



| AGIR POUR LE LOGEMENT |

EXTRAITS

Les professionnels de l'immobilier FNAIM respectent le Code d'éthique et de déontologie de la FNAIM*

33.2. CONFORMITÉ À LA LOI

Tout professionnel adhérent de la FNAIM exerce sa profession dans le strict respect

- des lois, décrets et textes réglementaires en vigueur,
- du règlement intérieur de la FNAIM,
- des règles déontologiques fixées par le décret n°2015-1090 du 28 août 2015.

33.4. ÉTHIQUE PROFESSIONNELLE

Le professionnel adhérent de la FNAIM exerce sa profession avec conscience, dignité, loyauté, sincérité et probité.

33.5. RESPECT DES LOIS ET RÈGLEMENTS

Le professionnel FNAIM s'oblige à :

- ne commettre aucune des discriminations mentionnées à l'article 225-1 du code pénal, tant à l'égard des personnes physiques que des personnes morales ;
- veiller au respect des obligations qui lui incombent en matière de lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme en application de l'article L. 561-2 du code monétaire et financier ;
- veiller au respect des dispositions de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés ;
- refuser son concours lorsqu'il est sollicité pour l'élaboration d'actes frauduleux.

33.6. COMPÉTENCE

Le professionnel doit posséder les connaissances théoriques et pratiques nécessaires à l'exercice de son activité.

Il se tient informé des évolutions législatives et réglementaires ayant un rapport avec ses activités.

Il prend les mesures nécessaires au respect de sa propre obligation de formation continue et veille à ce que ses collaborateurs, habilités à négocier, s'entremettre ou s'engager pour son compte, remplissent également leur obligation de formation continue.

33.8. TRANSPARENCE

Le professionnel adhérent de la FNAIM donne au public une information exacte, intelligible et complète de ses activités professionnelles, y compris des services rendus à titre accessoire ou complémentaire, des montants et des modes de calcul de ses honoraires pratiqués, de ses compétences et de ses qualifications professionnelles.

Il présente sa carte professionnelle et veille à ce que ses collaborateurs présentent leur attestation d'habilitation à la demande de toute personne intéressée.

Il communique, à première demande, les coordonnées de son assureur de responsabilité civile professionnelle et, le cas échéant, de son garant.

33.9. CONFIDENTIALITÉ

Les professionnels FNAIM font preuve de prudence et de discrétion dans l'utilisation des données à caractère personnel et des informations relatives à leurs mandants ou à des tiers dont elles prennent connaissance dans l'exercice de leurs fonctions.

Ils veillent à ce que leurs collaborateurs agissent avec la même prudence et la même discrétion.

33.13. RÈGLEMENT DES LITIGES

Le professionnel adhérent de la FNAIM s'efforce de résoudre à l'amiable les litiges qui surviennent avec ses mandants, et répond de bonne foi et dans un délai raisonnable aux réclamations.

33.20. UN TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS FORMALISÉ

Il est doté d'une procédure formelle de traitement des réclamations écrites de ses clients.

Il les informe sur leur demande de l'existence de cette procédure au respect de laquelle il s'oblige.



LE CODE D'ÉTHIQUE ET DE DÉONTOLOGIE DE LA FNAIM EST TÉLÉCHARGEABLE SUR FNAIM.FR
(LA FNAIM > VALEURS ET MISSIONS)