

## ***MSPA — Kodeks standardów zawodowych i umowa etycznego postępowania tajemniczych klientów***

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 i etyki. 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 swoich członków i tajemniczych klientów przestrzegania zasad uczciwości, profesjonalizmu, sprawiedliwości i poufności. Mając to na uwadze MSPA zachęca tajemniczych klientów do uzyskania certyfikatu tajemniczego klienta MSPA Shopper Certification.

**Kodeks standardów zawodowych tajemniczego klienta** stowarzyszenia Mystery Shopping Providers Association stworzono po to, aby wszyscy tajemniczy klienci współpracujący z podmiotami członkowskimi 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;
- Szanować podmioty członkowskie MSPA, klientów oraz społeczeństwo.

Ponadto zgadzamy się na następujące zasady etycznego postępowania:

- Zgadzam się wykonywać wszystkie wizyty badawcze najlepiej jak potrafię.
- Zgadzam się wykonywać wszelkie wizyty badawcze w sposób uczciwy i rzetelny.
- Zgadzam się terminowo przedstawiać wszelkie raporty.
- Zgadzam się przestrzegać wszelkich umów o poufność.
- Zgadzam się natychmiast powiadamiać firmę świadczącą usługi Mystery Shopping, jeśli z jakiegoś powodu nie jestem w stanie wykonać wizyty badawczej.
- Zgadzam się terminowo informować o przebiegu badania drogą telefoniczną lub przez e-mail.
- Zgadzam się przechowywać dokumentację przez czas wymagany przez firmę świadczącą usługi Mystery Shopping na wypadek ewentualnych pytań lub wątpliwości zgłaszanych przez klienta. Wizytę badawczą wykonam dopiero po dokładnym przeczytaniu każdego pytania ankiety i wytycznych dostarczonych przez firmę świadczącą usługi Mystery Shopping.
- Nie będę fałszować ani przeinaczać raportów.
- Nie będę prosić lub zachęcać kogokolwiek do łamania umów o poufność zawartych z innymi firmami, dla których te osoby wykonują usługi Mystery Shopping.
- Nie będę publikować w środkach przekazu MSPA skarg ani zażaleń na dostawców, klientów, tajemniczych klientów lub firm świadczących usługi Mystery Shopping z wyjątkiem przypadków związanych z odebraniem certyfikatu.
- Nie będę udostępniać innym informacji o tym, która firma prowadzi badanie u klientów.
- Nie będę udostępniać innym informacji o opłatach za usługę tajemniczego klienta ani wynagrodzeniach określonych klientom.
- W celu ochrony poufności klientów nie będę udostępniać innym wyników wizyty badawczej.

- Nie będę wykonywać wizyt badawczych pod wpływem niedozwolonych środków odurzających lub leków, które mogą zakłócić moją percepcję.
- Podczas wykonywania usługi Mystery Shopping zgadzam się nie być w stanie nietrzeźwości ani nie przekraczać dopuszczalnego w moim kraju poziomu alkoholu, ani też nie wykonywać żadnej czynności, która mogłaby spowodować obrażenia ciała u mnie bądź innych osób.
- Bez zgody firmy świadczącej usługi Mystery Shopping nie będę bezpośrednio kontaktować się z klientem.
- Podczas wizyty badawczej nie będę zakłócać zwykłej pracy w odwiedzanej firmie (nie będę „robić scen”).
- O ile firma świadcząca usługi Mystery Shopping nie poinstruuje mnie inaczej, nie będę informować badanej firmy o tym, że jestem tam w roli tajemniczego klienta.
- Jeśli takich informacji zażąda urząd państwowy, w sposób zgodny z prawdą ujawnię charakter mojej relacji biznesowej z firmą świadcząca usługi Mystery Shopping.
- Ujawnię wszelkie istotne relacje rodzinne lub towarzyskie zgodnie z wymogami firmy świadczącej usługi Mystery Shopping.
- Ujawnię potencjalny konflikt interesów, jeśli taki istnieje w związku z moim zleceniem (teraz bądź w przyszłości).

Naruszenie Zasad postępowania może spowodować usunięcie osoby naruszającej z bazy danych firmy świadczącej usługi Mystery Shopping. Jeśli jesteś akredytowanym tajemniczym klientem MSPA, Twój certyfikat może zostać wycofany. W przypadku gdy podmiot członkowski MSPA złożył przeciwko Tobie skargę, stowarzyszenie MSPA skontaktuje się z Tobą i będziesz mieć możliwość wyrażenia swojego zdania zanim zapadnie decyzja w tej sprawie.

Składając podpis poniżej lub drogą elektroniczną 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 mojej współpracy z podmiotami członkowskimi MSPA oraz odebranie certyfikatu MSPA.

Podpis: \_\_\_\_\_ Data: \_\_\_\_\_

### ***Standardy zawodowe — realizacja: Naruszenia przez tajemniczych klientów***

W sprawie tajemniczego klienta, co do którego podejrzewa się naruszenie Kodeksu standardów zawodowych i umowy etycznego postępowania dla tajemniczych klientów, można złożyć skargę na domniemane nieetyczne zachowanie. Skarga musi dotyczyć naruszenia przynajmniej jednego postanowienia Kodeksu. Taka skarga musi być udokumentowana na piśmie. Tajemniczy klient, co do którego stwierdzi się naruszenie Kodeksu, może wnieść apelację co do wyników dochodzenia.

Za naruszenie tajemniczemu klientowi grozi jedna z trzech konsekwencji:

1. Ostrzeżenie i przestroga przed kolejnymi przypadkami postępowania takiego jak to, które doprowadziło do skargi.
2. Nagana dla tajemniczego klienta i powiadomienie wszystkich członków MSPA o tym fakcie.
3. Odebranie certyfikatu MSPA tajemniczego klienta i powiadomienie wszystkich członków MSPA o tym fakcie.

## Skarga na tajemniczego klienta

!  
!  
!

Ten formularz służy do wnoszenia formalnej skargi na tajemniczego klienta. Pod uwagę brane są wyłącznie skargi prawidłowo i w całości wypełnione. Prawidłowo wypełniony formularz skargi zostanie przeanalizowany przez panel MSPA ds. skarg składający się z personelu i dobrowolnych uczestników. Jeśli skarga jest uzasadniona, wtedy tajemniczy klient, w sprawie którego ją złożono ma możliwość przedstawienia swojego zdania. Decyzja w sprawie skargi jest ostateczna, a jedynym organem, który — wedle własnego uznania — ma prawo ją zrewidować jest rada dyrektorów MSPA. Skarga musi dotyczyć naruszenia przynajmniej jednego postanowienia *Kodeksu standardów zawodowych i umowy etycznego postępowania dla tajemniczych klientów MSPA*. W przypadku uznania zasadności skargi, panel rozpatrujący tę skargę może podjąć jedno z następujących działań:

- Ostrzeżenie i przestroga przed kolejnymi przypadkami postępowania takiego jak to, które doprowadziło do skargi
- Nagana dla tajemniczego klienta i powiadomienie wszystkich członków MSPA o tym fakcie
- Odebranie certyfikatu MSPA tajemniczego klienta i powiadomienie wszystkich członków MSPA o tym fakcie

1. **Imię i nazwisko tajemniczego klienta:** \_\_\_\_\_
2. **Adres e-mail tajemniczego klienta:** \_\_\_\_\_
3. **Czy ten tajemniczy klient ma certyfikat MSPA?**  Tak  Nie
4. **Jeśli tak, kod certyfikatu MSPA tajemniczego klienta:** \_\_\_\_\_

### Uzasadnienie skargi

5. **Wskaż *KONKRETNĄ* część Kodeksu standardów zawodowych i umowy etycznego postępowania dla tajemniczych klientów MSPA, którą w Twoim mniemaniu naruszył tajemniczy klient:**

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

**ciąg dalszy**

6. *Napisz, co jest przedmiotem skargi: co **dokładnie** tajemniczy klient zrobił (lub czego nie zrobił). Jeśli to możliwe, podaj daty i godziny oraz wszelkie inne szczegóły związane ze sprawą. Opisz komunikację z tajemniczym klientem w sprawie rozwiązania tego problemu, o ile taka komunikacja miała miejsce.*

---

---

---

---

---

---

---

7. *Przedstaw **kopie** wszelkiej korespondencji, wiadomości e-mail, instrukcji przekazanych tajemniczemu klientowi itd. potwierdzające zasadność Twojej skargi i naruszenie zasad przez tajemniczego klienta.*

*Podaj listę wszystkich pozycji dołączanych do tej skargi:*

---

---

---

8. *Twoje imię i nazwisko:*
9. *Nazwa firmy:*
10. *Telefon:*
11. *E-mail:*
12. *Data złożenia skargi:*
13. *Podpis (WYMAGANY):*

*Gdzie złożyć skargę:*

*Europa: faksem na numer **00 31 70-358 73 77** lub pocztą elektroniczną na adres [contact-eu@mspa-eu.org](mailto: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](mailto: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](mailto: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](mailto:contact-la@mspa-la.org)*