

ETICKÝ KODEX PORADCE

1. Poradce staví zájmy klientů před zájmy vlastní a své služby poskytuje tak, aby z nich měl užitek především zákazník. Využívá přitom svých odborných znalostí a zkušeností tak, aby poskytnuté rady byly nejen objektivní, ale též kompetentní.
2. Veškeré informace o zákazníkovi, které poradce v průběhu své poradenské činnosti získá, udržuje v tajnosti a nevyužije je ke svému finančnímu či jinému prospěchu. Rovněž zabrání tomu, aby těchto informací mohly bez souhlasu zákazníka využívat třetí osoby.
3. Poradce poskytne též služby dvěma nebo více navzájem si konkurujícím či znepřáteleným zákazníkům jedině s jejich vědomím. Pečlivě zváží, zda za daných okolností a daného negativního vztahu mezi zákazníky není vhodnější své kontakty s jedním z nich přerušit.
4. Poradce informuje své klienty o všech vztazích, okolnostech nebo zájmech, které by mohly ovlivnit jeho úsudek nebo objektivitu poskytovaných služeb.
5. Poradce nabízí jen takové služby, které jsou v souladu s jeho kompetencí, znalostmi, zkušenostmi a možnostmi jeho vlivu.
6. Poradce přijímá pouze takovou zakázku, pro níž je kvalifikován a o níž se domnívá, že zákazníkům přinese užitek.
7. Poradce nepřijme zakázku poradenské služby omezeného rozsahu, který by nedovoloval provést tyto služby dobře a efektivně.
8. Ještě před uzavřením dohody o poskytnutí poradenské služby je poradce povinen se poradit se zákazníkem velmi podrobně o jeho potřebě a shromáždit si potřebný materiál pro pochopení zadaného problému, určení rozsahu žádoucího průzkumu před vlastním řešením problematiky a pro odhad prospěchu, který může mít zákazník z jeho poradenské činnosti.
9. Každá poradenská služba má být poskytována na individuální bázi a musí být spojena s vypracováním konkrétních doporučení, která uspokojí individuální požadavky každého jednotlivého zákazníka.
10. S výjimkou zvláštních případů ve vztahu poradce-zákazník je zapotřebí, aby zákazník dostal od poradce ještě před zahájením vlastní poradenské činnosti písemný návrh smlouvy, v níž budou navrženy cíle, rozsah a podle možnosti i odhad honoráře nebo alespoň principy jeho výpočtu.
11. Všechny důležité změny, týkající se povahy, rozsahu a časového průběhu poskytovaných služeb, projednává poradce včas se zákazníkem a dbá na to, aby byly vzájemně písemně potvrzeny ještě před jejich provedením.
12. Poradce odmítne poskytovat zákazníkovi služby za podmínek, které by mohly ohrozit jejich objektivitu, nezávislost nebo bezúhonnost a též si ponechává právo odstoupit od smlouvy v případě, kdy se vytvářejí podmínky, které nemůže ovlivnit a které by stály v cestě úspěšného dokončení celé práce.
13. Poradce seznámí podle potřeby a zájmu zákazníka jeho zaměstnance se zásadami, metodikou a technikami používanými při činnosti v dané organizaci tak, aby navržená opatření bylo možno uskutečnit správně i po ukončení jeho spolupráce.

14. Poradce při své práci vychází nejen ze vstupních informací o problémech zákazníka, ale sleduje vývoj situace v organizaci zákazníka i průběžně po dobu své činnosti pro něj.

15. Poradce nepřijme nabídku pracovat pro zákazníka, jestliže s ním v téže době spolupracuje jiná poradenská organizace či skupina, s výjimkou ujištění, že v případě konfliktu mezi těmito dvěma

poradenskými službami jej vezme zákazník bez výhrad na vědomí. Poradce se nesmí snažit přebrat zákazníka jiné poradenské firmě nebo poradci, zjistí-li, že s nimi zákazník již uzavřel dohodu.

16. Požádá-li zákazník poradce o posouzení činnosti jiné poradenské organizace nebo jednotlivce, kteří pro něj pracují, učiní to pouze s vědomím toho, koho se to týká.

17. Profesionální poradce nebo poradenská firma požadují za své služby od zákazníka honorář ve výši, která odpovídá povaze i rozsahu poskytovaných služeb a odhadne i předpokládanou odpovědnost.

18. S etikou činnosti se neslučuje, aby poradce přijímal nebo platil provizi za získání zákazníka nebo aby odprodával svou praxi (propůjčoval své jméno). Rovněž není přípustné, aby poradce přijímal honoráře, provize či jiné cennosti od jednotlivců nebo firem za to, že během své poradenské činnosti doporučuje svým zákazníkům služby, výrobky nebo zboží.