

# ETICKÝ KODEX SPOLEČNOSTI MV REALITY S.R.O.

## Obsah:

Úvodní slovo .....	3
Význam etického kodexu .....	3
Hodnoty společnosti .....	3
Chování ke klientům .....	3
Reprezentace společnosti a komunikace s klienty .....	4
Informovanost klientů .....	4
Vzhled makléře .....	5
Vybavení makléře .....	5
Závěrem .....	5
Prohlášení zaměstnance .....	6

## Úvodní slovo:

Etický kodex Realitní kanceláře MV reality s.r.o. stanovuje zásady etického chování společnosti vůči klientům, zaměstnancům, externím spolupracovníkům i vnějšímu okolí.

## Význam etického kodexu:

- Poskytovat maximální servis klientům společnosti
- Budovat dobré vztahy s klienty a zaměstnanci
- Činit veškerá rozhodnutí v souladu s dobrými mravy
- Pracovat tak, abychom dostali od klientů ty nejlepší reference

## Hodnoty společnosti „Naším cílem je vaše doporučení“:

1. Hodnoty společnosti určuje způsob jednání pracovníků při všech vykonávaných činnostech
2. Trvalý úspěch určuje dlouhodobá ziskovost společnosti
3. Dynamický, inovativní, přístup společnosti i zaměstnanců
4. Dosažení cíle – prodat, pronajmout, poskytnout službu, to vše na 100% (od A do Z)
5. Profesionalita, vzdělávání, sebevzdělávání (základní pilíř vysoké úrovně společnosti)
7. Etické normy chování jsou závazné pro všechny obchodní jednání
8. Slušnost a vstřícnost při každém jednání (ve firmě i mimo ní)
9. Týmová práce je základem pro dosažení cíle (spolu to dokážeme)

## Chování při jednání s klienty

1. Uplatňovat zdvořilý, korektní a nestranný přístup ke všem klientům
2. Chování musí být důvěryhodné, pozorné, slušné a seriózní
3. vést všechna jednání v souladu se zájmy společnosti bez předpojatosti a zvýhodňování
4. Poskytovat všem klientům úplné a srozumitelné informace
5. Nedávat přednost svým zájmům, před zájmy klientů
6. Vždy se představit (jméno a příjmení) a oslovit klienta jménem (tak též v telefonu a mailu)
7. Makléř je vždy při jednání dobře naladěný (pokud není, nesmí to na sobě dát znát)
8. Makléř musí být 100% dochvilný (pokud není, omluví se s dostatečným předstihem)

# Reprezentace společnosti a komunikace s klienty

1. Svým chováním svědomitě reprezentovat společnost
2. Vyvarovat se činnostem které mohou způsobit konflikt
3. Vyvarovat se jednání za účelem získání vlastního prospěchu
4. Zachovat obchodní tajemství a dodržovat povinnost mlčenlivosti
5. Veškeré neveřejné informace jsou považovány za důvěrné
6. Postupovat vždy tak, abychom nepoškodili dobré jméno společnosti
7. Dodržovat zásady zdvořilosti
  - zdravení
  - děkování
  - odpovídání na e-maily v termínu
  - volat zpět na zmeškané volání (omluvná SMS)
  - omluvit se při pochybení (zpoždění, chybná informace...)
8. Dodržovat povinnosti stanovené pracovní nebo mandátní smlouvou
9. Nevykonávat výdělečnou činnost ve shodném nebo příbuzném oboru
10. Používat svěřené prostředky tak, aby nedocházelo k jejich poškození
11. Při zjištění protiprávního nebo korupčního jednání je nutné informovat vedení společnosti
12. Při zjištění hrozícího nebezpečí společnosti má každý povinnost toto neprodleně oznámit vedení
13. Chovat se vždy v souladu s ochranou osobních údajů (GDPR)
14. V osobním životě se chovat v souladu s právním řádem a zásadami slušného chování

## Informovanost klientů:

1. Klient musí vždy obdržet
  - veškeré důležité a srozumitelné informace a materiály k obchodní transakci
  - seznam všech služeb, které za svůj honorář poskytujeme
  - informace o výhodách spolupráce s námi (v čem jsme nejlepší)
2. Klienta nesmíme zahrnout množstvím informací (méně je více)
3. S klientem se nikdy nehádáme, neurážíme jej, nezesměšňujeme jej...
4. Při prvním kontaktu s klientem je nezbytné:
  - jednat profesionálně, slušně, trpělivě (vše vysvětlí – LV...) a poctivě (zaujmout)
  - předat informaci, že od makléře dostane plný servis (od A do Z)
  - seznámit klienta s podmínkami spolupráce a představit společnost

## Vzhled makléře:

Makléř je při výkonu své práce vždy:

- upravený
- čistě oblečený (minimum je košile, tričko s límečkem, nepotrhané kalhoty)
- učesaný, oholený a navoněný (hlavně v letních měsících)
- ošacení páni: košile nebo tričko límečkem, nepotrhané dlouhé kalhoty, plná obuv
- ošacení dámy: košile, halenka, tričko s límečkem, sukně, nepotrhané dlouhé kalhoty, plná obuv nebo lodičky
- v zimním období vhodná pokrývka hlavy (barevnost...)

## Vybavení makléře:

1. Makléř vždy používá:
  - pouze materiály, které byly vytvořené popř. schválené vedením společností MV reality s.r.o.
  - materiály, které jsou platné, jsou uloženy v e-bráně (nestahujeme si do svým PC, mění se)
2. Vybavení makléře:
  - PC, telefon, fotoaparát (stačí společný z RK), smlouva, plná moc, diář, vizitky, blok, plachta
  - Univerzální kličku na odpočet energií, bačkory pro klienty, kompas, laserový metr
  - Dárky pro klienty (šňůrky na krk, propisky, kolečka do vozíků...)

## Závěrem:

Etický kodex společnosti MV reality s.r.o. je závazný pro všechny zaměstnance a externí spolupracovníky, kteří poskytují služby v oblasti realitní činnosti a zprostředkování obchodu a služeb pro společnost MV reality s.r.o. a to od okamžiku, kdy s ním byli seznámeni a s jejím obsahem souhlasili.

Porušení etického kodexu je společností považováno jako obzvlášť závažné a v rozporu se zájmy společnosti.

## **Prohlášení zaměstnance:**

Tímto potvrzuji, že jsem byl/a seznámen/a se zněním Etického kodexu společnosti MV reality s.r.o. Prohlašuji, že jednotlivé body etického kodexu beru na vědomí, obsah je mi jasný a srozumitelný a budu se jím jako zaměstnanec a externí spolupracovník společnosti při výkonu mé práce řídit.

Michal Vrňák – jednatel společnosti MV reality s.r.o.