

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

### א. הגדרות

- "**הלשכה**": ארגון מתווכי מקרקעין בישראל (ע"ר) הנקראת "לשכת מתווכי הנדל"ן הארצית"
- "**חבר הלשכה**": מתווך בעל רישיון תיווך בתוקף אשר עומד בדרישות הקבלה לחברות בלשכה כפי שנקבעו בתקנון הלשכה בשעת קבלתו ללשכה.
- "**ועדת אתיקה ארצית**": ועדה המורכבת משני חברי הנהלת הלשכה שמונו על ידי הנהלת הלשכה לכהן כחברי הועדה יחד עם יועמ"ש הלשכה.
- "**יו"ר ועדת האתיקה**": אחד מחברי ההנהלה שמונה לכהן כיו"ר הועדה ע"י הנהלת הלשכה.
- "**ועדת אתיקה מחוזית**": ועדה המורכבת משני חברי הנהלת המחוז שמונו על ידי ועדת האתיקה הארצית לכהן כחברי ועדת אתיקה במחוז.
- "**ערכאת ערעור**": וועדת אתיקה ארצית, אשר תשמש כערכאת ערעור על החלטות ועדת האתיקה המחוזית והחלטתה תהא סופית.

### ב. רקע לנוהל זה

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

במסגרת מטרותיו מציבה הלשכה הנחיות מקצועיות ואתיות לחברי הלשכה וקובעת כללי נוהג מחייבים בכל העניינים הנוגעים לעבודה המקצועית של חברי הלשכה.

### ג. חובת המתווך חבר הלשכה - כללי

1. מתווך חבר לשכה, 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 לשכה ינהג בנימוס, בכבוד ובהגינות כלפי לקוחות וכלפי עמיתיו למקצוע.
3. חבר לשכה ינהג בדרך ההולמת את מקצועו ואת חובותיו לפי תקנון הלשכה ועל פי כל דין.
4. חבר לשכה ימנע ממעשים שיש בהם משום פגיעה בדימוי המקצועי, בלשכה ובחבריה.
5. על חבר לשכה למלא את תפקידיו על פי אמות מידה מקצועיות ושיקולים ענייניים בלבד.
6. חבר לשכה שנמסרו לניהולו מקרקעין, ינהג במקרקעין על פי כללי חסכון ויעילות מרביים ויקפיד על אחזקה תקינה של המקרקעין המופקדים בידי ו לא יעשה שימוש במקרקעין אשר עלול לפגוע בלקוח.

#### ד. שמירת כללי הארגון

7. חברי הלשכה מתחייבים להיות נאמנים ללשכה ולמוסדותיה ולקיים את תקנון הלשכה במלואו (לרבות כל תיקון ו/או שינוי ו/או תוספת לתקנון הלשכה, כפי שיאושר מעת לעת על ידי הנהלת הלשכה). חבר הלשכה משתייך ללשכה מתוך הכרתו שצריך לקדם את האינטרסים של הלשכה, ובכך גם את האינטרסים הן של עצמו והן של ציבור המתווכים בכללותו. החבר מתחייב שלא להשתייך ו/או לפעול במסגרת לשכה ו/או ארגון אחרים, וכי ככל שיעשה זאת, חברותו בלשכה תפקע ללא צורך בהודעה מוקדמת.
8. חברי הלשכה ינהלו את עסקיהם בהתאם לחוק המתווכים במקרקעין, התשנ"ו – 1996 ותקנותיו, ובהתאם להוראות החוק להגנת הצרכן ותקנותיו, וכל דין אחר החל על המקצוע.
9. חברי הלשכה יפעלו בדרך ובאופן שימנעו ניגוד אתי עם חברים אחרים בלשכה או עם ציבור הלקוחות.
10. חילוקי דעות בנושאים אחרים יוסדרו בהתאם לנוהל הסדרת המחלוקות.
11. חבר לשכה שיואשם בהפרת כללי האתיקה המקצועית והמשמעת, חייב לגלות את מלוא העובדות והמסמכים הנוגעים לעניין, על מנת לאפשר להנהלת הלשכה או לחברי ועדת האתיקה דיון והכרעה כדבעי.
12. חבר הלשכה לא ימתח ביקורת על חבר לשכה אחר לא באופן פומבי ולא בפני לקוח, וכן לא יביע דעה על חברו, אפילו הוא מתחרה בו על אותה עסקת מקרקעין.
13. תחרות מסחרית בין חברי הלשכה חייבת להתנהל בצורה מכובדת ובהגינות וללא השמצות, כך שלא תפגע באינטרס של הלקוחות ובכבוד המקצוע והלשכה.
14. במסגרת פעילויות אשר יאורגנו על ידי הלשכה, לא יהיו רשאים חברי הלשכה לשדל מתווכים אחרים חברי הלשכה לעבור לשירותם.
15. חבר לשכה לא יפרסם בכל צורה שהיא (עיתונות, שלט או מדיה דיגיטלית וכד') נכסים שנמסרו לטיפולו של מתווך אחר בבלעדיות אלא בהסכמת המתווך המטפל.
16. חילוקי דעות / תלונות הנוגעות להפרת כללי האתיקה והמשמעת של הלשכה, בין חברי הלשכה או בין חברי הלשכה מצד אחד לבין הלשכה ומוסדותיה מצד שני, יוכרעו ע"י ועדת האתיקה המחוזית ויהיו נתונים לערעור בפני ערכאת הערעור הכל לפי העניין ובהתאם לתקנון הלשכה והחלטת מוסדותיה המוסמכים של הלשכה.
17. ועדת האתיקה הארצית רשאית להפסיק בכל עת את הטיפול בכל סוגיה ו/או עניין שהובאו לפתחה, לפי שיקול דעתה הבלעדי. ועדת אתיקה מחוזית, אשר בפניה מתנהל הליך בנושא אתיקה, לא תהיה רשאית להפסיק את ההליך המתנהל בפניה, ללא קבלת אישור מראש ובכתב מוועדת האתיקה הארצית.

#### ה. פנייה למוסדות הלשכה בנושא אתיקה:

18. במקרה של חילוקי דעות / תלונות הנוגעות להפרת כללי האתיקה והמשמעת של הלשכה, בין חברי הלשכה או בין חברי הלשכה מצד אחד לבין הלשכה ומוסדותיה מצד שני, על חבר הלשכה לפנות ראשית לוועדת האתיקה הארצית ("הפנייה").

19. פנייה כאמור תיבחן על ידי 2 חברים בוועדת האתיקה הארצית.
20. לאחר בחינת הפנייה על ידי וועדת האתיקה הארצית כאמור, תפעל וועדת האתיקה הארצית כדלהלן:
- 20.1. במקרה בו תסבור וועדת האתיקה הארצית שמהפנייה עולה לכאורה חשד להפרת כללי האתיקה ו/או המשמעת של הלשכה, תפנה וועדת האתיקה הארצית את הפנייה לוועדת האתיקה המחוזית במחוז הרלוונטי לפנייה, בהתאם למפורט להלן:
- 20.1.1. ככל שמהות הפנייה עוסקת בנכס מקרקעין – המחוז הרלוונטי ייבחר בהתאם למיקום הנכס.
- 20.1.2. ככל שמהות הפנייה אינה עוסקת בנכס מקרקעין – המחוז הרלוונטי ייבחר לפי מקום מגוריו ו/או עסקו של מגיש הפנייה.
- 20.1.3. על פי פניית מי מהצדדים נשוא הפנייה, רשאי יו"ר ועדת האתיקה הארצית לקבוע מחוז אחר שידון בפנייה.
21. אופן ניהול פנייה, כמו גם נהלי הדיון בפנייה בוועדת האתיקה המחוזית והארצית, יעוגנו בנהלי הלשכה, כפי שיאושרו על ידי הנהלת הלשכה ויפורסמו מעת לעת באתר הלשכה.
- ו. כללי התנהגות לחברי הלשכה**
22. כל חבר לשכה חייב להגן על הציבור מפני רמאות, סילוף ותחבולות בלתי הוגנות בקשר לעסקאות מקרקעין.
23. המקרקעין שנמסרו לחבר לשכה לתיווך יוצעו על ידיו ללא סילוף או תיאור והצגה מטעים.
24. על חבר הלשכה 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.
25. חברי הלשכה מחויבים בכללי אמת בפרסום.
26. חבר לשכה 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.
27. חבר לשכה לא יציע מקרקעין במחיר הנמוך מהמחיר שקבע בעל המקרקעין. הורדת מחיר חייבת בקבלת רשות מבעל המקרקעין.
28. חבר לשכה המתחיל לטפל במקרקעין עבור לקוחות שלו, כאשר אחד מלקוחותיו הוא בעל הנכס והלקוח השני הוא הקונה, יבהיר חבר הלשכה 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.
29. על חבר הלשכה לייעץ ללקוחו לפנות לבעלי מקצוע מתאימים דוגמת עורך דין, מהנדס, שמאי וכו', אם לדעת חבר הלשכה האינטרס של הלקוח דורש זאת, ועליו להבהיר ללקוחו שאין לו (למתווך) כל מחויבות או אחריות כלשהם באשר לנושאים המשפטיים שבעסקה

ו/או לנושאים ההנדסיים ו/או לנושאים שמאיים ו/או לגובה המחיר נשוא העסקה 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.

30. על חבר הלשכה לפעול בהתאם להוראות חוק המתווכים במקרקעין, וכל חוק אחר שעניינו  
הגנה על הלקוח ולשים דגש על האמור באותם סעיפים שאי-מילויים עלול לפגוע  
בלקוחותיו.

31. על המתווך להקפיד למלא את כל הסעיפים בהזמנת שירותי התיווך, כנדרש בחוק. אי מילוי  
קפדני עלול לסכן את קבלת דמי התיווך.

#### **ז. כללי טיפול בנכסים בשיתוף:**

32. בביצוע עבודתו, על חבר הלשכה לשקוד על שיתוף פעולה מלא וישר עם חבריו למקצוע, בכל  
אותם המקרים שבהם הם עוסקים במשותף ובהסכמה, בתיווך אותם המקרקעין או ביצוג  
משותף של אותם לקוחות.

33. המתווך המקבל פרטים אודות הנכס (להלן: "המתווך המקבלי"), יהיה מחויב לנהוג על פי  
כללים אלו כל עוד לא קיבל את הנכס במישרין מבעל הנכס, או כל עוד בעל הנכס לא פרסם  
את הנכס בעצמו, או כל עוד תקופת הבלעדיות הינה בתוקף (להלן: "תקופת המחויבות").

34. במקרים שבהם כמה מתווכים קיבלו את אותו נכס לטיפולם: מתווך אחר שקיבל הזמנה  
לשיתוף פעולה מאחד מהם והסכים לכך יהיה מחויב כלפיו בלבד.

35. במקרה של מתווך חבר לשכה שיזם שיתוף פעולה עם חבר אחר בלשכה אחר לגבי עסקת  
מקרקעין (להלן: "המתווך המעביר"), שיתוף הפעולה מותנה בהסכמת שני המתווכים  
ומחייב את המתווכים לפעול בהתאם לכללי סעיפים אלו.

36. במקרה שבו אין למתווך המעביר הזמנת שירותי תיווך חתומה ע"י לקוחו, מחויב המתווך  
המעביר לעדכן בכך את המתווך המקבל.

37. נכס יוכל להתפרסם (בעיתונות בשלט או בכל אמצעי ו/או מדיה אחרים) רק על ידי המתווך  
המעביר. פרסום הנכס ע"י כל "מתווך מקבלי" שהוא מותנה באישור המתווך המעביר.

38. המתווך המקבל לא יצור כל קשר עם בעל הנכס במהלך תקופת המחויבות.

39. ביקורים בנכסים שבטיפול בשיתוף פעולה יישאו 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.

40. המתווך המקבל ימסור למתווך המעביר את שם לקוחו רק במעמד הצגת הנכס.

41. בחלוקת דמי התיווך בין מתווכים המשתפים פעולה בעסקת מקרקעין ניתן לנהוג לפי אחת  
מהאפשרויות הבאות:

41.1. כל מתווך (או מתווכים) מקבל את דמי התיווך המגיעים לו מהלקוח שלו.

- 41.2. 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.
- 41.3. דמי התיווך מתחלקים בין המתווכים באופן אחר, כפי שיוסכם מראש ובכתב בין המתווכים המשתפים פעולה.
42. 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.
43. בעת הצגת הנכס ובעקבותיו, לא ייזמו המתווכים המשתפים פעולה, קשר ישיר איש עם לקוח רעהו.
44. 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.
45. 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.
- ח. נכסים בבלעדיות בשיתוף פעולה (MLS):**
46. הלשכה רואה בשיווק נכסים באמצעות שיתוף פעולה, אחד מנדבכי הלשכה.
47. הלשכה חתמה ותחתום בעתיד על הסכם עם נותן שירות לרישום נכסים כדי לאפשר שיתוף פעולה פורה בין המתווכים לטובתם ולטובת הלקוחות.
48. הלשכה תקיים ותבדוק את ההסכם מדי שנה ותדאג להשיג לחברי הלשכה את התנאים האופטימליים האפשריים, הן מבחינת המחיר והן מבחינת השירות ויעילותו.
49. נכסים הנרשמים ע"י חברי הלשכה לשיווק באמצעות שירות לרישום נכסים, יהיו כפופים לתנאי אותו שירות והוראותיו.
50. תלונות על חריגה מהוראות השירות ותנאיו, תידונה בפני ועדת האתיקה של הלשכה, על פי כללי השירות וכללי האתיקה של הלשכה. הלשכה לא תתקשר עם גוף הנותן שירות MLS אלא אם יוסכם שהגוף עמו תתקשר הלשכה יכפיף את התקנון שלו לכך שסכסוכים יפתרו בתוך מערכת הלשכה ועל פי כלל הכללים המחייבים אותה ואת חבריה כאמור בתקנון זה.
- ט. נכסים בבלעדיות:**
51. קבלת בלעדיות בתיווך של מקרקעין מחייב את חבר הלשכה 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 אותם מקרקעין.
52. שיתוף פעולה בשיווק נכסים בבלעדיות יתקיים בהתאם לכללים שבחלק ה' דלעיל.

53. 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.
54. לשכה המתווכים רואה בשיתוף פעולה בין המתווכים עיקרון מנחה ובסיסי:
- 54.1. שיתוף פעולה בין מתווכים מגביר את הסיכוי למכירת הנכס ולכן הוא גם אינטרס של בעלי הנכס.
- 54.2. מתווך בעל בלעדיות רשאי להזמין שיתוף פעולה ממתווכים אחרים כראות עיניו.
- 54.3. מתווך שנודע לו על נכס בבלעדיות רשאי לפנות למתווך הבלעדי ולהציע שיתוף פעולה עבור לקוחותיו.
- 54.4. מתווך בעל בלעדיות רשאי לסרב לשותף פעולה עם מתווכים אחרים ובלבד שהדבר נעשה בהסכמת בעלי הנכס.
- 54.5. המתווך חייב בנאמנות ללקוחו, ולכן סירוב לשיתוף פעולה ללא הסכמת בעל הנכס יש בו משום פגיעה באינטרס של הלקוח.
- 54.6. פניה בענייני הפרת כללי הבלעדיות שקשור בהם נושא סירוב תלווה באישור בכתב מאת בעלי הנכס על הסכמתו לסירוב לשיתוף מתווכים אחרים במכירת נכסו.
55. 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 ו/או מוסד הבוררות (ככל שהנושא יופנה לטיפולו של מוסד הבוררות) להחליט על חלוקת העמלה או כל החלטה אחרת לפי שיקול דעת בלעדי של ועדת האתיקה ו/או מוסד הבוררות, לפי העניין, ובלבד שהמתווך האחר פעל בתום לב.
56. סנקציות, עונשים וחיובים שרשאית ועדת האתיקה והנהלת הארגון להטיל על חבר הלשכה הפועל בניגוד לכללים אלו ולהוראות התקנון; אזהרה;
57. נזיפה;
58. השעיה מן הלשכה לתקופה קצובה;
59. הוצאה מן הלשכה;
60. קביעה כי חבר שהורשע לא יהא רשאי לכהן בתפקיד זה או אחר במוסדות הלשכה;
61. פרסום ההחלטה באופן ובדרך שתחליט הנהלת הלשכה;
- 61.1.
- אני מצהיר/ה בזאת כי קראתי והבנתי את תקנון הלשכה ואת תקנות האתיקה המקצועית של הלשכה, אני מתחייב/ת לקיים ולמלא במלואם את הוראות התקנון ואת הוראות האתיקה המקצועית של הלשכה.**

## בקשה להתקבל כחבר, התחייבות למילוי הוראות תקנון הלשכה

שם פרטי: \_\_\_\_\_ שם משפחה: \_\_\_\_\_ ת.ז.: \_\_\_\_\_ רישיון תיווך מס': \_\_\_\_\_  
שם פרטי באנגלית: \_\_\_\_\_ שם משפחה באנגלית: \_\_\_\_\_  
משרד: \_\_\_\_\_ רחוב: \_\_\_\_\_ מס': \_\_\_\_\_  
מיקוד: \_\_\_\_\_ טל': \_\_\_\_\_ פקס: \_\_\_\_\_  
אר אלקטרוני: \_\_\_\_\_  
נר אינטרנט: \_\_\_\_\_

בקשת/ת בזאת להתקבל כחבר/ה מן המניין בלשכת מתווכי הנדל"ן הארצית (להלן - "הלשכה").

אני מצהיר/ה בזאת כי קראתי והבנתי את תקנון הלשכה ואת תקנות האתיקה המקצועית ומנגנון הבוררות של הלשכה, אני מתחייב/ת לקיים ולמלא במלואם את הוראות התקנון ואת הוראות האתיקה המקצועית של הלשכה.

כמו כן אני מתחייב/ת למלא אחר ההוראות וההחלטות של מוסדות הלשכה המוסכמים כפי שיהיו או ישתנו מעת לעת.

ידוע לי כי ללא רישיון תיווך במקרקעין אינני רשאי/ת לעבוד במקצוע, ולא ניתן להיות חבר בלשכה, וכי חובת הדיווח על היותי או אי היותי בעל/ת רישיון חלה עלי בלבד, כראיה לכך שיש ברשותי רישיון **מצ"ב העתק/צילום תעודת רישיון תיווך במקרקעין**.

אני מתחייב/ת לשלם לקופת הלשכה דמי חבר שנתיים אשר משולמים מידי חודש. ידוע לי כי גובה דמי החבר החודשיים יכולים להשתנות מדי פעם בהתאם להחלטות הנהלת הלשכה שיפורסמו מעת לעת וכי ככל שלא אשלם את דמי החבר במלואם ובמועד, תפקע חברותי בלשכה על כלך המשתמע בכך, ולא אוכל להציג את עצמי כחבר בלשכה, ואהיה מחוייב להשיב למשרדי הלשכה את תעודת החבר שלי בה.

אני מתחייב/ת בזאת כי בכל מקרה של תלונה ו/או סכסוך ו/או מחלוקת ביני לבין חברי הלשכה ו/או ביני לבין לקוח שיתן הסכמתו לכך ו/או בכל עניין הקשור לפעילותי כמתווך בכלל ובפרט לעניינים הנוגעים לאתיקה המקצועית של הלשכה, יובא המקרה לדיון בפני ועדת האתיקה ו/או מוסד הבוררות של הלשכה, לפי העניין. הליכי הבוררות שידונו ע"י וועדת האתיקה ומוסד הבוררות של הלשכה יהיו כפופים להוראת חוק הבוררות התשכ"ח - 1968, ידוע לי כי טרם וכתנאי לתחילת הליך הבוררות יהיה לשלם אגרה בסכום שייקבע מעת לעת על ידי וועדת האתיקה ומוסד הבוררות וכי **חתימתי על מסמך זה מהווה שטר בורות**, המסמך את וועדת האתיקה

ו/או מוסד הבוררות לדון בכל בעיה או מחלוקת אשר עשויה להתעורר במהלך חברותי בלשכה, ואני מתחייב למלא אחר החלטות ועדת האתיקה ו/או מוסד הבוררות כלשונן.  
ידוע לי ואני מסכים/ה לכך שהליך קבלתי וחברותי בלשכה כפופים בנוסף לאמור לעיל ולקריטריונים הרשומים בתקנות לקבלת חברים חדשים הרצ"ב (נספח א').  
אני מצהיר/ה בזאת על נכונותם של כל הפרטים כפי שמולאו בשאלון מועמד לחברות ללשכה הרצ"ב (נספח ב').

**כראייה לנכונותי באתי על החתום**

---

חתימה

---

תאריך