



HỘI MÔI GIỚI BẤT ĐỘNG SẢN VIỆT NAM

VARIS
— IRE —

BỘ QUY TẮC ĐẠO ĐỨC
VÀ ỨNG XỬ NGHỀ NGHIỆP
MÔI GIỚI BẤT ĐỘNG SẢN VIỆT NAM
VPEC 2024

www.vars.com.vn





HỘI MÔI GIỚI BẤT ĐỘNG SẢN VIỆT NAM

VARS
IRE

VPEC 2024



○○○○ TÍNH CẤP THIẾT

1. Sự phát triển, biến động không ngừng của thị trường bất động sản; Sự cạnh tranh cũng đang diễn ra ngày một khốc liệt hơn, đòi hỏi mỗi tổ chức, cá nhân làm nghề Môi giới BĐS phải chuyên nghiệp hơn;
 2. Luật Kinh Doanh bất động sản, Luật Nhà ở, Luật đất đai chính thức có hiệu lực từ 1/8/2024 và các Thông tư, nghị định đi kèm;
 3. Hoạt động của Nghề Môi giới BĐS tại Việt Nam vẫn còn nhiều bất cập bởi chưa được kiểm soát chặt chẽ, thiếu hệ thống tiêu chuẩn, đo lường chất lượng;
 4. Bộ Quy tắc ban hành năm 2018 không còn phù hợp với thực tiễn;
- => Cần phải cập nhật, cải tiến để đáp ứng nhu cầu xã hội và các chuẩn mực Quốc tế**

○○○○

QUÁ TRÌNH NGHIÊN CỨU, XÂY DỰNG

1. **Nghiên cứu và đánh giá** kết quả thực hiện Bộ Quy tắc đạo đức Ban hành năm 2018;
2. Nghiên cứu **Luật** Kinh doanh bất động sản Việt Nam 2023 và các Luật, quy định của pháp luật có liên quan;
3. Nghiên cứu và tổng hợp các **quy tắc, chuẩn mực từ quốc tế**;
4. **03 vòng lấy ý kiến** chuyên gia, các tổ chức, cá nhân đầu tư, kinh doanh dịch vụ bất động sản, các lĩnh vực liên quan và cộng đồng xã hội
5. Ban chấp hành Hội gồm hơn **150 thành viên là chuyên gia, nhà lãnh đạo** Doanh nghiệp bất động sản giàu kinh nghiệm nhất trí thông qua.



=> Bộ Quy tắc Đạo đức và Ứng xử nghề nghiệp Môi giới bất động sản - VPEC được cập nhật và chính thức ban hành theo Quyết định số 334/2024/QĐ-VARS-BCH ngày 11/11/2024 nhằm quy định cụ thể những chuẩn mực về đạo đức và ứng xử nghề nghiệp, là thước đo phẩm chất đạo đức và trách nhiệm nghề nghiệp của Môi giới bất động sản. VPEC 2024 sẽ là khuôn mẫu cho sự tu dưỡng, rèn luyện để giữ gìn uy tín nghề nghiệp, thanh danh của người và nghề Môi giới bất động sản Việt Nam, xứng đáng với vai trò trong xã hội và góp phần vào sự minh bạch, phát triển bền vững của thị trường BĐS Việt Nam.

...TỔNG QUAN NỘI DUNG BỘ QUY TẮC

Dành cho Nhà Môi giới Bất động sản (sửa đổi, bổ sung)

06 CHƯƠNG, 21 ĐIỀU.

CHƯƠNG I. NGUYÊN TẮC CHUNG

- Quy tắc 1. Nguyên tắc chung về đạo đức, văn hóa và ứng xử
- Quy tắc 2. Thượng tôn pháp luật
- Quy tắc 3. Đảm bảo năng lực chuyên môn
- Quy tắc 4. Giao tiếp, ứng xử
- Quy tắc 5. Lập Hợp đồng khi tiến hành tác nghiệp môi giới
- Quy tắc 6. Nhận thù lao và tiền thưởng
- Quy tắc 7. Những nội dung phải tuân thủ
- Quy tắc 8. Bảo mật thông tin
- Quy tắc 9. Những hành vi nhà Môi giới BĐS không được làm

CHƯƠNG II. ỨNG XỬ VỚI KHÁCH HÀNG

- Quy tắc 10. Khách hàng Bên bán
- Quy tắc 11. Khách hàng Bên mua
- Quy tắc 12. Ngăn ngừa xung đột lợi ích

CHƯƠNG III. ỨNG XỬ VỚI XÃ HỘI

- Quy tắc 13. Ứng xử với thị trường bất động sản
- Quy tắc 14. Ứng xử với cộng đồng Môi giới BĐS
- Quy tắc 15. Tham gia tổ chức nghề nghiệp

CHƯƠNG IV. ỨNG XỬ VỚI DOANH NGHIỆP CHỦ QUẢN

- Quy tắc 16. Coi trọng và xây dựng
- Quy tắc 17. Tuân thủ và chấp hành đầy đủ nội quy, quy định

CHƯƠNG V. ỨNG XỬ VỚI ĐỒNG NGHIỆP

- Quy tắc 18. Hỗ trợ và hợp tác
- Quy tắc 19. Công bằng và khách quan

CHƯƠNG VI. ỨNG XỬ TRONG CẠNH TRANH

- Quy tắc 20. Cạnh tranh lành mạnh và công bằng
- Quy tắc 21. Chuyên nghiệp trong giải quyết cạnh tranh

Dành cho Sàn giao dịch, Công ty Môi giới

05 CHƯƠNG, 22 ĐIỀU;

CHƯƠNG I. NGUYÊN TẮC CHUNG

- Quy tắc 1. Tôn chỉ hoạt động
- Quy tắc 2. Năng lực hoạt động.
- Quy tắc 3. Đảm bảo tính chuyên nghiệp
- Quy tắc 4. Thực hiện giao kết hợp đồng
- Quy tắc 5. Nguyên tắc về hàng hóa BĐS
- Quy tắc 6. Nguyên tắc giao dịch
- Quy tắc 7. Nguyên tắc tài chính
- Quy tắc 8. Nguyên tắc sử dụng môi giới
- Quy tắc 9. Nguyên tắc bảo mật thông tin

CHƯƠNG II. ỨNG XỬ VỚI KHÁCH HÀNG

- Quy tắc 10. Khách hàng là trung tâm của mọi hoạt động
- Quy tắc 11. Trung thực và tận tâm
- Quy tắc 12. Khách hàng bên bán.
- Quy tắc 13. Khách hàng bên mua
- Quy tắc 14. Ngăn ngừa xung đột lợi ích

CHƯƠNG III. ỨNG XỬ VỚI XÃ HỘI

- Quy tắc 15. Ứng xử với thị trường bất động sản
- Quy tắc 16. Ứng xử với cộng đồng Môi giới bất động sản
- Quy tắc 17. Với tổ chức nghề nghiệp

CHƯƠNG IV. ỨNG XỬ VỚI NHÂN VIÊN

- Quy tắc 18. Coi trọng
- Quy tắc 19. Xây dựng môi trường làm việc chất lượng, chuyên nghiệp
- Quy tắc 20. Quan tâm, đảm bảo quyền lợi cho nhân viên

CHƯƠNG V. ỨNG XỬ TRONG CẠNH TRANH

- Quy tắc 21. Nguyên tắc khi cạnh tranh
- Quy tắc 22. Cạnh tranh không ảnh hưởng thị trường chung

NGUYÊN TẮC CHUNG

.....THƯỢNG TÔN PHÁP LUẬT

Nắm rõ, đầy đủ
và không vi phạm



Giấy phép và đảm bảo
điều kiện hoạt động

Được Đào tạo và có
Chứng chỉ hành nghề



Thông tin, báo cáo
đầy đủ

.....HÀNG HÓA BĐS ĐƯA VÀO GIAO DỊCH

1. **Đầy đủ pháp lý** theo quy định pháp luật và được pháp luật cho phép giao dịch trên thị trường BĐS;
2. Thông tin và hồ sơ về BĐS phải được **thẩm định, đánh giá**.
3. Thông tin được niêm yết, truyền thông, giới thiệu... phải **đúng thực trạng**, đảm bảo không sai lệch, mô hồ, giả tạo,...; Đặc biệt, đối với BĐS là dự án hình thành trong tương lai, phải tổ chức thẩm định, đánh giá hết sức cẩn trọng, cảnh báo những rủi ro (nếu có).
4. BĐS là sở hữu của SGD, của Môi giới làm việc tại SGD hay do SGD, Nhà Môi giới đang đầu tư mà có cũng phải thực hiện đầy đủ quy trình thẩm định, niêm yết, công khai,... như các bất động sản khác.



.....CHUYÊN NGHIỆP VÀ CÓ CHUYÊN MÔN

1. Điều hành Sàn, Nhà Môi giới phải được **đào tạo bài bản**
2. **Nắm chắc và cập nhật** các thông tin thị trường BĐS;
3. Phải **chuyên nghiệp** và **có trách nhiệm** trong mọi hoạt động Môi giới.
4. Có **quy trình giao dịch, giao tiếp** giữa SGD với khách hàng và giữa Môi giới với khách hàng.
5. **Đề cao chất lượng** cung cấp dịch vụ và kết quả cuối cùng lên trên hoa hồng và lợi nhuận;
6. **Tôn trọng** và **đổi xử lịch sự** với khách hàng, kể cả khi khách hàng từ chối thực hiện dịch vụ;
7. SGD chỉ định Môi giới thực hiện tư vấn, cung cấp dịch vụ phải đảm bảo đúng quy định pháp luật và có năng lực, chuyên môn phù hợp.



o o o o

GIAO DỊCH



Xác lập văn bản, hợp đồng

Thông tin phải được thể hiện đầy đủ, nội dung được giải thích rõ ràng, dễ hiểu, không gây hiểu lầm.



Chịu trách nhiệm

SGD và cả Môi giới viên phải chịu trách nhiệm về nội dung tư vấn cho khách hàng;



Công bố, niêm yết thông tin

Trước khi tiến hành giao dịch, SGD phải công bố đầy đủ thông tin về BĐS và hồ sơ pháp lý trên SGD và các trang thông tin của SGD.



Chỉ đại diện 01 Bên

Có thể tiến hành ký kết hợp đồng với cả 02 bên (mua và bán, thuê và cho thuê), nhưng chỉ được làm đại diện cho 01 bên;



0000

TÀI CHÍNH

Đúng cam kết

Chỉ được thu tiền thù lao, hoa hồng của khách hàng theo đúng cam kết đã được xác lập rõ ràng bằng văn bản, hợp đồng. SGD và Môi giới viên không được vòi vĩnh, đòi hỏi thêm;

Kê khai, hạch toán

Mọi khoản thu của SGD, Nhà Môi giới phải được kê khai, hạch toán theo quy định ngành tài chính, phải thực hiện đầy đủ nghĩa vụ về thuế;

SGD thanh toán hoa hồng

Thù lao, hoa hồng của Môi giới viên phải do SGD thanh toán dựa trên hoa hồng dịch vụ và quy chế được thỏa thuận giữa SGD với Môi giới viên.





HỘI MÔI GIỚI BẤT ĐỘNG SẢN VIỆT NAM

VARS
IRE

VPEC 2024

... GIAO TIẾP, ỨNG XỬ



✓ **Rõ ràng, dễ hiểu**

Chủ động lắng nghe, giao tiếp với ngôn ngữ rõ ràng, dễ hiểu;

✓ **Tôn trọng và lịch sự**

Đối xử tôn trọng và lịch sự với khách hàng, đồng nghiệp và đối tác;

✓ **Công bằng, đảm bảo quyền lợi**

Đàm phán một cách công bằng, đảm bảo quyền lợi của khách hàng và các bên liên quan;

✓ **Bình tĩnh và khách quan**

Xử lý tranh chấp một cách bình tĩnh, chuyên nghiệp và khách quan;

✓ **Duy trì quan hệ tốt đẹp**

Xây dựng và duy trì mối quan hệ tốt đẹp với khách hàng, đồng nghiệp và đối tác;

✓ **Trang phục lịch sự**

Trang phục phải lịch sự khi làm việc và giao tiếp với khách hàng và đối tác.

...TRUNG THỰC VÀ TẬN TÂM

1. **Chỉ thực hiện dịch vụ khi đã có thông tin đầy đủ, chính xác.** Không tư vấn, cung cấp và giới thiệu thông tin sai lệch, không phù hợp cho khách hàng;
2. Luôn **coi lợi ích của khách hàng như lợi ích của chính mình**, từ đó xây dựng chính sách, phương án mua – bán phù hợp, hiệu quả;
3. **Tư vấn cho khách hàng mọi thông tin** về thị trường, khả năng giao dịch, mức giá, chính sách ưu đãi,... trung thực và đầy đủ, đảm bảo khách hàng đã hiểu đầy đủ về BĐS, thị trường và các vấn đề liên quan trước khi quyết định giao dịch;
4. **Không cam kết những vấn đề không hiểu** rõ hoặc ngoài khả năng có thể thực hiện cho khách hàng;
5. **Không** hợp tác với bất cứ bên nào với mục đích **gây tổn hại** quyền lợi cho bên còn lại;
6. **Không** được có hành vi **dìm giá hoặc nâng giá BĐS để trục lợi** và làm ảnh hưởng đến lợi ích của khách hàng.



ỨNG XỬ VỚI KHÁCH HÀNG

○○○○ KHÁCH HÀNG BÊN BÁN

1. Tuyệt đối **tuân thủ các Quy tắc chung** vừa nêu
2. **Hướng dẫn khách hàng** cung cấp hồ sơ, kiểm chứng, thẩm định, đảm bảo BĐS đủ điều kiện được tham gia thị trường thì mới tiến hành ký hợp đồng;
2. **Đánh giá sự phù hợp và tư vấn** cho khách hàng **về giá, chính sách bán hàng**,..., chỉ ra những điểm không phù hợp (nếu có)
4. **Không thỏa hiệp để che giấu**, làm sai lệch hoặc thổi phồng thông tin đối với BĐS niêm yết, chào bán,...
6. Khi đại diện cho bên bán, phải **bảo vệ quyền lợi và lợi ích chính đáng** của bên Bán;
7. **Tôn trọng quyền, lợi ích và sự lựa chọn** của bên Bán, đảm bảo không gây áp lực vào quyết định bán của khách hàng.
8. Phải thông báo cho khách hàng biết việc mình hiện đang làm đại diện được ủy quyền của bên mua (nếu có);





HỘI MÔI GIỚI BẤT ĐỘNG SẢN VIỆT NAM

VARS
IRE

VPEC 2024

○○○○ KHÁCH HÀNG BÊN MUA

1. Tuyệt đối **tuân thủ các Quy tắc chung** nêu trên
2. Cung cấp thông tin **kịp thời, chính xác và đầy đủ**; Giúp khách **hàng nhận biết đúng đắn** về pháp lý và giá trị được chào bán của BĐS, kể cả những rủi ro (nếu có);
3. Không được **lợi dụng sự thiếu hiểu biết** của bên mua để trục lợi;
4. Khi đại diện cho bên mua, phải **bảo vệ quyền lợi và lợi ích chính đáng** của bên Mua;
5. **Tôn trọng quyền, lợi ích và sự lựa chọn** của Bên Mua, đảm bảo không gây áp lực vào quyết định mua của khách hàng.
6. Phải thông báo cho khách hàng biết việc mình hiện đang làm đại diện được ủy quyền của bên bán (nếu có);





...NGĂN NGỪA XUNG ĐỘT LỢI ÍCH

01

Khách hàng hàng đầu

Phải đặt lợi ích của khách hàng lên hàng đầu và đảm bảo rằng các quyết định và hành động của mình không bị ảnh hưởng bởi lợi ích bất chính từ các bên, lợi ích cá nhân hoặc bởi tác động tiêu cực từ cơ quan chủ quản;

02

Ngăn ngừa sớm

Có trách nhiệm xác định và loại bỏ các tình huống có thể dẫn đến xung đột lợi ích. Trong trường hợp xung đột lợi ích không thể tránh khỏi, phải thông báo ngay cho tất cả các bên liên quan và tìm cách giải quyết một cách công bằng và minh bạch;

03

Tạo điều kiện

Khi đơn phương chấm dứt thực hiện dịch vụ Môi giới BĐS, phải có thông báo bằng văn bản cho khách hàng để 2 bên thực hiện các thỏa thuận chấm dứt, thực hiện thanh lý hoạt động dịch vụ Môi giới. Phải tạo điều kiện và không được làm khó khách hàng trong việc tìm kiếm Sàn giao dịch, nhà Môi giới khác để thỏa mãn nhu cầu của khách hàng.

ỨNG XỬ VỚI XÃ HỘI



Với thị trường bất động sản

1. Xây dựng, tích cực bảo vệ và đóng góp
2. Sẵn sàng ngăn chặn, phối hợp và hợp tác với các cơ quan chức năng để ngăn chặn và xử lý kịp thời các hành vi lũng đoạn thị trường;
3. Khuyến khích và hỗ trợ các nhà đầu tư, kinh doanh bền vững.



với cộng đồng

1. Tôn trọng, thân thiện, chia sẻ;
2. Trung thực, liêm chính;
3. Tạo sự gắn kết bền vững, cùng nhau phát triển;
4. Giải quyết mâu thuẫn lợi ích, cạnh tranh trực tiếp phù hợp với chuẩn mực đạo đức văn hóa



Tham gia tổ chức nghề nghiệp

1. Tích cực tham gia và có ý thức coi trọng;
2. Có tiếng nói và hành động thiết thực để cùng với tổ chức nghề nghiệp bảo vệ lợi ích cho cộng đồng nghề.
3. Tham gia, góp ý, phản biện chính sách, bồi dưỡng kỹ năng chuyên môn, nghiệp vụ, nghiên cứu thị trường,...
4. Thực hiện nghiêm chỉnh các quy chế, quy định và đóng hội phí đầy đủ theo quy định.

ỨNG XỬ GIỮA MÔI GIỚI VÀ SÀN



Coi trọng và xây dựng Sàn



Tuân thủ và chấp hành đầy đủ nội quy, quy định của Sàn



Hỗ trợ và hợp tác với đồng nghiệp



Coi trọng Nhà Môi giới



Quan tâm, đảm bảo quyền lợi cho Môi giới viên



Xây dựng môi trường làm việc chất lượng, chuyên nghiệp



ỨNG XỬ TRONG CẠNH TRANH

CẠNH TRANH LÀNH MẠNH VÀ CÔNG BẰNG

1. Dựa trên năng lực thực tế;
2. Không được cung cấp thông tin gian dối, không đúng về đối thủ cạnh tranh;
3. Không chào hàng phá giá ;
4. Không được thực hiện các hoạt động xâm phạm các thoả thuận độc quyền .
5. Mọi hành vi cạnh tranh phải đảm bảo không làm tổn hại đến thị trường chung, đến khách hàng, người tiêu dùng và lợi ích của các thành viên khác trong thị trường;

CHUYÊN NGHIỆP TRONG GIẢI QUYẾT CẠNH TRANH

1. Chủ động tự hòa giải;
2. Ưu tiên đưa ra trọng tài tại Hội đồng trọng tài do Hội đồng nghề nghiệp thành lập để giải quyết các tranh chấp bằng hình thức hoà giải.
3. Đưa ra tòa những tranh chấp đã đưa ra hội nghề nghiệp để hòa giải nhưng không thành công./.





...BẢO MẬT THÔNG TIN

1. **Không tiết lộ thông tin của khách hàng** cho bất cứ bên nào khác, trừ khi được sự đồng ý của khách hàng để làm hợp đồng mua bán, giao dịch, cơ quan pháp luật, hoặc khách hàng có dấu hiệu vi phạm pháp luật và thông tin đó là cần thiết để ngăn chặn tội phạm;

2. **Lưu trữ thông tin** của khách hàng một cách **cẩn thận và bảo mật**. Việc lưu trữ thông tin phải được thực hiện theo các quy định pháp luật hiện hành về bảo vệ dữ liệu cá nhân và bảo mật thông tin. Phải đảm bảo rằng thông tin của khách hàng được bảo vệ khỏi việc truy cập, sử dụng, tiết lộ hoặc tiết lộ trái phép, và chỉ được lưu trữ trong thời gian cần thiết để thực hiện các mục đích hợp pháp liên quan đến giao dịch BĐS.





HỘI MÔI GIỚI BẤT ĐỘNG SẢN VIỆT NAM

VARIS
IRE

VPEC 2024



LỢI ÍCH KHI ÁP DỤNG?

1. Xây dựng niềm tin

2. Đảm bảo chất lượng và an toàn

3. Xây dựng môi trường làm việc tích cực:

4. Xây dựng lòng tự trọng và danh dự

5. Đáp ứng nhu cầu và mong đợi của khách hàng

6. Tạo sự bền vững và phát triển

7. Xây dựng uy tín thương hiệu và chuyên môn

8. Tạo sự tương tác và hòa giải



HỘI MÔI GIỚI BẤT ĐỘNG SẢN VIỆT NAM

VARIS
IRE

VPEC 2024

“Nghề Môi giới Bất động sản ở Việt Nam **“là một nghề cao quý”**, bởi hoạt động nghề nghiệp của Môi giới bất động sản là cầu nối để cung và cầu thị trường gặp nhau, giúp thị trường bất động sản phát triển nhanh, mạnh và bền vững hơn; Tính chuyên nghiệp và đạo đức nghề nghiệp là nền tảng cơ bản của nghề Môi giới bất động sản. Người Môi giới bất động sản phải có bốn phạm tự mình nâng cao trình độ, kỹ năng chuyên môn; tôn trọng, chấp hành pháp luật; tự giác tuân thủ các quy tắc đạo đức và ứng xử nghề nghiệp trong hoạt động hành nghề, trong lối sống và giao tiếp xã hội.

Quy tắc Đạo đức và Ứng xử nghề nghiệp Môi giới bất động sản - **“VPEC quy định những chuẩn mực về đạo đức và ứng xử nghề nghiệp, là thước đo phẩm chất đạo đức và trách nhiệm nghề nghiệp của người Môi giới bất động sản”**. Mỗi nhà Môi giới bất động sản, Công ty Môi giới, Sàn giao dịch bất động sản phải lấy Quy tắc Đạo đức và Ứng xử nghề nghiệp này làm **khôn mẫu cho sự tu dưỡng, rèn luyện** để giữ gìn **uy tín nghề nghiệp, thanh danh** của người và nghề Môi giới bất động sản, **xứng đáng với vai trò trong xã hội.**”



HỘI MÔI GIỚI BẤT ĐỘNG SẢN VIỆT NAM

VARS
— IRE —

Thank!

**VIỆN NGHIÊN CỨU ĐÁNH GIÁ
THỊ TRƯỜNG BẤT ĐỘNG SẢN VIỆT NAM**



+84 2432115222 / +84 964980966



vnreb.vp@gmail.com



<https://vars.com.vn>



Tầng 2, Tòa nhà Thành Công, số 57 Láng Hạ, Phường Thành Công, Quận Ba Đình, TP. Hà Nội.

