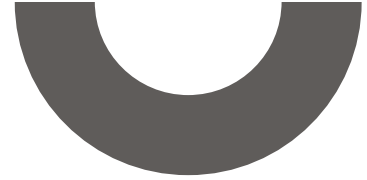
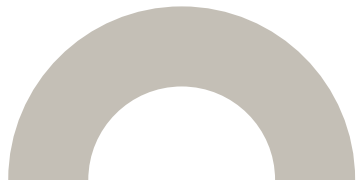

Ética y buenas prácticas

Código Deontológico



ACI

El valor de la consultoría
inmobiliaria



Introducción

ACI tiene como fin principal contribuir a profesionalizar la consultoría de intervención inmobiliaria en España para dotarla de más transparencia. Con este propósito la Asociación redacta este código deontológico y de buenas prácticas con el fin de alcanzar unos principios comunes de actuación para todos sus miembros.

En el entendimiento de que perseguir los más altos estándares éticos beneficia no sólo a sus miembros, sino también a la Sociedad a la que sirve, las empresas que se encuadran dentro de ACI tienen claro que su éxito debe basarse en la integridad de su conducta en todas y cada una de sus actividades, defendiendo las mejores prácticas en la relación con sus clientes, sus proveedores, sus competidores, sus empleados y cualquier otro grupo de interés.

Este código deontológico destaca los elementos más importantes de lo que debe ser la conducta ética de los miembros de la Asociación, con especial hincapié en la transparencia y la profesionalidad.

No obstante, no constituye un código cerrado, sino que por el contrario debe ser entendido como un conjunto de pautas de conducta abiertas y con la vocación de adaptarse en el tiempo para reflejar siempre las mejores líneas de comportamiento y actuación.

Con todo ello, ACI busca la optimización de las relaciones con sus clientes, la potenciación de su sector, la mejora de la imagen del consultor inmobiliario, el aumento de su prestigio y la diferenciación de sus empresas miembros como protagonistas de un sector especialista y cualificado.

Principios básicos

Los pilares de nuestra Asociación deben estar basados en la profesionalidad y en la transparencia.

La transparencia se traduce en estabilidad y seguridad jurídica y regulatoria, y debe incidir en el cumplimiento de los contratos. Y la profesionalidad deberá conformarse sobre unos sólidos principios éticos de formación y desempeño que estarán presentes en cualquiera de las actividades que nuestras empresas lleven a cabo.

Perseguimos estos valores fundamentales que, basados en la confianza y el respeto, inspirarán todas las relaciones entre nuestras empresas y sus grupos de interés, valores que se ven reflejados en los principios que a continuación se enuncian:

1. **Integridad**, conducta ética y transparencia que supone actuar con independencia, claridad, integridad moral, seriedad y respeto a las personas aportando valor a la Sociedad, respetando el Medio Ambiente y fomentando el Desarrollo Sostenible.
2. **Lealtad** entre los asociados y hacia nuestros clientes, con estricto cumplimiento de los deberes de honradez, fidelidad y respeto a la palabra dada, siempre veracidad y nunca manipulación de personas, hechos o informaciones.
3. **Confidencialidad**, garantizando en todos los casos el secreto profesional.
4. **Profesionalidad** orientada hacia los clientes de forma que podamos desarrollar productos y servicios mejores, innovando y persiguiendo la credibilidad de nuestras empresas y garantizando la calidad aplicando los sistemas y certificaciones necesarios.
5. La imprescindible observancia de la **libre competencia**, evitando los conflictos de interés y garantizando la adecuada gestión de los mismos en la medida en que se vayan presentando.
6. **La creación de valor** para nuestros clientes.
7. **Confianza**, promover la confianza en el sector de la consultoría y asesoramiento inmobiliario por parte de los clientes y la sociedad en general (trust in the profession).
8. **Respeto**, el principio de respeto a los demás y a nuestra propia profesión.
9. **Responsabilidad**, actuar con responsabilidad para contribuir a la mejora en la prestación de servicios de consultoría y asesoramiento inmobiliario.

Con el fin de reforzar este compromiso, ACI asume los principios derivados del Pacto Mundial de la 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 el Medio Ambiente y el Desarrollo y la Convención de las Naciones Unidas contra la Corrupción y los principios de la **Royal Institution of Chartered Surveyors**.

Artículos

Artículo 1. Ética

Las empresas asociadas deben comprometerse en el cumplimiento estricto de una serie de pautas éticas que supondrán la práctica de un trato justo con los clientes conforme a los principios antes enunciados en este código de honestidad, confianza, legalidad y respeto. Por ello, las empresas miembros de ACI deberán tener siempre presentes los principios de lealtad y de buena fe.

Artículo 2. Legislación

Las empresas asociadas deberán cumplir estrictamente con la legislación vigente tanto nacional como autonómica y local en las zonas en las que operan. De igual modo, cumplirán con la política de prevención y blanqueo de capitales a nivel nacional e internacional.

Será imprescindible por parte del personal de nuestras empresas el conocer la legislación y aplicarla.

Artículo 3. Integridad y relación con los clientes

Las empresas asociadas desarrollarán activamente prácticas y hábitos de trabajo que refuercen una cultura de integridad y compromiso. Deberán garantizar que la información que manejan sea veraz, completa y comprensible, y en ningún caso proporcionarán información incorrecta, inexacta o imprecisa que pueda inducir a error a quien la recibe.

Así, la relación de las empresas con el cliente estará siempre fundada en la transparencia. Esta transparencia puede verse facilitada mediante la firma de pautas básicas que aseguren el buen éxito

del proyecto, fomentando un trabajo conjunto y constructivo de manera que cliente y empresa consiguen maximizar los beneficios de la colaboración entre ambos.

Artículo 4. Independencia y equidad

Con el fin de prestar el mejor servicio posible a los clientes, las empresas preservarán siempre su independencia frente a cualquier tipo de ingerencias, defendiendo su imagen, objetividad y reputación corporativa. Deberán también eludir cualquier presión que afecte a la libre competencia.

Artículo 5. Calidad y métodos

La búsqueda de la excelencia y de la calidad en los servicios debe ser una de las aspiraciones de las empresas miembros de ACI, aplicando las certificaciones y los oportunos estándares de calidad. Para ello, su trabajo deberá siempre unir los servicios que nuestras empresas proporcionan con las expectativas de los clientes, persiguiendo y preservando la calidad de los servicios

Los clientes de las empresas asociadas constituyen el referente básico de su actividad empresarial. Por este motivo es imprescindible un trato honrado y profesional hacia ellos por parte de todos los trabajadores de nuestras empresas, de forma tal que perciban la calidad de los productos y servicios que ofrecemos.

Las empresas asociadas tendrán cubierta la responsabilidad profesional civil en la cuantía adecuada, bien por medios propios, bien a través de la correspondiente empresa aseguradora.

Artículo 6. Secreto profesional. Información privilegiada

Las empresas asociadas deberán proteger cuidadosamente la información proporcionada por sus clientes, desarrollando una política de salvaguarda que sin embargo no debe entrar en conflicto con la política de transparencia dentro de los límites de la prudencia empresarial.

Se considerará información confidencial toda aquella que pueda afectar a operaciones estratégicas o que otorgue ventajas competitivas o que pudiera llegar a perjudicar a cualquier cliente o a terceros. Deberán respetarse de manera estricta los niveles de acceso y transmisión de cualquier aspecto confidencial, fuera o dentro de la empresa, a personas que no estén acreditadas para conocer una determinada información.

Artículo 7. Propiedad intelectual

Las empresas asociadas reconocen el valor de la propiedad intelectual. Por ello, se velará por el respeto de todas las normas relacionadas con estos extremos, así como todo lo relativo a la legislación sobre la protección de datos.

Artículo 8. Conflicto de intereses y competencia desleal

Las empresas miembros de ACI deberán prestar un especial cuidado para evitar conflictos de intereses. Conflictos que pueden aparecer tanto en relaciones comerciales personales con competidores, proveedores o clientes, como en participaciones accionariales en estas empresas. De igual modo, se procederá a la adecuada gestión de los conflictos de interés que puedan surgir.

Las empresas no podrán proceder a la captación desleal de clientes y se considerarán actos de competencia desleal todas aquellas acciones que contravengan la normativa, tanto estatal como autonómica, que tutelen estos extremos.

Las empresas consultoras deberán abstenerse de realizar proyectos o servicios con clientes afectados por una misma situación cuando exista un riesgo de violación del secreto profesional, pueda surgir un conflicto de intereses o se vea afectada su integridad e independencia, a no ser que los clientes lo autoricen.



Artículo 9. Relaciones con otras consultoras y con terceros

Las empresas consultoras deberán mantener en sus relaciones siempre la máxima transparencia, profesionalidad, honestidad y respeto a la legalidad vigente en la materia, evitando en todo caso cualquier contacto, acción o acuerdo que pueda constituirse o interpretarse como contrario a los principios del derecho a la libre competencia.

Los miembros de las empresas asociadas deberán abstenerse de realizar juicios de valor negativos sobre los competidores o comentarios falsos que puedan inducir a error o que denoten falta de profesionalidad.

Las opiniones sobre la competencia deberán ser fieles, objetivas y completas tanto en el ámbito interno como externo de la compañía.

Artículo 10. Formación e innovación

La formación del personal de las diferentes empresas miembros de ACI deberá ser continua con el fin de alcanzar la mejor capacitación y el mejor rendimiento en el ejercicio de sus responsabilidades y funciones. Se requiere el compromiso por parte de los asociados para la implementación de los procesos de mejora continua de sus servicios, con el objetivo de añadir valor a sus clientes. Se deberá fomentar una cultura de compromiso y de resultados exenta de discriminación, reforzando la idea de un desarrollo profesional basado en el mérito, en la igualdad de oportunidades y en el respeto de la conciliación de la vida laboral y personal.

Artículo 11. Facturación y honorarios

Las empresas asociadas deberán ser transparentes y precisas en todos los aspectos relativos a la facturación y fijación de precios. Los honorarios deberán reflejar el coste de diseñar y llevar a cabo los servicios, así como el nivel de esfuerzo, las condiciones de mercado y demás factores relevantes. Las facturas deberán ser claras y de fácil comprensión, siendo los importes cobrados el reflejo del coste de los servicios prestados para evitar prácticas desleales de dumping (incluyendo el reintegro de los gastos en que



se haya incurrido). Deberá llevarse un registro exhaustivo de estos extremos y se respetarán todas las normas deontológicas recogidas en este código y en particular las relativas a la competencia desleal.

En ningún caso se podrán pagar, exigir o aceptar retribuciones, obsequios, gratificaciones o cualquier otro tipo de compensación que puedan afectar al otorgamiento de futuros proyectos o servicios. Los asociados incorporarán este artículo a su código de conducta interna con el fin de no comprometer la integridad y reputación de los profesionales. De igual modo, se deben observar la legislación local, las regulaciones externas y las políticas y normativas internas establecidas por ACI en relación con estos aspectos.

Artículo 12. Medio ambiente y sostenibilidad

Las empresas miembros de ACI se comprometen con el desarrollo sostenible y deberán ejercer todas sus actividades de manera responsable en materia medioambiental de acuerdo con la normativa vigente.

Del mismo modo, desde la propia Asociación se tomarán iniciativas con el fin de concienciar al sector y a la sociedad en general de los beneficios que conlleva la implantación de medidas sostenibles en la práctica.

Artículo 13. Cumplimiento de este código

Las normas recogidas en este código deontológico deberán ser de obligado cumplimiento para las empresas miembros de ACI y la Junta Rectora velará por la estricta observancia de las mismas.

Por otra parte, la difusión de este código será amplia tanto para garantizar el conocimiento del mismo como para promover la reputación, los valores básicos y los principios de la Asociación.

ACI

El valor de la consultoría
inmobiliaria

Paseo de la Castellana, 100
28046 Madrid

consultorasinmobiliarias.es