



PRAVILNIK PONAŠANJA

PROFESIONALNI I ETIČKI KODEKS

**Profesionalnost i etičke norme su suština
našeg djelovanja**



Vjerujemo da bi, primjenom sljedećih standarda u profesionalnom i osobnom životu, naši članovi ispunili očekivane standarde profesionalnog i etičkog ponašanja.

Pet profesionalnih i etičkih standarda

1. Djelujte s integritetom

To znači biti iskren i jasan u svemu što radite. Ovaj standard uključuje, ali nije ograničen na sljedeća ponašanja ili radnje:

- Biti pouzdan u svemu što radite.
- Biti otvoren i transparentan pri načinu rada. Dijeljenje odgovarajućih i neophodnih informacija s klijentima i / ili drugima za obavljanje poslova na način da razumiju te informacije.
- Poštivanje povjerljivih podataka vaših klijenata i potencijalnih klijenata. Nemojte otkrivati podatke drugima, osim ako to nije prikladno.
- Ne iskorištavati klijente, kolege, treću stranu ili bilo koga o kome morate voditi brigu.
- Ne dopuštajte pristranost, sukob interesa ili nepotrebnii utjecaj drugih da nadjačaju vašu profesionalnu ili poslovnu prosudbu i obaveze.
- Jasno je da sve zainteresirane strane gdje sukob interesa, pa čak i potencijalni sukob interesa između vas, vašeg poslodavca ili vašeg klijenta može nastati.
- Ne nuditi ili prihvatati poklone, gostoprinstvo ili usluge, što bi moglo ukazivati na neodgovarajuću obavezu.
- Postupati dosljedno kada je riječ o donošenju odluka ili pružanju savjeta u javnom interesu.

2. Uvijek pružite visoki standard usluge

To znači uvijek osigurati da vaš klijent ili drugi sa kojima imate profesionalnu odgovornost dobiju najbolji mogući savjet, podršku ili izvedbu uvjeta dogovorenog angažmana. Ovaj standard uključuje, ali nije ograničen na sljedeće ponašanje ili radnje:

- Budite jasni o tome koju uslugu vaš klijent želi i uslugu koju pružate (npr., Dajte uzorke onoga što klijent može očekivati).



- Djelujte u skladu sa vašom nadležnošću. Ukoliko su potrebne usluge izvan vaše nadležnosti, budite spremni djelovati, na primjer, obavjestite vašeg klijenta, savjetujte se sa nekim, te pridobijte stručno mišljenje,
- ako niste u mogućnosti ispuniti zahtjeve za uslugom, objasnite da niste najbolji za djelovanje klijenta.
- Budite transparentni o naknadama i svim ostalim troškovima ili isplatama, kao što su pristojbe za upućivanje ili provizije (npr. Nije dopušteno dodatno punjenje bez pravodobnog dogovora s klijentom).
- Komunicirajte s klijentom na način koji će im omogućiti da donose informirane odluke.
- Ako koristite druge usluge, provjerite jeste li platili te usluge u roku koji je dogovoren.
- Potaknite tvrtku ili organizaciju da radite kako biste pošteno postupali s klijentima u središtu poslovne kulture.

3. djelovati na način koji promiče povjerenje u struku

To znači djelovanje na način, kako u vašem profesionalnom životu tako i u privatnom životu, da promovira vas, vašu tvrtku ili organizaciju za koju radite i struku na profesionalan i pozitivan način. Ovaj standard uključuje, ali nije ograničen na sljedeće ponašanje ili radnje:

- Promicanje onoga što ste vi i profesije.
- Razumijevanje da ste stručnjak je više nego samo o tome kako se ponašate na poslu; također je, kako se ponašate u svom privatnom životu.
- Razumijevanje kako vaše radnje utječu na druge i okoliš i, ako je potrebno, ispitivanje ili izmjena tog ponašanja.
- Ispunjavanje vaših obveza. Učinite ono što kažete.
- Uvijek pokušavate ispuniti duh vaših profesionalnih standarda, a ne samo pismo standarda.

4. postupati s drugima s poštovanjem

To znači liječiti ljude ljubaznošću, pristojnošću i razmatranjem, bez obzira na njihovu rasu, vjeru, veličinu, dob, zemlju porijekla, spol, seksualnu orijentaciju ili invaliditet. To također znači biti svjesni kulturnih osjetljivosti i poslovnih praksi. Ovaj standard uključuje, ali nije ograničen na sljedeće ponašanje ili radnje:

- Uvijek je uljudan, pristojan i privlačan klijentima, potencijalnim klijentima i svima ostalima s kojima stupite u kontakt.



- Nikad ne diskriminirajte iz bilo kojeg razloga. Uvijek osigurajte da pitanja o rasi, spolu, seksualnoj orijentaciji, dobi, veličini, vjeri, zemlji podrijetla ili invalidnosti nemaju mjesta na način na koji se bavite drugim ljudima ili poslujete.
- Koliko ste u mogućnosti, potičite tvrtku ili organizaciju za koju radite kako biste pošteno i pošteno postupali s klijentima u središtu poslovne kulture.

5. Preuzmite odgovornost

To znači da ste odgovorni za sve vaše postupke - nemojte kriviti druge ako se stvari pogrešno odvijaju, a ako sumnjate da nešto nije u redu, spremno je učiniti nešto. Ovaj standard uključuje, ali nije ograničen na sljedeće ponašanje ili radnje:

- Uvijek postupajte s vještinom, pažnjom i pažnjom; i
- Ako netko prigovara nešto što ste učinili, odgovorite na odgovarajući i profesionalan način i nastojte riješiti problem na zadovoljstvo podnositelja žalbe.

Sarajevo, 21.12.2015.

Predsjednik Udruženja eksperata iz oblasti nekretnina

