CG CAPITAL GROUP

Регламент работы Capital Group с Внешними Агентами

Регламент работы Capital Group* с Внешними Агентами

Мы ценим каждого нашего партнера и стремимся к созданию прочных, взаимовыгодных и долгосрочных отношений.

Регламент разработан не для создания ограничений или напряженности, а для того, чтобы сделать наше сотрудничество максимально прозрачным, защищенным и эффективным. Он служит фундаментом для единых стандартов работы, обеспечивая взаимоуважение, честность и поддерживая безупречную репутацию как Застройщика, так и каждого Агента на рынке.

Мы убеждены, что только совместными усилиями и соблюдением общих правил мы сможем достичь выдающихся результатов и обеспечить наивысшее качество обслуживания наших клиентов.

***Capital Group** — компания, представляющая интересы Застройщика/ Продавца объектов недвижимости.

1. Общие положения

Регламент устанавливает порядок взаимодействия Capital Group с внешними агентами (далее – Агенты) по привлечению клиентов и реализации объектов недвижимости. Регламент направлен на оптимизацию процессов, обеспечение прозрачности и эффективности сотрудничества.

Цель:
Привлечение квалифицированных Агентов для увеличения объемов продаж и расширения клиентской базы.

Задачи:

- Установление единых правил работы с Агентами.
- Определение процедур подбора, аккредитации и обучения Агентов.
- Контроль за качеством работы Агентов и соблюдением стандартов Capital Group.

2. Термины и определения

Застройщик — юридическое лицо, осуществляющее строительство и реализацию объектов недвижимости.

Продавец — юридическое лицо/физическое лицо, обладающее правом собственности на объект недвижимости.

Заказчик – юридическое лицо, привлекающее третьих лиц (Агентов) для реализации объектов недвижимости.

Агент — юридическое или физическое лицо (Индивидуальный предприниматель), действующее от своего имени по поручению Заказчика на основании заключенного договора, привлекающее клиентов для реализации объектов недвижимости.

Клиент — физическое или юридическое лицо, потенциально заинтересованное в приобретении объекта недвижимости Застройщика/Продавца.

Объекты недвижимости — перечень квартир, апартаментов, нежилых помещений (за исключением машино-мест и кладовых), предлагаемых к совместной реализации с Агентом.

Договор: Агентский договор, договор возмездного оказания услуг или иной вид договора, заключенный между Заказчиком и Агентом.

3. Объекты недвижимости и размер вознаграждения

Проект	Адрес	Комиссионное вознаграждение (%), включая применимые налоги по ставке, действующей на момент оказания услуг в соответствии с Законодательством НК РФ	Дополнительные условия
Жилой комплекс «Бадаевский»	Кутузовский проспект, 12/1	3	прохождение обучения (брокер-тур)
Клубный дом «Узоры»	2-й Вражский переулок, вл. 8, стр. 2	3	прохождение обучения (брокер-тур)
Клубный комплекс элит-класса «Дом Спорта»	ул. Дружинниковская, вл.18	3	прохождение обучения (брокер-тур)
«Золотой. Жилой квартал 1»; «Золотой. Жилой квартал 2»	Софийская набережная, дом 10; Софийская набережная, дом 18	3	наличие индивидуальных сертификатов, полученных в рамках аттестации после обучения на проекте
Небоскребы ОКО	1-й Красногвардейский пр-д, д. 21, стр. 1	3	прохождение обучения (брокер-тур)
Комплекс небоскребов с квартирами Capital Towers	Краснопресненская наб., 14А	3	прохождение обучения (брокер-тур)
ЖК Sky House	ул. Мытная, 40 к. 1, 2, 3, 4	1,5	прохождение обучения (брокер-тур)
Жилой квартал Headliner	Шмитовский проезд, 39	1	прохождение обучения (брокер-тур)
Любой проект Capital Group, реализуемый на вторичном рынке	-	По каждому лоту указано в списке предложений, доступных Агенту	-

4. Порядок аккредитации Агентов

4.1. Критерии выбора Агентов

Capital Group определяет следующие ключевые критерии для выбора потенциальных Агентов:

Репутация: отсутствие негативной информации на рынке.

Юридический статус: наличие регистрации в качестве юридического лица или ИП (критерии оценки благонадежности перечислены в Приложении 2)

Клиентская база: наличие собственной активной клиентской базы или эффективных каналов привлечения.

Соответствие стандартам: готовность соблюдать стандарты и регламенты Capital Group.

4.2. Процедура аккредитации

- потенциальный Агент регистрируется в Личном кабинете брокера (далее «ЛКБ»)
- служба безопасности Capital Group проводит проверку Агента в течение 5 рабочих дней.
- Агент получает Уведомление в ЛКБ об аккредитации или отказе Capital Group.
- в случае, если Агент не удовлетворен решением, он может направить обращение в ЛКБ, получив ответ в течение 5-ти рабочих дней.

4.3. Порядок подключения к ЛКБ

- со стороны ответственного лица Агента необходимо зарегистрировать Агенство по ИНН и наименованию агентства и подключить все возможные юридические лица, Индивидуальных предпринимателей и сотрудников в структуру бренда
- каждое юридическое лицо и Индивидуальный предприниматель должны пройти проверку на благонадёжность
- со стороны ответственного лица Агента необходимо самостоятельно подключать сотрудников агентства с указанием ФИО и контактного номера телефона.
- со стороны ответственного лица Агента должен быть осуществлен контроль за подключением и отключение сотрудников (в случае увольнения и иных причин). В целях безопасности Агента, если сотрудник не будет отключен, он не сможет быть подключен от имени иного агентства или самостоятельного ИП
- регистрация самостоятельных Индивидуальных предпринимателей может быть как с одним сотрудником, так и с несколькими
- Capital Group имеет право самостоятельно отключить Агента в случае выявленных нарушений положений действующего регламента

5. Проверка Клиентов на Уникальность

Проверка клиента на уникальность осуществляется посредством ЛКБ во вкладке профиля организации или брокера с указанием конкретного , достоверного Имени Клиента, а также достоверного номера телефона Клиента.

В случае, если Агент информирован о существовании нескольких номеров у Клиента – отправка запроса с указанием всех известных достоверных номеров клиента.

В случае, если Агент информирован о присутствии вместе с основным Клиентом иных лиц, то каждое лицо требует проверки на уникальность. Необходимость проверки таких лиц может быть исключена, если оформление договоров на приобретение объектов недвижимости подразумевается только на основного клиента.

В случае, если введенный номер отсутствует в CPM Застройщика – заявка автоматически получает статус «Уникален».

В случае, если введенный номер зафиксирован в CPM Застройщика – заявка обрабатывается в течение рабочего дня, в который она была отправлена, либо на следующий рабочий день, если заявка отправлена после окончания рабочего дня.

Уникальным Клиент считается, если:

- отсутствует в CPM Застройщика
- работа с Клиентом не ведется менеджером Застройщика
- нет действующей фиксации за иным Агентом

Уникальность Клиента действует 48 часов в будние дни, если запрос отправлен в пятницу, то пролонгация до 10:00 понедельника.

В случае, если встреча не была назначена в указанный период времени, проверку рекомендуем повторить.

6. Коммуникация по подбору предложений для Агентов

Все коммуникации по подбору предложений для клиентов Агента происходят с менеджерами по продаже.

Порядок работы после получения подтверждения уникальности клиента:

- позвонить по номеру телефона Capital Group +7 495 771-77-77
- озвучить интересующий проект и дождаться соединения с менеджером отдела продаж
- сообщить менеджеру, что являетесь Агентом и от имени какого агентства работаете (ООО / ИП)
- проконсультироваться с менеджером по подбору лотов для клиента
- назначить встречу в офисе Capital Group или онлайн встречу посредством видеоконференции.

В случае, если Агент уже успешно работает с одним из действующих менеджеров Capital Group, возможно прямое обращение к менеджеру по его контактному номеру.

7. Фиксация Клиента за Агентом

Во время проведения встречи подписывается «Акт Фиксации Клиента» всеми ее участниками: Агент, Клиент/Клиенты, Менеджер Capital Group с указанием ФИО Клиента/Клиентов с достоверными номерами телефонов.

Внесение в Акт лиц, не проходивших проверку на уникальность, запрещено.

Подписание Клиентом/Клиентами Акта должно быть только в присутствии Менеджера Capital Group.

В случае проведения видеоконференции для подтверждения встречи менеджер Capital Group может сделает ее запись (только с согласия сторон), а Агент предоставить заполненный Акт без живых подписей.

Форма «Акт Фиксации Клиента» предоставляется Агентом на встрече самостоятельно и внесена в Приложение 1 к настоящему регламенту.

Агент может иметь собственную форму Акта Фиксации Клиента, однако важно заполнение всех необходимых параметров (Приложение 1)

Фиксация Клиента устанавливается сроком на 3 месяца от даты, указанной в Акте Фиксации Клиента.

Особые случаи, действие которых рассматривается индивидуально:

- если Клиент одновременно ведет переговоры с Агентом и с Capital Group (например, супруга с Агентом, супруг с Capital Group), комиссионное вознаграждение выплачивается Агенту в полном объеме в случае, если на сделку в качестве участника Договора приобретения выходит зафиксированное в Акте фиксации лицо.
- если один из членов семьи обратился в Capital Group ранее, чем обратился к Агенту и выходит на сделку в качестве участника Договора приобретения, комиссионное вознаграждение не выплачивается.
- для нескольких Агентов спорные ситуации решаются в пользу Агента, имеющего Акт фиксации будущего участника Договора приобретения.

8. Брокер-тур

Агент отправляет заявку на проведение брокер-тура в ЛКБ.

9. Договоры приобретения между Клиентом и Застройщиком/Продавцом

Подготовка договора на приобретение объекта недвижимости производится сотрудником Capital Group. Со стороны Агента необходимо предоставить менеджеру, закрепленному в Акте фиксации Клиента, необходимые данные и документы.

10. Заключение Договора между Агентом и Заказчиком

Договор курируется менеджером Capital Group, закрепленным в Акте фиксации клиента.

Процесс заключения Договора может быть начат по согласованию сторон с момента государственной регистрации Договора приобретения объекта недвижимости.

Список документов для Индивидуального предпринимателя (Далее «ИП»)

- скан-копия паспорта
- актуальные реквизиты ИП
- адрес электронной почты
- номер телефона

Список документов для Юридических лиц (Далее «ЮЛ»)

- актуальные реквизиты ЮЛ
- скан Доверенности (в случае подписания доверенным лицом)
- адрес электронной почты
- номер телефона ЮЛ

11. Выплата вознаграждения по Договору

Вознаграждения по объектам, перечисленным в параграфе 3 настоящего регламента, выплачивается по Счёту, выставленному Агентом, на основании заключенного Договора.

При 100% оплате Договора приобретения – Счет выставляется на полную сумму вознаграждения и оплачивается в течении 30 рабочих дней с момента подписания сторонами Акта сдачи-приемки услуг.

При рассрочке платежа – Счет выставляется на сумму, рассчитанную от поступивших денежных средств, составляющих не менее 30% от суммы договора приобретения, у некоторых проектов не менее 50% (требуется уточнять условия у менеджера до подписания Договора между Агентом и Заказчиком).

Исключения составляют помещения иного назначения, такие как парковочные места, кладовые, комиссионное вознаграждение по которым не выплачивается.

В случае расторжения Договора приобретения комиссионное вознаграждение подлежит возврату.

12. Контроль качества работы

12.1 Застройщик имеет право проводить мониторинг работы Агентов, включая прослушивание звонков, контроль встреч и анализ обратной связи от клиентов.

12.2 Застройщик может проводить Контрольные закупки у Агентов для оценки качества консультирования и соблюдения стандартов.

13. Ответственность Агента

13.1 Агент не имеет права обсуждать с Клиентом скидки и другие особые условия, касающиеся приобретения объектов недвижимости, указанных в параграфе 3 Настоящего Регламента.

13.2 После выбора Клиентом объекта недвижимости Агент имеет право обсуждать возможность предоставления скидок и иных особых условий приобретения с Менеджером по продаже Capital Group.

14. Порядок использования информации об объектах Capital Group и в качестве рекламы (СМИ, Интернет, Массовые рассылки и т.п.)

14.1 Без письменного согласования Capital Group Агент не имеет права размещать рекламные объявления в СМИ, Интернет-ресурах, массовых рассылках и использовать прочие варианты распространения информации.

14.2 Агент при работе с Клиентами не имеет права представляться сотрудником Capital Group.

14.4 Агент не имеет права обработки заявок, полученных от владельцев незаконных сайтов, публикующих информацию об объектах Capital Group, создаваемых незаконным образом и предлагающим сотрудничество Агентам.

15. Правила реализация вторичных объектов Капитал Груп

15.1 Запрещено инициировать рассылки или звонки с предложениями о продаже ранее приобретенной недвижимости, а также с любыми иными коммерческими предложениями клиентам, с которыми Агент ранее не имел прямых рабочих отношений.

Исключением из этого правила являются случаи, когда клиент изначально был привлечен Агентом с последующим приобретением объекта недвижимости.

Подобные действия наносят ущерб не только нашей компании, но и непосредственно Клиенту.

Использование клиентской базы, к формированию которой партнер не имеет прямого отношения, — это путь к разногласиям в сотрудничестве и несоответствие нашим высоким стандартам сервиса.

15.2 Запрещено использовать любые рекламные источники и каналы массового информирования, включая групповые мессенджеры для публикации объявлений о продаже вторичной недвижимости по проектам Capital Group, которые еще находятся в стадии реализации на первичном рынке.

Capital Group регулярно заключает с собственниками проданных объектов эксклюзивные договоры на реализацию и готов к сотрудничеству с Агентом.

Все Агенты, которые продолжат работу по вторичным объектам автономно, делая публикации и рассылки, не смогут заключать договоры возмездного оказания услуг с Capital Group.

16. Нарушения порядка работы

При выявлении нарушений условий и порядка взаимодействия, изложенных в Настоящем Регламенте, Capital Group вправе приостановить сотрудничество и отказать в выплате вознаграждения Агенту.

Нарушениями порядка взаимодействия являются:

16.1 Отсутствие Акта фиксации Клиента, подписанного с трех сторон.

16.2 Обсуждение Агентом с Клиентом возможных скидок, предложений, условий приобретения объектов недвижимости до момента обсуждения таковых с менеджером департамента продаж.

16.3 Предоставление Клиентам недостоверной информации об объектах недвижимости Capital Group

16.4 Нарушения порядка публичного использовании информации об объектах Capital Group.

16.5 Выявление негативных высказываний, портящих репутацию Capital Group при Контрольных закупках или иных коммуникациях между Агентом и Клиентом.

16.6 Выявление нарушений пункта 15 настоящего Регламента.

В случае, если возникают дополнительные вопросы, их можно задать Руководителю по работе с Внешними Агентами по почте: Kuznetcova.ts@capitalgroup.ru

Приложение 1 «Форма Акта фиксации Клиента»

Акт фиксации Клиента на объект/объекты недвижимости

(перечислить названия проектов, которые были презентованы на встрече)

Дата «__» _____ 202_ г.

ФИО Клиента	Место встречи	Объект	Номер телефона клиента

Подпись Клиента

Наименование Агента
(указать аккредитованное в ЛКБ ЮЛ/Бренд или ИП)

ФИ представителя Агента и подпись

ФИ представителя CG и подпись

Для аккредитации Агенту необходимо предоставить карточку предприятия (ИП/Юр. лица)

Карточка Контрагента будет направлена в Департамент безопасности Capital Group с целью проверки на отсутствие рисков сотрудничества.

Основные критерии благонадежности Контрагента:

- руководитель юридического лица/ИП не должен одновременно руководить более, чем пятью юридическими лицами;
- отсутствие у юридического лица/ИП задолженностей по уплате налогов, сборов и иных обязательных платежей за прошедший календарный год;
- в производстве арбитражных судов не имеется дел о признании юридического лица банкротом;
- отсутствие приостановления деятельности юридического лица/ИП, предусмотренное Кодексом Российской Федерации об административных правонарушениях на момент заключение договора;
- отсутствие негативной информации в отношении деловой репутации и финансового состояния лица, не позволяющей рассматривать такое лицо в качестве контрагента;
- наличие кодов ОКВЭД по виду предоставляемых услуг;
- полномочия руководителя, либо представителя должны иметь документальные подтверждения и не носить формальный или фиктивный характер.