

Code de Déontologie

Article 1 – Préambule

Le présent Code de Déontologie s'applique à l'ensemble des membres de la Fédération Immobilière du Luxembourg (FIL), association professionnelle sans but lucratif. Il constitue un socle d'engagement juridique, professionnel et moral, visant à garantir la crédibilité, la compétence et la confiance à l'égard du public.

Ce Code fixe des principes de conduite exigeants en matière de transparence, de responsabilité, de respect du client, de respect de la loi et de dignité de la profession. Chaque membre s'engage à respecter les dispositions de ce Code et à les faire respecter par ses collaborateurs.

La FIL s'engage à diffuser publiquement le présent Code afin de faire connaître ces engagements et de renforcer la confiance du public dans les membres de la FIL.

Article 2 – Adhésion à la FIL et critères de qualité

La FIL manifeste la volonté de n'intégrer que des professionnels faisant preuve d'une éthique exemplaire et de pratiques irréprochables. L'adhésion à la FIL est ainsi conditionnée au respect de critères stricts, garantissant le sérieux et la fiabilité de chaque nouveau membre. À cette fin, la FIL a mis en place une procédure de vérification préalable des candidatures. Ce contrôle permet de s'assurer que tout candidat remplit les conditions requises pour une pratique professionnelle conforme non seulement aux lois et aux règlements en vigueur mais également aux standards exigés par la FIL.

Il est notamment vérifié le respect des obligations légales d'exercice (autorisation d'établissement valide, assurance responsabilité civile professionnelle, inscription au Registre de Commerce et des Sociétés), ainsi que l'adhésion du candidat aux valeurs de la FIL résultantes du présent Code de Déontologie.

La décision d'admission de chaque membre est prise par le CA de la FIL au vu des vérifications de conformité et de l'engagement du candidat membre à respecter le Code.

La FIL encourage ses membres à maintenir un haut niveau de formation continue, à s'informer des meilleures pratiques et à contribuer activement à l'amélioration collective du secteur immobilier.

Dans ce cadre, la FIL proposera des modules de formation, destinés à aider ses membres à renforcer leurs pratiques éthiques, juridiques et commerciales.

Paraphes

Article 3 – Exercice légal et obligations professionnelles

Chaque membre s'engage à exercer son activité dans le strict respect de la législation luxembourgeoise applicable à sa profession. À ce titre, le membre devra notamment :

- Disposer des autorisations administratives requises en fonction de la nature de son activité (autorisation(s) d'établissement) ;
- Souscrire une assurance responsabilité civile professionnelle adaptée à son activité ;
- Exploiter une entité juridique active, établie au Luxembourg et régulièrement inscrite au Registre de Commerce et des Sociétés (RCS).

Article 4 – Transparence et loyauté

Le membre agit avec honnêteté et transparence dans toutes ses activités professionnelles, notamment vis-à-vis de ses clients, tout comme de ses confrères. Il s'engage à fournir une information claire, précise, complète et vérifiable sur les services proposés, les tarifs pratiqués, et les conditions contractuelles.

Toute communication de nature à induire en erreur est strictement interdite. Le membre veille à la loyauté de ses pratiques, tant dans sa publicité que dans ses relations commerciales.

Article 5 – Respect du client et équilibre contractuel

Le membre agit dans le respect absolu des intérêts de son client, en veillant à bien comprendre ses besoins, ses attentes et ses contraintes. Il propose uniquement des solutions adaptées, sans pression induite, sans manipulation, et sans exploitation d'une éventuelle faiblesse ou ignorance.

Il exécute ses missions avec diligence, clarté, impartialité et loyauté. Toute promesse de résultat est fondée sur des éléments sérieux et présentée de manière réaliste, sans susciter d'attentes irréalistes.

Article 6 – Engagement pour une qualité de service élevée

Tout membre s'engage à fournir un service de qualité irréprochable, conforme aux meilleures pratiques du secteur et aux attentes légitimes du client.

Cet engagement implique :

- **Exigence et rigueur dans l'exécution des missions**
Le professionnel veille à la précision, à la fiabilité et à la pertinence de ses actions, en garantissant un haut niveau de professionnalisme à chaque étape du service rendu.
- **Disponibilité et réactivité**
Le professionnel répond dans des délais raisonnables à toute demande du client, en veillant à maintenir une communication fluide, proactive et respectueuse.

Paraphes

- **Personnalisation du service**

Le professionnel adapte son accompagnement aux besoins spécifiques de chaque client, en prenant en compte ses attentes, le contexte et ses contraintes, dans une logique de sur-mesure.

- **Mesure et amélioration continue de la satisfaction**

Le membre évalue régulièrement la satisfaction de ses clients et met en œuvre les ajustements nécessaires pour améliorer la qualité de son service.

- **Respect des engagements**

Tout engagement pris doit être honoré avec sérieux. Les délais, la qualité promise et les conditions annoncées doivent être strictement respectés.

Le manquement à ces principes constitue une atteinte à la réputation de la profession.

Article 7 – Politique de commissionnement et transparence tarifaire

Les membres de la FIL s'engagent à pratiquer des honoraires justes, transparents et proportionnés à la valeur du service rendu.

La FIL recommande, à titre indicatif, une commission de référence de trois (3) % HT du prix de vente pour les prestations de commercialisation immobilière. Cette recommandation vise à encourager l'équité, la professionnalisation du secteur et la transparence envers les clients.

La pratique de commissions anormalement basses, susceptibles de nuire à la qualité du service ou de dévaloriser la profession, est déconseillée.

Toute commission perçue ne peut l'être que sur base d'un mandat ou d'un compromis de vente signé, reflétant les conditions acceptées par le client, dans le respect des règles de bonne foi et de loyauté contractuelle.

Article 8 – Confraternité et collégialité

Les relations entre membres de la FIL doivent se fonder sur le respect mutuel, la bienveillance et la coopération. Aucun membre ne doit dénigrer publiquement un confrère ni porter atteinte à sa réputation.

Article 9 – Comportement numérique et communication publique

Chaque membre adopte un comportement responsable et professionnel sur l'ensemble des canaux de communication numériques (réseaux sociaux, forums, sites d'avis, plateformes spécialisées, etc.). Il s'interdit toute publication ou échange en ligne susceptible de nuire à l'image de la FIL ou, plus largement, d'une des professions représentées. Il veille en toutes circonstances au respect des règles de courtoisie et à la véracité des informations diffusées.

Article 10 – Indépendance professionnelle et esprit collectif

Chaque membre agit de manière indépendante dans la gestion de son activité, de ses mandats et de ses relations commerciales. Toutefois, il reconnaît l'importance d'un cadre collectif fort au sein de la FIL et s'engage à respecter les règles

Paraphes

communes établies par la FIL, notamment le présent Code, à accepter les contrôles de conformité et à utiliser les outils mutualisés mis à disposition des membres.

Article 11 – Confidentialité et protection des données

Le membre garantit la plus stricte confidentialité des informations qu'il détient sur ses clients ou partenaires. Il respecte les exigences du Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) et assure la sécurité de ses systèmes d'information afin de protéger les données personnelles traitées. Il s'interdit toute divulgation d'informations confidentielles sans une autorisation expresse et préalable des personnes concernées.

Cette obligation de confidentialité s'étend également aux informations internes à la FIL, incluant les échanges, stratégies, documents internes et discussions confidentielles entre membres.

Article 12 – Badge FIL et contrôle annuel

Tout membre dont la candidature est acceptée reçoit un badge officiel de la FIL, doté d'un QR code vérifiable publiquement. Ce badge atteste de sa conformité aux exigences de la Fédération (existence juridique de l'entité, possession d'un agrément valide, engagement au respect du présent Code, etc.).

Le badge FIL est strictement nominatif et ne peut en aucun cas être cédé, prêté ou transféré à un tiers.

Le badge et le statut du membre font l'objet d'une réévaluation annuelle par la FIL. En cas de non-conformité constatée lors d'un contrôle annuel, le badge du membre est suspendu ou retiré jusqu'à régularisation.

Tout membre dont l'adhésion est suspendue, non renouvelée ou résiliée s'engage à retirer immédiatement toute référence visuelle ou digitale à la FIL, y compris le badge affiché en vitrine ou sur ses supports numériques.

Article 13 – Procédure disciplinaire

La FIL constituera, dans la première année d'existence, des commissions ad hoc qui seront chargées de traiter les plaintes adressées à la FIL concernant ses membres. À l'issue de cette procédure interne, et selon la gravité des faits constatés, des sanctions allant de l'avertissement jusqu'à l'exclusion pourront être prononcées, conformément à l'article 16 du présent Code.

Un règlement spécifique sur la discipline sera établi dans la première année d'existence de la FIL pour être soumis au vote de l'Assemblée Générale, qui fixera le nombre de commissions (nombre d'instances), le nombre de membres de ces commissions, les critères à remplir par ces futurs membres, la durée de leurs mandats, le nombre de suppléants, etc.

Article 14 – Implication dans la communauté FIL

Chaque membre est invité à contribuer activement à la dynamique collective de la Fédération, notamment par sa participation aux groupes de travail, aux événements, aux actions de formation, au parrainage de nouveaux membres ou au soutien des

Paraphes

initiatives communes. Cet engagement volontaire renforce la cohésion du réseau, favorise l'innovation et élève le niveau de professionnalisme de l'ensemble des membres de la FIL.

Article 15 – Image de la profession

Chaque membre agit en ambassadeur de la FIL. Il contribue activement à la valorisation des professions qu'elle représente, ceci par ses pratiques quotidiennes, ses prises de parole, et plus généralement par son engagement éthique.

Article 16 – Sanctions disciplinaires

Si un manquement au présent Code est avéré, après instruction par la Commission ad hoc établie en vertu de l'article 13 du présent Code, qui recueillera des explications du membre mis en cause, la Commission pourra appliquer une ou plusieurs des sanctions suivantes :

- Avertissement écrit officiel ;
- Exclusion temporaire ou définitive de la Fédération ;
- Retrait du badge FIL avec interdiction pour le membre de l'utiliser ;
- Signalement aux autorités compétentes en cas de manquement grave ou d'infraction à la loi.

Chaque décision disciplinaire est notifiée par écrit au membre concerné. Celui-ci dispose d'un droit de recours interne devant la Commission d'Appel à constituer, à exercer dans un délai de 15 jours à compter de la notification de la sanction.

Article 17 – Limitation de la responsabilité de la FIL

Le présent Code n'a pas vocation à se substituer aux lois ni aux contrôles exercés par les autorités publiques compétentes. La FIL agit en tant qu'association professionnelle indépendante et ne se substitue pas aux juridictions administratives, civiles ou pénales en cas de litige impliquant un membre.

En aucun cas, la FIL ne pourra être tenue responsable des actes ou omissions des membres dans l'exercice de leur activité individuelle.

Article 18 – Validité de l'engagement

L'engagement à respecter le présent Code de Déontologie reste valable pendant toute la durée d'adhésion du membre à la FIL. Cette adhésion fait l'objet d'une réévaluation annuelle dans le cadre du processus de conformité de la FIL, sans nécessité de renouveler la signature du présent Code. Le respect continu du Code est une condition indispensable au maintien du badge FIL du membre et de son statut de membre au sein de la FIL.

Article 19 – Révision et mise à jour du Code

Paraphes



Le présent Code peut être révisé, afin de l'adapter à l'évolution de la profession, aux modifications législatives ou réglementaires applicables, ou aux changements technologiques impactant le secteur. La FIL veille également à intégrer les évolutions technologiques majeures susceptibles d'impacter les pratiques immobilières (notamment intelligence artificielle, outils numériques, blockchain, etc.), afin de garantir un cadre déontologique à jour.

Toute modification sera soumise à un vote en assemblée générale des membres.

Article 20 – Validation de l'adhésion au Code

La signature de la déclaration d'engagement de respecter le Code de Déontologie de la FIL par un membre implique son adhésion pleine et entière à l'ensemble de ses dispositions.

Article 21 – Publication et propriété intellectuelle

Le présent Code de Déontologie est un document officiel de la FIL et constitue une création protégée au titre de la propriété intellectuelle. Il est publié par la FIL à des fins de transparence à l'égard des tiers.

Le QR code officiel fourni par la FIL est unique, nominatif et strictement réservé à l'usage du membre agréé. Toute duplication, reproduction ou redirection non autorisée de ce QR code est strictement interdite et constitue une atteinte aux droits exclusifs de la FIL.

Paraphes

Grille de Contrôle Qualité des Candidatures

La grille ci-dessous est utilisée par la FIL dans le cadre de l'audit de conformité pour évaluer les nouvelles candidatures à l'adhésion. Chaque critère doit être rempli par le candidat pour pouvoir adhérer à la Fédération :

Critère	Exigence	Conforme
Autorisation d'exercer	Détention d'un agrément professionnel ou d'une autorisation d'établissement valide correspondant à l'activité exercée (agent immobilier, promoteur, etc.)	Oui ☐ Non ☐
Structure enregistrée	Existence d'une entité juridique active, enregistrée au Luxembourg et inscrite au Registre de Commerce et des Sociétés (RCS)	Oui ☐ Non ☐
Assurance professionnelle	Souscription d'une assurance en responsabilité civile professionnelle couvrant l'ensemble des activités exercées	Oui ☐ Non ☐
Réputation et intégrité	Absence de condamnations pénales ou de sanctions disciplinaires pertinentes dans le domaine professionnel ; respect avéré de la déontologie dans le parcours antérieur	Oui ☐ Non ☐
Engagement déontologique	Signature de la Déclaration d'engagement au Code de Déontologie de la FIL et engagement formel à en respecter toutes les dispositions	Oui ☐ Non ☐

Paraphes



Déclaration d'engagement

Je soussigné(e), candidat pour être membre de la Fédération Immobilière du Luxembourg, reconnais avoir pris connaissance du Code de Déontologie de la FIL. J'en accepte l'intégralité et m'engage à en respecter toutes les dispositions dans l'exercice de mon activité professionnelle. Je comprends que tout manquement grave et/ou répété aux règles de ce Code pourra faire l'objet d'une procédure disciplinaire, pouvant aller jusqu'à mon exclusion de la Fédération.

Je m'engage également à signaler à la FIL tout changement significatif pouvant affecter ma conformité aux critères d'adhésion (ex. : perte d'autorisation, restructuration juridique, sanction administrative).

La présente déclaration constitue l'acceptation expresse du Code de Déontologie et m'engage dans le cadre de mon adhésion à la Fédération.

Fait à Luxembourg, le 8 décembre 2025.

Société : _____

Nom : _____

Signature précédée de la mention manuscrite « Lu et approuvé » : _____

Paraphes