

Регламент работы с брокерами

Проверка клиента на уникальность и фиксация

Брокеру необходимо проверять на уникальность и фиксировать всех потенциальных покупателей (в т. ч. связанных с ними лиц).

Проверка клиента на уникальность и фиксация за вашим агентством недвижимости происходит через личный кабинет брокера. Вам необходимо нажать на кнопку в правом верхнем углу «Войти» и пройти авторизацию по номеру телефона.

Если вы ранее не взаимодействовали с компанией, вам необходимо пройти регистрацию в кабинете брокера. На главной странице нажать на кнопку в правом верхнем углу «Войти» и пройти регистрацию, одобрение заявки приходит в течение 1 рабочего дня по СМС. Далее вы сможете заходить в свой личный кабинет, авторизовавшись по контактному номеру телефона.

[Зарегистрироваться в личном кабинете брокера](#)

Второй способ проверки клиента на уникальность и фиксации — через департамент продаж по телефону +7 (495) 432-00-00.

Данные, необходимые для проверки клиента на уникальность и фиксации:

- Телефон клиента
- Имя клиента

Сроки фиксации потенциального арендатора

- Первый срок фиксации (до проведения показа) — 14 календарных дней с возможностью пролонгации еще на такой же срок (по запросу).
- Второй срок фиксации (до подписания договора) — 60 календарных дней с возможностью пролонгации еще на такой же срок (по запросу).

Фиксировать клиентов и приезжать на встречи с клиентами брокер может без заключённого агентского договора, но при этом иметь открытое ИП с действующим ОКВЭДом не менее 1-го месяца (68.31 - Деятельность агентств недвижимости за вознаграждение или на договорной основе).

Агентский договор заключается с брокером под сделку с клиентом либо предварительно: брокер самостоятельно принимает решение, когда ему удобно заключить договор и инициирует процесс подготовки.

Сроки фиксации клиентов брокер отслеживает самостоятельно, продление сроков осуществляется по предварительному запросу брокера.

В случае, если срок фиксации клиента истек, и от брокера не поступил запрос о продлении, данный клиент становится уникальным для других агентств недвижимости.

В случае, если срок фиксации клиента истек, встречи с клиентом назначено не было или встреча состоялась, но сделка в CRM компании закрыта со статусом «Проиграна», от брокера не поступил запрос о продлении фиксации и прошло более 90 календарных дней с момента окончания срока фиксации, то данный клиент становится клиентом STONE.

Если зафиксированный за брокером потенциальный покупатель после состоявшейся совместной встречи с брокером и экспертами STONE просит вести дальнейшую работу без брокера и при этом просит скидку в размере комиссионного вознаграждения (или просто скидку/другие привилегии), то компания сообщает брокеру о данном факте. Далее коммуникации идут с клиентом напрямую, и в случае успешной сделки, если брокер предоставит всю подтверждающую фактуру по активной работе с данным клиентом, для брокера предусмотрено комиссионное вознаграждение в полном объеме при согласовании с руководством и на усмотрение компании.

Регламент работы с брокерами

Если брокер приобретает недвижимость в STONE для себя, брокеру предусмотрена скидка в размере комиссионного вознаграждения. При этом брокер может купить не более 1 лота в проекте площадью до 150 кв. м. Для предоставления скидки компании необходимо подтверждение со стороны агентства недвижимости, что брокер является сотрудником агентства недвижимости (либо брокер может самостоятельно предоставить подтверждающие документы). В случае, если брокер ведет агентскую деятельность самостоятельно, для компании необходимо предоставить карточку ИП с соответствующим и действующим ОКВЭДом не менее 1 месяца (предоставление посреднических услуг при купле-продаже недвижимого имущества за вознаграждение или на договорной основе).

Скидка в размере комиссионного вознаграждения для брокеров предусмотрена на этапе открытых продаж.

В случае, если брокер рассматривает приобретение недвижимости для себя, но оформление идет на родственников 1-й степени родства (родители, супруги, дети) и 2-й степени родства (братья, сестры, бабушки, дедушки, внуки), то за данную сделку предусмотрена скидка в размере комиссионного вознаграждения. Для предоставления скидки компании необходимы подтверждающие документы степени родства и агентской деятельности (пункт выше).

В случае, если срок фиксации клиента истек, встречи с клиентом назначено не было, от брокера не поступил запрос о продлении фиксации, и прошло более 90 календарных дней с момента окончания срока фиксации, то данный клиент становится клиентом STONE.

Если зафиксированный за брокером потенциальный покупатель после состоявшейся совместной встречи с брокером и экспертами STONE просит вести дальнейшую работу без брокера и при этом просит скидку в размере комиссионного вознаграждения (или просто скидку/другие привилегии), то компания сообщает брокеру о данном факте. Коммуникации идут с клиентом напрямую, и в случае успешной сделки для брокера предусмотрено комиссионное вознаграждение в полном объеме.

При этом в случае, если клиент просит вести дальнейшую работу без брокера, не просит никаких дополнительных привилегий и скидок, компания сообщает о данном факте брокеру. Дальнейшие коммуникации с клиентом компания осуществляет напрямую, и в случае успешной сделки для брокера предусмотрено комиссионное вознаграждение не в полном объеме, а в размере 50%.

В случае, если клиент отказывается от работы с агентом в пользу другого агента с целью продолжить работу с ним, комиссионное вознаграждение будет предусмотрено агенту, с которым далее клиент продолжит работать и дойдет до подписания сделки.

Уникальным клиент считается, если:

- Компания не ведет работу с клиентом самостоятельно
- Клиент не зафиксирован за другим брокером
- Клиент не является участником программы лояльности STONE

Уникальным клиент считается, если эксперты STONE не ведут работу с клиентом самостоятельно (клиент не обращался самостоятельно, не оставлял отклики на ресурсах компании, не ведет переписку с экспертами, не был на встрече, не ведется активная работа для выхода на сделку), клиент не зафиксирован за другим брокером и не является участником программы лояльности.

Если с клиентом ранее велась работа напрямую с экспертами STONE и сделка в CRM «проиграна», то клиент может быть зафиксирован за брокером в случае, если с момента проигранной сделки прошло более 90 календарных дней, и клиент не отвечает на рассылки компании, не отвечает на звонки, не коммуницирует с экспертами STONE напрямую и не зафиксирован за другим брокером.

Клиенты программы лояльности, даже если первая сделка была с брокером, являются неуникальными для брокера, при этом, если с данным клиентом более 90 календарных дней нет активных коммуникаций (клиент не читает и не отвечает на рассылки компании, не отвечает на звонки и самостоятельно не обращается в компанию, не был на встрече и не ведет прямую коммуникацию с экспертами STONE), данный клиент может быть зафиксирован за брокером при предоставлении подтверждающей фактуры работы с клиентом и на усмотрение компании.

Регламент работы с брокерами

Все клиенты, которые купили недвижимость STONE, являются участниками программы лояльности STONE Value, и компания работает с ними напрямую (отправляет рассылки, осуществляет звонки, проводит встречи и коммуницирует напрямую).

Для клиентов STONE Value разработана особая программа привилегий, в т. ч. доступ к закрытым продажам*. На этапе закрытых продаж комиссионное вознаграждение не предусмотрено, даже если компанией было принято решение о фиксации данного клиента за брокером.

*Этап закрытых продаж – период, когда агентства недвижимости не допущены к продажам (комиссионное вознаграждение не предусмотрено).

После фиксации потенциального покупателя за брокером компания не связывается напрямую с клиентами и все коммуникации ведет через брокера. Эксперты STONE могут коммуницировать с клиентом напрямую в случае, если от брокера поступит такой запрос.

Если после состоявшейся встречи брокер не выходит на связь и не дает обратную связь о статусе клиента в течение 2 дней (не отвечает на звонки, СМС-сообщения, сообщения в мессенджерах, электронные письма и т. д.), компания связывается с руководителем брокера. При этом если брокер работает частным образом, то спустя 2 дня компания имеет право позвонить клиенту напрямую.

В случае, если после фиксации потенциальный арендатор самостоятельно обратится в компанию с запросом приехать на встречу, эксперты STONE проконсультируют потенциального арендатора и запишут на встречу, при этом сообщат брокеру о данном факте, брокеру необходимо будет связаться с потенциальным арендатором и приехать на встречу вместе с клиентом.

Если руководитель брокера также не выходит на связь и не дает обратную связь о статусе клиента в течение 1 дня, в данном случае компания имеет право позвонить клиенту напрямую.

В случае, если после фиксации клиент самостоятельно обратится в компанию, эксперты STONE проконсультируют клиента по всем вопросам, при этом сообщат брокеру о данном факте, брокеру необходимо связаться с клиентом и поддерживать с ним коммуникацию для прямого общения через брокера.

В случае, если после фиксации клиент самостоятельно обратится в компанию с запросом приехать на встречу, эксперты STONE проконсультируют клиента и запишут на встречу, при этом сообщат брокеру о данном факте, брокеру необходимо связаться с клиентом и приехать на встречу вместе с клиентом.

Если зафиксированный клиент будет проезжать мимо офиса продаж STONE и попросит провести для него встречу, эксперты могут провести встречу клиенту и проконсультировать его по всем вопросам, при этом сообщат брокеру о данном факте (для подключения к встрече в онлайн-формате).

В случае, если компания сообщила брокеру о том, что клиент обратился напрямую в компанию и самостоятельно приехал и записался на встречу, но брокер не связался с клиентом и не приехал/ не подключился к встрече с клиентом, то фиксация данного клиента за брокером сгорает, и комиссионное вознаграждение не предусмотрено.

В случае, если зафиксированный за брокером клиент приезжает на встречу с другим брокером, фиксация данного клиента закрепляется за брокером, который привел клиента на встречу (комиссионное вознаграждение будет предусмотрено для брокера, который привел клиента на встречу).

Регламент работы с брокерами

В случае, если брокер обратится с запросом о фиксации и встрече для ранее зафиксированного клиента за другим брокером, STONE вправе запросить у обеих сторон подтверждающую фактуру о работе с данным клиентом (звонки, переписки и др. материалы, подтверждающие данный факт) и передать фиксацию брокеру, который ведет активную работу с клиентом и готов приехать на встречу.

В случае, если зафиксированный клиент покупает и оформляет недвижимость на своих законных представителей и/или родственников 1-й степени родства (родители, супруги, дети) и 2-й степени родства (братья, сестры, бабушки, дедушки, внуки), то брокеру будет выплачено комиссионное вознаграждение, если такой клиент будет уникален и зафиксирован за брокером.

Если брокер приобретает недвижимость в STONE для себя, брокеру предусмотрена скидка в размере комиссионного вознаграждения. При этом брокер может купить не более 1-го лота в проекте площадью до 150 кв. м.

В случае, если брокер рассматривает приобретение недвижимости для себя, но оформление идет на родственников 1-й степени родства (родители, супруги, дети) и 2-й степени родства (братья, сестры, бабушки, дедушки, внуки), за данную сделку предусмотрена скидка в размере комиссионного вознаграждения.

При возникновении спорных ситуаций комиссионное вознаграждение может быть разделено между двумя брокерами по согласованию сторон и на усмотрение компании.

Записаться с клиентом на встречу можно следующим способом:

- Позвонить в отдел продаж по телефону: **+7 (495) 432-00-00**

Комиссионное вознаграждение

Комиссионное вознаграждение в полном объеме подлежит выплате брокеру, если:

- Брокер зафиксировал уникального клиента
- Фиксация данного клиента не сгорела и клиент не был закреплен за другим брокером
- Брокер присутствовал на всех встречах с клиентом и ведет с ним активную коммуникацию
- Брокер ведет клиента «под ключ» и активно помогает экспертам STONE закрыть успешную сделку

Размер комиссионного вознаграждения (продажа):

- Комиссия 3% не зависит от системы налогообложения
- Комиссия 3,5% на будущие сделки 2025 года при совокупной продаже офисной и жилой недвижимости более, чем на 1,5 млрд руб. (не включая ОСЗ)
- Размер вознаграждения за повторные сделки идентичен размеру вознаграждения за первичные сделки

Офисная и коммерческая недвижимость в бизнес-центрах STONE:

- Считается от базовой стоимости лота (без учета увеличения цены лота за счет платной рассрочки)
- Перечисляется в течение 5 рабочих дней с момента поступления денежных средств на расчетный счет
- За машиноместа комиссионное вознаграждение не выплачивается

Возврат комиссионного вознаграждения (офисная и коммерческая недвижимость в бизнес-центрах класса STONE):

- В случае, если в договоре с клиентом указан штраф за расторжение сделки в размере 20%, то после доплаты до 30% от клиента комиссионное вознаграждение становится невозвратным.
- В случае, если в договоре с клиентом указан штраф за расторжение сделки в размере 10%, то после доплаты клиентом до 50% комиссионное вознаграждение становится невозвратным.

Регламент работы с брокерами

Квартиры и коммерческая недвижимость в жилых проектах STONE:

- Считается от базовой стоимости лота (без учета увеличения цены квартиры за счет платной рассрочки либо увеличения цены при субсидированной ипотеке, а также без учета суммы бронирования)
- Перечисляется в течение 5 рабочих дней с момента поступления денежных средств на эскроу-счет
- За машиноместа и кладовые помещения комиссия не выплачивается
- В случае расторжения договора с клиентом комиссионное вознаграждение подлежит возврату

Условия выплаты комиссионного вознаграждения

Офисная и коммерческая недвижимость в бизнес-центрах STONE:

- Полная сумма комиссионного вознаграждения выплачивается после оплаты клиентом не менее 30% по договору
- При рассрочке с первоначальным взносом менее 30% первая часть комиссионного вознаграждения в размере 1% выплачивается после оплаты клиентом не менее 10% по договору. Оставшаяся часть комиссионного вознаграждения в размере 2% выплачивается после оплаты клиентом не менее 30% по договору
- Брокер присутствовал на всех встречах с клиентом и ведет с ним активную коммуникацию
- Брокер ведет клиента «под ключ» и активно помогает экспертам STONE закрыть успешную сделку

Квартиры и коммерческая недвижимость в жилых проектах STONE:

- Полная сумма комиссионного вознаграждения выплачивается после оплаты клиентом не менее 30% по договору
- При рассрочке с первоначальным взносом менее 30% первая часть комиссионного вознаграждения в размере 1% выплачивается после оплаты клиентом не менее 20% по договору. Оставшаяся часть комиссионного вознаграждения в размере 2% выплачивается после оплаты клиентом не менее 30% по договору

Условия для партнеров при продаже крупных объемов в проектах STONE

Сроки фиксации потенциального покупателя при запросе от 5000 кв. м

- Без предварительного согласия STONE разрешается использование рекламных материалов, описанных в п. 2.1 в офисе продаж агента. Печатная продукция (в частности имиджевые и планировочные буклеты) разрабатывается в едином стиле силами агента с предварительным письменным согласованием со STONE образца печатной продукции в электронном виде для дальнейшего использования или запрашиваются у STONE.

Размер комиссионного вознаграждения:

- До 30 тыс. кв. м — 3%
- От 30 до 50 тыс. кв. м — 2,7%
- От 50 тыс. кв. м — 2,5%

*Остальные условия остаются неизменными и описаны в регламенте выше.

Обучения и мероприятия для брокеров

Для команды агентства недвижимости есть возможность записаться на любой из перечисленных ниже форматов обучающих встреч от STONE:

- Брокер-туры в офлайн-формате
- Брокер-туры в онлайн-формате
- Экскурсии по одному или нескольким проектам
- Брокер-туры для команды в офис агентства недвижимости STONE

Регламент работы с брокерами

Запись на брокер-туры осуществляется через руководителя отдела по работе с агентствами недвижимости — Николаева Елена: **+7 (936) 000-55-45**

Отдел по работе с агентствами недвижимости на регулярной основе организует обучающие встречи и мероприятия для брокеров, запись осуществляется через [Telegram-чат STONE Community](#)

STONE Community – сообщество профессионалов рынка недвижимости

[Присоединиться к сообществу](#)

Отдел по работе с брокерами на регулярной основе организует тренировки и масштабные спортивные мероприятия для брокеров, запись осуществляется через [Telegram-чат STONE Athletic](#)

STONE Athletic – спортивное сообщество для брокеров

[Присоединиться к сообществу](#)

Материалы для работы с клиентами

Все материалы для работы с клиентами размещаются в кабинете брокера. Информация, размещенная на этом ресурсе, актуализируется на ежедневной основе и является единственно верной для партнеров.

[Кабинет брокера STONE](#)

Наполнение и возможности для вас:

- Актуальные прайс-листы
- Презентации без контактов
- Готовые подборки для клиента
- Программы приобретения
- Аналитика от экспертов STONE
- Регламенты работы
- Материалы для рекламы
- Подкасты по проектам

Готовые материалы для вашей рекламы

Все материалы для рекламы размещаются в кабинете брокера в разделе «Материалы для вашей рекламы». Информация, размещенная на этом ресурсе, актуализируется на ежедневной основе и является единственно верной для партнеров.

[Кабинет брокера STONE](#)

Наполнение раздела:

- Идеальные тексты для «Циан»
- Краткие, но емкие тексты для ваших соцсетей
- Яркие тезисы для ваших stories
- Готовые карточки для WA-статусов
- Рендеры объектов

Правила размещения рекламной информации

Текстовая информация об объектах:

- Описание объекта(-ов) для рекламных материалов составляется на основе информации, содержащейся в материалах и информации, переданной компанией STONE агенту.
- Статьи с упоминанием объекта(-ов) или реклама объекта(-ов) в СМИ и других источниках должна содержать информацию из официальных рекламных материалов STONE и быть предварительно согласована со STONE.
- При возникновении объективной необходимости существенного изменения текста необходимо предварительно согласовать измененный вариант со STONE.

Представление объектов в интернете:

- Представление объектов допускается только в составе сайта агентства. Агент не вправе создавать отдельные сайты в сети интернет для рекламирования объекта (отдельные сайты объекта(-ов), принадлежащего STONE, с использованием наименования объекта коммерческого наименования объекта или фирменного наименования STONE в доменном имени сайта или со сходным коммерческому наименованию объекта или фирменному наименованию STONE наименованием, а также использовать любые элементы дизайна официального сайта объекта, принадлежащего STONE. В случае выявления факта создания агентом отдельного сайта с использованием коммерческого наименования объекта или фирменного наименования STONE компания вправе в одностороннем внесудебном порядке отказаться от сотрудничества.
- При представлении объекта в сети Интернет, в том числе при рекламе на сторонних сайтах, необходимо соблюдать все изложенные в данном документе правила. 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».
- Для размещения на ваших платформах актуальной информации о наших проектах мы готовы предоставить ФИДы. Для их получения необходимо направить требования вашей площадки по номеру телефона: +7 (936) 000-55-35 Смоленская Маргарита.

Печатная продукция:

- Без предварительного согласия STONE разрешается использование рекламных материалов, описанных в п. 2.1 в офисе продаж агента. Печатная продукция, в частности имиджевые и планировочные буклеты, разрабатывается в едином стиле силами агента с предварительным письменным согласованием образца печатной продукции со STONE в электронном виде для дальнейшего использования или запрашиваются у STONE.

Правила размещения рекламной информации об объектах жилой недвижимости компании

Этап «до размещения проектной декларации» для объекта недвижимости

- До публикации соответствующим застройщиком проектной декларации на сайте Единой информационной системы жилищного строительства в сети интернет соответствующего объекта недвижимости исполнителям категорически запрещены любые рекламные и маркетинговые активности, в том числе запрещается:
- Размещать все виды контекстно-баннерной рекламы в Интернете, включая рекламу в соцсетях и мессенджерах;
- Представляться застройщиком (девелопером) проекта и/или размещать от своего имени как от застройщика информацию на ресурсах-агрегаторах новостроек, картах и т. п.;
- Платное продвижение в мессенджерах (в том числе Telegram и WhatsApp), а также в социальных сетях;
- Реклама объекта недвижимости и/или недвижимого имущества в базах недвижимости, классифайдах (площадках недвижимости, например, «Яндекс Недвижимость», «Циан», «Авито» и др.);
- Реклама объекта недвижимости (рекламные материалы, в т. ч. макеты, брошюры) в центральных офисах исполнителей без согласования заказчика;
- Использовать любые логотипы, кроме фирменных в соответствующей цветовой гамме;
- Публиковать информацию от имени застройщика и/или заказчика так, чтобы потребители думали, что находятся на сайте застройщика и/или заказчика;
- Размещать и продвигать рекламу (контекстная, баннерная реклама, объявления в базах недвижимости и т.п.) от имени застройщика (например: официальный сайт объекта недвижимости, застройщика и т.д.);
- Создавать полноформатные сайты и лендинги объекта недвижимости;
- Создавать отдельные посадочные страницы в рамках сайта исполнителя;
- Использовать фото, 3D-изображения и макеты объекта недвижимости без предварительного согласования и одобрения заказчиком;
- Любые упоминания в СМИ и PR-активности без предварительного согласования и одобрения заказчиком;
- Рассылка коротких текстовых сообщений на номера мобильных телефонов по базам клиентов исполнителей с информацией об объекте недвижимости;
- Размещать информацию о стоимости лотов, стоимости квадратного метра лота, любое публичное упоминание цены недвижимого имущества, в том числе средней, поэтажных планов объекта недвижимости, описания конкурентных преимуществ объекта недвижимости;
- Размещать информацию с формулировками «Квартиры/апартаменты от застройщика», «Недвижимость от застройщика», использовать формулировку «от застройщика».

Регламент работы с брокерами

Этап «после размещения проектной декларации» для объекта недвижимости

Исполнителям категорически запрещены следующие рекламные и маркетинговые активности:

- Размещать все виды контекстно-баннерной рекламы в интернете;
- Представяться застройщиком (девелопером) проекта и/или размещать от своего имени как от застройщика информацию на ресурсах-агрегаторах новостроек, картах и т. п.;
- Любые виды платного продвижения в мессенджерах (в том числе Telegram и WhatsApp), а также в социальных сетях;
- Реклама объекта недвижимости и/или недвижимого имущества в базах недвижимости, классифайдах (площадках недвижимости, например, «Яндекс Недвижимость», «Циан», «Авито» и др.);
- Реклама объекта недвижимости (рекламные материалы, в т. ч. макеты, брошюры) в центральных офисах Исполнителей без согласования заказчика;
- Использовать любые логотипы, кроме фирменных в соответствующей цветовой гамме;
- Публиковать информацию от имени застройщика и/или заказчика так, чтобы потребители думали, что находятся на сайте застройщика и/или заказчика;
- Размещать и продвигать рекламу (контекстная, баннерная реклама, объявления в базах недвижимости и т.п.) от имени застройщика и/или заказчика (например: официальный сайт объекта недвижимости, застройщика, заказчика и т.д.);
- Создавать полноформатные сайты и лендинги объекта недвижимости;
- Создавать отдельные посадочные страницы в рамках сайта исполнителя;
- Использовать фото, 3D-изображения и макеты объекта недвижимости без предварительного согласования и одобрения заказчиком;
- Любые упоминания в СМИ и PR-активности без предварительного согласования и одобрения заказчиком;
- Рассылка коротких текстовых сообщений на номера мобильных телефонов с указанием, что они направлены от имени застройщика и/или заказчика;
- Размещать информацию в сети интернет, в печатных изданиях, буклетах и иных рекламных материалах следующего содержания: «Квартиры от застройщика», «Недвижимость от застройщика», «Офисы и ритейл от застройщика», использовать любые виды формулировок, содержащие формулировки «от застройщика» или «от эксклюзивного агента/брокера/риэлтора».

Отдел по работе с брокерами

Внутри компании создан отдел по работе с агентствами недвижимости и частными брокерами. Команда отдела всегда на связи для решения всех вопросов.

Контакты отдела для связи:

Отдел по работе с агентствами недвижимости

Николаева Елена - руководитель отдела + 7 (936) 000-55-45

Островская Александра - менеджер по взаиморасчетам +7 (926) 535-83-71з

Эркаева Рамзия - менеджер по работе с агентствами недвижимости +7 (925) 242-21-82

Отдел партнерских коммуникаций

Смоленская Маргарита - руководитель отдела + 7 (936) 000-55-35