



Uppförandekod

Riktlinjer för medarbetare på
Länsförsäkringar Fastighetsförmedling



Visning

Utsendingsnett
Fastgjeldelse



Vår vision

Trygga bostadsaffärer genom livet

Det innebär att:

- Genom kunskap och goda relationer vara bäst på det vi gör – skapa trygga bostadsaffärer
- Genom samarbete inom Länsförsäkringsgruppen utveckla och erbjuda fastighetsförmedling till köpare och säljare av bostäder
- Kunderna väljer oss för att vi är engagerade och kunniga, stora med bäst lokal kunskap och har högst kundnöjdhet i branschen

Varför en uppförandekod?

Länsförsäkringar Fastighetsförmedling är beroende av att omvärlden har förtroende för oss. Länsförsäkringar Fastighetsförmedlings uppförandekod tydliggör hur vi ska uppträda som affärspartner, arbetsgivare, medarbetare och samhällsaktör.

För vem gäller uppförandekoden?

Uppförandekoden gäller alla medarbetare inom Länsförsäkringar Fastighetsförmedling. Det är allas ansvar att föregå med gott exempel. Den som sluter avtal med kunder, leverantörer och konsulter måste säkerställa och följa upp att dessa följer uppförandekoden.

Våra kärnvärden

Våra värderingar fungerar som riktlinjer för allt vi gör – hur vi uppträder mot våra kunder och hur vi uppträder mot varandra.

- **Engagerade** – Vi har en positiv attityd och en vilja att arbeta och utvecklas tillsammans – alltid med kunden i fokus
- **Kunniga** – vi är pålästa, nyfikna och delar med oss av vår expertkunskap
- **Personliga** – vi bemöter alla med respekt, omtanke och ett genuint intresse

Våra värdeord och styrande värderingar ska prägla företagskulturen och hjälpa oss att i vardagen agera med ett gemensamt förhållningssätt.

Etiska riktlinjer

Länsförsäkringar Fastighetsförmedling engagerar sig bara i sådan affärsverksamhet som överensstämmer med lagar och avtal och är i enlighet med uppförandekoden.

Vi engagerar oss inte i verksamheter som vi inte öppet kan stå för eller redovisa och vi fattar inga affärsbeslut utifrån personliga intressen eller relationer. Mutor, dolda provisioner, penningtvätt eller andra olagliga eller oetiska förmåner är inte tillåtna. Medarbetarna ska inte i någon form medverka i samarbete eller på annat vis agera på ett sätt som kan uppfattas som konkurrensbegränsande. Uppförandekoden ger inte alla svar på hur du som medarbetare ska agera i olika situationer. Använd alltid ditt sunda förnuft och låt frågorna nedan vägleda dig i ditt beslut.

- Är det lagligt?
- Är det etiskt rätt?
- Kan mitt beslut påverka förtroendet för Länsförsäkringar Fastighetsförmedling?



Kundkontakter

Länsförsäkringar Fastighetsförmedling ska samverka för att skapa nytta för våra kunder. Vi ska ta oss tid att förstå kundernas önskemål och agera med respekt och förståelse. I kontakter med kunderna ska vi alltid vara välinformerade om kundernas situation för att kunna hitta de rätta lösningarna. Alla kunder är viktiga och förtjänar ett gott bemötande och vi ska alltid göra vårt bästa för att hjälpa dem.

Klagomål från kund ska ses som värdefull information. Vi ska ta emot och behandla klagomål med gott bemötande och ge det hög prioritet.

Sekretess och tystnadsplikt

Våra överenskommelser med kunder omfattas av sekretess. Bara den som behöver ha tillgång till kundrelaterade uppgifter för att kunna utföra sitt uppdrag ska ta del av sådana uppgifter. Medarbetare på Länsförsäkringar Fastighetsförmedling ska också iaktta diskretion rörande exempelvis arbetsmetoder, affärsrelationer, marknadsföring, anställningsvillkor och kundkontakter.

Varumärket

Länsförsäkringar Fastighetsförmedling har ett välkänt varumärke och stark lokal förankring. Samtliga medarbetare ska agera i enlighet med företagets kärnvärden och vara goda representanter för varumärket. All kommunikation ska också följa företagets grafiska riktlinjer.

Affärsinformation

Vare sig under eller efter anställning är det tillåtet att, för egen eller annans vinning utnyttja affärsinformation som erhållits i tjänsten på sådant vis som kan uppfattas som oetiskt eller kan skada Länsförsäkringar Fastighetsförmedling. Utnyttjande av konfidentiell information för egen eller annans vinning är aldrig tillåtet. Man får inte heller utnyttja affärsinformation, som inte formellt är att betrakta som konfidentiell, eller kompetens som erhållits som ett resultat av tjänsten, på ett sätt som kan uppfattas som oetiskt.

En jämställd arbetsplats

Vår företagskultur och vårt uppträdande ska präglas av tolerans. Ingen form av kränkande eller nedsättande beteende accepteras. På Länsförsäkringar Fastighetsförmedling råder nolltolerans mot all form av diskriminering på grund av exempelvis etniskt ursprung, nationalitet, livsåskådning, sexuell

läggning, kön eller ålder. Att vara påverkad av alkohol eller andra droger under arbetstid, accepteras inte. Länsförsäkringar Fastighetsförmedling ska vara en modern arbetsplats som speglar det svenska samhället både vad avser jämställdhet och mångfald.

Att följa uppförandekoden

Länsförsäkringar Fastighetsförmedling och dess medarbetare följer de lagar, regler och förordningar som gäller på marknader där vi är verksamma. Vi kräver att våra affärspartners agerar på motsvarande sätt.

Uppförandekodens principer följs löpande upp som en naturlig del i verksamheten. Här har ledning och chefer på alla nivåer ett särskilt stort ansvar att föregå med gott exempel. En medarbetare som känner osäkerhet runt tillämpningen i det dagliga arbetet kan få vägledning av sin chef.

Samtliga medarbetare ska slå larm vid misstanke om sådant som strider mot uppförandekoden eller lagstiftning.

Rapportera överträdelser

Misstankar om överträdelser mot uppförandekoden, rådande lagstiftning eller god fastighetsmäklarsed ska rapporteras. I första hand rapporterar Länsförsäkringar Fastighetsförmedlings medarbetare till sin närmaste chef.

Visselblåsarfunktion

För att förebygga oegentligheter och lagöverträdelser inom Länsförsäkringar Fastighetsförmedling finns en visselblåsarfunktion där medarbetare anonymt kan anmäla misstänkta regelbrott.

Om en medarbetare på Länsförsäkringar Fastighetsförmedling inte agerar i enlighet med uppförandekoden kan detta leda till korrigerande åtgärder.

Om en samarbetspartner eller leverantör upprepat eller allvarligt bryter mot uppförandekoden kan affärssamarbetet komma att avvecklas.

Fastställd, Stockholm 2021-06-15



Marcus Svanberg, VD



