

## ***MSPA profesinių standartų kodeksas ir susitarimas laikytis etikos reikalavimų slaptiems pirkėjams***

Slapto pirkėjo paslaugų teikėjų asociacija (MPSA) siekia gerinti paslaugų kokybę ir skatinti kompetenciją slapto pirkėjo paslaugų sektoriuje. Pagrindinis asociacijos tikslas – užtikrinti, kad būtų išlaikyti aukščiausi standartai ir etikos normos. Siekiant didinti slapto pirkėjo paslaugų vertę, reputaciją ir šios paslaugos naudojimą, svarbu pateikti tikslią informaciją apie slapto pirkėjo paslaugas tiek verslo bendruomenei, tiek plačiajai visuomenei ir laikytis įstatymų, reglamentų bei kitų teisės aktų.

MSPA tikisi, jog nariai ir slaptieji pirkėjai laikysis sąžiningumo, profesionalumo, nešališkumo ir konfidencialumo principų, kad būtų apsaugoti visuomenės ir mūsų klientų interesai bei skatinama gera verslo praktika. Tam MPSA skatina slaptuosius pirkėjus įgyti MPSA slaptojo pirkėjo sertifikatą.

Slapto pirkėjo paslaugų teikėjų asociacijos **Pirkėjo profesinių standartų kodeksas** sudarytas, siekiant užtikrinti, kad visi slaptieji pirkėjai, bendradarbiaujantys su MPSA nariais, laikytųsi šių principų:

- iš esmės įsipareigoti vykdyti asociacijos tikslus gerinti paslaugas ir skatinti kompetenciją slapto pirkėjo paslaugų srityje;
- teikti slapto pirkėjo paslaugas sąžiningai ir etiškai;
- teikti slapto pirkėjo paslaugas atsižvelgiant į sektoriaus procedūras ir taisykles, kurias nustatė ir kurioms pritarė MPSA nariai;
- skatinti visuomenę pasitikėti slapto pirkėjo paslaugomis ir bendradarbiauti;
- gerbti MPSA narius, klientus ir visuomenę.

Be to, pritariu šioms Etiško elgesio taisyklėms:

- Aš atliksiu visas užduotis kuo geriau;
- Aš atliksiu visus pirkimus sąžiningai ir dorai;
- Aš pateiksiu visas ataskaitas ir duomenis iki termino arba anksčiau;
- Aš gerbsiu visus konfidencialumo susitarimus;
- Aš nedelsdamas pranešiu atstovaujamai tyrimų įmonei, jei dėl bet kokių priežasčių negalėsiu atlikti užduoties;
- Aš laiku atsakysiu į skambučius ar el. laiškus;
- Aš saugosiu užrašus ir dokumentus reikalaujamą trukmę, jei klientui vėliau kiltų klausimų. Aš nevykdysiu pirkimo, kol atidžiai neperskaitysiu kiekvieno anketos klausimo ir pateiktų tyrimo instrukcijų;
- Aš neklastosiu ir neiškreipsiu duomenų;
- Aš neprašysiu ir neskatinsiu asmenų laužyti konfidencialumo susitarimų su kitomis įmonėmis, kurioms jie vykdo slapto pirkėjo užduotis;
- Aš nenaudosiu jokių MPSA žiniasklaidos priemonių skundams apie pirkėjus, pardavėjus, klientus ar kitus slapto pirkėjo paslaugos teikėjus skelbti, išskyrus atvejus, kai vykdomas atestacijos anuliavimas;
- Aš neatskleisiu tretiesiems asmenims informacijos apie įmones ir jų klientus;
- Aš nesidalinsiu informacija su kitais apie užduočių įkainius ir atlygį;
- Aš nesidalinsiu slapto pirkimo informacija su kitais saugodamas kliento konfidencialumą;
- Aš nevykdysiu užduočių apsvaigęs nuo narkotikų arba receptinių vaistų, kurie gali sutrikdyti mano gebėjimus;

- Aš nebusiu apsvaigęs nuo alkoholio ir nevykdysiu jokių veiksmų, kurie keltų grėsmę man arba kitiems, kol vykdysiu užduotis;
- Aš nesikreipsiu tiesiogiai į klientą be atstovaujamos tyrimų įmonės leidimo;
- Atlikdamas užduotį aš nesutrikdysiu įprastos verslo veiklos (nesukelsiu scenos);
- Atlikdamas užduotį neatskleisiu, jog esu slaptas pirkėjas, nebent atstovaujama tyrimų įmonė konkrečiai nurodytų tai padaryti;
- Aš tiksliai atskleisiu savo verslo santykių pobūdį su atstovaujama tyrimų įmone informacijos prašančiai valstybės institucijai;
- Aš deklaruosiu savo šeimos ir draugiškus santykius, kaip to reikalauja slapto pirkėjo paslaugos teikėjas;
- Aš atskleisiu bet kokį galimą interesų konfliktą – esamą, būsimą ar susijusį su bet kuria užduotimi.

Dėl elgesio taisyklių pažeidimo galite būti pašalintas iš slapto pirkėjo duomenų bazės. Jei esate sertifikuotas MSPA pirkėjas, galite netekti atestacijos. Jei MSPA narys pateiks prieš Jus skundą, MSPA susisieks su Jumis prieš galutinį sprendimą ir suteiks progą atsakyti.

Pasirašydamas žemiau arba patvirtindamas elektroniniu būdu, aš patvirtinu, kad perskaičiau, supratau ir laikysiuos šiems sutartyje nusakytiems sąžiningumo, profesionalumo, nešališkumo ir konfidencialumo principams.

Taip pat suprantu, kad mano bendradarbiavimas su MSPA nariu gali būti nutrauktas, o MSPA atestacija atšaukta, jei nesilaikysiu šios sutarties.

Parašas: \_\_\_\_\_ Data: \_\_\_\_\_

### ***Profesiniai standartai – įgyvendinimo užtikrinimas: Pirkėjų padaryti pažeidimai***

Prieš pirkėją, kuris įtariamas profesinių standartų kodekso ir susitarimo laikytis etiško elgesio reikalavimų slaptiems pirkėjams (Kodekso) pažeidimu, galima pateikti skundą dėl įtariamo neetiško elgesio. Skundai turi remtis vieno ar kelių Kodekso elementų pažeidimu. Tokie kaltinimai turi būti pagrįsti rašytiniais dokumentais. Pirkėjas, pripažintas pažeidęs Kodeksą, gali pateikti apeliacinį skundą.

Už pažeidimus prieš pirkėjus galima imtis vieno iš trijų veiksmų:

1. Įspėti pirkėją apie bet kokį elgesį, kuris priverstė pateikti skundą.
2. Pareikšti pirkėjui papeikimą ir informuoti apie šį veiksma visus MSPA narius.
3. Atšaukti pirkėjo MSPA atestaciją ir informuoti apie šį veiksma visus MSPA narius.

## Skundas prieš pirkėją

!  
!  
!

Naudokite šią formą formaliam skundui prieš slaptąjį pirkėją pateikti. Bus tiriami tik tinkamai ir visiškai užpildyti skundai. Tinkamai užpildyti skundai bus tiriami MSPA skundų kolegijos, sudarytos iš darbuotojų ir savanorių. Jei skundas bus pripažintas pagrįstu, pirkėjui, prieš kurį skundas pareikštas, bus suteikta galimybė paneigti skundą. Skundų kolegijos sprendimas yra galutinis ir pavaldus tik MSPA direktorių tarybai, kuri gali savo nuožiūra nuspręsti peržiūrėti skundų kolegijos sprendimą. Skundai turi remtis vieno ar kelių *profesinių standartų kodekso ir susitarimo laikytis etiško elgesio reikalavimų slaptiems pirkėjams* elementų pažeidimu. Jei skundų kolegija pripažino skundą prieš pirkėją pagrįstu, ji gali imtis tokių veiksmų:

- Įspėti pirkėją apie bet kokį elgesį, kuris privertė pateikti skundą
- Pareikšti pirkėjui papeikimą ir informuoti apie šį veiksma visus MSPA narius
- Atšaukti pirkėjo MSPA atestaciją ir informuoti apie šį veiksma visus MSPA narius

1. **Pirkėjo vardas ir pavardė:** \_\_\_\_\_
2. **Pirkėjo el. pašto adresas:** \_\_\_\_\_
3. **Ar pirkėjas turi MSPA sertifikatą?**  Taip  Ne
4. **Jei taip, pirkėjo MSPA sertifikato kodas:** \_\_\_\_\_

### Skundo turinys

5. Nurodykite **KONKREČIA** profesinių standartų kodekso ir susitarimo laikytis etiško elgesio reikalavimų slaptiems pirkėjams dalį, kurią, įtariate, pažeidė pirkėjas:

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

tęsinys

6. Pateikite išsamią informaciją, ką **tiksliai** pirkėjas padarė arba nepadarė ir kas pagrindžia šį skundą. Pateikite datas ir laikus, jei įmanoma, ir visą kitą susijusią išsamią informaciją. Jei tinka, taip pat pateikite informaciją apie bendravimą su pirkėju bandant išspręsti situaciją.

---

---

---

---

---

---

---

7. Pateikite bet kokios korespondencijos, el. laiškų, pirkėjui pateiktų instrukcijų **kopijas** ir pan., kurios pagrįstų Jūsų skundą ir pirkėjo pažeidimą.

Nurodykite priedų, kuriuos pateikiate su šiuo skundu, sąrašą:

---

---

---

8. Jūsų vardas, pavardė:  
9. Įmonės pavadinimas:  
10. Telefono numeris:  
11. El. paštas:  
12. Skundo pateikimo data:  
13. Parašas (PRIVALOMAS):

Išsiųskite šį skundą:

Europoje: faksu **00 31 70-358 73 77** arba el. paštu [contact-eu@mspa-eu.org](mailto:contact-eu@mspa-eu.org)

Šiaurės Amerikoje: faksu **00 1 972 755 2561** arba el. paštu [contact-na@mspa-na.org](mailto:contact-na@mspa-na.org)

Azijoje ir Ramiojo vandenyno regione: faksu **00 91 124 438 1203** arba el. paštu [contact-ap@mspa-ap.org](mailto:contact-ap@mspa-ap.org)

Lotynų Amerikoje: faksu **00 55 11 2613 8550** arba el. paštu [contact-la@mspa-la.org](mailto:contact-la@mspa-la.org)