



CODUL ETIC

AL

ASOCIAȚIEI DE STANDARDE ȘI ETICĂ IMOBILIARĂ CONSTANȚA

Preambul

Prezentul Cod Etic definește valorile, principiile și angajamentele care guvernează conduita fiecărui membru al Asociației de Standarde și Etică Imobiliară Constanța (ASEI). Respectarea lui nu este un formalism — este fundația încrederii pe care o construim față de clienți, colegi și comunitate.

Prin calitatea de membru ASEI, îți asumi următoarele angajamente:

Față de piața imobiliară:

- Raportezi corect tranzacțiile în statisticile pieței
- Contribui la educarea publicului despre procesul de cumpărare/vânzare
- Combați practicile neloiale din piață
- Susții reglementările care protejează consumatorii
- Promovezi concurența bazată exclusiv pe calitatea serviciilor, nu pe metode înșelătoare sau denigrarea concurenței

Față de comunitate:

- Participi activ la întâlnirile și deciziile asociației
- Contribui la dezvoltarea standardelor profesionale și la îmbunătățirea imaginii profesiei
- Mentorezi agenți începători și împărtășești cunoștințe și experiență
- Susții proiecte de responsabilitate socială și dezvoltare durabilă

Articolul 1. Integritate Profesională

Ce înseamnă: *Integritatea presupune onestitate și transparență deplină în tot ceea ce faci ca agent imobiliar — față de clienți, colegi și piață în general.*

În practică:

- Prezinti proprietățile exact cum sunt, cu toate avantajele și dezavantajele
- Soliciti proprietarului să îți dezvăluie viciile ascunse ale proprietății și le aduci la cunoștința cumpărătorilor
- Declari deschis orice relație personală cu un client sau o proprietate care ar putea influența imparțialitatea ta
- Nu promiți lucruri care nu sunt în competența ta sau pe care nu le poți livra
- Îți asumi responsabilitatea pentru greșelile comise
- Respecti toate legile și reglementările din domeniul imobiliar

Exemplu concret: *Dacă o casă are probleme cu instalația electrică, le comunică cumpărătorului, chiar dacă acest lucru ar putea afecta vânzarea.*

Articolul 2. Competență și profesionalism

Ce înseamnă: *Competența înseamnă să ai cunoștințele și abilitățile necesare pentru a-ți face treaba bine. Profesionalismul înseamnă să te comporti într-un mod care inspiră încredere și respect.*

În practică:

- Participi la cursuri de formare și te ții la curent cu schimbările din piață
- Oferi servicii doar în domeniile în care ești competent
- Respecti termenele promise clienților
- Te prezinti și te comporti profesional la întâlniri
- Răspunzi prompt la apeluri și mesaje

Exemplu concret: *Dacă un client te întreabă despre aspecte juridice complexe pe care nu le stăpânești, îl direcționezi către un avocat specializat, în loc să improvizezi un răspuns.*

Articolul 3. Confidențialitate și Protecția Datelor

Ce înseamnă: Informațiile primite de la clienți sunt private și nu pot fi divulgate fără permisiunea lor explicită. Obligațiile detaliate privind protecția datelor cu caracter personal sunt reglementate prin Standardele GDPR ale asociației.

În practică:

- Nu discuți situația financiară sau personală a clienților cu terțe persoane
- Păstrezi în siguranță documentele și informațiile personale
- Nu folosești informațiile confidențiale în beneficiul tău personal
- Informezi clienții în scris despre modul în care le vor fi utilizate datele

Exemplu concret: Dacă știi că un client traversează un divorț, nu împărtășești această informație cu alți agenți sau cu potențiali cumpărători.

Obligațiile procedurale complete privind GDPR (stocare, drepturi, breșe de securitate) sunt detaliate în Standardele ASEI — secțiunea dedicată.

Articolul 4. Transparență și comunicare

Ce înseamnă: Transparența presupune comunicarea clară și completă a tuturor informațiilor relevante, fără a ascunde nimic important clientului.

În practică:

- Explici clar tipul de contract și serviciile incluse
- Detaliezi toate comisioanele și taxele înainte de semnarea contractului
- Ții clienții la curent cu progresul tranzacțiilor
- Răspunzi onest la toate întrebările, inclusiv la cele incomode
- Comunici în termeni pe care clienții îi înțeleg, fără jargon confuzant

Exemplu concret: Înainte de a semna contractul, explici clientului exact ce comision vei primi și ce servicii acoperă acea sumă.

Articolul 5. Respectul pentru clienți

Ce înseamnă: Toți clienții merită să fie tratați cu respect și demnitate egală, indiferent

de situația lor financiară, naționalitate, religie sau alte caracteristici personale.

În practică:

- Tratezi toți clienții cu aceeași atenție și profesionalism, indiferent dacă lucrezi pentru o singură parte sau pentru ambele
- Nu discriminezi pe baza sexului, vârstei, religiei sau statutului social
- Asculți cu atenție nevoile și preocupările clienților
- Respecti timpul, instrucțiunile și programul clienților
- Pui interesele legitime ale clienților înaintea celor personale

Exemplu concret: *Oferi același nivel de servicii unui client care caută o locuință de 50.000 euro și unuia care caută o proprietate de 200.000 euro.*

Articolul 6. Respectul pentru colegi

Ce înseamnă: *Toți agenții imobiliari merită să fie tratați cu profesionalism și curtoazie, indiferent de agenția pentru care lucrează. Succesul pieței depinde de colaborare și respect mutual.*

În practică:

- Comunici respectuos cu toți agenții, inclusiv în situații de concurență
- Respecti acordurile de colaborare și împărțirea comisioanelor
- Împartășești informații corecte în sistemul MLS
- Respecti programările stabilite cu alți agenți
- Rezolvi conflictele prin dialog civilizat, nu prin atacuri personale sau discreditare publică
- Nu ignori sau tratezi cu superioritate agenții la debut

Ce NU ai voie să faci:

- Să răspândești zvonuri sau informații negative despre alți agenți
- Să convingi clienții să rupă contractele cu alți agenți
- Să folosești tactici de manipulare pentru a discredita concurența

- Să contactezi direct clienții altor agenți fără acordul agentului de listing

Exemplu concret: Dacă un client te întreabă despre un alt agent, răspunzi profesional: „Nu comentez despre colegi, dar îți pot spune ce servicii ofer eu.”

Regulile detaliate de colaborare MLS (termene, comisioane, sancțiuni) sunt reglementate prin Standardele ASEI — secțiunea dedicată.

Articolul 7. Respectul pentru proprietate

Ce înseamnă: Fiecare imobil trebuie tratat cu grijă și prezentat corect — incluzând atât proprietatea fizică, cât și investiția emoțională și financiară a proprietarului.

În practică:

- Tratezi cu grijă orice proprietate pe care o vizitezi sau o prezinți
- Respecti regulile stabilite de proprietar pentru vizionări
- Păstrezi curățenia și ordinea în timpul vizitelor
- Raportezi imediat orice deteriorare accidentală
- Respecti intimitatea și bunurile personale ale proprietarilor
- Programezi vizionările organizat, minimizând deranjul

Promovarea proprietăților:

- Promovezi o proprietate pe piață **numai în baza unui acord/contract semnat** cu proprietarul
- Folosești fotografiile reale, recente și reprezentative
- Descrierile sunt corecte și nu exagerează avantajele
- Califici vizitatorii înainte de vizionare pentru a evita pierderea de timp

Aspecte specifice:

Proprietăți locuite:

- Anunți din timp vizionările și confirmi cu proprietarul
- Păstrezi confidențialitatea asupra aranjamentelor personale
- Nu comentezi negativ asupra stilului de decorare sau întreținere

Proprietăți nelocuite:

- Verifici securitatea proprietății după fiecare vizionare
- Păstrezi cheile în siguranță și nu le dai persoanelor neautorizate
- Raportezi orice probleme observate (scurgeri, deteriorări)

Proprietăți comerciale:

- Respecti programul de funcționare al afacerii
- Nu deranjezi clienții sau angajații proprietarului
- Păstrezi confidențialitatea informațiilor comerciale

Exemple concrete:

- *Îți scoți încălțăminte dacă proprietarul solicită acest lucru*
- *Nu permiți vizitatorilor să fumeze fără acordul proprietarului*
- *Verifici că toate ușile și ferestrele sunt închise după vizionare*
- *Nu fotografiezi bunuri personale fără permisiune explicită*

Prezentul Cod Etic se completează cu Standardele Profesionale ale ASEI, care detaliază procedurile operaționale, obligațiile GDPR, regulile MLS și mecanismele de sancționare.

Revizia 2026

