



# ACOLPIN

Asociación Colombiana de  
Profesionales Inmobiliarios

**CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA DEL AGENTE  
INMOBILIARIO AFILIADO A LA ASOCIACIÓN  
COLOMBIANA DE PROFESIONALES  
INMOBILIARIOS “ACOLPIN”.**

## Índice

<b>1. INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>2</b>
<b>2. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN.....</b>	<b>3</b>
<b>3. TERMINOS Y DEFINICIONES.....</b>	<b>3</b>
<b>4. VALORES Y PRINCIPIOS .....</b>	<b>4</b>
<b>5. REQUISITOS GENERALES DE CONDUCTA .....</b>	<b>5</b>
<b>6. REQUISITOS FINANCIEROS Y LEGALES.....</b>	<b>9</b>
<b>7. REQUISITOS PARA EL MANEJO DE INFORMACIÓN .....</b>	<b>9</b>
<b>8. CONFLICTO DE INTERESES .....</b>	<b>10</b>

La Asociación Colombiana de Profesionales Inmobiliarios ACOLPIN, con el fin de contribuir al desarrollo sostenible de las agentes inmobiliarios en el país, se adhiere al siguiente código de conducta creado por diferentes actores del sector inmobiliario, definiendo el accionar de los agentes inmobiliarios a través de principios éticos y de competencia, necesarios para el crecimiento sostenible del mercado de ventas de inmuebles en el país.

## 1. INTRODUCCIÓN

Partiendo de la iniciativa de diferentes actores del sector inmobiliario (academia, gobierno, gremios, prestadores de servicios, usuarios) se estableció la importancia de contar con un documento donde se pudieran reflejar los principios éticos y de conducta que enmarquen el actuar del agente inmobiliario en un comportamiento idóneo.

La ética y la buena conducta han sido aspectos valorados en diferentes épocas de la historia, han trascendido de ser un aspecto meramente filosófico para mezclarse en todas las fases de la vida de las personas y de las organizaciones. Por lo tanto, la transparencia, la seriedad, la cordialidad, el respeto, el conocimiento, entre otros principios y valores son parte fundamental de la conducción de cualquier negocio, y por tal razón, son parte integral de la prestación de los servicios de venta de inmuebles y que los clientes, colegas, colaboradores y la comunidad esperan encontrar en una relación comercial inmobiliaria y así generar la confianza que se requiere en esta actividad.

En este sentido el inmobiliario debería mantenerse informado sobre los entes reguladores, asociaciones, registros y normatividad en general que regulen la actividad.

La conciencia acerca de la importancia de este código de conducta y el cumplimiento del mismo es un paso hacia actuar con responsabilidad en aspectos como lo social, económico, ambiental, y especialmente un importante avance hacia la profesionalización de la actividad inmobiliaria.

Este documento normativo, enfocado a los servicios de venta de inmuebles, contiene requisitos generales de conducta (ante los clientes, colegas, el medio ambiente y la comunidad en general), financieros y legales, del manejo de la información y frente a un conflicto de intereses.

Este Código de Conducta junto con las demás normas técnicas sectoriales, conforman el acervo de requisitos para la prestación de los servicios de corretaje inmobiliario.

Para efecto de aplicación a la Asociación Colombiana de Profesionales Inmobiliarios, entiéndase como inmobiliario a cualquiera de nosotros individualmente hablando.

## 2. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN

El propósito de esta Norma Técnica Sectorial es dar a conocer y aplicar los principios de buena conducta que deben guiar el actuar de los agentes inmobiliarios que ofrecen los servicios de venta de inmuebles para lograr:

a) Que su actuación sea orientada siempre en defensa de los derechos e intereses de sus clientes; b) la eliminación de prácticas que perjudiquen al cliente, al colega y al público en general; y, c) el control de prácticas desleales que vayan en contra de la libre y sana competencia.

## 3. TERMINOS Y DEFINICIONES

Para los propósitos de la presente norma técnica sectorial se aplican los siguientes términos y definiciones:

- 3.1. Allegado: Dicho de una persona cercana o próxima a otra en parentesco, amistad, trato o confianza.
- 3.2. Buena fe: Es la conciencia de honradez, de convicción en cuanto a la verdad o exactitud de un asunto, hecho u opinión, o la rectitud de una conducta. Ella exige una conducta recta u honesta en relación con las partes interesadas en un acto, contrato o proceso.
- 3.3. Cliente: Persona natural o jurídica, a la cual el inmobiliario brinda los servicios de arrendamiento o venta de inmuebles.
- 3.4. Conflicto de intereses: Es aquella situación en la que, en el desarrollo de la actividad inmobiliaria, se ven influenciados el juicio del inmobiliario y/o la integridad de una acción por un interés diferente a la prestación del servicio.
- 3.5. Colega: Persona que tiene la misma profesión o actividad que otra.
- 3.6. Competencia desleal: Todo acto o hecho que se realice en el mercado con fines concurrenciales, cuando resulte contrario a las sanas costumbres mercantiles, al principio de la buena fe comercial, a los usos honestos en materia industrial o comercial, o bien cuando esté encaminado a afectar o afecte la libertad de decisión del comprador o consumidor, o el funcionamiento concurrencial del mercado.

Incluye entre otros, actos de: desviación de la clientela, desorganización, confusión, engaño, descrédito, comparación, imitación, explotación de la reputación ajena, violación de secretos, inducción a la ruptura contractual, violación de normas, pactos desleales de exclusividad.

Nota: Un Acto concurrencial se entiende como un acto realizado en el mercado y cuyo propósito es atraer la preferencia de la clientela.

- 3.7. Competencia profesional: Es entendida como el conjunto de habilidades, experiencia y conocimiento requeridos para el desarrollo de la actividad

inmobiliaria, sin que ello haga referencia a un título profesional específico para ejercerla.

- 3.8. Compromiso: Obligación que se tiene para cumplir con el objeto del servicio e intención de trabajar en equipo.
- 3.9. Confidencialidad: Garantizar que la información es accesible solo a las personas autorizadas a tener acceso.
- 3.10. Equidad: Disposición del ánimo que mueve a dar a cada uno lo que merece.
- 3.11. Honestidad: Cumplimiento de los deberes propios y de los demás, consiste en comportarse y expresarse con coherencia y sinceridad (decir la verdad), y de acuerdo con los valores de verdad y justicia.
- 3.12. Imparcialidad: Es un criterio de justicia que sostiene que las decisiones deben tomarse con base en criterios objetivos, sin sesgos, prejuicios o tratos diferenciados por razones inapropiadas
- 3.13. Inmobiliario: Persona natural o jurídica que actúa como un agente en actividades inmobiliarias
- 3.14. Integridad: Dicho de una persona recta, proba e intachable
- 3.15. Respeto: Es la base de la moral y la ética, y consiste en valorar los intereses y necesidades de las demás personas
- 3.16. Responsabilidad: Es la conciencia de la persona, que le permite reflexionar, administrar, orientar y valorar las consecuencias de sus actos.
- 3.17. Servicio: Conjunto de actitudes personales y políticas organizacionales que contribuyen a satisfacer una necesidad o conveniencia particular o general.
- 3.18. Solidaridad. Es la actitud de unidad basado en metas o intereses comunes
- 3.19. Tolerancia: Respeto a las ideas, creencias o prácticas de los demás cuando son diferentes o contrarias a las propias.
- 3.20. Transparencia: Es la conciencia que permite garantizar la claridad, la nitidez y la buena fe en el actuar.

#### **4. VALORES Y PRINCIPIOS**

Los valores son el reflejo de nuestro comportamiento que se fundamentan en los principios.

Son conductas o normas consideradas como deseables, es decir, cualidades de todos los seres humanos para acondicionar el mundo de nuestras vidas y poder vivirlas en cualquier tiempo y lugar. Con base en ellos decidimos cómo actuar ante las diferentes situaciones que se nos plantean en nuestras actividades, en este caso laborales, tienen que ver principalmente con los efectos que tiene lo que hacemos en las otras personas (compañeros de trabajo, usuarios), en la sociedad o en nuestro medio ambiente en general.

El mundo de los valores es amplio, complejo y está en permanente transformación. En cada época aparecen nuevos valores o los viejos valores cambian de nombre. Cada individuo tiene la potestad de adoptar sus propios valores y darles el orden y la importancia que considere correctos de acuerdo a su misión, visión y lineamientos de acción.

- ✓ PRINCIPIOS: Integridad, Buena Fe, Confidencialidad, Responsabilidad.
- ✓ VALORES: Transparencia, Respeto, Tolerancia, Equidad, Solidaridad, Compromiso, Honestidad y buen Servicio.

## 5. REQUISITOS GENERALES DE CONDUCTA

El agente inmobiliario debe, en el ejercicio de su gestión:

Planear, controlar y hacer seguimiento de sus actividades.  Evidenciar su competencia profesional para realizar la actividad.  Permanecer informado y actualizado acerca de la legislación, las condiciones y las evoluciones esenciales del sector inmobiliario que puedan afectar a los intereses que le han sido confiados.  Abstenerse de aceptar una misión que sobrepase su área de experiencia, salvo en lo que se refiere a conseguir, previo acuerdo con su cliente, la participación de un especialista cuyos límites de intervención estarán claramente definidos.  Informarse de todos los hechos esenciales relativos a cada uno de los inmuebles que le hayan sido encomendados, con el fin de cumplir todas sus obligaciones respecto a evitar errores, exageraciones, presentación errónea o disimulo de circunstancias.  Cumplir con lo establecido en la relación contractual con los clientes.  Cumplir con lo establecido en la legislación vigente relacionada con la actividad inmobiliaria y el servicio ofrecido.  Llevar sus negocios de modo que evite conflicto entre el inmobiliario y el cliente, la comunidad o los colegas. En caso de presentarse, se debe buscar una solución de mutuo acuerdo; en caso de no lograrse, utilizar los mecanismos alternativos de solución de conflictos establecidos para solucionar el conflicto antes de recurrir a entidades competentes o acudir a la justicia ordinaria.  Salvaguardar la información documental a su cuidado.

### 5.1. CONDUCTA ANTE LOS CLIENTES

En el marco de las relaciones con los clientes, el agente inmobiliario debe actuar con:

5.1.1. Conciencia profesional. El inmobiliario debe, en el ejercicio de su gestión:  Cumplir responsablemente la misión que le ha sido confiada.  Abstenerse de poner en riesgo la imagen y prestigio de sus clientes y la suya propia.

Proteger y promover los intereses legítimos de sus clientes; no obstante, los deberes de asesoramiento y fidelidad respecto a ellos no exoneran al inmobiliario de tratar equitativamente a todas las partes interesadas, respetando sus derechos.

5.1.2. Discreción profesional. El agente inmobiliario debe, en el ejercicio de su gestión, mantener confidencialidad respecto a sus clientes en lo que se refiere a su cometido.

5.1.3. Transparencia. El agente inmobiliario debe, en el ejercicio de su gestión:  Actuar con transparencia ante sus clientes.  Informar clara y oportunamente a sus clientes

cualquier intención de transacción de los inmuebles a su cargo. □ Informar a sus clientes en caso de que el inmobiliario o sus allegados estén interesados en alguna transacción de los inmuebles a su cargo con el fin de evitar conflicto de intereses. □ Informar a sus clientes en caso de que el inmobiliario o sus allegados realicen la valuación de un inmueble a su cargo, y hacer mención de ello en su informe de valuación. □ Abstenerse de encargar a cuenta de un cliente trabajos, suministros o prestaciones a un allegado o entidad en la que posea intereses, sin haberlo informado previamente. □ Abstenerse de poner en venta un inmueble sin que la gestión le haya sido debidamente encomendada por escrito por el propietario o su apoderado □ Abstenerse de ejercer ningún tipo de discriminación por motivos de raza, creencia, edad, sexo o nacionalidad. □ Proporcionar al cliente información clara, oportuna y transparente relacionada con el inmueble en sus aspectos físico, jurídico, económico y fiscal. □ Velar por el equilibrio de los intereses de los clientes.

5.1.4. Servicio El agente inmobiliario debe, en el ejercicio de su gestión: □ Ejecutar con objetividad y eficiencia el servicio contratado. □ Cooperar con otros inmobiliarios excepto cuando no beneficie al cliente. Esta cooperación no incluye la obligación de compartir comisiones ni honorarios, ni de compensar al otro inmobiliario. □ Abstenerse de apropiarse de descuentos, reembolsos o ganancias que sean resultado de pagos realizados en nombre del cliente, sin el conocimiento y el consentimiento del mismo. □ Para la protección de todas las partes involucradas, asegurar que todos los acuerdos relacionados con la transacción inmobiliaria sean documentados, en lenguaje claro y comprensible, y que expresen los términos, condiciones, obligaciones y responsabilidades específicas de las partes, asegurándose de la veracidad de los documentos.

5.1.5. Contratación y documentación. El agente inmobiliario debe, en el ejercicio de su gestión: □ Documentar todos los actos relacionados con la transacción inmobiliaria en que intervenga a fin de proteger los derechos e intereses de las partes. □ Abstenerse de suscribir documentos o contratos en los que se consignen datos erróneos o falsos, en perjuicio de las partes interesadas. □ Asegurar que las gestiones de mediación se le encomienden con carácter de exclusividad, para salvaguardar sus derechos y garantizar una adecuada prestación de sus servicios profesionales. □ Comunicar periódicamente al propietario acerca de las personas que se hubieran interesado en su inmueble como posibles compradores, las cuales previamente habrán suscrito una hoja de visita. □ Comprobar, en cada operación, el cumplimiento de los requisitos y presupuestos exigidos por la legislación en materia de venta de inmuebles. □ Informar con claridad de manera veraz y suficiente a los interesados los costos requeridos para la prestación del servicio.

## 5.2. CONDUCTA DE LOS COLEGAS

En el marco de las relaciones con los colegas, el agente inmobiliario debe, en el ejercicio de su gestión: □ Abstenerse de utilizar prácticas de competencia desleal. □ Velar porque las relaciones con los colegas vayan enmarcadas siempre por el respeto y la cortesía. □ Abstenerse de menospreciar o criticar negativamente en público el trabajo, prácticas comerciales, o competencia profesional de sus colegas y de anticipar juicios respecto de las transacciones que ellos realicen. Si sus opiniones son consultadas y los agentes inmobiliarios estiman pertinente expresarlas, deberán hacerlo en estricta integridad y

cortesía.  Abstenerse de realizar, con conocimiento o imprudentemente, falsas o confusas declaraciones acerca de sus competidores, sus negocios, o sus prácticas profesionales, con la obligación de no repetir, retransmitir, o volver a publicar estas declaraciones ya sea de persona a persona, por escrito, por medios tecnológicos (por ejemplo, Internet) o por otros medios.  Respetar la integridad y cortesía entre colegas en caso de dar asesoría acerca de un servicio prestado por otro inmobiliario.  Estar en disposición de aportar información para su publicación en revistas o periódicos especializados, relacionada con el conocimiento y la experiencia propios de la actividad de venta de inmuebles, que permitan a los inmobiliarios ofrecer al público una información exacta.  Estar en disposición de suministrar y aceptar asesoría y cooperación de otros colegas, con base en su conocimiento y experiencia de la actividad de venta de inmuebles, que redunde en el mejoramiento de los servicios derivados de estas actividades.  Abstenerse de toda práctica que perjudique el buen nombre de la actividad.  Evitar cualquier comportamiento susceptible de causar a sus colegas perjuicios morales o materiales.  Evitar cualquier conflicto con un colega que pueda perjudicar a los intereses de los clientes.

### 5.3. CONDUCTA EN NEGOCIOS COMPARTIDOS

En el marco de las relaciones con los colegas, el agente inmobiliario debe, en el ejercicio de su gestión:  Informar previamente al cliente sobre la metodología y parámetros de los negocios compartidos.  Abstenerse de realizar negocios compartidos cuando el cliente manifieste por escrito su desaprobación.  Establecer previamente todas las reglas y procedimientos del negocio compartido. Documentar y mantener los registros necesarios que evidencien estas reglas y procedimientos.

Dar cumplimiento a las reglas y procedimientos establecidos para el negocio compartido.  Estar en disposición de aceptar la cooperación de otros colegas cada vez que ésta redunde en interés del cliente.  Abstenerse de ofrecer directamente sus servicios a un cliente que le ha presentado otro colega. Frente a esta restricción, las partes deben pactar una limitación de tiempo de manera razonable en función de las circunstancias y de la naturaleza de los negocios tratados.  Cumplir con la distribución de las comisiones de acuerdo con los compromisos pactados con su(s) colega(s).  Estar en disposición de compartir con el colega la información necesaria que redunde en el éxito del negocio compartido.  Disponer de todas aquellas herramientas necesarias para garantizar la calidad de todos los servicios que ofrece y comercialice y que son respaldo del negocio compartido.

### 5.4. CONDUCTA ANTE LOS EMPLEADOS Y CONTRATISTAS

El inmobiliario debe, en el ejercicio de su gestión:

### 5.5. CONDUCTA ANTE EL MEDIO AMBIENTE

El agente inmobiliario debe, en el ejercicio de su gestión:

Cumplir con la legislación vigente que se expida a nivel local y nacional en materia ambiental.  Utilizar prácticas y metodologías que respeten el medio ambiente y busquen la mejora continua del mismo. El agente inmobiliario debe abstenerse de participar o usar prácticas y metodologías que deterioren el medio ambiente.  Participar en eventos que promulguen la responsabilidad con el medio ambiente



relacionados con el sector inmobiliario. □ Dar a conocer a sus clientes y colegas sobre las buenas prácticas ambientales aplicables al uso del inmueble.

## 5.6. CONDUCTA ANTE LA COMUNIDAD EN GENERAL

En el marco de las relaciones ante la comunidad en general:

5.6.1. El agente inmobiliario debe incluir información veraz en sus comunicados sobre sus servicios profesionales y presentarlo así en su publicidad, mercadeo y declaraciones.

5.6.2. Con relación a sitios web, el agente inmobiliario debe abstenerse de: □ Participar en la elaboración de sitios web inmobiliarios engañosos o la copia no autorizada de sitios web inmobiliarios. □ Manipular las características de los inmuebles para la venta de cualquier forma que produzca un resultado engañoso o equívoco. □ Usar de forma engañosa meta-tags, palabras clave u otros medios o métodos para dirigir, conducir o desviar tráfico de Internet, o para engañar a los clientes de cualquier otra forma. □ Usar y/o registrar direcciones de Internet (URL) o nombres de dominio que generen confusión, publicidad engañosa o violen los derechos de autor.

5.6.3. El agente inmobiliario debe usar y mostrar solamente designaciones, certificaciones y otras credenciales a las que tiene derecho de forma legítima o legal.

5.6.4. El agente inmobiliario debe abstenerse de: □ Ofrecer y/o publicar anuncios del(los) inmueble(s) en venta sobre el(los) inmueble(s), sin la debida autorización. □ Indicar un precio distinto del acordado con el propietario para su comercialización. □ Asesorar en materias que sean competencia de otros profesionales. En este caso, el agente inmobiliario debe recomendar la intervención del (de los) profesional(es) competente(s) cuando así lo requieran las partes intervinientes y para no fomentar la intromisión en actividades profesionales ajenas. □ Realizar pronunciamientos públicos en materias que no le competen con el objeto de no generar confusión en la comunidad.

5.6.5. El agente Inmobiliario debe comprometerse a cumplir con la legislación vigente que aplica directa e indirectamente a los servicios de venta de inmuebles y debe abstenerse de participar en prácticas no autorizadas por la ley.

5.6.6. El agente Inmobiliario debe proveer una descripción veraz del inmueble en su publicidad y en otras declaraciones públicas.

5.6.7. Los servicios de venta de inmuebles ofrecidos por el agente inmobiliario deben ajustarse al nivel de práctica y competencia profesional de conformidad con el servicio ofrecido. Cuando el agente inmobiliario ofrezca servicios complementarios relacionados con la actividad debe contar con alguien competente en estos servicios.

5.6.8. El agente Inmobiliario debe dar el mismo servicio a todos los interesados en los servicios de venta de inmuebles, independientemente de la raza, el color, la religión, la orientación sexual, el sexo, la discapacidad, el estado familiar, el origen o costumbres. El agente inmobiliario debe negarse a formar parte de cualquier plan o convenio de discriminación contra una persona o personas por razón de su raza, el color, la religión, la orientación sexual, el sexo, la discapacidad, el estado familiar, el origen o costumbres.

## 5.7. CAPACIDAD Y COMPETENCIA PROFESIONAL

El agente inmobiliario debe, en el ejercicio de su gestión:  Fomentar su profesionalización, formación continua y autoformación.  Utilizar recursos técnicos y herramientas tecnológicas que favorezcan su labor y que al mismo tiempo sirvan para prestar mejores servicios a sus clientes y al público en general.  Abstenerse de prestar los servicios de venta de inmuebles si no está en capacidad de cumplir con los requisitos establecidos por el cliente, a no ser que de forma asociada garantice la prestación del servicio y el cumplimiento de los requisitos del cliente.  Abstenerse de realizar actividades que estén fuera de su campo de competencia profesional a menos que cuenten con la asistencia de otro colega competente en ese tipo de propiedad o servicio e informar al cliente acerca de las personas que hubieran estado involucradas en la tarea de asistir, así como también puntualizar su contribución al trabajo realizado.

## 6. REQUISITOS FINANCIEROS Y LEGALES

6.1. LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO. El agente inmobiliario debe, en el ejercicio de su gestión:  Cumplir con la legislación vigente relacionada con el lavado de activos y financiación del terrorismo.  Conocer y aplicar las políticas establecidas para la actividad inmobiliaria relacionadas con el lavado de activos y financiación del terrorismo que estén contenidas en el manual de prevención de estas actividades o el documento que haga sus veces.

### 6.2. ILICITOS

6.2.1. LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO. El agente inmobiliario debe, en el ejercicio de su gestión:  Cumplir con la legislación vigente relacionada con el lavado de activos y financiación del terrorismo.  Conocer y aplicar las políticas establecidas para la actividad inmobiliaria relacionadas con el lavado de activos y financiación del terrorismo que estén contenidas en el manual de prevención de estas actividades o el documento que haga sus veces.

6.2.2. OTROS ILICITOS El agente inmobiliario debe, en el ejercicio de su gestión:  Abstenerse de participar en actividades ilícitas que estén relacionadas con la actividad inmobiliaria.  Informar al clientes y a las autoridades competentes de las actividades ilícitas que se estén realizando con el inmueble y que sean de su conocimiento.  Informar a las partes interesadas y a las autoridades competentes de las actividades ilícitas llevadas a cabo por otros colegas que estén relacionadas con la actividad inmobiliaria.

## 7. REQUISITOS PARA EL MANEJO DE INFORMACIÓN

7.1. DEL CLIENTE. El agente inmobiliario debe mantener la confidencialidad de la información provista por los clientes u obtenida en el curso de la relación comercial y/o contractual que establecieron antes, durante y después de la misma. En esta relación, el agente inmobiliario debe abstenerse de:  Revelar información confidencial de sus clientes.  Usar información de sus clientes que afecten sus derechos fundamentales.  Usar información confidencial de sus clientes para beneficio propio o de terceros a

menos que:  Los clientes den su consentimiento.  Sea requerido por orden judicial o por mandato legal.  Sea necesario para ejercer el derecho a la legítima defensa del inmobiliario.

## 7.2. BASES DE DATOS

7.2.1. Cuando el agente inmobiliario solicite información a través de diversos medios, debe advertir a quien suministre la información la posibilidad de usarla para actividades relacionadas con la gestión inmobiliaria.

7.2.2. El agente inmobiliario debe abstenerse de beneficiarse directa o indirectamente de esta información en actividades no relacionadas con la gestión inmobiliaria.

7.2.3. El agente inmobiliario debe cumplir con lo establecido en la legislación vigente relacionada con el manejo de información.

7.3. DE LOS COLEGAS. El agente inmobiliario debe abstenerse de suministrar información confidencial que en él depositan sus colegas.

7.4. DEL INMUEBLE. El agente inmobiliario debe, en el ejercicio de su gestión, informarse e informar a las partes interesadas sobre las condiciones físicas, fiscales y jurídicas del inmueble.

## 8. CONFLICTO DE INTERESES

El agente inmobiliario debe, en el ejercicio de su gestión, adoptar medidas para identificar, controlar y comunicar a las partes los conflictos de intereses que pudieran presentarse en el momento de la prestación de los servicios de venta de inmuebles.