



ANEXO C. CÓDIGO DE ETICA DEL ASESOR INMOBILIARIO DE AR FINCA RAÍZ

El Código de Ética Empresarial es el documento que sirve de marco de referencia, y guía para los Asesores Inmobiliarios de AR Finca Raíz, con el fin de que puedan conducirse en su actividad profesional diaria, enmarcados en los principios de identidad de esta firma inmobiliaria.

El Asesor Inmobiliario de AR Finca Raíz, debe destacarse por ser, un profesional con una formación sólida en bienes raíces, comercial y con conocimientos en la jurisprudencia actual, que le permita ejercer con seguridad dicha actividad. Debe contar con la habilidad y la capacidad de prestar un servicio que logre satisfacer las necesidades de sus clientes (Propietarios y clientes finales) y mantener buenas relaciones de confiabilidad, con sus colegas y aliados; evitando al máximo situaciones que comprometan la imagen de la compañía, la personal y la del gremio.

Los Asesores Inmobiliarios que hagan parte de parte de AR Finca Raíz, se caracterizarán por tener un sistema de valores que los lleven a sobresalir de manera ejemplar en esta actividad y en su compromiso con los clientes.

La ética puede ser frágil en un sector que no está regulado y donde algunos pueden mantener un modelo de negocio obsoleto con poca integridad empresarial que, al obtener resultados escasos, tienden a vender de forma agresiva y a esquivar las reglas morales en aras del bien económico.

Los Valores fundamentales para el ejercicio de esta profesión son:

- RESPETO
- COMPROMISO
- SERVICIO
- CONVICCIÓN
- CONFIABILIDAD
- CALIDAD
- HONESTIDAD
- LEALTAD
- RESPONSABILIDAD
- AGRADECIMIENTO
- COMUNICACIÓN

Orientación a resultados de una manera eficiente, anticipándose a situaciones y respondiendo al cambio de manera proactiva.



Estos valores harán que el Asesor Inmobiliario que se consolide en su buena imagen y también la del gremio.

1.1 QUE ACTOS CONSTITUYEN FALTA AL CODIGO DE ETICA DE AR FINCA RAÍZ:

- a) El Asesor Inmobiliario puede usar la vinculación a AR FINCA RAÍZ sólo en relación con las actividades de venta y renta de bienes inmuebles y la representación de los propietarios de los mismos, así como de prospectos compradores o arrendatarios.
- b) Realizar transacciones por fuera de a AR Finca Raíz. Se considera como un acto indebido que un Asesor Inmobiliario activo de AR no reporte la ejecución de una transacción comercial relacionada con los inmuebles captados durante su vinculación a esta inmobiliaria.
- c) Se considera como un acto indebido que un Asesor Inmobiliario activo de AR realice operaciones inmobiliarias a título propio sin involucrar a la Inmobiliaria.
- d) Uso indebido de la información. Se considera como una conducta impropia, que el Asesor Inmobiliario, manipule la información de AR Finca Raíz o la base de datos de los clientes para obtener un beneficio personal.
- e) Está obligado a mantener en reserva y con carácter confidencial información de carácter estratégico o de negocios a las que tenga acceso y que en ningún caso debe usar para beneficio propio.
- f) El uso indebido de la información de los clientes de sus colegas.
- g) Usar el Nombre de AR Finca Raíz para actos diferentes a la actividad Inmobiliaria o para obtener beneficio propio.
- h) Proporcionar información incorrecta a sus clientes o terceros en busca de beneficio propio.
- i) Prestarse para realizar negocios fraudulentos que involucren el nombre de AR Finca Raíz.
- j) No debe retener indebidamente documentos o bienes que no sean de su pertenencia.
- k) Recibir fondos o valores de clientes o colegas y no ser entregados a aquellos o aplicados al objeto indicado por el cliente.
- l) Obtener y mantener su clientela a base de procedimientos no decorosos.
- m) Competencia desleal y uso de propaganda o publicidad engañosa.
- n) Todo Asesor Inmobiliario que se desvincule de AR Finca Raíz tiene el deber de entregar formalmente a la Inmobiliaria los documentos o materiales que hayan sido proporcionadas por ésta para el desarrollo de su negocio.
- o) Recibir en efectivo los honorarios causados por la operación inmobiliaria y no ser depositados al momento de recibirlos a favor de AR Finca Raíz.

1.2 COMUNICACIÓN Y RELACIONES CON COLEGAS:



AR Finca Raíz es promotora del respeto por el otro en todas sus dimensiones, del buen trato, de las relaciones interpersonales saludables y positivas, la transparencia y la ayuda mutua.

Por ello, desaprueba rotundamente:

- Las acciones que generen rumores, chismes, mentiras, calumnias o cualquier tipo de habladurías que atenten contra el buen ambiente laboral.
- Las conductas que conlleven al detrimento de la imagen del otro.
- Las conductas que generen rechazo hacia otras personas.

1.3 RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS:

Conscientes de la importancia de la comunicación asertiva, AR Finca Raíz exhorta a sus Asesores Inmobiliarios a enfrentar y resolver los conflictos que se puedan presentar con colegas y clientes, de una manera positiva, buscando siempre soluciones favorecedoras para las partes, así:

- a) Si un Asesor Inmobiliario tiene alguna diferencia con sus colegas el primer paso es hablarlo directamente con su colega; sino pueden llegar a un acuerdo se hará una reunión con el Líder de Equipo.

1.4. COMO PROCEDER CUANDO DOS ASESORES INMOBILIARIOS TIENEN EL MISMO CLIENTE

Para dirimir cualquier conflicto que se presente ante la situación de varios Asesores Inmobiliarios con el mismo cliente; prevalecerá el acuerdo del Asesor Inmobiliario que tenga firmado el formato de captación y lo haya publicado en los portales.

Igualmente, para los clientes compradores tendrá la prioridad sobre el cliente quien haya realizado primero la presentación y debido registro del mismo.

AR Finca Raíz, establece pautas fundamentales para dejar en claro el manejo de situaciones que puedan generar conflicto entre los Asesores Inmobiliarios. Sin embargo, cualquier trato, negociación alianza o remuneración que se acuerde entre los colegas, no involucrará a la inmobiliaria y dependerá de los respectivos Asesores Inmobiliarios su resolución.

Por último, AR Finca Raíz invita a sus Asesores Inmobiliario a participar de manera activa y resolutoria en la construcción de una cultura ética, capaz de generar acciones que marquen la diferencia en el sector inmobiliario.

1.5. COMO PROCEDER CUANDO EL ASESOR INMOBILIARIO TRAE EL CLIENTE FINAL

Si el Asesor Inmobiliario, trae el cliente final, el Asesor debe informar al Asistente Comercial sobre el cliente con nombre y/o últimos 4 dígitos del teléfono, para verificar que este cliente no es un cliente directo de AR. En caso de que AR no esté trabajando, el Asesor Inmobiliario registrará el cliente con la Asistente Comercial, para lo cual este cliente será solamente trabajado por el Asesor Inmobiliario, así el cliente final nos contacte por otro inmueble. Es necesario que el Asesor Inmobiliario este atento en caso de que el cliente final nos contacte por un inmueble que es manejado por otro Asesor Inmobiliario, para que sea direccionado al Asesor Inmobiliario que registró el cliente final.

1.6. COMO PROCEDER CUANDO EL ASESOR INMOBILIARIO NO ESTA DISPONIBLE, NO ESTÁ EN LA CIUDAD O NO PUEDE ATENDER CLIENTES POR ALGUNA RAZÓN.

El Asesor inmobiliario deberá informar al Asistente Comercial que no contará con el tiempo, que no se encuentra disponible, que va a viajar o que no se encuentra disponible para atender clientes, con el ánimo que los clientes que lleguen a la propiedades asignadas a él, sean distribuidos a otros Asesores Inmobiliarios. Así mismo entregará un reporte al Asistente Estratégico de los clientes que se encuentra atendiendo con el fin de que estos clientes sean retomados por otro Asesor Inmobiliario.

1.7. COMO PROCEDER CUANDO LOS CLIENTES DE DOS O MÁS ASESORES HACEN OFERTA POR UN MISMO INMUEBLE.

En el caso de que dos o más asesores atiendan clientes y se haga más de una oferta por el mismo inmueble, éstas se pasarán al propietario y quedará en manos del propietario la decisión sobre cual oferta tomar.

1.8. COMO PROCEDER CUANDO SE ASIGNA UN CLIENTE A UN ASESOR Y EL CLIENTE VUELVE A LLAMAR PORQUE EL ASESOR NO LO HA CONTACTADO.

En el caso de que el Asesor asignando, no hay contactado al cliente, y que el cliente vuelva a contactarse con nosotros, si es el contacto menor a 24 horas, se le informará nuevamente al Asesor asignado, en caso de que sea superior a 24 horas, este cliente será asignado a otro Asesor.

1.9. COMO PROCEDER SI EL ASESOR INMOBILIARIO QUE CERRÓ EL NEGOCIO NO PUEDE ACOMPAÑAR A LA FIRMA DE LA ESCRITURA, ENTREGA, DEL INMUEBLE EN VENTA O RENTA O ELABORAR EL INVENTARIO.

En este caso, el Asesor Inmobiliario que cerró el negocio, gestionará con otro Asesor Inmobiliario de AR, para que ejecute las actividades pendientes, para lo cual realizará un acuerdo privado entre los 2 Asesor Inmobiliarios, en los cuales no participará AR, el cual puede involucrar o no dinero, por la prestación del servicio.

2.0. COMO PROCEDER CON EL MANEJO DE LA IMAGEN CORPORATIVA Y LOS PROCEDIMIENTOS

En todos los casos, el Asesor Inmobiliario mantendrá la imagen corporativa y cumplirá los

procedimientos establecidos por la empresa en los formatos y tiempos establecidos para cada actividad, así mismo todos los clientes serán manejados solo a través del correo corporativo, que es asignado a cada Asesor inmobiliario.

2.1. COMO DEBE PROCEDER CON LOS AGENDAMIENTOS EL ASESOR INMOBILIARIO

Teniendo en cuenta que la solicitud al Propietario u Arrendatario del inmueble la realiza el asistente estratégico, el Asesor Inmobiliario deberá propender a establecer de forma clara y precisa los agendamientos, evitando en lo posible los permanentes cambios a los agendamientos, toda vez que se mitigan riesgos por varios agendamientos y se evitan problemas tanto con el Propietario como con el Arrendatario. Estos agendamientos deberán realizarse mínimo con un día de anticipación.