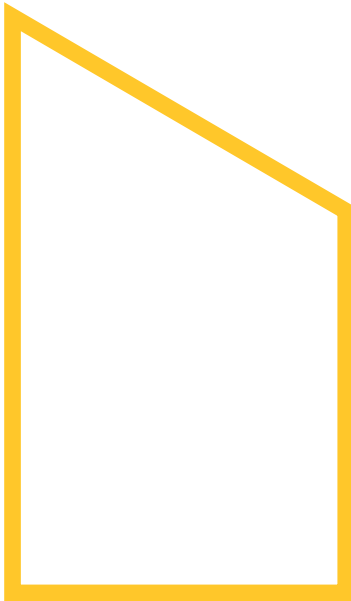


Codi ètic i de bona conducta



Codi ètic

Des de l'any 2000 no és obligatori estar col·legiat/da per poder exercir com a agent immobiliari/a. Tanmateix, des d'API apostem perquè qualsevol professional que desitgi dedicar-se a aquesta digna professió ha de complir amb uns compromisos, sens dubte.

D'aquí neix el nostre codi ètic.

A cada comunitat autònoma espanyola els professionals han de respectar i complir diferents exigències. A més d'aquestes obligacions, el nostre codi ètic estableix uns valors i uns principis pels quals els nostres agents s'han de regir. Aquests principis deriven en un codi de conducta, amb règim sancionador, a què tots els nostres agents se sotmeten de forma voluntària.

La raó de ser de la professió d'API és aconseguir que qualsevol ciutadà tingui la possibilitat d'accedir a la compravenda o al lloguer de qualsevol immoble amb les garanties ètiques i legals suficients que això suposa.

En definitiva, la professió d'API garanteix la formació necessària per conèixer tots els drets i les obligacions derivats d'una transacció immobiliària.

Per tal que aquest objectiu es compleixi, és imprescindible que tot professional prengui consciència de la responsabilitat que tresoreja. Sense ètica, sense uns principis i uns valors rigorosos, sense un alt nivell de compromís i d'actualització persistent dels coneixements, res d'això seria possible.

N'estem ben segurs.

Per això, una de les nostres principals preocupacions és acompanyar els nostres agents immobiliaris perquè arribin a alts estàndards professionals.

I tots aquells agents que formen part del nostre col·lectiu es comprometen a desenvolupar la seva activitat d'acord amb uns principis sòlids que són, precisament, aquells que converteixen un API en el professional immobiliari de referència del mercat.

Els nostres valors

Vocació de servei

A API, creiem fermament que totes les persones, ja siguin propietàries, arrendatàries, o qualsevol altres, tenen dret a una experiència immobiliària segura i adequada a les seves necessitats.

Només des de l'empatia, la capacitat de posar-se a la pell de l'altre, l'actitud proactiva i col·laborativa, el compromís, la passió i la motivació, podrem ajudar la societat a accedir amb plenes garanties al lloc que desitgen habitar i la vida que desitgen viure.

Perquè aquest és, en definitiva, el nostre propòsit.

Capacitat professional

La professió d'API està orientada a satisfer una de les necessitats més bàsiques de qualsevol persona. Una gran responsabilitat, certament.

Per aquest motiu, és imprescindible que l'API tingui un coneixement profund de la professió i un compromís per la millora constant i la del seu equip. Això significa que haurà de reciclar permanentment la seva formació per poder atendre les necessitats dels consumidors, en constant evolució.

Aquesta contínua recerca de l'excel·lència per anticipar-se a les necessitats és precisament el vertader valor professional d'un API.

Honestedat

La integritat és el nostre *modus operandi*, el nostre gran actiu, que alimenta la confiança dels nostres clients.

Busquem sempre les millors possibilitats de solució per a cada problema, actuem amb imparcialitat i justícia, sense cap tipus de motivació personal, de manera objectiva i amb independència professional. Som conseqüents. Complim els nostres compromisos.

Així de clar, així de simple.

Àmbits d'actuació i garanties del codi

L'API enfront de la societat

Respecte al dret d'accés a un habitatge digne

Tal com reflecteix la Constitució espanyola, totes les persones tenen dret a un habitatge digne i adequat. Per això, l'API actuarà sempre amb una consideració especial quant a la protecció dels drets dels consumidors i els usuaris d'habitatges.

No només això, procurarà en tot moment l'aplicació de tota norma en favor a la protecció al consumidor que faciliti l'accés universal a l'habitatge.

Igualtat i no discriminació

L'API ha de mantenir, en tot moment, el criteri d'igualtat en l'acceptació d'encàrrecs de compravenda, així com també les gestions i les negociacions que es realitzin en tot moment, i en especial respecte als honoraris que es cobrin, que sempre seran una conseqüència de la prestació del servei, mai l'objectiu, sense fer diferències en les condicions, ni privilegis per estatus social o econòmic, ni per ideologia, creença, raça, sexe, religió, estat familiar, orientació sexual o identitat de gènere.

L'API amb el client

Qualitat de servei

El principal objectiu de tot API ha de ser, per sobre de qualsevol altre, el de garantir la satisfacció del client. En aquest sentit, és recomanable una actitud innovadora i oberta a replantejar el seu model de negoci per millorar l'experiència del client. Això permetrà a l'API mantenir un alt nivell de qualitat de servei i, no només estar a l'altura de les seves expectatives, sinó superar-les.

Transparència

La credibilitat de l'API com a professional està fortament vinculada a la seva capacitat per crear un entorn de confiança, amb una forma de comunicar-se oberta i sense ambigüitats en qualsevol circumstància. Aquesta transparència en la relació implica transmetre tota la informació, tant positiva com negativa, relativa a l'operació, en tots els aspectes, per tal que el client pugui decidir, amb assessorament, més encertadament.

Confidencialitat

La informació directa o indirecta que rep un API del client és absolutament confidencial i, en conseqüència, haurà de gestionar-la sempre amb total discreció i amb l'obligatorietat de no utilitzar-la per a qualsevol altre ús que l'específic del propi l'encàrrec.

Responsabilitat i diligència

L'API acceptarà únicament encàrrecs en què honestament es consideri competent i capacitat, de manera que pugui complir-los de forma eficient i eficaç. Aquesta diligència li permetrà aconseguir el fi contractat, la plena satisfacció del client i l'orgull d'haver realitzat una feina excel·lent, a la vegada que aportarà el millor de la seva experiència i la perícia professional.

L'API amb el col·lectiu

Respecte

Saber respectar els altres companys, tolerar les diferències, no es només un valor innegociable, sinó que et fa créixer. Creixem junts.

Implicació

Entrar a formar part d'API també és adquirir un compromís amb tot el col·lectiu. Implicar-se a la vida associativa, una via pel desenvolupament professional.

Col·laboració

Col·laborar forma part del nostre ADN. Ens enriqueix. I, tot i que sempre serà potestat de cada agent decidir en quins termes, és recomanable crear vincles i mantenir un diàleg obert i honest amb altres companys per arribar a objectius comuns i possibles sinergies.

Tot això, ens ajuda a convertir-nos en millors professionals.

Excel·lència

És un dels motius principals que ens impulsa en forma de palanca, que ens ha permès créixer. Es tracta de la nostra essència.

La marca API, i els seus col·legiats/des i associats/des, no es conformen amb realitzar les coses de manera tradicional, sense anar més enllà. I aquest esperit de superació és allò que ens manté en guàrdia per poder satisfer les necessitats presents i futures dels nostres clients/es.



Codi de conducta de compliment obligatori

A la prestació de serveis de mediació, assessorament i gestió en transaccions immobiliàries amb relació a les operacions de compravenda, lloguer, permuta, cessió de béns immobles o qualssevol altres legalment establerta i dels seus drets, inclosa la seva constitució, l'API haurà d'observar el que s'exposa a continuació.

Un API ha de fer

1. L'API respectarà i complirà amb allò establert al codi ètic de l'Associació; l'incompliment reiterat serà considerat una infracció del present codi de conducta de compliment obligat i, per tant, podrà ser sancionat.
2. **PRINCIPI DE LEGALITAT.** L'API actuarà subjecte a la legalitat vigent i als codis ètics establerts al sector, amb una consideració especial cap a la protecció dels drets dels consumidors i dels usuaris, sense fer referències ni utilitzar nombres que induïxin o puguin induir a error o confusió respecte a la vertadera naturalesa de l'empresa o l'establiment i els serveis que ofereix.
3. **DILIGÈNCIA I INDEPENDÈNCIA PROFESSIONALS.** L'API actuarà amb diligència, honestat, responsabilitat i independència professionals. No actuarà com a professional immobiliari d'ambdues parts, llevat que es pacti el contrari.

4. **CAPACITAT.** En el desenvolupament dels encàrrecs que per la seva complexitat requereixin assessorament tècnic o legal fora del seu abast, l'API recomanarà, per interès dels clients, l'oportunitat de requerir-lo.
5. **PROTECCIÓ DELS CLIENTS I CONFIDENCIALITAT.** L'API protegirà i promourà els interessos legítims dels clients i actuarà sempre amb fidelitat, lleialtat, imparcialitat, discreció absoluta i amb respectant els principis de confidencialitat i secret professional, sempre subjecte a les lleis.
6. **PRINCIPI DE VERACITAT.** L'API ha de complir amb la normativa vigent en matèria de publicitat il·lícita i, especialment, les normes reguladores i mencions obligatòries de la publicitat i de l'oferta establerta per la normativa que sigui d'aplicació. Així mateix, s'ha d'ajustar al principi de veracitat, de manera que no ocultis dades fonamentals dels objectes a què es refereixen i no indueixi o pugui induir els destinataris a cap confusió o error que puguin derivar a conseqüències econòmiques.
7. **OBLIGACIÓ DE VERIFICACIÓ.** Abans de subscriure amb tercers qualsevol document relatiu a la transacció, l'agent ha d'haver verificat les dades facilitades pels mandants, la titularitat, les càrregues i els gravàmens registrals de l'immoble.
8. **OBLIGACIÓ D'INFORMACIÓ.** L'API ha d'entregar per escrit la informació mínima continguda a la legislació vigent abans de rebre qualsevol quantitat a compte del preu de la transacció. Així mateix, tindrà a disposició dels clients, consumidors i usuaris el text íntegre del codi ètic i del present codi de conducta de compliment obligatori.
9. **PRINCIPIES CONTRACTUALS.** L'API ha de respectar i fer complir els principis contractuals establerts per la normativa d'aplicació, i en especial:
 - Ha de ser escrupolós respecte als principis de concreció, claredat i senzillesa en la redacció, de tal manera que sigui possible la comprensió directa i sense referències a textos o documents que no hagin estat facilitats prèviament o simultàniament a la formalització del contracte.
 - Ha de respectar el principi de la bona fe i just equilibri entre els drets i les obligacions de les parts, amb exclusió de clàusules abusives, segons la definició establerta per la legislació per a la defensa dels consumidors i els usuaris.
10. **LLIURAMENT DE DOCUMENTACIÓ.** L'API ha de complir i fer complir als clients l'obligació de lliurament de la documentació mínima obligatòria en la venda i l'arrendament que exigeixen les lleis competents en matèria d'habitatge.
11. **FORMACIÓ.** L'API haurà d'estar informat permanentment de les legislacions i les condicions del mercat immobiliari, i haurà de fer observar als seus empleats aquest codi deontològic i fer-los seguir els programes de formació professional i reciclatge del sector adequats a les tasques que desenvolupin.
12. **COMPETÈNCIA.** L'API vetllarà perquè les relacions amb els seus companys professionals siguin presidides pels principis de respecte, col·laboració, sempre que sigui possible i adequada, i lleialtat, i s'abstindrà d'assessorar o d'interferir en els encàrrecs amb exclusiva gestionats per aquells.

13. **RESPONSABILITAT I CAUCIÓ.** L'API haurà de constituir i mantenir una garantia i una pòlissa de responsabilitat civil per sinistre derivat de la seva activitat professional, això com respondre de les quantitats que rebí en depòsit, en la mesura que no es posin a disposició dels destinataris.
14. **REQUISITS ADMINISTRATIUS.** L'API complirà amb totes aquelles obligacions de naturalesa jurídica que li siguin exigibles per l'administració pública a què en circumscriu l'actuació.
15. **PRINCIPI DE COL·LABORACIÓ.** L'API informará l'administració competent i/o, si és necessari, a l'Associació a què pertany, de totes aquelles actuacions de les quals tingui coneixement que no s'ajusten o no respecten el codi ètic, el present codi de conducta de compliment obligatori o contravinguin els preceptes de les lleis competents en matèria d'habitatge.
16. **IDENTIFICACIÓ.** Si així ho exigeix la normativa d'aplicació, l'API haurà d'identificar-se amb el seu número d'inscripció al registre obligatori a tots els documents, el paper comercial i la publicitat que realitzi. Així mateix, col·locará a cadascun dels establiments, en un lloc visible al públic, la placa homologada pel reglament del registre citat, si fos el cas.

Un API no ha de fer

1. **NOTA D'ENCÀRREC.** L'API no farà publicitat ni ofertes dels immobles, ni rebrà quantitats o formalitzarà amb tercers qualsevol contracte o precontracte sense la subscripció prèvia de la corresponent nota d'encàrrec, i no l'acceptarà si no té suficient competència i capacitat per desenvolupar-la. La nota d'encàrrec serà subjecta en tot moment a la legislació vigent en matèria immobiliària.
2. **PROTECCIÓ DELS CONSUMIDORS I USUARIS.** L'API no durà a terme, fomentará o participarà en situacions o actuacions de discriminació, assetjament, infrahabitatge, sobreocupació o qualsevol altra forma d'allotjament il·legal.
3. **PRINCIPI DE LLEIALTAT I HONESTEDAT.** L'API no obtindrà beneficis ocults i es compromet a no adquirir en part o en la seva totalitat, ni per mitjà de terceres persones físiques o jurídiques amb les quals mantingui algun vincle personal, professional o accionarial del qual es pugui derivar un conflicte d'interessos, cap immoble o dret sobre el qual tingui l'encàrrec.
4. **INCOMPATIBILITATS.** L'API vinculat/da a l'administració pública per una relació administrativa, laboral o de prestació de serveis s'abstindrà de gestionar o intervenir operacions respecte a aquells immobles situats dins de la demarcació territorial en què es desenvolupi aquesta relació, amb l'objectiu d'evitar situacions de les quals es puguin derivar conflictes d'interessos.

Altres punts de compliment obligatori

1. En cas d'incompliment del Codi, l'Associació compta amb un procediment de consulta i de notificació, que permeti a qualsevol persona relacionada amb ella, denunciar de manera confidencial, dins dels límits legalment exigibles a tal efecte, qualsevol irregularitat que, al seu judici, suposi una vulneració del Codi.
2. És obligació de tots els agents immobiliaris col·laboradors informar l'Associació sobre la incoació, l'evolució i el resultat de tot procediment judicial, penal o administratiu, de caràcter sancionador, en què un col·laborador sigui part imputada, inculpada o acusada i que pugui afectar-lo en l'exercici de les seves funcions com a col·laborador o perjudicar la imatge o els interessos del Grup.