

УТВЕРЖДАЮ

Исполнительный директор

П.В. Исаев

«18» марта 2026 г.

№ 2-6/2-26

**РЕГЛАМЕНТ  
ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ  
С БРОКЕРАМИ ПО НЕДВИЖИМОСТИ  
ПО ОБЪЕКТУ ЖК «МАСТЕРС»**

*Владелец документа – коммерческий директор производственной компании 2 Стефан Вера Викторовна*

## Оглавление

1. Общие положения .....	3
2. Размер комиссионного вознаграждения.....	3
3. Порядок взаимодействия .....	3
3.1. Проверка клиента на уникальность .....	3
3.2. Коммуникация по подбору предложений для Внешних агентов .....	4
3.3. Брокер-тур .....	4
3.4. Фиксация клиента за Внешним агентом .....	4
3.5. Порядок фиксации клиента: .....	5
3.6. Подготовка и заключение договора на приобретение объекта.....	5
4. Выплата вознаграждения Внешним агентам .....	5
5. Порядок использования информации об объектах Компании в качестве рекламы (СМИ, Интернет, массовые рассылки и т.п.) .....	6
6. Обязательства Внешних агентов.....	9
7. Основания для прекращения взаимодействия и отказа в выплате вознаграждения Внешним агентам .....	9
8. Порядок подключения к Личному кабинету брокера .....	10
Приложение.....	11

## 1. Общие положения

Настоящий Регламент взаимодействия с брокерами по недвижимости по объекту ЖК «МАСТЕРС»» (далее - Регламент) устанавливает порядок взаимодействия с любым из юридических лиц группы компаний CAPITAL GROUP (далее - Компания) с юридическими лицами, индивидуальными предпринимателями, оказывающими услуги по поиску потенциальных клиентов – покупателей объектов недвижимости, реализуемых Компанией (далее – Внешний агент / брокер), через Личный кабинет брокера.

Регламент определяет права и обязанности Внешнего агента, условия выплаты вознаграждения Внешнему агенту, порядок использования Внешним агентом информации об объектах Компании в качестве рекламы.

## 2. Размер комиссионного вознаграждения

Проект	Адрес	Комиссионное вознаграждение (%), включая применимые налоги по ставке, действующей на момент оказания услуг в соответствии с Законодательством НК РФ
ЖК «МАСТЕРС»	г. Москва, ул. Викторенко, 18/3А	3%

## 3. Порядок взаимодействия

### 3.1. Проверка клиента на уникальность

Проверка данных клиента на уникальность осуществляется при помощи личного кабинета брокера или через отдел по работе с партнерами и брокерами.

Если клиент не возражает, то для проверки клиента на уникальность брокеру необходимо предоставить контактный номер телефона клиента и его имя.

По проектам элит-сегмента брокер может предоставить последние 7 цифр номера телефона клиента.

В случае если брокер информирован о существовании нескольких телефонных номеров у клиента – обязательна отправка запроса с указанием всех номеров телефонов.

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

Проверка на уникальность осуществляется брокером в любое время через Личный кабинет брокера. Подтверждением уникальности является статус в личном кабинете, который видит брокер при проверке номера телефона клиента.

Уникальность клиента – это отсутствие клиента в CRM-системе Компании либо отсутствие работы с ним в течение 3-х месяцев до момента получения запроса.

Неуникальность клиента – это наличие действующей фиксации клиента за другим Внешним агентом, где срок фиксации ограничен в рамках 3-х месяцев с момента фиксации, либо наличие в базе застройщика прямого клиента при условии, что в течение последних 3-х месяцев менеджер ведет работу с клиентом (встречи и переговоры любого характера, совершенные как офлайн, так и онлайн, за исключением автоматизированных рассылок), зафиксированных в CRM-системе Компании.

### 3.2. Коммуникация по подбору предложений для Внешних агентов

Все коммуникации по подбору предложений для клиентов Внешнего агента происходят через менеджеров по продаже.

Порядок действий Внешнего агента:

- позвонить по номеру телефона Компании +7 (495) 067-56-71
- озвучить интересующий проект и дождаться соединения с менеджером по продаже;
- сообщить менеджеру по продаже, что являетесь Внешним агентом и от имени какого агентства работаете (ООО / ИП);
- сообщить о пройденной аккредитации в Личном кабинете брокера и согласии с настоящим Регламентом; если аккредитация еще не пройдена, то обратиться в отдел по работе с партнерами и брокерами для прохождения аккредитации;
- проверить клиента на уникальность через Личный кабинет брокера и назначить встречу с уникальным клиентом;
- проконсультироваться с менеджером по продаже по вопросу подбора лотов для клиента.

### 3.3. Брокер-тур

В случае первичного обращения Внешнего агента в Компанию брокеру необходимо записаться на брокер-тур.

Внешний агент оставляет заявку на проведение брокер-тура в Личном кабинете брокера, в которой указывает следующую информацию:

- наименование Внешнего агента (ООО /ИП) и брендовое название, если есть;
- ФИО брокеров, которые будут присутствовать на брокер-туре;
- количество брокеров (не более 20 человек).

### 3.4. Фиксация клиента за Внешним агентом

Фиксация клиента за брокером может осуществляться менеджером по продаже:

- по факту проведенной встречи в офисе продаж, где обязательно присутствие брокера. Менеджер по продаже в данном случае фиксирует клиента за брокером (ООО / ИП) через планшет продаж сроком на 3 месяца;
- по факту проведенной онлайн-встречи, где обязательно подключение брокера. Менеджер по продаже направляет ссылку на онлайн-встречу брокеру, а брокер перенаправляет ссылку на подключение клиенту. Менеджер по продаже в данном случае фиксирует клиента за брокером (ООО / ИП) через планшет продаж сроком на 3 месяца;

- по факту онлайн-бронирования через Личный кабинет брокера, где брокер указывает данные клиента. Менеджер по продаже связывается с клиентом, подтверждает работу с Внешним агентом и после этого фиксирует клиента за брокером (ООО / ИП), подтверждая бронирование.

### 3.5. Порядок фиксации клиента:

Если брокер привел на встречу в офис продаж уникального клиента, то по факту встречи клиент фиксируется менеджером по продаже через планшет продаж за брокером сроком на 3 месяца. В планшете продаж указывается клиент (имя и номер телефона), брокер (ООО/ИП) (имя и номер телефона).

Если брокер привел на встречу в офис продаж неуникального клиента, то такой клиент не фиксируется за брокером и остается прямым клиентом Компании.

Если брокер проверил на уникальность клиента через Личный кабинет брокера и получил статус «уникален», но клиент после этого пришел самостоятельно в офис продаж Компании без брокера, то клиент считается прямым клиентом Компании.

Если брокер проверил на уникальность клиента через Личный кабинет брокера и получил статус «уникален», но на встречу данный клиент приходит с брокером другого Внешнего агента, то такой клиент фиксируется по факту встречи сроком на 3 месяца за брокером, который его привел.

В случае изменения/добавления контактного номера телефона клиента либо нового участника сделки до подписания ДДУ проводится проверка на уникальность и в случае уникальности новый контакт добавляется в карточку к основному клиенту и фиксируется за брокером.

### 3.6. Подготовка и заключение договора на приобретение объекта

Подготовка договора на приобретение объекта производится сотрудником Компании. Внешний агент предоставляет менеджеру по продаже по электронной почте следующие данные и документы:

- скан - копия паспорта покупателя;
- доверенность на представителя (в случае подписания договора представителем по доверенности);
- контакты покупателя (личный телефонный номер, e-mail);
- характеристики приобретаемого объекта/объектов;
- сроки выхода на сделку;
- условия приобретения (ипотека, рассрочка и прочее).

Согласование и подписание Договора возмездного оказания услуг осуществляется Внешним агентом через представителя отдела по работе с партнерами и брокерами Компании.

## 4. Выплата вознаграждения Внешним агентам

- ### 4.1. При рассрочке по проекту МАСТЕРС выплата комиссионного вознаграждения осуществляется:

4.1.1. после погашения клиентом суммы не менее 40% от стоимости ДДУ, а также одного последующего за этим ежеквартального платежа по Договору, выплата вознаграждения производится пропорционально от поступления денежных средств на эскроу-счет;

4.1.2. после внесения суммы не менее 40% от стоимости Договора и двух последующих за этим ежеквартальных платежей по Договору, выплачивается полный остаток комиссионного вознаграждения при условии отсутствия нарушений в графике оплат.

Если просрочка очередного ежеквартального платежа клиентом составляет более 5 рабочих дней, то выплата комиссионного вознаграждения осуществляется от поступлений.

4.2. Компания вправе в одностороннем порядке изменить условия выплаты с уведомлением агентов за 1 неделю до таких изменений. Сделки в оформлении/платных бронях под изменения не попадают.

4.3. В случае расторжения ДДУ Внешний агент возвращает Компании полученное от последнего вознаграждение в течение 10 календарных дней с момента получения требования застройщика.

Комиссионное вознаграждение не распространяется на парковочные места, кладовые и т.д.).

#### **Особые случаи, действие которых рассматривается в рамках 3-х месяцев от момента фиксации**

- если клиент одновременно ведет переговоры с Внешним агентом и с Компанией (например, супруга с Внешним агентом, а супруг - с Компанией), комиссионное вознаграждение выплачивается Внешнему агенту в полном объеме в случае, если обращение к Внешнему агенту одного из членов семьи было сделано ранее, чем обращение в Компанию и Внешний агент довел данного клиента до сделки;
- если один из членов семьи обратился в Компанию ранее, чем обратился к Внешнему агенту, комиссионное вознаграждение не выплачивается;
- клиент и все аффилированные с ним лица должны быть уникальны для Внешнего агента и зафиксированы в планшете продаж менеджером по продаже;
- в спорных ситуациях, когда два и более Внешних агентов выступают посредниками клиента, приоритет в получении комиссионного вознаграждения будет у того Внешнего агента, который привел клиента на встречу в Компанию. Встреча может быть подтверждена представителем Компании в виде зафиксированного взаимодействия завершенной встречи, информация о которой выгружается через планшет продаж.

#### **5. Порядок использования информации об объектах Компании в качестве рекламы (СМИ, Интернет, массовые рассылки и т.п.)**

5.1. В случае если Внешний агент хотел бы осуществлять рекламу объекта, указанного в настоящем Регламенте, в СМИ, Интернет, массовых рассылках

- необходимо пройти процедуру согласования;
- отправить запрос через Личный кабинет брокера с указанием желаемого формата размещения/вида рекламного материала/источника;

- без официального согласования Компании Внешний агент не имеет права размещать рекламные объявления в СМИ, Интернет, массовых рассылках и использовать прочие варианты распространения информации об объекте;
- Внешний агент при работе с клиентами не имеет права представляться сотрудником Компании;
- Внешний агент не имеет права обработки заявок, полученных от владельцев незаконных сайтов, публикующих информацию об объектах Компании, создаваемых незаконным образом и предлагающим сотрудничество Внешним агентам;
- в случае применения графического дизайна в РИМ необходимо использовать рекламные материалы (рендеры, гайдбук, логотип проекта, описание проекта, презентация, планировки и др.) Компании, представленные в личном кабинете брокера;
- запрещается использование в РИМ словосочетания «квартиры от Застройщика», «апартаменты от Застройщика», «официальный сайт» и аналогичные по форме и содержанию словосочетания (в том числе в title, meta-tags, description);

## 5.2. Представление объекта в интернете:

- представление объекта допускается только в составе сайта Внешнего агента. Внешний агент не вправе создавать отдельные сайты в сети интернет для рекламирования объекта (отдельные сайты объекта с использованием наименования объекта, коммерческого наименования объекта или фирменного наименования принципала/застройщика в доменном имени сайта или со сходным коммерческому наименованию объекта или фирменному наименованию застройщика наименованием, а также использовать любые элементы дизайна официального сайта объекта, принадлежащего застройщику);
- при представлении объекта на сайтах с тематикой недвижимости на бесплатной или коммерческой основе Внешнему агенту запрещается размещаться от лица Правообладателя или как представителю Правообладателя;
- Внешнему агенту запрещается размещать объект (в том числе объекты физических лиц, ранее приобретенные в объектах принципала) на площадках и сервисах: Яндекс. Недвижимость, cian.ru, avito.ru, Avaho.ru, ДомКлик, Сбербанк, m2.ru, novostroy-m.ru, youla.ru, move.ru, novostroycity.ru, topnovostroek.ru, elitnoe.ru, premium.estate, vsenovostroyki.ru, reform.ru, restate.ru, realty.ru, pronovostroy.ru, irn.ru, kvartirny-control.ru, mskguru.ru, novostroev.ru, realsearch.ru, realtymax.ru, mosdom.ru, dommsk.ru, gdeetotdom.ru, mapestate.ru, myburg.ru, urbanus.ru, msk-novostroyki.ru, novomoscow.ru, realtystreet.ru, jcat.ru, na100pro.ru, frommillion.ru как от лица застройщика, так и от лица Внешнего агента, если иное не сообщено застройщику в письменной форме;
- Внешнему агенту запрещается размещать объект и офис продаж на онлайн-картах (включая, но не ограничиваясь Яндекс.карты, Google Maps, 2GIS), как от лица принципала, так и от лица Внешнего агента;
- при представлении объекта в сети Интернет, в том числе при рекламе на сторонних сайтах, необходимо соблюдать все изложенные в настоящем Регламенте требования. В случае продвижения объекта в сети Интернет посредством размещения контекстной рекламы, запрещается использовать в рекламной кампании брендовые запросы, (запросы вида «название объекта

плюс любое слово и/или словосочетание» и «название застройщика плюс любое слово и/или словосочетание»), размещение рекламных объявлений конкурентов (также реализуемых Внешним агентом) по брендовым запросам проекта; размещение рекламных объявлений по ГЕО-запросам, связанным с проектом (метро, ближайшие улицы, район);

- Внешнему агенту запрещено регистрировать карточки проекта в Яндекс.Справочник и Google My Business;
- в случае продвижения объекта в сети Интернет посредством размещения баннерной/медийной рекламы, запрещается направлять пользователей на другие сайты Исполнителя, кроме указанного в п.2.1. Необходимо использовать материалы принципала. Разрешается использовать название объекта;
- в случае продвижения объекта в сети Интернет необходимо использовать материалы застройщика из Личного кабинета брокера. Контент для публикации должен быть согласован с застройщиком. Разрешается использовать название объекта. Обязательно использовать логотип (если есть) или название Внешнего агента;
- Внешнему агенту запрещается создавать страницы объекта в социальных сетях и группы в мессенджерах от имени застройщика;
- Внешнему агенту запрещается корректировка видеороликов от застройщика. Все рекламные видеоролики Внешнего агента необходимо согласовывать с застройщиком;
- при любых способах распространения рекламной информации Внешний агент обязуется соблюдать достоверность информации застройщика.

### 5.3. Наружная реклама и печатная продукция:

- Внешнему агенту запрещается размещать рекламные материалы объекта (перетяжки, баннеры, щиты, реклама на асфальте и др.) в офисе продаж и вблизи офиса продаж, а также на строительной площадке объекта и вблизи строительной площадки объекта;
- Внешнему агенту запрещается изготовление и распространение на территории Москвы и Московской области полиграфической продукции, не согласованной Принципалом (визуала, текста и качества материалов): имиджевые и планировочные буклеты, листовки;
- Внешнему агенту разрешается использовать материалы, предоставленные застройщиком для использования и демонстрации клиентам, а также создание общих каталогов с указанием объекта при условии предварительного согласования с застройщиком;
- Внешний агент имеет право привлекать третьих лиц для размещения рекламы. При этом Внешний агент несет ответственность за соблюдение ими правил размещения рекламы, указанных в настоящем Регламенте, как за свои собственные;
- любые контент, баннер, текст или любая другая продукция с упоминанием проекта должны быть в обязательном порядке согласованы Внешним агентом с застройщиком путем направления соответствующего запроса в отдел по работе с партнерами и брокерами;

- Внешнему агенту запрещается размещать РИМ в оффлайн каналах: радио, телевидение, пресса, раздаточные материалы (например, листовки), если застройщиком не согласовано иное;
- при старте продаж новых объектов запрещается запускать рекламные кампании раньше, чем сделает это застройщик. Анонс старта продаж Внешним агентом производится только по поручению застройщика;
- материалы с упоминанием названия застройщика и его объектов, которые планируется публиковать в широком доступе, необходимо предварительно согласовать с застройщиком (контент, визуальная часть, площадка размещения).

5.4. В случае нарушения Внешним агентом порядка использования рекламной информации об объектах Компании, Компания оставляет за собой право приостановить работу с данным Внешним агентом.

## **6. Обязательства Внешних агентов**

6.1. Внешний агент и все его представители обязаны знать основные характеристики объекта недвижимости.

Представители Компании вправе проводить «Контрольные закупки» у Внешних агентов на предмет выявления качества предоставляемой об объекте информации.

6.2. Внешний агент и все его представители обязаны быть ознакомлены с настоящим Регламентом.

6.3. Внешний агент не имеет права обсуждать с клиентом скидки и другие особые условия, касающиеся приобретения объектов недвижимости.

После выбора клиентом объекта недвижимости Внешний агент имеет право обсуждать возможность предоставления скидок и иных особых условий приобретения с менеджером по продаже.

## **7. Основания для прекращения взаимодействия и отказа в выплате вознаграждения Внешним агентам**

7.1. При выявлении нарушения условий и порядка взаимодействия, изложенных в настоящем Регламенте, Компания вправе приостановить сотрудничество и отказать в выплате вознаграждения Внешнему агенту.

7.2. Список основных нарушений:

- отсутствие фиксации клиента за Внешним агентом;
- истечение срока фиксации клиента за Внешним агентом;
- обсуждение Внешним агентом с клиентом возможных скидок, предложений до момента обсуждения таковых с менеджером по продаже;
- незнание со стороны Внешнего агента основных характеристик предлагаемых объектов;
- нарушение порядка использования рекламной информации об объектах Компании;

- незнание со стороны Внешнего агента правил взаимодействия, закрепленных в настоящем Регламенте;
- непредоставление информации о клиенте (телефонного номера, паспортных данных и прочих требуемых данных) к моменту бронирования объекта недвижимости и/или к моменту заключения клиентом договора;
- нарушения порядка публичного использования информации об объектах Компании;
- выявленные негативные высказывания, порочащих деловую репутацию Компании при «Контрольных закупках» или иных коммуникациях с клиентами.

## **8. Порядок подключения к Личному кабинету брокера**

- 8.1. Со стороны ответственного лица Внешнего агента необходимо внести Брендовое название агентства и подключить все возможные юридические лица и ИП в структуру бренда. Каждое юридическое лицо и Индивидуальный предприниматель должны пройти внутреннюю проверку на благонадёжность в Службе безопасности Компании согласно приложению к настоящему Регламенту.
- 8.2. Со стороны ответственного лица Внешнего агента необходимо самостоятельно подключить сотрудников агентства с указанием ФИО и контактного номера телефона. Самостоятельно сотрудник агентства не может подключиться/отключиться от Личного кабинета брокера.
- 8.3. Со стороны ответственного лица Внешнего агента должен быть осуществлен контроль за подключением и отключением сотрудников в случае увольнения и иных причин. Если сотрудник не будет отключен, он не сможет быть подключен от имени иного агентства или самостоятельного ИП.
- 8.4. Регистрация самостоятельных Индивидуальных предпринимателей может быть с единственным брокером, а также с несколькими. Если существует брендовое название, оно должно быть внесено при регистрации.
- 8.5. Информационная поддержка Внешних агентов производится в Личном кабинете брокера.
- 8.6. В случае возникновения спорной ситуации, касающейся фиксации клиента за Внешним агентом, возможно оставить письменный комментарий в Личном кабинете брокера.
- 8.7. Компания имеет право самостоятельно отключить Внешнего агента в случае выявленного нарушения настоящего Регламента.

## Приложение

к Регламенту взаимодействия с брокерами  
по недвижимости по объекту ЖК «МАСТЕРС»»

Внешний агент обязан предоставить в отдел по работе с партнерами и брокерами карточку предприятия (ИП/Юр. лица) до момента согласования условий сделки с потенциальным клиентом и до заключения Договора возмездного оказания услуг с Внешним агентом.

Карточка Внешнего агента будет направлена в Службу безопасности Компании с целью проверки на отсутствие рисков сотрудничества.

Основные критерии благонадежности:

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