

## MSPA Sporazum o Kodeksu profesionalnih standarda i etike za Članove

Udruga pružatelja usluga tajnog kupovanja (MSPA) posvećena je unaprjeđivanju usluga i poticanju odličnosti u sektoru tajnog kupovanja. Temeljni cilj Udruge je osigurati održavanje dosljednih standarda. 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 očekuje da slijede načela poštenja, profesionalizma, pravičnosti i povjerljivosti u vođenju interesa javnosti i naših klijenata u pravcu promoviranja dobre poslovne prakse.

Kodeks profesionalnih standarda **Udruge pružatelja usluga tajnog kupovanja** ustanovljen je u cilju toga da se članovi 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;
- Da navode na povjerenje u okviru poslovne zajednice u smislu toga da se tajno kupovanje obavlja na profesionalan i pravičan način;
- Da poštuju naše klijente, njihove namještenike, naše namještenike, podugovorne izvođače, svoje kolege-članove MSPA, te opću javnost.
- Postupati će s pravičnošću prema drugim članovima, u okviru granica koje se smatraju profesionalnima i koje predstavljaju etičku i dobru poslovnu praksu.
- Neće koristiti niti narušavati intelektualnu svojinu niti jednog konkurentnog člana niti se upisivati kao neovlašteni kupac u jednu podatkovnu bazu niti jednog konkurentnog člana kako bi zadobio informacije.

Pored toga, mi se usuglašavamo da ćemo slijediti **Pravilnik za etično ponašanje**, pri čemu nećemo:

- falsificirati niti lažno predstavljati izvješća;
- obmanjivati kandidate za kupce po pitanju mogućnosti vezanih s tajnim kupovanjem;
- ni od koga tražiti niti ga ohrabrivati da krši sporazume o povjerljivosti s drugim tvrtkama s kojima obavlja zadatke vezane za tajno kupovanje;
- rabiti nijedan od medija MSPA za objavljivanje pritužbi na račun kupaca, prodavača, klijenata, niti drugih pružatelja usluga tajnog kupovanja;
- odbiti platiti, ili načiniti umanjeње iz plaće kupca, zbog toga što nije obavio neku od funkcija koje nisu bile izričito opisane u pisanim uputama;
- od kupca tražiti da plati za pristup informacijama o zadacima kupaca.
- rabiti zaštitni znak i/ili logotip MSPA ni u kom mediju bez izričitog ovlaštenja od strane MSPA, i to samo na način koji propiše MSPA.

Ukoliko se, nakon temeljite istrage, utvrdi da je neki član prekršio naš Pravilnik za ponašanje, članstvo u našoj Udruzi može se ukinuti ili se može poduzeti neka druga disciplinska radnja.

Ovoga sporazuma mora se pridržavati svaki član Udruge za pružanje usluga tajnog kupovanja, kao i namještenici članova.

Svojim potpisom ispod teksta, naznačujem da sam pročitao, da shvaćam i da sam se usuglasio da ću slijediti načela poštenja, profesionalizma, pravičnosti i povjerljivosti zacrtana u ovome sporazumu. Dodatno shvaćam da, ukoliko ne budem postupao sukladno ovom sporazumu, može uslijediti prekid moga članstva u MSPA.

Potpis: \_\_\_\_\_ Nadnevak: \_\_\_\_\_

## **Profesionalni standardi i etično ponašanje – Primjena Kodeksa**

Ovo poglavlje namijenjeno je kao pomoć članovima u tumačenju i primjeni Kodeksa u praksi. Sva pitanja o tome kako primjenjivati Kodeks u nekoj konkretnoj situaciji trebaju se slati Upravnim uredima MSPA u svakoj regiji.

### **Odgovornosti prema klijentima**

Članovi MSPA će:

- osiguravati da se svaki projekt provodi sukladno specifikacijama klijenta. Provodit će se procedure provjere u svezi s tim slijede li se specifikacije klijenta.
- poštivati povjerljivost kod svih tehnika i metodologija i kod informacija koje se smatraju povjerljivima ili u tuđem vlasništvu. Neće se objelodanjivati informacije koje bi se mogle uporabiti za identifikaciju klijenata ili ispitanika bez prikladnoga ovlaštenja.
- osiguravati da tvrtke koje sudjeluju u tajnom kupovanju, kao i njihovi podugovorni izvođači, poduzimaju sve razumne mjere predostrožnosti u cilju zaštite klijentove povjerljivosti.
- neće dovoditi do velikih prekida u redovitom poslovanju klijenta.
- točno i pošteno izvješćivati o rezultatima tajnih kupovanja. Proces tajnog kupovanja trebao bi biti dostatno potanko opisan kako bi kvalificirani istraživač mogao po potrebi ponoviti projekt. Rezultati će biti prikazani jasno i pravično, uključujući i one koji izgledaju kontradiktorno ili nepovoljno.
- neće se predstavljati kao da imaju kvalifikacije, iskustvo, znanja i sredstva koja ne posjeduju. Bit će iznošeni samo pravaovljane akademske diplome, klijenti i druge kvalifikacije.

### **Odgovornosti prema skupljačima podataka**

Članovi MSPA će:

- ne pristajati, niti od nekog drugoga tražiti, da svjesno krši neku od točaka Kodeksa.
- saopćavati svakome klijentu da je klijent odgovoran za propisnu i zakonitu uporabu informacija o tajnom kupovanju koje dostavljaju članovi MSPA.
- obavijestiti klijente da svi zahtjevi moraju biti sukladni s Kodeksom i svim valjanim saveznim, državnim i lokalnim zakonima, propisima i uredbama.
- obavijestiti klijente da svi zahtjevi moraju biti sukladni sa svim propisima po pitanju sigurnosti.
- prikupljati potanko projektne specifikacije od klijenata, kako bi se osiguralo da skupljači podataka mogu djelotvorno završavati projekte. Te specifikacije će se dostavljati u pisanom obliku skupljačima podataka i zatim će se potvrđivati njihova sposobnost izvršenja i njihova suglasnost u smislu ispunjavanja obveza.

### **Odgovornosti prema poslovnoj zajednici**

Članovi MSPA neće:

- namjerno zloupotrijebiti povjerenje u okviru poslovne zajednice. Ni u kome trenutku se informacije iz tajnog kupovanja ne smiju rabiti u svrhu namjernog obmanjivanja poslovne zajednice. Aktima zlouporabe u poslovnoj zajednici se potkopava kredibilitet našega sektora.

## **Profesionalni standardi i etično ponašanje – Najbolja poslovna praksa**

Ovo poglavlje ima za cilj da članovima da smjernice za pružanje profesionalnih, etičnih i pouzdanih usluga. Ove preporuke dio su naše misije da:

Potičemo odličnost kod tajnog kupovanja; i

Unaprijeđujemo imidž tajnog kupovanja.

**Sigurnost** - Čuvajte upitnike, proizvode i informacije sigurnima.

- od svih namještenika i podugovornih izvođača pribavite tvrdnje o tome da neće objelodanjivati informacije;
- vratite materijale klijentu u razumnom vremenskom okviru, ili po zahtjevu;
- ne uništavajte materijale bez ovlaštenja od strane klijenta.

**Jasna komunikacija** - Osigurajte djelotvornu komunikaciju s klijentima.

- dostavljajte ponude u pisanom obliku;
- dostavljajte način plaćanja i uvjete otkaza u sklopu prijedloga ili procjene troškova;
- odmah obavještavajte klijente o svakoj nemogućnosti da završite projekte;
- ne zakazujte više posla nego što se praktično može završiti;
- unaprijed priopćite klijentima poslovne politike tvrtke;
- unaprijed se usuglašavajte po pitanju prihvatljivih procedura izvješćivanja;
- šaljite pisanu potvrdu projektnih specifikacija;
- obavještavajte klijente o opredijeljenosti MSPA i o namjeri poštivanja ovoga Kodeksa profesionalnih standarda;
- ukoliko se namještenici klijenata trebaju snimati (zvučno ili slikovno), pribavite izjave o dopuštenju za objavu.

**Profesionalizam** - Potičite poštovanje i međusobno povjerenje.

- pridržavajte se ugovora;
- dostavljajte odgovorne i realistične troškove i vremenske rokove;
- obavijestite klijenta što je prije moguće o eventualnom otkazivanju ili odlaganju;
- Pružajte sažete, jasne, pisane upute;
- obavijestite skupljača podataka ukoliko dođe do izmjena u projektnim specifikacijama;

**Odnosi s javnošću** - Budite zagovornik sektora i MSPA.

- pružajte zajednicama pozitivne informacije po pitanju mogućih pogodnosti vezanih za tajno kupovanje;
- pomažite kod edukacije različitih sektora o tajnom kupovanju;
- izbjegavajte aktivnosti štetne po sektor tajnog kupovanja;
- pružajte pravičnu naknadu namještenicima i podugovornim izvođačima;
- insistirajte na poštivanju standarda i ohrabrujte stalno napredovanje;
- pružajte zajednicama pozitivne informacije po pitanju mogućih pogodnosti vezanih za pripadnost u MSPA.

### **Projekcija imidža**

Skupljači podataka su veleposlanici ovog sektora u poslovnoj zajednici i trebali bi se kao takvi i ponašati. Potaknite ih na sljedeće:

- da iskazuju profesionalizam ugodnim i kulturnim ponašanjem;
- da pokazuju da se ponose sobom i svojim radom kroz svoj izgled, manire i način ponašanja;
- da dostavljaju poštene informacije o svim projektima.

## **Profesionalni standardi i etično ponašanje – Provedba: Kršenje od strane članova**

Protiv člana MSPA za koga se sumnja da je prekršio Sporazum o Kodeksu profesionalnih standarda i etike (Kodeksu) može se uložiti pritužba na navodno neetično ponašanje. Takve optužbe moraju se dokumentirati pisanim putem. Sve vezane istrage su povjerljive, a učesnici u takvim vrednovanjima bit će u svakom od slučajeva podvrgnuti ispitivanju u cilju potrage za mogućim sukobom (sukobima) interesa.

Svaki član za kojeg se utvrdi da krši Kodeks može se žaliti protiv tih nalaza. Sankcije će se utvrđivati ovisno o slučaju, i ovisit će o težini, naravi i broju prekršaja. U obzir će se uzeti i da li ta kršenja predstavljaju obrazac kojim se ustanovljava da je član nesposoban ili nespreman za poštovanje Kodeksa.

Za prekršaje postoje tri razine sankcija:

1. Cenzura (izrijek oštrog službene izjave o neodobravanju).
2. Suspendacija na određeni vremenski rok (zabrana redovitih privilegija iz članstva, poput oglašavanja putem publikacija MSPA ili sudjelovanja u programima/događajima koje organizira MSPA).\*
3. Protjerivanje iz članstva Udruge (trajni gubitak članstva).\*

*\*Imena suspendiranih ili protjeranih članova objavljivat će se u medijima MSPA u roku do jedne godine dana.*

### **Procedura ulaganja pritužbe i ispitivanja**

1. Pritužba se potanko popunjava i ulaže kod izvršnog upravitelja ili referenta MSPA. *Pritužba se mora zaprimiti najkasnije 60 dana od dana otkrivanja navodno neprikladnog ponašanja.*
2. Izvršni upravitelj ili referent odmah obavještava tužitelja o prijemu.
3. Izvršni upravitelj ili referent odmah prosljeđuje pritužbu Predsjedavajućem komiteta za profesionalne standarde i etiku (Predsjedavajući) na preispitivanje.
4. Predsjedavajući preispituje pritužbu i uvjerava se da li dani materijali predstavljaju dokaze o kršenju Kodeksa. Ukoliko to nije jasno, Predsjedavajući saziva sastanak Komiteta.
5. Predsjedavajući otpočinje s potankom istragom obavještavajući osobu protiv koje je pritužba uložena (tužena strana) o navodnom kršenju i zahtijevajući pisani odgovor po navodima u roku od 30 dana. Preslika se šalje izvršnom upravitelju ili referentu.
6. Ukoliko materijali ne predstavljaju dokaze o kršenju, Predsjedavajući obavještava obje stranke, a jedna preslika se šalje izvršnom upravitelju ili referentu.
7. Izvršni upravitelj ili referent zaprima odgovor od tužene strane i odmah obavještava tuženu stranu o prijemu.
8. Izvršni upravitelj ili referent odmah prosljeđuje odgovor Predsjedavajućem.
9. Komitet se sastaje kako bi utvrdio težinu pritužbe i preporučio radnje: Ili da se tužena strana pozove i ponude sugestije i rješenja za rješavanje pritužbe, ili da se odluči na cenzuriranje, suspendiranje ili protjerivanje člana.
10. Komitet tuženoj strani nudi mogućnost da objektivni arbitražni sudac razmotri pritužbu ukoliko se neformalno ne uspije doći do zadovoljavajućeg rješenja.
11. Izvršni upravitelj ili referent, Predsjedavajući i obje stranke obavještavaju se o konačnoj odluci.
12. Konačni rezultati objavljuju se u medijima MSPA (ukoliko se članska prava člana suspendiraju na određeni vremenski rok ili se član protjeruje iz Udruge).

## Navodi o kršenju Kodeksa protiv člana MSPA

Uporabite ovaj obrazac za ulaganje formalne pritužbe protiv člana MSPA. Istraga će biti obavljena samo o onim pritužbama koje su propisno uložene. Ovaj popunjeni formular mora potpisati član koji ga ulaže.

Vjerujem da je slijedeći član MSPA počinio kršenje Kodeksa profesionalnih standarda i etike MSPA:

1. **Informacije o članu:**

**Ime i prezime:** \_\_\_\_\_

**Naziv tvrtke:** \_\_\_\_\_

**Naslov:** \_\_\_\_\_

**Ulična adresa:** \_\_\_\_\_

**Grad:** \_\_\_\_\_ **Država :** \_\_\_\_\_

**Poštanski broj:** \_\_\_\_\_ **Zemlja:** \_\_\_\_\_

**Broj telefona:** \_\_\_\_\_

2. **Priroda poslovanja člana (odabrati samo jedno):**

Krajnji korisnik/proizvođač     Istraživačka tvrtka     Prikupljanje podataka

Ostalo (navedite konkretno)

3. **Etični problem ili pitanje:** \_\_\_\_\_

4. **Koje činjenice imaju utjecaja na ovo etično pitanje? Pojasnite sporazum između strana, pismenu prepisku, telefonske razgovore, advokate/sudske tužbe, itd. ukoliko ih ima. Priložite svu relevantnu dokumentaciju**

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

5. **Ostala razmatranja:** Pružite ostale bitne informacije koje bi komitet trebao razmotriti.

---

---

---

---

6. **Preporuka za radnju:** Iz vašega ugla gledanja, koja smatrate da bi bila najprikladnija radnja, na temelju provedbenih procedura MSPA? (odaberite samo jedno)

Cenzura                       Suspenzija                       Protjerivanje

Ostalo (navedite konkretno)

7. **Ovlaštenje:** Potpisom na ovaj dokument potvrđujem da su uključene informacije točne i da zahtijevam da Komitet za profesionalne standarde i etiku MSPA istraži ove navode o kršenju Kodeksa profesionalnih standarda i etike.

**Ime i prezime:** \_\_\_\_\_

**Naziv tvrtke:** \_\_\_\_\_

**Naslov:** \_\_\_\_\_

**Ulična adresa:** \_\_\_\_\_

**Grad:** \_\_\_\_\_ **Država :** \_\_\_\_\_

**Poštanski broj:** \_\_\_\_\_ **Zemlja:** \_\_\_\_\_

**Broj telefona:** \_\_\_\_\_

**Adresa e-pošte:** \_\_\_\_\_

**Priroda vašega poslovanja:** \_\_\_\_\_

**Potpis (OBVEZAN):** \_\_\_\_\_

Odštampane ovaj obrazac i potpišite ga. U cilju potvrde ovog zahtjeva obavezan je vaš potpis. Kad ju popunite, ovu pritužbu uložite kod:

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

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

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

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