
¿QUÉ ES LA CNAEI?

Bajo el liderazgo de Gerard Duelo, actual Presidente del Consejo General de los COAPIS de España y otros cargos, se ha iniciado un plan encaminado a la máxima unión de todo el sector inmobiliario nacional.

Para ello, se está conversando con los dirigentes de asociaciones profesionales y de asociaciones empresariales en el ámbito inmobiliario, para invitarles a ir juntos y ordenados, con los Colegios profesionales, hacia una estructura de unión nacional (CONFEDERACIÓN NACIONAL DE AGENTES Y EMPRESAS INMOBILIARIAS) que facilite un interlocutor global y potente ante gobiernos y entidades internacionales con el objetivo de defender la ordenación de la actividad profesional en el sector, en beneficio del interés general, y en defensa de los derechos de los consumidores de bienes inmuebles, muy indefensos actualmente ante la falta de una regulación para los profesionales que les asesoran.

La CNAEI nace con el ánimo de ser una gran Confederación Nacional que venga a representar la plataforma reivindicativa más fuerte e importante de todo el sector inmobiliario en defensa de un ordenamiento de la actividad profesional.

Debe quedar claro que, la CNAEI no pretende inmiscuirse en los servicios profesionales que ofrece cada Asociación, ni concentrar sinergias ni esfuerzos en ningún otro sentido que no sea exclusivamente el de actuar unitariamente como un ente sólido y fuerte en defensa de sus clientes, ciudadanos y consumidores de a pie, que son víctimas a diario de la falta de una apropiada asesoría profesional en lo que generalmente suele ser la inversión mas importante de la vida de una familia. La petición del ordenamiento de la actividad y de la profesión inmobiliaria que CNAEI promulga, no persigue privilegios especiales para el colectivo de Agentes Inmobiliarios, sino la protección del derecho del consumidor de recibir un asesoramiento con garantías, como recibe de los manipuladores de alimentos o de la asistencia sanitaria. La única motivación de la CNAEI es el interés general.

¿QUIÉN REDACTA ESTE CÓDIGO?

Este código se redacta por un grupo de trabajo que bajo el liderazgo de D. Gerard Duelo, Presidente del Consejo General de los COAPIS de España y otros cargos y con la coordinación de D. Juanjo Aguilera Director de relaciones Institucionales y Formación Profesional, está integrado por los letrados Dña. Montserrat Junyent, Dña.Raisa Venermo, D. Joan Mitjans y D. Martin Casao.

¿EN QUÉ NOS HEMOS INSPIRADO?

Este Código ético se ha basado en las siguientes fuentes:

- El Codi Deontològic dels Agents Immobiliaris de Catalunya del col.lectiu API
- El Código deontológico y de conducta profesional del Agente de la Propiedad Inmobiliaria (Consejo General de Coapis de España 1992)
- El Código Deontológico y de Conducta Profesional del Agente de la Propiedad Inmobiliaria del COAPI de Barcelona.
- El Código Deontológico de la Asociación Española de Consultoría 2019.
- El Código de Conducta y Buenas Prácticas de la Cámara de Comercio de España.
- El Código Europeo para Profesionales Inmobiliarios CEPI(European Association of Real Estate Professions)
- El Código ético del ICAB (Ilustre Colegio de la Abogacía de Barcelona).
- El Código Deontológico para los Miembros de la Alianza Internacional de Interadvisors Group.
- El Código Deontológico de ACI (Asociación de Consultores Inmobiliarios)
- El Código de ética de la International Coach Federation 2019.
- El Código Deontológico de los Business Brokers aebb (Asociación Española de Business Brokers)
- El Código Ético de ACEGI (La Asociación Empresarial Canaria de Gestores Inmobiliarios)
- El Código Ético Realtor de Sira (Spanish International Realty Alliance) / El Código ético de la NAR.
- El Código Deontológico de la Abogacía Española (marzo 2019).

¿QUE FILOSOFÍA RIGE NUESTRO CÓDIGO?

La filosofía que rige nuestro código se fundamenta en dos aspectos esenciales, el primero, que para que existan comportamientos éticos, deberán existir personas éticas y de ninguna manera se podrá esperar este tipo de comportamiento surgiendo de Códigos de Ética Profesional. Es por ello que la Ética en el ejercicio profesional se deberá enfrentar partiendo de principios morales, que permitan establecer comportamientos éticos acordes con esos principios, ya que la práctica de la ética es resultante de una manera de ser permanente, sustentadas en principios de valor.

Es por ello que proponemos un código de honor, acompañado de Buenas prácticas en el desempeño de la labor profesional

En segundo lugar, otro aspecto fundamental de este Código hace referencia a la necesidad intrínseca del Agente Inmobiliario de tener un crédito profesional y personal delante de sus

clientes para el adecuado desarrollo de su actividad Solo mediante la congruencia entre la forma de pensar y de hacer las cosas se puede lograr la confiabilidad profesional.

Para poder satisfacer las necesidades de sus clientes, proporcionándoles el servicio adecuado y con el grado de satisfacción que se merecen, el Agente Inmobiliario, deberá tener una sólida formación sustentada en conocimientos técnicos y humanistas, complementada con valores éticos, que le permitan ejercer con confiabilidad su actividad.

Así, dada la importancia del objeto de nuestra profesión, que atañe a los ahorros de las familias y a la necesidad de todo ser humano de cubrir unas necesidades básicas de nuestra existencia como es la vivienda el Agente Inmobiliario debe ser un ciudadano “ejemplar”, entendiendo este término como aquel con unos valores y una actuación ética por encima de lo normal en la sociedad, esta ejemplaridad es la única que puede sustentar un crédito profesional que le haga digno de la confianza de sus conciudadanos y por ende de consumidores / clientes.

Al Agente Inmobiliario, al llamarlo profesional, debemos también considerarlo como persona con vocación de servicio. Cualquier vocación es en sí misma una posibilidad de ser. Una vocación es una orientación vital hacia algo. La profesión inmobiliaria, como la vocación de la que emana, tiene su propio nivel de excelencia, que se aprecia examinando, si esta sirve fielmente a aquello para lo que se es. El elegir una profesión o una vocación es elegir entre múltiples maneras de ser, y es adquirir el compromiso de ser excelente y ejemplar dentro del campo de su profesión.

El ejercicio profesional implica un nivel de formación que permite dar sus servicios con la solvencia necesaria, pero además de esa capacidad intelectual, tiene que tener un crédito o solvencia moral.

La finalidad principal del ejercicio profesional es prestar un servicio a la sociedad. Por ello el agente inmobiliario, como persona y como profesional debe tener conciencia de su responsabilidad y solidaridad social.

Como hemos comentado con anterioridad un comportamiento ético es el que es consecuente con unos valores o principios, así en este código diferenciaremos entre los valores que debe tener todo Agente Inmobiliario y la consecuencia que de esos valores se desprende en el quehacer diario de su actividad profesional.

VALORES

- **HONESTIDAD**

Se refiere a la forma cabal de hacer las cosas. La conducta honesta se refiere a la conducta ética.

Se relaciona con la congruencia entre decir y hacer y es complementaria de la confiabilidad y la veracidad.

Se refiere también a la capacidad de reconocer los propios errores y los aciertos de los demás.

- **LEALTAD**

Acepta los vínculos implícitos en su adhesión a otros compañeros, clientes, jefes, trabajadores e Instituciones.

De tal modo que refuerza y protege, a lo largo del tiempo, el conjunto de valores que representan.

- **RESPONSABILIDAD**

Asume la consecuencia de sus actos razonados, resultado de las decisiones que tome o acepte; de tal modo que los demás queden beneficiados lo más posible o, por lo menos, no perjudicados, preocupándose a la vez de que las personas en quienes pueda influir hagan lo mismo.

- **VERACIDAD**

Es el valor, del que dice, usa o profesa la verdad.

Es la obligación que tiene todo profesional de indagar los hechos hasta encontrar el origen de la verdad de las cosas y que le permite actuar en consecuencia con veracidad, procurando que con su conducta permanente en esta tenaz búsqueda de la verdad, logre contagiar a los demás de esta forma de comportamiento.

- **HONORABILIDAD**

Modo de ser o de comportarse de la persona honorable o digna de ser honrada. Es un valor muy ligado a la decencia, honradez, probidad y responsabilidad.

- **INTEGRIDAD**

Se traduce como honradez, honestidad, respeto por los demás, corrección, responsabilidad, control emocional, respeto por sí mismo, puntualidad, lealtad, pulcritud, disciplina, congruencia y firmeza en las acciones. En general, una persona íntegra es alguien en quien se puede confiar. Integridad es retomar el camino de la propia verdad, hacer lo correcto por las razones correctas y del modo correcto.

- **RESPECTO**

El respeto es un valor que permite que el hombre pueda reconocer, aceptar, apreciar y valorar las cualidades del prójimo y sus derechos. Es decir, el respeto es el reconocimiento del valor propio y de los derechos de los individuos y de la sociedad.

- **DISCRECIÓN / CONFIDENCIALIDAD**

Sensatez tanto para obrar como para hablar.

Saber guardar la información que recibe.

No dar opiniones que no haya comprobado previamente, ni emitir juicios con información incompleta.

- **PAZ**

Relación de armonía entre las personas, sin enfrentamientos ni conflictos. paz social como consenso: el entendimiento tácito para el mantenimiento de unas buenas relaciones, mutuamente beneficiosas, entre los individuos; y a distintos niveles, el consenso entre distintos grupos, clases o estamentos sociales dentro de una sociedad.

- **ARMONÍA**

Acuerdo, concordancia, combinación, y ajustarse, conectarse. Tener un acuerdo, una buena amistad o relación, una relación de paz, una buena comunicación y una buena correspondencia o compatibilidad de opinión y de acción con alguien o con un grupo.

- **COMPROMISO**

Es te valor tiene mucho que ver con la palabra dada, la responsabilidad personal de cumplir cabalmente con lo ofrecido.

No se relaciona solo con el deber, el compromiso se relaciona más bien con la obligación moral que nos impone el honor.

- **CONFIABILIDAD**

Su integridad profesional lo avala y siempre emitirá juicios en los que ha puesto todo su interés por obtener la mejor información y ha vertido todo su conocimiento, con objeto de que lo que dice sea producto de juicios de recta razón.

- **CONGRUENCIA**

Es la correspondencia entre la idea y el acto.

La congruencia es esencial para la actuación ética y debe ejemplificarse por medio de la conducta personal, que la convierta en algo paradigmático para la sociedad.

- **HONRADEZ**

Se dice del que actúa con recto proceder y que es muy cuidadoso especialmente con los recursos económicos.

Este valor complementa la honestidad, a la lealtad y a la confiabilidad.

Quien la profesa es un ejemplo a seguir para la sociedad.

- **REPUTACIÓN**

Valor del que disfruta aquel del que mucha gente tiene una opinión positiva sobre su persona por sus buenas cualidades.

- **JUSTICIA**

Se esfuerza continuamente en dar a los demás lo que es debido.

- Como profesional aboga por la justa remuneración por el trabajo prestado, la adecuada calidad y cantidad por los servicios contratados, entregando en todo momento lo mejor de su capacidad profesional.

- **PRUDENCIA**

Tanto en su trabajo como en las relaciones con los demás, recoge información que enjuicia de acuerdo con criterios rectos y verdaderos, pondera las consecuencias favorables y desfavorables para él y para los demás, antes de tomar una decisión y luego actúa o deja de actuar de acuerdo con lo decidido.

- **TRANSPARENCIA**

Cómo valor ético, es la capacidad que tiene un ser humano para que los otros entiendan claramente sus motivaciones, intenciones y objetivos. Igualmente, la Transparencia se enfoca en llevar a cabo prácticas y métodos a la disposición pública, sin tener nada que ocultar.

- **COLABORACIÓN**

La colaboración es ayudar y servir de manera espontánea a los demás, hasta en los pequeños detalles. La colaboración es posible cuando hay facilidad de desprendimiento; esto significa ser de espíritu generoso y este sentimiento produce un ambiente de enriquecimiento, respeto, apoyo y solidaridad.

- **IMPARCIALIDAD**

Es el valor de estar libre de prejuicios, es decir, abstraerse de consideraciones subjetivas y centrarse en la objetividad de un asunto, al realizar un juicio. La objetividad es un concepto fuertemente conectado con la imparcialidad. De hecho, la imparcialidad requiere de objetividad, pero implica una decisión o elección entre diversas opciones o circunstancias. En otras palabras, ser imparcial implica no tener favoritismos personales - o interés - entre dos o más opciones objetivas.

- **OBJETIVIDAD**

La Objetividad es el valor de ver el mundo como es, y no como queremos que sea. Es un valor imprescindible para la imparcialidad.

- **IGUALDAD**

La igualdad, un principio ético básico de las personas. ... Se trata del derecho a la igualdad que tienen todos los seres humanos a ser reconocidos como iguales ante la ley, sin privilegios de clases sociales, estatus económico, ideología, creencia o raza.

- **DILIGENCIA**

La diligencia, en sentido más alto, es el esmero y el cuidado en ejecutar algo. Cuidado, prontitud, agilidad, competencia en la acción. La diligencia es la virtud cardinal con la que se combate la pereza.

- **INDEPENDENCIA**

Independencia es la cualidad o condición de independiente (que es autónomo y que no tiene dependencia de otro). El concepto suele estar asociado a la libertad.

- **CAPACIDAD / PROFESIONALIDAD**

Conjunto de condiciones, cualidades o aptitudes, especialmente intelectuales, que permiten el desarrollo de algo, el cumplimiento de una función, el desempeño de un cargo, los trabajadores excelentes demuestran un profundo respeto por su trabajo, lo viven comprometidamente, sienten que tienen una importante responsabilidad que cumplir y la cumplen con pericia, aplicación, seriedad, honradez y eficacia.

- **DEFENSA**

La defensa, es aquello que brinda protección de alguna forma, que cuida, resguarda o conserva algo.

- **EXCELENCIA**

Superior calidad o bondad que hace digno de singular aprecio y estimación algo. La calidad es una actitud, un estado mental, La Excelencia Personal es un proceso de mejoramiento continuo de todas las facetas y dimensiones del ser humano. Por ser proceso no acaba nunca, siempre se puede mejorar, crecer, ya que el ser humano es perfectible.

- **SOSTENIBILIDAD**

La sostenibilidad es la total administración eficiente y racional de todos los recursos, de manera que sea posible mejorar el bienestar de la sociedad actual sin comprometer la calidad de vida de las generaciones futuras.

- **VOCACIÓN DE SERVICIO**

Cuando alguien tiene el convencimiento y la pasión por ejercer una actividad profesional se dice que tiene vocación.

Es la cualidad sincera que puede nacer de ti para servir. Es cuando tienes empatía con el resto, tienes ese compromiso real de ayudar a los demás, eres proactivo, tienes una actitud de vida y de colaboración para con los demás

Esto implica que su motivación se basa en la satisfacción de sus clientes, en atenderles amablemente y de manera honesta y, en definitiva, en el ejercicio de su profesión con criterios profesionales y, al mismo tiempo, éticos..

- **DIGNIDAD**

Ciudadano con derechos y deberes, que cumple con la sociedad y ella te devuelve la dedicación con derechos tangibles y concretos.

Es el respeto y la estima que todos los seres humanos merecen y se afirma de quien posee un nivel de calidad humana irreprochable y a la hora de cumplir con los compromisos, la dignidad se refiere a la formalidad, a la honestidad y a la honra de las personas.

- **PARTICIPACIÓN**

El valor de la participación entendido como tener presencia activa.

QUE SE ESPERA DEL AGENTE INMOBILIARIO EN EL CAMPO ÉTICO

La definición de valores dentro de la profesión, no determina la manera de ser de un profesional, por lo que a continuación definiremos lo que se espera del Agente Inmobiliario dentro de las maneras de ser anteriormente definidas.

- **SE ESPERA QUE SEA HONESTO**

1. Que sea honesto entre lo que piensa, dice y hace, que sea responsable de cumplir con la palabra dada y con el compromiso adquirido
2. Que los planteamientos de soluciones que proponga al cliente en materia de adquisición de inmuebles, que efectivamente den respuestas adecuadas a las necesidades del usuario.
3. Aceptando sus propias limitaciones y comprendiendo las limitaciones de aquellos con los que se relaciona.
4. Debiendo advertir al cliente de las situaciones adversas que se puedan presentar en una compra. Estas advertencias se deberán hacer por escrito.
5. Debiendo aceptar responsabilidades, solo para aquellos compromisos para los cuales tenga capacidad profesional, de acuerdo con sus habilidades y oficio y que cuente con los recursos intelectuales, materiales y de tiempo, que le permitan cumplir con sus compromisos cabalmente.

6. En ningún caso cederá el Agente Inmobiliario, ni siendo exigido por el cliente, a operaciones que por su naturaleza, lesionen el derecho de terceros.
7. El Agente Inmobiliario, se abstendrá de emitir juicios u opiniones respecto al trabajo de otro Agente Inmobiliario, sin antes haber investigado las causas y los antecedentes que originaron la realización del trabajo respecto al que tiene que emitir opinión.
8. Influyendo para que sus colegas, empleados, comerciales y todos los que se relacionen con él hagan de la búsqueda de la honestidad una obligación permanente que los caracterice.
9. Cobrando sus honorarios de forma transparente y en ningún caso permitir su cobro a través de sobreprecio, ya que ésta situación lesiona los intereses de su cliente.

- **SE ESPERA QUE SEA LEAL**

1. Mostrando con sus actitudes solidaridad con los intereses de su cliente o institución en la que preste sus servicios, evitando emitir opiniones que atenten contra el interés del cliente o de la institución, afectando a su imagen.
2. No aceptando competencia desigual, fruto de la relación profesional.
3. Con los principios que tengan significado de valor. Defendiendo su escala de valores de manera consistente, incluyendo en esto su profesión, su familia, sus relaciones de trabajo y su religión, viviendo con congruencia.
4. Respetando las diferencias que se generen con sus semejantes y en las que se haya aceptado como valor común la confianza.
5. Siendo fiel a los principios de su colectivo profesional, generalmente aceptados.
6. Evitando la competencia desigual con otros agentes inmobiliarios.
7. Influyendo para que sus colegas, empleados, comerciales y todos los que se relacionen con él hagan de la búsqueda de la lealtad una obligación permanente que los caracterice.

- **SE ESPERA QUE SEA RESPONSABLE**

1. Asumiendo las consecuencias de las decisiones que tome o acepte.
2. Generando el compromiso que exige la propia responsabilidad, para llevar a cabo cabalmente las obligaciones contraídas, sin que medien excusas para justificar su incumplimiento.
3. Cumpliendo con lo ofrecido en cuanto a calidad, cantidad y tiempo, aunque en situaciones adversas tenga que responder por encima de sus propios intereses.
4. Cumpliendo fielmente con la confianza que le ha sido depositada.
5. Cumplir en forma detallada con lo indicado en los contratos que celebre.
6. En situaciones en las que detecte que los pactos o convenios celebrados no son del interés de su cliente, advertirá al mismo, indicando las consecuencias que su no corrección acarrearán, así como los ajustes a realizar para su rectificación.
7. Respondiendo ante las autoridades, su Colegio Profesional y su Asociación por su desempeño profesional.
8. Evitando deteriorar el medio ambiente.
9. Influyendo para que sus colegas, empleados, comerciales y todos los que se relacionen con él hagan de la búsqueda de la responsabilidad una obligación permanente que los caracterice.

- **SE ESPERA QUE SEA VERAZ**

1. Haciendo de su permanente búsqueda de la verdad una manera de ser, que le permita ser confiable.
2. Indagando siempre hasta encontrar el origen de la verdad de las cosas que le permita actuar con veracidad.
3. Hablando y actuando con la verdad, aún sobre sus propios intereses, haciendo de la verdad una cuestión de honor.
4. Actuando en contra de toda acción que indique corrupción, opacidad o parcialidad.
5. Influyendo para que sus colegas, empleados, comerciales y todos los que se relacionen con él hagan de la búsqueda de la verdad un compromiso permanente que los caracterice.

- **SE ESPERA QUE SEA HONORABLE**

1. Que su compromiso interior consigo mismo, con su código ético personal y profesional y con sus valores primen siempre por encima de cualquier decisión profesional de la que se deriven intereses económicos.
2. Que sea consciente en todo momento que su conducta forma parte de una forma de hacer colectiva y que cada una de las decisiones de un agente implica no solo su honor sino que afecta a la imagen y la honorabilidad de todo el colectivo.
3. Que haga una cuestión de honor de todo compromiso adquirido, de que el ejercicio de la profesión inmobiliaria implica la más estricta observancia de la legalidad como compromiso con la sociedad y de la honradez como principio personal asumido por la propia vocación, siendo consciente de que cualquier decisión u acción que se aleje de estos valores atentan directamente a su honorabilidad y a la del propio colectivo.
4. Influyendo para que sus colegas, empleados, comerciales y todos los que se relacionen con él hagan de la búsqueda de la honorabilidad un compromiso permanente que los caracterice, desdeñando colaborar o trabajar con agentes, clientes, proveedores, etc. que no tengan una propuesta y actuación honorable.

- **SE ESPERA QUE SEA ÍNTEGRO**

1. Que siempre hace lo correcto, al referirnos a hacer lo correcto significa hacer todo aquello que consideramos bien para nosotros y que no dañe a otras personas.
2. Que sea puntual respetando su tiempo y trabajo y el de sus clientes
3. Que su lealtad y dedicación para sus clientes quede fuera de toda duda.
4. Que su pulcritud y decoro tanto en el vestir como en sus modales, sea síntoma de respeto a sí mismo, a su profesión y a sus clientes.
5. Que la estricta observancia de sus valores morales y sus principios éticos sean un ejemplo de disciplina y autocontrol.
6. Que el grado de preparación, experiencia y profesionalidad le den seguridad y certeza como para demostrar firmeza en sus acciones.
7. Influyendo para que sus colegas, empleados, comerciales y todos los que se relacionen con él hagan de la búsqueda de la integridad, una obligación permanente que los caracterice

- **SE ESPERA QUE SEA RESPETABLE**

1. Que por su preparación, capacitación y trayectoria sea importante, digno de tener en consideración por sus propios méritos, y que sus clientes lo elijan como la mejor opción.
2. Que por su implicación social sea admirable, y por ello disponga de crédito ante sus conciudadanos.
3. Que sea distinguido por una trayectoria profesional que lo caracterice como correcto y decente, ya no solo en el trato con sus clientes, sino también con compañeros e Instituciones.

- **SE ESPERA QUE SEA DISCRETO**

1. El agente inmobiliario tiene la obligación de guardar discreción respecto a la información confidencial directa o indirecta que reciba de su cliente o empleador, teniendo esta información consideración de secreto profesional.
2. Para ser sensato en la emisión de juicios u opiniones que puedan afectar a terceros.
3. Deberá hablar y obrar con tacto, utilizando un lenguaje profesional pero comprensible para el cliente, cuidando de no ofender a terceros y utilizando siempre elementos de verdad.
4. Debiendo emitir juicios sobre valores o precios de venta o renta o cualquier otro relacionado con su actividad, únicamente en aquellos casos en que previamente haya obtenido información completa y confiable.
5. Influyendo para que sus colegas, empleados, comerciales y todos los que se relacionen con él hagan de la búsqueda de la discreción una obligación permanente que los caracterice.

- **SE ESPERA QUE SEA PACÍFICO**

1. Que su proceder sea tranquilo y sosegado, que se aleje de su espíritu el provocar luchas o discordias, principalmente en el trato con sus clientes con compañeros de profesión, proveedores, trabajadores y en general en todas las facetas de su proceder.
2. Que en sus comunicaciones prime la amabilidad tanto a nivel formal como de los contenidos.
3. Que cuando surja un conflicto tenga una respuesta adecuada, abogando siempre por el diálogo y la resolución extrajudicial de los mismos, usando los cauces a su disposición a nivel Colegial, Asociativo o de Consumo.
4. Incluyendo cláusulas en sus contratos que aboguen por la mediación y la resolución extrajudicial de los conflictos.
5. Devolviendo a la sociedad parte de lo que ella nos da y bajo la premisa del amor al prójimo y la paz social, ayudar a los que necesiten ayuda.
6. Influyendo para que sus colegas, empleados, comerciales y todos los que se relacionen con él hagan de la búsqueda de la paz una obligación permanente que los caracterice.

- **SE ESPERA QUE ACTÚE CON ARMONÍA**

1. Que busque relaciones de paz, concordia y entendimiento, especialmente en las relaciones laborales, con proveedores o con la competencia.
2. Que busque la buena correspondencia entre personas, y especialmente en la atención a clientes y compañeros de profesión.
3. Que en las negociaciones en las que intervenga, busque el equilibrio, la proporción, en aras a encontrar buenos acuerdos para su cliente en un ambiente de concierto y conformidad para todas las partes.

- **SE ESPERA QUE SEA COMPROMETIDO**

1. Comprendiendo las posibilidades económicas de su cliente.
2. Velando por que se dé respuesta integralmente a las necesidades de espacio del cliente.
3. Considerando que su profesión es una profesión de servicio, poniendo toda su capacidad profesional al servicio de su cliente.
4. Propiciando la concienciación de la sociedad, respecto a su responsabilidad con la misma.
5. Propiciando que los Profesionales Inmobiliarios se conviertan en líderes de servicio a la sociedad y desarrollen acciones permanentes de solidaridad dentro de su campo.
6. Desarrollando acciones sectoriales que propicien el sano desarrollo de la profesión y un servicio a la sociedad.
7. Aportando las ideas permanentes para el desarrollo del sector en beneficio de la sociedad, ayudando a crear una mejor forma de vida de manera sostenible.
8. Propiciando el respeto por la palabra dada, la obligación contraída, la fe empeñada y la responsabilidad personal que impone el deber.
9. Cumpliendo con los compromisos que le impone el honor.
10. Influyendo para que sus colegas, empleados, comerciales y todos los que se relacionen con él hagan de la búsqueda del compromiso una obligación permanente que los caracterice.

- **SE ESPERA QUE SEA CONFIABLE**

1. Emitiendo juicios que sean resultado de un planteamiento serio, una investigación objetiva y bien fundamentada y un razonamiento lógico, evitando improvisaciones.
2. Porque haya desarrollado hábitos a lo largo de su trayectoria profesional, que lo distinguan como un profesional confiable.
3. Porque su comportamiento, responda a los planteamientos, ofrecimientos, precios y alcances de trabajo formulados inicialmente.
4. Cuidando de no perder la confiabilidad que se le ha depositado, ya que la reintegración de ésta en caso de pérdida no se otorga, vigilando no hacer cosas que aunque buenas no lo parezcan y de que no se pierda la confiabilidad por descuidos en la administración de los recursos del cliente.
5. Cuidando que en caso de situaciones que provoquen duda entre su cliente y un tercero en las que se encuentre inmiscuido el Agente, se informe previamente de forma clara y transparente al cliente, para evitar malos entendidos que generen desconfianza.

6. Influyendo para que sus colegas, empleados, comerciales y todos los que se relacionen con él hagan de la búsqueda de la confiabilidad una obligación permanente que los caracterice.

- **SE ESPERA QUE ACTÚE CON CONGRUENCIA**

1. Para que los servicios ofrecidos a sus clientes sean coincidentes con su realización.
2. Que concrete con el cliente, los términos de la realización a seguir antes del inicio de la prestación de sus servicios.
3. Que los argumentos que utilice para convencer a un cliente coincidan con lo que realice.
4. Que no permita cambios en lo originalmente pactado, sin advertir al cliente de sus consecuencias.
5. Influyendo para que sus colegas, empleados, comerciales y todos los que se relacionen con él hagan de la búsqueda de la congruencia una obligación permanente que los caracterice.

- **SE ESPERA QUE SEA HONRADO**

1. Siendo un profesional de recto proceder, no debe presentar dudas respecto a lo que se espera de él.
2. Debiendo ser un hombre íntegro, de una palabra, en quien el cliente pueda confiar, que entregue sin limitaciones lo mejor de su saber profesional, consagrando a su cliente el conocimiento de todo su saber y experiencia en el estudio de los inmuebles que le han sido encomendados, en la dirección y supervisión de los trabajos, así como en las opiniones y consejos que le otorgue, poniendo toda su abnegación en los intereses que le han sido confiados.
3. Debiendo ser escrupuloso en el manejo de los recursos económicos, entregando siempre cuentas claras, la administración del dinero debe ser transparente sin dar lugar a malos entendidos.
4. Debiendo excusarse de emitir juicios en un asunto en que alguno de sus clientes se encuentre inmiscuido, igualmente se negará si con antelación ha emitido un juicio u opinión acerca del asunto en litigio.
5. Influyendo para que sus colegas, empleados, comerciales y todos los que se relacionen con él hagan de la búsqueda de la honradez una obligación permanente que los caracterice.

- **SE ESPERA QUE CUIDE SU REPUTACIÓN**

1. Haciendo un buen uso de aquellas marcas y logos de los que tenga derecho a su uso, realizando el mismo de acuerdo a los patrones establecidos a tales efectos.
2. Cuidando su imagen profesional y personal, tanto en fondo, reciclaje, capacitación y formación, como en forma, actitud, decoro y pulcritud.
3. Haciendo un buen uso de las redes sociales y de los medios, siendo siempre consciente de su exposición pública y de las repercusiones tanto personales como para el colectivo del que forma parte.

4. Generando contenidos que aporten valor social y que lo posicionen como buen profesional, mediante entrevistas, artículos, estudios... que siempre deberán estar bien fundamentados, contrastados y respondiendo a la verdad.
5. Alijándose en su actuación de cualquier mala praxis y de cualquier conducta mínimamente dudosa o reprochable.
6. Velando por encima de todo del interés de sus clientes, de las buenas relaciones con los mismos, de cumplir siempre con los encargos y con la palabra dada.
7. Generando una buena red de colaboradores y haciéndose merecedor de referidos por clientes y compañeros.

- **SE ESPERA QUE SEA JUSTO**

1. Velando por dar a los demás lo que es debido, de acuerdo con el cumplimiento de sus deberes y de conformidad con sus derechos.
2. Deberá cuidar que su personal o cualquier tipo de subordinados, tengan condiciones de trabajo dignas y que propicien su desarrollo humano y material hacia mejores condiciones de vida.
3. Deberá ser justo con su cliente negándose a aceptar encargos de trabajo para los cuales no esté debidamente capacitado.
4. Con él mismo, explicando a su cliente con detenimiento antes de iniciar un servicio profesional, los alcances del mismo, con objeto de que perciba la debida retribución por su desempeño.
5. Con el cliente, asimilando todas las necesidades que busca resolver, estudiando la solución adecuada a sus necesidades económicas, y desarrollando una solución con los alcances adecuados para el tipo de servicio de que se trate, y realizando su trabajo con las condiciones que mejor favorezcan el interés de su cliente.
6. Con su colectivo, evitando emitir opiniones sobre asuntos de los que carezca de información completa y veraz.

- **SE ESPERA QUE SEA PRUDENTE**

1. En su trabajo y en sus relaciones con los demás
2. Enjuiciando la información recibida cuidando de validar su veracidad, anticipándose a analizar sus consecuencias antes de tomar una decisión.
3. Respetando el derecho de los demás para actuar de acuerdo a sus particulares maneras de ser, otorgándoles el reconocimiento debido por sus acciones.
4. Cuidando que al comunicar a otros situaciones penosas, no se afecte a su integridad o se provoquen traumas, demostrando en todo momento nuestro interés por el bienestar del otro.
5. Velando por el cumplimiento de las normas de seguridad e higiene de nuestros trabajadores.
6. Cuidando por la optimización de los recursos, evitando el dispendio.
7. Cuidando que nuestros comerciales y trabajadores en general hagan buen uso en la transmisión de la información relativa a los inmuebles que tengamos encomendado su venta.

8. Influyendo para que sus colegas, empleados, comerciales y todos los que se relacionen con él hagan de la búsqueda de la prudencia una obligación permanente que los caracterice.

- **SE ESPERA QUE ACTÚE CON TRANSPARENCIA**

1. Especialmente en lo relativo a las comunicaciones del desarrollo de sus acciones, de la evolución de su plan de Marketing, y del estado de la comercialización de los inmuebles que tenga en encargo.
2. Cumpliendo fielmente lo pactado y prometido al obtener el encargo con su cliente.
3. Remitiendo al cliente todas las ofertas de compra que surjan, incluso aquellas que el propio agente pueda considerar muy bajas o impropias, excepto en aquellos casos que para tales efectos el propio cliente haya puesto límites, por escrito, a la comunicación de tales ofertas.
4. En cualquier cuestión relativa a temas dinerarios.
5. En lo relativo a las condiciones económicas y de prestación y alcance de sus servicios.
6. En las relaciones de colaboración con los compañeros.
7. En lo relativo a la actualización de sus datos ante su Colegio o Asociación.

- **SE ESPERA QUE ACTÚE EN COLABORACIÓN**

1. En el buen entendimiento que hará primar los intereses de su cliente por encima de cualquier interés retributivo o económico, por lo que si cualquier compañero tiene la posibilidad de aportar un cliente será bien recibido al margen del reparto de honorarios que en cada ocasión se pacte o que se haya establecido como norma en cada Asociación o MLS.
2. Ayudando en la manera que pueda a difundir de forma generosa entre los compañeros el conocimiento profesional, ya que ayudando a mejorar la actuación de todos y cada uno de los integrantes del colectivo profesional se eleva en conjunto el nivel de los servicios aportado y el valor añadido por la profesión a la sociedad.

- **SE ESPERA QUE ACTÚE CON IMPARCIALIDAD**

1. En la elección de opciones, en las negociaciones y en el trato con los clientes, estando libre de prejuicios, sobre todo en los aspectos relativos a las personas como raza, religión, procedencia, sexo u orientación sexual, etc....
2. Al presentar productos u ofertas siempre partiendo de consideraciones objetivas, dejando de lado tanto favoritismos personales como intereses.

- **SE ESPERA QUE ACTÚE CON OBJETIVIDAD**

1. Sobre todo a la hora de valorar una propiedad, defendiendo de forma clara los intereses del cliente, evitando siempre cualquier tentación de infravalorar el inmueble para favorecer nuestra labor comercializadora.
2. Siendo gran conocedor del mercado y las coyunturas económicas de forma que nuestros juicios de valor se fundamenten en datos y estadísticas, alejándose al máximo de cualquier opinión o subjetividad no argumentada.

- **SE ESPERA QUE ACTÚE CON IGUALDAD**

1. En la aceptación de encargos, en las gestiones y negociaciones que realice o en los honorarios que cobre, sin hacer diferencias en las condiciones, ni privilegios por estatus social u económico, ni por ideología, creencia o raza.

- **SE ESPERA QUE ACTÚE CON DILIGENCIA**

1. Huyendo siempre de la procrastinación, cumpliendo siempre con lo ofertado, tanto en cuantía, calidad y tiempos pactados. Adelantándose a cualquier necesidad u obligación de sus clientes.
2. Poniendo en conocimiento de su cliente cualquier oferta a la mayor rapidez posible, o en cualquier caso en los tiempos y formas pactadas en el encargo.
3. En las comunicaciones relativas a la entrada y retirada de producto en las MLS o agrupaciones con las que se hayan comprometido a hacerlo cumpliendo siempre los tiempos pactados.
4. En el estricto cumplimiento de los tiempos y las acciones pactadas en el plan de máquetin.
5. En las contestaciones a los consumidores a sus peticiones de información o visita.
6. En los requerimientos de nuestra Asociación, Colegio Profesional o compañero de profesión.

- **SE ESPERA QUE ACTÚE CON INDEPENDENCIA**

1. Especialmente para aceptar o rechazar encargos profesionales, en función de sus intereses, su capacitación profesional y su cuota y segmentación del mercado.

- **SE ESPERA QUE ACTÚE CON CAPACIDAD / PROFESIONALIDAD**

1. Sobre todo para cumplir de forma eficaz y diligente aquellos encargos que haya aceptado, consiguiendo el fin contratado, la plena satisfacción del cliente y el orgullo de haber realizado un trabajo excelente, aportando lo mejor de su saber hacer y de su pericia profesional.
2. Para controlar las percepciones de sus clientes y de la sociedad en general, teniendo la actitud y el buen hacer de un trabajador excelente.
3. Para el trato exquisito con clientes, compañeros de profesión con un alto sentido del compromiso y la responsabilidad en el cumplimiento de una función o en el desempeño de un cargo.

- **SE ESPERA QUE ACTÚE EN ACTITUD DE DEFENSA**

1. En especial de los intereses económicos de su cliente, incluso por encima de los suyos propios.
2. En defensa de cualquier tipo de documento que le haya sido confiado, poniendo todos los medios a su alcance para su buena conservación y custodia.
3. Defensa del patrimonio que administre o al que tenga acceso como fruto del desempeño de su trabajo con especial atención al estado de conservación del inmueble, su contenido y las llaves que le hayan confiado en custodia, haciendo esta defensa extensiva a todos sus trabajadores y colaboradores.

4. Defensa de los datos personales de sus clientes y contactos, con especial cumplimiento de todo lo relativo a la LOPD y la confidencialidad debida a todos los detalles de sus encargos.
5. Defensa de su honor, cuidando al máximo su imagen y reputación tanto personal como de la empresa.
6. Defensa del colectivo del que forma parte, intentando erradicar cualquier mala praxis tanto propia como de sus colaboradores o compañeros de profesión.

- **SE ESPERA QUE BUSQUE LA EXCELENCIA**

1. Que se mantenga él, su empresa, trabajadores y colaboradores en un proceso de mejora constante.

Haciendo de la búsqueda de la excelencia tanto profesional como personal una actitud y un estilo de vida.

- **SE ESPERA QUE ACTÚE DE FORMA SOSTENIBLE**

2.

1. Administrando de forma eficiente los recursos económicos que le hayan sido confiados.
2. Poniendo todos los medios a su alcance en sus oficinas y despachos para potenciar el reciclaje y el buen uso de los recursos.
3. Buscando la estabilidad y el desarrollo laboral y personal de sus trabajadores y colaboradores.
4. Comprometiéndose tanto él como su empresa y colaboradores con iniciativas y campañas a favor de la conservación del medio ambiente.

- **SE ESPERA QUE TENGA VOCACIÓN DE SERVICIO**

1. Que detrás de su trabajo no haya solo la necesidad de generar ingresos, sino que haya una voluntad real de ayuda a los demás.
2. Que sea proactivo y que los criterios que rijan sus acciones sean la búsqueda de la satisfacción de sus clientes mediante un ejercicio profesional y ético.

- **SE ESPERA QUE ACTÚE CON DIGNIDAD**

1. Siendo un ciudadano ejemplar, sobre todo en el cumplimiento de las leyes y más aún en lo relativo a asuntos fiscales y económicos.
2. Actuando siempre con la formalidad que el desarrollo de su profesión le confiere y haciendo gala en todo momento de su honestidad y honradez.
3. Procurando siempre por la honra de las personas, con especial cuidado a la hora de hablar mal de terceros o de emitir juicios de valor sobre los que no disponga de información suficiente que los sustente.
4. Siendo consciente en todo momento de que sus actos no solo afectan a su imagen y reputación, sino que afectan a todo el colectivo al que pertenece.

- **SE ESPERA SU PARTICIPACIÓN**

1. En los eventos, las acciones y la vida colegial y/o asociativa inherente a su actividad profesional, enriqueciéndose del networking con los compañeros y haciendo a los demás partícipes de su experiencia y conocimiento profesional.

2. En la presencia activa en su comunidad como muestra de su compromiso e implicación social tal y como corresponde a un ciudadano ejemplar cuyo trabajo y aportación de valor añadido a la sociedad depende de la confianza y la credibilidad personal y profesional que despierte en sus conciudadanos.
3. En proyectos solidarios, benéficos y de cualquier índole que reporten beneficios a su comunidad.

CRITERIOS PARA LA APLICACIÓN DE ESTE CÓDIGO ÉTICO

Con el fin de reforzar estos compromisos, la CNAEI asume los principios derivados del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, denominado Global Compact, basados en la Declaración Universal de los Derechos Humanos, la Declaración relativa a los principios y derechos fundamentales del trabajo, la Declaración de Río sobre Medio Ambiente y el Desarrollo y la Convención de las Naciones Unidas contra la Corrupción.

La exigencia de obligaciones tiene como contrapartida el deber de clarificar las conductas profesionales, delimitando las normas rectoras de las mismas, es por ello que se recomienda completar con:

- Un compendio de **Buenas prácticas**
- **Canal de Conducta** para comunicar de forma confidencial situaciones contrarias al Código.
- **Comité de Conducta** para supervisar el cumplimiento del Código mediante un Régimen Disciplinario.