

## נוהל אתיקה – ארגון מתווכי מקרקעין בישראל (ע"ר)

### א. הגדרות

**הארגון / העמותה:** ארגון מתווכי מקרקעין בישראל (ע"ר)

**חבר ארגון:** מתווך בעל רישיון תיווך בתוקף אשר עומד בדרישות הקבלה לחברות בארגון כפי שנקבעו בתקנון הארגון בשעת קבלתו לארגון.

**ועדת אתיקה:** ועדה המורכבת משני חברי הנהלת הארגון שמונו על ידי הנהלת הארגון לכהן כחברי הועדה יחד עם יועמ"ש הארגון.

**יו"ר ועדת האתיקה:** יו"ר ועדת האתיקה אחד מחברי ההנהלה שמונה לכהן כיו"ר הועדה ע"י הנהלת הארגון.

**ערכאת ערעור:** הנהלת הארגון תשמש כערכאת ערעור על החלטות ועדת האתיקה והחלטתה תהא סופית.

### ב. רקע לנוהל זה

הארגון הוקם, בין היתר, במטרה לעמוד על משמר ענייני מקצוע התיווך ולהגן על החופש הזכויות והכבוד של חברי הארגון.

במסגרת מטרותיו מציב הארגון הנחיות מקצועיות ואתיות לחברי הארגון וקובע כללי נוהג מחייבים בכל העניינים הנוגעים לעבודה המקצועית של חברי הארגון.

### ג. חובת המתווך חבר הארגון - כללי

1. מתווך חבר ארגון, עוסק במקצוע של מתן שירותי תיווך במקרקעין לציבור וככזה הוא חייב בהקפדה על רמה אתית גבוהה ביותר ובנאמנות, במישור היחסים עם הציבור, עם הלקוחות ועם חבריו למקצוע.

2. חבר ארגון ינהג בנימוס, בכבוד ובהגינות כלפי לקוחות וכלפי עמיתיו למקצוע.

3. חבר ארגון ינהג בדרך ההולמת את מקצועו ואת חובותיו לפי תקנון הארגון ועל פי כל דין.

4. חבר ארגון ימנע ממעשים שיש בהם משום פגיעה בדימוי המקצועי, בארגון ובחבריו.

5. על חבר ארגון למלא את תפקידיו על פי אמות מידה מקצועיות ושיקולים ענייניים בלבד.

6. חבר ארגון שנמסרו לניהולו מקרקעין, ינהג במקרקעין על פי כללי חסכון ויעילות מרביים ויקפיד על אחזקה תקינה של המקרקעין המופקדים בידיה ולא יעשה שימוש במקרקעין אשר עלול לפגוע בחברו לארגון או מכפי שנקבע על ידי הלקוח.

#### **ד. שמירת כללי הארגון**

7. חברי הארגון מתחייבים להיות נאמנים לארגון ולמוסדותיו ולקיים את תקנון הארגון במלואו. החבר משתייך לארגון מתוך הכרתו שצריך לקדם את האינטרסים של הארגון, ובכך גם את האינטרסים הן של עצמו והן של ציבור המתווכים בכללותו.

8. חברי הארגון ינהלו את עסקיהם בהתאם לחוק המתווכים במקרקעין, התשנ"ו – 1996 ותקנותיו, ובהתאם להוראות החוק להגנת הצרכן ותקנותיו, וכל דין אחר החל על המקצוע, בדרך ובאופן שימנעו ניגוד אתי עם חברי ארגון אחרים או עם ציבור הלקוחות. חילוקי דעות בין חברי הארגון או בין חבר או חברים מצד אחד לבין הארגון ומוסדותיה מצד שני, יוכרעו ע"י ועדת האתיקה ויהיו נתונים לערעור בפני ערכאת הערעור הכל לפי העניין ובהתאם לתקנון הארגון והחלטת מוסדותיה המוסמכים של הארגון.

9. חבר שיואשם בהפרת כללי האתיקה המקצועית והמשמעת, חייב לגלות את מלוא העובדות והמסמכים הנוגעים לעניין, על מנת לאפשר להנהלת הארגון או לחברי ועדת האתיקה דיון והכרעה כדבעי.

10. חבר הארגון לא ימתח ביקורת על חבר ארגון אחר לא באופן פומבי ולא בפני לקוח, וכן לא יביע דעה על חברו, אפילו הוא מתחרה בו על אותה עסקת מקרקעין.

11. תחרות מסחרית בין חברי הארגון חייבת להתנהל בצורה מכובדת ובהגינות וללא השמצות, כך שלא תפגע באינטרס של הלקוחות. ובכבוד המקצוע והארגון.

12. חבר הארגון לא ישדל עובד של חבר אחר לעבור לשירותו בלי ידיעת המעביד.

13. חבר ארגון לא יפרסם בכל צורה שהיא (עיתונות, שלט וכד') נכסים שנמסרו לטיפולו של מתווך אחר אלא בהסכמת המתווך המטפל.

#### **ה. כללי התנהגות לחברי הארגון**

14. כל חבר ארגון חייב להגן על הציבור מפני רמאות, סילוף ותחבולות בלתי הוגנות בקשר לעסקאות מקרקעין.

15. המקרקעין שנמסרו לחבר לתיווך יוצעו על ידיו ללא סילוף או תיאור והצגה מטעים.
16. על החבר לברר את כל העובדות המהותיות הנוגעות לעסקה במקרקעין שהוא מקבל לתיווך לשם מניעת טעות, הגזמה או תיאור בלתי נכון, או סילוף העשוי לפגוע במי מהצדדים לעסקה.
17. חברי הארגון מחויבים בכללי אמת בפרסום.
18. חבר שקיבל מקרקעין לתיווך, או שלקוח חתם לו על הזמנת שירותי תיווך והוא מפנה את המקרקעין או את הלקוח לטיפולו של חבר אחר, יוכל לעשות זאת רק באישור הלקוח.
19. חבר לא יציע מקרקעין במחיר הנמוך מהמחיר שקבע בעל המקרקעין. הורדת מחיר חייבת בקבלת רשות מבעל המקרקעין.
20. חבר המתחיל לטפל במקרקעין עבור לקוחות שלו, כאשר האחד הוא בעל הנכס והשני קונה, יבהיר לשני הצדדים שהוא מייצג את שני הצדדים. במקרה זה הוא חב חובת נאמנות כלפי שני הצדדים ועליו לפעול באופן אובייקטיבי עבור שני הצדדים והוא זכאי אז לקבל דמי תיווך משניהם.
21. על החבר לייעץ ללקוחו לפנות לבעלי מקצוע מתאימים דוגמת עורך דין, מהנדס וכו', אם לדעת החבר האינטרס של הלקוח דורש זאת, ועליו להבהיר ללקוחו שאין לו כל מחויבות או אחריות שהוא באשר לנושאים המשפטיים שבעסקה או לנושאים ההנדסיים, או לגובה המחיר וכו'. בכל מקרה החבר לא יעסוק, בכל תחום שהוא הכרוך בנושא של ייעוץ משפטי ללקוח ו/או ניסוח זכ"ד ו/או הסכם כלשהוא, האסורים על פי החוק.
22. על החבר לפעול בהתאם להוראות חוק המתווכים במקרקעין, וכל חוק אחר שעניינו הגנה על הלקוח ולשים דגש על האמור באותם סעיפים שאי-מילויים עלול לפגוע בלקוחותיו.
23. על המתווך להקפיד למלא את כל הסעיפים בהזמנת שירותי התיווך, כנדרש בחוק. אי מילוי קפדני עלול לסכן את קבלת דמי התיווך.

24. בביצוע עבודתו על חבר ארגון לשקוד על שיתוף פעולה מלא וישר עם חבריו למקצוע, בכל אותם המקרים שבהם הם עוסקים במשותף ובהסכמה, בתיווך אותו המקרקעין או בייצוג משותף של אותם לקוחות.
25. המתווך המקבל פרטים אודות הנכס (להלן: "המתווך המקבל"), יהיה מחויב לנהוג על פי כללים אלו כל עוד לא קיבל את הנכס במישרין מבעל הנכס, או כל עוד בעל הנכס לא פרסום את הנכס בעצמו, או כל עוד תקופת הבלעדיות הינה בתוקף (להלן: "תקופת המחויבות").
26. במקרים שבהם כמה מתווכים קיבלו אותו נכס לטיפולם: מתווך אחר שקיבל הזמנה לשיתוף פעולה מאחד מהם והסכים לכך יהיה מחויב כלפיו בלבד.
27. במקרה של מתווך שיזם שיתוף פעולה עם חבר ארגון אחר לגבי עסקת מקרקעין (להלן: "המתווך המעביר"), שיתוף הפעולה מותנה בהסכמת שני המתווכים ומחייב את המתווכים לפעול בהתאם לכללי חלק זה.
28. במקרה שבו אין למתווך המעביר הזמנת שירותי תיווך חתומה ע"י לקוחו, מחויב המתווך המעביר לעדכן בכך את המתווך המקבל.
29. נכס יוכל להתפרסם (בעיתונות בשלט או בכל אמצעי אחר) רק על ידי המתווך המעביר. פרסום הנכס ע"י כל "מתווך מקבל" שהוא מותנה באישור המתווך המעביר.
30. המתווך המקבל לא יצור כל קשר עם בעל הנכס במהלך תקופת המחויבות.
31. ביקורים בנכסים שבטיפול בשיתוף פעולה ישאו אופי ענייני ומקצועי. המתווכים יימנעו מהתנהגות או מהערות העלולות לפגוע בבעלי הנכס או בדייריו, או במתווך המעביר. תיאום פגישות עם בעל הנכס, של נכס בשיתוף פעולה, לשם הצגתו או לשם ניהול משא ומתן אודותיו וכל קשר אחר עמו בנוגע למכירה או השכרה, יעשו בתקופת המחויבות רק דרך המתווך המעביר.
32. המתווך המקבל ימסור למתווך המעביר את שם לקוחו רק במעמד הצגת הנכס.
33. בחלוקת דמי התיווך בין מתווכים המשתפים פעולה בעסקת מקרקעין ניתן לנהוג לפי אחת מהאפשרויות הבאות:
- 33.1. כל מתווך (או מתווכים) מקבל את דמי התיווך המגיעים לו מהלקוח שלו.

- 33.2. דמי התיווך המגיעים מקונה/ים והמוכר/ים מוכנסים ל"קופה משותפת" המתחלקת שווה בשווה (או כפי שיוסכם) בין המתווכים שייצגו את הלקוחות ופעלו להביא את העסקה לסיום.
- 33.3. דמי התיווך מתחלקים בין המתווכים באופן אחר, כפי שיוסכם בכתב בין המתווכים המשתפים פעולה.
34. במידה והמתווכים המשתפים פעולה לא סיכמו מראש על איזו מן האפשרויות דלעיל, ברירת המחדל תהיה אפשרות א', כלומר, כל מתווך יזכה לקבל מלקוחו את דמי התיווך המגיעים לו ממנו, בהתאם למה שסוכם מראש בין המתווך לבין הלקוח שלו, ולאף מתווך לא תהיה טענה כנגד משנהו.
35. בעת הצגת הנכס ובעקבותיו, לא יזמו המתווכים המשתפים פעולה, קשר ישיר איש עם לקוח רעהו.
36. המתווך המעביר יביא לידיעת בעלי הנכס בהקדם האפשרי וללא עיכובים את כל הצעות הרכישה/השכרה שהגיעו אליו, וזאת בטרם יחתום בעלי הנכס על הסכם מחייב ביחס לנכס.
37. אין במסירת מידע על נכס, ע"י המתווך המעביר, משום חיוב המתווך המקבל לשותפות כלשהי מעבר לתקופת המחויבות, למעט לגבי לקוחות שראו את הנכס בתקופת המחויבות ורכשו אותו לאחר מכן.
- 2. נכסים בשירות לרישום נכסים בבלעדיות:**
38. הארגון רואה בשיווק נכסים בשיתוף פעולה אחד מנדבכי הארגון.
39. הארגון חתמה ותחתום בעתיד על הסכם עם שירות לרישום נכסים כדי לאפשר שיתוף פעולה פורה בין המתווכים לטובתם ולטובת הלקוחות.
40. הארגון תקיים ותבדוק את ההסכם מדי שנה ותדאג להשיג לחברי הארגון את התנאים האופטימליים האפשריים, הן מבחינת המחיר והן מבחינת השירות ויעילותו.
41. נכסים הנרשמים ע"י חברי הארגון לשיווק באמצעות שירות לרישום נכסים, יהיו כפופים לתנאי אותו שירות והוראותיו.

42. תלונות על חריגה מהוראות השירות ותנאיו, תידונה בפני ועדת האתיקה של הארגון, על פי כללי השירות וכללי האתיקה של הארגון. הארגון לא תתקשר עם גוף הנותן שירות MLS אלא אם יוסכם שהגוף עמו תתקשר הארגון יכפיף את התקנון שלו לכך שסכסוכים ייפתרו בתוך מערכת הארגון ועל פי כלל הכללים המחייבים אותה ואת חבריה כאמור בתקנון זה.

#### ח. נכסים בבלעדיות:

43. קבלת בלעדיות בתיווך של מקרקעין מחייב את החבר לפעול ולהתמסר במיוחד לעניין. אם אין ביכולתו של החבר להעניק שירות כנ"ל, בין אם בעצמו או בין אם בעזרת חבריו עליו להימנע מלקבל את בלעדיות התיווך של אותו מקרקעין.

44. שיתוף פעולה בשיווק נכסים בבלעדיות יתקיים בהתאם לכללים שבחלק ה' דלעיל.

45. במקרה שלמתווך נודע מבעלי הנכס שהנכס שבטיפולו נמסר בבלעדיות לחבר אחר, הוא לא ימשיך לטפל בנכס בלי לקבל באופן מיידי את הסכמתו של המתווך הבלעדי.

46. ארגון המתווכים רואה בשיתוף פעולה בין המתווכים עיקרון מנחה ובסיסי:

46.1. שיתוף פעולה בין מתווכים מגביר את הסיכוי למכירת הנכס ולכן הוא גם אינטרס של בעלי הנכס.

46.2. מתווך בעל בלעדיות רשאי להזמין שיתוף פעולה ממתווכים אחרים כראות עיניו.

46.3. מתווך שנודע לו על נכס בבלעדיות רשאי לפנות למתווך הבלעדי ולהציע שיתוף פעולה עבור לקוחותיו.

46.4. מתווך בעל בלעדיות רשאי לסרב לשותף פעולה עם מתווכים אחרים ובלבד שהדבר נעשה בהסכמת בעלי הנכס.

46.5. המתווך חייב בנאמנות ללקוחו, ולכן סירוב לשיתוף פעולה ללא הסכמת בעל הנכס יש בו משום פגיעה באינטרס של הלקוח.

46.6. פניה בענייני הפרת כללי הבלעדיות שקשור בהם נושא סירוב תלווה באישור בכתב מאת בעלי הנכס על הסכמתו לסירוב לשיתוף מתווכים אחרים במכירת דירתו.

47. במקרה של מחלוקת בין מתווך בעל בלעדיות לבין מתווך אחר, המתווך הבלעדי הוא הזכאי למלוא עמלת התיווך. עם זאת, במקרים חריגים, תהיה רשאית ועדת האתיקה והבוררות

להחליט על חלוקת העמלה או כל החלטה אחרת לפי שיקול דעתה, ובלבד שהמתווך האחר פעל בתום לב.

**ט. סנקציות, עונשים וחיובים שרשאית ועדת האתיקה והנהלת הארגון להטיל על חבר הארגון הפועל בניגוד לכללים אלו ולהוראות התקנון:**

- 48. אזהרה ;
- 49. נזיפה ;
- 50. השעיה מן הארגון לתקופה קצובה ;
- 51. הוצאה מן הארגון ;
- 52. קביעה כי חבר שהורשע לא יהא רשאי לכהן בתפקיד זה או אחר במוסדות הארגון ;
- 53. פרסום ההחלטה באופן ובדרך שתחליט הנהלת הארגון ;

**י. מוסד בוררות:**

- 54. לארגון המתווכים יהיה מוסד בוררות, אשר יהא אמון על פתרון סכסוכים שיתגלעו בין מתווכים ו/או על סכסוכים שיתגלעו בין מתווכים ללקוחות.
- 55. הבוררים במוסד הבוררות, ייבחרו על ידי הלשכה הארצית.
- 56. הבוררים שייבחרו יהיו בעלי רישיון תיווך מקרקעין בתוקף ; בעל וותק בעבודה כמתווך של חמש שנים לפחות. כאשר יינתן יתרון למתווכים בוגרי לימודים אקדמיים ו/או לבוגרי הכשרות מקצועיים וקורסים.
- 57. כלל חברי הארגון יחתמו על שטר בוררות, אשר יאפשר להם לפתור מחלוקות שיתגלעו בינם לבין מתווכים אחרים או בינם לבין לקוחות, בהתאם להסכמת הצדדים.
- 58. הליך מינוי בורר לסכסוך ייעשה באמצעות טופס מינוי בורר, בו יפורטו שמות הצדדים לסכסוך וכן יפורט בקצרה מהות הסכסוך.
- 59. ועדה ממליצה אשר תורכב משלושה חברי הנהלת לשכת המתווכים תבחר שלושה בוררים מומלצים אופציונאליים לפתרון המחלוקת.
- 60. רשימת הבוררים המומלצת תועבר לשופט בדימוס אשר יחליט על מינוי בורר אחד מתוך השלושה, אשר יהא אמון על פתרון המחלוקת.