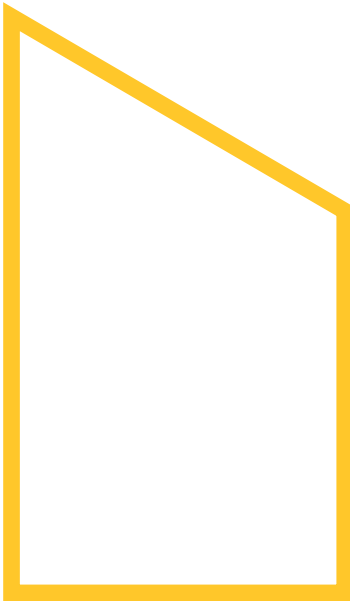


Código ético y de buena conducta



Código ético

Desde el año 2000 no es obligatorio estar colegiado/a para poder ejercer como agente inmobiliario/a. Sin embargo, desde API apostamos porque cualquier profesional que desee dedicarse a ejercer esta digna profesión debe cumplir con unos compromisos fuera de toda duda.

De aquí nace nuestro código ético.

En cada comunidad autónoma española los profesionales deben respetar y cumplir diferentes exigencias. Además de estas obligaciones, nuestro código ético establece unos valores y principios por los que nuestros agentes deben regirse. Estos principios derivan en un código de conducta, con régimen sancionador, al que todos nuestros agentes se someten de forma voluntaria.

La razón de ser de la profesión de API es conseguir que cualquier ciudadano tenga la posibilidad de acceder a la compraventa o alquiler de cualquier inmueble con las suficientes garantías éticas y legales para ello.

En definitiva, la profesión de API garantiza la formación necesaria para conocer todos los derechos y obligaciones derivados de una transacción inmobiliaria.

Para que este objetivo se cumpla es imprescindible que todo profesional tome consciencia de la responsabilidad que atesora. Sin ética, sin unos rigurosos principios y valores, sin un alto nivel de compromiso y de actualización persistente de sus conocimientos, nada de esto sería posible.

De esto, estamos seguros.

Por eso, una de nuestras principales preocupaciones es acompañar a nuestros agentes inmobiliarios para que alcancen altos estándares profesionales.

Y todos aquellos agentes que forman parte de nuestro colectivo se comprometen a desarrollar su actividad de acuerdo con unos sólidos principios que son, justamente, los que convierten a un API en el profesional inmobiliario de referencia en el mercado.

Nuestros valores

Vocación de servicio

En API, creemos firmemente que todas las personas, bien sean propietarias, arrendatarias, o cualesquiera otras, tienen derecho a una experiencia inmobiliaria segura y adecuada a sus necesidades.

Solo desde la empatía, la capacidad de ponerse en la piel del otro/a, la actitud proactiva y colaborativa, el compromiso, la pasión y la motivación podremos ayudar a la sociedad a acceder con plenas garantías al lugar que desean habitar y la vida que desean vivir.

Porque ese, en definitiva, es nuestro propósito.

Capacidad profesional

La profesión de API está orientada a satisfacer una de las necesidades más básicas de cualquier persona. Una gran responsabilidad, ciertamente.

Por esta razón, es imprescindible que el API tenga un conocimiento profundo de la profesión y un compromiso por su mejora constante y la de su equipo. Esto significa que deberá reciclar permanentemente su formación para poder atender las necesidades de los/as consumidores/as, en constante evolución.

Esta continua búsqueda de la excelencia para anticiparse a estas necesidades es precisamente el verdadero valor profesional de un API.

Honradez

La integridad es nuestro *modus operandi*, nuestro mayor activo, el que alimenta la confianza de nuestros clientes.

Buscamos siempre las mejores posibilidades de solución para cada problema, actuamos con imparcialidad y justicia, sin ningún tipo de motivación personal, de manera objetiva y con independencia profesional. Somos consecuentes. Cumplimos nuestros compromisos.

Así de claro, así de simple.

Ámbitos de actuación y garantías del código

El API frente a la sociedad

Respeto al derecho de acceso a una vivienda digna

Como refleja nuestra Constitución española, todas las personas tienen derecho a una vivienda digna y adecuada. Por ello, el API actuará siempre con una consideración especial hacia la protección de los derechos de los consumidores y usuarios de viviendas.

No solo eso, procurará en todo momento la aplicación de toda norma tendente a la protección al consumidor que facilite el acceso universal a la vivienda.

Igualdad y no discriminación

El API debe mantener, en todo momento, el criterio de igualdad en la aceptación de encargos de compraventa, así como en las gestiones y negociaciones que se realicen en todo momento, y en especial respecto a los honorarios que se cobren, que siempre serán una consecuencia de la prestación del servicio, nunca el objetivo, sin hacer diferencias en las condiciones, ni privilegios por estatus social o económico, ni por ideología, creencia, raza, sexo, religión, estado familiar, orientación sexual o identidad de género.

El API con su cliente

Calidad de servicio

El principal objetivo de todo API debe ser, por encima de cualquier otro, el de garantizar la satisfacción de su cliente. En este sentido, es recomendable una actitud innovadora y abierta a replantear su modelo de negocio para mejorar la experiencia de su cliente. Esto permitirá al/la API mantener un alto nivel de calidad de servicio y, no solo estar a la altura de sus expectativas, sino superarlas.

Transparencia

La credibilidad del API como profesional está fuertemente vinculada a su capacidad para crear un entorno de confianza, debiéndose comunicar de forma abierta y sin ambigüedades en cualquier circunstancia. Esta transparencia en la relación implica transmitir toda la información, tanto positiva como negativa, relativa a su operación, en todos sus aspectos, para que el cliente pueda decidir, con su asesoramiento, más acertadamente.

Confidencialidad

La información directa o indirecta que recibe un API de su cliente es absolutamente confidencial y, por consiguiente, deberá gestionarla siempre con suma discreción y obligándose a no utilizarla para cualquier otro uso que el específico del propio encargo.

Responsabilidad y diligencia

El API aceptará únicamente encargos para los que honestamente se considere competente y capacitado, de forma que pueda cumplirlos de forma eficiente y eficaz. Esa diligencia le permitirá conseguir el fin contratado, la plena satisfacción del cliente y el orgullo de haber realizado un trabajo excelente, a la vez que aportar lo mejor de su experiencia y pericia profesional.

El API con su colectivo

Respeto

Saber respetar a los demás compañeros, tolerar las diferencias, no es solo un valor innegociable, sino que te hace crecer. Crezcamos juntos.

Implicación

Entrar a formar parte de API es también adquirir un compromiso con todo el colectivo. Implicarse en la vida asociativa, una vía para el desarrollo profesional.

Colaboración

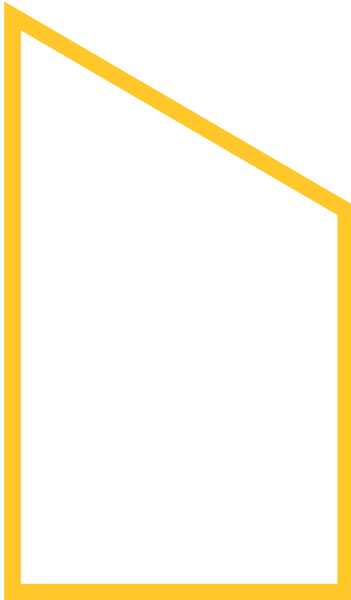
Colaborar forma parte de nuestro ADN. Nos enriquece. Y, aunque siempre será potestad de cada agente decidir en qué términos, es recomendable crear vínculos y mantener un diálogo abierto y honesto con otros compañeros para alcanzar objetivos comunes y posibles sinergias.

Todo ello, nos ayuda a convertirnos en mejores profesionales.

Excelencia

Es uno de los principales motivos que nos impulsa en forma de palanca que nos ha permitido crecer. Se trata de nuestra esencia.

La marca API, y sus colegiados/as y asociados/as, no se conforman con realizar las cosas de forma tradicional, sin más. Y este espíritu de superación es el que nos mantiene en guardia para poder satisfacer las necesidades presentes y futuras de nuestros/as clientes.



Código de conducta de obligado cumplimiento

En la prestación de servicios de mediación, asesoramiento y gestión en transacciones inmobiliarias con relación a operaciones de compraventa, alquiler, permuta, cesión de bienes inmuebles o cualesquiera otras legalmente establecidas y de los derechos sobre estos, incluida su constitución, el API deberá observar lo siguiente:

Lo que el API debe hacer

1. El API respetará y cumplirá con lo establecido en el código ético de esta Asociación; el incumplimiento reiterado del mismo será considerado una infracción del presente código de conducta de obligado cumplimiento y por ende podrá ser sancionado.
2. **PRINCIPIO DE LEGALIDAD.** El API actuará sujeto a la legalidad vigente y a los códigos éticos establecidos en el sector, con una consideración especial hacia la protección de los derechos de los consumidores y usuarios, sin hacer referencias ni utilizar nombres que induzcan o puedan inducir a error o confusión respecto a la verdadera naturaleza de su empresa o establecimiento y de los servicios que presta.
3. **DILIGENCIA E INDEPENDENCIA PROFESIONALES.** El API actuará con diligencia, honestidad, responsabilidad e independencia profesionales. No actuará como profesional inmobiliario/a de ambas partes, salvo pacto en contrario.

4. **CAPACIDAD.** En el desarrollo de aquellos encargos que por su complejidad requieran asesoramiento técnico o legal fuera de su alcance, el API recomendará, por interés de sus clientes, la oportunidad de requerirlo.
5. **PROTECCIÓN DE LOS CLIENTES Y CONFIDENCIALIDAD.** El API protegerá y promoverá los intereses legítimos de sus clientes actuando siempre con fidelidad, lealtad, imparcialidad, discreción absoluta y respetando los principios de confidencialidad y secreto profesional, siempre sujeto a las leyes.
6. **PRINCIPIO DE VERACIDAD.** El API debe cumplir la normativa vigente en materia de publicidad ilícita y, especialmente, las normas reguladoras y menciones obligatorias de la publicidad y de la oferta establecidas por la normativa que le sea de aplicación. Asimismo, se debe ajustar al principio de veracidad, de manera que no oculte datos fundamentales de los objetos a que se refieren y no induzca o pueda inducir a los destinatarios a ninguna confusión o error que puedan derivar en consecuencias económicas.
7. **OBLIGACIÓN DE VERIFICACIÓN.** Antes de suscribir con terceros cualquier documento relativo a la transacción, el agente debe haber verificado los datos facilitados por los mandantes, la titularidad, las cargas y los gravámenes registrales del inmueble.
8. **OBLIGACIÓN DE INFORMACIÓN.** El API debe entregar por escrito la información mínima contenida en la legislación vigente antes de recibir cualquier cantidad a cuenta del precio de la transacción. Asimismo, tendrá a disposición de los clientes, consumidores y usuarios el texto íntegro del código ético y del presente código de conducta de obligado cumplimiento.
9. **PRINCIPIOS CONTRACTUALES.** El API debe respetar y hacer cumplir los principios contractuales establecidos por la normativa de aplicación, y en especial:
 - 9.1. Debe ser escrupuloso respecto a los principios de concreción, claridad y sencillez en la redacción, de tal manera que sea posible la comprensión directa y sin referencias a textos o documentos que no hayan sido facilitados previa o simultáneamente a la formalización del contrato.
 - 9.2. Debe respetar el principio de la buena fe y justo equilibrio entre los derechos y las obligaciones de las partes, con exclusión de cláusulas abusivas, según la definición establecida por la legislación para la defensa de consumidores y usuarios.
10. **ENTREGA DE DOCUMENTACIÓN.** El API debe cumplir y hacer cumplir a sus clientes la obligación de entrega de la documentación mínima obligatoria en la venta y el arrendamiento que exigen las leyes competentes en materia de vivienda.
11. **FORMACIÓN.** El API deberá estar informado permanentemente de las legislaciones y las condiciones del mercado inmobiliario, y deberá hacer observar a sus empleados/as este código deontológico y hacerles seguir los programas de formación profesional y reciclaje del sector adecuados a las tareas que desarrollan.
12. **COMPETENCIA.** El API velará para que las relaciones con sus compañeros profesionales estén presididas por los principios de respeto, colaboración, siempre que sea posible y adecuada, y lealtad, y se abstendrá de asesorar o de interferir en los encargos con exclusividad gestionados por ellos.

13. **RESPONSABILIDAD Y CAUCIÓN.** El API deberá constituir y mantener una garantía y una póliza de responsabilidad civil por siniestro derivado de su actividad profesional, así como responder de las cantidades que reciba en depósito, en tanto en cuanto no se pongan a disposición de los destinatarios.
14. **REQUISITOS ADMINISTRATIVOS.** El API cumplirá con todas aquellas obligaciones de naturaleza jurídica que le sean exigibles por la administración pública a la que circunscriba su actuación.
15. **PRINCIPIO DE COLABORACIÓN.** El API informará a la administración competente y/o, si es necesario, a la Asociación a la cual pertenece, de todas aquellas actuaciones de las que tenga conocimiento que no se ajusten o no respeten el código ético, el presente código de conducta de obligado cumplimiento o contravengan los preceptos de las leyes competentes en materia de vivienda.
16. **IDENTIFICACIÓN.** Si así lo exigiese la normativa de aplicación, El API deberá identificarse con su número de inscripción en el registro obligatorio en todos los documentos, papel comercial y publicidad que realice. Asimismo, colocará en cada uno de sus establecimientos, en un lugar visible al público, la placa homologada por el reglamento del citado registro, si fuera el caso.

Lo que el API no debe hacer

1. **NOTA DE ENCARGO.** El API no hará publicidad ni ofertas de inmuebles, ni recibirá cantidades o formalizará con terceros cualquier contrato o precontrato sin la suscripción previa de la correspondiente nota de encargo, y no la aceptará si no tiene suficiente competencia y capacidad para desarrollarlo. La nota de encargo se sujetará en todo momento a la legislación vigente en materia inmobiliaria.
2. **PROTECCIÓN DE LOS/AS CONSUMIDORES/AS Y USUARIOS/AS.** El API no llevará a cabo, fomentará o participará en situaciones o actuaciones de discriminación, acoso, infravivienda, sobreocupación o cualquier otra forma de alojamiento ilegal.
3. **PRINCIPIOS DE LEALTAD Y HONESTIDAD.** El API no obtendrá beneficios ocultos y se compromete a no adquirir en parte o en su totalidad, ni por medio de terceras personas físicas o jurídicas con las que mantenga algún vínculo personal, profesional o accionarial del cual se pueda derivar un conflicto de intereses, ningún inmueble o derecho sobre aquel respecto al cual tenga el encargo.
4. **INCOMPATIBILIDADES.** El API vinculado a la administración pública por una relación administrativa, laboral o de prestación de servicios se abstendrá de gestionar o intervenir operaciones respecto a aquellos bienes inmuebles situados dentro de la demarcación territorial en la que se desarrolle esta relación, con el objetivo de evitar situaciones de las cuales se puedan derivar conflictos de intereses.

Otros puntos de obligado cumplimiento

1. En caso de incumplimiento del Código, la Asociación cuenta con un procedimiento de consulta y de notificación, que permite a cualquier persona relacionada con ella, denunciar de manera confidencial, dentro de los límites legalmente exigibles a tal efecto, cualquier irregularidad que, a su juicio, suponga una vulneración del Código.
2. Es obligación de todos los agentes inmobiliarios/as colaboradores informar a la Asociación acerca de la incoación, evolución y resultado de todo procedimiento judicial, penal o administrativo, de carácter sancionador, en el que un colaborador sea parte imputada, inculpada o acusada y que pueda afectarle en el ejercicio de sus funciones como colaborador o perjudicar la imagen o los intereses del Grupo.