



Uppförandekod

Riktlinjer för alla som verkar under varumärket
LF Fastighetsförmedling



LF Fastighetsförmedling



Vår vision

Vår vision är att genomföra 'Trygga bostadsaffärer genom livet'.

Vi ska bli den ledande kedjan genom att vi tillsammans:

- Använder vår samlade kunskap, våra erfarenheter, och våra goda relationer, och gör det vi är bäst på – skapa trygga bostadsaffärer i livets alla faser.
- Utvecklar och erbjuder fastighetsförmedling till köpare och säljare av bostäder med vårt samarbete inom LF gruppen i fokus.
- Bygger vårt varumärke så att både kunder och arbetstagare väljer oss för att vi är engagerade, kunniga och personliga.
- Är bäst på lokal kännedom – vi finns "alltid nära dig".
- Har högst kundnöjdhet i branschen.

Varför en uppförandekod?

Vår uppförandekod är en grundläggande del av vår företagskultur och verksamhet. Den skapar en gemensam standard för hur alla som verkar under vårt varumärke förväntas bete sig, vilket bidrar till en trygg och respektfull arbetsmiljö. Genom att främja en positiv arbetsmiljö och skydda företagets rykte, hjälper uppförandekoden till att förebygga konflikter och missförstånd. Den stödjer också efterlevnad av lagar och regler, vilket stärker förtroendet hos kunder, partners och allmänheten. Med vår uppförandekod vill vi visa att LF Fastighetsförmedling tar sitt ansvar på allvar och värnar om de människor vi kommer i kontakt med, och deras välmående.

För vem gäller uppförandekoden?

Uppförandekoden gäller alla medarbetare inom LF Fastighetsförmedling och alla som arbetar och verkar under vårt varumärke.

Det är viktigt att alla föregår med gott exempel. Dessutom bör leverantörer som sluter avtal med kunder, leverantörer och konsulter säkerställa att dessa också accepterar riktlinjerna i uppförandekoden.

Våra värdeord

Våra värdeord fungerar som inre 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

LF 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. 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 och moraliskt rätt?
- Kan mitt beslut påverka förtroendet för LF Fastighetsförmedling?

Kundkontakter

LF 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 LF Fastighetsförmedling ska också iaktta diskretion rörande exempelvis arbetsmetoder, affärsrelationer, marknadsföring, anställningsvillkor och kundkontakter.

Varumärket

LF Fastighetsförmedling har ett välkänt varumärke och stark lokal förankring. Samtliga medarbetare ska agera i enlighet med företagets värderingar och vara goda representanter för varumärket, både under och efter arbetstid. All kommunikation ska 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 LF 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. Exempel på affärsinformation skulle kunna vara detaljerade försäljningssiffror, ekonomiska nyckeltal som inte är officiell information eller arbetssätt som är specifika för LF Fastighetsförmedling.

En arbetsplats för alla

Vår företagskultur och vårt uppträdande ska präglas av att vi får vara oss själva och uttrycka våra åsikter – vi respekterar varandra för de vi är. Ingen form av kränkande eller nedsättande beteende accepteras. På LF Fastighetsförmedling råder nolltolerans mot all form av diskriminering på grund av exempelvis etniskt ursprung, nationalitet, livsåskådning, sexuell läggning, kön, ålder, funktionsnedsättning, könsidentitet eller könsuttryck.

Mångfald, jämställdhet och inkludering är grundläggande för vår arbetskultur och en avgörande styrka för vår konkurrenskraft. LF Fastighetsförmedling är övertygade om att en arbetsplats där alla ges lika möjligheter och känner sig inkluderade skapar engagemang, trivsel och nöjda medarbetare. Både ledare och medarbetare har ett gemensamt ansvar för att skapa en arbetsmiljö där alla känner sig respekterade, uppskattade och inkluderade.



Att följa uppförandekoden

LF 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 genom att säkerställa att de förstår vår uppförandekod.

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.

Som komplement till uppförandekoden finns även företagsspecifika policyer som samtliga medarbetare ska följa.

Även LFF Way of working innehåller viktiga riktlinjer och rekommendationer beträffande arbetssätt, som det är viktigt att du som medarbetare känner till och följer.

Rapportera överträdelser

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

Visselblåsarfunktion

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

Om en medarbetare på LF 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 2025-04-09

Marcus Svanberg, VD

