

Codice degli Standard Professionali e Codice etico dell'MSPA per gli affiliati - membri

L'Associazione Europea degli Istituti che svolgono indagini di mystery shopping (MSPA - Mystery Shopping Providers Association) ha lo scopo di migliorare il servizio e promuovere l'eccellenza nel settore del mystery shopping. Uno degli obiettivi principali dell'Associazione è garantire il mantenimento dei massimi standard. Per aumentare il valore, la reputazione e incentivare l'utilizzo dei servizi di mystery shopping, è importante che le informazioni sui servizi di mystery shopping vengano comunicate in modo accurato sia alla comunità aziendale che al grande pubblico, nel rispetto delle leggi, dei regolamenti e delle ordinanze governative applicabili. L'MSPA richiede ai propri affiliati di attenersi a principi di onestà, professionalità, trasparenza e riservatezza per salvaguardare gli interessi del pubblico e dei nostri clienti, allo scopo di promuovere pratiche aziendali corrette.

Il **Codice degli Standard Professionali** dell'MSPA viene predisposto per assicurare che gli affiliati dell'associazione rispettino i principi elencati di seguito.

- Impegno per rispettare, in linea di principio, gli obiettivi dell'Associazione, ossia migliorare il servizio e promuovere l'eccellenza nel settore del mystery shopping.
- Fornire servizi di mystery shopping in modo onesto e rispettoso dell'etica.
- Fornire servizi di mystery shopping nel rispetto delle procedure e dei regolamenti del settore definiti e concordati dagli affiliati dell'MSPA.
- Infondere fiducia nel mystery shopping e incoraggiare la collaborazione del pubblico.
- Infondere fiducia nella comunità aziendale sul fatto che il mystery shopping viene sempre eseguito con professionalità e trasparenza.
- Rispettare i nostri clienti, i loro dipendenti, i nostri dipendenti, subappaltatori, affiliati dell'MSPA e il pubblico generale.
- Comportarsi con correttezza nei confronti degli altri membri, entro i limiti considerati professionali e nel rispetto delle buone prassi etiche e imprenditoriali.
- Non utilizzare né violare la proprietà intellettuale dei membri né accettare di essere inseriti come clienti non autorizzati nei database dei membri della concorrenza per ottenere informazioni.

Inoltre, ci atteniamo alle seguenti **Regole relative al Comportamento Etico** dal momento che ci impegniamo a non:

- falsificare o manipolare i rapporti;
- fuorviare i candidati clienti misteriosi sulle opportunità relative al mystery shopping;
- richiedere espressamente o incoraggiare altre persone a violare gli accordi di riservatezza con altre aziende per le quali effettuano incarichi di mystery shopping;
- utilizzare gli strumenti di comunicazione dell'MSPA per pubblicare reclami a carico di compratori, fornitori, clienti o altri fornitori di mystery shopping;
- rifiutare il pagamento o effettuare deduzioni del compenso di un cliente misterioso per la mancata esecuzione di una funzione non espressamente descritta nelle istruzioni scritte;
- richiedere a un cliente misterioso il pagamento per l'accesso alle informazioni sugli incarichi di mystery shopping;
- utilizzare il marchio e/o il logo dell'MSPA su qualsiasi strumento di comunicazione, senza l'espressa autorizzazione dell'MSPA ed eventualmente a farlo solo nei modi previsti dall'MSPA.

Qualora, dopo un'accurata indagine, si rilevi la violazione delle Regole di Comportamento da parte di un affiliato, sono possibili il ritiro della qualità di affiliato dell'Associazione e altre azioni disciplinari.

Il presente contratto deve essere rispettato da tutti gli affiliati della Mystery Shopping Providers Association e dai relativi dipendenti.

Apponendo la firma in calce al presente documento, dichiaro di aver letto, compreso e accettato di attenermi ai principi di onestà, professionalità, trasparenza e riservatezza descritti nel presente contratto. Prendo atto che il mancato rispetto del presente contratto potrebbe dare luogo alla cessazione della mia qualità di affiliato dell'MSPA.

Firma: _____ Data: _____

Standard Professionali e Codice Etico – Applicazione del Codice

La presente sezione è destinata a supportare gli affiliati nell'interpretazione e nell'applicazione pratica del Codice. Per eventuali domande sulle modalità di applicazione del Codice in situazioni particolari, rivolgersi agli Uffici Amministrativi locali dell'MSPA.

Responsabilità nei confronti dei clienti

Gli affiliati dell'MSPA si impegnano a:

- Assicurare che ogni progetto venga eseguito nel rispetto delle specifiche del cliente. Verranno messe in atto procedure idonee per verificare che le specifiche del cliente vengano rispettate.
- Rispettare la privacy relativamente a tutte le tecniche e metodologie e alle informazioni considerate riservate o di proprietà riservata. Non verranno divulgate informazioni che potrebbero essere utilizzate per identificare i clienti o gli intervistati in mancanza di un'opportuna autorizzazione.
- Assicurare che le aziende coinvolte nelle attività di mystery shopping, nonché i relativi dipendenti e subappaltatori, adottino tutte le ragionevoli precauzioni volte alla protezione della privacy del cliente.
- Non provocare disturbo alle normali attività del cliente.
- Riferire i risultati dell'attività di mystery shopping in modo preciso e onesto. Il processo di mystery shopping deve essere descritto con sufficiente dettaglio in modo da consentire a un ricercatore esperto di ripetere il progetto, se necessario. I risultati devono essere presentati in modo chiaro e trasparente, includendo gli aspetti che potrebbero apparire contraddittori o sfavorevoli.
- Non dichiarare di essere in possesso di qualifiche, esperienze, capacità o strutture di cui non si dispone. Sarà possibile rivendicare esclusivamente titoli accademici, di clienti o altre qualifiche.

Responsabilità nei confronti degli incaricati della raccolta dati

Gli affiliati dell'MSPA si impegnano a:

- Non accettare o chiedere ad altri di violare consapevolmente i punti del Codice.
- Comunicare ad ogni cliente che il cliente stesso è responsabile dell'utilizzo corretto e legale delle informazioni relative al mystery shopping fornite dagli affiliati dell'MSPA.
- Informare i clienti che tutte le richieste devono essere conformi al Codice e alle leggi, ai regolamenti, alle ordinanze federali, statali e locali applicabili.
- Informare i clienti che tutte le richieste devono essere conformi ai regolamenti di sicurezza.
- Raccogliere specifiche di progetto dettagliate dai clienti, per assicurare che gli incaricati della raccolta dati possano completare efficacemente i progetti. Dette specifiche verranno fornite per iscritto agli incaricati della raccolta dati, che dovranno quindi confermare la loro capacità di metterle in atto e il loro consenso a rispettarle.

Responsabilità nei confronti della comunità aziendale

Gli affiliati dell'MSPA si impegnano a:

- Non abusare intenzionalmente della fiducia della comunità aziendale. In nessun caso le informazioni di mystery shopping potranno essere utilizzate per fuorviare intenzionalmente la comunità aziendale. I tentativi di abuso nella comunità aziendale insidiano la credibilità del nostro settore.

Standard Professionali e Codice Etico – Procedure aziendali ottimali

La presente sezione è destinata a supportare gli affiliati nell'offerta di servizi professionali, etici e affidabili. Le presenti raccomandazioni fanno parte della nostra missione per:

Promuovere l'eccellenza nel settore del mystery shopping; e
Migliorare l'immagine del mystery shopping.

Protezione dei dati - Proteggere i questionari, i prodotti e le informazioni.

- farsi rilasciare dichiarazioni sulla privacy da tutti i dipendenti e subappaltatori;
- restituire ai clienti il materiale entro periodi di tempo ragionevoli o in base alle richieste;
- non distruggere il materiale senza l'autorizzazione del cliente.

Trasparenza delle comunicazioni - Fornire ai clienti comunicazioni efficaci.

- predisporre le offerte per iscritto;
- indicare le procedure di pagamento e le condizioni di annullamento nell'ambito delle proposte o dei preventivi di spesa;
- informare immediatamente i clienti in caso di impossibilità a completare i progetti;
- non pianificare quantità di lavoro superiori a quelle che è realmente possibile completare;
- comunicare puntualmente le politiche aziendali ai clienti;
- concordare anticipatamente procedure accettabili in materia di preparazione dei rapporti;
- inviare conferme scritte delle specifiche dei progetti;
- comunicare ai clienti la propria affiliazione all'MSPA e l'intento di attenersi al Codice degli Standard Professionali;
- farsi rilasciare dai clienti dichiarazioni di manleva se i loro dipendenti hanno facoltà di registrazione (audio o video).

Professionalità - Promuovere il rispetto e la fiducia.

- tenere fede ai contratti;
- fornire stime realistiche dei costi e dei tempi;
- informare con tempestività i clienti in caso di annullamenti o rinvii;
- fornire istruzioni scritte chiare e concise;
- comunicare agli incaricati della raccolta dati eventuali modifiche nelle specifiche dei progetti non appena si verificano;

Pubbliche relazioni - Essere portavoce del settore e dell'MSPA.

- fornire alle comunità informazioni positive sui potenziali vantaggi del mystery shopping;
- agevolare l'informazione sul mystery shopping nei vari settori;
- evitare attività che potrebbero danneggiare il settore del mystery shopping;
- fornire ai dipendenti e ai subappaltatori un compenso adeguato;
- insistere sulla conformità agli standard e promuovere il miglioramento continuo;
- fornire alle comunità informazioni positive sui potenziali vantaggi dell'affiliazione all'MSPA.

Immagine

Gli incaricati della raccolta dati sono gli ambasciatori del settore presso la comunità aziendale e devono pertanto comportarsi come tali. Incoraggiarli a:

- mostrare professionalità con un atteggiamento positivo e gentile;
- mostrare fiducia in se stessi e nel proprio lavoro tramite il proprio aspetto, modi e comportamento;
- fornire informazioni veritiere su tutti i progetti.

Standard Professionali e Codice etico – Applicazione: Violazioni da parte degli affiliati

I reclami per presunto comportamento non conforme all'etica possono essere presentati contro un affiliato dell'MSPA che sia sospettato di aver violato il Codice degli Standard Professionali e il Contratto sulle Questioni Etiche (Codice). Dette accuse devono essere documentate per iscritto. Tutte le indagini correlate sono riservate e i partecipanti sottoposti alle valutazioni verranno esaminati per la verifica di eventuali conflitti di interesse nei singoli casi.

Un affiliato accusato di aver violato il Codice ha facoltà di appello. Le sanzioni saranno determinate caso per caso e dipenderanno dalla gravità, dalla natura e dal numero di violazioni. Si terrà inoltre conto dell'eventualità che le violazioni possano costituire uno schema tale da rendere l'affiliato incapace o non disposto ad attenersi al Codice.

Vi sono tre livelli di sanzioni per le violazioni:

1. Censura (emissione di una dichiarazione ufficiale di totale disapprovazione).
2. Sospensione per un determinato periodo di tempo (esclusione dai normali privilegi di affiliato, ad esempio pubblicità tramite le pubblicazioni dell'MSPA o partecipazione ai programmi/eventi dell'MSPA).*
3. Espulsione dall'Associazione (perdita permanente della qualità di affiliato).*

**I nomi degli affiliati che sono stati sospesi o espulsi verranno pubblicati sugli strumenti di comunicazione dell'MSPA per un periodo fino a un anno.*

Presentazione dei reclami e procedure d'esame

1. È necessario compilare e presentare un reclamo dettagliato a un Responsabile o Funzionario Esecutivo dell'MSPA. *Il reclamo deve essere ricevuto entro e non oltre 60 giorni dalla data della scoperta del presunto comportamento scorretto.*
2. Il Responsabile o Funzionario Esecutivo deve notificare immediatamente la conformità di quanto ricevuto.
3. Il Responsabile o Funzionario Esecutivo deve inoltrare immediatamente il reclamo al Presidente del Comitato Etico e degli Standard Professionali (Presidente) affinché lo esamini.
4. Il Presidente esamina il reclamo e accerta se il materiale costituisca prova di una violazione del Codice. In caso di dubbi, il Presidente richiede una riunione del Comitato.
5. Il Presidente avvia un'indagine dettagliata comunicando alla persona interessata dal reclamo (parte chiamata in causa) la presunta violazione e richiede una risposta scritta alle accuse entro 30 giorni. Viene inviata una copia al Responsabile o al Funzionario Esecutivo.
6. Se il materiale non mostra prove di violazione, entrambe le parti vengono informate dal Presidente e una copia viene inviata al Responsabile o al Funzionario Esecutivo.
7. Il Responsabile o Funzionario Esecutivo riceve la risposta della parte chiamata in causa e notifica immediatamente la ricevuta.
8. Il Responsabile o Funzionario Esecutivo inoltra immediatamente la risposta al Presidente.
9. Il Comitato si riunisce per stabilire la gravità del reclamo e per consigliare l'azione da adottare: richiamando la parte chiamata in causa e offrendo suggerimenti e procedure per la risoluzione del reclamo o decidendo per la censura, la sospensione o l'espulsione di un affiliato.
10. Il Comitato offre alla parte chiamata in causa la possibilità di usufruire di un arbitrato imparziale per decidere del reclamo nel caso in cui non sia possibile ottenere per via amichevole una soluzione soddisfacente del caso.
11. Il Responsabile o il Funzionario Esecutivo, il Presidente ed entrambe le parti vengono informate della decisione definitiva.
12. I risultati finali vengono pubblicati negli strumenti di comunicazione dell'MSPA (in caso di sospensione della qualità di affiliato per un dato periodo di tempo o in caso di espulsione dall'Associazione).

Accusa di violazione del codice da parte di un affiliato dell'MSPA

Utilizzare il presente modulo per presentare un reclamo formale contro un affiliato dell'MSPA. Solo i reclami presentati correttamente saranno oggetto di indagini. Il presente modulo compilato deve essere firmato dal richiedente.

Ritengo che il seguente affiliato dell'MSPA abbia commesso una violazione del Codice Etico e degli Standard Professionali dell'MSPA:

1. Informazioni sull'affiliato:

Nome completo: _____

Nome della società: _____

Titolo: _____

Indirizzo: _____

Città: _____ **Stato/Provincia:** _____

CAP: _____ **Paese:** _____

Numero di telefono: _____

2. Natura dell'attività dell'affiliato (selezionare solo una voce):

Utente finale/Produttore Società di ricerca Società di raccolta dati

Altro (specificare) _____

3. Problema o questione etica: _____

4. Su quali fatti si fonda questa questione etica? Illustrare l'accordo tra le parti, le comunicazioni scritte, le telefonate, le azioni legali o di avvocati, se applicabili. Allegare la documentazione pertinente

5. **Altre considerazioni:** Fornire altre informazioni pertinenti che il comitato dovrà valutare.

6. **Azione consigliata:** Dal suo punto di vista, quale ritiene essere l'azione più appropriata, in base alle procedure di applicazione dell'MSPA? (selezionare solo una voce)

Censura

Sospensione

Espulsione

Altro (specificare) _____

7. **Autorizzazione:** Firmando il presente documento dichiaro che le informazioni indicate sono precise e chiedo che il Comitato Etico e degli Standard Professionali dell'MSPA indaghi su questa presunta violazione del Codice Etico e degli Standard Professionali.

Nome completo: _____

Nome della società: _____

Titolo: _____

Indirizzo: _____

Città: _____ **Stato/Provincia:** _____

CAP: _____ **Paese:** _____

Numero di telefono: _____

Indirizzo email: _____

Natura dell'attività: _____

Firma (OBBLIGATORIA): _____

Stampare questo modulo e firmarlo. La firma è necessaria per convalidare la richiesta.
Dopo averlo compilato, presentare questo reclamo:

Per l'Europa: Fax: **00 31 70-358 73 77** oppure email: contact-eu@mspa-eu.org

Per il Nord America: Fax: **00 1 972 755 2561** oppure email: contact-na@mspa-na.org

Per la regione Asia-Pacifico: Fax: **00 91 124 438 1203** oppure email: contact-ap@mspa-ap.org

Per l'America Latina: Fax: **00 55 11 2613 8550** oppure email: contact-la@mspa-la.org