Warszawa, 5 października 2026 r.

DEKLARACJA DOBRYCH PRAKTYK BRANŻY OUTSOURCINGU WSPARCIA SPRZEDAŻY, FIELD MARKETINGU I MERCHANDISINGU

Niżej podpisani Sygnatariusze przyjmują niniejszą Deklarację jako publicznie komunikowany zbiór dobrych praktyk służących podnoszeniu standardów pracy, jakości usług i zaufania do branży. Każdy Sygnatariusz stosuje zasady Deklaracji samodzielnie, z uwzględnieniem charakteru i skali swojej działalności, obowiązujących przepisów prawa oraz zawartych umów. Deklaracja obejmuje działania realizowane bezpośrednio oraz z udziałem podwykonawców, z poszanowaniem powszechnie obowiązujących przepisów prawa i uzasadnionych interesów Klientów, Pracowników, Współpracowników, Partnerów handlowych i Konsumentów

§1. Legalność i transparentność

Prowadzimy działalność zgodnie z prawem, zawartymi umowami i standardami zawodowymi. Rzetelnie przedstawiamy model realizacji usługi, zakres odpowiedzialności, kompetencje, warunki współpracy i osiągane wyniki. Dbamy, aby dokumentacja, rozliczenia i rzeczywisty sposób wykonywania pracy były ze sobą zgodne oraz możliwe do zweryfikowania.

§2. Odpowiedzialne zatrudnienie i uczciwe rozliczenia

Każdą formę zatrudnienia lub współpracy stosujemy zgodnie z jej przeznaczeniem i obowiązującymi przepisami. Przed rozpoczęciem współpracy wskazujemy na piśmie stronę umowy i płatnika oraz przekazujemy zrozumiałe warunki dotyczące zadań, czasu lub dostępności, wynagrodzenia, premii, kosztów, potrąceń i zakończenia współpracy.

Całość zapłaty należnej za pracę lub usługę ujmujemy i rozliczamy zgodnie z jej rzeczywistym charakterem, wraz z należnymi składkami, podatkami i innymi obowiązkami publicznoprawnymi. Wszelkie zwroty kosztów służą wyłącznie pokryciu rzeczywiście poniesionych i prawidłowo udokumentowanych wydatków oraz są rozliczane odrębnie od wynagrodzenia. Konkursy, nagrody i premie mają rzeczywisty, przejrzysty cel i nie zastępują zapłaty z tytułu zawartej umowy. Wynagrodzenia i inne wymagalne należności wypłacamy terminowo, w pełnej wysokości i wraz z czytelnym zestawieniem składników.

§3. Godność, równe traktowanie i bezpieczeństwo

Zapewniamy naszym zleceniobiorcom oraz pracownikom otoczenie oparte na szacunku, wolne od dyskryminacji, mobbingu, molestowania i działań odwetowych. Organizujemy świadczenie usług w sposób bezpieczny, zapewniamy wymagane szkolenia, narzędzia i środki ochrony oraz wyznaczamy realistyczne zadania. Respektujemy uprawnienia wynikające z właściwej podstawy zatrudnienia lub współpracy. Organizujemy pracę i świadczenie usług w sposób, który nie wywiera presji na wykonywanie obowiązków w czasie choroby ani rezygnację z przysługujących danej osobie na podstawie właściwych przepisów lub zawartej umowy.

§4. Uczciwa konkurencja i odpowiedzialne ofertowanie

Konkurujemy jakością, kompetencjami, innowacyjnością i efektywnością. Każdy Sygnatariusz samodzielnie kalkuluje oferty oraz podejmuje decyzje cenowe, handlow i kadrowe z poszanowaniem prawa, tajemnicy przedsiębiorstwa oraz uczciwych zasad pozyskiwania Klientów i Personelu.

Każdy Sygnatariusz samodzielnie ocenia, czy warunki danego zlecenia pozwalają na jego realizację zgodnie z prawem i zasadami Deklaracji.

§5. Rzetelna realizacja i raportowanie

Realizujemy uzgodnione zadania z należytą starannością, a raporty, ewidencje czasu, wizyt, sprzedaży, ekspozycji, zdjęć i innych wyników odzwierciedlają stan faktyczny. Stosujemy wskaźniki i zasady premiowania, które są jasne, mierzalne i nie tworzą presji na nierzetelne działania. Błędy korygujemy w sposób możliwy do prześledzenia, a o istotnych rozbieżnościach i działaniach naprawczych informujemy Klienta bez zbędnej zwłoki.

§6. Odpowiedzialność za podwykonawców

Dobieramy podwykonawców z należytą starannością i w zakresie adekwatnym do powierzanych im zadań, zobowiązujemy ich umownie do przestrzegania standardów odpowiadających niniejszej Deklaracji oraz obowiązującym przepisom prawa.

Proporcjonalnie do ryzyka weryfikujemy prawidłowość warunków zatrudnienia lub współpracy oraz rozliczeń, terminowość płatności, bezpieczeństwo pracy, ochronę danych oraz wiarygodność raportowania. Zachowujemy odpowiedzialność za standard całej usługi i podejmujemy adekwatne działania naprawcze w razie stwierdzenia nieprawidłowości.

§7. Ochrona danych i odpowiedzialne technologie

Przetwarzamy wyłącznie dane potrzebne do jasno określonych celów i zabezpieczamy je adekwatnie do ryzyka. Przed rozpoczęciem monitorowania lub używania geolokalizacji jasno wyjaśniamy jego cel, zakres, okres i zasady, a rozwiązania technologiczne stosujemy w sposób proporcjonalny i z poszanowaniem prywatności. W przypadkach wymaganych przez obowiązujące przepisy prawa albo gdy zautomatyzowana decyzja może istotnie wpływać na sytuację danej osoby, zapewniamy adekwatny nadzór człowieka oraz możliwość weryfikacji takiej decyzji.

Narzędzia cyfrowe i AI wykorzystujemy do wspierania jakości, a nie do tworzenia nieprawdziwych dowodów wykonania pracy ani nierównego traktowania.

§8. Integralność, zgłaszanie naruszeń i doskonalenie

Zapobiegamy korupcji, konfliktom interesów i innym nadużyciom. Zapewniamy pracownikom, współpracownikom, podwykonawcom i klientom dostępny i poufny sposób zgłaszania wątpliwości, rzetelnie je wyjaśniamy. Zapewniamy ochronę przed działaniami odwetowymi osobom dokonującym zgłoszeń, jeżeli spełniają przesłanki ochrony wynikające z obowiązujących przepisów prawa lub właściwych procedur wewnętrznych.

Każdy Sygnatariusz wyznacza osobę odpowiedzialną za wdrożenie Deklaracji, szkoli właściwe zespoły i co najmniej raz w roku dokonuje wewnętrznego przeglądu stosowania jej zasad.

Deklaracja określa minimalny wspólny standard i nie ogranicza stosowania rozwiązań bardziej korzystnych dla Pracowników, Współpracowników, Klientów lub Rynku. Współpraca wokół Deklaracji nie obejmuje uzgadniania ani wymiany poufnych informacji dotyczących cen, kosztów, marż, wynagrodzeń, klientów, ofert, zdolności wykonawczych lub strategii rynkowej. Narzędzia cyfrowe i AI wykorzystujemy do wspierania jakości, a nie do tworzenia nieprawdziwych dowodów wykonania pracy ani nierównego traktowania.

§9. Przystępowanie nowych Sygnatariuszy

Deklaracja pozostaje otwarta dla podmiotów działających w branży outsourcingu wsparcia sprzedaży, field marketingu i merchandisingu, które podzielają jego cele i zobowiązują się do stosowania jej zasad.

Przystąpienie nowego Sygnatariusza wymaga akceptacji co najmniej 2/3 dotychczasowych Sygnatariuszy. Odmowa akceptacji może być uzasadniona wątpliwościami co do przestrzegania przez kandydata zasad Deklaracji i nie może opierać się na przesłankach dotyczących jego pozycji konkurencyjnej ani innych względach handlowych.

§10. Charakter Deklaracji

Deklaracja ma charakter dobrowolny i określa wspólne standardy dobrych praktyk. Każdy Sygnatariusz samodzielnie odpowiada za stosowanie jej zasad w swojej działalności. Deklaracja nie zmienia zakresu odpowiedzialności wynikającego z obowiązujących przepisów prawa ani zawartych przez Sygnatariusza umów.

Sygnatariusze:

Przemysław Bogdański
CEO, Prezes Zarządu
OEX Cursor S.A

Jacek Migrała
CEO, Prezes Zarządu
MS Services Sp. z o. o.

Mirosław Kahl
Członek Zarządu
PMT Trade Matuszewski Sp.k