

ODPOWIEDZIALNI

PROFESJONALNI

NIEZAWODNI

KODEKS ETYCZNY

Express House

Zapoznaj się

Używaj!



EXPRESS
HOUSE
REAL ESTATE



O EXPRESS HOUSE

Wprowadzenie

Jesteśmy ogólnopolską siecią biur nieruchomości, którym powierzane są niekiedy majątki całego życia lub oszczędności, które dzięki nam mają się pomnożyć. Nieruchomości to produkt nie tylko o dużej wartości, ale również związany wielkim pokładem emocjonalnym. To często nowy rozdział w życiu, a to co nieznane wiąże się z obawami.

Zawód pośrednika nieruchomości łączy znajomości rynku, prawa, negocjacji i psychologii. Dlatego musimy nieustannie dbać o to, aby to, co robimy było jak najwyższej jakości i z myślą o potrzebach ludzi, którzy do nas przychodzą. By dobrze służyć ludziom i światu, musimy wiedzieć, co jest dobre, a co złe.



Czym jest Kodeks Etyczny?

To drogowskaz dla różnych grup ludzi i wierzymy, że jest to fundament do profesjonalizacji rynku. Zmiany należy zacząć od siebie i jako Express House to robimy od lat, a teraz przekazujemy je dalej.

Wspólne wartości, którymi kierujemy się w naszych biurach są ogniwem łączącym nas w prowadzeniu etycznego biznesu oraz współpracy z klientami, pośrednikami i innymi partnerami biznesowymi.

Decyzja o przyjęciu wspólnego Kodeksu Etycznego w całej Grupie Express House wzmacnia naszą pozycję. Jesteśmy spójni w komunikacji i działaniach, dzięki temu wzmacniamy zaufanie do naszych firm i gwarantujemy przejrzyste reguły współpracy.



Dla klientów

mówimy otwarcie klientom, co jest dla nas najważniejsze i co rozumiemy przez etyczne działanie na rynku nieruchomości. Dzięki temu klienci wiedzą, że nasi eksperci działają wyłącznie na ich korzyść zgodnie z literą prawa i przyzwoitości.



Dla zespołu

w naszych biurach nie ma przypadkowych ludzi, to zespół profesjonalistów, którzy w naturalny sposób czują wartości według których pracujemy. Kodeks etyczny jest drogowskazem dla nowych osób w Express House.



Dla branży

Jesteśmy w branży ponad dekadę i rozumiemy jak ważne jest dla Polskiego rynku nieruchomości dbanie o wizerunek pośrednictwa. Dla nas Kodeks etyczny jest codziennością, mamy nadzieję, że dla innych będzie to cenna wskazówka i inspiracja do zmian.

Hasło:

Robimy to, co inni, tylko lepiej!

To nie próżność, przechwałki, ani
brak skromności.

To podwyższanie poprzeczki i
dbanie o klientów, by dostarczać
usługi najwyższej jakości.




EXPRESS
HOUSE
REAL ESTATE



Kim jesteśmy?



siecią profesjonalnych biur nieruchomości, które wspierają w kupnie, sprzedaży i najmie nieruchomości. Nasi eksperci towarzyszą ludziom i firmom w podejmowaniu najważniejszych, często zmieniających życie decyzji, czyniąc ten proces bezpiecznym, szybkim i najkorzystniejszym finansowo.



dzięki wypracowanym procesom obsługi klienta, wykwalifikowanej kadrze, a także technologicznemu wsparciu, inspirujemy innych do podnoszenia jakości i budowania pozytywnego wizerunku pośrednictwa w Polsce.



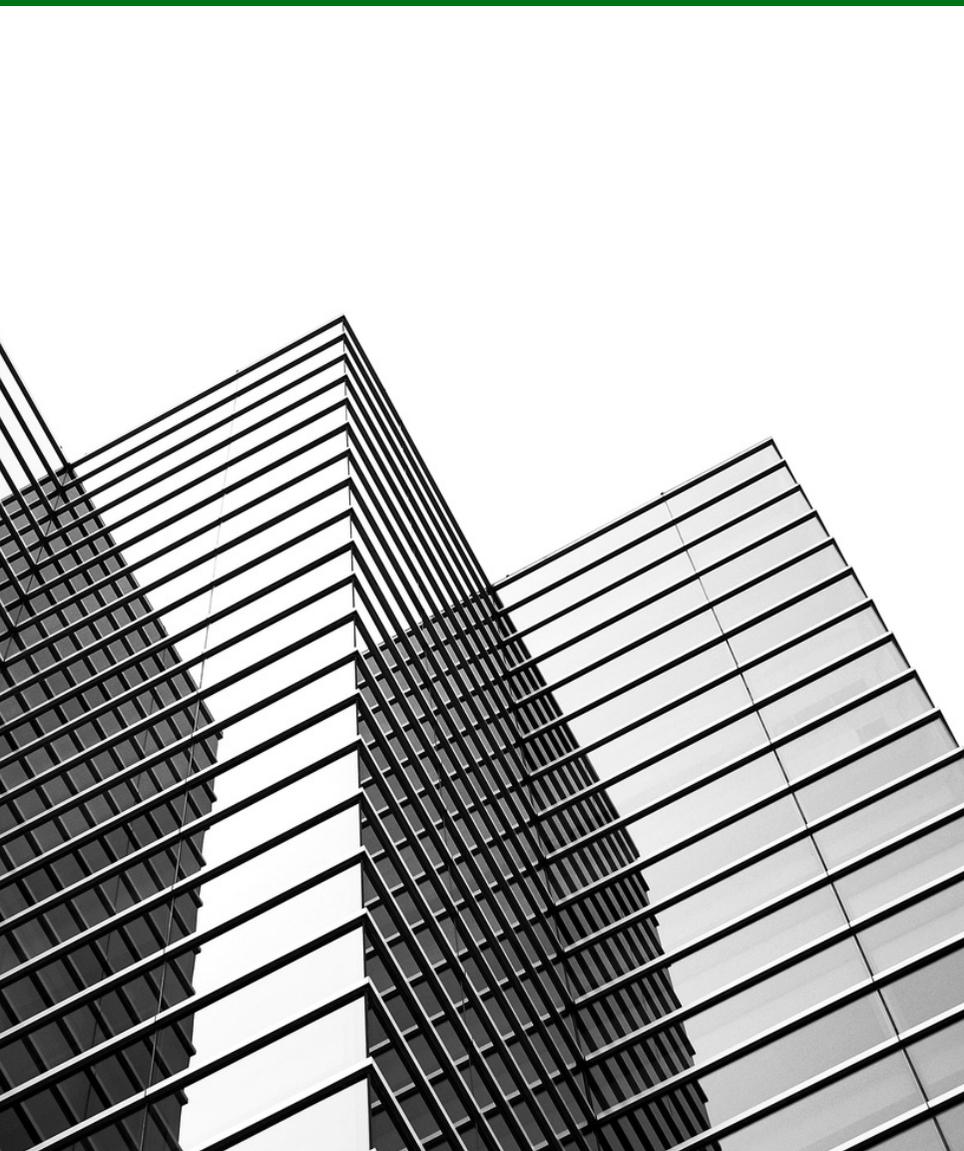
działamy wyłącznie z korzyścią dla klienta, dlatego skupiamy się na:

- profesjonalnej analizie potrzeb klienta
- kompletowaniu dokumentacji i weryfikacji prawnej oraz technicznej nieruchomości
- strategii sprzedaży i marketingu oferty
- monitorowaniu działań i raportowaniu
- negocjacjach i finalizacji transakcji

PO CO KODEKS ETYCZNY?

Właściwe decyzje, trafne wybory

- Nie musisz samodzielnie podejmować trudnej decyzji etycznej, masz wsparcie w postaci zasad i całego zespołu Express House.
- Zobowiązania opisane w Kodeksie nie są określone jako aspiracje. Są to zachowania, których nasi pośrednicy, klienci i partnerzy mogą dziś oczekiwać od nas.
- W Express House poważnie traktujemy zgłoszenia niewłaściwego postępowania i zachowania. W razie potrzeby przeprowadzamy dochodzenia i odpowiednio rozwiązujemy problemy.
- Nasz Kodeks obejmuje zasady postępowania w każdym biurze sieci Express House i każdego pracownika. Opiera się on na naszych wartościach i odzwierciedla nasze podstawowe przekonanie, że etyka i uczciwość w zawodzie pośrednika nieruchomości są fundamentalne i nie podlegają żadnym negocjacom.



3 OBSZARY W

Kodeksie Etyki



1. Odpowiedzialni

Społeczna odpowiedzialność w biznesie
Odpowiedzialna sprzedaż
Odpowiedzialność wobec przyrody

2. Profesjonalni

Współpraca z innymi biurami
Podnoszenie kwalifikacji
Nowoczesność

3. Niezawodni

Ludzie

[Zobacz, jak to rozumiemy](#)

Odpowiedzialni

Zobowiązujemy się do przestrzegania zasad społecznie odpowiedzialnego biznesu, odpowiedzialnej sprzedaży oraz działań proekologicznych



01.



SPOŁECZNA ODPOWIEDZIALNOŚĆ biznesu

Z odpowiedzialnością angażujemy się w zrównoważony rozwój. W naszym rozumieniu oznacza, że cele biznesowe i społeczne mają dla nas taką samą wartość. Naszym priorytetem jest troska o działania nie tylko "tu i teraz", ale o rynek nieruchomości dla przyszłych pokoleń. Dlatego wyznaczamy standardy branżowe i przyczyniamy się do rozwoju rynku nieruchomości i budowania pozytywnego wizerunku pośrednika.

Rozwijamy biznes w sposób zrównoważony i odporny na to, co może zdarzyć się w przyszłości.

Szanujemy naszych konkurentów i przestrzegamy uczciwych praktyk biznesowych. Nie wyrażamy się źle o konkurencji. W komunikacji zewnętrznej i wewnętrznej skupiamy się na swoich atutach, a nie na wadach konkurencji i w ten sposób budujemy naszą pozycję rynkową.



Unikamy konfliktu interesów między klientami, biurami nieruchomości, pośrednikami i partnerami biznesowymi. Jeżeli konflikt taki zaistniał to dążymy do jego uczciwego rozwiązania z należytym szacunkiem.



Chronimy i podejmujemy środki w celu ochrony posiadanych przez nas informacji poufnych i osobowych, zbierając je i przetwarzając zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, obowiązkami zawodowymi oraz naszymi własnymi zasadami i praktykami zarządzania danymi.



Przywiązujemy wagę do budowania trwałych relacji wewnątrz firmy i na zewnątrz. Kształtujemy biznesowe postawy, które wpływają na jakość współpracy oraz nastawienie do zawodu pośrednika oraz samopoczucie otoczenia.

ODPOWIEDZIALNA

sprzedaż

Sprzedajemy lub poszukujemy nieruchomości wyłącznie dopasowanych do potrzeb i możliwości klienta. Nie sprzedajemy naszych usług i nieruchomości, jeżeli klient ich nie potrzebuje lub go nie stać. Wszystkie zasady muszą być jasne i przejrzyste oraz za godziwą cenę.

Warunki związane z postanowieniami umowy oraz ze stanem prawnym i technicznym nieruchomości są dobrze wyjaśnione. Również w zakresie usług pośrednictwa i wynagrodzenia. Klient jest doinformowany i profesjonalnie obsłużony.

Zobowiązujemy się do świadczenia wysokiej jakości usług poprzez łączenie szerokiego zakresu naszych kompetencji, wiedzy i doświadczenia, aby pomóc klientom w rozwiązywaniu ich potrzeb i problemów. • Dążymy do wypracowania najlepszych wyników naszej pracy, które ma znaczenie dla naszych klientów.



działania przeciwko
messiling



transparentność



szacunek i jakość

ODPOWIEDZIALNI WOBEC Środowiska

Podejmujemy inicjatywy mające na celu promowanie postaw odpowiedzialności ekologicznej. Staramy się działać zgodnie z zasadą

- reduce (ograniczać),
- reuse (używać ponownie)
- recycle (recyklingować).



Ograniczamy zużycie: papieru, wody, prądu i paliwa. Nasi pracownicy otrzymują od nas wytyczne i wskazówki jak działać na korzyść przyrody.

Materiały oraz sprzęty wykorzystywane w biurach są przemyślanie kupowane. Oznacza to, że głównym wskaźnikiem, który decyduje o wyborze jest parametr ochrony środowiska.



02

Profesjonalni

Źródłem naszej przewagi konkurencyjnej jest długoterminowy rozwój Grupy Express House według strategii odpornej na niepewną przyszłość.

Kim byśmy byli bez ludzi? Inwestujemy w talenty naszych pracowników i własny know-how. Dzięki temu utrzymujemy najwyższe standardy technologiczne, biznesowe i środowiskowe.



PROFESJONALNI WE

współpracy z innymi biurami

Wyznaczamy nowe trendy, utrzymujemy najwyższe standardy biznesowe i w ten sposób budujemy przewagę konkurencyjną. Tworzymy strategie przełamujące kolejne bariery rozwoju, dostarczamy nowoczesne rozwiązania i produkty.

01 Bezwarunkowa współpraca z innymi pośrednikami.

Współpracuj wewnątrz firmy i na zewnątrz, poszerzaj swoją wiedzę i doświadczenie, dbaj o relacje z innymi pośrednikami, a to zaprocentuje expresowymi transakcjami.

02 Działania przeciw misslingowi

Podajemy wysiłki na rzecz odpowiedzialnej sprzedaży zarówno w naszej organizacji jak i w branży nieruchomości.

Przeciwstawiamy się działaniom mogącym prowadzić do nieodpowiedzialnej tzw. „złej sprzedaży” czyli missellingu.

03 Etycznych działania na rynku

Nie rekrutujemy i nie proponujemy współpracy pośrednikom i partnerom biznesowym innych biur nieruchomości.

Nie konkurujemy cenowo i nie pracujemy za 0%. Nie stosujemy dumpingowych cen w celu zdobycia partnerów do współpracy.

04 Zasady współpracy

W naszych działaniach sprzedażowych zawsze szukamy równowagi pomiędzy interesami naszych partnerów, współpracowników i klientów. Dzielimy się wiedzą i doświadczeniem, z innymi, bo wierzymy, że to korzyść dla całego rynku nieruchomości.



PROFESJONALNE

podnoszenie kwalifikacji

- Inwestujemy w ludzi i biznes. Wspólnie z naszym zespołem dążymy do pozycji lidera.
- Dbamy o skuteczną transparentną komunikację z każdym pracownikiem z osobna i z całym zespołem.
- Wyrażamy uznanie, okazujemy zainteresowanie oraz przedstawiamy jasną ścieżkę rozwoju.
- Dajemy możliwość czynnego współtworzenia naszych firm, jesteśmy otwarci na pomysły i doceniamy je sprawiedliwie.



01

Zachęcamy pracowników do szkoleń, dzięki którym odkrywamy ich potencjał i talenty oraz wyznaczamy ścieżkę rozwoju i specjalizacji.

02

Rozpoznajemy biznesowe i technologiczne trendy, które wdrażamy w taki sposób, by wzmacniały naszych pracowników w codziennej pracy.

03

Motywuujemy pracowników do nowych wyzwań, poszerzania wiedzy i kreatywnego myślenia i oraz działania, co ma bezpośredni wpływ na nowe możliwości rozwoju.

04

Uaktualniamy i uzupełniamy konieczną wiedzę fachową poprzez szkolenia, doskonalenie umiejętności i bazę wiedzy, z której mogą korzystać nasi pracownicy.

05

Korzystamy z dostępnych szkoleń na rynku i konsultacji ekspertów z różnych dziedzin, w celu rozwojowi i podnoszenia jakości i konkurencyjności na rynku.

PROFESJONALNIE, BO nowocześnie

Tworzymy strategie i procesy, które pozwalają nam przełamywać kolejne bariery rozwoju. Dzięki współpracy z ekspertami zewnętrznymi, jesteśmy na bieżąco i możemy dostarczać naszym pracownikom nowoczesne narzędzia pracy, systemy optymalizacji procesów oraz wykwalifikowane metody kształcenia się i doskonalenia. A to z kolei ma wpływ na jakość dostarczanych usług i zadowolenie klientów.



Przemysław Smalkowski

"Angażujemy się w rozwój naszych firm i zespołów, oferujących nowatorskie rozwiązania, które rzetelnie testujemy i wprowadzamy etapami. Każda zwrotna informacja jest analizowana, tak aby ciągle doskonalić optymalizację naszych działań w zgodzie z wartościami, kulturą organizacyjną i działaniami proekologicznymi."



Piotr Kurzawa

"Nowoczesne technologie cyfrowe i analizy danych, pozwalają lepiej rozumieć potrzeby i nawyki klientów, a także naszego zespołu. Wprowadzamy procesy, które pozwalają im działać zgodnie z najwyższymi standardami pracy oraz z wymaganiami środowiskowymi."



Krzysztof Dąbrowski

"Biznesowe i operacyjne decyzje podejmujemy w oparciu o analizę danych wewnętrznych i zewnętrznych."



Marek Szubzda

"Stosujemy nowoczesne technologie, które są przydatne w pracy pośrednika oraz pomagają nam być bardziej konkurencyjnym na rynku nieruchomości. Dzięki temu nasi klienci mogą liczyć na wysoką jakość oferowanych usług."

Niezawodni

Zobowiązujemy się do wnoszenia wkładu w społeczeństwo jako wzór do naśladowania w zakresie pozytywnych zmian oraz do obsługi naszych klientów z wyróżnieniem



03

NIEZAWODNI
W STOSUNKU DO

ludzi

- wspieramy kulturę i środowisko pracy, w których nasi pracownicy traktują się nawzajem z szacunkiem, uprzejmością i uczciwością, promując równe szanse dla wszystkich
- zachęcamy i cenimy zróżnicowaną mieszankę ludzi, punktów widzenia, talentów i doświadczeń
- tworzymy sprzyjające integracji środowiska pracy które nie tylko zaspokajają indywidualne potrzeby, ale pozwalają naszym pracownikom wykorzystać ich wyjątkowe mocne strony
- nie tolerujemy nękania ani dyskryminacji jakiegokolwiek rodzaju ze względu na płeć, rasę, religię, wiek, niepełnosprawność, tożsamość płciową, orientację seksualną lub inne kategorie chronione przez prawo lokalne w żadnym z naszych środowisk pracy

- zapewniamy współpracownikom godziwe warunki pracy i wynagrodzenia
- stosujemy uczciwe praktyki związane z zatrudnieniem i podjęciem współpracy
- wystrzegamy się wszelkich przejawów dyskryminacji. Dbamy o różnorodność w miejscu pracy
- wdrażamy politykę równego traktowania i różnorodności w miejscu pracy w obszarach dotyczących rekrutacji, dostępu do szkoleń i awansów, wynagrodzeń, godzenia obowiązków zawodowych z życiem prywatnym



01 kompetencje

Dokładamy należytej staranności, aby dopasować potrzeby klientów do praktyków, którzy posiadają kompetencje wymagane do wykonywania powierzonych im zadań

02 innowacje

Wspieramy innowacje i nowe pomysły w celu poprawy wartości i realizacji usług pośrednictwa, uczestnicząc w testach, badaniach i w innych inicjatywach.

03 bezpieczeństwo

Zapewniamy naszym pracownikom bezpieczne środowisko pracy i tego samego oczekujemy od naszych klientów.



ZGŁASZANIE WĄTPLIWOŚCI I NIEPRAWIDŁOWOŚCI

Kontakt

Zaobserwowałaś/eś nieprawidłowości?
Masz pytania lub wątpliwości odnośnie
zasad i ich stosowania?
Zapraszamy do rozmowy!



Pytania, wątpliwości lub naruszenia zasad etyki można
zgłaszać pod adresem:



etyka@expresshouse.pl


EXPRESS
HOUSE
REAL ESTATE