Versión 1.0 · vigente desde el 31 de octubre de 2026 · Huella SHA-256 del texto oficial: `0c1dba53e91cb6ffce3bb8c1d1228949e6e24360888f885abc22b8073dbdcde7`

Código de Ética de RÜM Real Estate

Versión 1.0 · Entra en vigor el día de su publicación en www.rumrealestate.com.mx/legal y en la app RÜM Leads.

Este Código fija los valores y principios con los que trabajamos en RÜM Real Estate. Lo cumplen todas las personas que trabajan con RÜM o actúan en su nombre, sin excepción.

Mensaje de la Dirección General

En RÜM acompañamos a familias e inversionistas en una de las decisiones más grandes de su vida: su patrimonio. Esa confianza se gana con hechos y se pierde con un solo acto deshonesto.

Este Código no es un trámite; describe cómo trabajamos. Si alguna vez tienes que elegir entre cerrar una operación y hacer lo correcto, haz lo correcto: RÜM siempre te respaldará.

Artículo 1. Objeto

Este Código establece los valores, principios y compromisos éticos de RÜM Real Estate («RÜM»), marca comercial con la que opera SACNAMIS CORPORATION, S.A.S. de C.V. («SACNAMIS»), con domicilio en Calzada Norte 93, Ciudad Granja, Zapopan, Jalisco, C.P. 45010.

Artículo 2. A quién aplica

Este Código obliga a:

- La Dirección General, los socios y los representantes de SACNAMIS.
- Los asesores inmobiliarios, sea cual sea la forma de su contrato.
- El personal administrativo, los practicantes y cualquier persona que actúe en nombre de RÜM.

Los proveedores y aliados comerciales (fotógrafos, valuadores, abogados externos y otras inmobiliarias con las que compartimos operaciones) lo conocerán y deberán respetarlo en lo que les corresponda.

Aplica en la oficina, en los inmuebles y visitas, en la app RÜM Leads y demás sistemas, en WhatsApp, redes sociales, portales y eventos, y en cualquier lugar donde una persona se presente como parte de RÜM.

Artículo 3. Nuestra identidad

- **Misión:** Ayudar a propietarios, compradores e inquilinos a tomar las mejores decisiones sobre su patrimonio, con asesoría honesta, información clara y un servicio ágil y cercano, desde la primera conversación hasta la firma.
- **Visión:** Ser la inmobiliaria de referencia en la Zona Metropolitana de Guadalajara por su confianza y su rapidez de respuesta, reconocida por combinar el trato humano con la mejor tecnología al servicio del cliente.
- **Lema:** Hogares con rumbo.
- **Promesa:** Tu patrimonio, en buenas manos.

Artículo 4. Nuestros valores

Confianza

Cuidamos el patrimonio de nuestros clientes como si fuera propio. Lo que decimos, lo cumplimos.

- Cumplimos lo que prometemos y avisamos a tiempo cuando algo no saldrá como se acordó.
- Resguardamos llaves, documentos y dinero con registro y con los procedimientos de RÜM.
- No prometemos lo que no depende de nosotros: la aprobación de un crédito, una plusvalía o una fecha de firma.

Transparencia

Damos información clara sobre precios, honorarios, tiempos y documentos desde el primer día.

- Explicamos por escrito los honorarios y las condiciones antes de que el cliente firme.
- Informamos todo lo que sepamos que afecte la decisión del cliente: gravámenes, adeudos, juicios, defectos o restricciones de uso.
- Revelamos cualquier interés personal o familiar en una operación antes de intervenir en ella.

Agilidad

Respondemos rápido. Un cliente atendido a tiempo es una operación que avanza.

- Contestamos a cada prospecto lo antes posible y registramos cada contacto en la app el mismo día.
- Damos seguimiento puntual hasta la firma o la entrega.
- La rapidez nunca justifica saltarse una verificación, un documento o la ley.

Servicio cercano

Escuchamos antes de proponer. Cada familia y cada propietario tiene una necesidad distinta.

- Tratamos a todas las personas con respeto y les hablamos en lenguaje claro.
- Proponemos opciones según la necesidad y el presupuesto real del cliente.
- No presionamos para cerrar ni usamos urgencias falsas como táctica de venta.

Profesionalismo

Preparación, orden y ética en cada paso: valuación, promoción, negociación y cierre.

- Nos capacitamos de forma continua y buscamos la acreditación que la ley de Jalisco prevé para quienes prestamos servicios inmobiliarios.
- Usamos solo los formatos, contratos y procesos autorizados por RÜM.
- Reconocemos los límites de nuestra función y canalizamos al notario, abogado, valuador o contador cuando corresponde.

Innovación

Usamos tecnología para dar mejor servicio: datos reales del mercado, seguimiento puntual y difusión digital.

- Usamos la tecnología y la inteligencia artificial con supervisión humana y solo con herramientas autorizadas por RÜM.

- Protegemos los datos personales que la tecnología nos confía.
- Nunca usamos la tecnología para engañar: ni imágenes alteradas sin aviso ni asistentes virtuales que se hagan pasar por personas.

Artículo 5. Principios éticos

1. **Legalidad.** Cumplimos las leyes federales y del Estado de Jalisco. Ningún objetivo comercial justifica una ilegalidad.
2. **Honestidad e integridad.** No mentimos, no ocultamos y no falsificamos documentos ni firmas. No ofrecemos ni aceptamos sobornos.
3. **Lealtad.** Actuamos en el mejor interés del cliente que representamos y de RÜM. Toda operación inmobiliaria pasa por RÜM; no desviamos clientes, inmuebles ni comisiones.
4. **Confidencialidad.** Lo que conocemos por nuestro trabajo (datos, precios, motivos y estrategias) no se comparte ni se usa en beneficio propio.
5. **Respeto e igualdad.** Tratamos a todas las personas con dignidad. No discriminamos por origen étnico o nacional, género, edad, discapacidad, condición social o de salud, religión, opiniones, preferencias sexuales, estado civil, embarazo ni por ningún otro motivo que atente contra la dignidad humana. No toleramos el acoso ni el hostigamiento.
6. **Cuidado del patrimonio ajeno.** El dinero de los clientes solo se recibe en cuentas a nombre de SACNAMIS y con comprobante. Llaves y documentos se entregan y se reciben con registro.
7. **Competencia leal.** Respetamos a colegas y a otras inmobiliarias, sus exclusivas y los convenios de comisión compartida. No denigramos a nadie para ganar un cliente.
8. **Prevención de lavado de dinero y de fraude.** Identificamos a nuestros clientes, verificamos la propiedad y el origen de cada operación, y reportamos lo inusual a la Dirección General.
9. **Seguridad.** Cuidamos la integridad física de clientes, propietarios, ocupantes y compañeros en cada visita y entrega.
10. **Rendición de cuentas.** Reconocemos nuestros errores, informamos a tiempo y colaboramos con toda revisión o auditoría.

Artículo 6. Nuestros compromisos

- **Con los clientes** (compradores, vendedores, arrendadores, inquilinos y propietarios que nos confían su administración): información veraz y completa, asesoría honesta, trato digno y protección de sus datos y de su dinero.
- **Con el equipo:** respeto, igualdad de oportunidades, reglas claras y un ambiente libre de acoso, discriminación y violencia.
- **Con colegas e inmobiliarias:** trato profesional, cumplimiento de acuerdos y competencia leal.
- **Con autoridades, notarios y fedatarios:** trámites solo por canales oficiales, información verdadera y cero pagos indebidos.
- **Con proveedores y aliados:** selección por calidad y precio, sin favores personales ni comisiones ocultas.
- **Con la comunidad:** no promovemos inmuebles de procedencia dudosa, sin derecho a venderse o en zonas donde su uso esté prohibido, e informamos con verdad sobre uso de suelo y servicios.
- **Con RÜM:** cuidamos su marca, su reputación, su información y sus recursos.

Artículo 7. Cómo decidir cuando hay duda

Antes de actuar, responde estas cinco preguntas:

1. ¿Es legal?
2. ¿Cumple este Código y el Código de Conducta?
3. ¿Podría explicarlo sin incomodidad al cliente, a la Dirección General y a mi familia?
4. ¿Protege el patrimonio del cliente y la reputación de RÜM?
5. ¿Lo aceptaría si me lo hicieran a mí?

Si alguna respuesta es «no» o «no sé», detente y consulta a la Dirección General antes de seguir.

Artículo 8. Dudas, denuncias y no represalias

Cualquier persona puede plantear dudas o reportar de buena fe una posible falta a este Código por el Canal de Integridad descrito en el Código de Conducta. RÜM protege la identidad de quien reporta y prohíbe cualquier represalia en su contra.

Reportar de mala fe, a sabiendas de que es falso, también es una falta. Nada de lo previsto aquí limita el derecho de cualquier persona a acudir directamente a las autoridades.

Artículo 9. Obligatoriedad y documentos relacionados

Este Código se complementa con el Código de Conducta, los Términos y Condiciones para Asesores, el Aviso de Privacidad para Asesores y las políticas que RÜM publique en la app. Su incumplimiento tiene las consecuencias previstas en el Código de Conducta y en el contrato de cada persona.

Para el personal con relación laboral, las medidas se aplicarán conforme a la Ley Federal del Trabajo y a la reglamentación interna que corresponda.

Artículo 10. Publicación, aceptación y actualización

Este Código está publicado en www.rumrealestate.com.mx/legal y en la app RÜM Leads (Menú ☰ → Documentos RÜM). Cada persona lo acepta electrónicamente al usar la app por primera vez y cada vez que se publique una versión nueva.

La Dirección General lo revisará al menos una vez al año. Las versiones anteriores se conservan con su fecha de vigencia.

Aprobado por la Dirección General de SACNAMIS CORPORATION, S.A.S. de C.V.