

Ētikas kodekss

1. Vispārīgie noteikumi

1.1. Latvijas nekustamo īpašumu darījumu asociācijas (turpmāk tekstā – LANĪDA) ētikas kodekss (turpmāk tekstā – Kodekss) nosaka profesionālās rīcības un ētikas principus, normas un standartus, lai nodrošinātu, ka LANĪDA biedri (turpmāk tekstā – LANĪDA biedri) veic savus pienākumus ar vislielāko godprātību; savu pienākumu izpildē ir objektīvi, prasmīgi, godīgi un uzticami; ievēro atbildības likumus, noteikumus un standartus; respektē informācijas par darījumu un klientu konfidencialitāti un komercnoslēpumu; to rīcība un uzvedība atbilst augstiem ētikas standartiem, kā arī nodrošina potenciālo interešu konflikta situāciju savlaicīgu identificēšanu un pārvaldīšanu.

1.2. Kodekss ir LANĪDA darba organizācijas būtiska sastāvdaļa un nosaka pakalpojumu kvalitāti, kādu sabiedrība var sagaidīt, sadarbojoties ar LANĪDA biedriem.

1.3. Kodeksa ieviešana veicina LANĪDA reputācijas līmeņa uzturēšanu nekustamo īpašumu pakalpojumu tirgū.

1.4. Kodeksa ieviešana nosaka LANĪDA biedru savstarpējo attiecību ievērošanas normas un LANĪDA ar savā rīcībā esošajiem līdzekļiem rada vidi, kura motivē un sekmē ētisko vērtību ievērošanu LANĪDA biedru savstarpējās attiecībās un nosaka rīcību savlaicīgai interešu konflikta situāciju nepieļaušanai un novēršanai.

2. LANĪDA korporatīvās identitātes pamatvērtības

2.1. LANĪDA kā organizēta struktūra ir sabiedrības sastāvdaļa, kura ar savu darbību ietekmē sociālo vidi, tāpēc tā apzinās atbildību par savu darbību sabiedrības priekšā.

2.2. LANĪDA atzīst konkurences nepieciešamību un godīgi attiecas pret konkurentiem un to darbību, un necenšas iegūt no konkurentiem konfidenciālo informāciju, lai izmatotu to savās interesēs.

2.3. Jebkura LANĪDA publiski sniegtā informācija tiek sagatavota profesionālā līmenī un ir tiesiska, skaidra un nepārprotama.

2.4. LANĪDA oficiālo viedokli pauž tikai tie LANĪDA biedri, kuri ir saņēmuši LANĪDA vadības pilnvarojumu šādai rīcībai un LANĪDA saskare ar sabiedrību notiek ar LANĪDA interneta vietnes vai plašsaziņas līdzekļu starpniecību.

2.5. Saksarsmē ar sabiedrību LANĪDA biedri rūpējas par LANĪDA reputāciju un prestižu, tāpēc atturas no izteikumiem, kuri ļautu sabiedrībai apšaubīt LANĪDA biedra lojalitāti, pilsonisko un morālo stāju.

3. Kodeksa pamatprincipi

3.1. Kodeksa pamatprincipu ievērošana veicina LANĪDA vadības noteiktās darbības stratēģijas, mērķa un uzdevumu sasniegšanu un sekmīgu izpildi.

3.2. LANĪDA biedri, veicot savus pienākumus, ievēro Latvijas Republikas un Eiropas Savienības normatīvo aktu, un LANĪDA iekšējo normatīvo aktu noteikumus.

3.3. LANĪDA biedri augstu vērtē profesionālu, precīzu, radošu darbu un tiecas to veikt pēc iespējas labāk, lai nodrošinātu pakalpojumu kvalitāti, un veicinātu sabiedrības uzticību LANĪDA. Jebkuras LANĪDA biedru darbības, kuras tiek veiktas sniedzot starpniecības pakalpojumus klientiem, vienmēr atbilst visaugstākajām ētikas normām.

3.4. LANĪDA biedri ir personiski atbildīgi par viņu sniegto pakalpojumu kvalitāti un LANĪDA biedri rīkojas tā, lai tiktu vairotā sabiedrības uzticība LANĪDA.

3.5. Sabiedrības uzticēšanās LANĪDA ir atkarīga no ikviena LANĪDA biedra patstāvības un krietnuma, tāpēc LANĪDA biedri godprātīgi un konsekventi izturas pret saviem pienākumiem, kā arī attiecīgi rīkojas ikvienā negodprātīgas rīcības konstatēšanas gadījumā.

3.6. LANĪDA darbības stratēģijas un mērķa sekmīga izpilde ir atkarīga no klientu un sabiedrības uzticības, tāpēc LANĪDA biedri ievēro nediskriminējošu un vienlīdzīgu attieksmi, tiesiskumu un godīgumu pret visiem klientiem.

4. LANĪDA biedru pienākumi

4.1. Rūpējoties par LANĪDA reputāciju, LANĪDA biedri atturas no iesaistīšanās jebkādos aizdomīgos darījumos, kā arī uztur labā kārtībā personiskās finanšu lietas, rūpējoties par savu finansiālo saistību savlaicīgu izpildi.

4.2. LANĪDA biedram ir jābūt kompetentam un jāpārzina pakalpojumu sniegšanas standarti, pēc iespējas apgūst jaunu pieredzi un iegūst zināšanas ar mērķi piedāvāt un sniegt profesionālākus un kvalitatīvākus pakalpojumus klientiem.

4.3. Pirms pakalpojumu sniegšanas klientiem LANĪDA biedriem jāpārlicinās, vai viņiem ir nepieciešamā kvalifikācija un zināšanas, lai sniegtu šo pakalpojumu un pēc pieprasījuma ir jāsniedz ieinteresētajām pusēm informācija par savu kvalifikāciju un pieredzi.

4.4. LANĪDA biedri, reklamējot savus pakalpojumus, nenorāda nepatiesu vai maldinošu informāciju plašsaziņas līdzekļos.

4.5. LANĪDA biedri izvairās no tādām situācijām, kuras neatbilst vispārpieņemtajām uzvedības normām un tādējādi negatīvi ietekmē LANĪDA reputāciju un tēlu.

5. LANĪDA biedru savstarpējās attiecības

5.1. LANĪDA biedru savstarpējām attiecībām ir tieša ietekme uz LANĪDA reputāciju, tāpēc katrs LANĪDA biedrs ir savstarpējo attiecību procesa dalībnieks, kura konkrētai un noteiktai uzvedībai ir pozitīva ietekme uz kopējo savstarpējo attiecību procesu.

5.2. LANĪDA biedru savstarpējās attiecības balstās uz taisnīgumu un labvēlību, kas nepieļauj nekādu diskriminējošu rīcību attiecībā pret citiem neatkarīgi no dzimuma, rases, ādas krāsas, vecuma, valodas, nacionalitātes, etniskās izcelsmes, atšķirīgām fiziskajām spējām, seksuālo orientāciju, politisko, filozofisko vai reliģisko pārliecību.

5.3. LANĪDA biedru savstarpējās attiecību ietvaros katrs LANĪDA biedrs no kolēģiem sagaida aktīvu dalību, lietderīgu sadarbību, konstruktīvu kritiku, labprātīgu atbalstu un savstarpējo uzticēšanos.

5.4. LANĪDA biedru savstarpējo attiecību procesā ikviens LANĪDA biedrs ievēro un ciena savas un savu kolēģu tiesības; ir uzticams, godīgi atzīst savu neētisko vai kļūdaino rīcību un labo to; respektē katra kolēģa profesionālās iemaņas un pieredzi, un neizmanto savtīgos nolūkos kolēģu kļūdas vai pieredzes trūkumu; palīdz kolēģiem savas kompetences iespēju robežās un morāli atbalsta viņus; efektīvi izmanto savu un savu kolēģu darba laiku un resursus; piedalās dialogā, kas tiek veidots atklātības, sapratnes un koleģialitātes gaisotnē, ieklausoties kolēģu teiktajā un godprātīgi argumentējot savu viedokli ar saviem kolēģiem; iejūtīgi, koleģiāli, labvēlīgi un ar sapratni izturas pret kolēģiem, neaizvairo, uzklauša un ciena tos un par nepieļaujamu atzīstama neētiska un aizvairojoša rīcība; neizplata maldinošu informāciju par kolēģiem un publiski neizsaka viedokli par viņu darbu; ir atbildīgs un dara visu iespējamo, lai paveiktu uzdevumus un veiktu norādītos pienākumus.

5.5. LANĪDA biedrs, situācijās, kad kādu iemeslu dēļ pats nespēj sniegt kvalificētus pakalpojumus klientam, iesaka citu LANĪDA biedru, pie kura vērsties klienta interešu realizēšanai.

5.6. LANĪDA biedri atturas publiski izteikt spriedumu par citu LANĪDA biedru darbu, un ja tas atklāj, ka kāds konkrēts darījums (ekskluzīva līguma gadījumā) ir uzticēts citam LANĪDA biedram, viņam jāatsakās to pārņemt līdz brīdim, kamēr klienta saistības pret kolēģi ir spēkā.

5.7. Radušos strīdus un konfliktus LANĪDA biedri risina konstruktīvas sadarbības ceļā, vienmēr rodot situācijas atrisinājumu. Ja iesaistītās puses strīdus un konfliktus nevar atrisināt pārrunu ceļā, tie tiek risināti LANĪDA Strīdu izskatīšanas komisijā, pamatojoties uz strīdā iesaistītās pušu iesniegumu un paskaidrojumu.

5.8. Ja LANĪDA Strīdu izskatīšanas komisijas lēmums kādu no iesaistītajām pusēm neapmierina, tās vērsas tiesā Latvijas Republikas likumdošanā noteiktajā kārtībā. Ja puses, uzsākot darījuma attiecības, savstarpēji vienojušās par strīdu izskatīšanu šķīrējtiesā, tad puses vērsas attiecīgajā šķīrējtiesā.

6. LANĪDA biedru attiecības ar klientiem

6.1. Attiecībās ar klientiem LANĪDA biedri ciena un ievēro viņu vēlmes un intereses, un vienmēr sniedz klientiem visu informāciju par sadarbības nosacījumiem – par pakalpojumiem, norēķinu veidiem, atalgojuma noteikumiem, līgumu izpildi un

atbildību par līgumsaistību neizpildi, lai sniegtu klientam iespēju vienmēr novērtēt viņam nepieciešamo LANĪDA biedru pakalpojumu atbilstību.

6.2. LANĪDA biedru attieksme pret klientiem balstās uz vienlīdzīgumu, taisnīgumu un labvēlību, kas nepieļauj nekādu diskriminējošu rīcību pret klientiem neatkarīgi no to finansiālā stāvokļa, peļņas, darījumu apjoma vai personīgās attieksmes pret klientu.

6.3. Ja LANĪDA biedrs iesaistās sarunās ar vairāk kā vienu kāda noteikta nekustamā īpašuma darījuma potenciālo kandidātu, tad tas attiecīgi informē visas darījumā iesaistītās puses.

6.4. Piedaloties lēmumu pieņemšanā jautājumos, kas saistīti ar klientu interesēm (sagatavojot dokumentus vai pieņemot lēmumu), LANĪDA biedri sniedz klientam objektīvu, pilnīgu un drošu informāciju par darījumu.

7. Interesešu konflikts

7.1. Interesešu konflikts ir situācija, kur savu pienākumu izpildē LANĪDA biedram ir jāpieņem lēmums, jāpiedalās lēmuma pieņemšanā vai jāveic citas ar viņa pienākumu veikšanu saistītas darbības, kuras ietekmē vai var ietekmēt LANĪDA biedra personiskās vai materiālās intereses.

7.2. LANĪDA biedriem novērš tādu situāciju rašanos, kurās LANĪDA biedriem, pildot savus pienākumus, rodas vai var rasties interesešu konflikti.

7.3. LANĪDA biedru sniegtā informācija klientiem un potenciālajiem klientiem ir skaidra, precīza, patiesa un nav maldinoša.

8. Konfidencialitāte

8.1. LANĪDA biedrs rūpīgi attiecas pret viņam uzticētās informācijas izmantošanu, apstrādi un glabāšanu.

8.2. LANĪDA biedri izturas godprātīgi, visās savās darbībās ievēro konfidencialitāti un rūpējas par informācijas par klientu personīgajiem datiem aizsardzību, kuru drīkst izpaust tikai ar klienta rakstisku atļauju vai gadījumos, kad to pieprasa Latvijas Republikas vai Eiropas Savienības likumdošanas normatīvie akti.

8.3. LANĪDA biedri ne tikai neizpauž trešajām personām konfidencialu informāciju, bet viņu pienākums ir arī nepieļaut, ka tā tiktu izpausta citu LANĪDA biedru tīšas vai netīšas rīcības (bezdarbības) dēļ, un par šādiem gadījumiem vai apdraudējumiem nekavējoties informēt LANĪDA vadību.

9. Kodeksa īstenošana

9.1. Kodekss pieejams visiem LANĪDA biedriem un tā īstenošana atkarīga no ikviena LANĪDA biedra apzinīguma, spējas izprast situāciju un paškontroles.

9.2. LANĪDA vadība ar savu paraugu un darba organizāciju veicina Kodeksa principu un normu ievērošanu.

9.3. Kodekss ir obligāts visiem LANĪDA biedriem un Kodeksa īstenošanu pārrauga LANĪDA vadība.

Pieņemti Kopsapulcē
2010.gada 22.septembrī