



PROGRAM CERTYFIKACJI MULTICERT VERIFIED REAL  
ESTATE

# *Program Certyfikacji Multicert Verified Real Estate – pośrednictwo nieruchomości*

Niezależny znak jakości dla pośredników nieruchomości i portali ofert. Pakiet PN-EN 15733 + AML + DSA + ISO 22458 (ochrona konsumenta wrażliwego). Jeden certyfikat (pełna zgodność z

normami CEN) + opcjonalne rozszerzenia: akredytowany audit ISO

Wersja 1.0 · Kwiecień 2026

9001 przez partnera, kontrola tajemniczego klienta/client.

Multicert Sp. z o.o.

## Spis treści

1. Wprowadzenie i cel programu
2. Zakres certyfikacji
3. Pakiet norm referencyjnych i regulacji
4. Proces certyfikacji w 6 krokach
5. Certyfikat i opcjonalne rozszerzenia
6. Cennik i terminy
7. Powołania normatywne i prawne
8. Akredytacja, program certyfikacji i bezstronność
9. Kontakt i wniosek o certyfikację

## 01 Wprowadzenie i cel programu

Niniejszy program prowadzi certyfikację **pośredników w obrocie nieruchomościami, biur nieruchomości, sieci franczyzowych i portali ofertowych** w oparciu o normę europejską CEN **PN-EN 15733:2010** (Usługi pośredników w obrocie nieruchomościami) wraz z wymaganiami regulacyjnymi UE i krajowymi.

Polski rynek pośrednictwa nieruchomości obejmuje **~30 000 podmiotów** (osoby fizyczne i firmy) oraz **~5 000 deweloperów** aktywnych w sprzedaży lokali. Branża została **zderegulowana w 2014 r.** (Ustawa deregulacyjna 2014/03/13) — uchylono obowiązek licencji państwowej dla pośredników nieruchomości. Skutek: **brak ujednoliconego standardu jakości** dla obecnych 30 000 pośredników, a klienci mają minimalne narzędzia weryfikacji kompetencji i etyki konkretnego biura.

**Multicert Verified Real Estate** wypełnia tę lukę — niezależny znak certyfikacji wystawiany po audycie zgodności z PN-EN 15733 oraz pakietem regulacji branżowych (RODO, AML, DSA, ISO 22458 dla konsumenta wrażliwego). Klient pośrednika z aktywnym certyfikatem widzi znak Multicert obok każdej oferty na portalach (Otodom, Morizon, Domiporta) — co bezpośrednio przekłada się na wyższą konwersję, premium pricing i obronę przed roszczeniami.

Program stanowi część systemu znaków rodziny **Multicert Verified** — analogicznie do programów Multicert Verified Beauty (salony kosmetyczne) i Multicert Verified (wyroby budowlane). Klient certyfikowany otrzymuje pakiet brandingowy dający **publiczną widoczność znaku** wśród milionów ogłoszeń nieruchomościowych w Polsce.

## 02 Zakres certyfikacji

Program obejmuje następujące typy podmiotów branży nieruchomościowej:

- **Pośrednicy w obrocie nieruchomościami** (jednoosobowe działalności gospodarcze, spółki cywilne, biura) — wg PN-EN 15733:2010
- **Sieci franczyzowe nieruchomości** (RE/MAX, Metrohouse, Century 21, Coldwell Banker, Engel & Völkers) — rabat dla organizacji wielolokalizacyjnych przy  $\geq 5$  oddziałach
- **Portale ofertowe nieruchomości** (Otodom, Morizon, Domiporta, Gratka, Allegro Nieruchomości) — z dodatkowymi wymaganiami DSA (Digital Services Act) dla weryfikacji ofert
- **Deweloperzy** sprzedający lokale w nowych inwestycjach (z wymaganiami Ustawy deweloperskiej z 20 maja 2021 r.)
- **Kancelarie i biura obsługujące transakcje nieruchomościowe** (notariusze, doradcy podatkowi specjalizujący się w obrocie nieruchomościami)
- **Zarządcy nieruchomości i administratorzy wspólnot mieszkaniowych** (z dedykowanym podzakresem programu)

**Wykluczenia z zakresu programu:** wyceny rzeczoznawcze (regulowane Ustawą o gospodarce nieruchomościami — wymagana państwowa licencja rzeczoznawcy majątkowego), działalność notariuszy poza zakresem obsługi transakcji (notariusz jest funkcjonariuszem publicznym), działalność banków i instytucji kredytowych.

## 03 Pakiet norm referencyjnych i regulacji

Multicert Verified Real Estate łączy **jedną normę europejską CEN** i **cztery filary compliance** w jeden zintegrowany audit:

1. **PN-EN 15733:2010 — "Usługi pośredników w obrocie nieruchomościami"** (norma europejska CEN, jedyna międzynarodowa norma branżowa dla pośrednictwa). Definiuje wymagania dla: kompetencji pośrednika (kwalifikacje + szkolenia + ciągłe doskonalenie), procesu obsługi klienta (umowa pośrednictwa + analiza nieruchomości + due diligence prawne), zarządzania konfliktami interesów, zarządzania reklamacjami i odwołaniami, standardów etycznych branży.
2. **Filar A — Compliance regulacyjny UE i krajowy:** RODO i Ustawa o ochronie danych (przetwarzanie danych klienta + danych właściciela nieruchomości + zdjęć + dokumentów własnościowych), AML 6 (Dyrektywa UE 2018/843 + Ustawa polska o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy z 1 marca 2018 r. — pośrednicy są obowiązani instytucjami AML, wymóg KYC dla transakcji  $\geq 10$  tys. EUR), DSA (Rozporządzenie UE 2022/2065 — Digital Services Act, wymogi dla portali ofertowych), Ustawa deweloperska z 20 maja 2021 r. (dla deweloperów sprzedających lokale).
3. **Filar B — Ochrona konsumenta wrażliwego (ISO 22458):** wymagania ISO 22458:2022 dla obsługi klientów wrażliwych (osoby starsze, niepełnosprawne, w trudnej sytuacji finansowej). Procedury identyfikacji wrażliwości, zaadaptowana komunikacja, dodatkowe okresy do namysłu, zakaz pressure selling. Krytyczny element po skandalach pośredników wykorzystujących seniorów i pożyczkobiorców frankowych.
4. **Filar C — System reklamacji i ADR (ISO 10001/10002/10003):** wewnętrzny system postępowania z reklamacjami, alternatywne rozstrzyganie sporów (ADR za pośrednictwem Inspekcji Handlowej lub Polskiej Federacji Rynku Nieruchomości jako mediator), publiczna polityka transparentności pośrednictwa.
5. **Filar D — Trust mark wizualny:** obowiązkowy element programu — klient otrzymuje pakiet brandingowy **Multicert Verified Real Estate**: ikonę SVG/PNG do umieszczenia obok każdej oferty na portalach (Otodom widget, Morizon widget — gotowe do zaimplementowania), badge HTML do strony internetowej, logotyp do stopki e-maila i podpisów umów, plakat A4 do biura nieruchomości, template Instagram/LinkedIn dla agentów. Audytor współpracuje z managementem portalu w zakresie integracji widget'a.

## 04 Proces certyfikacji w 6 krokach

Standardowy cykl certyfikacji Multicert Verified Real Estate:

1. **Konsultacja wstępna** (bezpłatna, 1h) — Doradczynie Klienta ocenia profil działalności (jednoosobowy pośrednik, biuro, sieć franczyzowa, portal, deweloper) i rekomenduje zakres certyfikacji i ewentualne rozszerzenia oraz zakres pakietu compliance.
2. **Pre-audyt diagnostyczny** (opcjonalny, 1 dzień) — identyfikacja luk w obecnych procedurach (umowa pośrednictwa, KYC AML, polityki RODO, system reklamacyjny), ocena gotowości do audytu, plan działań naprawczych.
3. **Etap 1 — Audyt dokumentacyjny** (1-2 dni, zdalny lub on-site) — przegląd dokumentacji: umowy pośrednictwa, polityki RODO, procedury KYC AML, system reklamacyjny, dokumentacja kompetencji pośredników (szkolenia, kwalifikacje, kodeksy etyczne PFRN/WSPON), polityki ochrony konsumenta wrażliwego.
4. **Etap 2 — Audyt operacyjny** (1-2 dni on-site) — wizyta w biurze, próbka transakcji (5-10 z ostatnich 12 mies.), wywiady z pośrednikami i klientami (kontrola tajemniczego klienta — opcjonalne rozszerzenie), kontrola wizualna eksponowania znaku Multicert Verified Real Estate w biurze (zgodność z brand guidelines), weryfikacja portalu/strony internetowej.
5. **Raport i wystawienie certyfikatu** (3-4 tygodnie po Etap 2) — szczegółowy raport z niezgodnościami i obserwacjami, działania korygujące (zwykle 30 dni), decyzja certyfikacyjna, wystawienie certyfikatu wraz z pełnym pakietem brandingowym (znak SVG, ikona Otodom/Morizon ready, badge HTML, plakat biurowy, template Instagram/LinkedIn).
6. **Audyty nadzorcze** (raz w roku, 1 dzień) — weryfikacja utrzymania standardów, próbka transakcji, ewaluacja zgłoszeń reklamacyjnych, kontrola compliance AML (zwłaszcza po nowelizacjach Dyrektywy AML 6). Recertyfikacja co 3 lata.

**Termin pełnej certyfikacji:** 4-16 tygodni zależnie od skali (jednoosobowy pośrednik → sieć/portal); z rozszerzeniem o akredytowany audit ISO 9001 przez partnera — bliżej górnej granicy.

## 05 Certyfikat i opcjonalne rozszerzenia

Certyfikacja prowadzi do **jednego certyfikatu** Multicert Verified Real Estate — zgodność z normą europejską PN-EN 15733:2010 (Usługi pośredników w obrocie nieruchomościami) oraz z wymaganiami RODO, AML 6 (UE 2018/843), DSA (UE 2022/2065) i ISO 22458 (ochrona konsumenta wrażliwego). Wymagana pełna zgodność, bez poziomów pośrednich. System reklamacji (ISO 10001/10002 + ADR), ochrona konsumenta wrażliwego i pakiet brandingowy (z widgetem Otodom/Morizon) są standardowymi elementami programu.

**Opcjonalne rozszerzenia** (nazwane, nie „wyższe poziomy”):

**z akredytowanym auditem ISO 9001:2015** — audit zintegrowany przez partnerską jednostkę akredytowaną (LL-C, ČIA nr 150/2025); honorowany szerzej, m.in. w kontraktach publicznych.

**z kontrolą tajemniczego klienta** — niezależna kontrola tajemniczego klienta w cyklu certyfikacji.

**Audyty nadzorcze** raz w roku: 35–45% kosztu certyfikatu pierwszego. **Recertyfikacja** co 3 lata: 60–70%. **Rabat dla organizacji wielolokalizacyjnych** dla sieci franczyzowych: rabat 25–40% przy 5+ oddziałach. **Audit zintegrowany z istniejącym ISO 9001**: rabat 25–35%. Dla portali ofertowych: wycena uwzględnia skalę zasobu ofertowego.

## 06 Cennik i terminy

### Cennik (orientacyjny)

- **Audit certyfikacyjny Multicert Verified Real Estate:** 4 000-18 000 zł netto (zależnie od skali, liczby pośredników i lokalizacji)
- Rozszerzenie: audit akredytowany ISO 9001 przez partnera (LL-C, ČIA nr 150/2025): 20 000-35 000 zł netto łącznie
- Audyty nadzorcze: 35-45% ceny pierwszej
- Recertyfikacja po 3 latach: 60-70% ceny pierwszej
- Pakiet brandingowy + integracja Otodom/Morizon widget: **w cenie**
- Rabat dla organizacji wielolokalizacyjnych: 25-40% przy  $\geq 5$  oddziałach
- Audit zintegrowany z ISO 9001: rabat 25-35%
- Oferta dla portali ofertowych: wycena uwzględnia skalę zasobu ofertowego

**Termin realizacji:** 4-16 tygodni zależnie od skali; z rozszerzeniem o akredytowany audit ISO 9001 przez partnera — bliżej górnej granicy.

**Pakiet brandingowy Multicert Verified Real Estate** (w cenie każdego poziomu): plik wektorowy znaku (SVG, EPS, PNG transparent) z 3 wariantami kolorystycznymi, gotowy widget HTML/JS do osadzenia obok każdej oferty na portalu (kompatybilny z Otodom, Morizon, Domiporta, Gratka — instrukcja integracji), plakat A4 do biura nieruchomości (drukowany), badge HTML do strony internetowej, logotyp do stopki e-maila i podpisów umów, template Instagram/LinkedIn dla agentów (pakiet grafik dostosowany do potrzeb), Code of Conduct framed (kodeks etyczny do wywieszenia w biurze).

**ROI dla klienta:** średnie zwiększenie conversion rate o **20-40%** przy aktywnym znaku Multicert Verified Real Estate obok ofert (badania portalowe 2025-2026 dla certyfikowanych pośredników). Wzrost cen prowizji pośredniczych o 5-15% (premium pricing). Zwrot inwestycji typowo w **4-12 miesięcy** od wystawienia certyfikatu.

## 07 Powołania normatywne i prawne

### Powołania normatywne

- **PN-EN 15733:2010** — Usługi pośredników w obrocie nieruchomościami — Wymagania dotyczące świadczenia usług (jedyna międzynarodowa norma CEN dla branży).
- **ISO 22458:2022** — Konsumenci wrażliwi — Wymagania i zalecenia dotyczące projektowania i świadczenia usług dla konsumentów wrażliwych (Filar B programu).
- **ISO 9001:2015** — Systemy zarządzania jakością — opcjonalny audit zintegrowany / akredytowany przez partnera.
- **ISO 10001 / 10002 / 10003** — Zarządzanie jakością — kodeksy zachowań, postępowanie z reklamacjami i ADR (Filar C programu).

### Powołania prawne (Unia Europejska i prawo krajowe)

- **Rozporządzenie (UE) 2016/679 (RODO)** — Ochrona danych osobowych klientów i właścicieli nieruchomości — przetwarzanie zdjęć, dokumentów własnościowych, danych transakcyjnych.
- **Dyrektywa (UE) 2018/843 (AML 6)** — 6. dyrektywa o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy — pośrednicy są obowiązani instytucjami AML.
- **Ustawa z 1 marca 2018 r. o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy** — Polska implementacja AML — wymóg KYC dla transakcji  $\geq 10$  tys. EUR, raportowanie GIIF.
- **Rozporządzenie (UE) 2022/2065 (DSA)** — Digital Services Act — wymogi dla portali ofertowych nieruchomości (Otodom, Morizon, Domiporta).
- **Ustawa z 20 maja 2021 r. o ochronie praw nabywcy lokalu mieszkalnego (Ustawa deweloperska)** — Wymagania dla deweloperów sprzedających lokale — rachunki powiernicze, prospekty informacyjne, gwarancje.
- **Ustawa z 13 marca 2014 r. (deregulacyjna)** — Uchylenie obowiązku licencji państwowej dla pośredników — pakiet zawodów regulowanych zniesionych.
- **Ustawa z 21 sierpnia 1997 r. o gospodarce nieruchomościami** — Wymagania dla rzeczoznawców majątkowych (poza zakresem programu) i obrotu nieruchomościami publicznymi.

### Wytyczne branżowe i wzorce dobrych praktyk

- **PFRN — Polska Federacja Rynku Nieruchomości** — Krajowy kodeks etyczny pośredników nieruchomości (referencja dla Filaru B).
- **WSPON — Warszawskie Stowarzyszenie Pośredników w Obrocie Nieruchomościami** — Lokalne standardy etyczne dla rynku warszawskiego.
- **CEPI — European Council of Real Estate Professions** — Międzynarodowa federacja pośredników nieruchomości — referencja dla mostów do PN-EN 15733.

- **NAR — National Association of Realtors** — Wzorzec amerykański (Code of Ethics) dla branży pośrednictwa nieruchomości.
- **RE/MAX International / Engel & Völkers / Century 21** — Międzynarodowe sieci franczyzowe — referencja dla rabat dla organizacji wielolokalizacyjnych (rabat skali).

## 08 Akredytacja, program certyfikacji i bezstronność

Podstawą programu jest norma europejska CEN PN-EN 15733:2010 (Usługi pośredników w obrocie nieruchomościami) wraz z wymaganiami Rozporządzenia (UE) 2018/843 (AML 6), Rozporządzenia (UE) 2022/2065 (Digital Services Act), Rozporządzenia (UE) 2016/679 (RODO) oraz wymaganiami ISO 22458:2022 dla ochrony konsumenta wrażliwego. Program certyfikacji oparty jest o specyfikację własną Multicert opracowaną zgodnie z najlepszymi praktykami branży oraz powołaniami na uznane normy i regulacje prawne.

**Status akredytacyjny (klauzula zgodna z ISO/IEC 17065 §7.8).** Niniejszy program certyfikacji prowadzony jest jako program własny jednostki Multicert Sp. z o.o., poza zakresem akredytacji Polskiego Centrum Akredytacji nr AC 210. Certyfikat wydawany jest na zasadach określonych w niniejszym programie oraz w **Regulaminie certyfikacji dobrowolnej Multicert (MS-REG 001:2026)**, dostępnym pod adresem [multicert.pl/dokumenty/regulamin-certyfikacji-dobrowolnej](https://multicert.pl/dokumenty/regulamin-certyfikacji-dobrowolnej). Multicert prowadzi działalność z zachowaniem zasad bezstronności, niezależności i poufności wymaganych przez normy **ISO/IEC 17065:2012** oraz **ISO/IEC 17021-1:2015**.

### Bezstronność i niezależność

Multicert deklaruje pełną bezstronność zgodnie z wymaganiami **ISO/IEC 17065 §4.2** oraz **ISO/IEC 17021-1 §5**. Audytorzy nie świadczą usług doradczych dla certyfikowanej organizacji w okresie 24 miesięcy poprzedzających audyt. Decyzję o przyznaniu certyfikatu podejmuje niezależny komitet certyfikujący.

### Reklamacje, odwołania i skargi

- **Reklamacje** dotyczące postępowania audytowego — adres [biuro@multicert.pl](mailto:biuro@multicert.pl), termin rozpatrzenia **30 dni roboczych**.
- **Odwołania** od decyzji certyfikacyjnej — rozpatrywane przez niezależny komitet odwoławczy, termin **60 dni roboczych**.
- **Skargi stron trzecich** dotyczące certyfikowanej organizacji — kanał [survey@multicert.pl](mailto:survey@multicert.pl); przy potwierdzeniu zasadności inicjowany jest audyt nadzorczy bez zapowiedzi.

## 09 Kontakt i wniosek o certyfikację

### PEŁNOMOCNIK KLIENTA

**Joanna Kałuża**

Doradca ds. certyfikacji systemów zarządzania i programów branżowych

Tel.: **+48 508 354 544**

E-mail: [joanna.kaluza@multicert.pl](mailto:joanna.kaluza@multicert.pl)

### DANE REJESTROWE JEDNOSTKI CERTYFIKUJĄCEJ

**Multicert Sp. z o.o.**

ul. Mydlarska 47A, 04-690 Warszawa

Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy KRS

KRS **0000681322** · NIP **9522163792** · REGON **367470425**

[multicert.pl](http://multicert.pl)

**Wniosek o certyfikację:** formularz zgłoszeniowy dostępny pod adresem [multicert.pl/wniosek-o-certyfikacje](http://multicert.pl/wniosek-o-certyfikacje). Wstępna wycena przygotowywana w ciągu 2 godzin w godzinach pracy biura, niezobowiązująca, oparta na indywidualnej analizie zakresu i specyfiki organizacji.