

گزارش گروه مشورتی مستقل

درباره رفتار و شیوه‌های کاری متداول در صنعت معاملات املاک در بریتیش کلمبیا

// ژوئن 2016



فهرست مطالب

2	یک // سپاسگزاری
3	دو // چکیده اجرایی
4	سه // درباره‌ی گروه مشورتی مستقل
6	چهار // فضای فعلی معاملات املاک در بریتیش کلمبیا
6	افزایش قیمت‌های املاک
7	رفتار مشاوران معاملات املاک
8	پنج // نظارت کنونی بر صنعت معاملات املاک در بریتیش کلمبیا
8	خودتنظیمی و منافع جامعه
9	خودتنظیمی و صنعت معاملات املاک در بریتیش کلمبیا
9	نقش دولت استانی
10	نقش ناظر معاملات املاک
11	نقش شورای معاملات املاک بریتیش کلمبیا
15	نقش انجمن‌های صنعت
	شش // مقررات و الزامات جاری برای مشاوران
18	معاملات املاک در بریتیش کلمبیا
18	الزامات رفتار حرفه‌ای
20	شرایط احراز و شایستگی
20	آموزش کسب جواز
21	آموزش تجدید جواز
22	هفت // خلاصه یافته‌ها
35	هشت // پیشنهاده‌ها
35	شفافیت و اصول اخلاقی
40	پیروی از مقررات و پیامدها
45	شیوه‌ی مدیریت و ساختار
49	آموزش مشاوران و جامعه
51	نُه // از حالا به بعد
52	ده // پیوست‌ها
58	یازده // فهرست توصیه‌ها

یک // سپاسگزاری

شکل‌گیری گروه مشورتی مستقل (Independent Advisory Group) و انجام رسالت محوله‌ی آن در بازه زمانی کوتاهی، فقط پانزده هفته، و تحت نظارت شدید عمومی صورت پذیرفت. گروه کوچکی از افراد ساعت‌های کاری فراوانی را در طول آن پانزده هفته در حمایت از گروه مشورتی به آماده‌سازی این گزارش اختصاص دادند و شایسته‌ی قدردانی صمیمانه‌ی ما هستند. این افراد عبارتند از آلیسون دمپسی، منشی گروه مشورتی مستقل، و کارکنان دفتر ناظر معاملات املاک.

همچنین گروه مشورتی مایل است تا از همکاری مشتاقانه و تلاش‌های چشمگیر کارکنان شورای معاملات املاک بریتیش کلمبیا و اظهاریه‌های آماده شده توسط یازده هیئت معاملات املاک و انجمن معاملات املاک بریتیش کلمبیا سپاسگزاری کند.

همچنین از شهروندان بسیاری تشکر می‌کنیم که دیدگاه‌های خود را از طریق رسانه‌های همگانی و نیز با ارسال نظرها و بازخوردهای کتبی و از طریق آدرس ایمیل همگانی ما به گوشمان رساندند.

در آخر، گروه مشورتی مستقل مایل است از رسانه‌ها برای نقش مهمی که در پرده برداشتن از مسائل همگانی کردن آن‌ها، و در نتیجه فشار آوردن برای اقدام ایفا کردند سپاسگزاری کند.

دو // چکیده اجرایی

شرایط موجود در بازار معاملات املاک بریتیش کلمبیا، به ویژه این دوره‌ی طولانی افزایش شدید قیمت‌ها، غیرعادی است. این وضعیت توجه‌ها را در داخل و خارج از کشور به خود جلب کرده است. دلایل این شرایط، خواه ادامه پیدا کند یا نه، و کارهایی که در پاسخ به آن‌ها باید انجام شود، موضوع دیدگاه‌های متفاوت و بحث‌های داغی شده است.

در نتیجه‌ی این شرایط چالش‌های فراوانی بروز یافته است. از جمله اینکه توانایی نظام تنظیمی حاکم بر مشاوران املاک برای پاسخگویی و محافظت از منافع جامعه نیز مورد چالش قرار گرفته است. این گزارش پاسخی به آن چالش است.

این گزارش با مروری کوتاه بر تاریخچه مقررات مشاوران معاملات املاک شروع می‌شود تا خواننده بتواند درک درک کند که ما چگونه به موقعیت فعلی رسیده‌ایم. سپس در این گزارش چگونگی عملکرد نظام تنظیمی فعلی و بازیگران اصلی این نظام تشریح شده است. آنگاه به ضعف‌ها و محدودیت‌های نظام فعلی اشاره شده، و سرانجام توصیه‌هایی برای بهبود شرایط ارائه گردیده است.

در ماه‌های اخیر برخی از شهروندان این پرسش را مطرح کرده‌اند که آیا صنعت معاملات املاک باید به خودتنظیمی ادامه بدهد یا خیر. تصمیم‌گیری در این مورد نهایتاً در اختیار دولت می‌باشد.

توصیه‌های کلیدی موجود در این گزارش، 28 مورد در مجموع، بر بهبود نظام تنظیمی فعلی و سازمان نظام‌گذار متمرکز هستند، به گونه‌ای که به نفع جامعه عمل شود.

این توصیه‌ها متوجه شورای معاملات املاک بریتیش کلمبیا و دولت بریتیش کلمبیا می‌باشد و برای اجرای سریع و مؤثر نیازمند تلاش همگرایانه‌ی این دو است. گروه مشورتی مستقل باور دارد که از طریق این تلاش همگرایانه می‌توان اعتماد و اطمینان عمومی را به تنظیم رفتار مشاوران معاملات املاک در بریتیش کلمبیا بازگرداند.

سه // درباره‌ی گروه مشورتی مستقل

چگونه ما منصوب می‌شویم

در فوریه 2016، شورای معاملات املاک بریتیش کلمبیا (شورای معاملات املاک) از ناظر معاملات املاک (ناظر) درخواست کرد تا یک فرایند مستقل بررسی را در پاسخ به نگرانی‌های مطرح شده در گزارش‌های رسانه‌ها درباره‌ی رفتار مشاوران املاک تشکیل داده و ریاست آن را عهده‌دار شود.

گروه مشورتی مستقل (گروه مشورتی مستقل) در تاریخ 22 فوریه 2016 توسط ناظر تشکیل شد. اعضای گروه مشورتی مستقل به پشتوانه‌ی خبرگی کسب شده از خدماتشان در طیف گسترده‌ای از سازمان‌های دولتی و خصوصی، و نیز به دلیل استقلال ایشان، تنوع دیدگاه‌ها و درک شفافشان از حکمرانی خوب و منافع جامعه انتخاب شده بودند. (ببینید: پیوست 1 - فهرست اعضای گروه مشورتی مستقل)

منشور پروژه‌ی ما

اگرچه دلایل اولیه‌ای که انگیزه‌ی ایجاد گروه مشورتی مستقل شد متمرکز بر شیوه‌های عمل خاص در حوزه‌ی قراردادهای خرید املاک بود، که در رسانه‌ها به «پشتک زدن یا پاسکاری در سایه» (به معنی فروش پیاپی به چند خریدار با هدف افزایش کارمزد مشاور املاک) تعبیر می‌شد. اما گروه مشورتی مستقل منشور پروژه (محدوده، محتوا و هدف گزارش) خود را عامدانه گسترده‌تر کرد تا بررسی کند که آیا نظام تنظیمی فعلی به شکلی مناسب از خریداران و منافع جامعه در برابر خلافاکاری مشاوران معاملات املاک محافظت می‌کند یا خیر. (ببینید: پیوست 2 - منشور پروژه‌ی گروه مشورتی مستقل)

رویکرد ما

گروه مشورتی مستقل در انجام مأموریت خود به عنوان شخصیتی مستقل عمل کرد تا بررسی خود را در بازه‌ی زمانی مشخص و محدودی به انجام برساند. ما بررسی خود را در 9 مارس 2016 آغاز کردیم. منشور پروژه خود را در 15 مارس 2016 منتشر کردیم. در تاریخ 8 آوریل 2016 گزارش پیشرفت کار منتشر کردیم. و در تاریخ 17 ژوئن 2016 بررسی نهایی خود را اعلام کردیم.

گروه مشورتی مستقل در اولین مرحله بررسی خود بر جمع‌آوری داده‌ها و اطلاعات پیرامون نظام تنظیمی فعلی و شیوه‌های کاری فعلی شورای معاملات املاک و مشاوران معاملات املاک متمرکز شد. در بخش‌های چهار تا شش این گزارش خلاصه‌ای از نتایج این بخش از بررسی ارائه شده است.

در مرحله دوم این بررسی تمرکز بر تحلیل نظام تنظیمی فعلی و تعیین نقاط قوت و ضعف و محدودیت‌های آن بود. خلاصه‌ای از این مرحله و یافته‌های ما در بخش هفت این گزارش ارائه شده است.

سومین و آخرین مرحله بررسی ما شامل تنظیم توصیه‌هایی بود که به قصد رفع ضعف‌ها و محدودیت‌های شناسایی شده در مرحله دوم ارائه می‌شدند. این توصیه‌ها در بخش هشتم این گزارش ذکر شده‌اند.

بررسی گروه مشورتی مستقل در کمتر از پانزده هفته به انجام رسید و در نتیجه الزاماً محدودیت‌هایی داشته است. این توصیه‌ها اصول کلی را بازتاب می‌دهند و جزئیات کاری را تجویز نمی‌کنند. بررسی ما متمرکز بر املاک مسکونی بود زیرا مبرم‌ترین نگرانی‌ها در این بخش احساس می‌شد. البته در اکثر موارد، این یافته‌ها و توصیه‌ها قابل اطلاق به رفتار و شیوه‌های کاری مشاوران معاملات املاک در تمامی حوزه‌های این صنعت می‌باشند.

گروه مشورتی مستقل در طول دوره‌ی انجام بررسی خود، اظهاریه‌های کتبی از تمامی یازده هیئت معاملات املاک (هیئت‌ها) در این استان و نیز اظهاریه‌های کتبی و ایمیلی از اعضای جامعه، شامل افراد شاغل در صنعت معاملات املاک، دریافت کرد. ما همچنین گزارش و بررسی‌هایی از شورای معاملات املاک و انجمن معاملات املاک بریتیش کلمبیا (BCREA) دریافت کردیم.

بررسی گروه مشورتی مستقل با دیدگاهی مستقل و بدون جانبداری، متمرکز بر نگرانی‌های مربوط به رفتار مشاوران معاملات املاک بوده است. توصیه‌های موجود در این گزارش به منظور تقویت نظام تنظیمی فعلی و آماده کردن آن برای پاسخگویی بهتر به فضای متغیر معاملات املاک ارائه شده‌اند. ما در تدوین پیشنهادها خود، چگونگی اطلاق آن‌ها را به چرخه‌های اقتصادی گوناگون، از جمله بازار ضعیف مسکن، در نظر گرفته‌ایم. ما همچنین تأثیر افزایش مقررات را بر هزینه‌های پیروی این صنعت از مقررات جدید و و توانایی آن برای نوآوری و سازگاری با تغییر در نظر گرفته‌ایم؛ ما همچنین خشنود هستیم که این تغییرات پیش‌بردن منافع جامعه را تضمین می‌کنند.

چهار // فضای فعلی معاملات املاک در بریتیش کلمبیا

افزایش قیمت‌های املاک

در طول پانزده سال گذشته، مراکز شهری عمده در بریتیش کلمبیا، به ویژه آن‌هایی که در بخش لوئر مین‌لند قرار دارند، شاهد افزایشی شدید در قیمت‌های املاک بوده‌اند. عوامل به هم پیوسته‌ی گوناگونی وجود دارند که در نظرات و تحلیل‌های افراد جامعه برجسته هستند:

- ◀ اقتصاد قوی؛
- ◀ مهاجرت مستمر از سایر بخش‌های کانادا، و نیز سایر کشورها، به لوئر مین‌لند؛
- ◀ سرمایه‌گذاری خارجی در بخش مسکن لوئر مین‌لند بیشتر با انگیزه‌های سرمایه‌گذارانه انجام می‌شود تا با انگیزه‌های سکونتی؛
- ◀ محدودیت‌های فیزیکی (مثلاً کوه‌ها، آب، و مرزهای بین‌المللی)؛
- ◀ محدودیت‌های سیاست‌گذاری (مثلاً حفاظت از زمین‌های کشاورزی) و محدودیت‌های کاربری زمین برای اضافه کردن محدوده‌های جدید به کاربری مسکونی؛ و
- ◀ عامل خود-تقویت‌کننده‌ی روانشناسی بازار که در طول بازه افزایش سریع قیمت مسکن شکل گرفته است.

این افزایش قیمت باعث شده است که به ویژه منطقه‌ی مترو ونکوور یکی از گرانترین بازارهای مسکن را در جهان داشته باشد. این شرایط از سویی باعث ایجاد نگرانی‌های عمیقی درباره دسترسی به مسکن و توانایی تهیه آن، سرمایه‌گذاری احتکاری و خطرات یک بازار بی‌ثبات یا هیجانی شده است. این نگرانی‌ها در میان شهروندان، جامعه‌ی بازرگانی، و تمامی سطوح دولت مشترک است.

” درک این مسئله مهم است که توصیه‌های موجود در این گزارش احتمالاً تأثیر مادی بر قیمت مسکن و مسائل مربوط به توانایی تهیه آن نخواهد داشت.

درک این مسئله مهم است که توصیه‌های این گزارش، در صورت اجرا شدن، احتمالاً تأثیر مادی بر قیمت مسکن و مسائل مربوط به توانایی تهیه آن نخواهد داشت. قیمت مسکن را عوامل تقاضای بالا و عرضه‌ی محدود تعیین می‌کند. کار گروه مشورتی مستقل و توصیه‌های موجود در این گزارش متمرکز بر رفتار مشاوران معاملات املاک می‌باشد. اطمینان از اینکه به گونه‌ای منصفانه با فروشندگان و خریداران مسکن رفتار می‌شود، برای اعتماد عمومی حیاتی است، اما تأثیری بر عرضه و تقاضای مسکن ندارد.

افزایش‌های شدید قیمت املاک فشاری بر نظام تنظیمی کنونی حاکم بر خدمات تأمین املاک در استان وارد آورده است. در بازاری که دورنمای سود در معاملات املاک چشمگیر است، برخی افراد به دنبال بهره‌برداری از فرصت‌ها برای کسب منافع ناعادلانه هستند.

در ماه‌های اخیر گزارش‌هایی پیرامون رفتار مشاوران معاملات املاک و افراد بدون مجوز شتاغل در فعالیت‌های سودجویانه موجب نگرانی جامعه شده است. رفتارهایی مانند:

◀ اعلام نکردن واگذاری قراردادها از سوی مشاوران به دلیل منافع شخصی؛

◀ مشاورانی که منافع خود را مقدم بر منافع مشتریان قرار می‌دهند؛ و

◀ مشاورانی که از قوانین مالیاتی فدرال و استانی و الزامات گزارش‌دهی ضد پولشویی، شامل تبانی با مشتریان برای پرهیز از گزارش‌دهی، پیروی نمی‌کنند.

از انتقادهای مطرح شده از سوی جامعه، رسانه‌ها و برخی مقامات منتخب چنین بر می‌آید که نهاد تنظیم کننده:

◀ در شناسایی خطراتی که متوجه جامعه است منفعل می‌باشد و برای جلوگیری از شیوه‌های کاری آسیب‌زا دخالت نمی‌کند؛

◀ مجازات‌ها و جرایم به اندازه کافی وضع نمی‌کند تا موانع و عواقب مؤثری برای خلافتکاری ایجاد نماید؛

◀ فاقد ظرفیت‌های مناسب بازرسی و اجرایی می‌باشد؛ و

◀ برای جامعه قابل دسترس نیست و به آن پاسخگو نمی‌باشد.

خلافتکاری ادعایی به همراه این تصور که شورای معاملات املاک نمی‌تواند یا نمی‌خواهد که اقدامی قوی برای رفع این مسئله بکند، موجب از دست رفتن اعتماد جامعه شده است.

” خلافتکاری ادعایی به همراه این تصور که شورای معاملات املاک نمی‌تواند یا نمی‌خواهد که اقدامی قوی برای رفع این مسئله بکند، موجب از دست رفتن اعتماد جامعه شده است.

پنج // نظارت کنونی بر صنعت معاملات املاک در بریتیش کلمبیا

خودتنظیمی و منافع جامعه

خودتنظیمی رویکردی است که به شکلی رایج در کانادا و نقاط دیگر برای تنظیم کردن رفتار، رویه‌ها و استانداردهای اعضای یک حرفه یا صنعت تأسیس شده به کار می‌رود. این کار از طریق توافق رسمی میان دولت و آن حرفه یا صنعت صورت می‌پذیرد. در آن موافقت‌نامه تصریح می‌شود که آن صنعت به طور مستقیم مسئول تنظیم فعالیت‌های اعضای خود و پایبند نگه داشتن آنان به استانداردهای سطح بالا در حوزه رفتار، شیوه‌های کاری و خدمت به جامعه می‌باشد.

خودتنظیمی یک امتیاز است نه یک حق یا استحقاق. گروه حرفه‌ای یا صنعتی بهره‌مند از امتیاز خودتنظیمی باید از منافع جامع حفاظت کند. وگرنه با خطر از دست دادن این امتیاز، و نیز از دست دادن اعتماد دولت و جامعه مواجه خواهد شد.

” خودتنظیمی یک امتیاز است نه یک حق یا استحقاق.“

خودتنظیمی توسط دولت تفویض می‌شود. خودتنظیمی، هنگامی که کارآمد باشد، مسئولیت حفاظت از منافع جامعه را از طریق نظارت بر رفتار و شیوه‌های کاری مشاوران املاک به رسمیت می‌شناسد. در عین حال، دانش تخصصی و تجربه حرفه‌ای مورد نیاز برای درک و تنظیم مؤثر مقررات ارائه خدمات به جامعه را تأمین می‌کند.

اختیارات و مسئولیت‌هایی که توسط دولت به اشخاص حقوقی خودتنظیم تفویض می‌شود معمولاً عبارتند از:

- ◀ ایجاد آموزش، تجربه و سایر استانداردهای مربوط به شرایط ورود به آن حرفه؛
- ◀ تعیین استانداردهای رفتار و عمل برای افراد شاغل در آن حرفه؛
- ◀ فرایندهای تحقیق، پیروی از مقررات و انضباطی که برای اجرای مقررات و استانداردها اعمال می‌کند؛ و
- ◀ ایجاد مقررات و شیوه‌های کاری برای مجازات و ابطال جواز فعالیت کسانی که نتوانسته‌اند از استانداردهای رفتاری پیروی کنند.

یکی از بخش‌های مهم برای حصول اطمینان از اینکه منافع جامعه توسط یک حرفه‌ی خودتنظیم تأمین می‌شود این است که جامعه توانایی بیان سوالات و شکایات‌های خود را داشته باشد. در نتیجه، اکثر مجموعه‌های خودتنظیم دارای ساختار استعلام و شکایت عمومی و نیز تعهد آموزش همگانی می‌باشند.

چگونگی آغاز

پنجاه سال پس از افزایش تفویض اختیار تنظیم از ناظر معاملات املاک به شورای معاملات املاک، امر خودتنظیمی در سال 2005 به صنعت معاملات املاک این استان سپرده شد. در آن سال، قانون خدمات معاملات املاک (قانون)، مقررات خدمات معاملات املاک (مقررات) و مقررات و آیین نامه‌های شورای معاملات املاک به اجرا درآمدند.

مسئولیت اصلی برای مدیریت و اجرای این قوانین و مقررات در رابطه با رفتار و کردارهای مشاوران املاک در استان به شورای معاملات املاک داده شد. ناظر مسئولیت وضع مقررات مربوط به اشخاص فاقد مجوزی که در خدمات املاک اشتغال دارند را برای خود حفظ نمود.

سایر سازمانها

بر طبق این قانون همچنین سه شرکت به فعالیت ادامه می‌دهند: بنیاد معاملات املاک (Real Estate Foundation)، شرکت بیمه خطا و قصور معاملات املاک (Real Estate Errors and Omissions Insurance Corporation) و شرکت صندوق غرامت معاملات املاک (Real Estate Compensation Fund Corporation). هر یک از این سه سازمان نقشی برجسته در جنبه پاسخگویی و حفاظت همگانی از نظام خودتنظیمی دارد. اطلاعات بیشتر درباره‌ی هر یک در پیوست 3 موجود است.

نقش دولت استانی

قانون و مقررات یاد شده چارچوب اصلی را برای مقررات خدمات معاملات املاک در بریتیش کلمبیا فراهم می‌کنند و موارد مهمی از این قبیل را تجویز می‌کنند:

◀ زمانی که نیاز به مجوز معاملات املاک است:

◀ انواع مشاوران و رابطه میان بنگاه کارگزاری املاک و مشاوران معاملات املاک:

◀ وظایف و استانداردهای رفتار حرفه‌ای مشاوران:

◀ تنبیه‌ها و مجازات‌ها:

◀ شیوه‌ی مدیریت و ساختار شورای معاملات املاک و کمیته‌های آن: و

◀ قدرت‌ها و اختیارات پژوهشی شورای معاملات املاک و ناظر.

درون دولت استانی، وظیفه‌ی وزارت اقتصاد است که از کارایی و مؤثر بودن این چارچوب در حفاظت از منافع جامعه اطمینان حاصل کند. وزیر اقتصاد وزیر مسئول در قبال شورای معاملات املاک و ناظر معاملات املاک می‌باشد و وزارت خانه‌اش میزبان کمیسیون مؤسسات مالی، یک نهاد تنظیمی دولتی، است.

قانون شورای معاملات املاک را به عنوان نهادی خودتنظیم ایجاد کرده است و به آن اختیارات گسترده‌ای برای توسعه و اجرای مقررات و آیین نامه‌هایش داده است. توجه به این نکته اهمیت دارد که ماده 130 این قانون به دولت اختیار تصویب مقرراتی را می‌دهد که بر هرگونه مقررات و آیین نامه‌های ایجاد شده توسط شورای معاملات املاک تقدم داشته باشند. به این طریق، دولت اختیار مطلق بر مقررات معاملات املاک را در این استان حفظ می‌کند. این اختیار دولت را قادر کرده است تا اخیراً مقررات جدیدی برای شرایط واگذاری قرارداد در یک قرارداد خرید و فروش وضع کند.

” قانون به دولت اختیار تصویب مقرراتی را می‌دهد که بر هرگونه مقررات و آیین نامه‌های ایجاد شده توسط شورای معاملات املاک تقدم داشته باشند.

نقش ناظر معاملات املاک

اصلاحیه‌های قانون در سال 2005، به صنعت معاملات املاک قدرت خودتنظیمی کامل اعطا کرد. و دامنه نظارت ناظر بر شورای معاملات املاک را محدود کرد. در موارد اضطراری که یک مشاور به شیوه‌ای بسیار زیانبار در قبال جامعه عمل کرده است و شورای معاملات املاک ابلاغیه دادرسی یا حکمی صادر نکرده، قانون به ناظر این اختیار را می‌دهد تا ابلاغیه صادر کند و جلسه دادرسی تشکیل دهد. ناظر همچنین این اختیار را دارد تا در موارد مخالفت با حکمهای صادر شده نسبت به فرایندهای تنبیهی اجرا شده توسط شورای معاملات املاک، از دیوان داورى خدمات مالی درخواست استیناف نماید.

” اصلاحیه‌های قانون در سال 2005، به صنعت معاملات املاک قدرت خودتنظیمی کامل اعطا کرد. و دامنه نظارت ناظر بر شورای معاملات املاک را محدود کرد.

ناظر مسئولیت وضع مقررات تنظیمی برای خدمات بدون مجوز معاملات املاک را بر عهده دارد. قانون این اختیار را به ناظر می‌دهد تا فعالیت افرادی را بررسی کند که خدمات معاملات املاک را در ازای دستمزد، یا با چشم‌داشت دریافت آن، انجام می‌دهند اما مجوز چنین کاری ندارند. پس از برگزاری دادرسی، ممکن است ناظر از فرد بدون مجوز بخواهد تا فعالیت خود را متوقف کند. اقدامات مشخص جبرانی را انجام دهد و جریمه‌ای تا سقف 10,000 دلار برای یک فرد و تا 20,000 دلار در موارد شراکت یا شرکت‌ها پرداخت کند.

شورای معاملات املاک یک شرکت قانونی است که براساس قانون به فعالیت خود ادامه می‌دهد تا صنعت معاملات املاک را تنظیم کند. قانون اهداف شورای معاملات املاک را اینگونه تعیین می‌کند:

- ◀ اجرای قانون و مقررات، قوانین و آیین‌نامه‌ها؛
- ◀ حفظ و ارتقای دانش، مهارت و صلاحیت مشاوران معاملات املاک؛ و
- ◀ حمایت و حفاظت از منافع جامعه در زمینه رفتار و درستکاری مشاورانش.

شورا مسئول تنظیم تمامی جنبه‌های رفتار مشاوران در این استان می‌باشد. از احراز صلاحیت اولیه، اعطای مجوز و آموزش، تا فعالیت روزمره مشاوران. اختیارات شورا تمامی جنبه‌های رعایت مقررات، نظارت و بررسی پیوسته، تحقیق در مورد شکایات‌ها و اجرا و تنبیه خلافکاری مشاوران را در بر می‌گیرد. شورای معاملات املاک مأموریت قانونی خود را از طریق اجرای قانون و مقررات و نیز ایجاد و اجرای قوانین و آیین‌نامه‌های خود انجام می‌دهد. قانون اختیارات گسترده‌ای برای شورای معاملات املاک فراهم آورده تا هرگونه آیین‌نامه یا مقرراتی را که برای رفتار تجاری و امور آن ضروری یا به مصلحت می‌داند به تصویب برساند.

در مقررات روند الزاماتی که شورای معاملات املاک برای ایجاد آیین‌نامه‌ها و قوانین خود باید طی کند اینگونه توصیه شده است:

- ◀ 30 روز قبل از تصویب آیین‌نامه یا مقررات، شورای معاملات املاک باید مشاوران را از این آیین‌نامه یا مقررات آگاه کند و به آنها فرصت اظهارنظر بدهد؛
- ◀ شورای معاملات املاک باید نسخه‌ای از آیین‌نامه یا مقررات پیشنهادی را برای وزیر و ناظر ارسال کند؛ و
- ◀ به منظور تصویب یا تغییر یک آیین‌نامه یا مقررات، 75٪ اعضای شورای معاملات املاک باید رأی مثبت به آیین‌نامه یا مقررات جدید بدهند.

آیین‌نامه‌ها و مقررات شورای معاملات املاک موضوعات مهمی را در بر می‌گیرند. از قبیل:

- ◀ صلاحیت‌های یک فرد برای کسب یا تجدید مجوز؛
- ◀ مدت زمان مجوزها؛
- ◀ دسته‌بندی‌های گوناگون مجوز و شرایط و محدودیت‌های قابل اطلاق به هر دسته؛
- ◀ روابط میان بنگاه‌ها و مشاوران آنها و قوانین مربوط به نظارت بنگاه‌های همکار و نمایندگان مدیران بنگاه‌ها؛
- ◀ الزامات برای مشاوران برای پذیرش آموزش حرفه‌ای مستمر؛
- ◀ استانداردهای رفتاری و استانداردهای شیوه‌های کاری حرفه‌ای برای مشاوران؛
- ◀ استفاده از اسامی تجاری توسط مشاوران و ساختار و محتوای آگهی‌های تبلیغاتی انجام شده توسط مشاوران؛
- ◀ الزام به استفاده از ساختارهای استاندارد برای ارائه خدمات معاملات املاک؛
- ◀ مواردی که مشاوران باید در ارائه خدمات معاملات املاک افشا کنند؛ و
- ◀ سوابق، گزارش‌ها و سایر اطلاعات که باید توسط مشاوران نگهداری شوند و/یا نزد شورای معاملات املاک ثبت شوند.

ساختار شواری معاملات املاک

شواری معاملات املاک توسط یک هیئت مدیره هفده نفره اداره می‌شود. اندازه و ساختار این هیئت و کمیته‌های مشخص این هیئت توسط قانون تجویز شده است.

از هفده عضو:

- ◀ سیزده نفر مشاور معاملات املاک هستند و توسط سایر مشاوران انتخاب می‌شوند؛
- ◀ سه نفر اعضای دولتی هستند که مشاور معاملات املاک نمی‌باشند و توسط دولت منصوب می‌شوند؛ و
- ◀ یک نفر توسط شواری معاملات املاک منصوب می‌شود تا نماینده‌ی منافع مالکان آپارتمانهای طبقه‌ای باشد.

سیزده عضو انتخابی شورا نماینده‌ی هفت منطقه جغرافیایی سرتاسر استان می‌باشند؛ نه نفر باید مدیر یا همکار بنگاه باشند. تمامی اعضای دوره‌ای دو ساله خدمت می‌کنند.

شورا دارای تعدادی کمیته اجرایی است که از طرف آن با اختیار تفویضی عمل می‌کنند و مسئولیت‌های مهمی را به انجام می‌رسانند. این کمیته‌های عبارتند از کمیته شکایات، کمیته بررسی حکم رضایت، کمیته تنبیه، و کمیته دادرسی.

شورا چهل و هفت نفر نیروی کار تمام و پاره وقت دارد.

رسیدگی به تحقیق و شکایت

شواری معاملات املاک مسئولیت و اختیار تحقیق درباره‌ی تخلفات احتمالی مشاوران از قانون، مقررات و مقررات خود شواری معاملات املاک را دارد. شورا می‌تواند یک بازرسی را در پاسخ به مجموعه‌ای از وقایع شامل موارد زیر به انجام برساند:

- ◀ دریافت شکایت یک خریدار؛
- ◀ دریافت شکایت یک مشاور؛
- ◀ در پاسخ به ارجاع از دفتر ناظر معاملات املاک؛
- ◀ به عنوان بخشی از بررسی‌های سوابق و دفتر بنگاه شورا؛ و
- ◀ به تصمیم خود شورا.

شکایت‌ها یا سایر موارد که منجر به تحقیق می‌شوند براساس تخمین میزان خطر آسیب برای جامعه اولویت‌بندی می‌گردند. اگر شواهد کافی برای اتخاذ اقدام تنبیهی پیدا شود، خلاصه‌ای از پرونده به کمیته شکایات ارائه می‌شود که مسئول تصمیم‌گیری در مورد ارجاع موضوع برای دادرسی تنبیهی می‌باشد. اگر کمیته تصمیم به ادامه‌ی کار گرفت، ابلاغیه دادرسی صادر می‌شود که در این مرحله مشاور معاملات املاک می‌تواند پیشنهاد حکم رضایت ارسال کند یا به دادرسی برود.

- ◀ **دادرسی یک** روند رسیدگی رسمی تنظیمی می‌باشد که در آن هر دو طرف شواهد خود را ارائه می‌دهند و تصمیمات توسط کمیته‌ای مستقل اتخاذ می‌شود.
- ◀ **در یک حکم رضایت** مشاور معاملات املاک خلافکاری را می‌پذیرد و پرداخت جریمه را قبول می‌کند.

اگر یک مشاور معاملات املاک تمایل داشته باشد تا خلافکاری خود را بپذیرد حق قانونی دارد تا پیشنهاد حل و فصل موضوع از طریق حکم رضایت بدهد. پیشنهاد شامل اظهارنامه پذیرش حقایق، اقرار، انصراف از حق استیناف، و درخواست مجازات قابل پذیرش می‌باشد. پیش‌نویس پیشنهادها را کارکنان حقوقی شورا بررسی می‌کنند و سپس به طور مستقل مورد بررسی کمیته‌ی بررسی حکم رضایت قرار می‌گیرد. این کمیته می‌تواند حکم رضایت پیشنهادی را بپذیرد. اصلاحاتی پیشنهاد کند. یا آن را رد کند که در این مورد ممکن است یک جلسه‌ی دادرسی انضباطی برگزار شود.

احکام رضایت به طور رایج در نظام‌های تنظیمی استفاده می‌شود زیرا آنها هم انصاف و هم کارایی را در نظام تنظیمی افزایش می‌دهند چون می‌توان آنها را با سرعتی بیشتر و با منابعی به مراتب کمتر به نتیجه رساند.

اگر یک مشاور معاملات املاک حاضر به پذیرش خلافکاری نباشد، کمیته دادرسی از میان اعضای شورا تشکیل می‌شود و هر طرف فرصت ارائه شواهد برای حمایت از تصمیم خود را خواهد داشت. کمیته دادرسی براساس شواهدی که می‌شنود، شامل جرایم و مجازات‌های احتمالی قابل اعمال، تصمیم می‌گیرد.

در تمامی موارد، به جز مواردی که شامل شکایت بدون نام است، نتیجه بررسی و در صورت اطلاق، فرایند و نتایج نهایی در مورد شکایت‌ها اعلام می‌شود.

جدول 1 آمار شکایت‌های شواری معاملات املاک

سال	تعداد شکایت‌های وارده	تعداد احکام رضایت صادره	تعداد دادرسی‌های انضباطی برگزار شده	تعداد دادرسی‌های صلاحیتی برگزار شده
2012/2013	538	95	3	6
2013/2014	413	98	3	4
2014/2015	*536	88	1	2

* 100 مورد از اینها از جانب یک نفر و در خصوص یک شکایت بوده است. (ببینید: پیوست 5 در مورد روند رسیدگی به شکایات)

مجازات و اجرا

شواری معاملات املاک به عنوان بخشی از اختیارات خودتنظیمی اجازه‌ی اعمال جریمه و مجازات بر مشاورانی دارد که قانون، مقررات یا مقررات و آیین نامه‌های خود شورا را نقض کرده‌اند. گستره‌ی مجازات‌ها و میزان جرایم در قانون و مقررات آمده است و از توبیخ و نیاز به آموزش یا یادگیری تا شروط و محدودیت‌هایی برای مجوزها و فعالیت مشاور، تا تعلیق مجوز یا ابطال آن، و جرایم نقدی متفاوت می‌باشد.

جرایم مالی به دو دسته تقسیم می‌شود و میزان جریمه در مقررات تجویز شده است:

- ◀ **جرایم اجرایی** - در مواردی اجرا می‌شود که مشاوران یا بنگاه‌ها مجموعه‌ای از قوانین مشخص را نقض کرده‌اند که در مقررات ذکر شده است. مقررات به طور کلی ماهیتی فنی یا عملیاتی دارند و ربطی به رفتار مشاور ندارند. میزان جریمه‌ای که برای هر نقضی در نظر گرفته می‌شود ممکن است با توجه به سطح یا دسته‌بندی جواز و اینکه نقض اول است یا مکرر متفاوت باشد. حداکثر جریمه اجرایی 1,000 دلار می‌باشد.
- ◀ **جرایم انضباطی** - در مواردی اجرا می‌شود که مشاوران مرتکب خلافکاری حرفه‌ای یا رفتاری شده‌اند که در شأن یک مشاور نیست. حداکثر جریمه انضباطی که شورا می‌تواند برای یک نفر مشاور در نظر بگیرد 10,000 دلار و برای یک بنگاه 20,000 دلار می‌باشد.

در قانون همچنین اختیار صدور جریمه برای افراد یا شرکت‌هایی داده شده است که براساس پیگرد کیفری به دلیل ارتکاب جرایم مشخص شده در بند 118 از قانون مجرم شناخته شده‌اند. از قبیل:

- ◀ ارائه خدمات معاملات املاک بدون داشتن مجوز;
- ◀ قصور در رابطه با پرداخت یا برداشت از حساب امانی;
- ◀ دخالت در تحقیق;
- ◀ قصور در رعایت حکم شورای معاملات املاک، کمیته انضباطی یا ناظر؛ و
- ◀ ارائه اظهارات دروغ یا گمراه کننده در سوابقی که براساس قانون ثبت، ارسال، ارائه یا تحویل داده شده‌اند.

شرکت‌ها را می‌توان تا 50,000 دلار برای اولین محکومیت و حداکثر 100,000 دلار برای هر محکومیت بعدی جریمه کرد. افراد را می‌توان برای اولین محکومیت تا 50,000 دلار جریمه کرد یا تا سقف دو سال زندانی نمود. و برای محکومیت‌های بعدی می‌توان تا 100,000 دلار جریمه و تا سقف دو سال حبس برایشان صادر کرد.

شورای معاملات املاک خلاصه‌ای از تمامی احکام رضایت و دادرسی‌های انضباطی را در پایگاه اینترنتی خود منتشر می‌کند و نسخه‌های کامل آنها هم در CANLII منبعی آنلاین مخصوص انتشار رایگان و آزاد رویه قضایی و قانون‌گذاری، منتشر می‌شوند.

تأمین مالی

شورای معاملات املاک به طور کامل از طریق هزینه‌های عضویت و بررسی درخواستهای مشاوران معاملات املاک تأمین مالی می‌شود. هزینه‌های عضویت و بررسی درخواستهای جواز فرد و بنگاه کارگزاری املاک برای یک دوره‌ی دوساله است. در جدول 2 هزینه‌های عضویت و بررسی درخواستهای فعلی نشان داده شده است.

جدول 2 هزینه‌های عضویت و بررسی‌های تنظیم معاملات املاک

	450 دلار	هزینه جواز
	700 دلار	هزینه بیمه خطا و قصور
	50 دلار	ناظر معاملات املاک*
(250 دلار بنگاه/ مالک انفرادی)	100 دلار برای جواز فردی	صندوق غرامت معاملات املاک
	30 دلار	هزینه تجدید، انتقال و تغییر سطح یا دسته‌بندی جواز
1,480 دلار برای بنگاه/ مالک انفرادی (1,150 دلار برای جواز جدید یا جواز مجدد)	1,330 دلار برای افراد (1,360 دلار برای جواز جدید یا جواز مجدد)	مجموع - پرداخت به صورت دوساله توسط مشاوران برای تجدید

* سهم پرداختی به ناظر معاملات املاک برای تأمین مالی مسئولیت‌های او.

درآمدهای حاصل از جرایم

براساس قانون، پول‌های جمع‌آوری شده از جریمه‌های انضباطی را نمی‌توان بخشی از درآمدهای عمومی شورای معاملات املاک به شمار آورد. در عوض، باید آنها را به یک صندوق آموزش اختصاص داد که هدفش آموزش عموم جامعه، مشاوران معاملات املاک و سایر فعالان در این صنعت است. این آموزش در حوزه‌ی عملیات و مقررات این صنعت و مسائل مربوط به معاملات املاک و خدمات معاملات املاک می‌باشد.

نقش انجمن‌های صنعت

انجمن معاملات املاک بریتیش کلمبیا و انجمن معاملات املاک کانادا

انجمن معاملات املاک بریتیش کلمبیا (www.bcrea.bc.ca) (BCREA) و انجمن معاملات املاک کانادا (CERA) (www.crea.ca) انجمن‌هایی تجاری هستند که اعضای آنها شامل هیئت‌های معاملات املاک محلی استان و همکاران آنها در سراسر کشور می‌باشند. BCREA در سطح استانی عمل می‌کند و CREA در سطح کشوری.

یک توافق سه جانبه میان BCREA، CREA و هیئت‌های استانی ساختاری را ایجاد نموده است که عضویت در هر سه سطح را الزامی می‌کند - عضویت محلی در یکی از هیئت‌های استانی، عضویت استانی در BCREA و عضویت در سطح ملی در CREA. هزینه‌های عضویت به صورت محلی دریافت می‌شود که بخشی از آن نگهداری شده و باقیمانده به انجمن‌های استانی و ملی فرستاده می‌شود. این هزینه‌ها فعالیت‌های متنوعی را تأمین مالی می‌کنند که در جدول 3 ذکر شده‌اند.

جدول 3 نقش‌ها و فعالیت‌های انجمن‌های صنعت معاملات املاک

<p>« لابی کردن با دولت فدرال و نمایندگی صنعت معاملات املاک در سطح ملی و بین‌المللی.</p> <p>« کنترل و حفاظت از استانداردها و کاربرد علامت تجاری و علامت گواهی.</p> <p>« حفظ نظامنامه و سایر استانداردهای کارگزار املاک (REALTOR®).</p> <p>« ارائه داوری برای حل اختلافات میان اعضا و انجمن‌ها در استان‌های مختلف.</p>	<p>CREA</p>
<p>« لابی کردن با دولت فدرال و نمایندگی صنعت معاملات املاک در سطح استانی.</p> <p>« حفظ حوزه‌ی اختیارات هیئت محلی و بررسی درخواستهای عضویت در حوزه‌های غیر از عضویت در هیئت مدیره.</p> <p>« حل اختلافات میان اعضا و هیئت‌ها در حوزه‌های مختلف اختیارات هیئت.</p> <p>« تهیه فرم‌های استاندارد برای استفاده در خدمات معاملات املاک.</p> <p>« ارائه دوره‌های آموزشی مستمر.</p>	<p>BCREA</p>
<p>« لابی کردن با شهرداریها و نمایندگی صنعت معاملات املاک در سطح محلی.</p> <p>« رسیدگی به عضویت، تعیین شرایط عضویت و جمع آوری حق عضویت.</p> <p>« کاربری و کنترل سیستم خدمات لیستینگ چندگانه MLS®.</p> <p>« ایجاد و اجرای مقررات لازم برای پیش‌برد سیاست‌گذاریهای ملی CREA.</p> <p>« اجرای نظامنامه و سایر استانداردهای REALTOR®.</p> <p>« حل و فصل اختلافات میان اعضا.</p>	<p>هیئت‌های معاملات املاک</p>

هیچ فردی که دارای مجوز شورای معاملات املاک باشد الزامی به عضویت در یک هیئت محلی یا دو انجمن یاد شده ندارد. اما از آنجا که فقط اعضای هیئت‌ها امکان دسترسی به MLS® (خدمات لیستینگ چندگانه)، ابزاری مهم در ارائه خدمات معاملات املاک در سطح استان، را دارند، حدود 95٪ از تمام مشاوران معاملات املاک در بریتیش کلمبیا عضو یک هیئت محلی، و متقابلاً انجمن‌های استانی و ملی هستند.

1 اصطلاح REALTOR® و نشان REALTOR® علامت‌های تجاری تحت مالکیت REALTOR® Canada Inc هستند. که تحت مالکیت مشترک انجمن ملی REALTOR® و CREA است. نشان‌های تجاری فقط می‌توانند توسط مشاورانی به کار روند که عضو CREA باشند.

هیئت‌های معاملات املاک

11 هیئت معاملات املاک وجود دارد که به صورت محلی در سرتاسر استان فعالیت می‌کنند (ببینید: پیوست 4).

هیئت‌های استانی به عنوان انجمن‌های تجاری این صنعت توسط قانون معاملات املاک یا هرگونه مقررات دیگری ایجاد نشده‌اند و به طور مستقیم توسط شورای معاملات املاک یا ناظر تنظیم نمی‌شوند. البته اعضای هیئت، که همگی مشاوران معاملات املاک هستند، تحت اختیارات تنظیمی شورای معاملات املاک قرار دارند.

همانطور که در کارکردهای مورد اشاره در جدول 3 ذکر شد، هیئت‌ها بر رفتار و شیوه‌های کاری اعضای خود نفوذ دارند. آنها این کار را با الزام اعضا به پیروی از آییننامه رفتار حرفه‌ای REALTOR® (آیین‌نامه) و استانداردهای شیوه‌ی کار تجاری (استانداردها) می‌کنند.

آیین‌نامه REALTOR® و استانداردها توسط CREA به عنوان استاندارد ملی تصویب شده‌اند که از طریق هیئت‌ها به صورت محلی، با اندکی تفاوت‌های منطقه‌ای، اجرا می‌شود. آیین‌نامه REALTOR® و استانداردها به عنوان شرطی اجباری برای عضویت اولیه و ادامه عضویت در هیئت‌های محلی، انجمن‌های استانی و ملی و در بریتیش کلمبیا برای دسترسی به MLS® شامل همه‌ی اعضا می‌شود.

هیئت‌های معاملات املاک و تنظیم کننده

تمایز قائل شدن میان آیین‌نامه REALTOR® و استانداردها و نظام تنظیمی ایجاد شده بر مبنای قانون، مقررات و قواعد شورای معاملات املاک اهمیت دارد. تنها مرجع آخری است که استانداردهای الزام آور قانونی برای رفتار و شیوه‌های کاری مشاوران وضع می‌کند و هدف آن خدمت به منافع جامعه است. در مقایسه، آیین‌نامه REALTOR® و استانداردها توسط اعضای انجمن‌ها برای تأمین منافع مشترک ایجاد شده است و تابع نظارت و بازرسی عمومی نمی‌باشد.

” تنها نظام تنظیمی می‌تواند استانداردهای الزام آور قانونی برای رفتار و شیوه‌های کاری مشاوران وضع کند.

مشارکت عمومی در صنعت معاملات املاک

شورای معاملات املاک بروشورهایی مانند «خرید خانه در بریتیش کلمبیا» و «فروش خانه در بریتیش کلمبیا» منتشر می‌کند. همچنین منابعی مربوط به مالکیت و مدیریت مجتمع‌های آپارتمانی منتشر می‌کند.

پایگاه اینترنتی شورای معاملات املاک اطلاعات و منابعی برای خریدار فراهم می‌آورد. شامل ابزار جستجوی مشاوران معاملات املاک و نیز اطلاعاتی پیرامون نحوه‌ی شکایت در باره‌ی رفتار یا صلاحیت یک مشاور به شورا. در سال 2015، این پایگاه ماهانه بیش از 73,300 بازدید داشت که نسبت به 62,200 بازدید در سال 2014 افزایش یافته است.

در سال 2015، نظرسنجی انجام شده از خریداران املاک از طرف شورای معاملات املاک نشان داد که 30٪ خریداران می‌دانند چگونه از یک مشاور نزد شورا شکایت کنند. در همان سال، شورا 536 شکایت علیه مشاوران معاملات املاک دریافت کرد که 65٪ از آنها از طرف اعضای جامعه بود.

نش // مقررات و الزامات جاری برای مشاوران معاملات املاک در بریتیش کلمبیا

همگام با سایر نظام‌های خودتنظیم، بخش عمده‌ی نظارت فعلی بر رفتار حرفه‌ای و شیوه‌های کاری در حوزه‌ی معاملات املاک متکی بر این موارد می‌باشد:

- خودگزارش‌دهی، که با فرایند درخواست و بررسی صلاحیت شروع شده تا تجدید جواز فعالیت ادامه می‌یابد؛
- تعهدات افشای کامل توسط مشاوران معاملات املاک نسبت به مشتریان خود و بنگاه‌ها، و توسط بنگاه‌ها و مشاوران نسبت به تنظیم کننده؛
- کنترل و نظارت درونی بنگاه بر رفتار مشاور؛
- نگهداری و ثبت سوابق برای اطلاعات کلیدی و مدارک معامله توسط بنگاه‌ها همراه با داده‌های انباشته یا گزارش‌های ثبت شده نزد تنظیم کننده؛ و
- گزارش‌ها و شکایت‌های مطرح شده توسط مشاور و عموم افراد نزد شورای معاملات املاک نسبت به نگرانی‌ها در مورد رفتار و شیوه‌های کاری مشاور.

این نظام خودتنظیمی اعتماد و مسئولیت قابل توجهی را متوجه مشاوران معاملات املاک می‌کند تا اطمینان حاصل شود که رفتار و شیوه‌های کاری خود آنها و دیگران براساس الزامات و انتظارات تنظیمی می‌باشد. مانند تمامی نظام‌های خودتنظیم، این نظام نیز اعضایش را ملزم به عهده‌دار شدن نقشی فعال در محافظت و تضمین اخلاق کاری، استانداردها و عمل کرد حرفه‌ای می‌نماید که معرف این صنعت است.

” نظام خود تنظیم اعضای خود را ملزم به عهده‌دار شدن نقشی فعال در محافظت و تضمین اخلاق کاری، استانداردها و عمل کرد حرفه‌ای می‌نماید که معرف آن صنعت است.“

الزامات رفتار حرفه‌ای

مقررات شورای معاملات املاک بسیاری از مسئولیت‌ها و وظایف قانونی مشاوران معاملات املاک را نسبت به مشتریان خود تعیین می‌کند. این مقررات در بر دارنده‌ی این عبارت کلی و فراگیر است که «یک مشاور به هنگام ارائه‌ی خدمات معاملات املاک باید صادقانه و با دقت و مهارت کافی کار کند». این مقررات همچنین شامل فهرستی از الزامات خاصی برای مشاور است، از جمله اینکه او باید:

- طوری عمل کند کهحد اکثر منافع مشتری تأمین شود؛
- بر طبق دستورات قانونی مشتری عمل کند؛
- فقط در حوزه‌ی اختیاراتی که مشتری به او تفویض کرده است عمل کند؛
- در مسائلی که خارج از مهارت مشاور می‌باشد به مشتری توصیه کند که از مشاوره‌ی تخصصی مستقل استفاده کند؛

- ◀ اطلاعات مربوط به مشتری را محرمانه نگاه دارد؛
- ◀ تمامی اطلاعات موجود درباره‌ی خدمات معاملات املاک، و ملک مربوطه و معامله‌ی ملکی که این خدمات به آن ارتباط دارد را در اختیار مشتری بگذارد؛
- ◀ تمام پیشنهادهای را به موقع، بی‌طرفانه و بدون غرض به مشتری اعلام کند؛
- ◀ تلاشی منطقی برای کشف حقایق مربوط به ملکی بکند که مشتری به فکرتصاحب آن است؛
- ◀ اقدامات منطقی برای جلوگیری از تضاد منافع انجام دهد؛ و
- ◀ هرگونه تضادی را بلافاصله و به صورت کامل به اطلاع مشتری برساند.

تعریف خلافکاری

- تعریف خلافکاری حرفه‌ای طبق قانون عبارت است از تخطی یک مشاور معاملات املاک از یکی از مفاد قانون، مقررات، یا مقررات شورا‌ی معاملات املاک، یا اگر مشاور مرتکب یکی از موارد زیر بشود:
- ◀ «مصادره غیرقانونی» و «معامله فریب آمیز» طبق تعریف ذکر شده در قانون؛
 - ◀ نشان دادن ناتوانی در اجرای هرگونه فعالیتی که برای آن نیاز به جواز است؛
 - ◀ بیان دروغ یا گمراه کننده (شامل حذف کردن) در مورد هرگونه مدرکی که براساس قانون مورد نیاز است؛
 - ◀ همکاری نکردن برای انجام یک تحقیق؛ و
 - ◀ رعایت نکردن حکم صادره توسط شورا.
- علاوه بر دامنه گسترده خلافکاری حرفه‌ای، قانون مفهوم «رفتار ناشایست یک مشاور» را هم تعریف کرده و آن را رفتاری می‌داند که، در قضاوت کمیته انضباطی شورا:
- ◀ در تضاد با حد اکثر منافع جامعه باشد؛
 - ◀ اعتماد جامعه به صنعت معاملات املاک را تضعیف کند؛ یا
 - ◀ صنعت معاملات املاک را بدنام کند.
- مقررات شورا و قانون در کنار همدیگر حدی را مشخص کرده‌اند که مشاوران معاملات املاک باید فراتر از آن رفتار کنند وگرنه به حسابشان رسیدگی خواهد شد.

” مقررات شورا و قانون در کنار همدیگر حدی را مشخص کرده‌اند که مشاوران معاملات املاک باید فراتر از آن رفتار کنند وگرنه به حسابشان رسیدگی خواهد شد.

شورای معاملات املاک مسئول تمامی رویه‌های بررسی اعطای جواز به افراد و بنگاه‌ها براساس قانون می‌باشد. این مسئولیت از تعیین شناسایی یا شرایط احراز برای تمامی درخواست کنندگان اولیه جواز تا بررسی شناسایی برای درخواست‌های تمدید جواز که در دوره‌های 24 ماهه الزامی است را در برمی‌گیرد.

شورا مجموعه‌ای از فرایندها را در رابطه با تشخیص شناسایی تمامی درخواست کنندگان جواز اجرا می‌کند. که شامل بررسی اطلاعات ارسالی از طریق درخواست و بررسی سوابق جنایی و بررسی سوابق اعتباری برای تمامی افراد درخواست کننده می‌باشد. در مورد بنگاه‌ها، شورا همچنین اطمینان حاصل می‌کند که هر بنگاه یک کارگزار مدیریتی شناسایی شده دارد و بنگاه‌ها جایگاه مناسبی در فعالیت تجاری دارند.

در مواردی که احراز شناسایی مسئله‌دار باشد، درخواست‌ها به مأمور اجرایی شورا، بخش حقوقی، یا به هر دو برای بررسی بیشتر ارجاع داده می‌شود. این بررسی بیشتر ممکن است به صدور جواز، صدور جواز مشروط، یا حذف درخواست منجر شود. در برخی موارد، بررسی‌ها ممکن است به دادرسی احراز شرایط منجر شود. در یک دادرسی احراز شرایط، درخواست کننده مسئولیت دارد که به هیئت منصفه دادرسی اثبات کند که دارای شخصیت مناسب و شناسایی برای درخواست یک جواز می‌باشد.

آموزش کسب جواز

قانون همچنین به شورای معاملات املاک مسئولیت و اختیار تعیین آموزش مناسب برای افرادی را می‌دهد که قصد کسب جواز برای حضور در خدمات معاملات املاک در این استان را دارند.

آماده‌سازی و اجرای دوره‌های آموزشی برای کسانی که می‌خواهند در استان مشاور معاملات املاک شوند در دهه 1950 به دانشگاه بریتیش کلمبیا تفویض شد. و اکنون قسمتی از بخش معاملات املاک دانشکده تجارت ساوور در دانشگاه است. دانشکده بازرگانی ساوور مسئول طراحی و توسعه دوره‌های اعطای جواز تحت هدایت و مشاوره‌ی شورای معاملات املاک می‌باشد. در حال حاضر چهار دوره‌ی کسب جواز برای دسته‌بندی‌های مختلف جواز طراحی شده است.

تکمیل دوره و برگزاری امتحان که از طریق دانشکده بازرگانی ساوور انجام می‌شود بخشی از آموزش پیش‌نیاز را برای تأیید صلاحیت کسب جواز برای ارائه خدمات معاملات املاک برآورده می‌نماید. امتحان نهایی باید با نمره‌ی 65٪ یا بالاتر در مدت دو سال پس از تکمیل تکالیف دوره و در حداکثر دو نوبت آزمون گذرانده شود. در بازه 1 ژانویه 2015 تا 29 فوریه 2016 تعداد 4,570 دانشجو آزمون اعطای جواز را گذرانده‌اند و 68٪ آنها قبول شده‌اند.

الزامات فعالیت کاربردی

پس از گذراندن دوره و آزمون کسب جواز، داوطلبان باید دوره فعالیت کاربردی را بگذرانند و باید بخشی از این دوره را پیش از دریافت جواز موقت طی کنند. مشاوران موقت می‌توانند خدمات معاملات املاک را در ضمن تکمیل باقیمانده‌ی دوره ارائه دهند. دوره فعالیت کاربردی در ژانویه 2015 به طور گسترده‌ای بازطراحی و به اجرا درآمد.

آموزش تجدید جواز

تمام مشاوران معاملات املاک باید برنامه آموزش تجدید جواز (REP) شش ساعته شورای معاملات املاک را در طول هر دوره بیست و چهار ماهه جوازدهی، به عنوان شرطی برای تجدید جواز بگذرانند. در حال حاضر، الزام برنامه آموزش تجدید جواز دیگری برای فردی که بیش از یک نوع جواز معاملات املاک داشته باشد (مثلاً خدمات تجاری و مدیریت مجتمع‌های آپارتمانی) وجود ندارد؛ هرچند شورا در حال بررسی این موضوع است.

مشاوران معاملات املاکی که عضو یکی از 11 هیئت معاملات املاک محلی هستند باید هیجده واحد برنامه توسعه حرفه‌ای در طول هر دو سال مدت جواز خود برای ادامه عضویت در انجمن تجاری صنعت خود و هیئت‌های محلی بگذرانند. این برنامه توسط BCREA طراحی و اجرا می‌شود.

هفت // خلاصه یافته‌ها

در اوایل بررسی، گروه مشورتی مستقل بر حوزه‌های متعددی متمرکز شد که به نظر می‌رسید در رسانه‌ها مشکل‌سازترین مسائل مربوط به خلافاکاری مشاوران معاملات املاک می‌باشد. این حوزه‌ها به عنوان بخشی از گزارش پیشرفت کار در تاریخ 12 آوریل 2016 بیان شدند. این حوزه‌ها عبارت بودند از:

شفافیت و اخلاق

مشاورانی که در اعلام سند واگذاری قراردادهای خرید و فروش به دلیل منافع شخصی قصور می‌کردند و منافع خود را مقدم بر منافع مشتری‌های خود قرار می‌دادند.

پایبندی به قانون و پیامدها

این برداشت که شورای معاملات املاک با «آسان‌گیری» یا تفسیر ضعیف از قانون‌گذاری و مسئولیت‌هایش کار تنظیم را انجام می‌دهد، و اینکه جرایم اجرا شده برای عدم رعایت قانون آنقدر ناچیز بوده‌اند که بازدارندگی مهمی نسبت به خلافاکاری نداشته‌اند.

ساختار و شیوه‌ی اداره‌ی این صنعت

همپوشانی نقش‌ها میان هیئت‌های معاملات املاک، انجمن‌های صنعت و شورای معاملات املاک موجب سردرگمی مشتری و صنعت شده و قدرت مسئولیت‌پذیری را کاهش داده است. علاوه بر این، خود شورا و تعدادی از کمیته‌های اصلی آن تحت تسلط فعالان این صنعت قرار داشتند.

آموزش جامعه و مشاوران

برداشت جامعه، که برخی از فعالان صنعت معاملات املاک هم آن را قبول دارند، این است که صلاحیت‌های ورودی و استانداردهای آموزشی برای مشاوران در گذر زمان دچار کاهش و افت شده است به گونه‌ای که دیگر قادر نیست افراد فاقد صلاحیت یا وجدان کاری را از این بخش بیرون نگه دارد.

گروه مشورتی مستقل مواردی را که قبل از آغاز بررسی ما گزارش شده بودند به عنوان حقیقت قبول نکرد. ما برداشت‌های موجود را به چالش کشیدیم و هر جا که ممکن بود به دنبال شواهد بیشتری جستجو کردیم. ما مراقب بودیم تا مشکلات را از علایم ظاهری و حقایق را از ادعاها جدا کنیم. تمرکز ما بر موضوعهایی بود که در بازخوردهای جامعه و صنعت مرتب تکرار می‌شدند، و بر مواردی که برای داشتن مقررات خوب، نظام‌مند و اساسی هستند. هرچند در پایان بررسی، مسائلی که در ابتدای فرایند تشخیص داده بودیم کماکان همان مواردی بود که احساس می‌کردیم بیشترین نیاز را به تغییر دارند. در این بخش به توضیح بیشتری پیرامون هریک از چهار حوزه‌ی فوق و مسائلی می‌پردازیم که از دید ما برای ایجاد تغییرات اساسی مورد نیاز است.

اگرچه این مطلب حقیقت دارد که در بخش‌هایی از بریتیش کلمبیا و سایر شهرهای بزرگ دنیا، معاملات املاک تبدیل به یک نوع سرمایه‌گذاری شده است. اما برای اکثر مردم معاملات املاک مسئله‌ی خرید و فروش خانه است. این کاری است که اکثر ما در زندگی خود به دفعات اندکی انجام می‌دهیم بنابراین نیاز به کمک متخصصان داریم. ما به یک مشاور دارای صلاحیت معاملات املاک اتکا می‌کنیم تا در تصمیم‌های مهم ما را راهنمایی کند. با این اعتماد که آن‌ها حد اکثر منافع را برای ما می‌خواهند.

برای بسیاری از ما، خریدن خانه بزرگترین معامله‌ی مالی و همچنین احساسی‌ترین معامله‌ی است که در طول زندگی انجام می‌دهیم. این حقیقت را که خرید و فروش ملک معمولاً شامل گرفتن تصمیم‌های بزرگ در زمان‌های کوتاه است و همچنین اینکه کلیت این تجربه برای مشتریان هراس‌آور است و آنها احساس آسیب‌پذیری می‌کنند نیز باید به این مسئله افزود. آنها یک مشاور معاملات املاک دارای جواز را استخدام می‌کنند تا در این مسیر کمکشان کند. اعتماد و شایستگی از لوازم اساسی کارایی بخشیدن به این رابطه است.

اخلاق و شفافیت جزء پایه‌های اعتماد عمومی می‌باشند. تنظیم کنندگان در گستره مالی و در سرتاسر جهان به خوبی از این مسئله آگاه هستند. آنها از بحران مالی اخیر درس عبرت گرفته‌اند. اهمیت اخلاق در رفتار، و رابطه‌ی شفافیت و اخلاق به عنوان استانداردهای جدید و انتظارات فزاینده در تمام سطوح صنایع مالی پذیرفته شده است.

” ما به یک مشاور صلاحیت‌دار معاملات املاک اتکا می‌کنیم تا ما را راهنمایی کند. با این اعتماد که آن‌ها حد اکثر منافع را برای ما می‌خواهند.“

شفافیت

بخش معاملات املاک به روش‌های خاصی به لحاظ شفافیت جلوتر از سایر حوزه‌های بخش مالی می‌باشد. پنهانکاری در نشان دادن غرامت‌های پرداختی و اعلام نکردن اختلافات به طور فزاینده‌ای به عنوان رویه‌هایی محسوب می‌شوند که خطراتی برای مشتریان ایجاد می‌کنند که باید از بین برود. در معاملات املاک، سال‌ها است که اعلام حق کمیسیون و تضاد منافع به عنوان بخشی از نظام تنظیمی الزامی شده است. اما هنوز هم قسمت‌هایی از سایر بخش‌های مالی هستند که چنین شفافیت‌هایی در آنها الزامی نیست.

بخش‌هایی از صنعت معاملات املاک نیز وجود دارد که شفافیت در آنها به صورت یک مشکل باقی مانده است. میزان کاملی که یک مشاور ممکن است از یک معامله سود ببرد همیشه به طور کامل افشا نمی‌شود. یا به صورتی افشا نمی‌شود که مشتری به راحتی بتواند آن را درک کند. همچنین مشتریان نیاز به اطلاعات بیشتری دارند که به زبانی ساده و شفاف بیان شده باشد و آنها را قادر سازد تا دریابند که حقوق آنها در انجام معامله با یک مشاور چیست و اگر منصفانه با آنها برخورد نشود چه غرامت‌هایی برایشان در نظر گرفته می‌شود.

رویه‌ی فعلی در معامله املاک این است که مشاوران در ابتدای معامله، و هنگام امضای موافقت‌نامه لیست‌بند یا موافقت‌نامه بنگاه خریدار، حداکثر اطلاعات و افشاسازی را به مشتری ارائه می‌دهند. این گام اول مناسبی است، اما کافی نیست. معاملات املاک متحول می‌شود و وضعیت یا شرایط بازار ممکن است تغییر کند. باید در هر مقطعی از انجام معامله که اطلاعات ربط مستقیمی به تصمیمات مشتری دارد، چنین افشاسازی‌هایی به طور مداوم در اختیار مشتری قرار بگیرد.

همچنین کافی نیست که مشاوران صرفاً مدارکی را برابریف مسئولیت افشا و اطلاع‌رسانی خود در اختیار مشتریان قرار بدهند. آنها باید تشخیص بدهند که مشتری چه زمانی در طول مدت معامله بیشترین بهره را از اطلاعات خواهد برد و در ارائه اطلاعات و تشریح کامل آن پیشدستی داشته باشند.

برای مثال، تصمیم برای گنجاندن مفاد سند واگذاری در یک قرارداد یا حذف کردن آن مسئله‌ای است که ممکن است یک فروشنده بخواهد بیش از یک بار در طول مدت یک معامله در نظر بگیرد. در مورد خریدار تعیین بندهای «منوط به / مشروط به» که آنها در یک پیشنهاد خواهند گنجاند تصمیمی مهم است و مسئله‌ای است که می‌تواند، به ویژه در موقعیت‌های پیشنهادی رقابتی، تغییر ایجاد کند. در چنین مقاطع تصمیم‌گیری است که یک مشاور وظیفه دارد که اطلاعات ارائه بدهد، و به روشی ماهرانه که مشتریان بتوانند درک کنند توصیه و افشا کند.

جامعه هم از اطلاعاتی که نهاد تنظیم کننده عرضه می‌نماید بهره می‌برد و به کمک آن در می‌یابد تا درک کنند که برنامه‌های گرامت مشاور معاملات املاک در عمل چگونه کار می‌کند. ساختارهای تشویقی می‌تواند باعث سودآور شدن تضاد منافع و جاگیر شدن آن در رویه‌های تجاری شود. به ویژه زمانی که تضاد منافع به آسانی قابل تشخیص نباشد یا برای مشتریانی که چنین مشوقه‌هایی را پرداخت می‌کنند به آسانی قابل درک نباشند.

”
ساختارهای تشویقی می‌تواند باعث سودآور شدن تضاد منافع و جاگیر شدن آن در رویه‌های تجاری شود. به ویژه زمانی که تضاد منافع به آسانی قابل تشخیص نباشد یا برای مشتریانی که چنین مشوقه‌هایی را پرداخت می‌کنند به آسانی قابل درک نباشند.

اخلاق حرفه‌ای

اکثر حرفه‌ها، از جمله حرفه‌های خودتنظیم، از یک آیین‌نامه اخلاق حرفه‌ای پیروی می‌کنند. اکثر آیین‌نامه‌های اخلاق حرفه‌ای ترکیبی از اصول و قوانین می‌باشند. اصول آیین‌نامه‌های بالاترین سطح انتظارات و نتایج مورد انتظار را تبیین می‌کنند و مقررات وضع شده، اصول مزبور را با جزئیات و راهنمایی‌های بیشتری توضیح می‌دهند.

ایجاد توازنی مناسب میان اصول و مقررات اهمیت دارد. این امر مشوق پیروی از روح اصول رفتاری است، و نه صرفاً پیروی خشک از مقررات، و مسئولیت قضاوت صحیح را بر عهده‌ی فرد می‌گذارد. یک آیین‌نامه اخلاق حرفه‌ای مؤثر باعث می‌شود که آن حرفه و افراد فعال در آن ملزم به انجام کار درست‌شوند و فراتر از پیروی صرف از مقررات عمل نمایند.

” یک آیین‌نامه اخلاق حرفه‌ای مؤثر باعث می‌شود که آن حرفه و افراد فعال در آن ملزم به انجام کار درست شوند و فراتر از پیروی صرف از مقررات عمل نمایند.

گروه مشورتی مستقل متوجه شد که در کل، قانون، مقررات و قواعد شورای معاملات املاک فراگیر هستند و تعادل مناسبی میان اصول و قواعد برای راهنمایی رفتار اخلاقی مشاوران ایجاد می‌کنند.

البته این آیین‌نامه اخلاق حرفه‌ای در یک مکان، در یک سند واحد، وجود گردآوری نشده است که به آسانی در دسترس و معرض درک مشاوران، جامعه، و صنعت باشد. اطلاعات و راهنمایی درباره‌ی انتظارات رفتاری در سه مکان مختلف پخش شده است (قانون، مقررات، و قواعد شورای معاملات املاک) و در نتیجه هم برای مشاوران و هم جامعه به آسانی قابل مراجعه نیست.

همچنین گروه مشورتی مستقل متوجه شد که در بعضی از موارد، قواعد موجود درباره‌ی رفتار مشاوران ممکن است بیش از حد کلی و انتزاعی باشد به طوری که نتوان آنها را به اندازه‌ای کاربردی کرد که راهنمای رفتار مشاوران باشد یا توسط تنظیم کننده به اجرا گذاشته شود.

در نبود آیین‌نامه رفتار حرفه‌ای شفاف با تفسیر آسان که توسط شورای معاملات املاک ایجاد شده باشد، آیین‌نامه رفتار حرفه‌ای REALTOR® که توسط انجمن‌های این صنعت ایجاد شده و ضوابط گوناگونی که هیئت‌های محلی مقرر کرده‌اند در ظاهر برای اکثر مشاوران ارجحیت یافته‌اند. در برخی موارد این قواعد تقویت کننده قواعد شورا می‌باشد. اما در برخی دیگر، در تضاد با آنها است. این دوباره کاری و تضاد منجر به اجرای نامتوازن می‌شود و گروه مشورتی مستقل متوجه شد که این امر تضعیف کننده‌ی نظام تنظیمی می‌باشد.

” در برخی موارد این قوانین تقویت کننده قوانین شورا می‌باشد. اما در برخی دیگر، در تضاد با آنها است. این دوباره کاری و تضاد منجر به اجرای نامتوازن می‌شود و گروه مشورتی مستقل متوجه شد که این امر تضعیف کننده‌ی نظام تنظیمی می‌باشد.

همچنین گروه مشورتی مستقل متوجه شد که شورای معاملات املاک به شکلی منسجم از اصول و قوانین موجود استفاده نمی‌کند تا به شکلی مؤثر از خلافکاری و رفتارهای غیراخلاقی که به شهرت و اعتماد به این صنعت ضربه می‌زنند جلوگیری کند. در برخی موارد، شورای معاملات املاک قوانین خود را به شکلی محدود تفسیر می‌کند و به نظر می‌رسد تمایلی به دخالت ندارد. آن هم در مواردی که باید با پیشدستی و مقتدرانه عمل کند تا جلوی مشکلات را از قبل بگیرد. مثالی برای این موضوع پاسخ شورا به مشاوران است که معلوم شده بود از سایر استانداردهای تنظیمی مانند الزامات ضد پولشویی پیروی نمی‌کرده است. گروه مشورتی مستقل می‌داند که وظیفه‌ی شورا یا قوانین آن رسیدگی به پولشویی نیست، اما به اعتقاد ما شورا به عنوان نهاد خودتنظیمی مشاوران معاملات املاک بر اساس قواعد موجود خود می‌تواند موضع قاطع‌تری در اینگونه موارد بگیرد.

تمایل و توان مشاوران برای پیروی از تمام الزامات تنظیمی با صلاحیت آنها برای داشتن یک جواز ارتباط دارد. شورا باید پیام قاطع‌تری برای مشاوران درباره‌ی پیروی از تمامی الزامات تنظیمی و استانداردهای اخلاقی ارسال کند. این کار به نوبه‌ی خود موجب اطمینان جامعه از این مسئله می‌شود که مشاوران بایبند به سطح بالای رفتار و اخلاق حرفه‌ای هستند.

” تمایل و توان مشاوران برای پیروی از تمام الزامات تنظیمی با صلاحیت آنها برای داشتن یک جواز ارتباط دارد.“

نمایندگی دوگانه و نتیجه دوبرابر

موضوعات نمایندگی دوگانه و نتیجه دوبرابری بحث زیادی را توسط گروه مشورتی مستقل به خود اختصاص داد. این اصطلاحات گاهی به جای یکدیگر به کار می‌رود اما اینها در واقع به دو مسئله‌ی متفاوت اشاره دارند.

◀ **نمایندگی دوگانه**، با نام دیگر نمایندگی دوگانه محدود، زمانی رخ می‌دهد که یک مشاور در یک معامله همزمان برای یک خریدار و یک فروشنده، یا برای بیش از یک خریدار کار می‌کند. عبارت «محدود» به این دلیل استفاده می‌شود که یک مشاور به شکلی مؤثر برخی از تعهدات نسبت به یک یا هر دو طرف معامله را از قرارداد خارج می‌کند.

◀ **نتیجه دوبرابر** اشاره به مشاوره دارد که حق کمیسیون را در یک معامله هم از خریدار و هم از فروشنده دریافت می‌کند. این اتفاق اغلب زمانی می‌افتد که یک مشاور هم برای فروشنده و هم خریدار در قالب یک نمایندگی دوگانه محدود کار می‌کند اما ممکن است زمانی هم رخ بدهد که خریدار یا فروشنده مشاوره به نمایندگی از خود ندارد.

نمایندگی دوگانه محدود و نتیجه دوبرابر هر دو طبق قوانین و مقررات فعلی مجاز هستند.

گروه مشورتی مستقل متوجه شد که نمایندگی دوگانه محدود یکی از منابع مهم تضاد منافع موجود و محتمل است. توانایی مشاوران برای ارائه‌ی خدمات به طرفینی که به صورت بالقوه دارای منافع متضاد یا متفاوت می‌باشند در تضاد با مفهوم اساسی نمایندگی می‌باشد. این مسئله ماهیت رابطه ایجاد شده نمایندگی را با محدود کردن تعهداتی که در اصل یک مشاور به مشتری خود سپرده است عوض می‌کند. تا مشاور را قادر سازد که خدماتی را به طرف دیگر معامله ارائه دهد.

اگرچه ما تأیید می‌کنیم که این تغییر در رابطه فقط در صورت رضایت هر دو طرف قابل اجرا می‌باشد. اما احتمالی بسیار قوی برای تضاد منافع میان طرفین ایجاد می‌کند که می‌تواند توانایی مشاوران را برای اقدام مطابق با تعهداتشان در قبال هر دو طرف به مصالحه بکشاند.

گروه مشورتی مستقل متوجه شد که البته تمامی موارد نمایندگی دوگانه در تأمین منافع هر دو طرف ناموفق نبوده است. مواردی وجود دارد که در آن منافع خریدار و فروشنده ممکن است همراستا باشد. این مسئله ممکن است زمانی رخ بدهد که، برای مثال، یک مالک توافق کرده است که خانه‌ای را به قیمتی به طرف دیگر بفروشد و سایر شرایط هم توافق شده است. مثل زمان انتقال ملک به عضوی دیگر از خانواده‌اش.

همچنین گروه مشورتی مستقل این بازخورد را در نظر گرفته است که در مناطق دورافتاده‌ی استان که تعداد کمتری مشاور فعال هستند، نمایندگی دوگانه ممکن است نیازهای قانونی را رفع کند.

علی‌رغم این ملاحظات، گروه مشورتی مستقل تشخیص داد که خطرات اجازه دادن به تداوم نمایندگی دوگانه محدود از مزایای آن برای مشتریان بیشتر است. به عقیده‌ی ما اجازه دادن به نمایندگی دوگانه به طور بالقوه باعث فرسایش انتظارات شفاف و اجرای قاطع آیین‌نامه رفتار و اصول اخلاقی مشاور می‌شود، زیرا به طور اساسی با تعهدات و مسئولیت‌های مشاور نسبت به مشتری خود ناهمخوان است.

” اجازه دادن به تداوم نمایندگی دوگانه به طور بالقوه باعث فرسایش انتظارات شفاف و اجرای قاطع آیین‌نامه رفتار و اصول اخلاقی مشاور می‌شود، زیرا به طور اساسی با تعهدات و مسئولیت‌های مشاور نسبت به مشتری خود ناهمخوان است.“

ما متوجه هستیم که منع نمایندگی دوگانه محدود موجب از بین رفتن نتیجه دوبرابر نمی‌شود. و اینکه نتیجه دوبرابر چیزی است که بسیاری از فعالان این صنعت و افراد جامعه آن را ناخوشایند می‌دانند.

اگر یک مشاور فقط برای یک طرف نمایندگی کند، ممکن است کماکان بتواند تمامی حق کمیسیون یک معامله را حفظ کند. همچنین گروه مشورتی مستقل متوجه است که احتمال ممنوع شدن نمایندگی دوگانه ممکن است موجب انگیزش مشاوران برای تشویق مشتریان به منظور نداشتن نماینده در معامله شود. توصیه‌های ما برای کاهش این خطر، که در بخش بعدی این گزارش آمده است، به اینگونه طراحی شده‌اند که مشاور می‌بایست ملزم شود که به مشتریان در مورد مشارکت دادن نماینده‌ی خود و مزایای انجام این کار آگاهی بدهد.

مقررات تنظیمی و پیامدها

نظام‌های تنظیمی برای مؤثر واقع شدن نیاز به بازدارندگی معتبر دارند. بازدارندگی معتبر نیاز به تلاشی آشکار و هماهنگ برای شناسایی کسانی دارد که از اصول و مقررات پیروی نمی‌کنند و آنگاه اطمینان یافتن از این که چنین افرادی به پیامدهای قابل توجهی گرفتار شوند. چنین پیامدهایی باید از تکرار خلافتکاری توسط افراد پیشگیری کنند، و در حالت کلی‌تر از دیگرانی هم که ممکن است در صدد رفتاری مشابه باشند جلوگیری کنند.

” یک نظام خودتنظیم زمانی جواب می‌دهد که اعضای آن حرفه خود و سایرین را به استانداردی اخلاقی پایبند بدانند که فراتر از چیزی است که دیگران آنها را پایبند به آن می‌دانند.“

پیروی از مقررات

اکثر مشاوران معاملات املاک صادقانه و به منظور تأمین حد اکثر منافع مشتریان خود کار می‌کنند. این عقیده‌ای است که به صورت همگانی توسط اعضای این صنعت و سایرین در طول ماه‌های اخیر ابراز شده است و گروه مشورتی مستقل هم با آن موافق است. هرچند این بدان معنا نیست که تحت عنوان «وجود یکی دو سبب خراب»، آنچه رخ داده است را نادیده بگیریم.

یک نظام خودتنظیم زمانی کارآیی دارد که اعضای آن حرفه خود و دیگران را به استانداردی اخلاقی پایبند نمایند که فراتر از چیزی است که دیگران آنها را پایبند به آن می‌دانند. اینکه مشاوران به صورت فردی بر اساس اخلاق حرفه‌ای عمل کنند کافی نیست؛ آنها باید همدیگر را نیز ملزم به رعایت استانداردی بالا نمایند. هر عضوی از یک صنعت خودتنظیم می‌بایست مشمول نظام پیروی از مقررات باشد و خلافکاری را بلافاصله گزارش بدهد. گروه مشورتی مستقل متوجه شد که این رویکرد در صنعت معاملات املاک وجود ندارد و اینکه باید کار بیشتری بشود تا تعهد مشاوران برای گزارش خلافکاری تقویت گردد.

گروه مشورتی مستقل متوجه شد که شورای معاملات املاک تکیه‌ی فراوانی بر شکایت‌ها برای شناسایی خلافکاری مشاوران دارد. اگرچه شکایت‌ها یکی از نشانگرهای مشکلات هستند اما می‌توانند نشانه‌ی اقدام بعد از وقوع سوء رفتار باشند. تحقیقات بیشتری برای اقدام پیش از وقوع مورد نیاز است.

ما همچنین متوجه شدیم که برنامه شورای معاملات املاک برای حسابرسی از بنگاه‌های کارگزاری کاملاً متمرکز بر پیروی مالی است و توجه چندانی به رفتار مشاوران ندارد. ما متوجه اهمیت حسابرسی از حساب‌های امانی بنگاه‌های کارگزاری هستیم و پیشنهاد نمی‌کنیم که منابع مالی از این عملکرد مهم تغییر جهت داده شوند. اما منابع بیشتری برای اجرای نظارت پیشگیرانه بر رفتار مشاوران مورد نیاز است.

پیامدها

برای اینکه پیامدها کارایی داشته باشند باید هم معنادار و هم شفاف باشند. وقتی پیامدهای معناداری به شکلی مؤثر به صنعت و جامعه معرفی شوند. باعث بازدارندگی نسبت به خلافکاری آینده شده و مشتریان را مطمئن می‌کنند. گروه مشورتی مستقل متوجه شد که توانایی شورای معاملات املاک برای اجرای پیامدهای معنادار به دو طریق به طور چشمگیری محدود می‌باشد.

اولین محدودیت شامل حد اکثر جرایم مالی و مجازات‌هایی است که آنها می‌توانند اجرا کنند. اینها خارج از کنترل شورا است زیرا توسط دولت مشخص می‌شود. شورای معاملات املاک سالها است که درخواست افزایش این جرایم و مجازات‌ها را ارائه داده است و نیز از دولت خواسته است تا قدرت تشخیص و انعطاف بیشتری به آنها برای اجرای این موارد بدهد. اما تغییرات چندانی رخ نداده است.

هر تنظیم کننده‌ای باید به هنگام اتخاذ تصمیم‌های اجرایی و اعمال مجازات‌ها به صورت نسبی عمل کند. یا این خطر را خواهد داشت که تصمیماتش توسط نهادهای تجدیدنظر لغو شود. این مسئله باعث می‌شود که آنها حد بالای جرایم و مجازات‌های ممکن را فقط برای رفتارها و تخطی‌های فاحش حفظ کنند.

وقتی سقف مجازات‌های ممکن خیلی پایین باشد. تأثیر آن کاهش جرایم و مجازات‌ها در تمام عرصه‌ها خواهد بود. جرایم و مجازات‌هایی را که شورای معاملات املاک اجرا می‌کند. از دید افراد جامعه و بسیاری از فعالان در این صنعت دیگر اعتباری ندارد. این مشکل با این حقیقت ترکیب می‌شود که حق کمیسیون خدمات معاملات املاک همراه با هزینه مسکن افزایش یافته است. حق کمیسیون زیاد و جرایم کم برای خلافکاری مشاور در کنار هم این برداشت را به وجود آورده است که جرایم تنظیمی صرفاً هزینه‌ی معامله‌ای است برای رفتارهایی که سودآور هستند. این مسئله به شکلی چشمگیر باعث زیر سؤال رفتن کارایی و اعتبار تنظیم کننده و نظام تنظیمی می‌شود.

” حق کمیسیون زیاد و جرایم کم برای خلافاکاری مشاور در کنار هم این برداشت را به وجود آورده است که جرایم تنظیمی صرفاً هزینه‌ی معامله‌ای است برای رفتارهایی که سودآور هستند. این مسئله به شکلی چشمگیر باعث زیر سؤال رفتن کارایی و اعتبار تنظیم کننده و نظام تنظیمی می‌شود.

دومین حوزه‌ای که شورای معاملات املاک در آن اعتبار پیامدها را محدود می‌کند چگونگی اعلام آنها به جامعه است. رویکرد شورا در انتشار نتیجه تصمیمات انضباطی به‌آسانی درک نمی‌شود. و نیز اعتمادی به تأثیر آنها به وجود نمی‌آورد. خلاصه‌ی احکام رضایت و تصمیم‌های دادرسی باید با توضیحات بیشتری همراه شوند تا برای عموم افراد قابل فهم باشند و برای پیشگیری از خلافاکاری مشاوران مؤثر واقع شوند.

استفاده از احکام رضایت در مقابل دادرسی، و جریمه‌های اجرایی در مقابل جریمه‌های انضباطی، بدون توضیحی مشخص درباره‌ی اهداف و تأثیرات رویکردهای متفاوت، این تصور را به افراد جامعه داده است که به مشاوران این فرصت داده می‌شود تا «معامله کنند». شورا باید تلاش بیشتری بکند تا پیامدهای اجرایی برای خلافاکاری را به شکلی منتشر کند که معتبر، عادلانه و در خدمت نفع عمومی دیده شوند.

ما بر این مسئله تأکید داریم که صرفاً بهبود اطلاع‌رسانی بدون افزایش میزان جریمه‌ها و شدت مجازات‌ها منجر به پیامدهای معتبرتر نخواهد شد و اعتبار تنظیم کننده یا نظام تنظیمی را باز نخواهد گرداند. همکاری دولت و شورا در این زمینه ضروری است.

دولت باید شورا را قادر سازد تا میزان جریمه‌ها و شدت مجازات‌ها را به شکلی چشمگیر افزایش بدهد. زمانی که این اتفاق افتاد، شورا باید جوابگوی استفاده از این اختیارات جدید برای تأثیر بر رفتار صنعت باشد. اعتماد عمومی از طریق اجرای مؤثر این اختیارات و اطلاع‌رسانی شفاف درباره‌ی نتایج آنها حفظ می‌شود.

ساختار شیوه‌ی اداره‌ی صنعت

دولت به این دلیل به یک صنعت اجازه‌ی خودتنظیمی می‌دهد که اعتقاد دارد آن صنعت مهارت لازم برای تدوین و اجرای مقررات و استانداردهای رفتاری را دارد که با تغییرات آن صنعت همگام است و به شکلی مناسب از جامعه محافظت می‌کند. یکی از مبانی اساسی خودتنظیمی مشارکت پویای صنعت در تعیین استانداردها و بهترین رویه‌ها و اجرای نظام تنظیمی است.

چالشی که ممکن است در گذر زمان در این نظام‌ها رشد کند توانایی حصول اطمینان از این مسئله است که منافع صنعت بر منافع جامعه غالب نشود. مشکلات زمانی رشد می‌کنند که بنگاه خودتنظیم به شدت تحت تأثیر صنعت باشد یا در فشار باشد تا به قیمت منافع جامعه به نگرانی‌های صنعت پاسخ بدهد. این مشکلی قدیمی در مقررات مربوط به مشتری است، و فقط مربوط به خودتنظیمی نمی‌شود.

صنعت معاملات املاک در بریتیش کلمبیا یک صنعت بزرگ، دارای منابع مالی فراوان و بسیار پرنفوذ است. آنها از این نفوذ برای انجام امور مفید فراوانی استفاده می‌کنند. هیئت‌های محلی معاملات املاک اعضای فعالی از جامعه هستند. که پول و وقت برای مؤسسات محلی صرف می‌کنند. صنعت معاملات املاک و شورای معاملات املاک رابطه‌ای تعاملی دارند و همراه هم روی برنامه‌های مهمی مانند آموزش مشتری و مشاوران کار می‌کنند. تلاش‌های تعاملی از این قبیل باید هر جا که در خدمت منافع اجتماع است ادامه پیدا کند.

البته گروه مشورتی مستقل متوجه شد که بخش‌هایی از مدیریت و ساختار این صنعت ناقص می‌باشد و در برخی موارد موجب تضعیف نظام خودتنظیمی و در نتیجه منافع جامعه می‌شود. بیشترین نگرانی ما درباره‌ی دخالت هیئت‌های معاملات املاک در رسیدگی به شکایات مشتریان و انضباط مشاوران بود. گروه مشورتی مستقل این مسئله را در بررسی نمود که آیا دخالت این هیئت‌ها به این دلیل افزایش یافته است که خلأ ناشی از شورای معاملات املاک را پر کند. یا اینکه همراه با گسترش و نفوذ هیئت‌ها و انجمن‌های صنعت رشد کرده است. به بیان دیگر آیا هیئت‌ها این نقش را از شورای معاملات املاک گرفته‌اند یا شورا آن را به ایشان داده است؟ ما در نهایت متوجه شدیم که این مسئله ترکیبی از هر دو حالت است.

نقش هیئت‌ها

هیئت‌ها به عنوان سازمان‌های خصوصی عضو، حق ایجاد و اجرای آییننامه رفتار حرفه‌ای را برای اعضا دارند و ما هم تأیید می‌کنیم که آنها این کار را با نیت خوب و قصد حفظ رفتار حرفه‌ای در میان اعضای خود انجام داده‌اند. اما در گذر زمان، همپوشانی عملکردهای هیئت‌ها و شورای معاملات املاک منجر به تضاد و سردرگمی شده است.

هم مشتری و هم مشاور سردرگم هستند که چه کسی مسئولیت تنظیم خلافکاری و رسیدگی به شکایات مشتریان را دارد. یک نتیجه این است که خلافکاری ممکن است به تنظیم کننده گزارش نشود و تنبیه ممکن است براساس منافع جامعه که مهمترین مسئله‌ی مدنظر است اعمال نشود. ماهیت بسته‌ی فرایند تنبیه هیئت‌ها مایه‌ی نگرانی هر دو طرف است. شفافیت برای معتبر شمرده شدن پیامدها و اعتماد جامعه اساسی است.

” شفافیت برای معتبر شمرده شدن پیامدها و اعتماد جامعه اساسی است.“

گروه مشورتی مستقل از این مسئله آگاه است که هیئت‌های معاملات املاک تغییرات ساختاری گسترده‌ای را در نظر دارند که موجب یکپارچگی هیئت‌ها و منطقی کردن خدماتی می‌شود که ارائه می‌دهند. این اقدام فرصت مناسبی را در اختیار صنعت می‌گذارد تا به همپوشانی و سردرگمی رسیدگی کند. تصمیم هیئت‌ها برای خارج شدن تمامی فعالیت‌های شبه‌تنظیمی که بر مشتری تأثیر می‌گذارد و واگذاری آن عملکردها به شورای معاملات املاک، اقدام صحیحی است که برای صنعت و مشتریان صورت می‌پذیرد.

پول‌هایی را که هیئت‌ها ذخیره می‌کنند چون دیگر نیازی به هزینه‌ی آنها برای تنبیه و رسیدگی به شکایات مشتریان نیست. می‌توان برای ایجاد یک نظام تنظیمی پیشگیرانه‌تر و مشتری‌مدارتر در شورای معاملات املاک هزینه کرد.

” تصمیم هیئت‌ها برای خارج شدن از تمامی فعالیت‌های شبه‌تنظیمی که بر مشتری تأثیر می‌گذارد و واگذاری آن عملکردها به شورای معاملات املاک، اقدام صحیحی است برای صنعت و مشتریان صورت می‌پذیرد.

نقش بنگاه‌های کارگزاری و مدیران بنگاه‌ها

مشکل دوم در شیوه‌ی اداره کردن و ساختاری که گروه مشورتی مستقل تشخیص داد الگوهای تجاری رو به رشد در صنعت معاملات املاک و نقش مدیران بنگاه‌ها است. این امر نمونه‌ای است از زمانی که نظام تنظیمی همگام با رشد و تکامل این تجارت پیش نرفته است. همچنین مثالی از موردی است که قوانین در پاسخ به منافع صنعت آسان‌گیری می‌نمایند و در نتیجه دیگر در خدمت منافع مشتریان و جامعه نیستند.

صنعت معاملات املاک شاهد یک تغییر در الگوی استاندارد تجاری از حالتی بوده است که در آن بنگاه به عنوان یک قطب اتصال فعالیت می‌کرد و مشاوران تحت نظارت فعال کارگزار مدیریتی بودند. اما حالا مشاوران ارتباط کاری مستقیمی با مشتریان خود دارند و ارتباطشان با بنگاه صوری و قراردادی است. تغییرات ایجاد شده در قانون و مقررات، مانند اجازه به مشاوران برای طبقه‌بندی شدن زیر عنوان طرف مستقل قرارداد و اجازه به مشاوران برای تشکیل شرکت، این تجارت را برای مشاوران سودآورتر کرده اما کار را برای مدیران بنگاه‌ها سخت‌تر و پیچیده‌تر کرده است تا وظیفه‌ی خود را در نظارت بر رفتار مشاوران به انجام برسانند.

نقش ناظر معاملات املاک

مشکل سوم در شیوه‌ی مدیریت و ساختار که ما متوجه آن شدیم، تقسیم مسئولیت میان شورای معاملات املاک و ناظر بود. شورای معاملات املاک دارای صلاحیت قانونی برای تنظیم فعالیت‌های مشاوران است. ناظر و دفتر او دارای صلاحیت قانونی برای رسیدگی به افراد فاقد جواز و مؤسساتی است که در خدمات معاملات املاک دخالت می‌کنند و براساس قانون معاف از دریافت جواز نیستند.

این تقسیم مسئولیت‌ها میان شورا و ناظر می‌تواند، در برخی موارد، تشخیص پیشاپیش تخلفات را سخت‌تر کند. و استفاده‌ی مؤثر شورای معاملات املاک یا ناظر از منابع تحقیقاتی را تسهیل نمی‌کند.

ناظر هم مانند شورای معاملات املاک برای تشخیص مشکلات کاملاً متکی بر شکایت‌ها است و اجرای جرایم و مجازات‌ها را آنگونه که باید اطلاع‌رسانی نمی‌کند. یا به اندازه‌ای که می‌تواند خود را به جامعه معرفی نکرده و در دسترس قرار نمی‌دهد. برخلاف شورای معاملات املاک، ناظر و دفتر او عامل دولت استانی هستند. اختیار قانون‌گذاری ندارند. و با محدودیت‌های عملکردی مواجه هستند که در مورد شورای معاملات املاک صدق نمی‌کند. این محدودیت‌ها شامل محدودیت در استخدام کارکنان، محدودیت در سفر و در تبلیغات عمومی می‌باشند.

همچنین گروه مشورتی مستقل متوجه شده که کارکنان ارشد در دفتر ناظر در تعدادی از مسئولیت‌های تنظیمی که در کمیسیون مؤسسات مالی مستقر است مشترک هستند. که برخی از آنها دامنه‌ی گسترده‌تری نسبت به مسئولیت‌های معاملات املاک دفتر دارند. این امر باعث ایجاد این خطر می‌شود که در مواردی که آژانس دامنه‌ی مسئولیتی گسترده‌تر دارد، مسائل حوزه‌ی معاملات املاک از اولویت خارج شوند.

همچنین اگر دولت و جامعه از ناظر انتظار دارند تا نقش بررسی و موازنه‌ی خودتنظیمی را در قبال شورای معاملات املاک برعهده بگیرد، می‌بایست ظرفیت و اختیارات ناظر تغییر کند. اختیارات نظارتی فعلی ناظر هم محدود و هم واکنشی است. اگر دولت می‌خواهد که نقش ناظر شامل نظارت بر کارآمدی کلی شورای معاملات املاک در به انجام رساندن رسالتش برای تأمین منافع جامعه باشد، باید قوانینی تصویب شود که اختیاراتی به ناظر بدهد تا اطلاعات بیشتری جمع‌آوری کند و به شیوه‌ای کنش‌گرایانه و واقعی‌تر در مسائل ورود کند.

نماینده‌ی در هیئت شورای معاملات املاک

سرانجام، مهم‌ترین تغییر مدیریتی که گروه مشورتی مستقل پیشنهاد می‌کند تراز کردن مجدد خود شورای معاملات املاک است. نسبت اعضای درون صنعت به بیرون صنعت که بدنه‌ی مدیریتی شورای معاملات املاک را تشکیل می‌دهند در حال حاضر چهارده به سه است که مطابق با اصول مدیریتی نوین نمی‌باشد.

اعضای درون صنعت توسط همکاران خود برای شورا انتخاب می‌شوند و بسیاری از آنان قبلاً در یک هیئت معاملات املاک محلی خدمت کرده‌اند. مشاورانی که برای شورا انتخاب می‌شوند تجربه‌ی کاری خود را همراه می‌آورند. اما ممکن است این پیشفرض را داشته باشند که خود را مدیون همکارانی بدانند که آنها را انتخاب کرده‌اند. به جای آنکه خود را به جامعه بدهکار بدانند.

ترکیب هیئت عامل شورای معاملات املاک و شرایط عضویت در آن و نیز طراحی و فرایند انتخابات توسط دولت و نه خود شورا تعیین می‌شود. گروه مشورتی مستقل تأیید می‌کند که همکاری صنعت یک اصل بنیادی برای خود تنظیمی است. اما دیدگاه ما این است که ترکیب هیئت شورا، طبق طرح فعلی، این برداشت و خطر را ایجاد می‌نماید که دیدگاه‌ها و منافع دست اندرکاران این صنعت بر مشتریان و حتی جامعه اولویت دارد.

” ترکیب هیئت شورا، طبق طرح فعلی، این برداشت و خطر را ایجاد می‌نماید که دیدگاه‌ها و منافع دست اندرکاران صنعت بر مشتریان و حتی جامعه اولویت دارد.

دو نوع آموزش برای جامعه باید وجود داشته باشد و تأثیرگذار باشد تا نظام تنظیمی در خدمت منافع جامعه باشد. اولین نوع آموزشی است که به جامعه کمک می‌کند تا درک کنند که چه رفتارهایی را می‌توانند از مشاوران معاملات املاک انتظار داشته باشند و اگر ناعادلانه با آنها رفتار شود به چه اقدام‌های جبرانی دسترسی خواهند داشت. آموزش دوم آموزشی عمومی درباره‌ی این صنعت است که مشتریان را آماده می‌کند تا مسائل پیچیده‌تری را درک کنند و آنها را قادر می‌سازد تا تصمیماتی به نفع خود بگیرند.

هر دو نوع اهمیت دارند. نوع اول، یعنی آموزش درباره‌ی رفتار مشاور، بر عهده‌ی تنظیم کننده است. نوع دوم، آموزش درباره‌ی تجارت، مسئولیتی است که می‌تواند میان تنظیم کننده و صنعت به اشتراک گذاشته شود.

آموزش همگانی درباره‌ی رفتار حرفه‌ای مشاوران

در بریتیش کلمبیا، هیئت‌های معاملات املاک و انجمن‌های صنعت رابطه‌ای قوی‌تر و اعتباری بیشتر از تنظیم کننده با اجتماع دارند. نظرات مردمی که به دست گروه مشورتی مستقل رسیده است نشان می‌دهد که سردرگمی گسترده‌ای درباره‌ی نقش هیئت‌ها، BCREA، و شورای معاملات املاک در رسیدگی به شکایات و تنبیه رفتاری مشاوران وجود دارد. داده‌های نظرسنجی خود شورای معاملات املاک نشان می‌دهد که فقط 30٪ از مشتریان شورا را به عنوان محلی برای دریافت نگرانی‌ها و شکایات مربوط به رفتار مشاوران معاملات املاک می‌شناسند.

با توجه به نقش تاریخی هیئت‌ها در رسیدگی به شکایات و تنبیه‌ها، و نیز تفاوت میزان منابعی که در اختیار هیئت‌ها است در مقایسه با منابعی که در اختیار شورای معاملات املاک می‌باشد، این سردرگمی و نبود آگاهی مشتری‌گرایانه‌پذیر است. هیئت‌ها و شورا هر دو مشکل‌ساز هستند.

هیئت‌ها و انجمن‌های صنعت سازمان‌هایی هستند که توسط اعضا اداره می‌شوند، و برخلاف شورای معاملات املاک که وظیفه دارد تا منافع جامعه را در اولویت قرار دهد، این سازمان‌ها در قبال اعضای خود مسئولیت دارند. این بدان معنا نیست که هیئت‌ها به جامعه خدمت نمی‌کنند یا ارزشی به آن نمی‌افزایند. بلکه تأیید کننده‌ی این حقیقت است که هیئت‌ها دارای منافع نهادینه‌ای در حل شکایات‌هایی هستند که ممکن است، در برخی موارد، برخلاف منافع جامعه باشد. و این هیئت‌ها و انجمن‌ها با دخالت در اولویت‌بندی شکایات‌های مشتریان، و تعیین اینکه که چه چیزی به تنظیم کننده گزارش شود، و نیز با ایجاد یک لایه‌ی اضافه از الزامات رفتاری و انضباطی، باعث تضعیف نظام تنظیمی می‌شوند.

آموزش همگانی برای جامعه

وقتی موضوع آموزش همگانی برای جامعه در مورد بازرگانی معاملات املاک مطرح می‌شود، شورای معاملات املاک با BCREA در تعدادی از زمینه‌ها همکاری می‌کند، و گروه مشورتی مستقل در بسیاری از موارد این همکاری را در جهت خدمت به جامعه مفید ارزیابی می‌کند.

اما مواردی هم وجود دارد که گروه مشورتی مستقل فکر می‌کند شورای معاملات املاک باید کنش‌گرایانه‌تر عمل کند و به صنعت برای آموزش همگانی متکی نباشد. مثلاً در جایی که شرایط بازار مانند رشد فزاینده‌ی قیمت‌ها، یا رویه‌های رایج در صنعت مانند پرداخت انعام یا مشوق‌ها، خطرانی را برای مشتریان ایجاد می‌کند، وظیفه‌ی شورا است تا مشتریان را از این خطرات آگاه کند.

برای آنکه شورای معاملات املاک در امر آموزش همگانی مؤثر عمل کند و فرایند شکایات شورا را بیشتر در دسترس عموم قرار دهد. باید اعتبار خود را افزایش دهد و به شکلی بارز ارتباطش را با مشتری تقویت کند. فرایند شکایت در شورا می‌تواند کند و دست و پا گیر باشد. آماده کردن و ارسال یک شکایت نیاز به تلاش قابل توجهی توسط شاکی دارد. و هم افراد جامعه و هم اعضای صنعت به ما گفته‌اند که هنگام تماس اولیه برای ثبت یک شکایت در شورا، با شک و تردید مواجه شده‌اند. شورا به تازگی تغییراتی در ساختار کارکنان خود به وجود آورده تا منابعی اضافه کند و بر فرایند شکایت متمرکز شود. اما گروه مشورتی مستقل انتظار دارد که تلاش‌های بسیار بیشتری صورت گیرد. از جمله تغییر در فرهنگ کاری تا این فرایند را نسبت به جامعه بازتر و پذیراتر بسازد.

آموزش مشاوران

بسیاری از افراد جامعه و فعالان صنعت در باره‌ی آنچه که دیوار کوتاه ورود به حرفه‌ی معاملات املاک می‌نامند ابراز نظر کرده‌اند. چنانچه کسانی که در حرفه‌ای فعال هستند و دانش خود را از طریق سال‌ها تجربه به دست آورده‌اند الزامات ورودی را ناقص بدانند امری غیر عادی نیست. این مسئله هم غیرطبیعی نیست اگر کسانی که به تازگی تأیید صلاحیت شده و وارد حرفه‌ای شده‌اند درخواست موانع بیشتری برای ورود به آن حرفه را داشته باشند. البته این هم درست است که صنایع در گذر زمان تغییر می‌کنند. و در برخی موارد پیچیده‌تر شده و نیاز به دانش بیشتر ارائه دهندگان آن خدمات را می‌طلبند. به همین دلیل، بررسی مداوم استانداردهای تأیید صلاحیت از اهمیت برخوردار است.

شورای معاملات املاک در سال‌های اخیر تمرکز و منابع قابل توجهی را صرف مسئله‌ی آموزش کرده است. این تمرکز در وهله‌ی اول متوجه بازنگری در دوره آموزش کاربردی بوده است که به عنوان بخشی از الزامات آموزشی پس از دریافت جواز ارائه می‌شود. این دوره، همراه با دوره‌ی جدید کسب جواز مدیریت مجتمع‌های آپارتمانی، مورد قدرانی انجمن مسئولان قانون جواز معاملات املاک (ARELLO®)، سازمانی بین‌المللی در حوزه‌ی آژانس‌های تنظیمی، قرار گرفت. هر دو دوره در سال 2015 راه‌اندازی شده‌اند.

گروه مشورتی مستقل فکر می‌کند که اکنون باید توجه مشابهی معطوف به آموزش مرحله‌ی ورودی بشود. مشاوران معاملات املاک کاری را انجام می‌دهند که، برای اکثر افراد، بزرگ‌ترین معامله‌ی مالی تمام عمرشان است. در مقایسه با سایر مشاغلی که معاملات مالی انجام می‌دهند و در مورد چنین معاملاتی مشاوره می‌دهند، استانداردهای آموزشی ورودی برای مشاوران معاملات املاک پایین است. ما همچنین فکر می‌کنیم که بازنگری در آموزش اعطای جواز باید تمرکز بیشتری بر رفتار و اخلاقیات به عنوان عناصری مبنایی داشته باشد.

” در مقایسه با سایر مشاغلی که معاملات مالی انجام می‌دهند و در مورد چنین معاملاتی مشاوره می‌دهند، استانداردهای آموزشی ورودی برای مشاوران معاملات املاک پایین است.

در پایان، گروه مشورتی مستقل دریافت که ضرورتی برای بهبود آموزش ضمن خدمت و آزمون مشاوران نیز وجود دارد. مشاوران ملزم هستند تا جواز خود را هر دو سال یک‌بار تجدید کنند و مانند بسیاری مشاغل دیگر، باید آموزش‌های ادامه‌داری را بگذرانند تا جواز خود را حفظ کنند و واجد شرایط تمدید آن باشند. ضرورتی برای افزایش این الزامات و حصول اطمینان از سنجش سطوح مهارت وجود دارد. سرانجام، همانند آموزش کسب جواز، تمرکز بیشتری بر رفتار و اخلاقیات به عنوان بخشی از آموزش ضمن خدمت ضروری برای مشاوران مورد نیاز است.

هشت // پیشنهادهای

گروه مشورتی مستقل مجموعه پیشنهادهای جامعی فراهم کرده است که به خلأها و ضعفهایی که در بخش هفت اشاره شد می‌پردازد. تعداد 28 پیشنهاد اولیه و در برخی موارد پیشنهادهای ثانویه وجود دارد که برای پشتیبانی و تقویت کاربرد پیشنهادهای اولیه ارائه شده‌اند.

این پیشنهادهای ذیل همان حوزه‌های کلیدی نگرانی‌های ذکر شده در بخش هفت این گزارش تنظیم شده‌اند. بیشتر این پیشنهادهای به این منظور ارائه شده‌اند که بازتاب دهنده نتایجی باشند که ما انتظار داریم به آنها دست یابیم. ما شورای معاملات املاک، و در برخی موارد دولت یا ناظر، را تشویق می‌کنیم تا این پیشنهادهای را به نحوی اجرا کنند که نتایج مطلوب به بهترین نحو حاصل شود.

شفافیت و اصول اخلاقی

1. **شورای معاملات املاک آییننامه اخلاقی و رفتار حرفه‌ای جامعی تدوین کند و مشاوران را ملزم کند که، به صورت کتبی، پیروی خود را از این آیین‌نامه به عنوان بخشی از الزامات عادی برای تمدید جواز ایشان تأیید کنند.**

مقررات شورای معاملات املاک تعهدات فراگیری که مشاوران نسبت به مشتریان خود دارند را تعیین می‌کند. این تعهدات شامل عمل به منظور کسب حد اکثر منفعت مشتری، اتخاذ اقدامات منطقی برای پرهیز از تضاد منافع، و عمل صادقانه همراه با مراقبت و مهارت منطقی است. این مقررات نسبت به تمام مشاوران اعمال می‌شود و توسط نهادی به اجرا گذاشته می‌شود که وظیفه اصلی آن حفاظت از جامعه است.

هیئت‌های معاملات املاک مجری آییننامه رفتار حرفه‌ای GREA هستند. این ضوابط در مورد مشاورانی صدق می‌کند که عضو این هیئت‌ها نیز هستند و توسط نهادهایی اجرایی می‌شود که وظیفه اصلی آنها ارتقای منافع فعالان این صنعت می‌باشد. بخش‌هایی از این ضوابط در ظاهر در تضاد با قانون حفاظت از جامعه می‌باشد. مثلاً وظیفه‌ی «اجتناب از مناقشه» با سایر REALTORS®.

وجود دو مجموعه مقررات اخلاقی سردرگمی و خلأ احتمالی در حفاظت از مشتری به وجود می‌آورد. اختیار تصمیم‌گیری در مورد اخلاق و رفتار تمامی مشاوران باید در حوزه صلاحیت شورای معاملات املاک باشد و به صورت شفاف درک شود که اینگونه است. آییننامه اخلاق و رفتار حرفه‌ای شفاف‌تری که توسط شورای معاملات املاک طراحی، اجرا و منتشر شود باعث نهادینه شدن این مسئله می‌شود.

به منظور تأکید مجدد بر اهمیت الزامات اخلاقی یک مشاور، **گروه مشورتی مستقل پیشنهاد می‌کند** که مشاوران پایبندی خود را به نظام قانونی، انجام وظایفشان، و پذیرش آییننامه اخلاق و رفتار حرفه‌ای هر دو سال و زمانی که درخواست تجدید جواز می‌دهند تأیید کنند.

همچنین گروه مشورتی مستقل پیشنهاد می‌کند که هم آموزش پیش از صدور جواز و هم آموزش ضمن خدمت اجباری با محتوایی بهبود یافته درباره‌ی اصول اخلاقی و وظایف مشاور نسبت به مشتریان تقویت شود (ببینید: پیشنهادهای آموزش مشاوران و جامعه)

2. شورای معاملات املاک مقررات خود را اصلاح کند تا دیگر به مشاوران فعال در خدمات تجاری اجازه‌ی ارائه‌ی نمایندگی دوگانه ندهد.

وقتی یک مشاور معاملات املاک وارد یک رابطه‌ی معاملات املاک با یک مشتری می‌شود، وظایف و مسئولیت‌های مهمی برای مشاور در قبال مشتری به طور خاص ایجاد می‌شود. از جمله وظیفه‌ی عمل برای کسب حد اکثر منفعت برای مشتری، وظیفه‌ی محرمانه نگهداشتن اطلاعات، و وظیفه‌ی اتخاذ اقدامات مناسب برای پرهیز از هرگونه تضاد منافع.

به نظر گروه مشورتی مستقل می‌رسد که توانایی مشاوران در خدمات تجاری برای ارائه‌ی نمایندگی دوگانه نسبت به طرفینی که دارای منافع متفاوت و احتمالاً ناهمگون یا متضاد هستند مخالف با مفهوم بنیادی نمایندگی است. این نظر که نوع ضعیف‌تری از نمایندگی را می‌توان به دو مشتری در یک معامله ارائه داد، در ظاهر به این معنا است که مشاور به وظیفه‌ی خود مبنی بر عمل برای کسب حد اکثر منافع برای مشتری خود پایبند نیست و اقداماتی برای پرهیز از تضاد منافع نمی‌کند. این امر همچنین موجب افزایش سردرگمی مشتری و ایجاد فرصت‌های سوءاستفاده برای مشاوران فرصت‌طلب خواهد شد.

گروه مشورتی مستقل این خطر احتمالی را تأیید می‌کند که با حذف نمایندگی دوگانه ممکن است یکی از طرفین یک معامله مربوط به املاک در موقعیتی قرار بگیرد که اصلاً نماینده‌ای نداشته باشد. همچنین این خطر وجود دارد که مشاور طرف دیگر را نسبت به گرفتن یک نماینده دلسرد کند تا حق کمیسیون کامل را از فروشنده بگیرد.

به منظور تقلیل این خطرات **گروه مشورتی مستقل پیشنهاد می‌کند** که شورای معاملات املاک الزاماتی برای مشاوران تعیین کند که به طور شفاف ماهیت و محدودیت‌های خدمات ارائه شده به طرفین را اعلام کنند و تعهدی تام داشته باشند تا طرف بدون نماینده را از فرصت و فواید داشتن خدمات حرفه‌ای و مشاوره توسط مشاور مستقل ویژه‌ی خود آگاه کنند.

همچنین گروه مشورتی مستقل متوجه شده است که شرایطی وجود خواهد داشت که در آن تضادهای موجود به این معنا است که مشاوران نباید برای هیچکدام از طرفین کار کنند. **گروه مشورتی مستقل پیشنهاد می‌کند** که شورای معاملات املاک راهنمایی تدوین کند که در چنین شرایطی به مشاوران رهنمود دهد به گونه‌ای که کماکان منافع مشتری را در اولویت قرار دهند.

ما همچنین متوجه شده‌ایم که نمایندگی دوگانه در مورد خدمات اجاره و مدیریت مجتمع‌های آپارتمانی کنترل شده‌تر از خدمات تجاری است و در نتیجه پیشنهادهای ما صرفاً مربوط به خدمات تجاری می‌شود.

3. شورای معاملات املاک مشاوران را ملزم کند که قبل از ورود و هنگام ورود به رابطه‌ی کاری با یک مشتری، انگیزه‌های مالی و غیرمالی خود را به طور کامل افشا و تشریح کنند.

افشای شفاف و کامل مبالغ و منفعی که مشاور از فروشنده، خریدار، و بنگاه کارگزاری خود دریافت می‌کند به مشتری کمک می‌کند تا دامنه‌ی کامل نفوذ و اثرگذاری مشاور را بر تصمیم‌گیری خود درک کند. شفافیت بیشتر موجب تقویت تعهدات یک مشاور برای عمل در جهت حد اکثر منافع مشتری خود شده و این خطر را کاهش می‌دهد که مشاوره با منافع شخصی خود مشاور در یک معامله گره بخورد.

گروه مشورتی مستقل پیشنهاد می‌کند که بهبودسازی افشا شامل توضیح تمامی حق کمیسیون، هزینه‌ها، انعام‌ها، مشوقه‌هایی که نسبت به مبلغ کل داده می‌شوند، پاداش‌ها و سایر منافع و انگیزه‌های مالی و غیرمالی شود که مشاوران به دلیل حضورشان در یک معامله دریافت خواهند کرد. افشا همچنین باید شامل چگونگی تغییر حق کمیسیون براساس نوع نمایندگی (مثلاً، نتیجه دو برابر) و روش‌هایی باشد که یک مشاور ممکن است حق الزحمه را به دلیل تسهیل کردن واگذاری سند یک قرارداد خرید و فروش دریافت کند.

4. شورای معاملات املاک مشاوران را ملزم به اطلاع‌رسانی به مشتریان کند که به روشنی تعهدات مشاوران را نسبت به مشتریان و چگونگی حفاظت مشتریان از منافع خود قبل، حین، و بعد از ورود به رابطه‌ی کاری با یک مشاور توضیح دهد.

بروشور BCREA به نام «همکاری با یک دلال املاک» رایج‌ترین سند مورد استفاده برای ارائه‌ی اطلاعاتی به مشتریان درباره‌ی ماهیت رابطه‌ی کاری ایشان با یک مشاور املاک می‌باشد. این بروشور توسط فعالان صنعت و برای صنعت تدوین شده است و نه توسط تنظیم‌کننده که الزام به حفظ منافع جامعه و مشتری دارد. این بروشور کاملاً متمرکز بر روابط نمایندگی است و از نظر گروه مشورتی مستقل به طریقی نوشته نشده است که برای مشتریان واضح و قابل فهم باشد.

به اعتقاد ما شورای معاملات املاک در بهترین جایگاه برای اطلاع‌رسانی به مشتریان درباره‌ی رابطه‌شان با یک مشاور و چگونگی حفاظت مشتریان از منافع خود قبل، حین، و بعد از ورود به رابطه‌ی کاری با یک مشاور قرار دارد.

گروه مشورتی مستقل پیشنهاد می‌کند که شورای معاملات املاک مسئولیت تهیه‌ی اطلاعات ارائه شده به مشتریان را قبل از رجوع ایشان به یک مشاور به عهده بگیرد و به همه‌ی مشاوران توصیه کند که این اطلاعات را در اختیار تمامی مشتریان قرار بدهند. این اطلاعات باید کاملاً متمرکز بر حفاظت از مشتری باشد و تعهدات یک مشاور را نسبت به مشتری خود تقویت نماید. اطلاعات باید پیرامون این موارد باشد: هزینه‌ها و انگیزه‌ها، اطلاعاتی درباره‌ی رابطه‌ی کارگزاری و خدمات ارائه شده، تصمیمات مهم مشتریان (مثلاً در مورد واگذاری قرارداد)، پرسش‌هایی که باید از مشاور خود پرسید، و کاری که باید در صورت تغییر رابطه بکنید (مثلاً وقتی یک مشاور متعاقباً اعلام تضاد منافع می‌کند). همچنین باید اطلاعاتی درباره‌ی چگونگی ثبت شکایت نزد شورای معاملات املاک وجود داشته باشد.

همچنین گروه مشورتی مستقل پیشنهاد می‌کند که شورای معاملات املاک که مشاوران را ملزم کند تا در طول یک معامله و هر زمانی که تغییری در رابطه ایجاد می‌شود اطلاعات اضافی و مستمر را ارائه کنند تا آنکه مشتری به طور واضح تأثیرات بر خود و تصمیماتش را درک کند.

به اعتقاد گروه مشورتی مستقل ارائه‌ی چنین مدرکی نباید به خودی خود مسئولیت مشاور را برای توضیح کامل خدمات ارائه شده و وظایفش نسبت به مشتری لغو کند. **گروه مشورتی مستقل پیشنهاد می‌کند** که شورای معاملات املاک راهنما و آموزش تکمیلی برای مشاوران فراهم کند تا اطمینان حاصل شود که هرگونه اسناد ارائه شده به مشتریان به طور کامل تشریح و درک شده است.

5. شورای معاملات املاک توجه بیشتری را به فرم‌ها و قراردادهای مورد استفاده‌ی مشاوران مبذول دارد تا اطمینان حاصل کند که توجه لازم به حفاظت از مشتری و منافع جامعه در آنها لحاظ شده باشد.

گروه مشورتی مستقل نگران این است که موافقت‌نامه‌های فهرستی و قراردادهای خرید و فروش تهیه شده توسط صنعت برای صنعت ممکن است تمرکز بر حفاظت از منافع جامعه و مشتری را آنگونه که اسناد تهیه و منتشر شده توسط تنظیم کننده دارد، نداشته باشد.

شورای معاملات املاک این اختیار را دارد که فرم‌های استاندارد برای استفاده توسط مشاوران در ارائه‌ی خدمات معاملات املاک تهیه کند و، از نظر گروه مشورتی مستقل، وظیفه‌ای فراگیر برای مداخله در منافع عمومی دارد تا اطمینان حاصل کند که فرم‌ها و افشای اطلاعات توسط مشاوران مطابق با منافع جامعه می‌باشد.

گروه مشورتی مستقل پیشنهاد می‌کند شورا با قدرت بیشتری به اجرای این اختیار بپردازد تا اطمینان حاصل کند که اسناد مورد استفاده‌ی مشاوران معاملات املاک در رابطه با مفاد خدمات معاملات املاک برای مشتریان شفاف و قابل درک هستند و مشتریان متوجه هستند که اطلاعات ارائه شده چگونه می‌تواند بر تصمیم‌های ایشان تأثیرگذار باشد. مثلاً شورا باید مطمئن شود که موافقت‌نامه‌ی لیستینگ شامل شرحی دقیق از انتخاب‌های فروشنده درباره‌ی مفاد قرارداد است.

فرم استاندارد قرارداد خرید و فروش سندی بین مشاور و خریدار و فروشنده نیست؛ بلکه قراردادی است مستقیم میان خریدار و فروشنده. به همین دلیل این فرم استاندارد نیست که شورای معاملات املاک اختیار واضحی براساس قانون برای تجویز آن داشته باشد. در بریتیش کلمبیا فرم استاندارد قرارداد خرید و فروش که توسط اکثر مشاوران استفاده می‌شود فرمی است که BCREA با همکاری کانون وکلای کانادا برای استفاده‌ی انحصاری اعضای هیئت‌های معاملات املاک محلی تهیه کرده است.

اگرچه مشخص نیست که آیا قانون به شورای معاملات املاک اختیار تجویز تغییرات در فرم استاندارد قرارداد خرید و فروش را می‌دهد یا نه، دولت اخیراً مداخله کرده است تا شرایط فرم استاندارد را تغییر بدهد تا نگرانی‌های پیرامون سوءاستفاده از مفاد قرارداد و‌گذاری قرارداد را رفع کند.

گروه مشورتی مستقل پیشنهاد می‌کند که شورای معاملات املاک به دقت بر مسائل حفاظت از مشتری نظارت کند که ممکن است از فرم استاندارد قرارداد خرید و فروش از جمله تغییرات اخیر تجویز شده توسط دولت ناشی شوند.

اگر شورا در این فرم‌ها خلأهای بارزی را تشخیص داد که پیشاپیش توسط نهادهای این صنعت رفع نشده باشند، ممکن است نیاز به دخالت دولت باشد تا مشخص کند که آیا اختیارات تنظیمی شورای معاملات املاک برای تهیه‌ی محتوای فرم‌های مخصوص مورد استفاده‌ی مشاوران قابل تسری به قراردادهای مابین خریداران و فروشندگان املاک هم می‌شود یا خیر.

6. دولت تغییرات ایجاد شده در قراردادهای مورد استفاده‌ی مشاوران را به اجرا بگذارد. تا اخذ رضایت فروشنده را برای واگذاری قرارداد توسط خریدار الزامی کند. و این امر برای تمام انواع قراردادهای تجاری در معاملات املاک اعمال شود. چه این قراردادها توسط مشاوران تنظیم شوند و چه نشوند.

دولت اخیراً اقدامی کرده است تا اطمینان حاصل شود که فروشندگان در مورد اجازه واگذاری دادن به خریدار برای واگذاری قرارداد از حق انتخاب آگاهانه برخوردارند. اگرچه این اقدام مثبت بود. اما نگرانی گروه مشورتی مستقل از این است که الزامات واگذاری قرارداد فقط در مورد معاملاتی است که توسط یک مشاور تسهیل می‌شوند.

این امر ممکن است پیامد ناخواسته‌ی «پشتک زدن یا پاسکاری در سایه» (به معنی فروش بی‌پایه به چند خریدار با هدف افزایش کارمزد مشاور املاک) را در بخش تنظیم نشده‌ی بازار مثلاً «برای فروش توسط مالک» واحدهای تجاری در پی داشته باشد.

بنابراین گروه مشورتی مستقل پیشنهاد می‌کند که الزامات اخیر برای واگذاری قرارداد به انواع قرارداد تجاری در حوزه‌ی معاملات املاک که در آنها مشاور حضور ندارد نیز تسری بیابد.

7. **شورای معاملات املاک الزام کند تا تمام موارد افشای منافع مشاور در یک معامله توسط یک مدیر بنگاه بررسی و تأیید شود و سپس در بازه‌های منظم در شورای معاملات املاک ثبت شود.**

مشاوران اطلاعات داخلی از بازار معاملات املاک دارند و زمانی که از معاملات شخصی علاوه بر خدماتی که به مشتری ارائه می‌دهند نفع می‌برند. می‌تواند این برداشت را ایجاد کند که بهره‌برداری مشاوران از آن اطلاعات داخلی به زبان عموم جامعه تمام می‌شود.

نظام تنظیمی فعلی مشاوران را ملزم می‌کند که وقتی در معامله‌ای، مثلاً خرید یا فروش یک ملک، نفعی دارند آن را افشا کنند. این افشاها باید نزد مدیر بنگاه آنها ثبت شود. شورای معاملات املاک می‌تواند این پرونده‌ها را هنگام حسابرسی از آن بنگاه بررسی کند.

گروه مشورتی مستقل پیشنهاد می‌کند که مدیران بنگاه‌ها ملزم به بررسی و تأیید این افشاها شوند. بلافاصله و در هر مورد پیش از عقد هرگونه توافقی برای کسب یا واگذاری. و اینکه مدیران بنگاه‌ها باید افشاها را به صورت منظم نزد شورای معاملات املاک ثبت کنند.

این بررسی و تأیید مدیران بنگاه‌ها و شورای معاملات املاک را قادر می‌سازد تا هرگونه گرایشی (مثلاً افزایش ثبت‌ها توسط یک کارگزار مشخص در زمان رشد بازار) را شناسایی کنند و با پرسیدن سؤال به این نتیجه برسند که آیا مشاور با طرف دیگر معامله منصفانه رفتار می‌کند یا نه.

همچنین گروه مشورتی مستقل پیشنهاد می‌کند که شورای معاملات املاک افشای منافع در فرم معامله را بررسی کند تا اطمینان حاصل کند که تمام منافع احتمالی را پوشش می‌دهد و نیز محتوای آن شفاف و قابل فهم برای مشتریان است.

8. شورای معاملات املاک مقررات خود را اصلاح کند تا مشاوران را از کسب منفعت مستقیم یا غیرمستقیم از لیستینگ خودشان منع کند.

رویه‌ی مشاوران در کسب منفعت از لیستینگ خودشان مشتریان را در معرض خطر قابل توجه رفتار ناعادلانه‌ی مشاور قرار می‌دهد. مثلاً پیشنهادهای پایین‌تر از قیمت معمول بازار. گروه مشورتی مستقل این رویه را تضاد منافی ناسازگار می‌داند.

گروه مشورتی مستقل پیشنهاد می‌کند که شورای معاملات املاک مقررات خود را اصلاح کند تا در هر معامله‌ای که مشاور در آن به عنوان نماینده‌ی منصوب تعیین شده است، او را از کسب منفعت، از طریق قرارداد خرید و فروش یا از طریق واگذاری قرارداد، منع کند.

9. شورای معاملات املاک الزام کند که تمامی پیشنهادهای دریافت شده توسط نماینده‌ی یک فروشنده درباره‌ی یک معامله املاک، بلافاصله نزد مدیر بنگاه آن نماینده ثبت و نزد بنگاه نگهداری شود تا در صورت درخواست توسط شورای معاملات املاک بررسی شود.

گروه مشورتی مستقل اطلاع دارد که برخی از مشاوران تمامی پیشنهادهای رسیده برای فروشندگان را افشا نمی‌کنند. و پیشنهادهای خریداران خاصی را اولویت می‌دهند. آن هم به روشی که ممکن است تعهد مشاور را برای عمل به منظور کسب حد اکثر منافع برای مشتری مخدوش کند. همچنین ما از گزارش‌هایی مطلع هستیم که ادعای پیشنهادهای متعددی، که در برخی موارد اغراق‌آمیز است، توسط برخی مشاوران مطرح می‌شود تا خریداران را ترغیب به افزایش پیشنهاد خود بکنند.

به منظور تضمین شفافیت و وجود مدرک کاغذی تا شورای معاملات املاک بتواند خلافکاری، شامل دستکاری احتمالی قیمت‌ها، را شناسایی کند، **گروه مشورتی مستقل پیشنهاد می‌کند** که بنگاه‌ها ملزم به نگهداری سابقه‌ی تمامی پیشنهادهایی شوند که در طول فرایند فروش ارائه می‌شود.

برای درازمدت، **گروه مشورتی مستقل پیشنهاد می‌کند** که شورای معاملات املاک دفتر ثبت لحظه‌ای پیشنهادهای چندگانه را اجرایی کند که در آن خریداران می‌توانند، با گنجاندن الزامات رازداری مناسب، تمامی پیشنهادهایی را که برای یک ملک ارائه می‌شود را تحت نظارت قرار دهند. این امر خریداران را قادر می‌سازد تا مطمئن شوند که پیشنهاد ایشان ارسال شده و مطمئن شوند که ادعای وجود چندین پیشنهاد برای آن ملک حقیقت دارد.

پیروی از مقررات و پیامدها

10. شورای معاملات املاک معیارهای سختگیرانه‌تری برای سنجش صلاحیت مشاوران آینده اتخاذ کند.

مؤثرترین راه برای پیشگیری از خلافکاری و حفاظت از جامعه این است که از کسب جواز توسط افراد «در خطر» جلوگیری شود.

گروه مشورتی مستقل پیشنهاد می‌کند که شورای معاملات املاک منابع بیشتری را به سنجش صلاحیت مشاوران جدید اختصاص داده و برای آن اولویت مهم‌تری قائل شود. این تمرکز جدید بایدبازبینی نشانگرهای کلیدی را در بر گیرد که مشاوران پرخطرتر را از پیش شناسایی می‌کند. (این امر همچنین باید بررسی هرگونه خلافکاری در سایر صنایع دارای نظامنامه را شامل شود).

الزامات ورودی قوی به ویژه برای یک بازار در حال رشد اهمیت دارد. چرا که در چنین بازاری ممکن است برخی مشاوران جدید به جای در نظر گرفتن منافع مشتریان و تعهدات ملازم آن، بر سود کوتاه مدت خود متمرکز شوند.

گروه مشورتی مستقل از این اصل حمایت می‌کند که متقاضیان باید هزینه‌های دادرسی تعیین صلاحیت را در موارد مقتضی پرداخت کنند.

11. در مواردی که خلافکاری خطری را متوجه جامعه می‌کند، شورای معاملات املاک وظیفه‌ی مشخصی را متوجه مدیران بنگاه‌ها کند که خلافکاری مشاوران را به شورا گزارش کنند، و وظیفه‌ی مشخصی را متوجه مشاوران کند که خلافکاری مدیران خود را گزارش کنند.

برای آنکه نظام خودتنظیمی کارآمد باشد، یک حرفه باید خود را بالاتر از استانداردهایی نگاه دارد که هر تنظیم کننده‌ی مستقلی آن حرفه را در آن سطح می‌پندارد. امتیاز خودتنظیمی نیاز به این دارد که اعضای حرفه توجه پویایی به رفتار خود و رفتار سایر اعضا داشته باشند. گزارش خلافکاری، به ویژه خلافکاری که برای جامعه خطر دارد، قلب خودتنظیمی است.

در بررسی گروه مشورتی مستقل مشخص شد که تعداد مسائل قابل گزارشی که مشاوران و مدیران بنگاه‌ها آنها اطلاع دارند در واقع بیشتر از آنهایی است که به اطلاع تنظیم کننده می‌رسانند. بخشی از این مسئله ممکن است به دلیل سردرگمی درون صنعت و جامعه نسبت به محلی باشد که باید گزارش خلافکاری مشاوران را اطلاع داد و بخشی نیز به دلیل مراحل است که باید برای رسیدگی به یک خلافکاری گذراند.

گروه مشورتی مستقل نقش مهمی که هیئت‌های معاملات املاک، چه قبل و چه بعد از تأسیس شورای معاملات املاک، در ایجاد انتظارات حفاظت از مشتری برای اعضا ایفا کرده‌اند را تأیید می‌کند. اما در گذر زمان، نقش هیئت‌ها در رسیدگی به شکایت‌ها به جایی رسیده است که قوانین شورای معاملات املاک را تفسیر می‌کنند و شکایت‌های مشتریان را بایگانی می‌کنند. این نقشی است که تنظیم کننده باید ایفا کند.

شورای معاملات املاک تنها تنظیم کننده‌ای است که به حکم قانون تأسیس شده است و رسالت واضحی برای حفاظت از حقوق عموم دارد و باید بتواند به وظیفه‌ی خود بدون موازی کاری یا دخالت هیئت‌ها عمل کند.

گروه مشورتی مستقل گزارش‌دهی اجباری به شورای معاملات املاک را به طور کامل جایگزین نقش هیئت‌ها در رسیدگی به شکایات و مجازات کردن نمی‌بیند. شورای معاملات املاک، مشاوران، یا مدیران بنگاه‌ها ممکن است شکایت‌هایی را به هیئت‌ها ارجاع بدهند که بیشتر مربوط به اختلافات مشاور-با-مشاور می‌باشد، و تقریباً حاوی هیچ مشکلی در رابطه با حفاظت از مشتری یا مسائل مربوط به منافع جامعه نیستند. هیئت‌ها در مدیریت رفتار اعضای خود کاملاً حق دارند؛ البته از دیدگاه گروه مشورتی مستقل نقش آنها باید تابع نقش تنظیم کننده باشد.

ما همچنین فکر نمی‌کنیم که گزارش‌دهی اجباری خلافکاری توسط مدیران بنگاه‌های کارگزاری برای اتخاذ تصمیمات منطقی به منظور حل و فصل مسائل، لزوماً باعث سلب اختیارات قانونی مدیر بنگاه کارگزاری شود به اعتقاد ما مدیریت بنگاه کارگزاری باید نقش مهم‌تری در تشخیص و اقدام نسبت به گزارش‌هایی ایفا کند که خبر از رویه‌هایی در صنعت می‌دهند که برای مشتریان مضر می‌باشد.

برای تضمین اینکه مدیران بنگاه‌ها به درستی مسئولیت‌های خود را برای شناسایی و گزارش خلافکاری انجام می‌دهند، **گروه مشورتی مستقل پیشنهاد می‌کند** که مدیران بنگاه‌ها ملزم به ارائه گزارش‌های سالانه به شورای معاملات املاک بشوند که شامل اطلاعاتی درباره‌ی تعداد پرونده‌های حاوی خلافکاری واقعی یا بالقوه که به آن‌ها رسیدگی شده و نیز نحوه‌ی فیصله‌ی آنها باشد.

گروه مشورتی مستقل تأیید می‌کند که بازسازی ساختار فعلی رسیدگی به شکایات و گزارش‌دهی میان شورای معاملات املاک، هیئت‌های معاملات املاک، مدیران بنگاه‌ها، و مشاوران زمان‌بر خواهد بود. روندها، فرایندها و معیارهای تصمیم‌گیری شفاف از اجزای مهم سیستم جدید خواهند بود.

در این فاصله، **گروه مشورتی مستقل پیشنهاد می‌کند** که شورای معاملات املاک وارد همکاری‌های رسمی تبادل اطلاعات با هیئت‌ها بشود چرا که این هیئت‌ها در حال حاضر اطلاعاتی درباره‌ی شکایات‌های عمومی و اقدامات انضباطی در اختیار تنظیم‌کننده قرار نمی‌دهند.

سرانجام **ما پیشنهاد می‌کنیم** که شورای معاملات املاک به طور شفاف اعلام کند که عدم پیروی از الزامات گزارش خلافکاری به شورا به معنی انجام خلافکاری حرفه‌ای است که ممکن است مجازات در پی داشته باشد.

12. شورای معاملات املاک کانال‌های گزارش‌دهی محرمانه‌ای (مثلاً خطوط تلفنی ویژه گزارش‌دهی یا برنامه‌های گزارش‌دهی تخلفات) برای صنعت و جامعه به وجود بیاورد. تا گزارش‌دهی خلافکاری مشاوران را تسهیل نماید.

برخی مشاوران ممکن است نسبت به گزارش دادن مسائل درباره‌ی همکاری‌انشان از طریق کانال‌های عادی محتاط باشند زیرا ماهیت صنعت معاملات املاک رابطه‌محور است و چنین برداشت می‌شود که انجام این کار نوعی خیانت است یا ممکن است موجب انتقام‌جویی بشود. اعضای جامعه هم ممکن است در گزارش دادن به تنظیم‌کننده احتیاط مشابهی داشته باشند. اما خود صنعت و منافع افراد و جامعه در صورت گزارش نشدن و رسیدگی نکردن خلافکاری و رویه‌ها آسیب خواهد دید.

کانال‌های گزارش‌دهی محرمانه موجب تشویق تشخیص پیشگیرانه رفتار و رویه‌های خطرناک، و تحقیق و مداخله‌ی زودهنگام توسط تنظیم‌کننده به منظور پیشگیری از آسیب می‌شود.

برای موفقیت کانال‌های گزارش‌دهی محرمانه، باید چنین امری برای جامعه و فعالان صنعت شناخته شده باشد. در نتیجه، گروه مشورتی مستقل پیشنهاد می‌کند که کانال‌های ایجاد شده توسط شورا به صورت گسترده تبلیغ و معرفی شوند.

گروه مشورتی مستقل درک می‌کند که برخی قراردادهای خدمات معاملات املاک، به ویژه در حوزه‌ی مدیریت مجتمع‌های آپارتمانی، شامل بندهایی است که مشتریان را از اعلام شکایت به شورای معاملات املاک منصرف می‌کند. مثلاً با تحمیل کردن هزینه‌ی دفاع از اتهامات خلافکاری به مشتریان. **ما پیشنهاد می‌کنیم** که شورای معاملات املاک اقدامی قاطع برای رسیدگی به هرگونه رویه‌ای در صنعت اتخاذ کند که شرایط ارائه‌ی شکایت به شورا را برای جامعه یا صنعت دشوار یا از آن جلوگیری می‌کند.

13. **شورای معاملات املاک از اختیارات تنظیمی موجود برای تشویق مشاوران به پیروی از تمام مقررات حاکم بر رفتارشان استفاده کند. از جمله اختیارات تنظیمی که در سایر نظام‌های حقوقی و تنظیمی رایجند.**

پیروی گزینشی مشاوران از قوانینی که بر رفتار ایشان حاکم است. حتی زمانی که این قوانین خارج از صلاحیت قانونگذاری مستقیم شورای معاملات املاک باشد. ادامه‌ی صلاحیت یک مشاور را برای داشتن جواز زیر سؤال می‌برد. کمک به مشتری برای پرهیز از تعهدات قانونی خود هم نگرانی‌هایی در مورد ادامه‌ی صلاحیت یک مشاور برای داشتن جواز به وجود می‌آورد. هر دو رویه‌ی ذکر شده مشتریان را در معرض خطر قرار می‌دهد. اعتماد عمومی را تضعیف می‌کند. و یکپارچگی سایر نظام‌های تنظیمی را هم تضعیف می‌کند.

به اعتقاد گروه مشورتی مستقل رسالت و اختیارات فعلی شورای معاملات املاک این قدرت را به آن می‌دهد که پیروی مشاوران از الزامات قانونی و تنظیمی فراتر از حوزه‌ی صلاحیت مستقیم قانون‌گذاری شورا را تشویق نماید. اگر شورا معتقد است که حوزه‌ی اختیاراتش شفاف نیست. می‌تواند مقررات خود را اصلاح کند تا تصریح کند که عدم پیروی مشاوران از سایر الزامات قانونی و تنظیمی. یا کمک و ترغیب مشتری به عدم پیروی. در زمره‌ی اختیارات شورا برایتنبیه یا مجازات مشاوران خاطی می‌باشد.

همچنین گروه مشورتی مستقل پیشنهاد می‌کند که دولت قانون را اصلاح کند تا به شورای معاملات املاک اجازه‌ی افشای اطلاعات را به سایر مسئولان تنظیمی و مجری قانون. در راستای قانون آزادی اطلاعات و حفاظت از حریم خصوصی بدهد. این امر موجب تسهیل همکاری مناسب با همکاران تنظیم کننده برای حفاظت بهتر از جامعه می‌شود.

14. **شورای معاملات املاک تشخیص‌های کنشگراییانه و اقدامات بازدارنده‌ی خود را در قبال مشاورانی که در بازاریابی تهاجمی و رویه‌های فروش‌ی که اعضای آسیب‌پذیر جامعه را هدف قرار می‌دهند شرکت می‌کنند. به آن کمک می‌کنند. یا چنین کارهایی را تشویق می‌کنند افزایش دهد.**

جامعه از هرگونه خلافکاری در قبال ساکنان آسیب‌پذیر بریتیش کلمبیا بیزار است. برای مثال. مهاجران تازه وارد. سالمندان. آدمهای ساده‌ای که وارد بازار مسکن می‌شوند. و افرادی که نماینده ندارند.

در محیط بازاری که مشاوران به شکلی تهاجمی به دنبال انعقاد قراردادهای لیستینگ هستند و معاملات در مدت چند روز تکمیل می‌شوند. فروشندگان فرصتی برای «آرام گرفتن» ندارند تا درست فکر کنند. تمرکز مشاوران بر حجم فروش ممکن است موجب افزایش احساس فوریت و رفتارهای عجولانه از جانب فروشنده بشود.

در چنین محیطی. شورای معاملات املاک باید منابع بیشتری را. از جمله اخطار به موقع به مشتری. برای پیشگیری و تنبیه کردن رویه‌های تهاجمی و شکارگرانه‌ای که افراد آسیب‌پذیر را هدف قرار می‌دهند اختصاص دهد.

15. **شورای معاملات املاک در برنامه حسابرسی بنگاه‌های کارگزاری، تمرکز بر سنجش رفتار مشاور را افزایش دهد.**

برنامه فعلی حسابرسی از بنگاه‌ها در شورای معاملات املاک اساساً متمرکز بر سوابق مالی بنگاه، نظارت‌های درونی مرتبط، و حفاظت از سرمایه‌های امانی می‌باشد. گروه مشورتی مستقل بدون آنکه اهمیت سنجش‌های مالی را ناچیز بداند، پیشنهاد می‌کند که برنامه حسابرسی گسترده‌تر شود تا سنجش بیشتری از رویه‌های تجاری و رفتار مشاوران را پوشش دهد. بررسی پیشگیرانه رفتار بازار به شورا کمک خواهد کرد تا خلافاکاری واقعی و بالقوه را شناسایی کند و با مداخله به‌هنگام از مشتریان محافظت کند.

16. **دولت سقف جرایم انضباطی را که در اختیار شورای معاملات املاک است تا 250,000 دلار برای خلافاکاری اشخاص مشاور و 500,000 دلار برای خلافاکاری بنگاه‌های کارگزاری افزایش دهد و جرایم اداری را تا سقف 50,000 دلار افزایش دهد.**

جریمه‌های خلافاکاری تنظیمی باید به عنوان بازدارنده‌ی خاص در برابر تکرار آن خلافاکاری، و بازدارنده‌ی کلی برای صنعت به منظور پرهیز از خلافاکاریهای مشابه عمل کند. با توجه به سود بالقوه خلافاکاری در بازار فعلی معاملات املاک، جریمه‌های کنونی براساس قانون (10,000 دلار برای مشاوران و 20,000 دلار برای بنگاه‌ها) احتمالاً اندکی بیشتر از هزینه‌ی انجام چنین تجارتی است. حداکثر جریمه‌ی اداری (1,000 دلار) نیز همگام با رشد صنعت نبوده است.

افزایش‌های پیشنهادی برای جرایم موجب می‌شود که شورای معاملات املاک اقدامات اجرایی الزام‌آورتری اتخاذ کند و تأثیر بیشتری بر رفتار صنعت بگذارد. گروه مشورتی مستقل همچنین از اعمال جریمه در ازای تخلف از مقررات حمایت می‌کند و **ما پیشنهاد می‌کنیم** که دولت به شورای معاملات املاک اختیار تعیین تخلفات مشخص تنظیمی را برای مجازات‌های اجرایی بدهد. این اختیار به شورا این امکان را می‌دهد که به مسائل رفتاری نوظهور و اولویت‌داری که ممکن است در حین شرایط مختلف بازار به وجود بیایند واکنش نشان دهد. به جای آنکه برای انجام تغییرات مقطعی در مقررات درخواست بدهد و احتمالاً منتظر بماند.

فرایندها و جریمه‌های انضباطی را باید در موارد جدی خلافاکاری مشاوران یا رفتارهایی که موجب سلب صلاحیت آن‌ها می‌شود اعمال نمود. و نه مسائل فنی عدم پیروی که به شکلی مناسب می‌توان با جرایم اجرایی به آنها رسیدگی کرد. به منظور تضمین اعمال شفاف‌تر و منصفانه‌تر مجموعه‌ای گسترده‌تر از جریمه‌ها، **گروه مشورتی مستقل پیشنهاد می‌کند** که شورای معاملات املاک راهنمای چگونگی تعیین مجازات‌ها را، شامل مجازات‌های اجرایی و مجازات‌های انضباطی، منتشر کند.

17. **دولت قانون را اصلاح کند تا شورای معاملات املاک را قادر سازد که درآمدهای حاصل از خلافاکاری مشاوران و بنگاه‌های کارگزاری را از آن‌ها پس بگیرد.**

گروه مشورتی مستقل، علاوه بر افزایش جریمه‌ها و مجازات‌ها، از بازگرداندن درآمدهای حاصل از خلافاکاری نیز حمایت می‌کند. ترکیب بازگرداندن درآمدهای حاصل از خلافاکاری و پرداخت جرایم مالی، اقدام به خلافاکاری را بدون سود خواهد کرد و به عنوان بازدارنده‌ی قوی عمل خواهد کرد.

گروه مشورتی مستقل پیشنهاد می‌کند که شورای معاملات املاک در دراز مدت راه‌هایی را بررسی کند که درآمدهای حاصل از تخلف را به بزه دیدگان بازگرداند تا جبران خسارت ناشی از خلافاکاری ممکن شود.

18. **شورای معاملات املاک شفافیت فرایند شکایات و انضباط، و نیز عواقب حاصله را افزایش بدهد.**

به منظور بهبود شفافیت و حضور جامعه در فرایند تنظیم، گروه مشورتی مستقل پیشنهاد می‌کند که اطلاعات بیشتری درباره‌ی فرایندهای شکایات و انضباطها و عواقب آنها از طریق پایگاه اینترنتی شورای معاملات املاک در اختیار عموم افراد قرار بگیرد و نیز این اطلاعات به گونه‌ای ارائه شود که دسترسی و درک آنها برای مشتریان آسان باشد.

شیوه‌ی مدیریت و ساختار

19. **دولت قانون را اصلاح کند تا ملزم شود که 50٪ اعضای شورا خارج از فعالان این صنعت باشند.**

در حال حاضر از هفده عضو شورا، سیزده نفر از فعالان صنعت هستند که توسط همکاران خود انتخاب می‌شوند. یک نفر منصوب شورای معاملات املاک است که نماینده‌ی منافع مالکان مجتمع‌های آپارتمانی است، و سه نفر اعضای خارج از صنعت می‌باشند.

اعضای داخل صنعت برای شورا بر مبنای منطقه‌ای انتخاب می‌شوند، و این مناطق ممکن است شامل یک یا چند هیئت معاملات املاک باشند. بسیاری از اعضای صنعت که توسط همکارانشان برای شورا انتخاب می‌شوند قبلاً در یک هیئت خدمت کرده‌اند، و رسالت هیئت‌های نمایندگی تأمین منافع اعضایشان می‌باشد. اما رسالت شورا حفظ منافع عمومی و حفاظت از مشتریان است.

به نظر ما برخی از اعضای صنعت که به شورا راه می‌یابند ممکن است به طور کامل این مسئله را نپذیرند که وظیفه‌ی ایشان خدمت به شورا در حفظ منافع جامعه است و نه منافع همکاران ایشان یا هیئت‌های محلی. به علاوه، اعضای منتخب، اگر دوباره انتخاب نشوند، به مدت کوتاه دو سال خدمت می‌کنند. دو سال مدت زمانی کافی برای کسب توانایی لازم و عملکرد مؤثر به عنوان عضو یک هیئت عامل تنظیم کننده نمی‌باشد.

اینکه اکثریت قاطع اعضای فعال در صنعت دوره‌های تصدی نسبتاً کوتاهی در شورا دارند ممکن است موجب این پیامد ناخواسته شود که شورا قوانین مصوب خود را به شکلی ضعیف تفسیر کند، یا وقتی نیاز به اقدام قاطع است با دودلی عمل کند، و تمرکز تنظیمی آن بیشتر واکنشی باشد تا کنش‌گرایانه.

گروه مشورتی مستقل درک می‌کند که شورا به عنوان یک سازمان خودتنظیم نیاز به مهارت و تجربه‌ی حرفه‌ای فعالان این صنعت برای اجرای مأموریت خود دارد. هرچند به اعتقاد ما زمان آن فرا رسیده است که صدای درون صنعت با سایر دیدگاه‌ها در مورد تنظیم و بهترین شیوه‌های مدیریتی، و نیز دیدگاه‌هایی جامعه‌نگران‌تر نسبت به هیئت عامل شورا متوازن شود.

گروه مشورتی مستقل با تعریف اعضای «خارج از صنعت» شورا به این صورت موافق است که این اعضا شامل افرادی باشند که در حال حاضر کسب درآمدی از این صنعت تحت تنظیم ندارند. همچنین گروه مشورتی مستقل موافق با تمدیدپذیری دوره‌ی دوساله برای اعضای شورا است چرا که این امر موجب می‌شود شورا اعضای دارای صلاحیت و مهارت را حفظ کند.

همچنین گروه مشورتی مستقل پیشنهاد می‌کند که دولت قانون را اصلاح کند تا موجب حضور بیشتر افراد خارج از صنعت در کمیته‌های انضباطی شورا بشود.

ما همچنین پیشنهاد می‌کنیم که فرایند انتخاب اعضای خارج از صنعت شفاف‌تر باشد و از اصول مدیریتی تثبیت شده‌ای مانند استفاده از مهارت‌های شایسته‌سالاری و سنجش تجربیات پیروی کند.

20. دولت قانون را اصلاح کند تا تنظیم خدمات معاملات املاک با مجوز و بدون مجوز را تحت مسئولیت یک تنظیم کننده، یعنی شورای معاملات املاک، قرار دهد.

قرار دادن هر دو نوع فعالیت با مجوز و بدون مجوز تحت صلاحیت قانونی یک تنظیم کننده، آن تنظیم کننده را مسئول گستره‌ی کامل فعالیت‌های خدمات معاملات املاک قرار خواهد داد. این امر تنظیم کننده را برای واکنش نسبت به مدل‌های نوظهور تجاری در بازار معاملات املاک که هم شامل طرف‌های جوازدار است و هم طرف‌های بی‌جواز مجهزتر خواهد کرد. این کار جامعه و صنعت را با یک مرجع تماس و یک منبع واحد آموزش و افزایش آگاهی مواجه خواهد کرد.

درمقایسه با ناظر، شورای معاملات املاک صلاحیت قانونی گسترده‌تری نسبت به خدمات معاملات املاک، توانایی تصویب قوانین دارد و استقلال و انعطاف بیشتری نسبت به ناظر و دفتر او دارد. بنابراین گروه مشورتی مستقل معتقد است که شورای معاملات املاک بهترین مرجع برای تنظیم فعالیت‌های خدماتی جوازدار و بدون جواز در حوزه‌ی معاملات املاک می‌باشد.

پس از اعطای مسئولیت‌های گسترده‌تر در هر دو زمینه‌ی فعالیت‌های خدماتی جوازدار و بدون جواز در حوزه‌ی معاملات املاک به شورای معاملات املاک، گروه مشورتی مستقل پیشنهاد می‌کند که تقویت مشابهی در زمینه‌ی نظارت ناظر بر شورا صورت پذیرد (ببینید: پیشنهاد 21).

در زمینه‌ی فعالیت بدون جواز، گروه مشورتی مستقل متوجه شده است که فعالیت «برای فروش توسط مالک» براساس قانون از الزامات جوازداری معاف شده است و در نتیجه نه توسط ناظر و نه شورای معاملات املاک تنظیم نمی‌شود. این معافیت بر پایه‌ی این فرض شکل گرفته است که مالکان باید بتوانند ملک خود را هرطور صلاح می‌دانند، بدون داشتن جواز، منتقل کنند.

اما فعالیت «برای فروش توسط مالک» اگر در حجم زیاد انجام شود می‌تواند خطرات بزرگ‌تری را متوجه مشتریان کند. این نوع فعالیت به نام «عمده فروشی» معروف شده است. در برخی موارد شامل افراد فعال در صنعت است که چندین ملک را خریداری می‌کنند و بعد قرارداد خرید را منتقل می‌کنند یا دوباره فروشی می‌کنند یا خانه‌ها را برای سکونت به افراد دیگری اجاره می‌دهند.

فعالیت‌های فرصت طلبانه و حجیم «برای فروش توسط مالک» در یک بازار صعودی مسکن ممکن است مشتریان را در معرض خطراتی قرار دهد که می‌توانست از طریق الزامات تنظیمی وضع شده برای مشاوران، مثلاً حداقل الزامات تأیید صلاحیت، وظیفه‌ی اقدام برای تأمین حد اکثر منافع برای مشتری، و افشای مناسب تضاد منافع تقلیل یابد.

بنابراین گروه مشورتی مستقل پیشنهاد می‌کند که فعالیت «برای فروش توسط مالک» که در حجم زیاد یا به مقاصد تجاری صورت می‌گیرد براساس قانون تابع جواز داشتن بشود. تأکید می‌شود که گروه مشورتی مستقل پیشنهاد نمی‌کند که افراد مالک-ساکن که قصد فروش ملک خود را دارند تابع کسب جواز بشوند.

21. دولت نظارت ناظر معاملات املاک را بر شورای معاملات املاک افزایش بدهد. شامل

سنجش‌های مستقل دوره‌ای از عملکرد شورا در قبال مأموریتش.

دفتر ناظران اختیار نظارتی محدودی بر شورای معاملات املاک دارد که توانایی تشخیص یا پاسخ به مسائلی که منجر به تشکیل گروه مشورتی مستقل شدند را به آن نمی‌دهد.

اگر دولت می‌خواهد که ناظر در مورد عمل شورای معاملات املاک به رسالتش بر آن شورا نظارت کند. **ما پیشنهاد می‌کنیم** که بهبودهایی در قوانین درباره‌ی اختیارات ناظر و رابطه‌اش با شورا به ترتیب زیر انجام شود:

- ◀ اعطای اختیار به ناظر برای الزام شورا به تحقیق در یک مورد خاص:
- ◀ الزام شورا به تشکیل یک کمیته برای بررسی تصمیم‌های مختومه‌سازی پرونده بدون اقدام انضباطی. و گزارش این موارد به ناظر:
- ◀ الزام شورا برای گنجانیدن اطلاعات بیشتر به عنوان بخشی از سوابق روند حکم رضایت. شامل گزارش‌های تحقیق. که می‌تواند برای تصمیم‌ها و اجرای حقوق استیناف توسط ناظر مورد استفاده قرار گیرد؛ و
- ◀ الزام شورا به ارائه‌ی گزارش‌های دوره‌ای و مقتضی به ناظر درباره‌ی خطرات نوظهور برای مشتریان. واکنش‌ها به این خطرات. داده‌های شکایت‌ها. داده‌های آزمون‌ها و داده‌های اجرائیات.

اعتقاد گروه مشورتی مستقل بر این است که این اقدامات اضافی اختیار خودتنظیمی شورای معاملات املاک را متعادل می‌کند و موانع موجود برای اعمال اختیارات آن را به طور گسترده برطرف می‌کند. و در عین حال پاسخگویی شورا را در قبال عملکردش در مورد مأموریتش بهبود می‌بخشد.

ما همچنین پیشنهاد می‌کنیم که ناظر اختیار الزام کردن سنجش‌های دوره‌ای مستقل از میزان اثربخشی شورای معاملات املاک در عمل به مأموریت خود را داشته باشد. شرایط ارجاع چنین سنجش‌هایی باید طبق تشخیص ناظر تعیین بشود و از طریق منابعی مستقل از شورای معاملات املاک به انجام برسد. گزارش‌های حاصل از این سنجش‌ها باید در اختیار جامعه قرار بگیرد.

ما همچنین پیشنهاد می‌کنیم که اولین سنجش از این مجموعه در عرض یک سال یا هیجده ماه صورت پذیرد و به عنوان گزارش پیشرفت پیشنهادهای گروه مشورتی مستقل مورد استفاده قرار بگیرد.

22. شورای معاملات املاک الزامات مدیران بنگاه‌ها را تقویت کند تا نظارت فعال و مستقیمی بر

مشاوران داشته باشند.

به منظور تقویت نظارت مدیران بنگاه‌ها بر مشاوران. گروه مشورتی مستقل پیشنهاد می‌کند که شورای معاملات املاک مسئولیت‌های نظارتی افزایش یافته‌ی مدیریت بنگاه را بر مشاوران فعال در بنگاه‌ها اجرایی کند. نظارت مناسب بر مشاوران برای تضمین پذیرش الزامات تنظیمی. الزامات اخلاقی. و ارائه‌ی مناسب خدمات به جامعه اساسی است. این گزارش شامل پیشنهادهای فراوانی است که مدیریت بنگاه را در نقش نظارتی گسترده‌تری قرار می‌دهد. شامل الزام به گزارش خلافکاری. تأیید افشای منافع در فرم‌های معاملات. حفظ پیشنهادها. و سایر الزامات حفظ سوابق.

گروه مشورتی مستقل پیشنهاد می‌کند که شورای معاملات املاک راه‌های بهبود تأثیرگذاری نظارت مدیریت بنگاه را که شامل نسبت حداکثر تعداد مشاوران به مدیران ناظر بنگاه‌ها می‌باشد شناسایی و اجرا کند.

در مواردی که صلاحیت یا استطاعت یک بنگاه مورد سؤال است یا جامعه به شکل دیگری در خطر است، **گروه مشورتی مستقل پیشنهاد می‌کند** که دولت به شورای معاملات املاک اختیار بدهد تا تصدی آن بنگاه را برای مدتی محدود بر عهده بگیرد. تا در جایی که مدیریت بنگاه توانایی ایفای مسئولیت‌های خود را ندارد، امور به انجام برسد و انتقال تجاری تسهیل شود.

همچنین گروه مشورتی مستقل پیشنهاد می‌کند که شورا بررسی جامعی از مدل‌های تجاری جدید را بر عهده بگیرد تا از شیوه‌ی مدیریت و نظارت مناسب بر مشاوران و حفاظت از جامعه اطمینان حاصل کند. مراقبت تنظیمی اضافی در شرایطی که مدل‌های تجاری جدید ممکن است در یک چارچوب تنظیمی طراحی شده برای مدل‌های قدیمی‌تر ننگنجد اهمیت دارد. مدل‌های تجاری جدید ممکن است ضرورت وضع تعهدات و مسئولیت‌های اضافی را برای مالکان، مدیران بنگاه‌ها، و مشاوران بالقوه به وجود بیاورد.

23. دولت استانداردی «مناسب و متناسب» برای مالکیت بنگاه اجرا کند.

مالکیت یک بنگاه بر فرهنگ و رفتار مدیریت بنگاه و مشاوران اثر می‌گذارد و به همین منظور باید تابع سنجش صلاحیت و تأیید توسط شورای معاملات املاک باشد.

24. شورای معاملات املاک مقرر نماید که ثبت سوابق و گزارش‌دهی به گونه‌ای باشد که به شناسایی رویه‌های کاری کمک کند که ممکن است مشتریان را با خطر مواجه نماید.

در پیشنهادهای قبلی در این گزارش الزامات ثبت سوابق و گزارش‌دهی متعدد جدیدی را برای بنگاه‌ها شناسایی کردیم. از جمله:

- ◀ گزارش‌دهی مدیریت بنگاه درباره‌ی رسیدگی به شکایت‌های خلافکاری؛
- ◀ تأیید و نگهداری افشای منافع در فرم‌های تجاری. و تأمین نسخه‌هایی برای شورای معاملات املاک؛ و
- ◀ نگهداری تمامی پیشنهادهای مربوط به یک معامله.

علاوه بر این ما پیشنهاد می‌کنیم که شورای معاملات املاک الزاماتی را متوجه مشاوران و بنگاه‌ها بکند که تمامی واگذاری‌های قرارداد در طی دوره‌ی نهایی‌سازی، که در آن یک مشاور به عنوان کارگزار شرکت می‌کند یا سودی کسب می‌نماید، باید دریافت شده، بررسی شود و توسط مدیریت بنگاه آن مشاور ثبت شود.

گروه مشورتی مستقل پیشنهاد می‌کند که تمامی سوابق به روشی نگهداری شود که در صورت درخواست بلافاصله در اختیار تنظیم کننده قرار بگیرد. و قصور در حفظ سوابق موجب تخطی از قانون شود.

همچنین گروه مشورتی مستقل شورای معاملات املاک را تشویق می‌کند تا داده‌ها و سوابق دیگری را شناسایی کند که به تشخیص پیشگیرانه شرایط بازار و رفتار مشاوران که خطرات بالقوه‌ای را متوجه مشتریان می‌کند کمک می‌کند.

25. شورای معاملات املاک بازنگري جامعی درباره‌ی الزامات آموزش و آزمون اعطای جواز انجام دهد تا استانداردهای ورودی را ارتقاء بدهد.

انتظار جامعه این است که تمامی مشاوران دارای صلاحیت، و قابل اعتماد باشند و همواره برای کسب حد اکثر منافع مشتری عمل کنند. اولین فرصت یک نهاد تنظیم کننده برای برآوردن چنین انتظاری، تعیین استانداردهای ورودی برای مشاوران جدید است. در بازار مسکن رو به رشد داشتن استانداردهای سختگیرانه اهمیت بیشتری می‌یابد. زیرا مشاوران آتی ممکن است به دنبال منافع کوتاه مدت باشند. به جای آنکه به تعهدی دراز مدت نسبت به صنعت خود بیاندیشند.

گروه مشورتی مستقل پیشنهاد می‌کند که شورای معاملات املاک بازنگري جامعی در الزامات آموزش کسب جواز انجام دهد تا اطمینان حاصل شود که مشاوران به طور کامل متوجه تعهداتشان در قبال مشتریان، و مسئولیت‌هایشان به عنوان اعضای یک صنعت تنظیم شده می‌باشند. و صلاحیت انجام خدمات خود را دارند.

این بازنگري باید نقش مهارت زبانی و درک مطالب را در نظر داشته باشد. انگلیسی زبان اول بسیاری از ساکنان بریتیش کلمبیا نیست و صنعت معاملات املاک ارائه‌ی خدمات را به زبان‌های گوناگون فراهم کرده است. در واقع، بسیاری از مشاوران زبان انگلیسی را به عنوان زبان اول خود صحبت نمی‌کنند و اکثر خدمات خود را به زبان دیگری به مشتریان ارائه می‌دهند.

از سوی دیگر، آموزش معاملات املاک، اطلاعات تنظیمی و فرم‌های راهنمایی و استاندارد همگی به انگلیسی ارائه می‌شود. این مسئله موجب خطری است که ممکن است آموزش مشاوران و مهارت ادامه‌دار آنها تحت تأثیر مهارت زبانی یا مسائل درک مطلب قرار بگیرد. این خطری است که تنظیم کننده نمی‌تواند نادیده بگیرد.

26. شورای معاملات املاک آموزش ادامه‌دار (ضمن خدمت) اجباری مشتمل بر محتوا و آزمون‌هایی را به اجرا در آورد که تعهدات اخلاقی، صلاحیت‌های رفتاری و وظایف مشاوران را نسبت به مشتریان تقویت کند.

علاوه بر تقویت الزامات آموزشی برای مشاوران جدید، گروه مشورتی مستقل پیشنهاد می‌کند که انتظارات تنظیمی از مشاوران هر دو سال از طریق به‌روزرسانی اجباری تنظیمی تقویت شود که مشاوران را دوباره نسبت به وظایف اساسی‌شان در قبال مشتریان و تعهدات اخلاقی آگاه کند.

ما همچنین پیشنهاد می‌کنیم که از مشاوران سنجش صلاحیت‌محور صورت بپذیرد که درک آنها را از و توانایی عمل آنها را به، محتوای این بسته‌ی به‌روز بیازماید.

27. **شورای معاملات املاک دسترسی به فرایند ثبت شکایات را برای عموم آسان‌تر کند و روند انجام آن را راحت‌تر نماید.**

گروه مشورتی مستقل تأیید می‌کند که شورای معاملات املاک، مانند تمام تنظیم‌کننده‌ها، دارای محدودیت‌های قانون‌گذاری است. براساس شواهد و اولویت تصمیم می‌گیرد. و در اجرای وظایفش باید از اصول عدالت طبیعی پیروی کند. البته تنظیم‌کنندگان باید میان این محدودیت‌ها و مسئولیت‌ها و الزام ایشان به در دسترس بودن توسط جامعه تعادل ایجاد کنند.

فرصت‌هایی برای شورا وجود دارد تا از بهترین رویه‌هایی بیاموزد که سایر تنظیم‌کنندگان برای بهبود درگاه عمومی استفاده می‌کنند. و اطمینان حاصل کند که فرایند شکایت زحمت بی‌دلیلی را برای مشتریان به وجود نمی‌آورد.

در بخش دیگری از این گزارش، گروه مشورتی مستقل توصیه کرده است که شورای معاملات املاک کمیته‌ای راه‌اندازی کند تا تصمیمات مختومه کردن پرونده‌هایی که منجر به اقدام انضباطی نشده‌اند را بررسی کند **(ببینید: پیشنهاد 21)**. اعتقاد گروه مشورتی مستقل بر این است که این گام مهمی برای تضمین بررسی مناسب شکایت‌های وارده است. و نیز باعث شناسایی و بررسی مجدد پرونده‌های پرخطر می‌شود. این کمیته همچنین در جایگاه خوبی قرار خواهد گرفت تا اطمینان حاصل شود که فرایند آن مشتری‌مدار است.

گروه مشورتی مستقل همچنین بهبود شفافیت احکام رضایت را پیشنهاد کرد **(ببینید: پیشنهادهای 18 و 21)** تا کمیته‌ی شورا را قادر سازد که تصمیم‌های کاملاً آگاهانه‌ای درباره‌ی پرونده‌ها بگیرد. و ناظر هم بتواند به صورت کاملاً آگاهانه تصمیم بگیرد که آیا نیاز به استیناف هست یا نه. این شفافیت بیشتر همچنین به ایجاد اعتماد عمومی نسبت به فرایند انضباطی و نتایج آن کمک می‌کند.

28. **شورای معاملات املاک به شکلی قابل ملاحظه آموزش همگانی و تلاش‌های آگاهی بخش خود را افزایش و بهبود ببخشد.**

شورای معاملات املاک اعتماد عمومی را از دست داده است. بازسازی این اعتماد نیاز به تلاش و صرف منابع قابل توجهی دارد.

ما پیشنهاد می‌کنیم که شورا استخدام مشاوران حرفه‌ای روابط عمومی یا کارکنان دیگری را در نظر بگیرد که دارای تجربه‌ی امر آموزش و آگاهسازی مشتری هستند. تا به گسترش و اجرای برنامه‌ای جامع برای افزایش آموزش و آگاهی مشتری کمک کند و اعتماد عمومی را بازگرداند.

ما همچنین پیشنهاد می‌کنیم که شورا از هشدارهای به موقع به مشتریان استفاده‌ی بیشتری بکند تا آنها را مجهز به تشخیص، پرهیز، و گزارش خلافکاری مشاوران بکند.

نُه // از حالا به بعد

شورای معاملات املاک بابت دعوت از گروه مشورتی مستقل برای انجام این بررسی، برای دادن اختیار کامل به گروه برای تعیین شرایط این بررسی، و برای پذیرش انتشار عمومی تمام این فرایند شایسته‌ی تقدیر است.

اجرای پیشنهادهای موجود در این گزارش اقدام بسیار مهمی خواهد بود. این امر نیاز به زمان و منابع بیشتری دارد. همچنین نیاز به این است که دولت، ناظر معاملات املاک، هیئت‌های معاملات املاک و انجمن‌های صنعت، و مشاوران همگی از این پیشنهادهای و اجرای آنها توسط شورای معاملات املاک حمایت کنند. اگر دست اندرکاران مختلف همکاری و همیاری نکنند این خطر وجود دارد که مشکلات ادامه یابد و جامعه به شکل مناسبی محافظت نشود.

در ماه‌های اخیر، دست اندرکاران مختلف در بخش معاملات املاک و نظام تنظیمی آن مورد موشکافی و نقدهای شدیدی بوده‌اند، و برخی از آن نقدها وارد است.

زمان آن رسیده که بر آینده متمرکز شویم و تغییراتی را ایجاد کنیم که شایسته‌ی جامعه است.

ده // پیوست‌ها

پیوست 1: اعضای گروه مشورتی مستقل

کارولین راجرز (ریاست) (CAROLYN ROGERS)، ناظر معاملات املاک و مدیر عامل، کمیسیون
مؤسسات مالی

هوارد کوشنر (HOWARD KUSHNER)، وکیل دادگستری و مشاور حقوقی، گروه حقوقی کوشنر

دان رایت (DON WRIGHT)، رئیس و مدیر عامل، اتحادیه اعتباری سنترال 1

آدری ت. هو (AUDREY T. HO)، عضو کمیسیون، کمیسیون اوراق بهادار بریتیش کلمبیا

بروس د. وولی وکیل دعاوی (BRUCE D. WOOLLEY Q.C.) استایکمن الیوت

کارول گورتز (CAROL GEURTS)، کارگزار وابسته، بنگاه کارگزاری سنچری 21، کرستون، بریتیش
کلمبیا

تونی جیوونتو (TONY GIOVENTU)، مدیر اجرایی، انجمن مالکان املاک کاندومینیوم بریتیش کلمبیا

ران آشر (RON USHER)، رئیس اداره حقوقی، انجمن سردفتران رسمی بریتیش کلمبیا

اطلاعات زندگی‌نامه‌ای اعضای گروه مشورتی را می‌توانید در پایگاه زیر مشاهده نمایید:

www.advisorygroupbc.ca

در تاریخ 22 فوریه 2016، گروه مشاورتی مستقل (IAG) تأسیس شد تا رفتار و رویه‌های مشاوران معاملات املاک و کارایی قوانین فعلی برای مشاوران را براساس مسائل مهمی که توسط شورای معاملات املاک بریتیش کلمبیا (RECBC) و ناظر معاملات املاک مطرح شده بود سنجیده و بررسی کند.

مأموریت گروه مشاورتی این است که بررسی کند آیا نظام تنظیمی فعلی به شکلی مناسب از مشتریان و منافع گسترده‌تر عمومی در برابر رفتار مشاوران معاملات املاکی که ناسازگار با تعهدات و استانداردهای رفتاری الزامی برای مشاوران است، محافظت می‌کند یا خیر. این گروه پیشنهادهایی برای ارتقاء محافظت از مشتری و تقویت اعتماد عمومی نسبت به مقررات و رویه‌های مشاوران معاملات املاک در بریتیش کلمبیا ارائه خواهد داد.

گروه مشاورتی منشور پروژه (محدوده، محتوا و هدف گزارش) را تصویب کرده است که دامنه و تمرکز فعالیتش را مشخص می‌کند.

گروه مشاورتی تأیید می‌کند که مسائل مهم و نگرانی‌های دیگری برای ساکنان بریتیش کلمبیا در حوزه‌ی بازار مسکن این استان وجود دارد که خارج از مأموریت و منشور پروژه‌ی گروه مشاورتی می‌باشد. مسائلی که گروه مشاورتی شناسایی کرده است، اما ورای دامنه‌ی فعالیت گروه قرار دارد، به مسئولان مربوطه ارجاع داده خواهند شد تا بررسی شده و اقدامات مقتضی اتخاذ شود.

گروه مشاورتی در عمل به مأموریت خود:

1. مسائل شناسایی شده در نظرات اخیر جامعه در حوزه‌ی رفتار و رویه‌های مشاوران معاملات املاک و همکاران ایشان را که خطراتی متوجه مشتریان و منافع گسترده‌تر جامعه کرده است بررسی خواهد کرد:

2. قوانین و الزامات موجود مربوط به رفتار مشاوران را که در فصل (1) شناسایی شده‌اند بررسی خواهد کرد. شامل موارد مربوط به:

◀ واگذاری قرارداد:

◀ عمل برای کسب حد اکثر منافع برای مشتری، و نقش کارگزاری دوگانه‌ی محدود:

◀ عملکرد صادقانه و همراه با دقت و مهارت منطقی:

◀ افشا و تقلیل تضاد منافع:

◀ تعهد به پیروی از تمامی الزامات قانونی برای مشاوران:

◀ تبلیغات همراه کننده؛ و

◀ روش‌های فروش قهرآمیز یا تهاجمی.

3. اطلاعات و اظهاریه‌های کتبی رسیده به گروه مشورتی مستقل. ناظر معاملات املاک و RECBC درباره‌ی رفتار، رویه‌ها و فعالیتهای مربوطه که موضوع این بررسی باشد را بررسی خواهد کرد:

4. هرگونه اصلاح ضروری را برای مقررات و الزامات فعلی درباره‌ی رفتار مشاوران پیشنهاد خواهد کرد تا به شکلی بهتر از مشتریان محافظت نماید:

5. اجرای مقررات، الزامات و استانداردهای حرفه‌ای را برای مشاوران بررسی خواهد کرد. شامل:

- ◀ فرایندها و رویه‌های کاری RECBC برای تشخیص و واکنش در قبال خطرات متوجه مشتریان:
- ◀ توانایی‌های بازاریشناسی، تحقیقی، و اطلاعاتی RECBC:
- ◀ ساختارهای مدیریتی RECBC:
- ◀ تعامل میان RECBC، هیئت‌های معاملات املاک، ناظر معاملات املاک، و سایر نهادهایی که الزامات رفتاری مشاوران را مدیریت می‌کنند یا به شکلی دیگر بر رویه‌های معاملات املاک در استان نظارت دارند:
- ◀ ساز و کارهای آموزش و پاسخگویی جاری برای رفتار و اخلاق حرفه‌ای؛ و
- ◀ سایر ابتکارات برای تأثیرگذاری بر رفتار صنعت و رعایت مقررات، از قبیل آموزش مشاوران و جامعه:

6. هرگونه اصلاح ضروری برای مدیریت و اجرای مقررات و الزامات موجود را برای محافظت بهتر از مشتریان پیشنهاد خواهد کرد:

7. بررسی دسترسی و مشارکت عموم در RECBC؛ و

8. هرگونه اصلاح ضروری برای تقویت رابطه میان جامعه و RECBC را پیشنهاد خواهد کرد.

گروه مشورتی این حق را حفظ می‌کند که این شرایط را اصلاح نماید تا مسائلی را که در آینده شناسایی یا به اطلاع رسانده می‌شوند، چنانچه ذیل مأموریت کلی گروه قرار گیرند، در آن بگنجانند.

بنیاد معاملات املاک

بنیاد معاملات املاک براساس قانون ایجاد شده است تا اهداف مشخصی را در زمینه‌ی آموزش، پژوهش، و فعالیت‌های مرتبط با هدف ارتقا و تکامل پیوسته در صنعت خدمات معاملات املاک برآورده سازد.

بنیاد اساساً از طریق وجوه دریافت شده توسط شورا از محل جرایم اداری و انضباطی، و مستقیماً یا از طرف بنگاه‌های کارگزاری از محل سود حاصله از حساب‌های امانی تأمین مالی می‌شود. عملکرد بنیاد توسط هیئت عاملی متشکل از حداکثر هفت عضو تحت نظارت قرار می‌گیرد. هر کدام از شورای معاملات املاک بی‌سی، انجمن معاملات املاک بریتیش کلمبیا و مؤسسه‌ی معاملات املاک بریتیش کلمبیا یک عضو را منصوب می‌کنند. یک عضو که نباید مشاور معاملات املاک باشد توسط وزیر دارایی نصب می‌شود. یک یا دو عضو براساس مقررات، در صورت وجود، منصوب می‌شوند. و یک عضو هم وزیر دارایی یا فردی است که توسط او منصوب شده باشد.

شرکت بیمه اشتباهات و غفله‌های معاملات املاک

شرکت بیمه اشتباهات و غفله‌های معاملات املاک مسئول مدیریت صندوق بیمه اشتباهات و غفله‌های معاملات املاک (صندوق) است - صندوقی اشتراکی که برای پرداخت هزینه‌های دفاع و جبران خسارت مشاوران در برابر ادعاهای مسئولیت حرفه‌ای استفاده می‌شود. چنین ادعاهایی از یافته‌هایی حاصل می‌شود که مشاوران در ارائه‌ی خدمات معاملات املاک مرتکب اشتباه یا غفلت شده‌اند. قانون تمام مشاوران معاملات املاک را ملزم می‌کند تا در این برنامه شرکت کنند و در زمان صدور اولین جواز و هر بار که قصد تمدید جواز را داشته باشند، یعنی هر دو سال، حق عضویت این صندوق را پرداخت کنند.

شرکت صندوق غرامت معاملات املاک

شرکت صندوق جبران خسارت معاملات املاک مسئول صندوق‌گرامت معاملات املاک است. این صندوق در سال 2005 تأسیس شد با این هدف که از اعضای جامعه که دچار نقصان قابل جبران، طبق تعریف قانون، شده‌اند حمایت کند. این نقصان‌ها در شرایطی اتفاق می‌افتد که پول واگذار شده به یک مشاور معاملات املاک یا یک فرد بدون جواز که با یک بنگاه در ارتباط است اختلاس شده است یا به اشتباه غصب شده است. جایی که قصوری در پرداخت یا انتقال به حساب صورت گرفته، یا اینکه پول از طریق کلاهبرداری مرتبط با ارائه‌ی خدمات معاملات املاک کسب شده است.

هیئت معاملات املاک چیلیواک و حومه
1 - 8433 Harvard Place
Chilliwack, B.C. V2P 7Z5

انجمن معاملات املاک کملوپس و حومه
101 - 418 St. Paul Street
Kamloops, B.C. V2C 2J6

هیئت معاملات املاک اوکاناگان مین‌لین
112 - 140 Commercial Drive
Kelowna, B.C. V1X 7X6

هیئت معاملات املاک ونکوور بزرگ
2433 Spruce Street
Vancouver, B.C. V6H 4C8

هیئت معاملات املاک ونکوور آیلند
6374 Metral Drive
Nanaimo, B.C. V9T 2L8

هیئت معاملات املاک شمال بی‌سی
2609 Queensway
Prince George, B.C. V2L 1N3

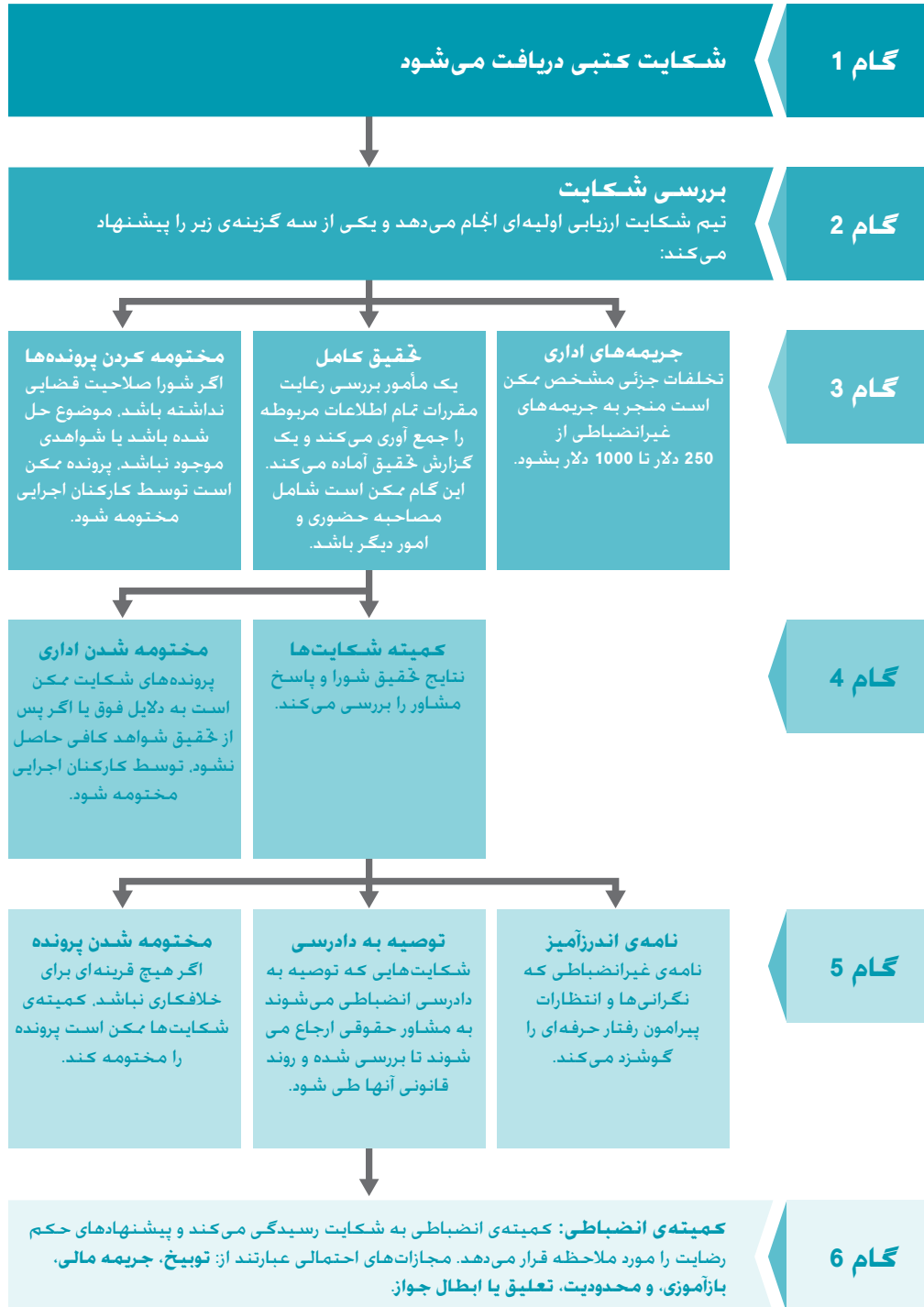
هیئت معاملات املاک فریزر ولی
15463 - 104th Avenue
Surrey, B.C. V3R 1N9

هیئت معاملات املاک کوننای
208 - 402 Baker Street
Nelson, B.C. V1L 4H8

هیئت معاملات املاک پاول
ریور سان‌شاین کوست
PO Box 307
Powell River, B.C. V8A 5C2

هیئت معاملات املاک جنوب اوکاناگان
101 - 365 Van Horne Street
Penticton, B.C. V2A 8S4

هیئت معاملات املاک ویکتوریا
3035 Nanaimo Street
Victoria, B.C. V8T 4W2



یازده // فهرست توصیه‌ها

شفافیت و اصول اخلاقی

1. شورای معاملات املاک آیین‌نامه‌ی اخلاق و رفتار حرفه‌ای فراگیری را تدوین می‌کند و مشاوران املاک را ملزم می‌کند تا به صورت کتبی تبعیت خود را از این آیین‌نامه به عنوان بخشی از الزامات معمول جدید جواز اعلام کنند.
2. شورای معاملات املاک قوانین خود را اصلاح می‌کند تا از این پس مشاوران شاغل در خدمات معاملات املاک اجازه‌ی نمایندگی دوگانه نداشته باشند.
3. شورای معاملات املاک مشاوران معاملات املاک را ملزم می‌کند تا قبل از ورود به یک رابطه با مشتری و همزمان با آن، به صورت کامل ساختار مشوق‌های مالی و غیرمالی خود را اعلام و تشریح نمایند.
4. شورای معاملات املاک مشاوران معاملات املاک را ملزم می‌کند تا اطلاعاتی را در اختیار خریداران بگذارند که به صورت شفاف وظایف مشاوران را در قبال خریداران تشریح نماید و نیز چگونگی محافظت خریداران از منافع خود قبل، حین، و پس از ورود به رابطه با مشاور املاک در آن آمده باشد.
5. شورای معاملات املاک توجه بیشتری به فرم‌ها و قراردادهای مورد استفاده‌ی مشاوران معاملات املاک می‌کند تا اطمینان حاصل شود که به نحو مناسبی بر حفاظت از خریدار و تأمین منافع جامعه تأکید شده است.
6. دولت تغییراتی را که در قراردادهای مورد استفاده‌ی مشاوران معاملات املاک اعمال کرده اجرا می‌کند، که به موجب آن خریدار ملزم می‌شود که برای واگذاری قرارداد رضایت فروشنده را کسب نماید. این امر تمامی گونه‌های قرارداد جاری را در حوزه معاملات املاک، توسط مشاوران تنظیم شده باشد و چه توسط دیگران، در بر می‌گیرد.
7. شورای معاملات املاک مدیریت کارگزاری بنگاه معاملات املاک را ملزم می‌کند که تمامی اظهارنامه‌های افشای منافع جاری مشاوران معاملات املاک خود را بررسی و تأیید نماید و سپس این موارد باید در بازه‌های زمانی منظم نزد شورای معاملات املاک ثبت شود.
8. شورای معاملات املاک قوانین خود را اصلاح می‌کند تا از ذینفع شدن مستقیم یا غیرمستقیم مشاوران معاملات املاک از لیستینگ خودشان جلوگیری نماید.
9. شورای معاملات املاک الزام می‌کند که تمامی پیشنهادهای دریافتی توسط مشاور یک فروشنده در رابطه با معامله یک ملک، به صورت مناسب نزد مدیریت بنگاه آن مشاور ثبت و در بنگاه نگهداری شود تا در صورت نیاز توسط شورای معاملات املاک بررسی شود.

10. شورای معاملات املاک معیارهای سختگیرانه‌تری برای ارزیابی شایستگی مشاوران آتی معاملات املاک به کار خواهد بست.
11. شورای معاملات املاک وظیفه‌ی مشخصی را بر دوش مدیریت بنگاه کارگزاری املاک می‌گذارد تا خلافاکاری مشاوران معاملات املاک را به شورا گزارش بدهند. و وظیفه‌ی مشخصی بر عهده‌ی مشاوران است تا زمانی که رفتار خلافاکارانه جامعه را در معرض خطر قرار می‌دهد. آن را به مدیریت بنگاه خود گزارش بدهند.
12. شورای معاملات املاک راه‌های گزارش‌دهی محرمانه (مثلاً خط تماس ضروری گزارش‌دهی یا برنامه‌های افشاگری) را برای فعالان این حوزه و عموم جامعه اجرا می‌کند تا گزارش خلافاکاری مشاوران معاملات املاک را تسهیل نماید.
13. شورای معاملات املاک از اختیارات موجود برای وضع مقررات استفاده می‌کند تا مشاوران معاملات املاک را به پیروی از تمامی قوانین حاکم بر رفتار حرفه‌ایشان، از جمله موارد موجود در سایر نظام‌های حقوقی و مقرراتی تشویق نماید.
14. شورای معاملات املاک تشخیص پیشگیرانه و تلاش‌های بازدارنده خود را در مورد مشاوران معاملات املاکی که در روش‌های بازاریابی و فروش تهاجمی فعالیت دارند. به این امر کمک می‌کنند یا در آن شراکت می‌ورزند و قشر آسیب‌پذیر جامعه را هدف قرار می‌دهند. افزایش می‌دهد.
15. شورای معاملات املاک طی برنامه حسابرسی بنگاه‌های کارگزاری املاک، تمرکز خود را بر سنجش رفتار مشاوران معاملات املاک افزایش می‌دهد.
16. دولت سقف جریمه‌های تنبیهی موجود در اختیار شورای معاملات املاک را تا 250,000 دلار برای خلافاکاری فردی مشاوران معاملات املاک و تا 500,000 دلار برای خلافاکاری بنگاه‌های کارگزاری افزایش می‌دهد. و جریمه اجرایی را تا سقف 50,000 دلار افزایش می‌دهد.
17. دولت قانون را اصلاح می‌کند تا شورای معاملات املاک را قادر سازد که درآمد حاصل از خلافاکاری را از دسترس مشاوران و بنگاه‌های معاملات خارج کند.
18. شورای معاملات املاک شفافیت شکایت‌ها و فرایند انضباطی، و نتایج به دست آمده را بهبود می‌بخشد.

19. دولت قانون را اصلاح می‌کند تا مقرر نماید که 50٪ اعضای شورا را افراد خارج از این حوزه تشکیل دهند.
20. دولت قانون را اصلاح می‌کند تا یک نهاد تنظیم کننده، یعنی شورای معاملات املاک، مسئولیت تنظیم مقررات هر دو نوع خدمات با مجوز و بدون مجوز در حوزه‌ی معاملات املاک را بر عهده داشته باشد.
21. دولت نظارتگری ناظر کل معاملات املاک را بر شورای معاملات املاک افزایش می‌دهد که این امر بررسی‌های مستقل دوره‌ای از نحوه‌ی عملکرد شورا در قبال مسئولیت محوله‌اش را شامل می‌شود.
22. شورای معاملات املاک الزامات متوجه مدیریت بنگاه‌های کارگزاری را تقویت می‌کند تا نظارتی پویا و مستقیم بر مشاوران معاملات املاک خود داشته باشند.
23. دولت یک استاندارد «مناسب و صحیح» را برای مالکیت بنگاه‌های کارگزاری اجرا می‌کند.
24. شورای معاملات املاک حفظ سوابق و گزارش‌دهی را الزامی می‌نماید تا به کمک آن بتواند رویه‌های عملی مرسوم را شناسایی کند که ممکن است خریداران را در معرض خطر قرار دهند.

مشاور معاملات املاک و آموزش همگانی

25. شورای معاملات املاک یک بررسی جامع از الزامات آموزش و آزمون اعطای مجوز مشاوره املاک را به عهده می‌گیرد تا سطح استانداردهای ورودی را ارتقا دهد.
26. شورای معاملات املاک یک برنامه‌ی آموزش ضمن خدمت اجباری که شامل محتوای درسی و امتحان می‌باشد را اجرا می‌کند و از این طریق تعهدات اخلاق حرفه‌ای، الزامات رفتاری، و مسئولیت‌های مشاور معاملات املاک را در قبال مشتری تقویت می‌نماید.
27. شورای معاملات املاک دسترسی عموم به فرایند طرح شکایت را گسترش داده و پیگیری و پیشبرد آن را آسانتر می‌کند.
28. شورای معاملات املاک تلاش‌های خود را برای آموزش و آگاهی‌رسانی همگانی به طور چشمگیری افزایش و بهبود می‌بخشد.



