

## Соглашение о применении Кодекса профессиональных стандартов и этики MSPA для ее членов

Деятельность Ассоциации провайдеров услуги «Тайный покупатель» (MSPA) направлена на улучшение качества данной услуги и достижение наилучших результатов использования метода «Тайный покупатель». Основной целью Ассоциации является обеспечение соблюдения соответствующих стандартов. Для повышения ценности, репутации и стимулирования использования услуги «Тайный покупатель» важно, чтобы информация о данной услуге в точности доводилась как до бизнес-сообщества, так и до широкой общественности, с соблюдением соответствующего законодательства, норм и правил.

MSPA ожидает от своих членов соблюдения принципов честности, профессионализма, справедливости и конфиденциальности для защиты интересов общественности и собственных клиентов, в целях продвижения добросовестной деловой практики.

Ассоциация провайдеров услуги «Тайный покупатель» установила **Кодекс профессиональных стандартов**, чтобы гарантировать соблюдение членами MSPA следующих принципов:

- Принципиально придерживаться основных целей Ассоциации - улучшения качества услуги и достижения наилучших результатов использования метода «Тайный покупатель»;
- Оказывать услугу «Тайный покупатель» честным образом с соблюдением этических норм;
- Оказывать услугу «Тайный покупатель» в соответствии с установленными процедурами и правилами, принятыми членами MSPA;
- Способствовать росту доверия в обществе к методу «Тайный покупатель» и поощрять сотрудничество в данной сфере;
- Демонстрировать бизнес-сообществу, что метод «Тайный покупатель» применяется профессиональным и честным образом;
- Уважать клиентов, их сотрудников, собственных сотрудников, подрядчиков, других членов MSPA и общество в целом.
- Будет поступать честно по отношению к другим членам, оставаясь в рамках профессиональной этики и деловой практики.
- Не будет использовать или нарушать интеллектуальную собственность конкурирующих членов и не будет неправомерно регистрироваться в качестве тайного покупателя в базах данных таких членов с целью сбора информации.

Кроме того, мы соглашаемся со следующими **Правилами этического поведения** в том, что мы не должны:

- фальсифицировать или искажать предоставляемые отчеты;
- вводить кандидатов в тайные покупатели в заблуждение относительно условий работы тайным покупателем;
- просить или побуждать тайных покупателей нарушать договоры конфиденциальности с другими фирмами, с которыми те сотрудничают в качестве тайных покупателей;
- использовать любые средства массовой информации MSPA для публикации жалоб на тайных покупателей, продавцов, клиентов или других провайдеров услуги «Тайный покупатель»;
- отказываться платить или сокращать оплату тайного покупателя в связи с неисполнением любой функции, которая была недостаточно понятно описана в письменных инструкциях;
- требовать от тайного покупателя оплаты за доступ к информации о доступных проверках;
- использовать торговую марку и/или логотип MSPA в любых средствах массовой информации без прямого разрешения MSPA; при наличии такого разрешения необходимо их использовать только способом, предписанным MSPA.

Если в результате тщательного расследования будет установлено нарушение членом Ассоциации наших Правил, он может быть исключен из членов Ассоциации, либо к нему могут быть применены другие меры дисциплинарного воздействия.

Настоящее соглашение должно соблюдаться каждым членом Ассоциации провайдеров услуги «Тайный покупатель», а также его сотрудниками.

Подписывая настоящее соглашение, я подтверждаю прочтение, понимание и согласие соблюдать принципы честности, профессионализма, справедливости и конфиденциальности, описываемые в настоящем соглашении. Я также понимаю, что несоблюдение настоящего соглашения может привести к прекращению моего членства в MSPA.

Подпись: \_\_\_\_\_ Дата: \_\_\_\_\_

## **Кодекс профессиональных стандартов и этического поведения – применение Кодекса**

Настоящий раздел предназначен для помощи членам Ассоциации в интерпретации и практическом применении Кодекса. Любые вопросы о применении Кодекса в конкретной ситуации следует адресовать административным представительствам MSPA в соответствующих регионах.

### **Ответственность перед клиентами**

Члены MSPA обязуются:

- осуществлять каждый проект в соответствии с требованиями клиента. Проверка соблюдения требований клиента должна обеспечиваться специальными процедурами.
- соблюдать конфиденциальность относительно технологий или методик, а также информации, рассматриваемой как конфиденциальная или составляющая коммерческую тайну. При этом не должна раскрываться информация, которая может быть использована для идентификации клиентов или респондентов, без соответствующего разрешения.
- заботиться, чтобы компании, задействованные при использовании метода «Тайный покупатель», а также их сотрудники и подрядчики принимали все разумные меры предосторожности для защиты конфиденциальности клиентов.
- не создавать значительных неудобств для нормальной работы клиентов.
- точно и честно отчитываться о результатах применения метода «Тайный покупатель». Процесс применения метода «Тайный покупатель» должен описываться достаточно подробно, чтобы опытный исследователь имел возможность, при необходимости, повторить проект. Результаты должны быть представлены ясным и честным образом, включая также все те, которые могут показаться противоречивыми или неблагоприятными.
- не вводить никого в заблуждение, заявляя, что имеют квалификацию, опыт, навыки или способности, которыми они на самом деле не обладают. Необходимо указывать только действительные степени образования, квалификацию или имеющихся клиентов.

### **Ответственность перед тайными покупателями**

Члены MSPA обязуются:

- не соглашаться и не просить кого-либо другого сознательно нарушить любое из положений Кодекса.
- сообщать каждому клиенту о том, что клиент несет ответственность за надлежащее и законное использование информации, полученной при помощи метода «Тайный покупатель», предоставляемой членами MSPA.
- уведомлять клиентов о том, что все их запросы должны соответствовать Кодексу и всем применимым федеральным, государственным и местным законам, нормам и правилам.
- уведомлять клиентов о том, что все запросы должны находиться в соответствии со всеми нормами безопасности.
- получать подробную спецификацию проектов от клиентов, чтобы тайные покупатели могли эффективно реализовывать проекты. Такие спецификации должны предоставляться тайным покупателям в письменном виде, а затем утверждаться с ними на предмет их осуществимости и соблюдения необходимых требований.

### **Ответственность перед бизнес-сообществом**

Члены MSPA обязуются:

- не злоупотреблять намеренно доверием бизнес-сообщества. Информация, полученная методом «Тайный покупатель», никогда не должна использоваться, чтобы намеренно вводить в

заблуждение бизнес-сообщество. Случаи злоупотребления доверием бизнес-сообщества подрывают доверие к нашей деятельности в целом.

## **Кодекс профессиональных стандартов и этического поведения – Добросовестная деловая практика**

Настоящий раздел содержит указания для членов Ассоциации по предоставлению услуг профессиональным и надежным образом с соблюдением этических норм. Настоящие рекомендации являются частью нашей миссии, направленной на:

- Достижение наилучших результатов использования метода «Тайный покупатель».
- Улучшение имиджа метода «Тайный покупатель».

**Безопасность** - Храните анкеты, продукцию и информацию в надежном месте.

- заключайте соглашения о неразглашении со всеми сотрудниками и подрядчиками;
- отправляйте данные клиенту в разумные сроки, либо в оговоренные с ним сроки;
- не уничтожайте данные без разрешения клиента.

**Прозрачная коммуникация** - Обеспечьте эффективную связь с клиентами.

- предоставляйте предложения в письменном виде;
- описывайте процедуры оплаты и условия отмены в составе коммерческих предложений или сметы;
- немедленно информируйте клиентов о любых причинах, по которым Вы не сможете завершить проект;
- не планируйте больше работы, чем сможете выполнить на должном уровне;
- заблаговременно ставьте клиентов в известность о принципах работы Вашей компании;
- заблаговременно согласовывайте приемлемые процедуры отчетности;
- направляйте письменные подтверждения по спецификациям проектов;
- информируйте клиентов о своем членстве в MSPA и своем намерении соблюдать Кодекс профессиональных стандартов MSPA;
- получайте подтверждение от клиентов о том, что их сотрудники информированы, что будет производиться запись сотрудников на аудио или видео.

**Профессионализм** - Поддерживайте уважительные и доверительные отношения.

- соблюдайте договоры;
- предоставляйте ответственные и обоснованные финансовые и временные условия реализации проектов;
- уведомляйте клиента как можно раньше о любых отменах или задержках;
- предоставляйте точные и понятные письменные инструкции;
- уведомляйте тайного покупателя об изменениях в проекте сразу по мере их появления;

**Связи с общественностью** - Будьте адвокатом метода «Тайный покупатель» и MSPA.

- предоставляйте общественности позитивную информацию относительно потенциальных преимуществ метода «Тайный покупатель»;
- способствуйте образованию бизнес-сообщества в вопросах применения метода «Тайный покупатель»;
- избегайте действий, которые могут повредить индустрии исследований «Тайный покупатель»;
- справедливо оплачивайте работу сотрудников и подрядчиков;
- настаивайте на соблюдении стандартов и поощряйте постоянное улучшение работы;
- предоставляйте общественности положительную информацию относительно потенциальных преимуществ членства в MSPA.

### **Защита имиджа**

Тайные покупатели являются нашими «посланниками» перед бизнес-сообществом и должны вести себя соответствующим образом. Необходимо побуждать их к следующему:

- демонстрировать профессионализм, проявляя любезность и вежливость в общении;
- демонстрировать гордость собой и своей работой при помощи внешнего облика, манер и поведения;
- предоставлять достоверную информацию по всем проектам.

## **Профессиональные стандарты и этическое поведение – Принятие мер: Нарушения со стороны членов**

Жалобы о неэтичном поведении могут подаваться против любого члена MSPA, подозреваемого в нарушении Соглашения о применении Кодекса профессиональных стандартов и этики (далее – «Кодекс»). Такие обвинения должны быть задокументированы в письменном виде. Все соответствующие расследования проводятся конфиденциально, и их участники в каждом случае проверяются на предмет возможного(ых) конфликта(ов) интересов. Любой член Ассоциации, признанный виновным в нарушении Кодекса, имеет право оспорить выводы расследования. Соответствующие санкции назначаются в зависимости от конкретного случая, учитывая тяжесть, характер и количество нарушений. При этом также учитывается, укладываются ли такие нарушения в определенную модель поведения, свидетельствующую о неспособности или нежелании члена соблюдать Кодекс.

Существует три уровня санкций за нарушения:

1. Выговор (вынесение строгого официального осуждающего заявления).
2. Приостановка членства на определенный период (запрет пользоваться обычными привилегиями члена, такими как реклама в публикациях MSPA или участие в организуемых ею программах и мероприятиях).\*
3. Исключение из числа членов Ассоциации (бессрочное лишение членства).\*

*\*Наименования членов, чье членство в MSPA приостановлено или прекращено, будут публиковаться в средствах массовой информации MSPA в течение срока до одного года.*

### **Процедуры подачи и рассмотрения жалоб**

1. Подробная форма жалобы заполняется и подается исполнительному директору или должностному лицу MSPA. Жалоба должна быть получена не позднее 60 дней от даты установления факта ненадлежащего поведения.
2. Исполнительный директор или должностное лицо немедленно уведомляет отправителя жалобы об ее получении.
3. Исполнительный директор или должностное лицо немедленно направляет жалобу для рассмотрения Председателю Комитета по профессиональным стандартам и этике (далее – «Председатель»).
4. Председатель рассматривает жалобу и устанавливает, является ли изложенный в ней материал доказательством нарушения Кодекса. Если это невозможно установить точно, Председатель созывает заседание Комитета.
5. Председатель назначает тщательное расследование, направляя уведомление лицу, против которого подана жалоба (ответчику), об обвинении в нарушениях с требованием письменного ответа на обвинения в течение 30 дней. Копия уведомления направляется исполнительному директору или должностному лицу MSPA.
6. Если представленные материалы не являются доказательством нарушений, Председатель уведомляет об этом обе стороны, направляя копию уведомления исполнительному директору или должностному лицу MSPA.
7. Исполнительный директор или должностное лицо получает ответ от стороны ответчика и немедленно уведомляет ее о получении этого ответа.
8. Исполнительный директор или должностное лицо немедленно направляет ответ Председателю.
9. Комитет собирается на заседание, чтобы определить степень серьезности жалобы и рекомендовать принятие одной из следующих мер: связаться со стороной ответчика и предложить рекомендации по разрешению жалобы или принять решение о вынесении выговора, приостановке или прекращении членства в Ассоциации.
10. Если достичь удовлетворительного решения неформальным путем не представляется возможным, Комитет предлагает стороне ответчика возможность рассмотрения жалобы объективным арбитром.

11. Исполнительный директор или должностное лицо, а также Председатель и обе стороны уведомляются об окончательном решении.
12. Окончательные результаты публикуются в средствах массовой информации MSPA (в случае приостановки или прекращения членства в Ассоциации).

## Заявление о нарушении Кодекса членом MSPA

Заполните данную форму для составления формальной жалобы против члена MSPA. К рассмотрению принимаются только жалобы, поданные надлежащим образом. Заполненная форма должна быть подписана подающим ее лицом.

Я полагаю, что нарушение Кодекса профессиональных стандартов и этики MSPA было допущено следующим членом MSPA:

**1. Информация о члене MSPA:**

Полное имя: \_\_\_\_\_

Наименование компании: \_\_\_\_\_

Должность: \_\_\_\_\_

Почтовый адрес: \_\_\_\_\_

Город: \_\_\_\_\_ Регион: \_\_\_\_\_

Почтовый индекс: \_\_\_\_\_ Страна: \_\_\_\_\_

Номер телефона: \_\_\_\_\_

**2. Вид деятельности члена (выбрать только один):**

Конечный пользователь / Производитель

Исследовательская компания

Сбор данных

Другое (указать)

**3. Этическая проблема или вопрос:** \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**4. Какие факты имеют отношение к данному этическому вопросу? Объясните характер отношений между сторонами – письма, телефонные звонки, обращения к юристам или судебные иски и т.п., если таковые имеются. Приложите всю соответствующую документацию**

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

5. **Другие соображения:** Приведите другую информацию, имеющую отношение к делу, которую должен учитывать Комитет.

---

---

---

---

6. **Рекомендуемые меры:** Какие меры, с Вашей точки зрения, наиболее подходят для данного случая, на основе процедур MSPA по принятию мер воздействия? (выбрать только одно)

- Выговор                       Приостановка членства                       Исключение
- Другое (указать)

7. **Подтверждение:** Подписывая настоящий документ, я подтверждаю, что приведенная в нем информация является достоверной, и что я прошу Комитет по профессиональным стандартам и этике MSPA провести расследование данного нарушения Кодекса профессиональных стандартов и этики.

**Полное имя:** \_\_\_\_\_

**Наименование компании:** \_\_\_\_\_

**Должность:** \_\_\_\_\_

**Почтовый адрес:** \_\_\_\_\_

**Город:** \_\_\_\_\_ **Регион:** \_\_\_\_\_

**Почтовый индекс:** \_\_\_\_\_ **Страна:** \_\_\_\_\_

**Номер телефона:** \_\_\_\_\_

**Адрес электронной почты:** \_\_\_\_\_

**Вид Вашей деятельности:** \_\_\_\_\_

**Подпись (ОБЯЗАТЕЛЬНО):** \_\_\_\_\_

Распечатайте и подпишите данную форму. Для подтверждения данного запроса необходима Ваша подпись. Заполнив данную форму, отправьте ее по соответствующему адресу:

В Европе: по факсу: **00 31 70-358 73 77** или по электронной почте: [contact-eu@mspa-eu.org](mailto:contact-eu@mspa-eu.org)

В Северной Америке: по факсу: **00 1 972 755 2561** или по электронной почте: [contact-na@mspa-na.org](mailto:contact-na@mspa-na.org)

В Азиатско-Тихоокеанском регионе: по факсу: **00 91 124 438 1203** или по электронной почте: [contact-ap@mspa-ap.org](mailto:contact-ap@mspa-ap.org)

В Латинской Америке: по факсу: **00 55 11 2613 8550** или по электронной почте: [contact-la@mspa-la.org](mailto:contact-la@mspa-la.org)