

MANUALE DEI SERVIZI

PREMESSA

Il **Manuale dei Servizi** costituisce parte integrante delle procedure di **Accreditamento** degli Agenti Immobiliari presso la Borsa Immobiliare di Roma, **secondo i termini del Contratto sottoscritto**.

Il Consiglio di Amministrazione di Tecnoborsa, società consortile del sistema camerale che gestisce la Borsa Immobiliare, può deliberare in merito all'organizzazione della Borsa stessa ed ai servizi resi agli Accreditati in regola con il versamento delle quote previste e con gli obblighi derivanti dal Regolamento di Borsa e altri regolamenti collegati.

Il presente Manuale è consultabile in forma aggiornata sul sito www.borsaimmobiliareroma.it, nell'area dedicata agli Accreditati.

1. UTILIZZO DEGLI SPAZI E DELLE ATTREZZATURE

L'Agente Accreditato tra i servizi messi a disposizione ha facoltà di utilizzare alcuni spazi messi a disposizione presso la sede **con postazioni dotate di pc connessi ad internet, nonché di sale per incontri o riunioni, per attività strettamente collegata all'esercizio della professione di agente immobiliare** entro gli orari di apertura e nel rispetto delle specifiche di seguito riportate:

Gli spazi vengono individuati dalla Direzione di Tecnoborsa che ne regola disponibilità e accesso secondo le norme generali definite dal Consiglio di Amministrazione.

1. Gli spazi sono accessibili previa prenotazione e l'ordine cronologico di arrivo delle prenotazioni è vincolante per l'assegnazione.
2. Arredi ed attrezzatura sono forniti da Tecnoborsa e devono essere mantenuti in ordine a cura degli Agenti Accreditati utilizzatori. In particolare, per l'utilizzo della postazione a disposizione negli spazi dedicati, sono definite delle norme di utilizzo e l'informativa privacy per usufruire del servizio wi-fi (accesso consentito a seguito di identificazione tramite modulo di registrazione del c.d. Captive Portal), come da documento allegato "Norme utilizzo postazioni esterni" e "Informativa sulla Privacy per accesso Wi-Fi di Tecnoborsa S.c.p.A." disponibile anche nell'area riservata del sito ed esposto presso i locali destinati ai servizi Borsa Immobiliare.

3. Gli spazi possono essere utilizzati solo dal titolare dell’Agenzia Accreditata o da suoi collaboratori, Agenti Immobiliari, sempre che i nominativi di questi ultimi siano stati comunicati nella scheda anagrafica della agenzia stessa in archivio.
4. Ogni utilizzo deve essere preventivamente concordato ed autorizzato in funzione delle richieste di prenotazione ricevute e delle necessità organizzative della Società.
5. L’Agente non può apportare alcuna modifica agli spazi, né installarvi quadri, cartelli pubblicitari e materiale simile, sia pure a carattere temporaneo. Gli eventuali danni causati da un uso improprio dell’attrezzatura in dotazione, saranno addebitati all’Agente di turno.
6. In caso di comunicazioni esterne è vietato utilizzare la denominazione e le immagini della Borsa in modo che sia visivamente che rispetto all’ordine delle informazioni riportate, si possa ingenerare un dubbio sul fatto che ciascuna agenzia accreditata sia una unità autonoma da un punto di vista giuridico, economico ed organizzativo rispetto alla Borsa stessa. Pertanto, a titolo esemplificativo, in caso di incontro presso la sede della Borsa, va chiaramente indicato che, per lo specifico appuntamento, si riceve presso la sede della Borsa Immobiliare di Roma, in Viale delle Terme di Caracalla 69/71.

2. PUBBLICAZIONE PERIODICA “PROPOSTE” E ALTRE PUBBLICITA’

L’Agente Accreditato può usufruire di spazi per annunci immobiliari nella pubblicazione periodica “Proposte”, secondo tempi, costi e modalità che possono variare, in base alle scelte della Società. Gli annunci sono acquisiti ed impaginati sulla base di quanto pubblicato sul sito www.borsaimmobiliareroma.it a cura degli Agenti stessi. Ciascun Accreditato può pubblicare un numero definito di immobili a sua scelta tra quelli di cui detiene la responsabilità operativa, a condizione di essere munito delle opportune autorizzazioni alla pubblicazione di dati e foto. Non saranno accettati annunci di immobili non presenti nella banca dati della Borsa Immobiliare.

Tecnoborsa stabilisce linee editoriali, grafiche e metodologie di veicolazione; gli Agenti Accreditati possono proporre iniziative di sviluppo partecipando alle spese necessarie, ove concordemente definito.

Tecnoborsa potrà mettere a disposizione, secondo modalità e costi da verificare, spazi su eventuali testate specializzate o quotidiane, collegate all’impaginazione di Proposte.

3. SITI INTERNET

- www.borsaimmobiliareroma.it

Ciascun Agente ha la possibilità di rendere visibile alla clientela sul sito la propria agenzia e la propria attività attraverso una scheda con i dati identificativi, logo, foto agenzia e recapiti.

Dal sito in una apposita area riservata è anche possibile accedere alla modulistica messa a disposizione nonché ai file e loghi disponibili, secondo il manuale di identità visiva della Borsa stessa.

L'Agente Accreditato può veicolare attraverso il sito senza alcun costo, gli immobili per i quali ha ricevuto incarico di mediazione e, a tale scopo, provvede all'inserimento dei relativi dati.

In attuazione di quanto previsto dal Regolamento della Borsa Immobiliare di Roma, l'Agente si impegna ad inserire gli immobili di cui detiene la responsabilità operativa in modo tempestivo all'atto dell'Accreditamento e con aggiornamenti regolari (modifiche, cancellazioni e collocamenti).

Il titolare dell'Agenzia Accreditata e/o suoi incaricati ricevono la necessaria formazione per un utilizzo ottimale della piattaforma e degli applicativi collegati, il cui accesso è regolato mediante identificazione univoca dell'utente con login e password fornite dagli uffici che l'Agente si impegna a gestire e conservare sotto la propria responsabilità.

Sarà possibile richiedere l'attivazione di un servizio facoltativo, per l'attività di inserimento e cancellazione dei dati, laddove l'Agente non intenda provvedervi direttamente, previo rimborso del relativo costo.

E' garantito l'accesso al sito internet **www.bii.it**, con inserimento gratuito ed automatico degli annunci di immobili e possibilità di attivare contatti con operatori delle altre Borse immobiliari aderenti al circuito delle Borse immobiliari.

- www.tecnoborsa.it

L'Agente Accreditato ha la possibilità di accedere gratuitamente all'area riservata del sito internet di Tecnoborsa con opportunità di visualizzare e scaricare studi, indagini e newsletter periodiche.

L'Agente Accreditato riceve inoltre i QEI (Quaderni di Economia Immobiliare in formato digitale) con articoli ed approfondimenti collegati al settore dell'economia Immobiliare.

5. VISURE

Il servizio è finalizzato all'effettuazione di visure immobiliari (Catastali e Ispezioni Ipotecarie) e camerali (dal Registro Imprese della Camera di Commercio) attivabile dalla piattaforma www.borsaimmobiliareroma.it o direttamente, ove possibile, con l'assistenza degli Uffici.

I costi del servizio sono dettagliati nell'apposito Listino presente in area riservata del sito www.borsaimmobiliareroma.it.

6. STIME

Le richieste di perizie immobiliari pervenute alla Borsa Immobiliare di Roma vengono affidate agli Agenti Immobiliari Accreditati iscritti nell'Elenco dei Valutatori della Borsa, rispettando i criteri di assegnazione previsti, che prevedono una turnazione tra le figure tecniche in funzione dei seguenti criteri:

- cronologico dall'ultima stima eseguita
- per tipologia di esperienza correlata all'immobile proposto dal cliente
- in risposta a specifica richiesta del committente

Per tale servizio è previsto un compenso per l'Agente secondo quanto stabilito dal tariffario vigente pubblicato sul sito della Borsa. L'Agente incaricato, al fine di essere inserito nell'elenco Valutatori e poter quindi effettuare le stime per conto della Borsa immobiliare, dovrà seguire l'iter previsto: produzione di un Curriculum con evidenziazione delle esperienze specifiche in ambito peritale, percorsi di formazione e aggiornamento, disponibilità ad affiancamento in occasione del primo incarico affidato, come da procedure vigenti, impegnandosi inoltre ad effettuare periodicamente percorsi di aggiornamento professionale.

I valutatori operano sulla base di schemi prefissati approvati dal Comitato Stime ma essendo ciascuna stima il risultato dell'attività tecnico professionale del/i valutatore/i che l'hanno redatta, gli stessi sono responsabili dei relativi contenuti.

Il servizio prevede - ove non diversamente concordato - che la consegna avvenga entro i 20 giorni successivi alla data di ricevimento della richiesta/incarico naturalmente a condizione che avvenga da parte del cliente la produzione della documentazione necessaria oltre all'accesso ai locali nei termini richiesti.

7. SEGNALAZIONI COMMERCIALI

- **clienti vari**

È attivo il servizio di segnalazione agli Agenti Accreditati delle richieste pervenute presso la Borsa immobiliare di Roma in ordine alla vendita, affitto o acquisto di immobili o cessioni di azienda. L'affidamento di tali segnalazioni pervenute, avviene in base ad una turnazione in ordine alfabetico degli Agenti Accreditati a meno che il soggetto richiedente non faccia esplicita menzione ad una agenzia specifica tra quelle accreditate.

- **dismissione patrimonio pubblico e privato in convenzione**

In caso di convenzioni e protocolli di intesa siglati da Tecnoborsa con Enti/Istituzioni per la stima, vendita, due diligence di patrimonio pubblico o privato, la Società le affida agli Agenti Accreditati alla Borsa Immobiliare di Roma, secondo le procedure previste per ogni attività di cui di seguito si riepilogano i passaggi -base, ferma restando la possibilità di definire specifici disciplinari, al fine di recepire esigenze collegate alle diverse fattispecie di attività da svolgere:

- Individuazione dell'esigenza del committente
- Presentazione di un progetto con offerta economica, in relazione alla tipologia di accordo previsto
- Definizione di una procedura per l'espletamento dell'incarico e dei soggetti chiamati a svolgerlo. La mediazione per la vendita e la locazione è infatti una attività direttamente erogata dalla rete degli Agenti Accreditati. In caso di richiesta di servizi diversi (due-diligence, stime) l'attività professionale relativa viene svolta dagli agenti accreditati, con la Società quale soggetto contraente, per l'attività di coordinamento e segreteria svolta ai fini dell'erogazione del servizio.
- Definizione delle attività affidate dalla Società agli Agenti
- Eventuale individuazione di un referente tra gli Agenti interessati
- Invio della procedura agli Accreditati che esprimeranno la propria possibile adesione sulla base di un impegno contrattuale
- monitoraggio attività, con rendicontazioni periodiche e rapporto conclusivo

8. LISTINO UFFICIALE

Ogni Agente Accreditato può ricevere gratuitamente il Listino Ufficiale con le quotazioni immobiliari di Roma e Provincia, nella forma disponibile (cartacea o elettronica tramite accesso con login riservato al sito www.borsaimmobiliareroma.it).

9. MODULISTICA E CONTRATTUALISTICA AGENTI

L'Agente Accreditato può utilizzare la modulistica messa a disposizione dalla Borsa Immobiliare che costituisce uno strumento di lavoro utile quale ipotesi di contratto, senza alcuna pretesa di completezza ed esaustività, considerata la costante esigenza di aggiornamento e approfondimento della tematica.

La modulistica è resa disponibile in formato cartaceo e/o tramite il sito www.borsaimmobiliareroma.it, in una area accessibile tramite login riservato. Si ricorda che Tecnoborsa non assume alcuna responsabilità in merito al non corretto uso della predetta modulistica, incluso il caso di integrazioni/modifiche apportate dall'utilizzatore. Il deposito della modulistica che viene utilizzata è a cura del singolo agente.

10. SISTEMA DI GESTIONE DELLA QUALITA' CERTIFICATO

Ogni Agente Accreditato può aderire al sistema di qualità certificato, secondo gli accordi e convenzioni stipulate da Tecnoborsa con l'Ente certificatore (accreditato Accredia) individuato.

L'attivazione di tale servizio consente l'adozione di un sistema di gestione della qualità certificato Uni En Iso 9001/2015, secondo procedure e standard definiti nell'ambito dei rapporti con le Agenzie Accreditate e con i servizi resi all'utenza finale.

I costi del servizio vengono dettagliati all'atto della sottoscrizione del contratto, in base alla convenzione con l'Ente e le figure professionali coinvolte. Il sistema (denominato multisito) prevede verifiche a campione nel triennio di durata del percorso da parte dell'Istituto di Certificazione, ed una verifica annuale da parte di personale Tecnoborsa; prevede inoltre che ci siano scambi di informazioni tra la Società e gli Agenti e il rispetto dell'osservanza delle procedure e della documentazione prevista dal Sistema.

11. CARD DI RICONOSCIMENTO

Ad ogni Agente Accreditato, e suoi collaboratori (purché iscritti al Repertorio Economico Amministrativo- REA degli Agenti di affari in mediazione), viene rilasciata secondo le modalità in uso, una tessera annuale di riconoscimento completa di foto, logo di Agente Accreditato BIR, numero di iscrizione al Ruolo, oltre ad ulteriori dati eventuali collegati a forme societarie, o qualificazioni professionali e scadenza.

12. VETROFANIE E MATERIALI PER L'IMMAGINE COORDINATA

Ogni Agente Accreditato riceve vetrofanie disponibili, nei formati adottati, da apporre nei propri locali; in caso di disponibilità saranno consegnati altri materiali collegati ad una veicolazione dell'immagine coordinata della Borsa. L'Agente Accreditato potrà promuovere il proprio status secondo le specifiche riportate nel Manuale Applicativo.

Ciascun accreditato è tenuto ad osservare rigorosamente le indicazioni del manuale in particolare impegnandosi ad utilizzare il marchio identificativo in caso di pubblicazione anche pubblicitaria, nelle forme, colori e posizionamento previsti. L'Agente sarà inoltre dotato di materiali disponibili al momento, compatibilmente con le scelte aziendali di approvvigionamento (costi, quantità, selezione prodotti, ecc). L'Agente potrà comunque richiedere la fornitura di materiali aggiuntivi, rimborsandone il relativo costo.

13. FORMAZIONE

Tecnoborsa promuove un calendario di incontri di aggiornamento professionale con corsi di specializzazione (anche sotto forma di seminari) organizzati periodicamente. Una parte dei corsi sono gratuiti per gli Agenti Accreditati (in particolare nel caso di formazione richiesta per l'accesso ai servizi offerti e condivisi con la Borsa immobiliare o su altre specifiche tematiche ritenute di particolare rilevanza per le attività di Borsa). Per quanto riguarda il programma formativo e di aggiornamento a pagamento, sono riservate condizioni particolari agli agenti immobiliari interessati di volta in volta comunicate.

Manuale dei Servizi - approvato dal CdA in data 24 maggio 2024