

MSPA — kodeks standardów zawodowych i umowa etycznego postępowania dla podmiotów członkowskich

Mystery Shopping Providers Association (MSPA) stawia sobie za cel podwyższanie standardu usług i promowanie profesjonalnego podejścia w branży Mystery Shopping. Fundamentalnym celem MSPA jest stałe przestrzeganie wysokich standardów pracy. Żeby usługi Mystery Shopping były bardziej wartościowe, cieszyły się lepszą opinią i chętniej je zamawiano, informacje na ich temat muszą być precyzyjnie przekazywane zarówno właścicielom firm, jak i społeczeństwu. Konieczne jest również przestrzeganie wszelkich obowiązujących praw, przepisów i regulacji.

W ramach promowania dobrych praktyk biznesowych oraz w interesie publicznym i naszych klientów, MSPA oczekuje od podmiotów członkowskich przestrzegania zasad uczciwości, profesjonalizmu, sprawiedliwości i poufności.

Kodeks standardów zawodowych stowarzyszenia Mystery Shopping Providers Association stworzono po to, aby wszyscy członkowie MSPA przestrzegali następujących zasad:

- postępować zasadniczo zgodnie z celami stowarzyszenia, tzn. podwyższać standard usług i promować profesjonalne podejście w branży Mystery Shopping;
- świadczyć usługi Mystery Shopping w sposób uczciwy i etyczny;
- świadczyć usługi Mystery Shopping zgodnie z procedurami i regulacjami branżowymi określonymi i przyjętymi przez podmioty członkowskie MSPA;
- zwiększać wiarygodność usług Mystery Shopping i zdobywać przychylność społeczeństwa;
- zwiększać wiarygodność w firmach, w których świadczone są usługi Mystery Shopping przez świadczenie tych usług w sposób profesjonalny i uczciwy;
- szanować klientów, ich pracowników, naszych pracowników, podwykonawców, innych członków MSPA oraz społeczeństwo.
- Będę postępować z pełną rzetelnością wobec innych członków, w granicach uważanych za profesjonalne i wynikających z etyki i dobrych praktyk biznesowych
- Nie będę wykorzystywać ani naruszać własności intelektualnej innego, konkurencyjnego członka ani zapisywać się jako nieupoważniony nabywca w jakiegokolwiek bazie danych innego, konkurencyjnego członka celem uzyskania informacji.

Ponadto, w zgodzie z **Zasadami postępowania etycznego**, zobowiązujemy się nie:

- fałszować ani przeinaczać raportów;
- wprowadzać w błąd kandydatów na tajemniczych klientów co do charakteru ich pracy;
- prosić lub zachęcać kogokolwiek do łamania umów o poufność zawartych z innymi firmami, dla których te osoby wykonują usługi Mystery Shopping;
- stosować jakichkolwiek środków przekazu MSPA w celu wnoszenia skarg na tajemniczych klientów, dostawców, kontrahentów lub innych usługodawców Mystery Shopping;
- odmawiać zapłaty lub obniżyć wypłatę tajemniczym klientom za niewykonanie czynności, której jasno nie wyszczególniono w pisemnej instrukcji;
- wymagać od tajemniczego klienta, aby płacił za dostęp do informacji o zleceniach dla tajemniczych klientów;
- stosować znaku towarowego i/lub logo MSPA w jakichkolwiek środkach przekazu bez jawnej zgody MSPA lub w sposób inny niż dozwolony przez MSPA.

Jeśli po szczegółowym dochodzeniu okaże się, że członek narusza Zasady postępowania, członkostwo w stowarzyszeniu może zostać wypowiedziane, ewentualnie mogą zostać zastosowane inne środki dyscyplinarne.

Do przestrzegania warunków niniejszej umowy są zobowiązane wszystkie podmioty członkowskie Mystery Shopping Providers Association oraz ich pracownicy.

Składając podpis poniżej oświadczam, że przeczytałem/przeczytałam, rozumiem i wyrażam zgodę na przestrzeganie wyszczególnionych w niniejszej umowie zasad uczciwości, profesjonalizmu, sprawiedliwości i poufności. Ponadto przyjmuję do wiadomości, że nieprzestrzeganie niniejszej umowy może spowodować wypowiedzenie mojego członkostwa przez MSPA.

Podpis: _____ Data: _____

Standardy zawodowe i postępowanie etyczne – Stosowanie Kodeksu

Niniejsza sekcja ma na celu ułatwienie zrozumienia Kodeksu i stosowania go w praktyce. Wszelkie pytania na temat stosowania Kodeksu w konkretnych sytuacjach należy kierować do biura administracyjnego MSPA w danym regionie.

Odpowiedzialność względem klienta

Członkowie MSPA:

- dbają o to, aby każdy projekt był realizowany zgodnie z wytycznymi klienta. Stosuje się procedury mające na celu sprawdzenie, czy wytyczne klienta są przestrzegane;
- zapewniają poufność technik i metod oraz informacji uznawanych za poufne lub zastrzeżone. Bez zezwolenia nie są ujawniane informacje, które mogłyby posłużyć do identyfikacji klientów lub respondentów;
- dbają o to, aby firmy zaangażowane w usługę Mystery Shopping, jak również ich pracownicy i podwykonawcy podejmowali wszelkie uzasadnione środki mające na celu ochronę poufności klienta;
- nie powodują istotnych zakłóceń zwykłej pracy klienta;
- raportują wyniki badań Mystery Shopping w sposób uczciwy i zgodny ze stanem rzeczywistym. Proces Mystery Shopping powinien być opisany na tyle szczegółowo, aby w razie konieczności doświadczony tajemniczy klient mógł go powtórzyć. Wyniki mają być przedstawiane w sposób klarowny i uczciwy, z uwzględnieniem elementów, które wydają się sprzeczne lub wyglądają niekorzystnie;
- nie przedstawiają kwalifikacji, doświadczeń, umiejętności lub zdolności, których nie posiadają. Należy przedstawiać wyłącznie faktyczne stopnie naukowe, dotychczasowych klientów oraz inne kwalifikacje.

Odpowiedzialność względem osób gromadzących dane

Członkowie MSPA:

- nie zgadzają się na świadome naruszanie ani nie sugerują nikomu świadomego naruszania któregoś z punktów Kodeksu;
- informują każdego klienta, że to on ponosi odpowiedzialność za właściwe i zgodne z prawem używanie informacji z badań Mystery Shopping dostarczonych przez podmioty członkowskie MSPA;
- powiadamiają klientów, że wszystkie zlecenia muszą być zgodne z Kodeksem oraz obowiązującymi w moim kraju przepisami, prawami i regulacjami;
- powiadamiają klientów, że wszystkie zlecenia muszą spełniać wymogi wszelkich przepisów bezpieczeństwa;
- pozyskują od klienta szczegółowe specyfikacje umożliwiające osobom gromadzącym dane skuteczną realizację projektów. Specyfikacje te powinny być przekazane osobom gromadzącym dane w formie pisemnej. Osoba gromadząca dane powinna potwierdzić zdolność do realizacji i wyrazić zgodę na warunki.

Odpowiedzialność względem społeczności biznesowej

Członkowie MSPA:

- nie podważają w celowy sposób wiarygodności w społeczności biznesowej. Informacje z badań Mystery Shopping nie mogą w żadnym razie służyć do celowego

wprowadzania społeczności biznesowej w błąd. Przypadki naruszeń w relacjach ze społecznością biznesową podważają wiarygodność naszej branży.

Standardy zawodowe i postępowanie etyczne – Najlepsze praktyki biznesowe

Ta część ma na służyć jako przewodnik ułatwiający świadczenie usług w sposób profesjonalny, etyczny i uczciwy. Przedstawione tu zalecenia mają na celu:

- promować najwyższe standardy jakościowe w badaniach Mystery Shopping oraz
- pozytywnie wpływać na wizerunek badań Mystery Shopping.

Bezpieczeństwo - Wszelkie kwestionariusze, produkty i informacje przechowywać w sposób bezpieczny.

- od wszystkich pracowników i podwykonawców uzyskać podpisy na umowach o nieujawnianiu danych
- zwracać materiały klientom w odpowiednim czasie lub na żądanie
- nie niszczyć materiałów bez zgody klienta

Klarowna komunikacja - Dbać o sprawną komunikację z klientami.

- przedstawiać oferty na piśmie
- w ramach oferty lub oszacowania kosztów przedstawiać procedury płatności i warunki wycofania się z umowy
- natychmiast informować klientów o braku możliwości zrealizowania projektu
- nie planować większej ilości pracy niż jest to możliwe do wykonania
- z góry informować klientów o zasadach biznesowych firmy
- z wyprzedzeniem wyrażać zgodę na uzasadnione procedury raportowania
- wysyłać pisemne potwierdzenia specyfikacji projektów
- informować klientów o przynależności do stowarzyszenia MSPA i przestrzeganiu Kodeksu standardów zawodowych
- uzyskać pisemne zezwolenie od klienta, jeśli jego pracownicy mają być rejestrowani (materiał dźwiękowy lub wizualny)

Profesjonalizm - Promować wzajemny szacunek i zaufanie.

- przestrzegać umów
- przedstawiać odpowiedzialne i realistyczne kosztorysy i harmonogramy
- niezwłocznie informować klienta o ewentualnym anulowaniu lub opóźnieniu realizacji umowy
- przedstawiać zrozumiałe i klarowne instrukcje na piśmie
- na bieżąco informować osoby gromadzące dane o zmianach w specyfikacjach projektu

Public Relations - Promować naszą branżę i stowarzyszenie MSPA.

- przekazywać społeczności pozytywne informacje na temat potencjalnych korzyści z Mystery Shopping
- edukować przedstawicieli innych branż na temat Mystery Shopping
- nie angażować się w czynności, które mogłyby przynieść szkodę branży Mystery Shopping
- uczciwie wynagradzać pracowników i podwykonawców
- przestrzegać zgodności ze standardami i promować ciągłe usprawnianie działań
- przekazywać społeczności pozytywne informacje na temat potencjalnych korzyści z przynależności do stowarzyszenia MSPA

Promowanie wizerunku

Osoby gromadzące dane są ambasadorami branży w społeczności biznesowej i powinny postępować odpowiednio do tej roli. Należy je zachęcać do:

- wykazywania profesjonalizmu, uprzejmości i dobrego obycia;
- okazywania dumy ze swojego zawodu przez odpowiedni wygląd, zachowanie i postępowanie
- przedstawiania rzetelnych informacji na temat wszystkich projektów

Standardy zawodowe i postępowanie etyczne — realizacja: Naruszenia przez członków

W sprawie członka MSPA, co do którego podejrzewa się naruszenie Kodeksu standardów zawodowych i umowy etycznego postępowania (Kodeks), można złożyć skargę na domniemane nieetyczne zachowanie. Taka skarga musi być udokumentowana na piśmie. Wszelkie związane ze skargą dochodzenia są poufne, a osoby uczestniczące w nich w każdym przypadku sprawdza się pod kątem ewentualnych konfliktów interesów.

Członek, co do którego stwierdzi się naruszenie Kodeksu, może wnieść apelację co do wyników dochodzenia. Sankcje określa się osobno dla każdego przypadku i zależą one od wagi naruszenia, jego charakteru oraz liczby naruszeń. Bierze się pod uwagę również to, czy takie naruszenia układają się w schemat, który pokazuje, że dany członek nie chce lub nie jest w stanie przestrzegać Kodeksu.

Istnieją trzy poziomy sankcji za naruszenia:

1. Nagana (oficjalne wyrażenie stanowczej dezaprobaty).
2. Zawieszenie w prawach członka na określony czas (zablokowanie zwykłych przywilejów członkowskich, takich jak ogłoszenia w publikacjach MSPA oraz uczestnictwo w programach/wydarzeniach MSPA).*
3. Wykluczenie z pocztu członków stowarzyszenia (trwała utrata członkostwa).*

**Nazwy zawieszonych i wykluczonych firm członkowskich są publikowane w środkach przekazu MSPA przez okres do jednego roku.*

Zgłaszanie skarg i procedury rozpatrywania

1. Szczegółowa skarga jest spisywana i składana u dyrektora wykonawczego lub kierownika MSPA. *Skargę należy wnieść nie później niż 60 dni po odkryciu domniemanego naruszenia Kodeksu.*
2. Dyrektor wykonawczy lub kierownik natychmiast potwierdza wpłynięcie skargi.
3. Dyrektor wykonawczy lub kierownik natychmiast przekazuje skargę do Przewodniczącego Komitetu ds. standardów zawodowych i etyki (Przewodniczący) w celu rozpatrzenia.
4. Przewodniczący rozpatruje skargę i ustala, czy zgromadzony materiał stanowi naruszenie Kodeksu. Jeśli nie jest to oczywiste, Przewodniczący zwołuje zebranie Komitetu.
5. Przewodniczący rozpoczyna szczegółowe dochodzenie, powiadamiając o nim osobę, wobec której złożono skargę (strona odpowiadająca) o domniemanym naruszeniu i żądając pisemnej odpowiedzi na zarzuty w ciągu 30 dni. Kopia tego powiadomienia jest przesyłana do dyrektora wykonawczego lub kierownika.
6. Jeśli materiały nie wykazują dowodów naruszenia, obie strony są powiadamiane o tym przez Przewodniczącego, a kopia powiadomienia jest przesyłana do dyrektora wykonawczego lub kierownika.
7. Dyrektor wykonawczy lub kierownik otrzymuje odpowiedź strony odpowiadającej i natychmiast potwierdza odbiór stronie odpowiadającej.
8. Dyrektor wykonawczy lub kierownik natychmiast przekazuje odpowiedź Przewodniczącemu.
9. Komitet zbiera się w celu określenia wagi skargi i przedstawienia zalecanego działania: wezwania strony odpowiadającej i przedstawienia sugestii rozwiązania sprawy; ewentualnie udzielenia nagany, zawieszenia lub wykluczenia członka.
10. Jeśli nie ma możliwości nieformalnego wypracowania satysfakcjonującego rozwiązania, Komitet oferuje stronie odpowiadającej możliwość skorzystania z obiektywnego arbitra.
11. O ostatecznej decyzji informowani są dyrektor wykonawczy lub kierownik, Przewodniczący oraz obie strony.

12. Ostateczny wynik jest publikowany w środkach przekazu MSPA (jeśli prawa członkowskie strony naruszającej zostały na określony czas zawieszono lub jeśli członka wykluczono ze stowarzyszenia).

Podejrzenie naruszenia Kodeksu przez członka MSPA

Ten formularz służy do wnoszenia formalnej skargi na członka MSPA. Pod uwagę brane są wyłącznie skargi prawidłowo wypełnione. Wypełniony formularz musi być podpisany przez członka składającego skargę.

W mojej opinii następujący członek MSPA naruszył Kodeks standardów zawodowych i etyki MSPA:

1. Dane członka:

Imię i nazwisko: _____

Nazwa firmy: _____

Tytuł: _____

Adres: _____

Miejscowość: _____ **Stan/region:** _____

Kod pocztowy: _____ **Kraj:** _____

Telefon: _____

2. Charakter działalności członka (wybierz tylko jedną opcję):

Użytkownik końcowy / producent Firma prowadząca badania Gromadzenie danych

Inne (określ)

3. Problem natury etycznej: _____

4. Jakie fakty mają związek z tym problemem natury etycznej? Odpowiednio do okoliczności opisz uzgodnienia między stronami, wymieniane pisma, rozmowy telefoniczne, zaangażowanie prawników, postępowania sądowe itp. Załącz wszelkie mające związek ze sprawą dokumenty

5. **Dodatkowe uwagi:** Tutaj należy umieścić inne informacje, które Komitet powinien wziąć pod uwagę.

6. **Zalecane działanie:** Jakim Twoim zdaniem działanie należałoby podjąć przy uwzględnieniu procedur obowiązujących w MSPA? (wybierz jedną odpowiedź)

Nagana

Zawieszenie

Wykluczenie

Inne (określ)

7. **Upoważnienie:** Podpisując niniejszy dokument potwierdzam, że zawarte w nim informacje są zgodne z prawdą oraz że wnoszę do Komitetu ds. standardów zawodowych i etyki MSPA o rozpatrzenie tego zarzutu naruszenia Kodeksu standardów zawodowych i etyki.

Imię i nazwisko: _____

Nazwa firmy: _____

Tytuł: _____

Adres: _____

Miejscowość: _____ **Stan/region:** _____

Kod pocztowy: _____ **Kraj:** _____

Telefon: _____

Adres e-mail: _____

Charakter działalności: _____

Podpis (WYMAGANY): _____

Wydrukuj i podpisz ten formularz. Aby to zgłoszenie zostało zatwierdzone, wymagany jest Twój podpis.

Gdzie złożyć wypełniony formularz skargi:

Europa: faksem na numer **00 31 70-358 73 77** lub pocztą elektroniczną na adres contact-eu@mspa-eu.org

Ameryka Północna: faksem na numer **00 1 972 755 2561** lub pocztą elektroniczną na adres contact-na@mspa-na.org

Azjatyckie kraje Pacyfiku: faksem na numer **00 91 124 438 1203** lub pocztą elektroniczną na adres contact-ap@mspa-ap.org

Ameryka Łacińska: faksem na numer **00 55 11 2613 8550** lub pocztą elektroniczną na adres contact-la@mspa-la.org