



**ΚΩΔΙΚΑΣ
ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ
ΔΕΟΝΤΟΛΟΓΙΑΣ**

&

**ΠΡΟΤΥΠΑ
ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ
ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑΣ**

ΚΩΔΙΚΑΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΔΕΟΝΤΟΛΟΓΙΑΣ ΚΑΙ ΠΡΟΤΥΠΑ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑΣ

1. ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Ο Κώδικας Επαγγελματικής Δεοντολογίας (ΚΕΔ) και τα Πρότυπα Επαγγελματικής Συμπεριφοράς (ΠΕΣ), εκφράζουν γενικούς κανόνες συμπεριφοράς που αναμένει ο ΣΕΣΜΑ να ακολουθούνται από τις Εταιρίες Συμβούλων που είναι μέλη του, πέραν των όσων επιβάλλονται από νομικές διατάξεις, κατά τις σχέσεις τους με τους υποψηφίους πελάτες, τους πελάτες και τους συναδέλφους τους, μέλη του ΣΕΣΜΑ.

Σύμφωνα με το καταστατικό του ΣΕΣΜΑ, "ο ΚΕΔ έχει υποχρεωτικό χαρακτήρα για τα μέλη του ΣΕΣΜΑ. Ο ΣΕΣΜΑ μεριμνά για την πιστή εφαρμογή του ΚΕΔ αποδεχόμενος και διερευνώντας περιπτώσεις παραπόνων για παραβίαση των κανόνων που θεσπίζει ο Κώδικας και ενεργώντας πειθαρχική διαδικασία εναντίον κάθε μέλους του που θα αποδειχθεί ότι, παραβίασε τους κανόνες αυτούς.

Τα ΠΕΣ - Πρότυπα Επαγγελματικής Συμπεριφοράς - αποτελούν στόχους και προδιαγραφές επαγγελματικής συμπεριφοράς τους οποίους υπόσχονται τα μέλη του Συνδέσμου να ακολουθούν και να επιδιώκουν".

Η Θέσπιση των ΚΕΔ/ΠΕΣ στοχεύει:

- A) Στην ενημέρωση του κοινού ότι, τα μέλη του Συνδέσμου προτίθενται να διατηρήσουν υψηλό το επίπεδο των υπηρεσιών που παρέχουν στους πελάτες τους με την εξασφάλιση αναλόγου επιπέδου επαγγελματικής συμπεριφοράς.
- B) Στη διακήρυξη ότι τα μέλη του Συνδέσμου αναλαμβάνουν την υποχρέωση να συμπεριφέρονται και να δρουν με τρόπο επωφελή προς τους πελάτες τους, λαμβάνοντας υπόψη και το γενικότερο κοινωνικό συμφέρον, ανταποκρινόμενοι και στην εμπιστοσύνη που τους επιδεικνύεται με την ανάθεση εργασιών της ειδικότητάς τους.
- Γ) Στην ενίσχυση της εμπιστοσύνης των πελατών ότι, τα μέλη του Συνδέσμου θα προσφέρουν τις υπηρεσίες τους με βάση επαγγελματικά πρότυπα αντικειμενικότητας, ακεραιότητας και ανταγωνισμού.

2. ΚΩΔΙΚΑΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΔΕΟΝΤΟΛΟΓΙΑΣ

2.1. Κανόνες Δεοντολογίας στις σχέσεις Πελατών με τους Συμβούλους¹

ΑΚΕΡΑΙΟΤΗΤΑ, ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΙΚΟΤΗΤΑ, ΑΝΕΞΑΡΤΗΣΙΑ ΓΝΩΜΗΣ

¹ Με τον όρο " Σύμβουλος" νοείται η Εταιρία μέλος του ΣΕΣΜΑ.

- (1) Ο Σύμβουλος διατυπώνει τις προτάσεις του προτάσσοντας πάντοτε τα συμφέροντα των πελατών του. Οι εισηγήσεις θα πρέπει να διατυπώνονται μετά από αξιολόγηση όλων των δεδομένων και να διαπνέονται από τις αρχές της αντικειμενικότητας και της ανεξαρτησίας της γνώμης.
- (2) Ο Σύμβουλος δεν επιτρέπεται να χρησιμοποιεί για ίδιο όφελος ή για όφελος τρίτων οποιαδήποτε στοιχεία συγκεντρώνει ή οποιεσδήποτε πληροφορίες υποπίπτουν στην αντίληψή του κατά τη διάρκεια των επαγγελματικών του σχέσεων με τον πελάτη.
- (3) Ο Σύμβουλος οφείλει να ενημερώνει τους πελάτες του για τυχόν λόγους που μπορούν να επιδρούν στην αντικειμενικότητα και αμεροληψία του κατά την προσφορά των υπηρεσιών του.
- (4) Η παροχή υπηρεσιών του Συμβούλου θα πρέπει να γίνεται και να συνεχίζεται μόνον όταν εξασφαλίζονται οι κατάλληλες συνθήκες που επιτρέπουν την ποιοτική επάρκεια της εργασίας του και την ανεξαρτησία της γνώμης του.
- (5) Ο Σύμβουλος προσφέρει τις υπηρεσίες του χωρίς να υπόσχεται αποτελέσματα τα οποία δεν είναι βέβαιος ότι μπορούν να πραγματοποιηθούν.

ΕΜΠΙΣΤΕΥΤΙΚΟΤΗΤΑ

- (6) Ο Σύμβουλος θεωρεί ως εμπιστευτικές και δεν αποκαλύπτει σε τρίτους, χωρίς προηγούμενη έγκριση του πελάτη του, οποιεσδήποτε πληροφορίες για τις υποθέσεις του πελάτη, που περιέχονται στην αντίληψή του κατά τη διάρκεια της συνεργασίας του.
- (7) Ο Σύμβουλος υποχρεούται να γνωστοποιεί στον πελάτη του προ της αναλήψεως οποιουδήποτε έργου γι' αυτόν, ότι προσφέρει ή προσέφερε τις υπηρεσίες του σε ανταγωνιστικές προς αυτόν εταιρίες.

ΙΚΑΝΟΤΗΤΑ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

- (8) Ο Σύμβουλος αποδέχεται συνεργασίες με πελάτες, όταν είναι πεπεισμένος ότι έχει την ικανότητα και τη δυνατότητα να προσφέρει αντίστοιχες υπηρεσίες προς τους πελάτες.
- (9) Για τον λόγο αυτόν, πριν από τη διατύπωση της προσφοράς του προς τον πελάτη, ο Σύμβουλος προσπαθεί να ενημερωθεί σε επαρκή βαθμό για τη φύση και τη συνθετότητα των προβλημάτων που καλείται να αντιμετωπίσει.
- (10) Η παροχή υπηρεσιών θα επιδιώκεται να βασίζεται σε συγκεκριμένη γραπτή προσφορά του Συμβούλου, η οποία να περιέχει προδιαγραφή των προσφερομένων υπηρεσιών, όπως π.χ. το αντικείμενο, τον σκοπό, τους στόχους και τις αντίστοιχες αμοιβές του Συμβούλου. Η προσφορά θα πρέπει να συνοδεύεται με ολοκληρωμένα και ακριβή στοιχεία για την

προγενέστερη εμπειρία του Συμβούλου και των συγκεκριμένων στελεχών του, που θα απασχοληθούν στην συγκεκριμένη εργασία.

ΔΙΑΦΑΝΕΙΑ ΑΜΟΙΒΩΝ

- (11) Ο Σύμβουλος προσφέρει τις υπηρεσίες του έναντι αμοιβής το ύψος της οποίας ή ο τρόπος υπολογισμού της πρέπει να συμφωνείται με τον πελάτη προ της ενάρξεως της συνεργασίας μαζί του (π.χ. αριθμός ανθρωπομηνών, αμοιβή κατ' αποκοπήν).
- (12) Ο Σύμβουλος δεν θα πρέπει να πληρώνει κανενός είδους προμήθεια ή άλλη αμοιβή σε στελέχη ή συνεργάτες των πελατών του για την προώθηση των υπηρεσιών του. Ομοίως ο Σύμβουλος δεν θα πρέπει να αποδέχεται αμοιβές ή προμήθειες από τρίτους για τη σύσταση ή καθ' οιανδήποτε άλλη υπόδειξη προς τον πελάτη να προβεί στην προμήθεια εξοπλισμού ή υπηρεσιών παρεχομένων από τρίτους.
- (13) Σε περιπτώσεις όπου ο Σύμβουλος εμπλέκεται σε διαδικασίες ή υπόδειξης αγοράς εξοπλισμού ή υπηρεσιών τρίτων, με τους οποίους διατηρεί οικονομικές σχέσεις, τότε ο Σύμβουλος ενημερώνει τον πελάτη του.

2.2 Κανόνες δεοντολογίας μεταξύ των Συμβούλων

- (14) Ο Σύμβουλος θα αποδέχεται συνεργασία με τον πελάτη του, όταν γνωρίζει ότι ένας άλλος Σύμβουλος παρέχει ταυτόχρονα τις υπηρεσίες του προς τον συγκεκριμένο πελάτη, μόνον όταν είναι απόλυτα διευκρινισμένα το αντικείμενο και τα όρια των επί μέρους συνεργασιών.
- (15) Ο Σύμβουλος δεν σχολιάζει αρνητικά ή διαδίδει βλαπτικές πληροφορίες για μέλος του Συνδέσμου σε τρίτους ή άλλα μέλη του Συνδέσμου. Κάθε μέλος όμως υποχρεούται να αναφέρει στα αρμόδια όργανα του Συνδέσμου τυχόν παραβίαση του ΚΕΔ από οποιοδήποτε μέλος ή συνεργάτη μέλους του Συνδέσμου.
- (16) Ο Σύμβουλος δεν επιτρέπεται να δίδει αντιπροσφορές σε διαγωνισμούς, όταν δεν προβλέπονται από τις αντίστοιχες επίσημες διαδικασίες. Επίσης, δεν πρέπει να προβαίνει σε ενέργειες που θίγουν την αξιοπιστία και την αξιοπρέπεια του επαγγέλματος.
- (17) Η Διοίκηση κάθε Εταιρείας Συμβούλων μεριμνά για την ενημέρωση και την παρακολούθηση εφαρμογής των διατάξεων του ΚΕΔ από το προσωπικό της.
- (18) Στις περιπτώσεις διεξαγωγής δημοσίων διαγωνισμών ο Σύμβουλος υποστηρίζει την υποψηφιότητά του και ενεργεί κατά τρόπο που να μην αποκλείει την ολοκλήρωση της διαδικασίας επιλογής, σύμφωνα με τους όρους, τα κριτήρια και τις προδιαγραφές που έχει θέσει ο πελάτης.
- (19) Ο Σύμβουλος διατηρεί το δικαίωμα προσφυγής στα ένδικα μέσα και τη σχετική νομοθεσία, όταν διαπιστώνει ουσιαστικές παραλείψεις, λάθη ή

παράτυπιες σε σχέση με τις προδιαγραφές και τους όρους διεξαγωγής ενός διαγωνισμού.

- (20) Σε κάθε περίπτωση όμως που προσφεύγει σε τέτοια ενέργεια φροντίζει ώστε, οι απόψεις του να μην ξεπερνούν τα θέματα και τα όρια του συγκεκριμένου διαγωνισμού, να διατυπώνονται δε με τρόπο που να διευκολύνει την εξαγωγή συμπερασμάτων επί της ουσίας του θέματος και όχι τη δημιουργία εντυπώσεων υπέρ ή εις βάρος διαγωνιζομένων.
- (21) Το μέλος που προσφεύγει κατά άλλου διαγωνιζομένου υποχρεούται να κοινοποιεί αντίγραφο του σχετικού εγγράφου του στο Διοικητικό Συμβούλιο του ΣΕΣΜΑ. Εάν η προσφυγή αφορά σε άλλο μέλος του ΣΕΣΜΑ, το Διοικητικό Συμβούλιο υποχρεούται να κοινοποιήσει αμέσως το σχετικό έγγραφο στην Επιτροπή Δεοντολογίας του Συνδέσμου, η οποία θα επιληφθεί του θέματος κατά την κρίση της.

3. ΠΡΟΤΥΠΑ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑΣ

- (1) Ο Σύμβουλος επιδιώκει τη συνεχή διασφάλιση και βελτίωση του επιπέδου του επαγγέλματος του Συμβούλου Μάνατζμεντ με τον συνεχή εκσυγχρονισμό και ανάπτυξη των γνώσεων, των ικανοτήτων και των τεχνικών που χρησιμοποιεί, για το συμφέρον των πελατών του.
- (2) Ο Σύμβουλος αξιολογεί σε συνεχή βάση την ποιότητα της εργασίας των στελεχών του, μεριμνώντας για την κατά το δυνατόν παροχή υπηρεσιών του ιδίου υψηλού επιπέδου σε όλους τους πελάτες του.
- (3) Ο Σύμβουλος ενεργεί πάντοτε σεβόμενος την επαγγελματική φήμη και τη μεθοδολογία εργασίας των συναδέλφων του μελών του Συνδέσμου.
- (4) Ο Σύμβουλος διαφημίζει και προωθεί τις υπηρεσίες του κατά τρόπο που δεν θίγει την αξιοπιστία και την υπόσταση του επαγγέλματος του Συμβούλου Μάνατζμεντ.
- (5) Ο Σύμβουλος προσπαθεί να παρέχει ευκαιρίες επαγγελματικής ανάπτυξης σε όσους εισέρχονται στο επάγγελμα, υποστηρίζοντας την πλήρη κατανόηση των λειτουργιών, καθηκόντων και ευθυνών που το επάγγελμα του Συμβούλου Μάνατζμεντ συνεπάγεται.
- (6) Ο Σύμβουλος αποφεύγει την πρόσληψη προσωπικού που εργάζεται σε άλλες Εταιρείες - μέλη του Συνδέσμου, χωρίς προγενέστερη ενημέρωσή τους. Στην περίπτωση που εκδηλωθεί επιθυμία στελεχών μιας Εταιρείας Συμβούλων για κάλυψη θέσης σε μια άλλη εταιρία Συμβούλων ή σε πελάτη του, ο Σύμβουλος χειρίζεται το θέμα σε κάθε περίπτωση κατά τρόπο έντιμο τόσο προς το στέλεχος όσο και προς την άλλη Εταιρεία Συμβούλων και τον πελάτη του.
- (7) Ο Σύμβουλος αποφεύγει να προσλαμβάνει στελέχη των πελατών του ή να προωθεί στελέχη των πελατών του σε άλλους πελάτες του, χωρίς προγενέστερη συνεννόηση μαζί τους.

- (8) Ο Σύμβουλος επιδιώκει τη δημιουργία πνεύματος κατανόησης και τη βελτίωση της αξιοπιστίας του επαγγέλματος Συμβούλου Μάνατζμεντ ενώπιον του κοινού ενεργώντας σε κάθε περίπτωση κατά τρόπο που να προωθεί την πίστη, τον σεβασμό και την εμπιστοσύνη προς το επάγγελμά του.
- (9) Ο Σύμβουλος προσφέρει τις υπηρεσίες του σε επίπεδο αμοιβών που εξασφαλίζουν αφ' ενός την οικονομική του ανεξαρτησία και αφ' ετέρου την αξιοπρέπεια του επαγγέλματος και τους όρους του υγιούς ανταγωνισμού.

4. ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΣΥΓΚΡΟΤΗΣΗΣ ΚΑΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΤΗΣ ΕΠΙΤΡΟΠΗΣ ΔΕΟΝΤΟΛΟΓΙΑΣ ΤΟΥ ΣΕΣΜΑ

1. Η επιτροπή Δεοντολογίας αποτελείται από τρεις (3) εκπροσώπους μελών του ΣΕΣΜΑ που εκλέγονται από την τακτική Γενική Συνέλευση του Συνδέσμου για μία 2ετία. Η ίδια Συνέλευση εκλέγει ακόμη τρεις (3) αναπληρωματικούς Εκπροσώπους.
2. Σε περίπτωση που πρέπει να συζητηθεί στην Επιτροπή Δεοντολογίας θέμα αναφερόμενο σε μέλος του ΣΕΣΜΑ, που εκπροσωπείται στην Επιτροπή, ο αντίστοιχος εκπρόσωπος αντικαθίσταται από τον κατά σειρά αναπληρωματικό.
3. Η Επιτροπή εκλέγει τον Πρόεδρο αυτής, ο οποίος μεριμνά για την ορθή της λειτουργία και την τήρηση πρακτικών των συνεδριάσεων της, συνεπικουρούμενος, από Γραμματέα που ο ίδιος ορίζει εκ των δύο άλλων μελών της Επιτροπής. Ο Πρόεδρος της Επιτροπής διαβιβάζει στο Διοικητικό Συμβούλιο του ΣΕΣΜΑ τα αποτελέσματα των εργασιών της Επιτροπής Δεοντολογίας.
4. Η Επιτροπή Δεοντολογίας συγκαλείται από τον Πρόεδρό της κάθε φορά που υπάρχει θέμα προς συζήτηση. Η Επιτροπή επίσης μπορεί να συκληθεί και με σύμφωνη γνώμη των άλλων δύο μελών της, πλην του Προέδρου της.
5. Η Επιτροπή Δεοντολογίας αποδέχεται και διερευνά περιπτώσεις παραπόνων πελατών ή άλλων μελών του ΣΕΣΜΑ, για παραβίαση των κανόνων που θεσπίζει ο Κώδικας Επαγγελματικής Δεοντολογίας (ΚΕΔ). Στην περίπτωση που αποδειχθεί ότι, ένα μέλος του Συνδέσμου παραβίασε τους κανόνες αυτούς ενεργοποιεί πειθαρχική διαδικασία εναντίον του.
6. Η Επιτροπή Δεοντολογίας ενεργεί κυρίως μετά από γραπτή διατύπωση παραπόνων πελατών εναντίον μελών του ΣΕΣΜΑ ή παραπόνων μελών εναντίον άλλων μελών, τα οποία διαβιβάζει προς αυτήν το Διοικητικό Συμβούλιο. Κατ' εξαίρεση, μπορεί η Επιτροπή να ενεργήσει και αυτεπαγγέλτως μετά από δημοσιεύματα, στην περίπτωση που θεωρήσει ότι θίγονται θέματα αξιοπιστίας του επαγγέλματος του Συμβούλου Μάνατζμεντ. Στην περίπτωση αυτή ενημερώνει γραπτώς το Διοικητικό Συμβούλιο.

7. Η Επιτροπή δικαιούται να ζητά γραπτές ή/και προφορικές εξηγήσεις από τα μέλη του Συνδέσμου ή από τρίτους κατά την διερεύνηση κάθε περίπτωσης που επαναλαμβάνεται. Εάν η παρέμβασή της έχει γίνει αυτεπαγγέλτως, λαμβάνει τη σύμφωνη γνώμη του Διοικητικού Συμβουλίου πριν ζητήσει τις κατάλληλες εξηγήσεις από μέλος του ΣΕΣΜΑ.
8. Τα μέλη του Συνδέσμου υποχρεούνται όπως ανταποκρίνονται επαρκώς στα αιτήματα της Επιτροπής Δεοντολογίας, εντός δεκαπέντε (15) ημερών.
9. Σε περίπτωση που, μετά από διερεύνηση, η Επιτροπή πειστεί ότι ένα μέλος του Συνδέσμου παραβίασε κανόνα ή κανόνες του ΚΕΔ, δικαιούται να εισηγηθεί στο Διοικητικό Συμβούλιο την επιβολή των εξής ποινών, ανάλογα με τη σοβαρότητα της περίπτωσης:
 - (α) Έγγραφη επίπληξη.
 - (β) Αναστολή της ιδιότητας του μέλους για διάστημα ενός έτους.
 - (γ) Διαγραφή από τον Σύνδεσμο.Η απόφαση για την επιβολή ποινής λαμβάνεται από το Διοικητικό Συμβούλιο, σύμφωνα με τις προβλέψεις του Καταστατικού του ΣΕΣΜΑ.
10. Η Επιτροπή Δεοντολογίας οφείλει να υποβάλλει τις εισηγήσεις της προς το Διοικητικό Συμβούλιο εντός δύο (2) μηνών από τη διαβίβαση προς αυτήν, του σχετικού θέματος.
11. Κατά της απόφασης του Διοικητικού Συμβουλίου για την επιβολή ποινής, είναι δυνατόν να υποβληθεί ένσταση από το ενδιαφερόμενο μέλος του Συνδέσμου. Το περιεχόμενο των ενστάσεων κρίνεται τελεσίδικα με απόφαση της Γενικής Συνέλευσης του ΣΕΣΜΑ. Στη Γενική Συνέλευση που θα αποφασίσει τελεσίδικα επί της ενστάσεως, συμμετέχει και ψηφίζει και το υπό κρίσιν Μέλος.