



| AGIR POUR LE LOGEMENT |

# 1

## LES PRINCIPES GÉNÉRAUX D'ÉTHIQUE ET DE DÉONTOLOGIE

### ► La conformité à la loi

Le professionnel FNAIM exerce son métier dans le strict respect de la loi. Il n'applique, en particulier, jamais de discrimination sous quelque forme que ce soit vis-à-vis de ses clients.

### ► La nécessité de l'éthique et de la déontologie

Pour que vous lui conserviez votre confiance, le professionnel FNAIM est convaincu du nécessaire respect de règles éthiques et déontologiques, vous donnant des garanties de service et de moralité élevées.

### ► L'obligation de confidentialité

Parce qu'il vous doit la protection des informations personnelles que vous lui confiez, le professionnel FNAIM se tient à une obligation de confidentialité et de discrétion.

### ► L'implication des collaborateurs

Parce que ses équipes sont à votre service, le professionnel FNAIM est le garant du respect du Code d'Éthique et de Déontologie par l'ensemble de ses collaborateurs.

### ► Un comité d'Éthique et de Déontologie pour garantir la pérennité de la démarche

Parce que la démarche éthique et déontologique est une préoccupation permanente, la FNAIM s'est dotée d'un Comité d'Éthique et de Déontologie chargé, notamment, de veiller à la bonne application du Code d'Éthique et de Déontologie.

### ► Des sanctions en cas de manquement

Tout professionnel FNAIM qui ne respecterait pas les dispositions du Code d'Éthique et de Déontologie est susceptible de faire l'objet de sanctions disciplinaires.

# 2

## DES GARANTIES DE COMPÉTENCE

### ► Un parcours formalisé pour les nouveaux adhérents

Pour que l'appartenance à la FNAIM soit durablement pour vous un gage de qualité, tout nouvel adhérent suit un parcours d'intégration, qui permet à la Fédération de s'assurer de ses compétences et de ses qualités morales.

### ► L'exigence de compétence et de formation

Parce que l'immobilier est un domaine de plus en plus complexe, le professionnel FNAIM mobilise les compétences nécessaires pour répondre à vos besoins en toute sécurité et transparence. Il suit un cycle de formation annuelle minimum obligatoire et met en œuvre un parcours individualisé de formation de ses collaborateurs.

# 3

## LE DEVOIR DE TRANSPARENCE

### ► La carte professionnelle, garantie de professionnalisme

Parce que ses activités sont strictement réglementées, le professionnel FNAIM et, le cas échéant, ses collaborateurs sont détenteurs d'une carte professionnelle délivrée par les pouvoirs publics. Une copie de ces documents est affichée dans chacun de ses locaux ouverts au public.

# CODE D'ÉTHIQUE & DE DÉONTOLOGIE

### ► La direction effective des entreprises par le détenteur de la carte professionnelle

Parce que vous voulez avoir affaire à un interlocuteur reconnu, le professionnel FNAIM assure la direction effective de ses cabinets et agences.

### ► La transparence dans l'affichage des services proposés

Pour recourir à ses services en pleine connaissance de cause, le professionnel FNAIM vous donne une information fidèle et complète de l'ensemble des services qu'il propose et des honoraires à votre charge.

### ► Des rémunérations clairement prévues

Parce que les honoraires à votre charge doivent être clairement prévus, le professionnel FNAIM ne perçoit aucune rémunération en l'absence de mandat ou de document contractuel, préalable et écrit, stipulant les conditions de sa mission et la rémunération associée.

# 4

## L'ENGAGEMENT VIS-À-VIS DES CLIENTS

### ► Le respect du libre choix du client

Parce que vous devez pouvoir choisir librement un professionnel immobilier, le professionnel FNAIM s'interdit d'entreprendre toute démarche restrictive d'une libre, saine et loyale concurrence.

### ► La prise en charge de l'intérêt du client

Parce qu'il a le souci permanent de la protection de vos intérêts, le professionnel FNAIM respecte des obligations strictement contrôlées en matière de responsabilité civile et de garantie financière. Il vous informe par écrit de la possibilité d'un conflit d'intérêt et refuse toute mission qui irait à l'encontre de votre intérêt.

### ► L'information au cœur des services proposés

Parce que toutes ses actions sont guidées par l'écoute et la recherche de votre satisfaction dans l'intérêt mutuel des parties, le professionnel FNAIM a un devoir de conseil et vous donne l'ensemble des informations dont vous avez besoin.

### ► Des comptes-rendus réguliers

Parce que vous avez besoin de savoir comment votre demande est traitée, le professionnel FNAIM vous rend compte régulièrement de l'exécution de sa mission. Il vous avertit des difficultés rencontrées et des retards éventuels.

### ► Un traitement des réclamations formalisé

Parce qu'en cas d'éventuel litige vous attendez qu'une solution soit recherchée, le professionnel FNAIM est doté d'une procédure formelle de traitement des réclamations écrites.

#### CETTE PROCÉDURE PRÉVOIT NOTAMMENT :

- l'accusé de réception par écrit de la réclamation dans un délai maximum de quinze jours ouvrés ;
- la fourniture de l'identité d'une personne avec laquelle vous pouvez entrer en relation ;
- dans tous les cas, et dans un délai raisonnable, le professionnel FNAIM vous apporte une réponse écrite circonstanciée ;
- en cas de persistance du différend, le professionnel FNAIM vous fait une réponse écrite circonstanciée ;
- une réclamation déposée auprès de la Chambre FNAIM dont relève le professionnel donne lieu à instruction aux fins de médiation ;
- si, à cette occasion, la Chambre constate un éventuel manquement au Code d'Éthique et de Déontologie, elle saisit les instances disciplinaires compétentes, qui examinent les suites à donner.