

MSPA Sporazum o Kodeksu profesionalnih standarda i etike za tajne kupce

Udruga pružatelja usluga tajnog kupovanja (MSPA) posvećena je unaprjeđivanju usluga i poticanju odličnosti u sektoru tajnog kupovanja. Temeljni cilj Udruge je da osigura održavanje najviših standarda i etike. U cilju unaprjeđivanja vrijednosti, reputacije i stimuliranja uporabe usluga tajnog kupovanja, važno je da se informacije o uslugama tajnog kupovanja točno priopće i poslovnoj zajednici i široj javnosti, uz pridržavanje valjanih zakona, propisa i uredbi vlasti.

MSPA od članova i kupaca očekuje da slijede načela poštenja, profesionalizma, pravičnosti i povjerljivosti u vođenju interesa javnosti i naših klijenata u pravcu promoviranja dobre poslovne prakse. U tu svrhu, MSPA ohrabruje kupce da pribave Certifikat kupca MSPA.

Kodeks profesionalnih standarda **Udruge pružatelja usluga tajnog kupovanja** ustanovljen je kako bi se osiguralo da se svi kupci koji surađuju s članovima MSPA pridržavaju slijedećih načela.

- Da se u načelu posvete temeljnim ciljevima Udruge: unaprjeđivanju usluga i poticanju odličnosti u sektoru tajnog kupovanja;
- Da usluge tajnog kupovanja obavljaju na častan i etičan način;
- Da usluge tajnog kupovanja obavljaju sukladno s procedurama i propisima u danom sektoru koje su zacrtali i pridržavaju ih se članovi MSPA;
- Da navode na povjerenje u tajno kupovanje i ohrabruju suradnju od strane javnosti;
- Poštivanje članova i klijenata MSPA i šire javnosti.

Pored toga, usuglašavamo se sa slijedećim Pravilnikom etičnog ponašanja:

- Usuglašavam se da ću sve kupovine obavljati najbolje što mogu;
- Usuglašavam se da ću sve kupovine obavljati pošteno i časno;
- Usuglašavam se da ću sva izvješća dostavljati u roku ili ranije;
- Usuglašavam se da ću poštivati sve sporazume o povjerljivosti;
- Usuglašavam se da ću odmah obavijestiti pružatelja usluga tajnog kupovanja ukoliko ne mogu obaviti kupovinu iz bilo kojeg razloga;
- Usuglašavam se da ću pravovremeno uzvraćati na popratne pozive ili e-poštu;
- Usuglašavam se da ću čuvati papire u vremenskom roku koji traži pružatelj usluga tajnog kupovanja u slučaju da proizađu određena pitanja od strane klijenta. Neću obavljati kupovinu ukoliko nisam temeljito pročitao svako pitanje u anketi i smjernice koje je dostavio pružatelj usluga tajnog kupovanja;
- Neću falsificirati niti pogrešno predstavljati izvješća;
- Neću ni od koga tražiti niti ga ohrabrivati da krši sporazume o povjerljivosti s drugim tvrtkama s kojima obavlja zadatke vezane za tajno kupovanje;
- Neću rabiti medije MSPA za objavljivanje pritužbi protiv prodavača, klijenata, kupaca ili pružatelja usluga tajnog kupovanja osim u svezi s procesom decertifikacije;
- Neću drugima dostavljati informacije o tome koja tvrtka obavlja kupovanje kod kojih klijenata;
- Neću drugima dostavljati informacije o provizijama i naknadama za kupovanje za konkretne klijente;
- Neću drugima dostavljati rezultate kupovine u cilju zaštite povjerljivosti klijenata;
- Neću nikad obavljati kupovinu pod utjecajem ilegalnih supstanci niti lijekova na recept koji bi mogli utjecati na moje sposobnosti;

- Usuglašavam se da se neću opijati niti piti mimo zakonskih granica zacrtanih u mojoj državi, niti obavljati ijednu drugu aktivnost koja bi mogla naškoditi meni ili drugima tijekom tajnog kupovanja;
- Neću se direktno obraćati klijentu bez odobrenja pružatelja usluga tajnog kupovanja;
- Neću remetiti uobičajeni tok poslovanja u poduzećima tijekom obavljanja kupovine (neću praviti scene);
- Neću se najavljivati kao tajni kupac u poduzećima u kojima se vrši kupovanje osim ukoliko ne dobijem posebne upute od strane pružatelja usluga tajnog kupovanja;
- Točno ću objelodaniti narav mog poslovnog odnosa s pružateljima usluga tajnog kupovanja svim vladinim službama koje tu informaciju budu zatražile;
- Prijavit ću sve obiteljske i prijateljske odnose po zahtjevu pružatelja usluga tajnog kupovanja.
- Objelodanit ću svaki mogući sukob interesa trenutočno ili u budućnosti, to jest, u svezi s bilo kojim zadatkom.

Kršenje Pravilnika o ponašanju može dovesti do vašeg brisanja iz podatkovne baze pružatelja usluga tajnog kupovanja. Ukoliko ste certificirani kao kupac MSPA, vaš certifikat može biti povučen. Ukoliko bi neki član MSPA protiv vas uložio pritužbu, MSPA će vam se obratiti i pružiti mogućnost da date odgovor prije donošenja konačne odluke.

Svojim potpisom niže u tekstu, ili elektroničkim prihvaćanjem, ja izjavljujem da sam pročitao, shvatio i usuglasio se da ću slijediti načela poštenja, profesionalizma, pravičnosti i povjerljivosti zacrtana u ovom sporazumu.

Dodatno shvaćam da nepridržavanje ovog sporazuma može za rezultati imati prekid moje suradnje s članovima MSPA i moje certifikacije od strane MSPA.

Potpis: _____ Nadnevak: _____

Profesionalni standardi – Provedba: Kršenje od strane kupaca

Protiv kupca za koga se sumnja da je prekršio MSPA Sporazum o Kodeksu profesionalnih standarda i etike za tajne kupce može se uložiti pritužba za navodno neetično ponašanje. Pritužbe moraju biti utemeljene na kršenju jednog ili više elemenata Kodeksa. Takve optužbe moraju se dokumentirati pisanim putem. Kupac za koga se utvrdi da je prekršio Kodeks može uložiti žalbu na te nalaze.

Protiv kupca se za kršenje može poduzeti jedna od tri moguće radnje:

1. Upozoriti kupca da se više ne ponaša na način koji je doveo do pritužbe.
2. Cenzurirati kupca i obavijestiti o toj radnji sve članove MSPA.
3. Poništiti certifikat kupca MSPA i obavijestiti o toj radnji sve članove MSPA.

Pritužba protiv kupca

!
!
!

Rabite ovaj obrazac za ulaganje formalne pritužbe protiv kupca. Istraga će se vršiti samo o onim pritužbama koje su propisno i do kraja popunjene. Istragu o propisno uloženim pritužbama vodit će vijeće za pritužbe MSPA sastavljeno od osoblja i volontera. Ukoliko se utvrdi da pritužba ima svoju vrijednost, kupcu protiv koga je pritužba uložena bit će pružena mogućnost da ju ospori. Odluka koju donese vijeće za pritužbe bit će konačna, i podlijegat će preispitivanju samo od strane Upravnog odbora MSPA, koji može, po svom isključivom nahođenu, odlučiti da preispita odluku vijeća za pritužbe. Pritužbe moraju biti utemeljene na kršenju jednog ili više elemenata *MSPA Sporazuma o Kodeksu profesionalnih standarda i etike za tajne kupce*. Vijeće za pritužbe može, nakon što utvrdi da je pritužba protiv kupca valjana, poduzeti jednu od slijedećih radnji:

- Upozoriti kupca da se više ne ponaša na način koji je doveo do pritužbe
- Cenzurirati kupca i obavijestiti o toj radnji sve članove MSPA
- Poništiti certifikat kupca MSPA i obavijestiti o toj radnji sve članove MSPA

1. **Ime kupca:** _____
2. **Adresa e-pošte kupca:** _____
3. **Je li ovaj kupac certificiran od strane MSPA?** Da Ne
4. **Ako jest, certifikacijski kod kupca kod MSPA:** _____

Pojedinosti pritužbe

5. **Identificirajte *KONKRETNO* poglavlje MSPA Sporazuma o Kodeksu profesionalnih standarda i etike za tajne kupce za koje tvrdite da ih je kupac prekršio:**

nastavak

6. Dajte pojedinosti o tome što je **točno** kupac učinio ili nije učinio kako biste pokazali da je ova pritužba valjana. Uključite nadnevke, ako je moguće i vrijeme, te sve bitne pojedinosti. Uključite pojedinosti o eventualnoj komunikaciji koju ste ostvarili s kupcem u pokušaju da se situacija ispravi.

7. Dostavite **preslike** eventualne prepiske, e-pošte, odnosnih uputa datih kupcu, itd, kojima ćete potkrijepiti svoju pritužbu i prekršaj(e) koji je učinio kupac.

Navedite stavke koje priključujete ovoj pritužbi:

8. Vaše ime:
9. Naziv tvrtke:
10. Broj telefona:
11. E-pošta:
12. Nadnevak ulaganja ove pritužbe:
13. Potpis (OBVEZAN):

Ulažem ovu pritužbu:

Europa: telefaksom na br. **00 31 70-358 73 77** ili e-poštom na contact-eu@mspa-eu.org

Sjeverna Amerika: telefaksom na br. **00 1 972 755 2561** ili e-poštom na contact-na@mspa-na.org

Pacifička Azija: telefaksom na br. **00 91 124 438 1203** ili e-poštom na contact-ap@mspa-ap.org

Latinska Amerika: telefaksom na br. **00 55 11 2613 8550** ili e-poštom na contact-la@mspa-la.org