



HÀNH NGHỀ MÔI GIỚI BẤT ĐỘNG SẢN Ở VIỆT NAM

Nguyễn Mạnh Khởi

Cục Quản lý nhà và thị trường Bất động sản - Bộ Xây dựng

Hiện nay, trong lĩnh vực hoạt động kinh doanh dịch vụ thị dịch vụ môi giới thương mại nói chung và môi giới (BDS) nói riêng đang trở thành một trong những hoạt động thu hút sự quan tâm của nhiều người. Tại Việt Nam đã xuất hiện nhiều dịch vụ môi giới khác nhau như: môi giới chứng khoán, môi giới việc làm, môi giới đầu tư, môi giới BDS, môi giới bảo hiểm,... Ngoài các đặc điểm chung của hoạt động môi giới, thì mỗi loại hình dịch vụ môi giới lại có đặc điểm riêng, mang yếu tố nghề nghiệp và đặc tính riêng của hàng hóa cũng như các giao dịch. Sự hấp dẫn của nghề môi giới ở chỗ, không chỉ giúp người tham gia hành nghề có được khả năng giao tiếp tốt, khả năng xử lý tình huống, và điều kiện để tiếp xúc với nhiều đối tượng khác nhau trong xã hội, mà hoạt động môi giới còn có thể giúp người hành nghề có thu nhập cao, trong khi không

phải đầu tư nhiều vốn và chấp hành yêu cầu khắt khe, chặt chẽ về thời gian làm việc.

Hoạt động môi giới được hiểu là việc một hoặc nhiều chủ thể đứng ra làm "Trung gian" cho hai hoặc nhiều chủ thể khác trong các quan hệ, giao dịch về hàng hóa. Như vậy, nghề môi giới không phải ngẫu nhiên xuất hiện mà phải có một số yếu tố nhất định. Được coi là nguyên nhân làm xuất hiện của nghề này, đó là phải có nhu cầu về giao dịch hàng hóa (có người cần mua, người cần bán, người cần cho thuê, người cần thuê...), đồng thời các bên tham gia giao dịch về hàng hóa không thể tự tìm được đối tác của mình hoặc không tự giải quyết được công việc, nhu cầu của mình hay giải quyết không hiệu quả thì cần phải tìm đến người thứ 3 (đó là nhà môi giới) có đủ năng lực, điều kiện để giúp giải quyết những công việc và đáp ứng nhu cầu của các bên liên quan trong các giao dịch hàng hóa.



Đối với dịch vụ môi giới BDS, đây là một dạng của hoạt động môi giới thương mại và cũng được coi là một nghề. Tuy nhiên, do hàng hóa BDS và giao dịch về BDS có những đặc trưng riêng, nó vừa mang yếu tố tư (tài sản nhà ở, các công trình xây dựng do các chủ thể tự tạo lập), vừa mang yếu tố công (gắn với đất đai thuộc sở hữu nhà nước), các giao dịch về BDS chỉ được coi là hợp pháp khi được Nhà nước chấp thuận. Vì vậy, những người tham gia hành nghề môi giới BDS ngoài yêu cầu phải có phẩm chất, đạo đức nghề nghiệp môi giới, nắm vững kiến thức chuyên môn, pháp luật về BDS và kinh doanh BDS, thì còn phải được cơ quan có thẩm quyền cho phép hành nghề môi giới thông qua việc cấp chứng chỉ hành nghề và cấp đăng ký kinh doanh dịch vụ môi giới bất động sản.

Môi giới BDS luôn gắn liền với thị trường BDS và chịu sự chi phối của thị trường này, khi nhu cầu giao dịch về BDS tăng cao, tức là thị trường phát triển sôi động thì nghề môi giới BDS cũng phát triển, ngược lại khi thị trường BDS trầm lắng và đóng băng thì hoạt động môi giới BDS cũng gặp

không ít khó khăn. Đối với nhiều nước trên thế giới, đặc biệt là các nước có nền kinh tế thị trường phát triển như Mỹ, Australia, các nước Tây Âu, thì dịch vụ môi giới BDS đã hình thành và phát triển từ khá lâu, nhiều nước đã thành lập Hiệp hội môi giới BDS và hình thành hệ thống môi giới với các Nhà môi giới hoạt động chuyên nghiệp, có chuyên môn, nghiệp vụ cao. Nếu so với thế giới thì nghề môi giới BDS ở Việt Nam vẫn còn là một nghề non trẻ, mới được hình thành trong khoảng gần 20 năm, kể từ sau khi Nhà nước ban hành Hiến pháp năm 1992 và Luật Đất đai năm 1993, nó ra đời cùng với sự hình thành của thị trường BDS trong nước. Khi Nhà nước bãi bỏ cơ chế bao cấp về nhà ở, bỏ chế độ phân đất, cấp đất cho các hộ gia đình, cá nhân và tổ chức, coi đất đai là có giá và được phép tham gia giao dịch trên thị trường, thì nhu cầu mua bán, trao đổi về quyền sử dụng đất cũng như các tài sản gắn liền với đất đã làm xuất hiện nghề môi giới để giúp đỡ, hỗ trợ các bên trong các giao dịch về BDS.

Mặc dù đã hình thành gần 20 năm, nhưng dịch vụ môi giới BDS vẫn mang

tính chất tự phát; nếu tính đến trước năm 2007 thì pháp luật không có quy định cụ thể nên dịch vụ môi giới vẫn còn nhiều hạn chế, các nhà môi giới chỉ hoạt động theo kinh nghiệm và sự tự hiểu biết của bản thân. Chỉ đến khi Luật Kinh doanh BDS được ban hành (năm 2007) thì nghề môi giới BDS mới được luật pháp điều chỉnh một cách cụ thể từ điều kiện thành lập, điều kiện hành nghề môi giới đến quy định về các quyền và nghĩa vụ của nhà môi giới BDS. Có thể đánh giá một số nét về thực trạng hoạt động môi giới BDS ở Việt Nam hiện nay như sau:

- Dịch vụ về môi giới BDS chủ yếu chỉ phát triển mạnh ở các thành phố lớn như Thành phố Hà Nội, Thành phố Hồ Chí Minh và tại các khu đô thị mới, các khu công nghiệp có nhu cầu cao về chỗ ở, về văn phòng, trụ sở làm việc, nơi có thị trường BDS phát triển sôi động.

- Hàng hóa môi giới chủ yếu là nhà ở, quyền sử dụng đất ở và văn phòng làm việc, chưa có nhiều sản phẩm môi giới là các dự án, các công trình lớn...

- Hầu hết các văn phòng, trung tâm môi giới đều hoạt động tự phát, mô

KINH DOANH

**BẤT
ĐỘNG
SẢN**



hình tổ chức không thống nhất và có quy mô nhỏ, nhiều văn phòng môi giới không đăng ký hoạt động kinh doanh, không hoạt động một cách chuyên nghiệp mà luôn kết hợp với các dịch vụ kinh doanh khác như môi giới việc làm, kinh doanh hàng hóa, giữa các nhà môi giới chưa có sự liên kết, cộng tác chặt chẽ trong hoạt động

- Nhà môi giới đều chưa qua các trường lớp đào tạo về kiến thức BDS, kỹ năng và chuyên môn, nghiệp vụ về môi giới BDS. Hoạt động môi giới chủ yếu mới dừng ở việc giới thiệu các bên khách hàng với nhau, ít đóng vai trò làm tư vấn, cầu nối, hỗ trợ cho các bên trong việc đàm phán, ký kết hợp đồng. Hoạt động không đúng vai trò là trung gian cho các bên trong các giao dịch BDS, thậm chí nhiều nhà môi giới đã vì lợi ích cá nhân mà hoạt động sai nguyên tắc, không đúng pháp luật, làm thiệt hại đến quyền lợi và tài sản của khách hàng.

- Các thương vụ môi giới chủ yếu được lập thông qua những cam kết đơn giản giữa khách hàng với nhà môi giới, chưa lập thành hợp đồng nên khi có tranh chấp xảy ra đều không có cơ sở để giải quyết, nhiều trường hợp nhà môi giới không thể yêu cầu khách hàng của mình thanh toán tiền thù lao môi giới do không có văn bản để chứng minh quyền lợi của mình bị vi phạm.

Để khắc phục những hạn chế của nghề môi giới BDS, đồng thời nhằm tạo hành lang pháp lý cho dịch vụ này hoạt động một cách có hiệu quả, ngày 29/6/2006 Quốc hội nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam khoá XI, kỳ họp thứ 9 đã thông qua Luật Kinh doanh bất động sản và Luật này đã



chính thức có hiệu lực thi hành kể từ ngày 01/01/2007. Sau khi Quốc hội thông qua Luật Kinh doanh BDS, Chính phủ và Bộ Xây dựng cũng đã ban hành một số văn bản hướng dẫn như Nghị định số 153/2007/NĐ-CP, Thông tư số 13/2008/TT-BXD. Pháp luật về kinh doanh BDS đã quy định nhiều nội dung về kinh doanh dịch vụ môi giới BDS, trong đó coi môi giới BDS là một nghề kinh doanh trong nền kinh tế thị trường, người môi giới phải có chứng chỉ hành nghề mới được tham gia hoạt động môi giới và được coi là một chủ thể quan trọng của thị trường BDS, đứng bên cạnh người mua, người bán, người thuê, người cho thuê BDS. Tính đến nay, cả nước đã có hơn 7400 người được cấp chứng chỉ hành nghề môi giới BDS theo pháp luật về kinh doanh BDS, trong đó Thành phố Hà Nội có khoảng 1900 người, Thành phố Hồ Chí Minh có hơn 4500 người.

Trên cơ sở quy định của pháp luật, có thể nhìn nhận hoạt động môi giới BDS ở một số nội dung sau đây:

1. Vai trò của hoạt động môi giới bất động sản

Trong thị trường BDS thì dịch vụ môi giới BDS luôn đóng vai trò hết sức

quan trọng, không chỉ đối với khách hàng, đối với thị trường BDS mà còn đối với cả Nhà nước.

- *Về vai trò đối với khách hàng:* Với tư cách là trung gian cho các bên trong các giao dịch liên quan đến BDS, Nhà môi giới BDS đóng vai trò làm cầu nối cho khách hàng trong các giao dịch về BDS. Trên thực tế, không phải khi nào người bán cũng tìm được người mua, người cần cho thuê tìm được người cần thuê BDS và ngược lại. Do đó, để giúp các bên tìm đến được với nhau trong quan hệ về giao dịch BDS thì tất yếu phải cần đến nhà môi giới để giúp cho cung và cầu gặp nhau, nhà môi giới BDS thường hoạt động chuyên nghiệp nên có rất nhiều thông tin từ các bên, khi giới thiệu, gắn kết thông tin thì các bên dễ dàng thỏa thuận được với nhau và như vậy các giao dịch về BDS sẽ có độ thành công cao. Nhà môi giới còn đóng vai trò hỗ trợ cung cấp thông tin về BDS cho các bên có nhu cầu, các thông tin liên quan đến BDS là cơ sở rất quan trọng cho việc thực hiện giao dịch, các quyền và lợi ích của các bên tham gia giao dịch, ví dụ như thông tin về loại, vị trí BDS, thông tin về quy hoạch, về quy mô, diện tích BDS, về

thực trạng và tính pháp lý của BĐS, thực trạng các công trình hạ tầng, các dịch vụ kỹ thuật - xã hội có liên quan đến BĐS... Khi các bên được nhà môi giới cung cấp các thông tin về BĐS thì sẽ dễ dàng đưa ra các quyết định trong việc mua bán, cho thuê BĐS. Ngoài ra, nhà môi giới còn đóng vai trò tư vấn cho khách hàng, bởi vì không phải khách hàng nào cũng hiểu biết về pháp luật BĐS cũng như thị trường BĐS, đặc biệt là các giấy tờ chứng minh quyền sở hữu, quyền sử dụng BĐS, về trình tự, thủ tục mua bán, chuyển nhượng, cho thuê BĐS. Do đó, Nhà môi giới BĐS sẽ giúp khách hàng nắm được các quy định của pháp luật, biết phân tích và nhận định thị trường trước khi quyết định tham gia các giao dịch về BĐS.

Về vai trò đối với thị trường BĐS: Nhà môi giới sẽ giúp làm tăng số lượng giao dịch BĐS lành mạnh. Xuất phát từ chức năng của dịch vụ môi giới BĐS, nhà môi giới sẽ tư vấn cho khách hàng biết được những rủi ro khi tham gia giao dịch, đặc biệt là các

giao dịch không có độ an toàn, gây bất lợi và thiệt hại về kinh tế để từ đó xác lập các giao dịch đúng pháp luật. Nhà môi giới cũng giúp thị trường BĐS hoạt động công khai, minh bạch, ổn định, lành mạnh. Nguyên tắc của hoạt động môi giới BĐS là phải công khai, minh bạch, nhà môi giới BĐS chuyên nghiệp phải có trách nhiệm cao trong thực hiện công việc của mình, những thông tin mà khách hàng nhận được từ nhà môi giới phải là thông tin đầy đủ, trung thực, chính xác, do đó hoạt động môi giới BĐS sẽ góp phần thúc đẩy thị trường BĐS phát triển một cách lành mạnh.

- Về vai trò đối với Nhà nước: Hoạt động môi giới BĐS cũng đóng vai trò rất quan trọng đối với các cơ quan nhà nước. Thông qua hoạt động môi giới, Nhà môi giới sẽ giúp Nhà nước kiểm soát được thị trường BĐS. Môi giới BĐS phải tuân thủ đúng quy định của pháp luật, qua đó cơ quan quản lý nhà nước các cấp sẽ nâng cao được hiệu quả trong công tác quản lý, từ đó giúp nhà nước kiểm soát được thị trường.

Hoạt động môi giới BĐS còn giúp nhà nước hoàn thiện cơ chế chính sách, thông qua Nhà môi giới, Nhà nước sẽ biết được các hạn chế, tồn tại của các chính sách liên quan đến BĐS, từ đó có biện pháp hoàn thiện, bảo đảm hạn chế được các giao dịch ngầm trên thị trường, đồng thời giúp tăng cường công tác quản lý nhà nước về BĐS, hạn chế tối đa các tranh chấp, khiếu kiện có thể xảy ra trong các giao dịch về BĐS. Ngoài ra, hoạt động môi giới bất động sản còn góp phần làm tăng nguồn thu cho ngân sách nhà nước, khi có nhiều nhà môi giới BĐS hoạt động thì sẽ làm tăng được nguồn thu từ dịch vụ kinh doanh môi giới và từ các giao dịch về BĐS.

Để thực hiện tốt vai trò của mình thì Nhà môi giới phải tuân thủ các quy định của pháp luật về kinh doanh BĐS và pháp luật về môi giới hàng hóa nói chung, ngoài yêu cầu phải nâng cao chuyên môn nghiệp vụ thì Nhà môi giới phải có đạo đức nghề nghiệp, phải có trách nhiệm trong nghề nghiệp của mình.

2. Về điều kiện kinh doanh dịch vụ môi giới bất động sản

Pháp luật kinh doanh BĐS quy định những người tham gia hành nghề môi giới BĐS (không phân biệt hành nghề môi giới độc lập hoặc làm nhân viên môi giới cho các công ty có kinh doanh dịch vụ môi giới BĐS) đều phải tham gia và hoàn thành khóa đào tạo bồi dưỡng kiến thức về môi giới BĐS do các cơ sở đào tạo được Bộ Xây dựng cho phép và được Sở Xây dựng cấp chứng chỉ hành nghề môi giới BĐS. Đối với doanh nghiệp thì phải có chức năng kinh doanh dịch vụ môi giới BĐS và có tối





thiếu một người có chứng chỉ hành nghề môi giới mới được kinh doanh dịch vụ môi giới BĐS. Quy định như vậy không có nghĩa là doanh nghiệp chỉ cần một người có chứng chỉ hành nghề môi giới, còn những nhân viên môi giới khác thì không bắt buộc phải có chứng chỉ hành nghề, mà đây chỉ là điều kiện cần và đủ để kinh doanh dịch vụ này, còn nếu doanh nghiệp đó tuyển dụng thêm nhân viên môi giới thì pháp luật yêu cầu những người này phải có chứng chỉ hành nghề môi giới mới được tham gia hoạt động môi giới BĐS

Đối với những người tham gia hành nghề môi giới độc lập thông qua việc mở Văn phòng môi giới BĐS thì pháp luật yêu cầu người đó cũng phải có Chứng chỉ hành nghề và phải đăng ký kinh doanh dịch vụ môi giới mới được hoạt động môi giới BĐS.

3. Về nguyên tắc của hoạt động môi giới bất động sản

Cũng như các ngành nghề kinh doanh dịch vụ khác, hoạt động môi giới BĐS đều phải tuân thủ một số nguyên tắc nhất định mà pháp luật đề ra. Việc thực hiện đúng các nguyên tắc trong môi giới BĐS vừa để giúp nhà môi giới thực hiện tốt vai trò của mình, vừa giúp bảo vệ quyền và lợi ích của các bên trong các thương vụ môi giới, đồng thời hạn chế được các tranh chấp phát sinh trong quan hệ môi giới. Do hoạt động môi giới BĐS là một dạng của hoạt động môi giới thương mại, nên nhà môi giới BĐS ngoài yêu cầu phải thực hiện các nguyên tắc của hoạt động môi giới thương mại nói chung, còn phải chấp hành nguyên tắc riêng trong môi giới BĐS.

- **Về nguyên tắc chung của hoạt động môi giới BĐS:** Các tổ chức, cá nhân tham gia môi giới phải bình đẳng trước pháp luật; tự do thỏa thuận trên cơ sở tôn trọng quyền và lợi ích hợp pháp của các bên tham gia hoạt động kinh doanh BĐS. Không bên nào được gây sức ép hoặc ép buộc bên nào trong các quan hệ, các giao dịch về hàng hóa BĐS. Nhà môi giới phải thực hiện môi giới các BĐS có đủ điều

kiện được phép giao dịch trên thị trường (BDS phải có giấy tờ chứng minh quyền sở hữu, không thuộc diện bị cấm giao dịch, không bị tranh chấp, không bị kê biên...). Hoạt động môi giới BĐS phải công khai, minh bạch.

- **Về nguyên tắc riêng của hoạt động môi giới BĐS:** Các tổ chức, cá nhân môi giới BĐS phải có đủ điều kiện theo quy định mới được hành nghề môi giới; hoạt động môi giới phải công khai trung thực và tuân thủ pháp luật. Khác với các loại hình môi giới khác như môi giới chứng khoán, môi giới việc làm, môi giới bảo hiểm,... Hoạt động môi giới BĐS phải tuân thủ rất nhiều quy định của pháp luật có liên quan như pháp luật về kinh doanh BĐS, pháp luật về đất đai, pháp luật về thương mại, pháp luật về dân sự, pháp luật về nhà ở. Hoạt động môi giới BĐS phải chấp hành các nguyên tắc quy định của Bộ luật dân sự như thiện chí, trung thực; tôn trọng đạo đức, truyền thống; tự chịu trách nhiệm dân sự và đặc biệt là phải tuân thủ nguyên tắc không được đồng thời vừa là nhà môi giới, vừa là một bên trong giao dịch BĐS, để bảo đảm tính khách quan, trung thực trong quá trình hoạt động theo đúng chức năng của nhà môi giới là đóng vai trò trung gian cho các bên trong giao dịch hàng hóa.

4. Yêu cầu chuyên môn của nhà môi giới bất động sản

Có thể nói rằng, để hành nghề môi giới BĐS đạt kết quả tốt thì ngoài yêu cầu phải chấp hành các quy định của pháp luật, Nhà môi giới còn phải có kiến thức chuyên môn nhất định liên quan đến hoạt động môi giới BĐS. Pháp luật kinh doanh BĐS không quy định Nhà môi giới phải có trình độ học vấn nhất định như hành nghề định giá BĐS mà đây là yêu cầu về chuyên môn nghiệp vụ và mang tính tổng hợp rất cao. Có yêu cầu mang tính chất định lượng, đó là phải hoàn thành khóa đào tạo bồi dưỡng kiến thức về môi giới BĐS



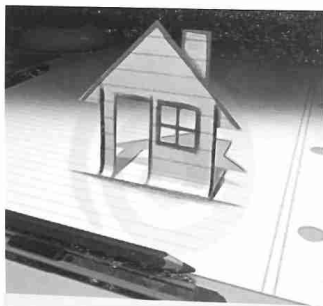
theo quy định của pháp luật và phải có chứng chỉ môi giới BDS do Sở Xây dựng cấp; cũng có yêu cầu mang tính chất định tính và rất quan trọng, nhiều khi là yếu tố quyết định đến sự thành bại của nghề môi giới BDS, cụ thể là.

- Nhà môi giới phải nắm vững kiến thức pháp luật về kinh doanh BDS, các quy định có liên quan về xây dựng, kiến trúc, quy hoạch, pháp luật về đất đai, nhà ở, pháp luật về dân sự,... để xác định được giao dịch BDS nào là có đủ điều kiện và nắm được quy định về trình tự, thủ tục của các giao dịch về BDS, các nghĩa vụ tài chính có liên quan.

- Nhà môi giới phải nắm vững quy trình, các bước trong hoạt động môi giới BDS để tranh thủ được thời gian, tìm kiếm được nhiều hàng hóa, nhiều thông tin, biết phân tích và xử lý thông tin, đồng thời hạn chế được những rủi ro trong hành nghề

- Nhà môi giới phải có kiến thức về marketing bất động sản, phải có kỹ năng về giới thiệu, quảng cáo, tiếp thị hàng hóa BDS, biết cách điều tra, phân tích và đưa ra các nhận định về sự phát triển, về nhu cầu của thị trường, từ đó đưa ra các giải pháp trong hoạt động kinh doanh môi giới. Nhà môi giới phải có kỹ năng đàm phán, thuyết phục khách hàng, biết giải quyết các yêu cầu, các phàn nàn của khách hàng và chủ động đưa ra các biện pháp xử lý để khách hàng dễ dàng lựa chọn.

- Nhà môi giới phải có nhiều thông tin về hàng hóa, về cung - cầu BDS, về các chính sách liên quan đến BDS và có kiến thức về phong thủy để đưa ra có sự chủ động trong đàm phán, đồng thời có thể tư vấn và cung cấp thông tin để khách hàng có sự lựa chọn khi tham gia giao dịch



- Một yêu cầu nữa, đó là nhà môi giới BDS phải có khả năng nhận biết và xác định được các yếu tố ảnh hưởng đến hoạt động môi giới. Dịch vụ môi giới BDS luôn chịu sự ảnh hưởng tích cực và tiêu cực của nhiều yếu tố khác như yếu tố cung - cầu của thị trường BDS, yếu tố pháp luật. Nhà môi giới phải có khả năng nhận biết các tác động này để từ đó có các biện pháp tiếp cận hoặc hạn chế sự tác động không tốt đến hoạt động của mình

Có thể nói, một nhà môi giới giỏi không chỉ có kiến nghiệm về chuyên môn nghiệp vụ môi giới mà còn phải có kiến thức sâu về pháp luật và đặc biệt là có kỹ năng đàm phán, thuyết phục khách hàng. Ngoài ra, cách thức hoạt động phải chuyên nghiệp, lấy chữ "Tín" làm trọng và luôn đặt lợi ích của mình trong lợi ích của khách hàng

5. Về đạo đức nghề nghiệp trong hoạt động môi giới bất động sản

Hoạt động môi giới BDS là một nghề đặc biệt, hàng hóa BDS trong các giao dịch môi giới thường có giá trị lớn, sự chuẩn xác hoặc sai sót trong hoạt động môi giới sẽ dẫn đến thuận lợi hoặc bất lợi thậm chí gây ra thiệt hại cho khách hàng. Do đó, ngoài yêu cầu hiểu biết về pháp luật, kiến thức về chuyên môn thì nhà môi giới phải có đạo đức nghề nghiệp trong hoạt động của mình, nhà môi giới không thể vì lợi ích tối đa mà quên đi trách nhiệm cao cả của mình. Hiện nay, vấn đề đạo đức nghề nghiệp của nhà môi giới chưa được đề cao, trong các khóa đào tạo kiến thức về môi giới cũng chưa giành nhiều thời gian để giới thiệu, đào tạo về vấn đề này và thực tế pháp luật cũng chưa có quy định cụ thể về các tiêu chí đạo đức nghề nghiệp của nghề môi giới, vì vậy hiện tượng nhà môi giới vi phạm đạo đức và gây thiệt hại cho khách hàng vẫn xảy ra phổ biến mà pháp luật vẫn chưa quy định các chế tài để xử lý

Qua nghiên cứu quy định của nhiều nước trên thế giới, có thể đưa ra một số yêu cầu về đạo đức nghề nghiệp trong hoạt động môi giới BDS như sau.

- **Tuân thủ pháp luật:** Pháp luật là công cụ để Nhà nước quản lý xã hội. Sống và làm việc theo pháp luật là quyền, nghĩa vụ và bổn phận của mỗi tổ chức, cá nhân trong xã hội. Tổ chức, cá nhân hành nghề môi giới BDS cũng phải chấp hành nghiêm chỉnh các quy định của pháp luật trong hoạt động kinh doanh của mình, do đây là một ngành nghề nhạy cảm, liên quan đến quyền sở hữu, quyền



sử dụng tài sản có giá trị lớn của các tổ chức, hộ gia đình và cá nhân. Việc nhà môi giới giới thiệu, tư vấn cho khách hàng trong các giao dịch về BĐS mà không đúng quy định của pháp luật khi khách hàng đã phải bỏ ra một khoản tiền lớn sẽ dẫn tới các tranh chấp, khiếu kiện và gây thiệt hại cho khách hàng. Do vậy, nhà môi giới phải chấp hành đúng pháp luật khi thực hiện môi giới để tránh gây thiệt hại cho khách hàng.

- *Tôn trọng khách hàng:* Môi giới BĐS là một nghề và có sự cạnh tranh giữa các tổ chức, cá nhân cùng kinh doanh nghề này. Để tồn tại và phát triển, các tổ chức, cá nhân hành nghề môi giới BĐS phải hoạt động làm sao để ngày càng có thêm nhiều khách hàng đến với mình. Đây là chữ "Tin", là "Thương hiệu" của tổ chức, cá nhân hành nghề kinh doanh trong cơ chế thị trường. Muốn thành công trong kinh doanh thì việc tôn trọng khách hàng, phục vụ chu đáo, tận tình với khách

hàng, làm hài lòng khách hàng, coi khách hàng là "Thượng đế" phải là phương châm hành động của người hành nghề môi giới BĐS.

- *Trung thực, khách quan, công khai, minh bạch:* Vì lợi ích của các bên mà nhà môi giới phải trung thực, phải khách quan khi giới thiệu cho khách hàng các hàng hóa BĐS. Nhà môi giới phải từ chối môi giới khi xét thấy không có đủ điều kiện hoặc khi bị chi phối bởi những ràng buộc có thể làm sai lệch kết quả môi giới. Nhà môi giới phải khách quan, công bằng, tôn trọng sự thật và không được thành kiến, thiên vị trong việc thu thập tài liệu và sử dụng tài liệu để phân tích các yếu tố tác động đến việc môi giới, cũng như phản ứng với khách hàng.

- *Bí mật:* Tổ chức, cá nhân hoạt động môi giới không được tiết lộ những thông tin, dữ liệu thực tế của khách hàng hay kết quả môi giới với bất kỳ người ngoài nào khác, trừ trường hợp

được khách hàng hoặc pháp luật cho phép. Nhà môi giới phải biết những thông tin nào cần giữ kín cho khách hàng, thông tin nào phải công khai minh bạch vì lợi ích của các bên.

Có thể nói, hoạt động môi giới BĐS là một nghề đặc biệt, chịu sự chi phối và tác động của thị trường BĐS, đồng thời nó cũng tác động trực tiếp đến quyền và lợi ích của các bên tham gia giao dịch và lợi ích của Nhà nước, vì vậy nhà môi giới BĐS phải luôn học hỏi, nâng cao trình độ hiểu biết pháp luật, đặc biệt là pháp luật về kinh doanh BĐS, kiến thức chuyên môn, các nghiệp vụ, kỹ năng về hoạt động môi giới và luôn có "Tâm" trong nghề, phải đặt đạo đức nghề nghiệp lên hàng đầu, có trách nhiệm với khách hàng và luôn đặt lợi ích của mình trong lợi ích của khách hàng. Có như vậy, nghề môi giới BĐS mới được mọi người tôn trọng, được pháp luật khuyến khích hoạt động và không bị người dân coi là "cò" trong các giao dịch BĐS. ■