

# ETICKÝ KODEX

---

společnosti



*Váš*

**konzultant**

LIDSKY.  
PROFESIONÁLNĚ.  
POCTIVĚ.

<b>Úvod: Kdo jsme a proč tento kodex vznikl.....</b>	<b>2</b>
<b>1. Jak přistupujeme ke klientům.....</b>	<b>3</b>
Klient a jeho potřeby jsou na prvním místě.....	3
Mluvíme srozumitelně.....	3
Žádné polopravdy nebo nátlak.....	3
Nikdy nebereme peníze do ruky.....	3
Dáváme klientovi možnost si vše ověřit.....	3
<b>2. Jak prezentujeme sebe a značku Váš konzultant.....</b>	<b>4</b>
Jsme vidět online a proto platí: co zveřejníš, to zůstává.....	4
Na sítích zůstáváme profesionální i v soukromí.....	4
Jsme transparentní a dohledatelní.....	5
Co je nepřípustné.....	5
<b>3. Jak spolu komunikujeme a spolupracujeme.....</b>	<b>6</b>
Chováme se k sobě jako partneři.....	6
Reagujeme včas a držíme slovo.....	6
Problémy řešíme, nenecháváme je bublat.....	6
Pomáháme si navzájem růst.....	6
<b>4. Naše pravidla v praxi.....</b>	<b>7</b>
Co dělat, když si nejsme jistí, co je správné?.....	7
Kde hledat radu nebo pomoc?.....	7
Co když dojde k porušení pravidel?.....	8
Co když chci něco nahlásit, ale bojím se?.....	8
<b>5. Závěr.....</b>	<b>9</b>

# ÚVOD



Jsme Váš konzultant s.r.o. a Váš konzultant reality s.r.o. (dále jen Váš konzultant), dvě spřízněné firmy, které spojuje jedno: **pomáháme lidem dělat správná rozhodnutí v zásadních životních situacích.**

Ať už jde o finance, bydlení nebo obojí dohromady, zakládáme si na tom, že naše služby jsou: **profesionální, transparentní, rychlé, spolehlivé, vstřícné a hlavně postavené na selském rozumu a lidském přístupu.**

Tento etický kodex jsme vytvořili pro všechny smluvní partnery, koncipienty i asistentky, kteří s námi spolupracují na základě smlouvy o spolupráci. Ne proto, abychom si hlídali záda, ale proto, abychom měli společný směr.

**Aby každý věděl, co se od něj očekává, na čem stavíme a co je pro nás nejdůležitější.**

# JAK PŘÍSTUJUJEME KE KLIENTŮM

## 1



### **Klient a jeho potřeby jsou na prvním místě**

Bez klientů bychom nebyli zapotřebí. Proto k nim přistupujeme vždy s respektem, upřímností a lidskostí. Pomáháme jim najít řešení, která jsou v jejich nejlepším zájmu, nikoliv v tom našem.

### **Vzděláváme se**

Profesionalizace finančního a realitního poradenství je naším cílem. Proto se snažíme být mistry ve svém oboru, abychom klientovi poskytovali odborné rady, které opíráme o naše letité zkušenosti a know-how.

### **Mluvíme srozumitelně**

Nepoužíváme zbytečný žargon. Klient musí vědět, co a proč mu nabízíme, kolik ho to bude stát a jaké jsou výhody a případná rizika. Pokud něčemu nerozumí, trpělivě mu to vysvětlíme. To je naše práce.

### **Žádné polopravdy nebo nátlak**

Nestrašíme, nemanipulujeme, nenatahujeme čísla. Klient si má sám vybrat, můžeme ho nasměrovat ne dotlačit. A už vůbec mu neslibujeme, co nemůžeme splnit.

### **Nikdy nebereme peníze do ruky**

Veškeré platby klient řeší přímo s poskytovatelem služby nebo produktu, nikdy s námi. Neexistuje situace, kdy by měl klient něco předat "hotově konzultantovi". Pokud k tomu dojde, pochybili jsme.

### **Dáváme klientovi možnost si vše ověřit**

Klient má vždy právo vědět, kdo jsme, s kým spolupracujeme, jaké máme oprávnění a z čeho jsou vypláceny naše provize. Nezatajujeme nic, čím víc klient ví, tím pevnější důvěru může mít.



## 2

## JAK PREZENTUJEME SEBE A ZNAČKU VÁŠ KONZULTANT

- *Značka Váš konzultant (ať už v oblasti financí nebo realit) je naší vizitkou.*
- *To, jak vystupujeme navenek, ať už při osobním jednání, online nebo na sociálních sítích, se přímo odráží na důvěře klientů i obchodních partnerů.*
- *Vystupujeme tak, abychom na značku mohli být pyšní.*

### **Jsmo vidět online a proto platí: co zveřejníš, to zůstává**

- Příspěvky, články nebo videa, kde je uvedeno, že jsme z „Váš konzultant“, musí odpovídat hodnotám a zásadám společnosti.
- Vyjadřujeme se srozumitelně, poctivě a pravdivě. Žádné zkreslené informace nebo sliby, které nelze splnit.
- Pokud publikujeme odborný obsah, vždy kontrolujeme jeho správnost a případně uvádíme zdroj.
- Nikdy nezveřejňujeme důvěrné informace!

### **Na sítích zůstáváme profesionální i v soukromí**

- Když se veřejně hlásíme ke značce (např. máme ji v bio na Instagramu nebo na LinkedInu), chováme se tak, aby to značce neškodilo.
- Pokud máme potřebu vyjádřit svůj osobní názor či přesvědčení, oddělujeme ho od firemního postoje v rámci osobních platforem a účtů.
- Nikdy neútočíme na konkurenci ani kolegy.

## Jsme transparentní a dohledatelní

- Klient by měl vždy snadno zjistit, kdo s ním jedná. Jméno a zastupovaná pozice ve společnosti jsou základem prvně předaných informací.
- Používáme oficiální označení firmy a nepřetváříme značku Váš konzultant na vlastní variace. Snažíme se být maximálně dohledatelní a jdeme s kůží na trh za účelem co nejlepší profesionální prezentace. Fotografie a náš kontakt jsou tedy základem.
- Pokud se klient zeptá, sdílíme odkaz na firemní nebo osobní web poradce, kde si může ověřit předávané informace.

## Co je nepřipustné:

- Vydávat se za někoho jiného nebo používat jméno značky k účelům, které s ní nesouvisejí nebo jsou v přímém rozporu s našimi hodnotami a zásadami.
- Komunikovat pod hlavičkou firmy urážlivě, neeticky, neprofesionálně či zavádějícím způsobem.



# 3

## JAK SPOLU KOMUNIKUJEME A SPOLUPRACUJEME

*Naše firma není o procesech a papírech, ale o lidech. Jsme tým, i když každý podniká na vlastní zodpovědnost. A právě to, jak spolu mluvíme a jednáme, rozhoduje o tom, jaká je mezi námi důvěra a jak se nám spolupracuje.*

### Chováme se k sobě jako partneři

- Mluvíme spolu na rovinu, slušně a s respektem. Není důvod k pasivní agresi, nadřazenosti nebo osobním útokům.
- I když máme rozdílné názory, hledáme řešení, ne výhru v debatě.
- Pokud máme vůči někomu výhrady, říkáme to férově a přímo, ne mezi řádky nebo za zády.

### Reagujeme včas a držíme slovo

- Pokud si něco domluvíme, dodržujeme termíny a sliby.
- Když nestíháme nebo se něco změní, ozveme se včas a dáváme druhé straně prostor se přizpůsobit.
- Komunikace neznamená „odpovědět, až budu mít hotovo“ i odpověď ve stylu „řeším to“ je lepší než ticho.

### Pomáháme si navzájem růst

- Sdílíme tipy, zkušenosti a úspěchy, necháváme si je pro sebe jen tehdy, když to dává smysl.
- Nováčkům pomáháme zorientovat se, protože každý z nás byl jednou na startu.
- Úspěch kolegy není naše prohra. Úspěch jednoho posiluje úspěch celé značky.

# NAŠE PRAVIDLA V PRAXI

## 4

*Tento kodex není jen hezký dokument do šuplíku. Je to vodítko k tomu, jak se rozhodovat a chovat ve chvílích, kdy si nejsme jistí, co je správně. Ne vždy je vše černobílé. Právě v takových chvílích se ukazuje, jestli jednáme férově a jestli jsme Váš konzultant jen podle vizitky, nebo i podle chování.*

### Co dělat, když si nejsme jistí, co je správné?

*Zkus si odpovědět na pár jednoduchých otázek:*

- Jednal/a bych stejně, kdyby to věděl klient, kolega nebo vedení?
- Jak bych to vysvětlil/a klientovi, kdyby se mě na to přímo zeptal?
- Byl/a bych sám/sama spokojený/á s takovým přístupem, kdybych byl na druhé straně?
- Budu s tímto rozhodnutím v klidu usínat?

*Pokud si odpovíš NE, zpozorni. Možná je čas to probrat s kolegou, mentorem nebo odpovědnou osobou.*

### Kde hledat radu nebo pomoc?

- Nejjednodušší je zeptat se svého přímého nadřízeného.
- Pokud se jedná o vážnější nebo citlivější věc (např. podezření na podvod, manipulaci s informacemi apod.), můžeš se obrátit na vedení společnosti na: [info@vaskonzultant.cz](mailto:info@vaskonzultant.cz).
- Můžeš také využít náš [vnitřní oznamovací systém](#), pokud nechceš být vidět.

## Co když dojde k porušení pravidel?

- Nikdo z nás není dokonalý. Důležité ale je, jak se k chybě postavíme.
- Pokud zjistíme porušení pravidel (své nebo někoho jiného), je naší povinností aktivně sjednat nápravu a danou situaci adekvátně řešit.
- Cílem není hned trestat, ale zabránit škodám a napravit situaci.
- Pokud někdo poruší pravidla vědomě, opakovaně nebo záměrně, může to vést až k ukončení spolupráce.

## Co když chci něco nahlásit, ale bojím se?

Neboj se ozvat. Chráníme ty, kteří upozorní na problém v dobré víře a to i anonymně. Zpětnou vazbu bere firma vážně a slušný oznamovatel nikdy nesmí být znevýhodněn.



## Lidsky. Profesionálně. Poctivě.

- Etický kodex není o kontrole, trestech nebo složitých pravidlech. Je to náš společný kompas, který pomáhá nám držet směr, i když přijdou nejasnosti, tlak nebo složité situace
- Každý z nás je součástí značky Váš konzultant, a to nejen smluvně, ale i svým přístupem a přesvědčením. Naše chování je vizitkou toho, jak si vážíme klientů, kolegů i společnosti samotné.
- Kodex ti neřekne, co přesně máš udělat v každém případě. Ale pomůže ti poznat, co už je za hranou, a dá ti prostor zeptat se, poradit se nebo se ozvat, když je třeba. Vždy je lepší říct si o radu, než pozdě vysvětlovat chybu, které lze předejít.

Děkujeme, že jednáš podle toho, co je správné a ne proto, že musíš, ale protože chceš. Právě díky tomu může být Váš konzultant značkou, které lidé věří a jejíž vizi ponесou dále mezi ostatní.