Утвержден \_\_\_\_\_\_\_\_   
Участниками Ассоциации

Управляющих и Сервисных

Компаний “QAZ PROPERTY”

**Кодекс этики Ассоциации Управляющих и Сервисных Компаний «Qaz Property»**

**Введение**

Ассоциация Управляющих и Сервисных Компаний (далее - Ассоциация) – добровольное объединение управляющих и сервисных компаний, поставщиков, консалтинговых компаний и других участников рынка коммерческой недвижимости.

**Миссия Ассоциации: создание благоприятных условий для развития рынка коммерческой недвижимости в Казахстане и формирование обоснованной государственной политики, оказывающей позитивное воздействие на отрасль в целом.**

Задачи Ассоциации:

* Защита профессиональных интересов перед другими Ассоциациями, коммерческими и административными структурами, государственными органами.
* Разработка методических пособий и реализация обучающих программ.
* Участие в семинарах, мастер классах с целью повышения квалификации и обмена опытом.
* Участие в площадках, направленных на обмен опытом, расширение навыков в сфере property, development, consulting, brokerage и facility management. Своевременное информирование членов Ассоциации о событиях и инновациях на рынке, обеспечение стенограмм и другими материалами проводимых мероприятий.
* Привлечение в качестве ассоциированных членов компании, являющихся поставщиками сопутствующих услуг (юридические, страховые, проектные, телекоммуникационные и т.д.)

**ЧАСТЬ I. ЦЕЛИ И ПРИНЦИПЫ ЭТИКИ ЧЛЕНОВ АССОЦИАЦИИ**

Цель данного Кодекса заключается в том, чтобы:

* Продемонстрировать приверженность членов Ассоциации самым высоким стандартам этического поведения
* Повышать уровень этики, которым будут следовать другие участники рынка коммерческой недвижимости

Этика не сводится только к соблюдению требований законодательства.

Соблюдение норм, зафиксированных в Кодексе Этики Ассоциации, является обязательным для всех организаций, входящих в Ассоциацию, и распространяется на всех работников этих компаний.

Ассоциация руководствуется следующими принципами этики:

* *Честность;*
* *Добросовестность;*
* *Справедливость;*
* *Прозрачность.*

**При осуществлении своей деятельности Ассоциация:**

* *Соблюдает нормы действующего законодательства РК, а также общепринятые нормы международного права;*
* *Соблюдает права человека;*
* *Действует добросовестно и справедливо, не приемлет взяток и аналогичной порочной практики.*

**ЧАСТЬ II. ОСНОВНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ КОДЕКСА ЧЛЕНОВ АССОЦИАЦИЕЙ В ОТНОШЕНИЯХ МЕЖДУ АССОЦИАЦИЕЙ И ЗАИНТЕРЕСОВАННЫМИ ЛИЦАМИ**

Этические стандарты Ассоциации регулируют следующие основные области отношений: отношения между членами Ассоциации, коллегами и партнерами, клиентами, государственными органами и общественностью.

1. **Отношения с другими членами Ассоциации**

**Члены Ассоциации обязуются:**

1.1. Не высказывать публично оценку деятельности коллег. Не проводить рейтинги или другие оценивающие процедуры - члены Ассоциации считают это исключительной прерогативой независимых экспертов;

1.2. С уважением относиться к другим членам Ассоциации;

1.3. Поддерживать друг друга в сообществе и в средствах массовой информации. Поддерживать любые конструктивные взаимоотношения между организациями в Ассоциации, совместные проекты и совместную деятельность. Поощрять и организовывать (или способствовать организации) личные контакты между членами организациями, которые входят в Ассоциацию;

1.4. Руководствоваться Принципом равенства при взаимодействии с другими членами Ассоциации;

1.5. Признавать и уважать авторитет Совета Ассоциации;

1.6. Выполнять взятые на себя обязательства. Соблюдать открытость в отношении информации по поводу взятых на себя обязательств и ответов на вопросы, поступившие от членов Ассоциации;

1.7. Строить свои взаимоотношения на уважении, доверии, такте и доброжелательности. Не допускать дискриминации, недобросовестной конкуренции;

1.8. Постоянно совершенствовать свои знания и профессиональные навыки, в том числе путем обмена опытом со своими коллегами;

1.9. Не мотивировать сотрудников коллег-членов Ассоциации на переход на работу в свою компанию, без предварительного уведомления о таком намерении учредителей или руководителей компании-действующего работодателя сотрудника;

1.10. Не предпринимать прямые или опосредованные попытки присвоения имущества конкурентов-членов Ассоциации, включая информационную и интеллектуальную собственность;

1.11. Быть максимально корректным в случае рассмотрения Заявки клиента одновременно сотрудничающим с другим членом Ассоциации;

1.12. Сообщать о случаях недобросовестной конкуренции между членами Ассоциации, которая должна будет выносить эти прецеденты на обсуждение собрания членов Ассоциации;

1.13. Конфликтные ситуации между компаниями - членами Ассоциации стремиться разрешать в рамках самой Ассоциации.

**2.**       **Отношения с коллегами и деловыми партнерами**

Члены Ассоциации убеждены, что залогом их успеха являются долгосрочные отношения с деловыми партнерами (поставщиками, кредитующими организациями и т.д.), основанные на взаимном доверии, уважении, честности и справедливости.

Ассоциация побуждает своих деловых партнеров к соблюдению принятых в Ассоциации норм этики.

**3.**       **Отношения с клиентами**

Члены Ассоциации обязуются:

3.1. Удовлетворение потребностей клиентов – первоочередная задача членов Ассоциации. Члены Ассоциации стремятся предоставлять услуги с максимально возможным высоким уровнем качества;

3.2. Члены Ассоциации выполняют договорные обязательства и дорожат деловыми отношениями;

3.3. Члены Ассоциации обеспечивают конфиденциальность информации, получаемой от клиентов, не допускают разглашения информации, которая может причинить вред клиенту.

**4.**       **Отношения с государственными органами**

Члены Ассоциации стремятся налаживать и поддерживать этичные отношения с государственными органами.

**5.**       **Отношения с общественностью**

Ассоциация рассматривает себя как неотъемлемый элемент общественной среды, в котором она работает и с которой стремится наладить прочные отношения, основанные на принципах уважения, доверия, честности и справедливости.

Члены Ассоциации берут на себя ответственность за формирование и поддержание уважительного отношения к своей профессии, другим членам Ассоциации, коллегам и клиентам.

**ЧАСТЬ III. ПРОПАГАНДА ПРОФЕССИИ**

**Для пропаганды профессии и формирования положительного имиджа участники рынка обязуются:**

1. Способствовать формированию положительного общественного мнения об участниках рынка коммерческой недвижимости. Разъяснять клиентам, представителям СМИ и общественности социальную и этическую сущность управления арендных отношений;

2. Корректно высказываться в средствах массовой информации от имени Ассоциации. Если член Ассоциации имеет свое мнение, по какому- либо спорному вопросу, не обсудив предварительно его с остальными членами, высказывать это мнение в СМИ только как свое индивидуальное, без ссылки на Ассоциацию;

3. Не предпринимать действий, в результате которых может пострадать профессиональная репутация коллег по Ассоциации.

**ЧАСТЬ IV. САНКЦИИ К НАРУШИТЕЛЯМ ЭТИЧЕСКОГО КОДЕКСА**

1. Нарушение норм данного Кодекса может стать основанием для обсуждения данной ситуации на заседании Ассоциации, которая впоследствии вправе применить к нарушителю санкции вплоть до исключения из Ассоциации.

2. Нарушение норм данного Кодекса организацией-членом Ассоциации, сотрудником компании-члена Ассоциации влечет за собой обращение к учредителю или руководителю данной компании с предложением принять дисциплинарные меры к этому сотруднику, чтобы исключить подобные инциденты в будущем.

3. Клиенты могут обратиться с претензиями по поводу недобросовестного поведения членов Ассоциации и гарантированно получить оперативное и объективное реагирование со стороны Ассоциации на неэтичное поведение любого из ее членов.

4. Запросы могут направляться по электронной почте по адресу: [info@qazproperty.kz](mailto:info@qazproperty.kz)

**ЧАСТЬ V. ЗАКЛЮЧЕНИЕ**

Члены Ассоциации, безусловно, признают и выполняют ее Устав и Кодекс.

Члены Ассоциации Управляющих и Сервисных Компаний обязуются пропагандировать выше изложенные этические нормы в рамках профессиональной среды и бизнес сообщества в целом.

Настоящий кодекс может пересматриваться и совершенствоваться. Он также будет размещен на странице в Интернете [www.qazproperty.kz](http://www.qazproperty.kz) и может быть доступен для прочтения любым заинтересованным лицам.