

Соглашение о применении Кодекса профессиональных стандартов и этики MSPA для тайных покупателей

Деятельность Ассоциации провайдеров услуги «Тайный покупатель» (MSPA) направлена на улучшение качества данной услуги и достижение наилучших результатов использования метода «Тайный покупатель». Основной целью Ассоциации является обеспечение соблюдения высочайших стандартов и этических норм. Для повышения ценности, репутации и стимулирования использования услуги «Тайный покупатель» важно, чтобы информация о данной услуге в точности доводилась как до бизнес-сообщества, так и до широкой общественности, с соблюдением соответствующего законодательства, норм и правил.

MSPA ожидает от своих членов и тайных покупателей соблюдения принципов честности, профессионализма, справедливости и конфиденциальности для защиты интересов общественности и собственных клиентов, в целях продвижения добросовестной деловой практики. Для этого MSPA поощряет получение тайными покупателями Сертификата MSPA.

Ассоциация провайдеров услуги «Тайный покупатель» установила **Кодекс профессиональных стандартов тайного покупателя**, чтобы гарантировать соблюдение всеми тайными покупателями, сотрудничающими с членами MSPA, следующих принципов:

- Принципиально придерживаться основных целей Ассоциации - улучшения качества услуги и достижения наилучших результатов использования метода «Тайный покупатель»;
- Осуществлять проверки «Тайный покупатель» честным образом с соблюдением этических норм;
- Осуществлять проверки «Тайный покупатель» в соответствии с установленными процедурами и правилами, принятыми членами MSPA;
- Способствовать росту доверия в обществе к методу «Тайный покупатель» и поощрять сотрудничество в данной сфере;
- Уважать членов MSPA, клиентов и общество в целом.

Кроме того, мы согласны соблюдать следующие Правила этического поведения:

- Я согласен осуществлять все проверки наилучшим образом в меру своих возможностей;
- Я согласен осуществлять все проверки честным и профессиональным образом;
- Я согласен предоставлять все отчеты в установленный срок или ранее;
- Я согласен соблюдать все соглашения о конфиденциальности;
- Я согласен немедленно уведомлять провайдера услуги «Тайный покупатель» в случае невозможности осуществить проверку по любой причине;
- Я согласен своевременно отвечать на все дополнительные телефонные звонки или сообщения по электронной почте, связанные с проверками;
- Я согласен хранить бумажную отчетность в течение периода, указанного провайдером услуги «Тайный покупатель», на случай, если у клиента возникнут какие-либо вопросы. Я не буду осуществлять проверку до тех пор, пока тщательно не ознакомлюсь с каждым вопросом анкеты и инструкцией от провайдера услуги «Тайный покупатель»;
- Я не буду фальсифицировать или представлять недостоверные отчеты;
- Я не буду просить или побуждать любых лиц нарушать договоры конфиденциальности с другими фирмами, с которыми те сотрудничают в качестве тайных покупателей;
- Я не буду использовать средства массовой информации MSPA для публикации жалоб на продавцов, клиентов, тайных покупателей или провайдеров услуги «Тайный покупатель», за исключением случаев, связанных с процессом лишения сертификации;
- Я не буду делиться с другими лицами информацией о том, какая компания осуществляет проверки для тех или иных клиентов;

- Я не буду делиться с другими лицами информацией о вознаграждениях за проверки и выплаты по тем или иным клиентам;
- Я не буду делиться с другими лицами результатами проверок в целях сохранения конфиденциальности для клиентов;
- Я не буду осуществлять проверки под воздействием нелегальных наркотических средств, либо предписанных лекарств, которые могут повлиять на мою дееспособность;
- Я согласен не находиться в состоянии алкогольного опьянения и не пить алкогольных напитков сверх предела, установленного местным законодательством, а также не предпринимать никаких действий во время проверок «Тайный покупатель», которые могут нанести физический ущерб мне или другим ;
- Я не буду связываться с клиентом напрямую без разрешения провайдера услуги «Тайный покупатель»;
- Я не буду нарушать нормальный рабочий процесс в процессе проверок (не буду устраивать сцены);
- Я не буду объявлять себя тайным покупателем в организации, проверку которой буду осуществлять, если на то не будет конкретных указаний от провайдера услуги «Тайный покупатель»;
- Я буду подробно информировать о своих деловых отношениях с провайдерами услуги «Тайный покупатель» любой официальный орган, который может запросить такую информацию;
- Я буду сообщать о своих семейных или дружеских отношениях по требованию провайдера услуги «Тайный покупатель».
- Я буду сообщать о любом потенциальном конфликте интересов, в настоящее время или в будущем, связанном с любым заданием.

Нарушение правил поведения может привести к удалению Вас из базы данных провайдера услуги «Тайный покупатель». Если Вы являетесь сертифицированным тайным покупателем MSPA, Вы можете быть лишены сертификации. Если против Вас будет подана жалоба членом MSPA, Ассоциация с Вами свяжется и предоставит возможность ответить на жалобу перед тем, как по ней будет принято окончательное решение.

Поставив ниже свою подпись, либо отправив электронное подтверждение, я подтверждаю прочтение, понимание и согласие соблюдать принципы честности, профессионализма, справедливости и конфиденциальности, описываемые в настоящем соглашении.

Я также понимаю, что несоблюдение настоящего соглашения может привести к прекращению моего сотрудничества с членами MSPA и действия моего сертификата MSPA.

Подпись: _____ Дата: _____

Профессиональные стандарты – применение: Нарушения со стороны покупателей

Жалобы о неэтичном поведении могут подаваться против тайного покупателя, подозреваемого в нарушении Соглашения о применении Кодекса профессиональных стандартов и этики MSPA для тайных покупателей. Жалобы должны быть основаны на нарушении одного или нескольких элементов Кодекса. Такие обвинения должны быть задокументированы в письменном виде. Тайный покупатель, признанный виновным в нарушении Кодекса, имеет право оспорить результаты расследования.

За нарушения к тайному покупателю может быть применена одна из следующих мер воздействия:

1. Предупреждение тайного покупателя о недопустимости в дальнейшем поведения, вызвавшего жалобу.
2. Вынесение тайному покупателю выговора с соответствующим уведомлением всех членов MSPA.
3. Отзыв сертификата тайного покупателя MSPA с соответствующим уведомлением всех членов MSPA.

Жалоба против тайного покупателя

!
!
!

Заполните данную форму для составления формальной жалобы против тайного покупателя. К рассмотрению принимаются только жалобы, поданные надлежащим образом и в полном объеме. Жалобы, поданные надлежащим образом, рассматриваются комиссией MSPA по рассмотрению жалоб, состоящей из ее сотрудников и волонтеров. Если жалоба признается соответствующей действительности, то тайному покупателю, против которого она подана, предоставляется возможность ответить на жалобу. Решение, принимаемое комиссией по рассмотрению жалоб, является окончательным и может быть пересмотрено только Советом Директоров MSPA по его собственному усмотрению. Жалобы должны быть основаны на нарушении одного или нескольких элементов *Соглашения о применении Кодекса профессиональных стандартов и этики MSPA для тайных покупателей*. В случае признания жалобы обоснованной, Комиссия по рассмотрению жалоб может принять против тайного покупателя любую из следующих мер воздействия:

- Предупреждение тайного покупателя о недопустимости в дальнейшем поведения, вызвавшего жалобу
- Вынесение тайному покупателю выговора с соответствующим уведомлением всех членов MSPA
- Отзыв сертификата тайного покупателя MSPA с соответствующим уведомлением всех членов MSPA

1. **Имя тайного покупателя:** _____
2. **Адрес электронной почты тайного покупателя:** _____
3. **Имеет ли данный тайный покупатель сертификат MSPA?** Да Нет
4. **Если «Да», укажите код Сертификата тайного покупателя MSPA:** _____

Содержание жалобы

5. **Укажите *КОНКРЕТНЫЙ* раздел *Соглашения о применении Кодекса профессиональных стандартов и этики MSPA для тайных покупателей*, в нарушении которого Вы обвиняете данного тайного покупателя:**

продолжение

6. Чтобы подтвердить данную жалобу, укажите **точные** подробности того, что тайный покупатель делал или не делал. По возможности, укажите даты, время и любую другую соответствующую информацию. Приведите информацию о Вашем общении с тайным покупателем в попытке исправить ситуацию, если таковая имела место.

7. Предоставьте **копии** любой корреспонденции, электронных сообщений, инструкций для тайного покупателя и т.п., подтверждающие Вашу жалобу и нарушение(я) со стороны тайного покупателя.

Перечислите документы, прилагаемые к данной жалобе:

8. Ваше имя:
9. Наименование компании:
10. Номер телефона:
11. Электронная почта:
12. Дата подачи жалобы:
13. Подпись (**ОБЯЗАТЕЛЬНО**):

Направьте эту жалобу по соответствующему адресу:

В Европе: по факсу: **00 31 70-358 73 77** или по электронной почте: contact-eu@mspa-eu.org

В Северной Америке: по факсу: **00 1 972 755 2561** или по электронной почте: contact-na@mspa-na.org

В Азиатско-Тихоокеанском регионе: по факсу: **00 91 124 438 1203** или по электронной почте: contact-ap@mspa-ap.org

В Латинской Америке: по факсу: **00 55 11 2613 8550** или по электронной почте: contact-la@mspa-la.org