

Ingatlanközvetítői Etikai Normagyűjtemény

A Magyar Kereskedelmi és Iparkamara Etikai Kódex alkalmazásának szakmai útmutatója
A Magyar Kereskedelmi és Iparkamara Etikai Kódexe érvényes az ingatlan szakmák dolgozóira is.

A szakmai útmutatóban az etikai kódexet alapul véve és az abban foglaltakra építve kiegészíti azt az ingatlanforgalmazási, ingatlanértékelési, illetve vagyonértékelési szakma speciális szempontjai alapján. Ebben a szakmában dolgozó ingatlan vállalkozókat a továbbiakban ingatlanközvetítőként nevesítjük, akik céggként (KKV) és egyéni vállalkozóként szövetségekbe, illetve szervezetekbe tömörülnek. A szakmai útmutató kidolgozását egyeztetettük az ingatlanközvetítőket képviselő szövetségekkel és szervezetekkel. Így véleményüket és észrevételeiket, valamint útmutatásaikat bedolgozva egységes szerkezet áll rendelkezésre az ingatlanközvetítő szakemberek számára. Az útmutató alapul szolgál a becsületes üzleti magatartás, a tisztességes piaci és üzleti magatartás biztosítására. Ez az útmutató az ingatlanközvetítésben közreműködő szervezetek, szövetségek, cégek és egyéni vállalkozók (vállalkozások) közösségének álláspontját képviseli a tisztességes magatartás biztosításának érdekében.

Tisztességes magatartás

1.1. Az ingatlanközvetítés szereplőinek magatartása

Az ingatlanközvetítés valamennyi mozzanatát, az ebben szereplő megbízó és megbízott minden cselekedetét lehetetlen jogi, közgazdasági vagy egyéb eszközökkel kizárólagos módon szabályozni. A szerződő felek együttműködésnek alakulásában nagy szerepe van a résztvevők magatartásának, a kialakult szokásoknak az általánosan kialakult és elfogadott gyakorlatnak és a szereplő személyek magatartásának is. A sikeres együttműködés érdekében elkerülhetetlen a szerződő felek egymás iránti bizalma, melyet az erkölcsi normák betartása garantál. A szabályzat összeállításának, kiadásának célja az, hogy megvilágítsa az ingatlanközvetítői munka és annak résztvevői vonatkozásában az erkölcsös, kevésbé erkölcsös vagy elfogadhatatlan magatartás ismérveit.

1.2. A tisztességes magatartás követésének igénye

A szakágazaton belül és általánosságban is megállapítható és igazolható, hogy az irodák (vállalkozások) megfelelő működésének, eredményességének, fennmaradásának alapfeltétele az erkölcsös és egymás érdekeit kölcsönösen respektáló üzleti magatartás.

1.3. Az üzleti vállalkozás erkölcsi követelményei

Az irodák (vállalkozások) dolgozói az ügyfelek megbízásainak kielégítését célozzák meg, melyek teljesítésével a megbízottak megfelelő jövedelemre – bevételre tesznek – tehetnek szert. Az ingatlanirodák a piacgazdaság nélkülözhetetlen alapintézményei, aminek főbb működési elvei megegyeznek a demokrácia legfőbb jellemzőivel: a teljesítmények érvényesülése, a versengés szabadsága, a piaci egyenlőség feltételeinek megteremtése és mindezekon keresztül az egyéni célok és közös együttműködés szolgálata.

Mindezen tények figyelembevételével megállapítható, hogy az erkölcsi követelményeknek megfelelő irodák (vállalkozások) beilleszkednek a társadalom általánosan elfogadott rendjébe.

1.4. Vállalkozások magatartását befolyásoló szempontok

Az ingatlanirodáknak működésük során szolgálniuk kell saját üzleti érdekeiket, jogkövető módon kell eljárniuk, és be kell tartaniuk az erkölcsi normákat, mint hármas követelményt.

1.5. A szövetség fokozott felelőssége

Az ingatlanforgalmazási tevékenység gyakorlásában, felelősségében kiemelt szerepe van az ingatlanirodáknak és az őket összefogó szövetségeknek. A szabályzat kialakításával, magatartási és működési normák felállításával, megfogalmazásával, etikai bizottság működésével, etikai szempontok érvényesítésével, a vállalkozások és alkalmazottaik érdekképviselőinek biztosításával nagy és nélkülözhetetlen segítséget nyújtanak és adnak a szövetségek.

1.6. A tisztességes magatartás írott és íratlan szabályai

Azon magatartás is lehet erkölcstelen, amelyet ezen normagyűjtemény és/vagy törvény nem kezel, de az általános, a társadalomban elfogadott etikai normákkal ellentétes.

Általános rendelkezések

2.1. Az ingatlanközvetítés általános szabályai

- Ingatlanközvetítő a rábízott ügyben csak írásban kötött megbízási szerződés alapján járhat el. Tartozik az általa közvetített ingatlant alaposan megtekinteni, annak 30 napnál nem régebbi tulajdoni lapját megismerni.
- A közvetítő csak valós információkat adhat, általa ismert tényeket – melyek a vevői érdekeket egyébként sértenék – nem hallgathat el.
- Az ingatlanközvetítő – ügyfele érdekeit képviselve – tartozik a megbízója számára a legkedvezőbb adás/vételi árat elérni, ügyfele méltányos érdekeit jogszerű eszközökkel védelmezni.
- Amennyiben több részfeladatra vonatkozóan több ingatlanközvetítő kapott megbízást, úgy ezek feltételeit a közvetítő ügyfelével tisztázza, törekedjen a más megbízottakkal való korrekt együttműködésre.
- Ingatlanközvetítő ugyanarra az ingatlanra vonatkozóan egynél több ügyféltől ellenszolgáltatást abban az esetben fogadhat el, amennyiben erről mindkét felet előzetesen tájékoztatta.
- Minden ingatlanközvetítőnek törekednie kell a – megbízó érdekeit maximálisan figyelembe vevő, de őt az értékesítésből nem kizáró – kizárólagos típusú megbízások kötésére a piac tisztasága, átláthatósága, és a fogyasztók védelme érdekében.

2.2. Az útmutató hatálya

Személyi hatály: Az útmutató hatálya kiterjed mindazon vállalkozásra, szervezetre illetve szövetségre, melynek tagjai azzal egyetértenek és vezetőiken keresztül aláírásukkal szentesítik azt. A gyakorlati alkalmazásban a szabályzat hatálya érvényesül az ingatlanirodák vezetőire, alkalmazottaira, és mindazon természetes személyekre, akiknek az eljárása az adott iroda eljárásának minősül. Az egyes szövetségek, szervezetek tagjai ismerjék meg a szabályzatot abból a célból, hogy a tevékenységük során tartsák be és tartassák be az itt lefektetett elveket és normákat. A szabályzat megismerése kifejezése annak is, hogy a vállalkozások alávetik magukat a szabályzat előírásainak.

Az ingatlanközvetítő irodát üzemeltető vállalkozások, illetve azok magánszemély tulajdonosai éppúgy, mint a franchise vagy más hálózati rendszereket üzemeltető vállalkozások és azok tagjai nem vonhatóak felelősségre az érdekkörükben (nevükben) eljáró természetes személyek és / vagy vállalkozások tevékenységéért és etikus magatartásáért.

Emellett vállalják, hogy:

- tevékenységük folytatása és kialakítása során jelen dokumentum etikai normáit figyelembe veszik;
- alkalmazottaik, tagjaik, partnereik, illetve az érdekkörükbe tartozók számára elérhetővé teszik jelen dokumentumot;
- hatáskörüknek megfelelően minden ésszerű lépést megtesznek az itt foglaltak betartatása érdekében;

- megtesznek mindent azért, hogy az égiszük alatt tevékenykedők körében se legyen etikátlan magatartás, és nem tűznek maguk elé olyan stratégiai célokat, melyek nem felelnek meg a jó erkölcs követelményeinek;
- amennyiben etikai vétség gyanúja merül fel, úgy azon vállalkozás, irodaüzemeltető, hálózat vagy egyéb szervezet, melynek égisze alatt a vétséget elkövető tevékenykedik, közvetlenül is felkereshető a vizsgálóbizottság által, és köteles az adott vizsgálatban közreműködni, a megfelelő információkat beszerezni, illetve szükség esetén megnevezni a felelősségre vonandó személyt saját vizsgálatának lefolytatása után.

Területi hatály: A szabályzat kizárólag a Magyarország területén értelmezhető az érvényes engedélyekkel, OKJ végzettséggel, és regisztrált ingatlanközvetítők, franchise irodák, egyéb ingatlanközvetítői irodák vonatkozásában.

Tárgyi hatály: A szabályzat kizárólag az ingatlanforgalmazási tevékenységek vonatkozásában értelmezhető.

Időbeli hatály: A szabályzat annak elfogadásától érvényes. Az esetleges változások folyamatosan követik a piaci igényeket. Kétség esetén az adott ügylet időpontjában érvényes szabályzat rendelkezései az irányadók. A szabályzat visszavonásig érvényes.

2.3. Az útmutató értelmezése

A szabályzat a közérthetőség miatt gyakran használ rokon értelmű kifejezéseket, mint például tisztességes, erkölcsös, etikus; erkölcstelen, tisztességtelen, tilos, stb. kifejezéseket. Ezek a kifejezések kizárólag erkölcsi értelemben, magatartási ajánlásként értelmezhetők az ingatlanirodák dolgozóinak és az etikai bizottság értékítéletének segítése céljából. Az útmutatóban használt legfontosabb kifejezések értelmezését és magyarázatát az I. számú melléklet tartalmazza.

A szabályzat pontjainak megfogalmazásai, felsorolásai nem jelentik az etikátlan magatartások tételes és teljes körű felsorolását. Céljuk, hogy elősegítsék a konkrét etikai ügyek megítélését, eldöntését, továbbá az etikus piaci magatartás érvényesülését.

2.4. Az útmutató és jogrend viszonya

Az irodák tevékenységük során jogkövető és jogtisztelő módon kell, hogy eljárjanak. Mindazokban a kérdésekben, amelyeket jogszabályok nem rendeznek, illetve nem tiltanak, a szabályzat erkölcsi normái, valamint a kialakult és elfogadott gyakorlat és szokások alapján kell eljárni. Az útmutató nincs ellentétben a jogrenddel, követi a közösségi érdekek figyelembevételével kialakult szokásokat. Ha az irodáknak kétségük merül fel a helyes, tisztességes magatartást illetően, akkor a szabályzat az irányadó. A jogkövető magatartást, mint minimális erkölcsi követelményt kell alapnak tekinteni.

2.5. Kapcsolat az útmutatót aláírt ingatlanirodák, szervezetek, szövetségek és egyéb szakmai érdekképviselők etikai szabályzatával

Az egyes szakmai szervezetek, érdekcsoportosulások gyakran alkotnak maguk is etikai szabályzatokat, magatartási útmutatókat és más erkölcs követelményeket megfogalmazó dokumentumokat.

Több esetben működtetnek etikai bizottságokat, érdekképviselőket. Az aláírók indokoltnak látják, hogy a szakmai társszervezetekkel, érdekképviselőkkel együttműködve a Magyar Kereskedelmi és Iparkamara Etikai Kódexe alapján az etikai szakmai dokumentumok összhangba hozására, azok összeállításánál, esetleges módosításainál elfogadják a társszervezetek, érdekképviselők, tagirodák lefektetett „normáit”, amennyiben ezek nincsenek ellentmondásban az etikai szabályzatukkal.

A tisztességes ingatlanközvetítő (-forgalmazó) általános erkölcsi követelményei

- az ingatlanközvetítő (-forgalmazó) köteles lelkiismeretesen és szakszerűen eljárni,
- szóban, írásban vállalt kötelezettségeit teljesíteni,
- jóhiszemű, jó szándékú üzleti magatartást tanúsítani,
- tevékenységét a társirodákkal a kölcsönös együttműködés szellemében folytatni, amennyiben működési modellje és üzletvitele ezt megengedi – amellett, hogy megbízásai más ingatlanközvetítőkkal való megosztásáról saját hatáskörben dönt.
- munkája végzéséhez szükséges keresleti és kínálati adatbázisát naprakész állapotban tartani. Az adatbázis csak valós adatokra épülhet (nem tartalmazhat hamis adatokat, illetve nem aktuális adatokat),
- alkalmazottait, más munkavállalóit, vagy a bármilyen jogcímen vele együttműködőket méltányosan és igazságosan foglalkoztatni,
- gondosan kell eljárnia a megbízásban közreműködő partnerek, al-, illetve társvállalkozók kiválasztásánál, mivel a hanyag és felelőtlen munkavégzésük az ingatlanügylet eredménytelenségéhez, illetve az ingatlanvállalkozó jó hírnevének elvesztéséhez vezethet (célszerű a munkamegosztásra vonatkozó megállapodásban a felelősségüket és köteleiket kikötni, illetve a kamarai regisztrációjukat és az etikai kódex rájuk történő alkalmazását is kezdeményezni),
- megbízhatóan viselkedni, ingatlanügyleteket intézni, ezek során a lényeges körülményekre, esetleges következményekre az ügyfelek figyelmét felhívni,
- megbízók és egyéb ügyfelek igényeit jogszerűen kielégíteni és elégedettségüket megszerezni,
- az ingatlanközvetítő megjelenése, ruházata minden esetben megfelel a társadalmi és a szakmai elvárásoknak, és annak ügyfeleiben is azt a benyomást kelti, hogy az ingatlanközvetítő igényes a munkájára.
- az ingatlanközvetítő köteles a forgalmazó munka során mindig tiszteletben tartani az ügyféloldali és szakmai érdekeket, a természeti és társadalmi környezet védelmét,
- az ingatlanközvetítő csak olyan ingatlant hirdethet, és ajánlhat ki, amelyre írásos, érvényes, a megbízó részéről vissza nem vont megbízási szerződése van, és amely ingatlan szabadon értékesíthető (forgalomképes, nem került eladásra, nincsen felfüggesztve, stb.), kivéve, ha tőle független technikai okokból adódik a probléma,
- az ingatlanközvetítő csak valós tartalommal hirdethet, nem használhat más ingatlanközvetítők által készített képeket, alprajzokat, stb., kivéve ha azok használatára a jogosult harmadik személy írásban felhatalmazta,
- az ingatlanközvetítő csak a megbízásban szereplő (irány) áron hirdetheti az ingatlant, attól csak a megbízó előzetes hozzájárulásával térhet el.

A piaci magatartás szabályai

A vállalkozások elvárható piaci magatartás szabályainak jelentős részét az általános és szakmai jogszabályok, előírások tartalmazzák, mint például az ingatlanértékelés, -közvetítés, stb. szakmai jogosultságát a 499/2017 (XII.29) Kormányrendelet előírásai határozzák meg.

Az írott szabályok mellett be kell tartani a kialakult, de jogszabályokba, erkölcsi magatartásba nem ütköző munkavégzési gyakorlatot.

- 4.1. Az ingatlaniroda csak olyan kötelezettségeket – munkát vállalhat, amelyre felkészült, amelyekhez az előírt szakképesítésekkel, jogosítványokkal rendelkezik, és azokat előreláthatóan tudja és akarja teljesíteni

- A megbízások (szerződések) lényeges feltételeit szükségszerű részletezés szerint kell a szerződő feleknek meghatározni, mint például megbízás tárgya, feltételei, határidő, ár, közvetítési díj, stb. Szerződéskötéskor a nem ismert tényezők hatásaira hivatkozni csak akkor indokolt, ha azok a szerződéskötéskor még nem valószínűsíthetők. A szerződésnek áttekinthetőnek és minden fél által egyszerűen értelmezhetőnek kell lenni. Az eljáró közvetítőnek tájékoztatási kötelezettsége van a kérdéses pontok értelmezésénél. Ha a későbbiekben vita merül fel a megbízó és az iroda között a szerződés bármely pontját illetően és ebből etikai ügy bejelentés képződik, akkor az AD HOC felállított etikai bizottságnak joga van a szerződést bekérni és azt megismerve állásfoglalást hozni.
 - Amennyiben az ingatlanközvetítő a saját maga által felvett ingatlanra vonatkozó megbízásra ún. saját vevőt közvetít, úgy eljárása során köteles mindkét ügyfelével szemben etikusan eljárni, a szükséges információkat részükre megadni, és arra törekedni, hogy az ügylet az aktuális piaci körülményeknek megfelelően mindkét ügyfél számára kedvezően záruljon. Elfogadhatatlan az a magatartás, amikor az ingatlanközvetítő bennfentes információkkal visszaélve, megbízója hátrányára bármilyen díjat elfogad a másik féltől (pl. jelentősebb vételár engedmény eléréséért cserébe a vevőtől előre meg nem határozott díjat kér).
 - Megengedhetetlen a megfelelő felkészültség, szakképzettség, működési engedély és szakértelem nélkül vállalt szerződés és munkavégzés, a kontár módra, szakszerűtlenül, rossz minőségben, az elvárható szakmai gyakorlat nélkül végzett teljesítés.
 - Nem lehet olyan megbízást elvállalni, amelynek elvégzéséhez szükséges valamennyi adminisztratív, engedélyezési és más jogi feltételek nem állnak rendelkezésre.
 - Elfogadhatatlannak minősül minden illegális tevékenység, beleértve az engedély vagy szerződés hiányát is.
 - Nem tisztességes a piac illegális szereplőivel, engedély nélküli közvetítőkkel megállapodásokat kötni, illetve ilyen vállalkozásokkal együttműködési kapcsolatokat kialakítani, fenntartani, részükre szakmai adatszolgáltatásokat adni, velük szakmai együttműködést létesíteni.
 - Nem fogadható el az a magatartási gyakorlat, amikor közös együttműködés során az egyik ingatlaniroda kihagyja a közreműködő másik felet a felvett közvetítői vagy egyéb díj arányos felosztásából, úgy kezelve az ingatlanügyletet, mintha kizárólagosan csak ő teljesítette volna.
 - Közös teljesítésű munkák esetében kötelező az előzetes, kölcsönösség és arányosság figyelembevételével való megállapodás a munka- és vállalási díj felosztása és egyéb feltételei vonatkozásában. Az ingatlanközvetítő keresztértékesítés során nem ajánlhat ki a társiroda ügyfelének olyan ingatlant, amire nincs szerződése, vagy nincs rögzítve a közösen használt adminisztrációs rendszerben.
- 4.2. Az ingatlanirodáknak megbízható munkát és tevékenységet kell folytatniuk. Szakmailag elvárható gondossággal kell megfelelő információkat és tájékoztatást adniuk az ügyfelek részére, továbbá felelősséget kell vállalniuk azért, hogy az általuk adott felvilágosítás teljes körűen megegyezzen a megbízótól kapott információkkal.
- A megbízások megkötését megelőzően a szükséges tájékoztatások megadása és a megbízást megkötő ingatlanközvetítő saját szolgáltatásában elérhető lehetőségek alternatívák ismertetése szükséges.
 - Az irodák által teljesített megbízások iratanyagai, mint például értékbecslések, szakvélemények, adatlapok, hirdetések, logó, stb. nem tartalmazhatnak olyan utalást, kitételt, hivatkozást, amelyek

megtévesztők, illetve összetéveszthetők más ingatlaniroda tevékenységével. E rendelkezés alkalmazandó különös tekintettel az Etikus Ingatlanos tanúsító védjegy használatára.

- Az ingatlanközvetítőnek az ügyfelek megfelelő tájékoztatása érdekében a megbízás megkötése és a szolgáltatás nyújtásának megkezdése előtt tájékoztatnia kell az ügyfeleket, hogy a szolgáltatás igénybevételével milyen esetben és milyen mértékű díjfizetést vállalnak. Ezt egyértelműen fel kell tüntetni a megbízási szerződésben.
 - Az ügyfelek és felhasználók érdekében az adott munkavégzéshez (pl. értékbecslésnél) kapcsolódóan, javasolt feltüntetni a vonatkozó szabványi, jogszabályi, hatósági és egyéb előírásokat, fogalom magyarázatokat.
 - A szokásostól eltérő kedvezményekre, vagy az átlagostól eltérő megbízási díjra, esetleges sikerdíj alkalmazásának esetére fel kell hívni az ügyfél figyelmét és ehhez való hozzájárulását kérni.
 - Az ügyfelek minél jobb kiszolgálása érdekében törekedni kell a komplex, ún. egy helyen megrendelhető szolgáltatások biztosítására.
 - Lehetőségeket kell teremteni az ügyfelek panaszainak, észrevételeinek rendezésére, méltányos kezelésére.
 - A meghirdetett fogadási, nyitvatartási rendet be kell tartani. Szolgáltatás nyújtható ettől eltérő, egyeztetett időpontban is.
 - Amennyiben az ingatlanközvetítő rendelkezik irodával, úgy az ingatlanirodákat megfelelő berendezésekkel, bútorzattal kell ellátni, a helyiségeket rendesen, tisztán kell tartani, bennük alapvető ügyfél- információkat jól látható módon kell közzétenni. Az ingatlanközvetítő munkatársai, alkalmazottai minden esetben a megfelelő öltözékben ápoltság megjelenéssel végzik tevékenységüket az irodában.
- 4.3. Az ingatlanirodákkal kapcsolatban álló együttműködő társirodák, pénzügyintézetek a kölcsönös egyenrangúság alapján működjenek együtt.
- Az ingatlanközvetítők, – forgalmazók a vásárlók pénzügyi erejét és lehetőségeit ugyanolyan mérlegelési elvek szerint ítélik meg, mint amire saját vásárlásaiknál is igényt tartanak.
 - Az ügyfelekkel való kapcsolatokban figyelembe kell venni a kölcsönös érdekeket és lehetőségeket, és azokat méltányolni kell. Miután az ügyfelek vannak a leginkább kitéve az erőfölény alkalmazás veszélyeinek, ezért az ő érdekükben várható el leginkább ennek etikus megelőzése. Ezek többnyire tisztességtelen műveletek, mint a megvesztegetés, a személyre szóló és állami szervezet elől eltitkolt visszatérítés, vagy juttatások, illetve ezek kísérlete. Az ingatlanirodák ezeket a lehetőségeket nem fogadhatják el, és alkalmazottaikat is erre kell utasítaniuk.
 - Tilos közületi megbízók ügyintézőinek megvesztegetése oly módon, hogy az ingatlanügylet intézése, megvalósulása során értékes személyi ajándékot, pénzt, vagy más előnyt kapjanak azért, hogy értékesítés vagy ingatlanhasznosítás a piaci árszintnél jóval alacsonyabb árszinten realizálódjon, biztosítva ezzel a vásárló, bérebevevő, vagy képviselőjében eljáró indokolatlan anyagi előnyét, részesedését.
 - Félrevezetésnek, tisztességtelen cselekménynek tekinthető, ha az ingatlanügylet szakmai résztvevői az adás-vételi, vagy hasznosítási ügylet megvalósulásához lényeges információkat, mint például pénzügyi fedezet hiánya, ingatlant terhelő jelzálog, egyéb korlátozások, használatbavétel reális időpontja, stb. vonatkozásában eltitkolnak.
- 4.4. Az üzleti titok birtokosának hozzájárulása nélkül jogosulatlanul nem szabad megszerezni, felhasználni vagy mással közölni az üzleti titkot.

- Az üzleti partnerekre vonatkozó – a kétoldalú ügyletek során nyert információkat – üzleti titokként kell kezelni, azokat harmadik fél számára nem lehet kiadni, kivéve olyan formában, mely nem teszi lehetővé a partner és/vagy az ügylet beazonosíthatóságát és megfelel a hatályos adat- és információkezelési szabályoknak (pl. olyan adatnyerések, melyek statisztikai célokra, elemzésekhez szükségesek). Fentiek alól kivételt képez, ha a törvény erre a szolgáltatót kötelezi, vagy ha etikai eljárás keretében ennek kiadása szükségszerűvé válik.
 - Az ingatlanközvetítők üzleti titkaik védelmében a szükséges intézkedéseket tegyék meg, erre alkalmazottaikat is kötelezzék, a partnereik figyelmét is hívják fel a titokvédelemre, valamint az adatkezelési és pénzügyi szabályokra.
 - Üzleti titkok alá tartoznak az adás-vételi, bérbeadási ügyletek résztvevőinek személyi adatai, értékesítési árai, bérbeadási díjai, stb. adatai, illetve az ügylet során bármilyen egyéb, az üzlet mivoltát érintő információ, nem tekintve a 4.4. a) pont szerint meghatározott kivételeket.
 - Az üzleti tárgyalások, vagy más üzleti kapcsolatok révén megszerzett titkokat csak a két fél közötti kapcsolatokban, és csak arra a célra indokolt felhasználni, amire azokat bekérték – nem tekintve a 4.4. a.) pont szerint meghatározott kivételeket.
- 4.5. Az üzleti partnerek, versenytársak jó hírét tiszteletben kell tartani, róluk megalapozatlan rossz hírt, vagy bizalmatlanságra alapot adó információt híresztelni nem szabad, valós tényeket hamis színben, vagy összefüggésben feltüntetni nem megengedett.
- Tilos más ingatlaniroda, vagy megbízó jó hírét, hírnevét, hitelképességét, üzleti megbízhatóságát, fizetési készségét harmadik fél, vagy nyilvánosság felé indokolatlanul vitatni, sérteni vagy veszélyeztetni.
 - Más ingatlanirodák tudatos lejáratása nem megengedett. Ebbe bele kell érteni más ingatlanirodák, azok vezetőinek vagy képviselőinek, tevékenységüknek, szolgáltatásaiknak befektetését vagy annak sugalmazását.
 - Nem tisztességes alaptalanul híresztelni más ingatlaniroda tönkremenetelét, bezárását, csődjét vagy felszámolását, fizetéseképtelenségét, ezek bekövetkeztének veszélyét, valamint szolgáltatásaik alkalmatlanságát vagy veszélyeztető voltát.
- 4.6. Ingatlanirodákkal való kapcsolat
- Az azonos működési, szolgáltatási területen, ingatlanpiacon és érdekeltségi körben működő partnerekkel korrekt kapcsolatot kell tartani.
 - A társirodák üzleti magatartására és eredményeire vonatkozó információk szerzésében nem lehet az üzleti titkokat megsérteni.
 - Nem tisztességes a becsületes versengést rossz hírek keltésével, jogtalan előnyök szerzésével és kiaknázásával megrontani.
 - A társirodák eredményei, azok szakmai elismerése erősíti az ingatlanközvetítő és társszakmák tekintélyét.
- 4.7. Az „ingatlanosok” munkaerőpiacán kialakult verseny keretében tisztességtelen tevékenység nem folytatható.
- Tisztességtelen más irodák munkatársainak erkölcsstelen, vagy kampányszerű direkt megkeresése munkalehetőség kialakítása céljából.
 - Tisztességtelen az, ha az értékesítők toborzása végett más ingatlanos vállalkozást rossz színben tüntetnek fel.

- Tisztességtelen a munkavállalót munkaszerződése megszegésére bírni és kölcsönösen ebből adódó hátrányokat átvállalni, valamint olyan ígéreteket kilátásba helyezni, amelyek a szokásos munkaerőpiaci feltételektől jelentősen eltérnek.
 - A munkaerő átcsábítás súlyosan elítélhető esete az, ha annak célja a másik ingatlaniroda titkainak, például ügyfeleinek megismerése vagy átcsábítása.
- 4.8. Ingatlanirodák ellen bojkottot szervezni, azok munkáját, szolgáltatásait, forgalmazását megakadályozni vagy ilyesmikben részt venni nem megengedett.
- A kizárólagos értékesítési, keresési megbízásokon túlmenően nem lehet a társirodákkal, más üzleti partnerekkel fennálló kapcsolatok közvetlen megszakítására másokat biztatni annak ígéretével, hogy a partner helyébe fog lépni.
- 4.9. A közönségkapcsolatokban (PR), reklámban, a potenciális megbízói ügyfélkörében a tisztas, a lényeges összefüggésekre kitérő tájékoztatás elvárható.
- Tilos a szolgáltatással kapcsolatban a megbízókat megtéveszteni, hiányos tájékoztatást adni. A tartalmában túlzó vagy alaptalan reklám megtévesztésnek minősül.
 - A reklámban, szolgáltatásban előnyökre hivatkozni nem megengedett, ha annak nincs valós alapja.
 - Nem megengedhető olyan szolgáltatás hirdetése, aminek teljesítésére az ingatlaniroda közvetlenül vagy közvetetten nem képes.
 - Az üzleti partnerek, megrendelők számára fontos információkat nem szabad elhallgatni, a megbízott a szolgáltatásait illetően tájékoztatási kötelezettséggel tartozik. Különösen fontos az árakról, ár alkalmazási és fizetési feltételekről szóló tájékoztatás, amelynek teljes körűnek kell lennie.
 - Az értékesítési ajánlatokban csak valós ingatlanokat szabad szerepeltetni, annak aktualizálásáról folyamatosan gondoskodni kell.
 - Az ingatlanok árát mindig az adott piaci helyzetnek megfelelően, gondos körültekintés és összehasonlító adatok felhasználásával kell kialakítani. Etikátlan és nem megengedett az ingatlanok azon célból való felülárakozása, hogy a megbízótól az adott iroda megbízást vagy kizárólagos szerződést kapjon. Etikátlan és nem megengedett az ingatlan – megbízó szándékával ellentétes – alulárakozása is.
 - Az ügyféltől kapott megbízás alapján az ingatlanközvetítőnek az eladás és vásárlás ösztönzésére megfelelő és teljes körű tájékoztatási kötelezettséget kell végeznie.
 - Megtévesztésnek minősül, ha különösen kedvező, alkalmi vásárlási lehetőség hamis látszatát keltik, az alkalmi árengedmények mértékében pedig nem a valóságosan érvényesített árhoz mért csökkenést mutatják ki, illetve az alkalmi lehetőségre, annak előnyére hivatkozással alaptalanul sürgetik a szerződéskötést.
 - Súlyos etikai vétségnek minősül közös értékesítési ügylet esetén, amikor a közös megtekintés után a partner közvetítő, vagy érdekeltségi körébe tartozó bármely más személy a közösen megtekintett ingatlanra megbízási szerződést kísérel megszerezni, vagy információszerzés céljából saját magát vásárló jelöltként tünteti fel, és/vagy harmadik személyt küld oda ugyanezen célból.
- Súlyos etikai vétségnek minősül az is, ha közösen bonyolított ügylet során az eladó képviselője a másik ingatlanközvetítő vevőjének direkt ajánlatot tesz.
- Fentiek alól kivételt jelent az etikai vizsgálat keretében elvégzett szűrőpróba ellenőrzés, próbavásárlás, melyet harmadik személy bevonásával az Etikai Bizottság végezhet.
- A megbízási szerződésnek egyértelműen és világosan tartalmaznia kell minden olyan esetet, amely a megbízó kötelezettségeit magában foglalja, ezek közül is kiemelten azokat, amelyek esetében a megbízónak bármilyen jogcímű és mértékű fizetési kötelezettsége keletkezik. *Terjedelmes*

tartalmú megbízási szerződések esetén javasolt a dokumentum ügyfél aláírási oldalán kiemelt formában külön felhívni a figyelmet ezen lényeges pontokra, melynek elfogadását az ügyfél külön aláírással látja el.

4.10. Az ingatlanpiaci kapcsolatokban a gazdasági erőfölény érvényesítése, valamint az ezzel összefüggő visszaélések nem elfogadhatók.

- Erőfölénynek minősül az a kialakult helyzet, amely a megállapodástól eltérő feltételeket aknáz ki, azt önhatalmúlag érvényesíti, melynek során a megbízó vagy partner nem választhat más megoldást.
- Erőfölénnyel való visszaélés az olyan jogilag nem érvényesíthető ígéret elfogadtatása (például szóbeliség), amely a gyengébb fél javára nem jelent kielégítő vagy érvényesíthető biztosítékot.
- Erőfölénnyel visszaél az, aki szerződés nélküli teljesítést vár el, illetve a szerződéskötést megtagadja, noha megbízója vagy partnere elfogadja a feltételeket.
- Erőfölénnyel való visszaélés a szokásosnál vagy ésszerűnél hosszabb ajánlati (teljesítési) kötöttség elvárása.
- Az erőfölény tisztességtelen érvényesítését jelenti a teljesítést megelőző ellenérték megkövetelése a teljesítésre vonatkozó garanciák, vagy egyéb biztosítékok kiadásának megtagadása, továbbá a szerződéses teljesítésre járó felelősségvállalás indokolatlan vagy egyoldalú korlátozása.
- Erőfölény alkalmazásának tekinthető, ha valaki hatósági, önkormányzati vagy más közhatalmi befolyását arra használja fel, hogy a megbízót érdekei elleni szerződésre készítse.

4.11. A megbízókkal szemben nem lehet erőfölényt alkalmazni.

- A vevőkkel, eladókkal, mint ügyfelekkel tisztességtelen, ha olyan általános vagy nem kétoldalúan kialakított szerződési feltételek kerülnek alkalmazásra, amelyek az ingatlanközvetítő egyoldalú érdekeit képviselik.
- Elfogadhatatlan a szerződés értelmezésének egyoldalú kikötése, az egyoldalú módosítási jog fenntartása, a szerződés szerinti teljesítés megállapításának a megbízottra történő bízása és a megbízó jogainak korlátozása, ha szerződésszegés áll elő, kivéve azon szerződésszegések esetét, mely a megbízási díj mértékének korlátozására, vagy annak meg nem fizetésére irányul (pl. ingatlanközvetítő kikerülése).
- Nem tisztességes a megbízót arra kötelezni, hogy szerződését – különösen a fizetési kötelezettségeit – teljesítse, ha a megbízott nem teljesít, kivéve ha megbízó megszegte a szerződésben foglalt kötelezettségeit.
- Nem megengedhető, hogy a megbízót mellékkötelezettségek nem teljesítése esetén fizetésre kötelezzék, kivételt képez ezekben az esetekben ha a mellékkötelezettség nem teljesítése (mint például adatszolgáltatás), elmulasztása olyan mértékű hátrányt okozott az ingatlan értékesítése során, hogy a megbízás teljesítését ellehetetlenítette. Ez esetben a bizonyítás az ingatlanközvetítőt terheli.
- Nem megengedhető, hogy a megbízott a szerződéstől elálljon, ha ezt a lehetőséget a megbízott számára a szerződés nem biztosítja – kivéve, ha a megbízó magatartása a szerződésszerű teljesítést lehetetlenné teszi.
- A megbízóval szembeni teljesítésben az ingatlaniroda felelősségét a vele együttműködő társirodára csak akkor lehet áthárítani, ha a közreműködő társiroda munkájához a megbízó hozzájárult, illetve azt tudomásul vette.

4.12. Ingatlanirodák belső viszonyai – a 2023. évi XXV. Törvény, mint Panasztörvény figyelembevételével

- Az ingatlanirodák tulajdonosainak, befektetőinek, betéteseinek és hitelezőinek érdekeit egyaránt védeni kell.

- A megbízott adatai, nyilvántartásai áttekinthetőek, egyértelműek és a hatályos adatvédelmi jogszabályoknak megfelelőek legyenek.
- Az alkalmazottakat az emberi méltóságnak és személyiségi jogoknak, a hatályos munkajogi jogszabályoknak megfelelően, és azok tiszteletben tartásával kell foglalkoztatni.
- Az alkalmazottak javadalmazásának méltányosnak és igazságosnak kell lennie.
- Az alkalmazottak megkülönböztetése csak a tevékenységgel összefüggő feltételek (gyakorlat, képzettség, teljesítés, stb.) megléte, teljesítése alapján fogadható el.
- Az alkalmazottaknak lehetőséget kell biztosítani, hogy érdekeik képviselőjében és védelmében szót emelhessenek.
- Az irodák egészséges, biztonságos, kulturált, és az átlagos követelményszintet kielégítő felszereltséggel kell, hogy rendelkezzenek.
- A munkaadók gondoskodjanak arról, hogy alkalmazottaik képzettsége, felkészültsége megfelelő legyen a rájuk bízott feladatok elvégzése érdekében.
- A munkavállalóktól és munkáltatóktól kölcsönösen elvárható, hogy lojálisak legyenek egymáshoz, vegyenek részt kölcsönösen problémáik megoldásában.
- A hatóságok és egyben az ügyfelek félrevezetésének minősül, ha az irodák, székhelyek, tevékenységi körök, tulajdonosok személyének, cég neveinek gyakori változtatásával követhetetlen állapotok alakulnak ki, a megbízott irodák utolérhetetlenné vagy követhetetlenné válnak.

Az ingatlanközvetítő tevékenységgel összefüggő egyéb kapcsolatok

- 5.1. A közhatalmi szolgálatot ellátó vagy arra hatást gyakorló személyek korrumpálása nem megengedett.
- 5.1.1. A hatóságok nevében eljáró személyeket a más üzleti partnerrel egyenlő tisztelettel fogadják és kezeljék.
- A hatósági eljárások korrupcióval történő befolyásolása, megkönyékezése, jogellenes magatartásra történő biztatása vagy erre irányuló érdekeltségnek a kilátásba helyezése vagy érvényesítése nem megengedett.
 - Az ingatlanirodák munkájuk kedvezőbb elbírálása, ügyeik gyorsabb intézése vagy esetleg elfektetése céljából nem tehetnek ajánlatokat, és nem kínálhatnak juttatásokat a közalkalmazottaknak vagy köztisztviselőknek.
 - A hatóságok képviselőivel történő hivatalos egyeztetésnek nem lehet olyan egyezség jellege, amely az eljáró tisztségviselők személyi előnyeikhez vagy érdekeltségeikhez vezet, még ha az közvetített úton érvényesülne is.
 - Hatóságokkal kapcsolatban a kölcsönösen előnyös megállapodásokat különös gonddal kell értelmezni annak érdekében, hogy a korrupció gyanúját elkerüljék.
- 5.2. A szakmai, ágazati, területi szervezetekkel való kapcsolatok
- 5.2.1. Az ingatlanközvetítők szakmai szervezetekben való részvétele a piaci helytállást és tisztességes megjelenítést támogatja, a részvétel a szakma és a közélet hasznos formája, egyben a szakmai ágazat tekintélyének elősegítője.

Az etikai szabályzat használatában akkor is indokolt szakmai normákat figyelembe venni, ha az adott ingatlaniroda nem tagja a szövetségnek. Az Etikus Ingatlanos tanúsító védjegyet használó ingatlanközvetítő különös figyelmet fordít a jelen szabályzat rendelkezéseinek betartására azzal, hogy amennyiben ez nem történik meg részéről az Etikai Bizottság határozattal visszavonhatja a tanúsító védjegy használatára vonatkozó jogosultságot.

5.2.2. A szakmai és területi érdekképviselői szervezetben betöltött tisztségek közvetlenül nem szolgálhatják üzleti előnyök szerzését.

- A szakmai és területi szervezetekben betöltött tisztségek információs előnyöket, esetenként pályázati, elbírálási esélyeket vagy más, az ingatlanközvetítők szélesebb körét megillető lehetőségeket kínálnak, amelyeknek a piaci pozíció megerősítésére, üzletek elnyerésére történő közvetlen hasznosítása elfogadhatatlan.
- Különösen elfogadhatatlan, ha a társadalmi, közéleti tisztségekben szerzett információkat vagy jogosítványokat saját vagy kapcsolatban álló ingatlanirodák részére bennfentes információként, mások háttérbe szorításával hasznosítják. Ennek keretén belül az is elítélendő, ha a bizalmasnak tekinthető információk átadásával, kiszivároztatásával egyéb érdekelt félnek kedvező helyzetet teremtenek.

5.2.3. Az ingatlanforgalmazók nevében és érdekében fellépő szervezetek, szövetségek az ingatlan szakma számára hasznos munkát végeznek.

- Az ingatlanirodák magatartásával összefüggő problémák megoldásában jelentős szerepet kell szánni az ellenoldali vagy panaszos fél érdekeit képviselő szervezeteknek, azok fellépésének. Indokolt álláspontjuk megismerése, a közös megoldások keresése.
- Az etikai problémák megítélésénél figyelembe kell venni a hasonló eseteket, a precedenseket az egységes kezelés érdekében.
- A hasonló vagy rokon kérdésekben támaszkodni lehet a közösen, vagy korábban kialakított megoldásokra és más szakmai szervezeteket is fel lehet kérni ezek képviselésére vagy ezzel kapcsolatos állásfoglalás adására.

5.2.4. A szabályzatot aláíró szervezetek, szövetségek, vállalkozások tisztségviselőitől elvárható, hogy magatartásukkal képviseljék a szabályzat előírásait, ajánlásait.

- A tagok nevében eljáró, választott tisztségviselők vagy külön megbízottak a munkájukban lelkiismeretesen kell, hogy dolgozzanak, de ezekkel összefüggésben irodáik előnyben nem részesülhetnek.
- Saját vállalkozását vagy személyét illető kérdésekben senki ne járjon el választott funkciójából következően, mert ez összeférhetetlen.

A tisztségviselőktől elvárható, hogy gondosan járjanak el akkor is, ha érdekeltségi körükben elfoglaltságra vagy érdekeltségre okot adó körülmények állnak fenn. Ilyenkor helyes, ha az adott szervezet, szövetség, vállalkozás tisztségviselője elfoglaltság okán mást kér fel helyettesítésére.

5.3. Az ingatlaniroda (vállalkozás) közszereplése, sajtó- és más nyilvánosság előtti megjelenése

- A nyilvánosság előtti megjelenés, a közvélemény korrekt tájékoztatása az ingatlaniroda mindazon ügyeiben, melyek szélesebb közvéleményt érintenek, elvárható.
- A nyilvánosság tájékoztatása keretén belül az ingatlaniroda üzleti állapotát, lehetőségeit, esélyeit korrektül kell bemutatni.
- Tisztességtelen, ha a köztájékoztatás a mindenkire eljutható híradások keretében olyan valótlan képet vázolnak fel, amely a partnereket, befektetőket érdekeikkel ellentétes cselekedetekre ösztönzi vagy ilyeneket sugall.
- Különösen elítélendő olyan megalapozatlan üzleti helyzetek nyilvános bemutatása, amely a vevőket, befektetőket, hitelezőket reális magatartásuktól eltérő intézkedésekre készítetik.

5.4. Csőd- vagy felszámolási eljárás előtt az önmérséklő magatartás elvárható

- Ha a vállalkozás állapota valószínűsíthetővé teszi, hogy a közeljövőben kényszerintézkedésekre, esetleg csőd- vagy felszámolási eljárásra kerülhet sor, akkor nem tisztességes olyan kötelezettségeket vállalni, melynek teljesíthetősége a megváltozott helyzetben legalábbis kétséges.
- Kivételt jelent a fentiek alól a válságkezelés érdekében hozott különleges intézkedés. Ebben az esetben azonban elvárható az üzleti partnerek tájékoztatása a fokozott kockázatokról annak érdekében, hogy azt egyrészt mérlegelni tudják, másrészt felkészülhessenek arra. Ez a tájékoztatás azonban indokolatlanul nem kockáztathatja az érintett ingatlanirodát.
- Nem fogadható el ugyanakkor az ingatlaniroda megszorult helyzetének a társirodák részéről történő kihasználása, a szokásos üzleti kapcsolatok előkészítés nélküli felmondása, a kialakult és rögzített feltételek jelentős szigorítása és minden más olyan akció, amely az érintett vállalkozás helyzetét tovább nehezíti.

Hatálybalépés, eljárási szabályok

A hatálybalépést a Magyar Kereskedelmi és Ipari Kamara ETIKAI KÓDEX 5. pontja tartalmazza.

Budapest, 2018. szeptember 30.

Kifejezések értelmezése és magyarázata

Az Etikai Szabályzatban használt kifejezések értelmezése és magyarázata

Etika és etikai kódex

Az etika olyan bölcsészettudomány, amely az erkölccsel foglalkozik, az emberi viselkedés normáinak elméleti következményeit és okozati összefüggéseit vizsgálja. Viselkedési lehetőségeket kínál fel, de nem dönt helyettünk. Nem írja elő szabályként a viselkedés erkölcsi normáit, hanem tanulmányozza az erkölcsi hozzáállást, hogy megmutassa bizonyos normák feltételeit és következményeit.

Az *etikai kódex* és a *foglalkozás-etika* szakkifejezések az elmúlt időszakban kifejezetten hangsúlyos fogalmak lettek. Alapvető kérdésként merül föl, hogy milyen emberi tevékenységekben szükséges az etikai kódex megfogalmazása, milyen foglalkozásokban nélkülözhetetlen a szerepe? Etikai kódex jellemezheti azokat a hivatásokat, amelyek az emberi élet alapvető tulajdonságait érintik. A közérdek szolgálata az elsődleges szempontja lehet azoknak a hivatásoknak, amelyekben indokolt a foglalkozási kötelezettségek mellett az erkölcsi kötelezettségek kódexét is kidolgozni.

Az etikai kódex jellemzői:

- olyan szabályokat tartalmaz, amelyeket jószántunkból betarthatunk ott, ahol a törvények nem kötnek bennünket;
- olyan dokumentumgyűjtemény, amellyel etikai célok és megvalósításuk szabályait határozhatjuk meg;
- olyan dokumentumgyűjtemény, amelynek feladata az intézmények, szervezetek, társaságok, hivatások és cégek etikai elveinek kialakítása.

Az etikai kódexek mennyisége az emberi tevékenységek legkülönbözőbb területein folyamatosan növekszik. Fontos feltétel, hogy a legáltalánosabb morális elveket mindig betartsuk. A kódexeket mindig azzal a szándékkal dolgozzák ki, hogy azokat a dolgozók elfogadják, tiszteletben tartják, és azok alapján végzik a munkájukat.

Együttműködés:

A tevékenységek olyan összehangolása, amelyben egy adott ingatlan vagy partneriroda elvállalt megbízásának teljesítésében több iroda tevékenyen közreműködik, amelyben az érintettek érdekeit kölcsönösen figyelembe veszik.

Erkölc:

A társadalmi együttélést, az egyének, csoportok magatartását szabályozó normák komplexuma, valamint az emberek normakövető vagy azt sértő viselkedése, illetve ezekről alkotott véleménye. Az erkölcsi normák egyik része jogszabályban is testet ölt, míg másik része jogon kívüli normaként gyakorol hatást az emberek magatartására. Az erkölcs szóval azonos értelemben szokták használni a morál és az etika szót is. Ez utóbbi másik értelmezése a filozófia egyik ágát, az erkölcsstant jelenti.

Erőfölény:

Adott helyzetben az a vállalkozó (ingatlan vagy partneriroda) van erőfölényben, amihez képest más versenytárs reálisan esélytelen, illetve bevonása csak jelentős költségtöbbletekkel lenne megoldható, azaz kizárólagos helyzet alakult ki. A legjelentősebb, intézményesült erőfölény esete az, ha az ingatlanirodák kartellbe tömörülnek.

Jóhiszeműség:

Jogszerű, szokásos és károkozást elkerülő cselekedetet feltételező üzleti magatartás.

Kontárság:

Szakértelem, szakképzettség és engedély nélkül végzett üzleti tevékenység.

Korrupció:

A közhatalom, a személyes hatalom, vagy az arra gyakorolt befolyás, ellenérték, vagy ellenszolgáltatás, illetve más jogtalan előny fejében történő megszerzése vagy eladása.

Megvesztegetés:

Jogtalan, ellenérdeket teremtő részesedés, illetve díjazás felajánlása vagy elfogadása

Nagyobb ingatlanirodák:

A saját üzleti körében számottevő, tekintélyes piaci részesedésű, az ingatlanos ágazat irodáinak átlagát többszörösen meghaladó erőforrásokkal rendelkező vállalkozása.

Ingatlanközvetítés, – forgalmazás:

Nyereség és vagyonszerzés céljából, rendszeresen, ellenérték fejében történő megbízási teljesítés, szolgáltatás, forgalmazás. E fogalomkörbe tartoznak az adás-vételi, eladási, bérbeadási, egyéb hasznosítási ingatlanügyletek és ehhez kapcsolódó tevékenységek is.

Értékbecslés:

Az adás-vételi, eladási, bérbeadási, egyéb hasznosítási ingatlanügyletek és ehhez kapcsolódó tevékenységek is. ^[1] Megbízó által eladni vagy megvásárolni kívánt ingatlan forgalmi értékét határozza meg, vagy a hitelfedezet nyújtásához nyújt segítségek. A szakértői tevékenység külön kategória.

Vagyonértékelés:

Alatt az összes vagyontárgyak, mérlegben szereplő eszközök és források, illetve tágabban értelmezve a vállalat egésze értékének a meghatározását értjük.

Ingatlanjog:

Alatt az ingatlanokkal kapcsolatos jogszabályok, rendelkezések – előírások összességét értjük, mint például ingatlanokkal kapcsolatos fogalmak meghatározása, tulajdoni és vagyoni viszonyok, ingatlanok értékesítése, tulajdonjog megszerzése, ingatlan nyilvántartása, stb.

Az ingatlanforgalmazás szakmai jogosultsága

Alatt az előírt szakképzettség és ennek alapján megszerzett „működési” engedélyek meglétét, érvényességét értjük.

Üzleti titok:

Olyan tény, adat vagy más információ, amely annak ismertetőjével fennálló szerződés vagy megállapodás, például munkaviszony alapján jogszerűen vagy illetéktelenül, de akár véletlenül is valamely személy tudomására jutása, az információ jogosultjának üzleti érdekeit veszélyezteti. Az üzleti titok védelmében elvárható, hogy annak tulajdonosa a titoktartás érdekében szükséges intézkedéseket megtegye.

Vállalkozás:

Olyan üzleti tevékenység, amelyik felismeri és kihasználja a piaci lehetőségeket és megszervezi a tevékenységéhez szükséges forrásokat, jellegzetesen kezdeményező, innovatív szerepet tölthet be és mindazt saját nevében és kockázatára végzi.

Vállalkozó:

Az a személy, aki vállalkozását irányítja és annak ügyeiben felelősen jár el.

Társiroda vagy közreműködő partner

Az azonos vagy átfedő kiegészítő működési területen érdekelt más vállalkozó.

Megbízó:

Azon ügyfél, aki ingatlant akar vásárolni, eladni, bérbe adni, bérbe venni, felértékelteni vagy ehhez kapcsolódó munkát akár a megbízott ingatlan vagy partnerirodával elvégeztetni.