải khuyến khích và hỗ trợ các nhà đầu tư kinh doanh bền vững. Trong việc tư vấn cho khách hàng, nhà Môi giới nên cân nhắc và đề xuất các cơ hội đầu tư có lợi cho sự phát triển bền vững của xã hội và bảo vệ thị trường chung.

Quy tắc 14. Ứng xử với cộng đồng Môi giới BĐS

1. Nhà Môi giới cần duy trì các tiêu chuẩn đạo đức, tiêu chuẩn nghề nghiệp và tính chuyên nghiệp cao trong tất cả các hoạt động của mình; Tôn trọng, thân thiện, chia sẻ và hỗ trợ, không được phân biệt đối xử kỳ thị, kiêu ngạo, coi thường xúc phạm trong cộng đồng; hành xử với sự trung thực, liêm chính và khuyến khích các đồng nghiệp và cộng đồng tuân thủ các tiêu chuẩn đạo đức tương tự;

2. Nhà Môi giới không được cố ý hoặc vô tình đưa ra những tuyên bố sai lệch hoặc gây hiểu lầm về các chuyên gia BĐS khác, doanh nghiệp của họ hoặc các hoạt động kinh doanh của họ;

3. Nhà Môi giới phải coi việc phát triển các mối quan hệ trong cộng đồng là để tạo sự gắn kết bền vững, cùng nhau phát triển và hiệu quả hơn trong hoạt động kinh doanh, đóng góp tích cực vào cộng đồng và xã hội, xây dựng hình ảnh tốt đẹp cho ngành Môi giới BĐS Việt Nam;

4. Nhà Môi giới phải giải quyết mâu thuẫn lợi ích, cạnh tranh trực tiếp phù hợp với chuẩn mực đạo đức văn hóa và trước hết thực hiện tại các cơ quan cấp trên, tổ chức nghề nghiệp, trọng tài; Nhà Môi giới chỉ đưa ra cơ quan pháp luật khi các biện pháp nêu trên không thành.

Quy tắc 15. Tham gia tổ chức nghề nghiệp

1. Nhà Môi giới cần tích cực tham gia và có ý thức coi trọng tổ chức nghề nghiệp với tư cách là đại diện cho ngành nghề, để bảo vệ nghề nghiệp, người hành nghề; Quy tụ, tạo sức mạnh, hỗ trợ làm tăng hiệu quả sản xuất kinh doanh;

2. Nhà Môi giới bắt buộc sẵn sàng tôn trọng và sẵn sàng, tích cực tham gia vào xây dựng, phát triển công việc của tổ chức BĐS tại địa phương mình và trung ương, như: góp ý kiến, cung cấp thông tin, nghiên cứu thị trường phân biện chính sách và triển khai đề tài khoa học liên quan đến phát triển ngành nghề để phục vụ hoạt động vì lợi ích tốt nhất của xã hội, của các cộng sự và doanh nghiệp của mình;

3. Nhà Môi giới khi tham gia vào tổ chức nghề nghiệp Môi giới cần thực hiện nghiêm chỉnh các quy chế, quy định và đóng hội phí đầy đủ theo quy định.

CHƯƠNG IV. ỨNG XỬ VỚI DOANH NGHIỆP CHỦ QUẢN

Quy tắc 16. Coi trọng và xây dựng

1. Nhà Môi giới chỉ được chọn một tổ chức doanh nghiệp có chức năng Môi giới BĐS để ký hợp đồng làm việc hoặc cộng tác viên. Sau khi ký kết hợp đồng và trở thành nhân viên chính thức hoặc cộng tác viên của doanh nghiệp, nhà Môi giới phải coi doanh nghiệp đó là nơi làm việc và phát triển nghề nghiệp của mình;

2. Nhà Môi giới phải có ý thức đóng góp tích cực vào việc xây dựng và phát triển chung của doanh nghiệp theo hướng lành mạnh và bền vững;

3. Nhà Môi giới tuyệt đối không được cùng lúc làm việc hoặc cộng tác cho 2 doanh nghiệp Môi giới BĐS khác nhau, khác hệ thống. Đặc biệt, không làm việc cho 2 doanh nghiệp là đối thủ của nhau, có cạnh tranh trực tiếp với nhau;

4. Nhà Môi giới luôn sẵn sàng làm việc và nhận chỉ đạo, chủ động thực hiện và hoàn thành tốt các kế hoạch, nhiệm vụ được lãnh đạo giao phó;

5. Nhà Môi giới không được làm việc tại một doanh nghiệp, đồng thời hợp tác với doanh nghiệp khác theo cách gây tổn hại cho doanh nghiệp mình đang làm việc.

Quy tắc 17. Tuân thủ và chấp hành đầy đủ nội quy, quy định

1. Chấp hành quy chế hoạt động của Sàn giao dịch BĐS hoặc doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ Môi giới BĐS mà Nhà Môi giới đang công tác;

2. Trong hoạt động tiếp thị và quảng cáo, Nhà Môi giới không được làm ảnh hưởng tới hình ảnh và uy tín của doanh nghiệp mình đang làm việc. Phải có trách nhiệm xây dựng, bảo vệ và phát triển hình ảnh, thương hiệu cho sàn giao dịch BĐS;

3. Nhà Môi giới không được cung cấp thông tin của doanh nghiệp mình đang làm việc cho đối tác khác, hoặc sử dụng cho mục đích cá nhân riêng mình mà không phải vì lợi ích Doanh nghiệp. Trường hợp chuyển công tác làm việc tại doanh nghiệp khác, Nhà Môi giới tuyệt đối không được sử dụng thông tin bảo mật của doanh nghiệp cũ để làm lợi cho doanh nghiệp mới;

4. Nhà Môi giới không được nói xấu hoặc đưa thông tin sai lệch về doanh nghiệp mình đang làm;

5. Nhà Môi giới phải tôn trọng và hợp tác với các đồng nghiệp và cấp trên, xây dựng môi trường làm việc tích cực và hỗ trợ lẫn nhau.

CHƯƠNG V. ỨNG XỬ VỚI ĐỒNG NGHIỆP

Quy tắc 18. Hỗ trợ và hợp tác

1. Nhà Môi giới phải tôn trọng hoạt động của đồng nghiệp, không tự ý can thiệp khi không có yêu cầu;

2. Nhà Môi giới không được tìm cách giành giật thông tin hoặc khách hàng của nhà Môi giới khác khi họ đang thực hiện tác nghiệp.;

3. Khi trong quá trình tác nghiệp Môi giới mà xuất hiện tình huống cạnh tranh, nguyên tắc đầu tiên là các bên phải trao đổi với nhau một cách minh bạch, thiện chí, đồng thời giữ gìn hình ảnh của cộng đồng nghề. Nếu phát sinh tranh chấp, không được sử dụng các biện pháp tiêu cực để giải quyết mà phải thông qua cơ quan chủ quản, hội nghề nghiệp, pháp luật để phân xử;

4. Nhà Môi giới phải luôn sẵn sàng chia sẻ kinh nghiệm và kiến thức của mình với những người Môi giới khác;

5. Nhà Môi giới BĐS phải hợp tác với những nhà Môi giới BĐS khác và không được từ chối chia hoa hồng với người Môi giới bất động sản khác khi Môi giới đó kết nối khách mua BĐS mà mình đã niêm yết; Khi hợp tác trong việc bán hoặc cho thuê BĐS, nhà Môi giới BĐS muốn hợp tác phải tiến hành đàm phán thông qua nhà Môi giới BĐS niêm yết và không được giao dịch trực tiếp với chủ sở hữu trừ khi có sự đồng ý của Nhà Môi giới BĐS niêm yết.

Quy tắc 19. Công bằng và khách quan

Nhà Môi giới phải duy trì sự độc lập và khách quan trong quá trình tư vấn và thực hiện giao dịch, không bắt tay với bất cứ bên nào hoặc bên thứ ba, không để các lợi ích

tài chính cá nhân hoặc sự ảnh hưởng của Sàn giao dịch làm sai lệch các quyết định của mình.

CHƯƠNG VI. ỨNG XỬ TRONG CẠNH TRANH

Quy tắc 20. Cạnh tranh lành mạnh và công bằng

1. Nhà Môi giới BĐS khi cạnh tranh phải được thực hiện một cách lành mạnh, dựa trên năng lực thực tế của các bên liên quan, mọi hành vi cạnh tranh phải đảm bảo tính hợp lý và công bằng, cân nhắc lợi ích của cả hai bên;

2. Nhà Môi giới BĐS không được cố ý hay cẩu thả nhận xét hoặc cung cấp thông tin gian dối, không đúng về đối thủ cạnh tranh, đối với việc kinh doanh hay ngành nghề kinh doanh của họ;

3. Nhà Môi giới BĐS không được cố ý đưa ra các ý kiến gây hiểu sai bất lợi cho người cạnh tranh;

4. Nhà Môi giới BĐS không chào hàng phá giá để chiếm quyền phân phối sản phẩm, hoặc lôi kéo khách hàng tiêu dùng cuối cùng;

5. Nhà Môi giới BĐS khi hành nghề không được thực hiện các hoạt động xâm phạm các thoả thuận độc quyền đại diện hoặc độc quyền liên hệ với khách hàng, doanh nghiệp mình tham gia mà người khác, doanh nghiệp khác đã ký kết.

Quy tắc 21. Chuyên nghiệp trong giải quyết cạnh tranh

1. Tranh chấp giữa các Nhà Môi giới BĐS không phải là thành viên của cùng một tổ chức phải được ưu tiên đưa ra trọng tài tại Hội đồng trọng tài do Hội đồng nghề nghiệp thành lập, gồm một trọng tài được lựa chọn từ tổ chức BĐS nghề nghiệp mà họ tham gia và một thành viên khác, hoặc một số lượng thành viên đủ để tạo thành số lẻ, do các trọng tài được lựa chọn;

2. Nhà Môi giới phải ưu tiên giải quyết các tranh chấp bằng hình thức hoà giải. Chỉ đưa ra tòa những tranh chấp đã đưa ra hội nghề nghiệp để hòa giải nhưng không thành công./.

**PHẦN B. BỘ QUY TẮC ĐẠO ĐỨC
VÀ ỨNG XỬ NGHỀ NGHIỆP DÀNH CHO SÀN GIAO DỊCH,
CÔNG TY MÔI GIỚI BẤT ĐỘNG SẢN**

CHƯƠNG I. NGUYÊN TẮC CHUNG

Quy tắc 1. Tôn chỉ hoạt động

Sàn giao dịch (SGD) Bất động sản (BDS) là nơi diễn ra các giao dịch về mua bán, chuyển nhượng, cho thuê, cho thuê lại, cho thuê mua bất động sản được thành lập và hoạt động theo quy định của Luật kinh doanh BDS. Mọi hoạt động diễn ra trên SGD đều phải: Công khai, minh bạch, trung thực, chính xác, tuân thủ quy định pháp luật, đảm bảo tôn trọng quyền lợi, công bằng, khách quan và trách nhiệm với các bên.

Quy tắc 2. Năng lực hoạt động.

1. SGD có giấy phép thành lập và đảm bảo điều kiện hoạt động cũng như thực hiện các hoạt động trên sàn phù hợp quy định pháp luật hiện hành;
2. Cơ sở vật chất của SGD đảm bảo thực thi việc đưa BDS vào niêm yết, truyền thông, và giao dịch... một cách chuyên nghiệp và thuận tiện cho khách hàng;
3. Bộ máy và nhân sự của SGD đảm bảo tính tuân thủ quy định pháp luật, đảm bảo tính chuyên môn nghiệp vụ .

Quy tắc 3. Đảm bảo tính chuyên nghiệp

1. SGD phải ban hành quy trình giao dịch, giao tiếp giữa SGD với khách hàng và giữa nhân viên với khách hàng. Quy trình được thể hiện ở nơi dễ nhìn thấy, dễ đọc và dễ hiểu, có bộ phận giám sát thực hiện quy trình;
2. SGD phải đề cao chất lượng cung cấp dịch vụ và kết quả cuối cùng lên trên hoa hồng và lợi nhuận;
3. SGD phải luôn tôn trọng và đối xử lịch sự với khách hàng, kể cả khi khách hàng từ chối thực hiện dịch vụ với SGD;
4. Mọi thỏa thuận, giao dịch của SGD đều được xác lập bằng văn bản, hợp đồng;
5. SGD chỉ định Môi giới thực hiện tư vấn, cung cấp dịch vụ phải đảm bảo đúng quy định pháp luật và có năng lực, chuyên môn phù hợp.

Quy tắc 4. Thực hiện giao kết hợp đồng

1. Tất cả mọi dịch vụ được cung cấp bởi SGD cho khách hàng, đặc biệt là dịch vụ Môi giới đều phải được thiết lập văn bản, hợp đồng.
2. Trong hợp đồng phải ghi đầy đủ, rõ ràng nhu cầu của khách hàng về BDS, tính pháp lý, kết quả cuối cùng đạt được,... Đặc biệt là nội dung về hoa hồng, thù lao được thụ hưởng của SGD;
3. SGD tuyệt đối không được đưa những nội dung trái pháp luật vào bất kỳ điều khoản nào của hợp đồng;
4. Nội dung trong hợp đồng phải được SGD giải thích đầy đủ để cho khách hàng hiểu trước khi ký. Việc ký kết phải dựa trên cơ sở tự nguyện, không được ép buộc, cưỡng chế,...

5. Hợp đồng phải được ký trước khi thực hiện tư vấn cung cấp dịch vụ, có đủ chữ ký, con dấu (nếu có) của các bên và giao lại đầy đủ cho các bên tham gia;
6. Sau khi kết thúc giao dịch, phải có xác nhận giao dịch và thanh lý hợp đồng.

Quy tắc 5. Nguyên tắc về hàng hóa BĐS

1. BĐS đưa vào SGD để chào bán, thực hiện giao dịch phải đảm bảo đã có đầy đủ pháp lý theo quy định pháp luật và được pháp luật cho phép giao dịch trên thị trường BĐS; Tuyệt đối không cho phép hàng hóa BĐS không đảm bảo quy định pháp luật, không được kiểm chứng vào SGD để niêm yết, chào bán và giao dịch;

2. Thông tin và hồ sơ về BĐS phải được thẩm định, đánh giá trước khi được đưa vào SGD. Thông tin được niêm yết, truyền thông, giới thiệu... phải đảm bảo không sai lệch, mô hồ, giả tạo,...; Đặc biệt, đối với BĐS là dự án hình thành trong tương lai, SGD phải tổ chức thẩm định, đánh giá hết sức cẩn trọng, cảnh báo những rủi ro (nếu có).

3. BĐS là sở hữu của SGD, của Môi giới làm việc tại SGD hay do SGD đang đầu tư mà có cũng phải thực hiện đầy đủ quy trình thẩm định, niêm yết, công khai,... như các bất động sản khác.

Quy tắc 6. Nguyên tắc giao dịch

1. Mọi giao dịch đều phải được SGD xác lập bằng văn bản, hợp đồng. SGD có thể tiến hành ký kết hợp đồng với cả 02 bên (mua và bán, thuê và cho thuê), nhưng chỉ được làm đại diện cho 01 bên;

2. SGD phải chỉ định rõ Môi giới viên trực tiếp thụ lý, chăm sóc, tư vấn cho khách hàng, Môi giới viên phải chịu trách nhiệm về nội dung tư vấn cho khách hàng;

3. Giao dịch BĐS qua SGD phải tuân thủ quy định, pháp luật như: hợp đồng mua bán, công chứng, thanh toán, nộp thuế,...;

4. Trước khi tiến hành giao dịch, SGD phải công bố đầy đủ thông tin về BĐS và hồ sơ pháp lý trên SGD và các trang thông tin của SGD.

Quy tắc 7. Nguyên tắc tài chính

1. SGD chỉ được thu tiền thù lao, hoa hồng của khách hàng theo đúng cam kết đã được xác lập rõ ràng bằng văn bản, hợp đồng giữa 2 bên. SGD và Môi giới viên không được vòi vĩnh, đòi hỏi thêm các khoản tài chính ngoài hợp đồng, điều khoản đã ký (trừ trường hợp khách hàng tự nguyện thưởng);

2. Mọi khoản thu của SGD phải được kê khai, hạch toán theo quy định ngành tài chính, phải thực hiện đầy đủ nghĩa vụ về thuế,...;

3. Thù lao, hoa hồng của Môi giới viên phải do SGD thanh toán dựa trên hoa hồng dịch vụ và quy chế được thỏa thuận giữa SGD với Môi giới viên.

Quy tắc 8. Nguyên tắc sử dụng môi giới

1. Môi giới BĐS làm việc tại SGD đều phải được cấp chứng chỉ hành nghề theo luật định; Không giao nhiệm vụ chính cho đối tượng không có chứng chỉ hành nghề;

2. Giao việc tư vấn, Môi giới BĐS cho Môi giới viên phải trên cơ sở hợp đồng tư vấn, Môi giới BĐS với khách hàng và hợp đồng lao động/ hợp đồng cộng tác viên với Môi giới viên; Phải ký hợp đồng lao động/ hợp đồng cộng tác viên với Môi giới BĐS trước khi để họ tham gia làm việc tại SGD;

3. Khi giao cho Môi giới BĐS làm người nhận ủy nhiệm (đại diện) cho khách hàng, chỉ được giao để thực hiện cho một bên bán hoặc bên mua, không được giao cùng lúc là đại diện cho cả 2 phía;

4. Phải yêu cầu Môi giới viên đảm bảo tính trung thực, chuyên nghiệp, trách nhiệm,... khi làm việc với khách hàng;

5. Chịu trách nhiệm quản lý Môi giới BĐS là quân số thuộc SGD, có trách nhiệm quản lý, giám sát, kiểm tra hoạt động tư vấn Môi giới của Môi giới viên khi SGD chính thức giao nhiệm vụ cho họ.

Quy tắc 9. Nguyên tắc bảo mật thông tin

1. Không được phép sử dụng thông tin cá nhân của khách hàng cho các mục đích xấu hoặc vì lợi ích cá nhân, không phù hợp với mục đích giao dịch BĐS. Việc sử dụng thông tin khách hàng phải đảm bảo tính bảo mật và chỉ được thực hiện trong phạm vi và mục đích đã được khách hàng đồng ý hoặc theo yêu cầu của pháp luật;

2. Lưu trữ thông tin của khách hàng một cách cẩn thận và bảo mật. Việc lưu trữ thông tin phải được thực hiện theo các quy định pháp luật hiện hành về bảo vệ dữ liệu cá nhân và bảo mật thông tin. SGD phải đảm bảo rằng thông tin của khách hàng được bảo vệ khỏi việc truy cập, sử dụng, hoặc tiết lộ trái phép và chỉ được lưu trữ trong thời gian cần thiết để thực hiện các mục đích hợp pháp liên quan đến giao dịch BĐS.

CHƯƠNG II. ỨNG XỬ VỚI KHÁCH HÀNG

Quy tắc 10. Khách hàng là trung tâm của mọi hoạt động

SGD phải luôn coi khách hàng là đối tượng quan trọng để phục vụ, là nguồn sống của SGD. Đồng thời, trong mọi quan điểm, tư tưởng và thể hiện khi ban hành quy chế, chính sách của SGD, coi lợi ích của khách hàng như của chính bản thân, lấy sự hài lòng của khách hàng là mục tiêu hướng đến của toàn thể cán bộ nhân viên trong SGD.

Quy tắc 11. Trung thực và tận tâm

1. SGD chỉ được phép thực hiện dịch vụ khi đã có thông tin đầy đủ, chính xác. SGD không tư vấn, cung cấp và giới thiệu thông tin sai lệch, không phù hợp cho khách hàng;

2. SGD phải luôn coi lợi ích của khách hàng như lợi ích của chính mình, từ đó xây dựng chính sách, phương án mua – bán phù hợp, hiệu quả;

3. SGD phải tư vấn cho khách hàng mọi thông tin về thị trường, khả năng giao dịch, mức giá, chính sách ưu đãi,... trung thực và đầy đủ, đảm bảo khách hàng đã hiểu đầy đủ về BĐS, thị trường và các vấn đề liên quan trước khi quyết định giao dịch;

4. SGD không được phép cam kết những vấn đề không hiểu rõ hoặc ngoài khả năng của SGD có thể thực hiện cho khách hàng;

5. SGD không được hợp tác với bất cứ bên nào với mục đích gây tổn hại quyền lợi cho bên còn lại;

6. SGD không được có hành vi đìu giá hoặc nâng giá BĐS để trục lợi và làm ảnh hưởng đến lợi ích của khách hàng.

Quy tắc 12. Khách hàng bên bán.

1. SGD phải tư vấn, hướng dẫn khách hàng cung cấp hồ sơ pháp lý, thông tin BĐS, đảm bảo phù hợp với pháp luật, sau đó đề nghị khách hàng phối hợp thẩm định, đánh giá thực tế;

2. SGD không được thỏa hiệp với khách hàng để che dấu hoặc làm sai lệch thông tin về hồ sơ, về BĐS... khi đưa vào SGD để thực hiện giao dịch;

3. Khi tiếp nhận thông tin về giá và chính sách bán hàng từ khách hàng, SGD phải đánh giá sự phù hợp và tư vấn cho khách hàng nếu nhận thấy có dấu hiệu không phù hợp; Đưa ra những cảnh báo khi khách hàng giữ quan điểm giá cao hơn thị trường và chính sách không phù hợp cho BĐS được đưa vào SGD để thực hiện giao dịch;

4. SGD không được phối hợp với khách hàng để có hành vi đẩy giá bán, lợi dụng mọi tình huống để tăng giá,... nhằm mục đích trục lợi chung;

5. Khi SGD nhận sự ủy thác để làm đại diện thay mặt khách hàng, SGD phải đảm bảo vì quyền lợi cho khách hàng nhưng vẫn phải tuân thủ quy định pháp luật và quy định của bộ quy tắc này;

6. SGD không được cho phép Môi giới viên của Sàn nhận ủy thác để làm đại diện ủy quyền cho cả 2 bên mua – bán trong cùng 1 BĐS được giao dịch qua SGD của mình;

7. Không được lợi dụng bất kỳ tình huống nào để vòi vĩnh, đòi hỏi thêm ngoài nội dung hợp đồng đã ký (trừ trường hợp khách hàng tự nguyện thưởng).

Quy tắc 13. Khách hàng bên mua

1. SGD phải đảm bảo cung cấp thông tin đầy đủ và chính xác cho khách hàng, bao gồm: Hồ sơ pháp lý, giá cả, chính sách bán hàng, ưu điểm, nhược điểm của BĐS, hỗ trợ của bên bán,...;

2. Tuyệt đối không được đưa thông tin sai lệch, không phù hợp.. theo hướng ảnh hưởng đến lợi ích của khách hàng;

3. Có trách nhiệm tư vấn cho khách hàng nhận biết đúng đắn về pháp lý và giá trị được chào bán của BĐS, kể cả những rủi ro có thể gặp phải trong giao dịch, đồng thời tôn trọng quyết định của khách hàng sau đó;

4. Không được phối hợp hoặc hỗ trợ khách hàng tìm cách đìu giá không phù hợp hay gây những bất lợi cho bên bán;

5. Bảo vệ lợi ích cho khách hàng trong sự tuân thủ quy định pháp luật, quy tắc thị trường và nội dung của bộ quy tắc này;

6. Phải thông báo cho khách hàng biết việc mình hiện đang làm đại diện được ủy quyền của bên bán (nếu có) đối với BĐS mà bên mua quan tâm, không được che dấu;

7. Không được lợi dụng bất kỳ tình huống nào để vòi vĩnh, đòi hỏi thêm lợi ích ngoài nội dung hợp đồng đã ký (trừ trường hợp khách hàng tự nguyện thưởng).

Quy tắc 14. Ngăn ngừa xung đột lợi ích

1. SGD phải đặt lợi ích của khách hàng lên hàng đầu và đảm bảo rằng các quyết định và hành động của mình không bị ảnh hưởng bởi lợi ích cá nhân hoặc sự ưu ái đối với SGD;

2. SGD phải duy trì sự độc lập và khách quan trong quá trình tư vấn và thực hiện giao dịch. SGD không bắt tay với một bên, vì lợi ích tài chính mà làm sai lệch các quyết định của mình;

3. SGD có trách nhiệm xác định và loại bỏ các tình huống có thể dẫn đến xung đột lợi ích giữa khách hàng với khách hàng và khách hàng với SGD. Trong trường hợp xung đột lợi ích không thể tránh khỏi, SGD thông báo ngay cho tất cả các bên liên quan và tìm cách giải quyết một cách công bằng và minh bạch.

CHƯƠNG III. ỨNG XỬ VỚI XÃ HỘI

Quy tắc 15. Ứng xử với thị trường bất động sản

1. Coi thị trường là môi trường sống, là hệ sinh thái của SGD cần phải được coi trọng, bảo vệ, giữ gìn. Nếu các thành viên trong thị trường không có ý thức chung, cùng gây ra những hành vi tiêu cực thị trường sẽ bị suy giảm, thậm chí khủng hoảng, khi đó các thành viên cũng sẽ bị tác động, ảnh hưởng xấu;

2. Không thực hiện, không tham gia những hoạt động mà pháp luật cấm;

3. Không thực hiện và không tiếp tay để đưa vào thị trường hàng hóa giả tạo, không có thật, hàng hóa không tuân thủ các quy định pháp luật;

4. Không thực hiện, không tham gia những hoạt động có dấu hiệu ảnh hưởng tiêu cực tới thị trường chung, như: thao túng thị trường, tạo khan hiếm để đẩy giá, thổi giá, tung tin không chính xác để trục lợi, cấu kết với nhau để trục lợi,...;

5. Có trách nhiệm ngăn chặn hoặc lên tiếng với các cơ quan chức năng, tổ chức nghề nghiệp,... khi phát hiện những hành vi tiêu cực, có thể ảnh hưởng đến thị trường chung;

6. Sẵn sàng phối hợp với các cơ quan chức năng để ngăn chặn và xử lý hành vi sai phạm để chung tay xây dựng và giữ gìn môi trường kinh doanh lành mạnh, bền vững.

Quy tắc 16. Ứng xử với cộng đồng Môi giới bất động sản

1. Tôn trọng, thân thiện, chia sẻ và hỗ trợ;

2. Không kiêu ngạo, coi thường, phát ngôn xúc phạm đến tổ chức, cá nhân khác;

3. Lấy tiêu chuẩn nghề nghiệp, tính chuyên nghiệp và nguyên tắc đạo đức – ứng xử làm tiêu chuẩn cho mọi quan hệ, ứng xử trong cộng đồng;

4. Coi việc phát triển các mối quan hệ trong cộng đồng là để tạo sự gắn kết bền vững, cùng nhau phát triển và hiệu quả hơn trong hoạt động kinh doanh;

5. Khi phát sinh mâu thuẫn lợi ích, cạnh tranh trực tiếp (xem lại mục 3 Quy tắc 16). SGD không được phép có hành vi, lời nói không phù hợp với chuẩn mực đạo đức – văn hóa ứng xử;

6. Chủ động xử lý, giải quyết mâu thuẫn, cạnh tranh trực tiếp, nếu không thành thì tìm tới cơ quan cấp trên, tổ chức nghề nghiệp, trọng tài,... để được phân xử. Việc phải tìm đến tòa án, cơ quan pháp luật để xử lý là biện pháp cuối cùng khi các biện pháp trên không thành.

Quy tắc 17. Với tổ chức nghề nghiệp

1. SGD phải coi tổ chức nghề nghiệp của mình là đại diện quan trọng trong việc hỗ trợ và phát triển nghề, phát triển Doanh nghiệp; Có ý thức tham gia, xây dựng tổ chức nghề nghiệp phát triển vững mạnh để đảm bảo hoàn thành tốt vai trò, sứ mệnh đối với cộng đồng, xã hội;

2. SGD phải có tiếng nói và hành động thiết thực để bảo vệ lợi ích cho cộng đồng nghề, cùng với tổ chức xã hội nghề nghiệp quy tụ cộng đồng, đoàn kết tạo sức mạnh đóng góp cho xã hội và nền kinh tế đất nước;

3. SGD phải tích cực cùng với tổ chức nghề nghiệp tham gia, góp ý, phản biện chính sách, bồi dưỡng kỹ năng chuyên môn, nghiệp vụ cho cán bộ nhân viên, nghiên cứu thị trường,... để tạo môi trường hành nghề tốt nhất, để nghề Môi giới bất động sản ngày một chất lượng, chuyên nghiệp, luôn được xã hội tôn vinh được coi trọng.

CHƯƠNG IV. ỨNG XỬ VỚI NHÂN VIÊN

Quy tắc 18. Coi trọng

1. SGD phải có quan điểm coi trọng nhân viên, xác định nhân viên là nguồn lực quan trọng trong sự phát triển của SGD;

2. Tôn trọng và không được tỏ thái độ hách dịch, chửi bới, xúc phạm nhân viên.

Quy tắc 19. Xây dựng môi trường làm việc chất lượng, chuyên nghiệp

1. Xây dựng nội quy lao động phù hợp pháp luật và chuẩn mực quốc tế;

2. Xây dựng và ban hành quy trình sản xuất kinh doanh theo các tiêu chuẩn phù hợp với mọi hoạt động của đơn vị;

3. Tạo dựng cơ sở hạ tầng, trang thiết bị phục vụ công việc chất lượng, hiệu quả; Đẩy mạnh ứng dụng công nghệ tân tiến để hỗ trợ hoạt động sản xuất kinh doanh, thường xuyên cập nhật điều chỉnh theo kịp sự phát triển;

4. Coi trọng nghiệp vụ và tính chuyên nghiệp của nhân viên;

5. Thường xuyên tổ chức các chương trình đào tạo để hỗ trợ nhân viên hoàn thiện và nâng cao kiến thức pháp luật, kỹ năng chuyên môn, nghiệp vụ;

6. Có bộ máy đảm bảo xây dựng chiến lược phát triển bền vững, có kế hoạch công việc cụ thể và giám sát, quản lý để nhân viên hoàn thành những nhiệm vụ một cách hiệu quả, tránh sai phạm;

7. Xây dựng, duy trì và phát triển văn hóa doanh nghiệp. Văn hóa doanh nghiệp được nhân viên hưởng ứng, coi trọng;

8. Chính sách quản lý, điều hành nhân viên hoạt động luôn tuân thủ quy định pháp luật. Hoạt động tư vấn, môi giới tuân thủ quy tắc đạo đức và ứng xử nghề nghiệp.

Quy tắc 20. Quan tâm, đảm bảo quyền lợi cho nhân viên

1. Coi trọng đời sống của nhân viên, cơ chế trả lương, thưởng thỏa đáng, phù hợp mặt bằng lương thị trường lao động, có chính sách phúc lợi cho nhân viên;

2. Tăng lương đúng định kỳ, không có tình trạng thường xuyên nợ lương, cắt lương, giảm lương của nhân viên;

3. Có tổ chức công đoàn hoặc tương tự để luôn quan tâm bảo vệ, chăm lo chế độ, chính sách cho nhân viên.

CHƯƠNG V. ỨNG XỬ TRONG CẠNH TRANH

Quy tắc 21. Nguyên tắc khi cạnh tranh

1. Tôn trọng các đơn vị khi phát sinh các tình huống cạnh tranh trong kinh doanh;

2. Thực hiện chính sách cạnh tranh lành mạnh dựa vào năng lực, kinh nghiệm và sự sáng tạo của đơn vị;

3. SGD không được sử dụng các giải pháp có tính chất “chơi xấu” để đối phó với đối thủ cạnh tranh;

4. SGD không được chào hàng phá giá để chiếm quyền phân phối.

Quy tắc 22. Cạnh tranh không ảnh hưởng thị trường chung

1. Mọi hành vi cạnh tranh phải đảm bảo không làm tổn hại đến thị trường chung, đến khách hàng, người tiêu dùng và lợi ích của các thành viên khác trong thị trường;

2. Khi phát hiện những biểu hiện cạnh tranh không lành mạnh, không phù hợp với bộ quy tắc này, cần phải thông báo đến cơ quan, chức năng tổ chức nghề nghiệp để được xem xét, xử lý, ngăn chặn./.

MỤC LỤC

LỜI NÓI ĐẦU

PHẦN A. DÀNH CHO NHÀ MÔI GIỚI BẤT ĐỘNG SẢN

CHƯƠNG I. NGUYÊN TẮC CHUNG	1
Quy tắc 1. Nguyên tắc chung về đạo đức, văn hóa và ứng xử	1
Quy tắc 2. Thượng tôn pháp luật	1
Quy tắc 3. Đảm bảo năng lực chuyên môn	1
Quy tắc 4. Giao tiếp, ứng xử.....	1
Quy tắc 5. Lập Hợp đồng khi tiến hành tác nghiệp môi giới	1
Quy tắc 6. Nhận thù lao và tiền thưởng	2
Quy tắc 7. Những nội dung phải tuân thủ.....	2
Quy tắc 8. Bảo mật thông tin	3
Quy tắc 9. Những hành vi nhà Môi giới BĐS không được làm	3
CHƯƠNG II. ỨNG XỬ VỚI KHÁCH HÀNG.....	4
Quy tắc 10. Khách hàng Bên bán	4
Quy tắc 11. Khách hàng Bên mua	4
Quy tắc 12. Ngăn ngừa xung đột lợi ích	5
CHƯƠNG III. ỨNG XỬ VỚI XÃ HỘI.....	5
Quy tắc 13. Ứng xử với thị trường bất động sản	5
Quy tắc 14. Ứng xử với cộng đồng Môi giới BĐS.....	5
Quy tắc 15. Tham gia tổ chức nghề nghiệp.....	6
CHƯƠNG IV. ỨNG XỬ VỚI DOANH NGHIỆP CHỦ QUẢN	6
Quy tắc 16. Coi trọng và xây dựng.....	6
Quy tắc 17. Tuân thủ và chấp hành đầy đủ nội quy, quy định.....	7
CHƯƠNG V. ỨNG XỬ VỚI ĐỒNG NGHIỆP	7
Quy tắc 18. Hỗ trợ và hợp tác.....	7
Quy tắc 19. Công bằng và khách quan	7
CHƯƠNG VI. ỨNG XỬ TRONG CẠNH TRANH	8
Quy tắc 20. Cạnh tranh lành mạnh và công bằng.....	8
Quy tắc 21. Chuyên nghiệp trong giải quyết cạnh tranh	8
PHẦN B. DÀNH CHO SẢN GIAO DỊCH, CÔNG TY MÔI GIỚI	
CHƯƠNG I. NGUYÊN TẮC CHUNG	9
Quy tắc 1. Tôn chỉ hoạt động.....	9
Quy tắc 2. Năng lực hoạt động.	9
Quy tắc 3. Đảm bảo tính chuyên nghiệp	9
Quy tắc 4. Thực hiện giao kết hợp đồng.....	9
Quy tắc 5. Nguyên tắc về hàng hóa BĐS	10
Quy tắc 6. Nguyên tắc giao dịch.....	10
Quy tắc 7. Nguyên tắc tài chính.....	10
Quy tắc 8. Nguyên tắc sử dụng môi giới	10
Quy tắc 9. Nguyên tắc bảo mật thông tin	11
CHƯƠNG II. ỨNG XỬ VỚI KHÁCH HÀNG.....	11

Quy tắc 10. Khách hàng là trung tâm của mọi hoạt động	11
Quy tắc 11. Trung thực và tận tâm	11
Quy tắc 12. Khách hàng bên bán.....	12
Quy tắc 13. Khách hàng bên mua.....	12
Quy tắc 14. Ngăn ngừa xung đột lợi ích.....	13
CHƯƠNG III. ỨNG XỬ VỚI XÃ HỘI.....	13
Quy tắc 15. Ứng xử với thị trường bất động sản	13
Quy tắc 16. Ứng xử với cộng đồng Môi giới bất động sản	13
Quy tắc 17. Với tổ chức nghề nghiệp	14
CHƯƠNG IV. ỨNG XỬ VỚI NHÂN VIÊN.....	14
Quy tắc 18. Coi trọng.....	14
Quy tắc 19. Xây dựng môi trường làm việc chất lượng, chuyên nghiệp.....	14
Quy tắc 20. Quan tâm, đảm bảo quyền lợi cho nhân viên.....	15
CHƯƠNG V. ỨNG XỬ TRONG CẠNH TRANH.....	15
Quy tắc 21. Nguyên tắc khi cạnh tranh	15
Quy tắc 22. Cạnh tranh không ảnh hưởng thị trường chung	15



+84 2432115222 / +84 964980966

vnreb.vp@gmail.com <https://vars.com.vn>

Tầng 2, Tòa nhà Thành Công, số 57 Láng Hạ, Phường Thành Công, Quận Ba Đình, TP. Hà Nội.