



Codi ètic



Col·legis
i associació
d'agents
immobiliaris



Des de l'any 2000 no és obligatori estar col·legiat/da per poder exercir com a agent immobiliari/ària. No obstant això, des d'API apostem perquè qualsevol professional que vulgui dedicar-se a exercir aquesta digna professió ha de complir amb uns compromisos fora de tot dubte.

D'aquí neix el nostre **codi ètic**.

A Catalunya, és obligatori inscriure's al Registre d'Agents Immobiliaris de Catalunya per exercir l'activitat immobiliària i complir amb les exigències que marca aquest registre. A més d'aquestes obligacions, el nostre codi ètic estableix uns valors i principis pels quals els/les nostres agents han de regir-se. Aquests principis deriven en un codi de bona conducta, amb règim sancionador, al que tots els/les nostres agents se sotmeten de forma voluntària.

La raó de ser de la professió d'API és aconseguir que qualsevol ciutadà/dana tingui la possibilitat d'accedir a la compravenda o lloguer de qualsevol immoble amb les suficients garanties ètiques i legals per a això.

En definitiva, la professió d'API garanteix la formació necessària per a conèixer tots els drets i obligacions derivats d'una transacció immobiliària.



Col·legis
i associació
d'agents
immobiliaris

Perquè aquest objectiu es compleixi és imprescindible que tot/a professional prengui consciència de la responsabilitat que atresora. Sense ètica, sense uns rigorosos principis i valors, sense un alt nivell de compromís i d'actualització persistent dels seus coneixements, res d'això seria possible.

D'això, n'estem segurs.

Per això, una de les nostres principals preocupacions és acompanyar els/les nostres agents immobiliaris/àries perquè assoleixin alts estàndards professionals.

I tots aquells/es agents que formen part del nostre col·lectiu es comprometen a desenvolupar la seva activitat d'acord amb uns sòlids principis que són, justament, els que converteixen un/a API en el/la professional immobiliari/ària de referència en el mercat.

Els nostres valors



Vocació de servei

A API, creiem fermament que totes les persones, ja siguin propietàries, arrendatàries, o qualssevol altres, tenen dret a una experiència immobiliària segura i adequada a les seves necessitats.

Només des de l'empatia, la capacitat de posar-se en la pell de l'altre, l'actitud proactiva i col·laborativa, el compromís, la passió i la motivació podem ajudar a la societat a accedir amb plenes garanties a la llar que desitgen habitar i la vida que desitgen viure.

Perquè aquest, en definitiva, és el nostre propòsit.

Capacitat professional

La professió d'API està orientada a satisfer una de les necessitats més bàsiques de qualsevol persona. Una gran responsabilitat, certament.

Per aquesta raó, és imprescindible que l'API tingui un coneixement profund de la professió i un compromís per a la seva millora constant i la del seu equip. Això vol dir que haurà de reciclar permanentment la seva formació per poder atendre les necessitats dels/de les consumidors/es, en constant evolució.

Aquesta contínua recerca de l'excel·lència per anticipar-se a aquestes necessitats és precisament el veritable valor professional d'un/a API.



Honradesa

La integritat és el nostre *modus operandi*, el nostre major actiu, el que alimenta la confiança dels nostres clients.

Busquem sempre les millors possibilitats de solució per a cada problema, actuem amb imparcialitat i justícia, sense cap tipus de motivació personal, de manera objectiva i amb independència professional. Som conseqüents. Complim els nostres compromisos.

Així de clar, així de simple.



Àmbits d'actuació i garanties del codi

L'API davant de la **Societat**

Respecte al dret d'accés a un habitatge digne ■ Com reflecteix la Constitució, totes les persones tenen dret a un habitatge digne i adequat. Per això, l'API ha d'actuar sempre amb una consideració especial envers la protecció dels drets dels/de les consumidors/es i usuaris/àries d'habitatges.

No només això, procurarà en tot moment l'aplicació de tota norma tendent a la protecció al/la consumidor/a que faciliti l'accés universal a l'habitatge.

Igualtat i no discriminació ■ L'API ha de mantenir, en tot moment, el criteri d'igualtat en l'acceptació d'encàrrecs de compravenda, així com en les gestions i negociacions que es realitzen en tot moment, i especialment pel que fa als honoraris que es cobrin, que sempre seran una conseqüència de la prestació de servei, mai l'objectiu, sense fer diferències en les condicions, ni privilegis per estatus social o econòmic, ni per ideologia, creença, raça, sexe, religió, estat familiar, orientació sexual o identitat de gènere.

L'API amb el/la seu/va **client/a**

Qualitat de servei ■ El principal objectiu de l'API ha de ser, per sobre de qualsevol altre, el de garantir la satisfacció del/de la seu/va client/a. En aquest sentit, és recomanable una actitud innovadora i oberta a replantejar el seu model de negoci per millorar l'experiència del/de la seu/va client/a. Això permetrà a l'API mantenir un alt nivell de qualitat de servei i, no només estar a l'altura de les seves expectatives, sinó superar-les.

Transparència ■ La credibilitat de l'API com a professional està fortament vinculada a la seva capacitat per crear un entorn de confiança i s'ha de comunicar de forma oberta i sense ambigüi-

tats en qualsevol circumstància. Aquesta transparència en la relació implica transmetre tota la informació, tant positiva com negativa, relativa a la seva operació, en tots els seus aspectes, perquè el/la client/a pugui decidir, amb el seu assessorament, més encertadament.

Confidencialitat 🟡 La informació directa o indirecta que rep un/a API del/de la seu/va client/a és absolutament confidencial i, per tant, haurà de gestionar-la sempre amb molta discreció i obligant-se a no utilitzar-la per a qualsevol altre ús que l'específic del propi encàrrec.

Responsabilitat i diligència 🟡 L'API acceptarà únicament encàrrecs per als quals honestament es consideri competent i capacitat/da, de manera que pugui complir-los de forma eficient i eficaç. Aquesta diligència li permetrà aconseguir la finalitat contractada, la plena satisfacció del/de la client/a i l'orgull d'haver realitzat un treball excel·lent, alhora que aportar el millor de la seva experiència i perícia professional.

L'API amb el seu col·lectiu

Respecte 🟡 Saber respectar els/les altres company/es, tolerar les diferències, no és només un valor innegociable, sinó que et fa créixer. Creixem junts.

Implicació 🟡 Entrar a formar part d'API és també adquirir un compromís amb tot el col·lectiu. Implicar-se en la vida associativa, una via per al desenvolupament professional.

Col·laboració 🟡 Col·laborar forma part del nostre ADN. Ens enriqueix. I, encara que sempre serà potestat de cada agent decidir en quins termes, és recomanable crear vincles i mantenir un diàleg obert i honest amb altres companys/es per assolir objectius comuns i possibles sinergies.

Tot això, ens ajuda a convertir-nos en millors professionals.

Excel·lència 🟡 És un dels principals motius que ens impulsa en forma de palanca que ens ha permès créixer. Es tracta de la nostra essència.

La marca API, i els/les seus/ves col·legiats/des i associats/des, no es conformen amb fer les coses de forma tradicional, sense més. I aquest esperit de superació és el que ens manté en guàrdia per poder satisfer les necessitats presents i futures dels/de les nostres clients.



Els nostres compromisos
amb els/les nostres clients,
el nostre col·lectiu i la societat.

+ 3.500
agents a
Catalunya

+ 70
anys de
trajectòria

api Col·legis
i associació
d'agents
immobiliaris



API Col·legis i associació d'agents immobiliaris
Gran Via de les Corts Catalanes, 622, pral. 08007 Barcelona
Tel. 933 175 462 www.apicatalunya.com info@api.cat