



ARCO REAL ESTATE

ЕТИЧЕН КОДЕКС





I. Общи положения

Политиката на управление на **ARCO REAL ESTATE** е насочена към: осъзнато високо качество на дейността на всеки, за удовлетворяване изискванията на клиентите с предлагане на професионални услуги.

В този смисъл, с настоящия Етичен кодекс, Ръководството на ARCO REAL ESTATE цели да подпомогне провежданата активна политика в следните направления:

- Осигуряване приоритет на качеството в дейността на всички звена на Дружеството и професионални и качествени услуги в сферата на недвижимите имоти.
- Формиране на нов начин на мислене и адекватни действия от всеки член на фирмата, което да мотивира всеки за лично и колективно поддържане и повишаване на качеството на извършваните услуги, като ефективно и ефикасно се използват наличните материални, човешки и финансови ресурси, съобразно нуждите и потребностите на клиентите.
- Непрекъснато задоволяване очакванията на клиентите, чрез подобряване качеството на услугите и повишаване професионалната компетентност на служителите.
- Непрекъснато повишаване квалификацията и мотивацията на персонала с цел предлагане на висококачествени услуги.
- Периодичен анализ и оценка на постигнатите резултати от повишаване на качеството на услугите и системен контрол за изпълнението на поставените задачи във всички звена на фирмата, както и търсене на персонална отговорност.
- Спазване на правилата за здравословни и безопасни условия на труд, на санитарно хигиенните и екологични норми, съгласно националните и международните стандарти.
- Периодичен анализ на националните и международни нормативни документи и всички други документи, които фирмата е приела да спазва и които имат отношение към качеството на предлаганите услуги.
- **ARCO REAL ESTATE** да се утвърди като предпочитан партньор на пазара за недвижими имоти.





II. Основни принципи и ценности на дружеството

1. Професионализъм, законност и равнопоставеност

• Дружеството осъществява своята дейност в съответствие с действащото законодателство на Република България, професионалната етика и своите вътрешни правила и разпоредби. От което следва, че преследването целите на фирмата не може да бъде в разрез с принципите на честност и коректност. Всеки служител е отговорен за изпълнението на своите задължения. При забелязване на грешки, пропуски и недостатъци е длъжен да ги отстрани, ако са в пълномощията му или незабавно да уведоми прекия си ръководител за предприемане на съответните мерки.

• Основно изискване в **ARCO REAL ESTATE** е задължението на всички наши служители, на всички нива, да се придържат към принципите за коректност и морал, точното спазване на законите на РБ, както в контактите си с клиенти и партньори, така и с всички институции в страната при личните си служебни взаимоотношения.

• Изрично е спазването на трудовото законодателство, нормите за здравословни и безопасни условия на труд, съблюдаването и спазването на законите, регулиращи извършваната от фирмата дейност, както и приетите вътрешни правила.

• В основата на качествено и надеждно

изпълнение на задълженията във всяка област е наличието на необходимата трудова квалификация и усъвършенстване. Осъзнавайки това Дружеството се ангажира да осигурява развитие на всеки свой служител чрез провеждане и участие в професионални семинари и обучения.

• По отношение на всички вътрешно и външно фирмени взаимоотношения се избягва всякакъв вид дискриминация, основана на възраст, расов и етнически произход, националност, политически убеждения, религия, пол, сексуална ориентация, здравословно състояние.





II. Основни принципи и ценности на дружеството

2. Конфиденциалност и конкуренция

- Дружеството гарантира конфиденциалността при използването и съхранението на предоставената лична информация съгласно Закона за защита на личните данни. На служителите е забранено да използват информацията за цели, които не са свързани с изпълнението на служебните им задължения;
- Също така от особено значение е спазването на пълна конфиденциалност по отношение на фирмената и всяка информация, която представлява заплаха за интересите на Дружеството, неговата конкурентоспособност или би уронила престижа му. Изисква се от служителите да не изнасят, споделят или разгласяват подобна информация, както и каквато и да е техническа такава – обяви, оферти, разходи и/или придобиване на активи, ценообразуване, маркетингови стратегии и други;
- Всяка конфиденциална фирмена информация се управлява посредством подходящи вътрешни процедури, които гарантират, че тя ще достигне само до заинтересованите лица и субекти, а също така и това, че нейното разпространение е свързано само с целите на Дружеството;
- Дружеството е за лоялна и законна конкуренция и очаква от служителите си почтеност и коректност в отношенията с партньорите и конкурентите;
- Не се допуска използването на информация, придобита по неофициални пътища, в контекста на честна и лоялна конкуренция при продажбите;

3. Здравеопазване и околна среда

- Дружеството носи отговорност за здравето и доброто състояние на всички служители и осигурява безопасни условия на труд, зачитане на личното достойнство. Съблюдают се законите, регулиращи извършваната от фирмата дейност, както и приетите в дружеството вътрешни правила и норми.
- Главен ангажимент е също опазването на околната среда като първостепенен актив.





III. Норми на общуване и поведение

1. Клиенти

Служителите в **ARCO REAL ESTATE** предоставят услуги на своите клиенти (купувачи, продавачи, наематели, наемодатели или други клиенти), спазвайки принципите на равнопоставеност, справедливост и почтеност. Услугите се извършват при спазване на всички законови изисквания, на Общите условия за посредничество на Агенцията и в съответствие с обичайната търговска практика при осъществяване на посредничество в Република България в областта на недвижимите имоти.

- Служителите в **ARCO REAL ESTATE** предоставят услуги на своите клиенти свързани с консултации, продажби, покупки, отдаване под наем, наемане, управление на недвижими имоти и финансиране.
- В основата на всички договорни отношения и връзки с клиентите на фирмата са заложили принципите на коректност, професионализъм и най-висока степен на сътрудничество. Сред основните отговорности на персонала са проучване и осигуряване на удовлетворението на клиента, както и постоянно подобрене на предлаганите услуги;
- Дружеството придава първостепенно значение за предоставяне на качествени и професионални услуги в сферата на недвижимите имоти;
- Всички служители в **ARCO REAL ESTATE** са длъжни да дават максимално точна и вярна информация в своите реклами и маркетингови презентации и не трябва по никакъв начин да мамят или подвеждат обществеността. Никой от служителите не трябва да подвежда когото и да е от продавачите, купувачите, наемодателите, наемателите, брокерите или друга страна по сделка, нито да използва измамни или незаконни практики при извършването на дейността си. Не трябва да дава съвети, които са извън неговата професионална компетенция.





III. Норми на общуване и поведение

- Когато служител на **ARCO REAL ESTATE** има личен интерес от покупката или продажбата на имот, брокерът е длъжен да уведоми за това насрещната страна (продавач, купувач или представляващия ги брокер). Когато член на **ARCO REAL ESTATE** продава, купува, отдава под наем или наема собствен имот, той също е обвързани от правилата на Етичния кодекс.
- Служителите на **ARCO REAL ESTATE** са длъжни да запознават клиентите с условията на работа, фирмената политика, размера на дължимото възнаграждение.
- Служителите в **ARCO REAL ESTATE** работят с клиенти и партньори с писмени договори за предоставяната услуга.
- Служителите в **ARCO REAL ESTATE** не прикриват и не променят информация за предлаганите имоти.
- Служителите не се възползват от финансовото положение, некомпетентността или лошо здравословно състояние на клиентите. Те осъществяват комуникация с клиентите като спазват добрия тон и уважават клиента. При работата си полагат дължимата грижа за клиентите, като дават полезни съвети, прилагайки опита и познанията си за пазара на недвижими имоти.
- При подписването на каквито и да било документи, брокерът е длъжен да се увери, че страните по сделката разбират съдържанието на документите и в тях са включени всички необходими клаузи.
- Интересите на клиентите стоят над личния интерес на служителите в **ARCO REAL ESTATE**. Недопустимо е сключването на сделка, която не е в интерес на клиентите, вреди им или противоречи на добрите нрави.





III. Норми на общуване и поведение

2. С договорни партньори и други Агенции за недвижими имоти

- Сътрудничеството с договорни партньори и други Агенции за недвижими имоти е неразривна част от ежедневните дейности на **ARCO REAL ESTATE**. По тази причина от особено значение са принципите на безпристрастност и взаимно уважение при контактуването с тях.
- **ARCO REAL ESTATE** поддържа партньорски отношения с всички агенции за недвижими имоти от страната и чужбина по повод осъществяването на посредническата дейност в интерес на клиентите си. Посредническите действия при сделки с недвижими имоти се осъществяват по възможно най-сигурния за клиента начин.
- При своята работа с агенции, всички в **ARCO REAL ESTATE** прилага принципите на почтеност, коректност, професионализъм и компетентност. Коректно отношение към партньорите е това, което не противоречи на добросъвестната търговска практика, не накърнява и не застрашава по никакъв начин техните интереси и репутацията им. В тази връзка брокерите предоставят точна, актуална и достоверна информация за състоянието на имотите, като са длъжни да представят подробно предимствата им и да не прикриват недостатъците.

3. Вътрешно фирмена комуникация

3.1 Лични отговорности и задължения

- Личното поведение на всеки служител е ключов фактор за успешното развитие на Дружеството и постигането на поставените цели;
- Служителите трябва да избягват всяко действие, което би уронило престижа и репутацията на Компанията;
- В отношенията си работещите трябва да се подчиняват на интересите на фирмата, прилагайки установените правила за позитивно отношение, зачитане честта и достойнството на другия;
- В общуването помежду си служителите са равнопоставени. Отношенията между тях се основават на доверие, толерантност, етичност и взаимопомощ. Лични разногласия не са предмет на публична полемика. Спорове, критики и несъгласия се решават с цивилизовани методи в открито общуване;
- За недостойни се приемат личните намеци и недружелюбното поведение. Неетично и неприемливо е изнасянето на оклеветяващи твърдения за работещи във фирмата;





- Не се допуска поведение, което накърнява личното достойнство и чест на всеки един служител;
- При изпълнение на служебните задължения трябва да се спазва йерархията, като на лице трябва да бъде стремеж към обективност и безпристрастност, поемане на отговорност за действията и активно участие в решаване проблемите на Дружеството;
- В интерес на добросъвестното изпълнение на служебните задължения и спазване на добрия етикет е спазването на етикета за стил на обличане въведен с вътрешните правила на Дружеството;
- Хората от екипа споделят своя опит и професионални познания помежду си. Всеки служител е съпричастен с професионалните проблеми на колегите си и декларира готовността си да подпомага, съобразно своите знания и умения при решаване на казуси, възникнал въпрос или спорове в процеса на водене на преговори с клиенти, както и по други въпроси, свързани с работата;
- Служителите на **ARCO REAL ESTATE** работят съобразно принципите на взаимозаменяемост и взаимна подкрепа. Всеки от екипа лично се ангажира да полага усилия за изграждане на позитивна и творческа работна атмосфера.

IV. Прилагане на кодекса

1. Приемане и разпространение

- Етичният кодекс е създаден и одобрен от Ръководството на Дружеството, така както трябва да бъдат и всички бъдещи изменения в него. Всеки служител на **ARCO REAL ESTATE** трябва да бъде запознат. Той трябва да бъде публикуван и подходящо представен в интернет страницата: www.arcoreal.bg.
- Служителите в **ARCO REAL ESTATE** са длъжни да спазват разпоредбите на настоящия кодекс и във връзка с това да се информират от ръководството за поправки и изменения на неговите разпоредби.
- Жалби от клиенти или неспазване на етичния кодекс се подават на info@arcoreal.bg. Конфиденциалността е гарантирана.

2. Нарушения

- Нормите на настоящия кодекс се прилагат до колкото не противоречат на законодателството в Р България.
- При нарушаване на принципите на етичния кодекс, Ръководството трябва да предприеме дисциплинарни мерки срещу отговорните за нарушенията лица, с цел защита на фирмените интереси.





ARCO REAL ESTATE

АГЕНЦИЯ ЗА НЕДВИЖИМИ ИМОТИ
БЪЛГАРИЯ • ЕСТОНИЯ • ЛАТВИЯ



Ползите за Вас

- ◆ Богат международен и местен опит
- ◆ Обширно портфолио от услуги за цялостно обслужване на нуждите на клиента в областта на недвижимите имоти
- ◆ Квалификации и лицензи, гарантиращи отличен краен продукт

Постоянно **високо качество** чрез:

- ◆ Обширно изследване
- ◆ Задълбочени анализи
- ◆ Придържане към най-високите професионални стандарти за обективност и етика

www.arcoreal.bg