

Codice degli Standard Professionali e Codice etico per i mystery shoppers (clienti misteriosi)

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 e il rispetto dell'etica. 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 e clienti misteriosi 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. A questo scopo, l'MSPA invita i clienti misteriosi a ottenere la certificazione di Shopper (Cliente misterioso) dell'MSPA.

Il **Codice degli Standard Professionali del cliente misterioso** della Mystery Shopping Providers Association è stato predisposto per assicurare che tutti i clienti misteriosi collaborino con gli affiliati dell'MSPA per rispettare i principi elencati di seguito.

- Impegno per rispettare, in linea di principio, gli obiettivi dell'associazione: 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.
- Rispettare gli affiliati dell'MSPA, i clienti e il pubblico in generale.

Inoltre, ci atteniamo alle seguenti Regole di Comportamento Etico:

- Mi impegno a eseguire tutte le visite mystery al meglio delle mie capacità;
- Mi impegno a eseguire tutte le visite mystery con onestà e integrità;
- Mi impegno a presentare tutti i rapporti entro la scadenza;
- Mi impegno a rispettare tutti gli accordi di riservatezza;
- Mi impegno a informare immediatamente il Committente di mystery shopping se per qualsiasi motivo non posso portare a termine una visita;
- Mi impegno a effettuare telefonate o email di follow-up in modo puntuale;
- Mi impegno a conservare i documenti cartacei per il periodo di tempo richiesto dal Committente di mystery shopping, in caso di problemi sollevati dal cliente. Mi impegno a non effettuare acquisti senza prima aver letto attentamente ogni singola domanda del questionario e le linee guida indicate dal Committente di mystery shopping;
- Mi impegno a non falsificare o manipolare i rapporti;
- Mi impegno a non richiedere espressamente o incoraggiare altre persone a violare gli accordi di riservatezza con altre aziende per le quali effettuano incarichi di mystery shopping;
- Mi impegno a non utilizzare gli strumenti di comunicazione dell'MSPA per pubblicare reclami a carico di fornitori, clienti, clienti misteriosi o fornitori di mystery shopping, tranne per quanto relativo alle procedure di de-certificazione;
- Mi impegno a non comunicare a terzi informazioni su quali società trattano con quali clienti;
- Mi impegno a non comunicare a terzi informazioni sulle commissioni di acquisto e i rimborsi per clienti specifici;

- Mi impegno a non condividere i risultati di un acquisto con terzi, per tutelare la riservatezza dei clienti;
- Mi impegno a non effettuare visite misteriose sotto l'effetto di droghe o farmaci che potrebbero avere effetti negativi sulle mie capacità;
- Mi impegno a non assumere alcolici oltre i limiti legali consentiti nel mio paese e a non effettuare azioni che potrebbero risultare pericolose per me stesso/a e per gli altri durante l'attività di mystery shopping;
- Mi impegno a non contattare direttamente i clienti senza l'approvazione del Committente di mystery shopping;
- Mi impegno a non disturbare il normale corso di un'operazione nell'esecuzione di un acquisto (non fare scenate);
- Mi impegno a non presentarmi come cliente misterioso all'azienda presso la quale acquisto senza le specifiche istruzioni del Committente di mystery shopping;
- Mi impegno a comunicare con precisione la mia relazione commerciale con i fornitori di mystery shopping alle autorità governative che lo richiederanno;
- Mi impegno a dichiarare le mie relazioni con amici e familiari come richiesto dal Committente di mystery shopping.
- Mi impegno a comunicare eventuali conflitti di interesse presenti e futuri o correlati a qualsiasi incarico.

La violazione delle Regole di Comportamento Etico può determinare l'eliminazione dal database del Committente di mystery shopping. In caso di cliente misterioso con credenziali dell'MSPA, è possibile il ritiro della certificazione. In caso di reclamo da parte di un affiliato dell'MSPA nei confronti del cliente misterioso, quest'ultimo sarà contattato dall'MSPA e avrà modo di replicare alle accuse prima dell'assunzione di una decisione finale.

Apponendo la firma in calce al presente documento, oppure tramite l'accettazione elettronica, 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 collaborazione con l'MSPA e al ritiro della mia certificazione da parte dell'MSPA.

Firma: _____ Data: _____

Standard Professionali - Applicazione: Violazione da parte dei clienti misteriosi

I reclami per presunto comportamento non conforme all'etica possono essere presentati contro un cliente misterioso che sia sospettato di aver violato il Codice degli Standard Professionali e il Codice etico dell'MSPA per i clienti misteriosi. I reclami devono essere basati sulla violazione di uno o più elementi del Codice. Dette accuse devono essere documentate per iscritto. Un cliente misterioso accusato di aver violato il Codice ha facoltà di appello.

In caso di violazione, il cliente misterioso potrà essere soggetto a una delle tre azioni seguenti:

1. Ammonimento per scoraggiare ulteriori comportamenti tali da dare luogo a reclami.
2. Censura del cliente misterioso e comunicazione dell'azione agli affiliati dell'MSPA.
3. Revoca della certificazione MSPA del cliente misterioso e comunicazione dell'azione agli affiliati dell'MSPA.

Reclamo contro un cliente misterioso

Utilizzare il presente modulo per presentare un reclamo formale contro un cliente misterioso. Solo i reclami presentati in modo completo e corretto saranno oggetto di indagine. I reclami presentati correttamente verranno esaminati da un comitato addetto ai reclami dell'MSPA, composto da personale interno e da volontari. Se il reclamo risulterà fondato, il cliente misterioso a carico del quale è stato presentato il reclamo avrà la possibilità di replicare. La decisione assunta dal comitato addetto ai reclami è definitiva, soggetta unicamente al riesame da parte del Consiglio di Amministrazione che, a propria esclusiva discrezione, potrà decidere di modificare la decisione del comitato. I reclami devono essere basati sulla violazione di uno o più elementi del *Codice degli Standard Professionali e Codice etico dell'MSPA per i clienti misteriosi*. Dopo aver accertato la validità di un reclamo a carico di un cliente misterioso, il comitato addetto ai reclami può adottare una delle seguenti azioni:

- Ammonimento per scoraggiare ulteriori comportamenti tali da dare luogo a reclami
- Censura del cliente misterioso e comunicazione dell'azione agli affiliati dell'MSPA
- Revoca della certificazione MSPA del cliente misterioso e comunicazione dell'azione agli affiliati dell'MSPA

1. **Nome del cliente misterioso:** _____
2. **Indirizzo email del cliente misterioso:** _____
3. **Il cliente misterioso è certificato MSPA?** Sì No
4. **In caso affermativo, codice della certificazione MSPA del cliente misterioso:** _____

Informazioni specifiche sul reclamo

5. **Individuare la sezione *INFORMAZIONI SPECIFICHE* del Codice degli Standard Professionali e Codice Etico dell'MSPA per i clienti misteriosi che si ritiene sia stata violata dal cliente misterioso:**

segue

6. Indicare i dettagli **esatti** di ciò che il cliente misterioso ha fatto o non ha fatto per dare origine a questo reclamo. Specificare le date, se possibile gli orari e tutti gli altri dettagli pertinenti. Includere informazioni dettagliate sulle comunicazioni intercorse con il cliente misterioso per tentare di rimediare alla situazione, se applicabile.

7. Fornire **copie** della corrispondenza delle email, delle istruzioni pertinenti fornite al cliente misterioso, ecc. a supporto del reclamo e della violazione da parte del cliente misterioso.

Elencare gli elementi inclusi nel presente reclamo: _____

8. Nome: _____

9. Nome della società: _____

10. Numero di telefono: _____

11. Email: _____

12. Data di presentazione del reclamo: _____

13. Firma (OBBLIGATORIA): _____

Presentazione del reclamo:

Per l'Europa: email: info@mspa-ea.org

Per il Nord America: email: contact-na@mspa-na.org

Per la regione Asia-Pacifico: email: contact-ap@mspa-ap.org