
Перевод с английского языка

ЕВРОПЕЙСКИЙ СТАНДАРТ

Декабрь 2009 г.

ICS 03.080.30

Версия на английском языке.

Услуги агентов по операциям с недвижимостью – Требования для
предоставления услуг агентов по операциям с недвижимостью

Данный Европейский Стандарт был утвержден Европейским Комитетом по Стандартизации (СЕН) 20 мая 2009 г.

Члены СЕН обязаны соблюдать внутренние правила Европейского Комитета по Стандартизации/ Европейского Комитета по Электротехническим Стандартам (СЕНЭЛЕК), которые определяют условия для присвоения данному Европейскому Стандарту статуса национального стандарта без исправлений. Обновленные списки и библиографические ссылки, касающиеся подобных национальных стандартов можно получить, отправив запрос в центр управления СЕН или члену СЕН.

Европейский Стандарт существует в трех официальных версиях (на английском, французском, немецком языках). Версия на любом другом языке, перевод которой был выполнен под ответственность члена СЕН на его родной язык, и о которой было извещен центр управления СЕН, имеет тот же статус, что и официальные версии.

Членами СЕН являются органы национального стандарта Австрии, Бельгии, Болгарии, Хорватии, Кипра, Чешской Республики, Дании, Эстонии, Финляндии, Франции, Германии, Греции, Венгрии, Исландии, Ирландии, Италии, Латвии, Литвы, Люксембурга, Мальты, Нидерландов, Норвегии, Польши, Португалии, Румынии, Словакии, Словении, Испании, Швеции, Швейцарии и Соединенного Королевства.

ЕВРОПЕЙСКИЙ КОМИТЕТ ПО СТАНДАРТИЗАЦИИ

Центр управления: Авеню Марникс 17, В-1000 Брюссель

© 2009 СЕН Все права на использование в любой форме и любыми средствами зарезервированы всемирно за национальными членами СЕН. Рег. J

/в начале каждой страницы/ EN 15733:2009 (E)

Содержание

| | |
|--|--|
| Предисловие | |
| 1 Область применения | |
| 2 Термины и определения | |
| 3 Менеджмент отношений с клиентами | |
| 4 Информация, предоставляемая покупателю | |
| 5 Оказание услуг | |
| 6. Квалификации и компетенции агентов по операциям с недвижимостью | |
| 7 Страхование | |
| 8 Рассмотрение жалоб | |
| 9 Кодекс этических норм | |
| Приложение А (полезная информация) | |

Существующие национальные законодательства **Ошибка! Закладка не найдена.**

Приложение В

(полезная информация)

А-отклонения – Швеция и Словения **Ошибка! Закладка не найдена.**

В.1 Общее **Ошибка! Закладка не найдена.**

В.2 А-отклонения - Швеция **Ошибка! Закладка не найдена.**

В.3 А-отклонения - Словения **Ошибка! Закладка не найдена.**

Предисловие

Данный документ (EN 15733:2009) был подготовлен Техническим Комитетом CEN/TC 373 «Проектный комитет – Услуги агентов по операциям с недвижимостью», секретариат которого расположен в Американском Институте Стандартов.

Данному Европейскому Стандарту будет присвоен статус национального стандарта либо путем публикации идентичного текста или путем утверждения, не позднее июня 2010 года, и противоречащие национальные стандарты будут отменены не позднее июня 2010 года.

Данный документ представляет собой первое Европейское соглашение по определению требований для предоставления услуг агентов по операциям с недвижимостью. В связи с наличием в настоящее время ряда различных подходов, принятых на национальном уровне в отношении контроля за предоставлением услуг по операциям с недвижимостью в Европе, целью данного документа является только установить общие требования, и поэтому его следует рассматривать как базу, на основе которой могут быть определены требования к предоставлению более высоко профессиональных услуг и к профессиональной компетенции, связанных с услугами в сфере недвижимости.

Следует обратить внимание на то, что некоторые части данного документа

могут регулироваться патентным правом. СЕН (и/или СЕНЭЛЕК) не будет нести ответственность за указание каких-либо из них или всех этих патентных прав.

В соответствии с внутренними правилами СЕН/СЕНЭЛЕК организации национального стандарта следующих стран обязаны ввести в силу настоящий Европейский Стандарт: Австрии, Бельгии, Болгарии, Кипра, Чешской Республики, Дании, Эстонии, Финляндии, Франции, Германии, Греции, Венгрии, Исландии, Ирландии, Италии, Латвии, Литвы, Люксембурга, Мальты, Нидерландов, Норвегии, Польши, Португалии, Румынии, Словакии, Словении, Испании, Швеции, Швейцарии и Соединенного Королевства.

1 Область применения

Данный Европейский Стандарт устанавливает требования для услуг агентов по операциям с недвижимостью.

Данный Европейский Стандарт применяется к услугам моделей бизнес-бизнес и бизнес-потребитель.

Тем не менее, необходимо отметить, что правовые нормы, касающиеся агентов по операциям с недвижимостью, существуют во многих странах и их необходимо принимать во внимание. Агентам по операциям с недвижимостью необходимо соблюдать все соответствующие применимые законодательные нормы. Европейские и национальные законодательства превалируют над данным Европейским Стандартом в случае конфликтных требований.

Требования Европейского Стандарта применяются к предоставлению всех услуг, в том числе предоставляемых с помощью электронных средств и Интернета.

2 Термины и определения

В целях данного Европейского Стандарта применяются следующие термины и определения.

2.1

агент по операциям с недвижимостью

субъект (профессиональное лицо, товарищество или компания), выступающий в качестве агента в операциях с недвижимостью и недвижимым имуществом от

лица клиента или в качестве посредника

ВНИМАНИЕ Это может включать, например, следующую деятельность:

- a) консультирование (например, информация для клиентов о рыночной стоимости собственности),
- b) маркетинг и реклама собственности,
- c) услуги, касающиеся покупки и продажи,
- d) услуги, касающиеся аренды, сдачи в наем или лизинга,
- e) установление, приобретение и регистрация прав на недвижимое имущество,
- f) геодезические работы для зданий и других типов сооружений и земельных участков,
- g) составление договоров,
- h) организация экспертиз и осмотров собственности,
- i) установление контактов и обеспечение взаимодействия между продавцом и покупателем.

2.2

клиент

сторона, заключившая соглашение с агентом по операциям с недвижимостью для использования его услуг

2.3

продавец

сторона, предлагающая продать собственность или сдать ее в аренду

2.4.

покупатель

сторона, намеревающаяся купить или арендовать собственность

3 Менеджмент отношений с клиентами

3.1. Предоставляемая информация

3.1.1 Общая информация

Информация, предоставляемая агентом по операциям с недвижимостью одной

из сторон, определенных в пунктах 2.2, 2.3 и 2.4, как устно, так и письменно, как с помощью электронных средств связи, так и без них, должна быть предоставлена в ясной и недвусмысленной формулировке.

Если отсутствует существенная информация по сделке, то агент по операциям с недвижимостью должен сообщить об этом факте.

Стороны должны быть уведомлены о том, что у них есть право на доступ к своей личной информации, имеющейся у агента по операциям с недвижимостью, и о том, что они могут попросить исправить ее при необходимости.

Агент по операциям с недвижимостью должен принять меры, чтобы держать стороны в курсе дел относительно хода сделки. Любые запросы о предоставлении информации должны обрабатываться оперативно.

3.1.2 Информация для покупателя в качестве клиента

Агент по операциям с недвижимостью должен уведомить покупателя о его/ее ответственности и правах в качестве покупателя и принять меры, чтобы обеспечить своевременное предоставление покупателю существенной информации, которая может повлиять на какое-либо решение относительно сделки, например:

- a) советы, касающиеся рыночной стоимости необходимого вида собственности,
- b) описание собственности (например, тип собственности, размеры, размещение и доступ),
- c) детали о вероятных расходах, как то: цены, налоги, сборы,
- d) информация (например, свидетельство о регистрации права собственности), указывающая на право собственности продавца, в том числе все сервитуты и обременения собственности и все ограничения права ее использования,
- e) кадастровая или сертифицированная правоустанавливающая карта,
- f) структурные характеристики и описание коммунальных служб,
- g) документ, удостоверяющий, что агент по операциям с недвижимостью уполномочен получать касающиеся сделки платежи от лица стороны, имеющей на это право,

- h) статус зоны планирования и промышленного развития,
- i) недостатки, о которых было сообщено или известно агенту по операциям с недвижимостью

3.1.3 Информация для продавца в качестве клиента

Агент по операциям с недвижимостью должен уведомить продавца о его/ее ответственности и правах в качестве продавца и должен принять меры, чтобы своевременно предоставлять продавцу существенную информацию, которая может повлиять на какое-либо решение относительно сделки, например:

- a) советы, касающиеся рыночной стоимости продаваемого вида собственности,
- b) детали о вероятных расходах, как то: маркетинговые и связанные с ними расходы, налоги, сборы,
- c) маркетинговые стратегии,
- d) возможности добавочной стоимости,
- e) применимые местные нормативные положения,
- f) вся необходимая для сделки документация.

3.2 Агентское соглашение

Агент по операциям с недвижимостью и клиент должны подписать письменное соглашение, касающееся услуг, для которых нанимается агент. Соглашение должно содержать, как минимум, следующую информацию:

- a) имя и адрес сторон соглашения,
- b) регистрационный номер агента по операциям с недвижимостью,
- c) характер выполняемого поручения,
- d) оплачиваемые гонорары и расходы,
- e) коммерческие условия, в том числе условия оплаты,
- f) является ли соглашение эксклюзивным или нет, а также сроки и условия такого эксклюзивного соглашения,
- g) разрешено ли заключение субподрядных договоров или нет,
- h) дата подписания соглашения, срок его действия, а также сроки и условия

расторжения,

i) описание имущества,

j) ограничения услуг,

k) уточнение, выступает ли агент по операциям с недвижимостью исключительно от имени клиента или в качестве посредника,

l) ссылки на применимое законодательство,

m) указание компетентной юрисдикции,

n) информация о страховании согласно требованиям настоящего стандарта,

o) все отклонения от настоящего Европейского Стандарта.

ВНИМАНИЕ: Чтобы свести споры к минимуму, агентам по операциям с недвижимостью рекомендуется заключать эксклюзивные агентские соглашения.

Агент по операциям с недвижимостью не должен выставлять на рынок какое-либо имущество потенциальных клиентов до подписания соглашения клиента и агента.

Агент по операциям с недвижимостью должен уведомить клиента о том факте, что клиенту, возможно, придется выплачивать двойной гонорар, если он поручил другому агенту по операциям с недвижимостью продать то же самое имущество.

3.3. Информация, касающаяся сделки

Агент по операциям с недвижимостью должен уведомить своего клиента об ответственности сторон сделки.

Агент по операциям с недвижимостью должен обеспечить неразглашение информации клиента, за исключением случаев, если это требуется в силу закона или ее разглашение необходимо для сделки.

Агент по операциям с недвижимостью должен письменно уведомить продавца и покупателя в том случае, если он заключил агентское соглашение с обеими сторонами, и представляется, что обе они будут сторонами одной сделки.

Агент по операциям с недвижимостью, который выступает в качестве агента покупателя, обязан уведомить об этом продавца или агента продавца при их первом контакте.

Агент по операциям с недвижимостью, который выступает в качестве агента продавца, обязан без необоснованных задержек сообщить продавцу детали всех предложений, полученных в отношении его имущества. Предлагающая сторона должна быть без необоснованных задержек извещена о принятии или отклонении предложения. Агенты по операциям с недвижимостью должны вести надлежащий учет всех предложений, полученных в отношении имущества, и ответов на них.

Агент по операциям с недвижимостью должен сообщить сторонам договора о том, что их личность будет установлена.

3.4 Конфликт интересов

Агент по операциям с недвижимостью должен избегать конфликта интересов и без необоснованных задержек письменно сообщить о наличии личного интереса.

В частности, агент по операциям с недвижимостью должен указать, когда предполагаемым покупателем/продавцом является либо сам агент, либо лицо или юридический субъект, с которым у него имеются экономические интересы или личные связи.

4 Информация, предоставляемая покупателю

В случае, когда единственным клиентом агента является продавец, агент по операциям с недвижимостью должен принять меры, чтобы убедиться в том, что покупателю предоставлена необходимая информация, касающаяся сделки, например:

- a) описание имущества (например, тип имущества, размеры, адрес и доступ, данные относительно экологии и здоровья, известные агенту),
- b) **первоначальная цена имущества**, соответствующие налоги на приобретение и стоимость приобретения,
- c) информация (например, свидетельство о регистрации права собственности), указывающая на право собственности или владения продавца, в том числе все сервитуты и обременения собственности и все ограничения права ее

использования,

d) кадастровая или сертифицированная правоустанавливающая карта, поэтажный план и/или документы о разделении недвижимости, достаточные для определения продаваемого имущества,

e) описание коммунальных служб и обзор структурных характеристик,

f) документ, удостоверяющий, что агент по операциям с недвижимостью уполномочен получать касающиеся сделки платежи от лица стороны, имеющей на это право,

g) статус зоны планирования и промышленного развития,

h) год строительства, если известен.

5 Оказание услуг

5.1 Сделки

Агент по операциям с недвижимостью должен затребовать у продавца предоставить доказательства законного владения и/или зонирования и кадастрового состояния, а также всех ограничений или негативных регистраций.

За исключением новой собственности, продаваемой до строительства, вся предлагаемая на рынке собственность должна быть осмотрена на месте агентом по операциям с недвижимостью или от его лица.

Агент по операциям с недвижимостью должен способствовать и содействовать проверке собственности покупателем до заключения сделки.

Агент по операциям с недвижимостью должен пересылать продавцу необходимую информацию о финансовой возможности покупателя осуществить сделку, которая известна агенту по операциям с недвижимостью.

Агент по операциям с недвижимостью должен стараться облегчить достижение соглашения покупателем и продавцом в отношении вопросов, которые должны быть разрешены в связи со сделкой. Агент по операциям с недвижимостью должен содействовать подготовке необходимых для сделки документов.

5.2. Обязанности в качестве держателя ключа

В качестве держателя ключа агент по операциям с недвижимостью обязан

должным образом заботиться о безопасности собственности, продажа или сдача в аренду которой ему доверена.

Договоренности об осмотре (например, как и когда может состояться осмотр), должны согласовываться между агентом по операциям с недвижимостью и клиентом.

5.3 Деньги, которые агент по операциям с недвижимостью хранит для операции

Деньги, которые агент по операциям с недвижимостью хранит от лица клиентов, должны храниться отдельно от личных средств агента. Агент по операциям с недвижимостью должен в любое время быть способен отчитаться по всем денежным суммам, которые он хранит от лица клиента.

Агент по операциям с недвижимостью не должен хранить средства, принадлежащие клиенту, если они не обеспечены финансовой гарантией или соответствующей страховкой.

Агент по операциям с недвижимостью должен обеспечить, чтобы полученные им депозитные суммы и проценты на них применялись в строгом соответствии с соглашением сделки.

При получении депозита агентом по операциям с недвижимостью должна быть выдана расписка в письменном виде.

5.4 Использование табличек «продается»

Агент по операциям с недвижимостью должен ставить знак или табличку «Продается/ Сдается внаём» только после предварительного явно выраженного разрешения клиента.

6. Квалификации и компетенции агентов по операциям с недвижимостью

6.1. Общие

Лица, принимающие на себя обязанности, указанные в настоящем стандарте, должны обладать профессиональными компетенциями, указанными в пункте 6.2.

Компетенции лучше всего оцениваются достижениями в образовании, и когда они определены таким образом, стандартом должна являться сдача экзаменов по предметам, связанным с собственностью (в соответствии с 6.2), которые эквивалентны минимум 120 кредитам ECTS (*Европейской системы перевода

кредитов).

Рекомендуется опыт соответствующей профессиональной деятельности не менее 12 месяцев (то есть, равнозначной полной занятости), в рамках или после вышеуказанного обучения, прежде чем агент по операциям с недвижимостью независимо примет на себя ответственность, указанную в настоящем стандарте.

Учитывается, что могут использоваться другие методы оценки компетенции.

Также учитывается, что в некоторых областях профессиональной практики может быть необходим более высокий стандарт соответствующего образования.

Агент по операциям с недвижимостью должен иметь установленный порядок отбора и управления людьми с необходимыми навыками и квалификациями для выполнения всех услуг, осуществляемых в контексте работы агента по операциям с недвижимостью.

6.2 Профессиональные компетенции агента по операциям с недвижимостью.

6.2.1 Ключевые компетенции

Агент по операциям с недвижимостью должен иметь значительные знания нижеуказанных предметов.

6.2.1.1 Рынок недвижимости, на котором он/она работает (в том числе международные операции). Это включает, по крайней мере, следующее:

- a) наиболее важные финансовые экономические термины и определения, касающиеся операций с недвижимостью,
- b) деньги, кредит и банковские системы, касающиеся сектора недвижимости,
- c) экономическая и политическая ситуация, касающаяся сектора недвижимости,
- d) спрос и предложение в секторе,
- e) эффективность инвестиций в недвижимость.

6.2.1.2 Маркетинг недвижимости. Это включает, по крайней мере, маркетинговые методы и техники для различных видов недвижимости.

6.2.1.3 Стоимость использования собственности. Это включает, по крайней мере,:

- a) эксплуатационные расходы (например, энергия, годовые налоги, годовая

стоимость технического обслуживания)

b) различные виды страховки, касающиеся недвижимости (например, страхование по восстановительной стоимости, страхование погашения ипотечной задолженности, страхование домашнего имущества).

6.2.1.4 Принципы и процесс **финансирования операции** с недвижимостью. Это включает, по крайней мере:

- a) законодательство, касающееся ипотек, кредитов и других финансовых документов,
- b) различные виды залладных, кредитов и других финансовых документов,
- c) административный процесс по установлению ипотеки и ее завершению.

6.2.1.5 **Оценка рыночной стоимости** собственности. Это включает, по крайней мере:

- a) термины оценки и основы методов оценки,
- b) различные цели оценки,
- c) способность определить, какая информация и методы применимы в рамках рыночных условий для проведения оценки.

6.2.1.6 Экспертиза и обмер площадей. Это включает, по крайней мере, принципы и терминологию измерения площадей для различных видов собственности с учетом цели измерения.

6.2.1.7 Национальные и Европейские **законы, законодательство, нормы и стандарты**, касающиеся того сектора, в котором агент работает.

Это включает, по крайней мере, следующие темы:

- a) агентство недвижимости,
- b) здоровье и безопасность, экологические вопросы, противодействие легализации денег, полученных преступным путём,
- c) субсидии, гранты и налоговые льготы по недвижимости,
- d) градостроительство и развитие недвижимости,

- e) налоговые принципы, касающиеся недвижимости,
- f) защита потребителя,
- g) принципы строительных норм и строительных кодов,
- h) наймодатель и наниматель,
- i) недвижимость,
- j) договор.

6.2.1.8 Операции с недвижимостью. Это включает, по крайней мере, следующее:

- a) способность оформить договоры, касающиеся недвижимости или принять участие в составлении договоров,
- b) налогообложение договоров, касающихся недвижимости, и оценка последствий договора для клиента,
- c) различные методы продажи/сдачи в аренду и роль агента по операциям с недвижимостью.

6.2.2 Другие компетенции

Агент по операциям с недвижимостью должен разбираться в указанных ниже вопросах:

6.2.2.1 Строительство и содержание, касающиеся того сектора, в котором агент работает. Это включает, по крайней мере, следующее:

- a) виды и базовая терминология строительства,
- b) структурные элементы зданий,
- c) принципы строительства, реставрации, ремонта, модернизации и необходимые разрешения,
- d) основные принципы организации строительного процесса, а также роль и состав участвующей профессиональной команды,
- e) строительные нормы, касающиеся профессии агента по операциям с недвижимостью и потребителей.

6.2.2.2 Вопросы недвижимости, связанные с экологией и энергией. Это

включает, по крайней мере, следующее:

- a) начальные знания о сроке эксплуатации материалов и сооружений,
- b) касающиеся зданий принципы экономии энергии, звукоизоляции, влажности, доступа света,
- c) принципы, касающиеся риска заражения и санобработки,
- d) имеющиеся природные риски, касающиеся собственности (например, эрозия почв, землетрясения, лавины, наводнения).

6.2.2.3 Интерпретация (архитектурных) чертежей и понимание строительной спецификации.

6.2.2.4 Кадастровые карты и карты съемки военно-геодезического управления (в соответствующих случаях), включающие топографическую информацию. Это включает, по крайней мере, следующее:

- a) регистрация информации о недвижимости в государственных реестрах,
- b) обычно используемые термины и определения,
- c) юридическое и практическое значение кадастровой информации.

6.2.2.5 Кодексы градостроительства и планировки сельской местности. Это включает, по крайней мере, следующее:

- a) термины и определения, используемые в кодексах градостроительства и планировки сельской местности,
- b) юридическое и практическое значение кодексов градостроительства и планировки сельской местности,
- c) оценка содержания кодексов.

6.2.2.6 Деловое администрирование. Это включает, по крайней мере, знания и их применение по следующим вопросам:

- a) использование информационной технологии,
- b) документация и управление компьютерными данными,
- c) управление качеством,

d) управление конфликтами.

6.2.3 Навыки коммуникации и продаж

Это включает, по крайней мере, следующее:

- a) техники устной и письменной презентации,
- b) способность определить нужды клиента,
- c) умение применить техники переговоров.

6.3 Непрерывное профессиональное развитие

Агент по операциям с недвижимостью должен обеспечить поддержание и совершенствование профессиональных компетенций, которые требуются в пункте 6.2.

Это должно включать, по крайней мере, следующее:

- a) регулярно следить за изменениями основного законодательства, информации и застроек, которые могут повлиять на доверенные ему интересы,
- b) посещать и посылать своих подчиненных на постоянные специальные учебные курсы, позволяющие им адаптироваться к развитию относящегося к вопросу законодательства и профессиональной практике.

7 Страхование

Агенты по операциям с недвижимостью должны обеспечить страхование от убытков в ходе их профессиональной деятельности, исходя из вида и стоимости операций агента.

8 Рассмотрение жалоб

Агенты по операциям с недвижимостью должны иметь письменный порядок подачи и рассмотрения жалоб, который должен обеспечить рассмотрение всех жалоб без необоснованных задержек. Такой порядок должен ссылаться на один из независимых порядков рассмотрения жалоб, доступных для стороны, а также на существующие альтернативные механизмы разрешения споров.

ВНИМАНИЕ Что касается механизмов рассмотрения жалоб, агента по операциям с недвижимостью можно уведомить, ссылаясь на следующие Международные Стандарты: ISO 10002:2004, *Удовлетворение запросов*

клиентов – Директивы по рассмотрению жалоб в организациях, и ISO 10003:2007, Удовлетворение запросов клиентов – Директивы по разрешению внешних споров организаций.

9 Кодекс этических норм

Агенты по операциям с недвижимостью должны позаботиться о том, чтобы они и все члены их персонала были осведомлены о следующих кодексах этических норм и подписались под ними, а также соблюдали соответствующие нормы и стандарты профессиональной добросовестной практики.

9.1 Агент по операциям с недвижимостью не должен никому отказывать в предоставлении одинаковых профессиональных услуг на основании предвзятости.

9.2 Агент по операциям с недвижимостью должен защищать и содействовать законным интересам его клиентов.

9.3 Агент по операциям с недвижимостью не должен осуществлять чрезмерного давления для получения инструкций или окончательного оформления сделок.

9.4 Агент по операциям с недвижимостью должен обеспечить неразглашение информации клиента, за исключением случаев, если это требуется в силу закона или ее разглашение необходимо для сделки.

9.5 Агент по операциям с недвижимостью должен беспристрастно работать со всеми заинтересованными сторонами, уважая их права.

9.6 Когда это целесообразно, агент по операциям с недвижимостью должен рекомендовать стороне, которую не представляет агент по операциям с недвижимостью, при необходимости обращаться за беспристрастной юридической консультацией.

9.7 Агент по операциям с недвижимостью должен сделать честность стандартом в своей работе и взаимодействиях. Он/она не должен принимать инструкции, выходящие за границы своей осведомленности, навыков и опыта, и он/она должен обращать большое внимание на детали при получении необходимой информации и подготовке информации о собственности. Он/она не должен делать ложных, вводящих в заблуждение или чрезмерных заявлений.

9.8 Агент по операциям с недвижимостью должен обеспечить полную вовлеченность в свою работу и взаимодействия. Агент по операциям с

недвижимостью должен быть недвусмысленным, представляя деловые связи между собой и другими вовлеченными сторонами, и избегать конфликта интересов.

9.9 Агент по операциям с недвижимостью должен способствовать справедливой конкуренции.

9.10 Агент по операциям с недвижимостью должен обеспечить, чтобы его отношения с коллегами всегда характеризовались вежливостью и уважением.

9.11 Агент по операциям с недвижимостью должен избегать любых конфликтов с коллегой, которые могут повредить интересам клиентов.