



ZELANOS
REALTY SOLUTIONS

ΠΡΟΦΕΣΙΟΝΑΛΗ
ΕΤΙΧΕΝ
ΚΟΔΕΚΣ

05.2020 γ.

Съобщение

от **Изпълнителения директор**

Имам удоволствието да ви представя Етичния кодекс на ZELANOS Realty Solutions.

Настоящия документ е своего рода списък със задължения, правила и норми на поведение, които характеризират идентичността и ценностите на екипа, с които всички ние се идентифицираме. Ние правим бизнес водейки се от етични стандарти и морални норми, които са в основата на нашата ежедневна дейност и поведение. Нашите ценности са това, което ни мотивира и вдъхновява да се развиваме и да постигаме целите си. Приемаме като свой дълг да изградим устойчив бизнес като водим прозрачна политика с отговорност пред Закона, Обществото, нашите Клиенти и Партньори.



**Нашите ценности са това,
което ни мотивира и
вдъхновява да се развиваме
и да постигаме целите си.**

Веселин Маринов
Директор

ЕТИЧЕН КОДЕКС

БАЗИРАН НА ТРИ ОСНОВНИ ПРИНЦИПА

◆ Лично отношение

Индивидуалният подход и личното отношение към нашите клиенти е в основата на нашата дейност.

◆ Доверие

Спокойствието на нашите клиенти се базира на взаимното доверие, за това то е приоритет за нас.

◆ Качество и професионализъм

Професионализмът на нашия екип е гаранция за качеството на предлаганите от нас услуги. Ние се приспособяваме към пазарните тенденции но винаги оставаме верни на нашите принципи и ценности.

1

В какво **Вярваме**

- Клиентът винаги е на първо място
- Ние се стремим да разберем нуждите на нашите клиенти
- Най-ценният ни актив е доверието
- Почтенност и професионализъм
- Ангажираност и отдаденост във всичко, с което се заемем
- Екипната работа прави пътя към успеха по-кратък и лесен
- Преследваме безотказно поставените цели
- Поверителност в взаимоотношенията с клиента
- Успехът е въпрос на добре свършена работа
- Качество на услугата или “По-малкото е повече”
- Технологиите и модерното мислене откриват нови хоризонти
- Маркетинг не е само изискана дума - ние го прилагаме
- Печелим повече, когато клиентът е спечелил повече с наша помощ

2

Правила и норми

■ Ние правим бизнес коректно

Всеки наш служител следва задължителни норми, наложени от нашия професионален етичен кодекс, който е съобразен със стандартите наложени от водещите браншови организации в България и Европа, както и с действащото българско и европейско законодателство.

Мениджмънта и служителите се задължават да се държат коректно и почтено, като спазват действащото законодателство и разпоредбите на настоящия Етичен кодекс с ангажимента за устойчивост.

■ Взаимоотношения с клиенти

Удовлетворението на нашите клиенти е ключов фактор за стратегическото развитие на Компанията ни.

В бизнес отношенията с клиентите, Служителите на компанията са задължени да се държат **коректно и честно, откровено и професионално** и да се въздържат от порочни практики.

Служителите са длъжни да се съобразяват винаги с интересите на клиентите, като предоставят решения, отговарящия най-добре на техните потребности.

Служителите трябва да се стремят информацията за продуктите и услугите на компанията, да бъде представена по най-пълен и точен начин, без да се прекриват недостатъци, които са известни на служителя, когато същите късаят страна, с която Компанията влиза в договорни взаимоотношения.

Дейността на Компанията е фокусирана да работи изключително в интерес на една от страните по сделката, независимо дали сте продавач/наемодател или купувач/наемател на недвижим имот. Това не изключва възможността в една сделка да представляваме и двете страни - продавач/наемодател или купувач/наемател, но при такава хипотеза Компанията и нейните служители се задължават да разкрият тази информация и на двете страни.

■ **Качество и професионализъм**

Ние гържим на професионалното отношение и качеството на предоставяните услуги.

Предоставяните от Компанията услуги следват стандартите на бранша, добрите практики и норми.

Фокусът ние е върху качественоата услуга - “По-малкото е повече”, съсредоточавайки се върху това, което има най-голямо значение.

A large, modern resort building with a swimming pool and lounge area. The building is multi-story with balconies and a modern architectural style. The pool is large and blue, with lounge chairs and umbrellas around it. The sky is clear blue.

Прави нещата, както трябва или изобщо не се захващай!

■ Лични данни и поверителност

Ние зачитаме неприкосновеността на лични данни като на наши клиенти, партньори и контрагенти.

Всяка личната информация трябва да се събира, обработва и съхранява съобразно Политика за лични данни на Компанията, съставена съгласно чл. 13 и чл. 14 от Регламент (ЕС) 2016/679 на ЕВРОПЕЙСКИЯ ПАРЛАМЕНТ И СЪВЕТА от 27 април 2016 г.

■ Конфликт на интереси

Служителите трябва да действат, преследвайки интересите на Компанията и нейните клиенти.

Конфликт на интереси възниква, когато служител участва в дейности или взаимоотношения, които биха могли да са в противоречие с интересите на Компанията и клиентите ѝ. За това служителите трябва винаги да се стремят конфликт на интереси да бъде избегнат, но ако той е неизбежен, то трябва да бъде управляван така, че да се избегнат щети за Компанията и нейните клиенти.

3

ЗАДЪЛЖЕНИЯ и отговорности

Приемаме като наше задължение:

- Да поддържаме високо професионално ниво следвайки стандартите на бранша
- Да сме добре осведомени по въпроси, касаещи пазара на недвижим имоти
- Да поддържаме висок морал и етична култура на екипа
- Да отговаряме за действията си
- Да гарантираме качеството на предоставяните услуги
- Да изпълняваме поетите ангажменти
- Да защитаваме интересите на нашите клиенти
- Да правим бизнес с отговорност пред Закона и Обществото

4

При Нарушения

В случай, че стане известно неморално поведение, злоупотреба с доверието, финансите или собствеността, целенасочена дискриминация или измама, която може да доведе до значителни вреди, от всякъво естество, за Клиенти, Партньори и Контрагенти, послените следва да информират ръководните органи на Компанията.

За контакти:

 **+359-2-492-0199**

 **office@zelanos-realty.bg**

5

Финални разпоредби

Етичния кодексът е редактиран и одобрен от Изпълнителния директор на **01.05.2020** г.

Всички служители се задължават да спазват разпоредбите на Етичния кодекс в съответствие с местните законови изисквания.

Ако разпоредбите на Етичния кодекс са в противоречие с местното законодателство, то следва да бъдат преразгледани.

За да гарантираме, че е лесно и публично достъпен, Етичния кодекс на компанията е публикуван на корпоративния уебсайт (**www.zelanos-realty.bg**), като е преведен в съответствие с езиковите версии, на които той функционира.