

**СИСТЕМА ДОБРОВОЛЬНОЙ СЕРТИФИКАЦИИ УСЛУГ  
НА РЫНКЕ НЕДВИЖИМОСТИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

**ЗАРЕГИСТРИРОВАНА В РЕЕСТРЕ ГОССТАНДАРТА РОССИИ  
РОСС RU № И046. 04 РН00**

**ТЕРРИТОРИАЛЬНЫЙ ОРГАН ПО СЕРТИФИКАЦИИ  
АССОЦИАЦИЯ «ГИЛЬДИЯ РИЭЛТОРОВ СОЧИ»**

**УТВЕРЖДАЮ  
Руководитель ТОС  
Дейнека В.Н.**

**«11» марта 2020 г.**

**Программа  
проверки брокерских услуг  
на соответствие требованиям стандарта СТО РГР 021.01 – 02  
“Риэлторская деятельность. Услуги брокерские на рынке недвижимости”**

**2020 г.**



Приложение А

Проверяемый элемент	Производимые действия	Пункты СТО РГР 021.01 - 02
Юридический статус заявителя, наличие графической схемы организационно-функциональной структуры исполнителя	Анализ учредительных и иных документов заявителя.	п.6.1
Наличие у заявителя квалифицированного и прошедшего специальную подготовку персонала.	Анализ документов заявителя о персонале: - штатное расписание; - приказы о назначении, трудовые книжки/контракты; - квалификационные аттестаты, удостоверения, лицензионные карточки агентов и брокеров; - приказ/доверенность на право заключения договоров - документы о повышении квалификации и аттестации	п.6.2
Знание и выполнение персоналом своих функциональных обязанностей, процедур обслуживания потребителей, рассмотрения жалоб и претензий потребителей.	Собеседование с персоналом заявителя, изучение функциональных обязанностей персонала, опыта рассмотрения жалоб и претензий потребителей.	п.6.2.1
Форма обеспечения гарантий заявителя по возмещению ущерба потребителю при осуществлении брокерской деятельности	Соответствие используемых способов обеспечения гарантий (договора страхования профессиональной ответственности, банковская гарантия)	п. 6.3
Наличие в собственности или в пользовании заявителя помещения для оказания брокерских услуг, комнаты переговоров.	Анализ документов заявителя.	п.6.4
Наглядная для потребителя информация о заявителе (стенд, информационная доска) - свидетельство о государственной регистрации Исполнителя; - документ на право использования торговой марки, зарегистрированной в установленном порядке, под которой оказываются Брокерские услуги;- сертификат соответствия оказываемых Исполнителем Брокерских услуг требованиям Стандар-	Изучение представленной информации на предмет соответствия стандарту.	П.6.5.

<p>та, приложения и дополнения к нему;- при наличии членства в профессиональных объединениях документы, подтверждающие данное членство;- тарифы и расценки на оказание Брокерских услуг;</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- книга жалоб и предложений с пронумерованными листами, прошнурованная и заверенная печатью Органа по сертификации;</li><li>- описание процедуры рассмотрения жалоб и претензий Потребителей на действия Исполнителя;</li><li>- реквизиты Органа по сертификации, Комиссии по разрешению споров;</li></ul> <p>- полис страхования профессиональной ответственности Исполнителя или документ, удостоверяющий использование Исполнителем иных способов обеспечения обязательств перед Потребителями.</p>		
---	--	--

	Наличие у заявителя пакета документов, которые он должен оперативно по требованию потребителя ему предоставить.	<p>Анализ пакета документов заявителя на предмет комплектации следующими элементами:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- документы, подтверждающие квалификацию Брокера и Агента, оказывающих ему Брокерскую услугу;</li> <li>- документы, подтверждающие полномочия Брокера (приказ или доверенность) на право подписи Договоров от имени заявителя;</li> <li>- Стандарт;</li> <li>- образцы типовых договоров, протоколов, доверенностей и других документов, используемых заявителем при оказании Брокерских услуг</li> </ul>	П.6.5.2.
	Наличие договоров на оказание брокерских услуг, соответствующих требованиям стандарта.	<p>Анализ документов заявителя.</p> <p>Бланки договоров предоставляются заявителем в Орган по сертификации и хранятся в деле заявителя. Проверка данного элемента производится в помещении Органа по сертификации</p>	п.п. 7.1, 7.2., п.8
	Структура договора	<p>Анализ содержания структуры договоров заявителя.</p> <p>Договор должен включать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Стороны договора;</li> <li>- Предмет договора;</li> <li>- Обязанности сторон;</li> <li>- Цена услуг и порядок расчета между сторонами;</li> <li>- Срок действия договора;</li> <li>- Условия расторжения договора;</li> <li>- Ответственность сторон;</li> <li>- Порядок разрешения споров;</li> <li>- Перечень переданных на хранение документов на момент подписания дого-</li> </ul>	П.7.3.

		вора; - Юридические адреса и реквизиты сторон	
	Стороны договора	Анализ содержания договоров заявителя	П.7.3.1.
	Предмет договора	Анализ содержания предмета договоров заявителя на соответствие виду договора и наличия ссылки на оказание услуги в соответствии со стандартом.	П.7.3.2.
	Обязанности сторон	Анализ наличия в договорах следующих обязательств заявителя: Перечень работ (услуг), соответствующих стандарту, которые заявитель обязуется выполнить; Конфиденциальность обслуживания и сохранность взятых по договору на документов потребителя; Возврат потребителю документов в случае исполнения, прекращения или досрочного расторжения договора; Организация процедуры освобождения и передачи Объекта недвижимости (в случае оказания услуги, в которой осуществляется передача Объекта недвижимости)	П.7.3.3.
	Наличие в договорах цены услуг заявителя или порядка ее определения	Анализ содержания договоров заявителя	П.7.3.4.
	Срок действия договора, вступление в силу, процедура продления срока действия	Анализ содержания договоров заявителя	П.7.3.5.
	Условия расторжения договора	Анализ наличия в договорах заявителя следующих условий расторжения договоров: - Основание и порядок расторжения договора, в т.ч. условия досрочного расторжения; - Порядок расторжения договора в связи с неисполнением обязательств сторонами	П.7.3.6.

	<p>Ответственность сторон</p>	<p>Анализ наличия содержания договоров заявителя. В договорах должно быть отражено:          Размер, вид ответственности, порядок и сроки возмещения расходов;          Размер ответственности в связи с досрочным расторжением договора;          Обстоятельства непреодолимой сил (форс-мажорные обстоятельства и решения третьих сторон, имеющих возможность влиять на договор), при которых ответственность не наступает;          Ответственность потребителя за отказ третьих лиц, имеющих права на объект недвижимости, от совершения сделки (в случае непредставления потребителем при подписании договора согласия указанных лиц)</p>	<p>7.3.8.</p>
	<p>Порядок разрешения споров</p>	<p>Анализ содержания договоров заявителя</p>	<p>П.7.3.7.</p>
	<p>Перечень переданных на хранение документов на момент подписания договора</p>	<p>Анализ содержания документов заявителя</p>	
	<p>Наличие документа, подписываемого заявителем и потребителем, после выполнения всех обязательств по договору (акт выполненных работ)</p>	<p>Анализ содержания документов заявителя</p>	<p>П.7.6.</p>
	<p>Наличие плана работы по Договору</p>	<p>Анализ содержания документа заявителя. План работ должен содержать:          Перечень работ (услуг) по конкретному договору, соответствующих стандарту;          Этапы выполнения;          Перечень документов, необходимый для осуществления сделки;          Порядок получения необходимых для осуществления сделки документов (заявителем по доверенности, потребителем самостоятельно, потребителем в присутствии заявителя);</p>	<p>П.8.1.          П.4.2.          П.8.2.</p>

	<p>Предварительный договор об осуществлении сделки</p>	<p>Анализ документов заявителя. Структура предварительного договора должна включать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Согласие сторон осуществить определенную сделку;</li> <li>- Цену сделки;</li> <li>- Адрес и описание объекта, позволяющее его однозначно идентифицировать;</li> <li>- Условия передачи прав на Объект недвижимости;</li> <li>- Ответственность сторон, способ обеспечения обязательств и определение обстоятельств непреодолимой силы;</li> <li>- Порядок расчетов при осуществлении сделки;</li> <li>- Сроки и порядок передачи Объекта недвижимости;</li> <li>- Состояние Объекта недвижимости на момент передачи;</li> <li>- Обязательства собственника Объекта недвижимости по погашению задолженности по коммунальным и другим платежам;</li> <li>- Наличие законных прав на Объект недвижимости со стороны третьих лиц на момент передачи объекта;</li> <li>- Условия расторжения и продления предварительного договора</li> </ul>	<p>П.8.4.3.</p>
--	--	--	-----------------