

ETICKÝ KODEX ČESKÉ ASOCIACE ASISTENČNÍCH SPOLEČNOSTÍ

Etický kodex České asociace asistenčních společností (dále jen „Kodex“) má za cíl napomáhat vytváření vysoké úrovně vzájemných vztahů mezi asistenčními společnostmi v České republice a přispívat k budování dobrého jména oboru asistenčních služeb na veřejnosti rozvoji jejich spolupráce v souladu s cíli a záměry schválenými stanovami České asociace asistenčních společností.

I. Úvodní ustanovení

1. Kodex stanoví normy etického chování a zásady vystupování na trhu asistenčních služeb (dále jen „etické normy“), které členové České asociace asistenčních společností (dále jen „ČAAS“), jejich zaměstnanci a smluvní partneři uplatňují ve své činnosti.
2. Respektování Kodexu chrání dobré jméno členů ČAAS jako celku a napomáhá tomu, aby vzájemné vztahy členů ČAAS se rozvíjely ve zdravém soutěžním prostředí a jejich činnost probíhala v souladu s dobrými mravy a pravidly hospodářské soutěže.
3. Úkolem ČAAS je svojí činností vytvářet podmínky pro dodržování Kodexu a napomáhání při jeho uplatňování v praxi.
4. Jednotliví členové ČAAS mohou ve své činnosti, ve vztahu ke svým zaměstnancům a smluvním partnerům – poskytovatelům asistenčních služeb uplatňovat vyšší etické nároky než jak jsou stanoveny zásadami tohoto Kodexu.

II. Obecné zásady chování členů ČAAS

1. Členové ČAAS dodržují ve své činnosti v oblasti asistenčních a souvisejících služeb, ve vztazích mezi sebou i ve vztahu k dalším subjektům a široké veřejnosti dobré mravy, pravidla hospodářské soutěže a v daném oboru uznávané a zaužívané zvyklosti. Členové ČAAS vedou vzájemnou soutěž výlučně čestnými a poctivými prostředky. Členové ČAAS respektují pravidla pro tvorbu cen svých produktů – asistenčních příp. jiných souvisejících služeb. V případě účasti ve výběrových řízeních členové ČAAS respektují zásady poctivého obchodního styku a neposkytují neodůvodněné výhody. Členové ČAAS se neuchylují k žádným praktikám, které by mohly porušit důvěru zákazníků a mít za následek zkreslený názor o jejich službách. Zejména se nikdy nedopouštějí nepravdivých, pomlouvačných a urážlivých výroků na adresu jiných asistenčních společností, jejich zaměstnanců a smluvních partnerů.
2. Členové ČAAS zásadně nešíří o jiných asistenčních společnostech nebo jejich smluvních partnerech informace, které by jim mohly způsobit újmu nebo poškodit jejich dobré jméno.
3. Členové ČAAS vedou veškeré reklamní a informační kampaně pravdivě, v souladu s pravidly hospodářské soutěže a především bez klamavé reklamy. To se týká i případů, kdy srovnávají vlastní služby se službami jiných asistenčních společností.
4. Členové ČAAS věnují velkou pozornost personálním záležitostem. Pokud zaměstnanci přecházejí od jedné asistenční společnosti k jiné, členové ČAAS si navzájem poskytují pravdivé

informace o tom, zda při předchozí činnosti dotčených zaměstnanců nebyly porušeny právní závazky a etické normy chování v jiné asistenční společnosti a zda nebyla porušována pravidla stanovená právními předpisy, zejména na ochranu osobních údajů a ochranu obchodního tajemství.

III. Vztahy mezi asistenční společností – členem ČAAS a jejími zaměstnanci

Zaměstnanci asistenční společnosti - člena ČAAS se při své činnosti řídí následujícími etickými normami, na jejichž dodržování dbá každý člen ČAAS:

1. Řádně a svědomitě reprezentují asistenční společnost – člena ČAAS, pro kterou pracují, a obor asistenčních služeb jako celek.
2. Vyvarují se všech činností, které by mohly vyvolat konflikt jejich vlastních zájmů se zájmy asistenční společnosti – člena ČAAS, pro kterou pracují. Neprovádějí činnosti pro žádné třetí strany, jejichž zájmy jsou nebo by mohly být v rozporu se zájmy členů ČAAS.
3. Zachovávají mlčenlivost o skutečnostech, o nichž se dověděli při své činnosti v oblasti asistenčních služeb, dodržují mlčenlivost o osobních údajích zákazníků, o obchodním tajemství, a také zákonem stanovenou mlčenlivost o činnosti členů ČAAS a o skutečnostech s ní souvisejících, i po skončení své činnosti v asistenční společnosti – člena ČAAS.
4. Nezneužívají svého pracovního postavení v asistenční společnosti – člena ČAAS k přijímání nebo vyžadování finančních či věcných výhod pro sebe. Stejně tak nevyužívají svého postavení k nabízení či poskytování obdobných výhod třetí straně.
5. Nezneužívají ve svůj osobní prospěch ani ve prospěch jiných osob informace a materiální prostředky asistenční společnosti – člena ČAAS, pro kterou pracují.
6. Chovají se vždy tak, aby nepoškodili zájmy a dobré jméno asistenční společnosti – člena ČAAS, pro kterou pracují, ani zájmy a dobré jméno jiných členů ČAAS.
7. Nečiní nic, čím by asistenční společnosti – člena ČAAS, pro kterou pracují, ztížili nebo znemožnili plnění jejích povinností vyplývajících z právního řádu nebo z tohoto Kodexu.
8. Dbají v osobním životě, aby vždy jednali v souladu s platným právním řádem, dobrými mravy, obecně platnými zásadami slušného chování a tímto Kodexem.

IV. Vztahy zaměstnanců a smluvních partnerů asistenční společnosti – člena ČAAS k zákazníkovi

Zaměstnanci a smluvní partneři asistenční společnosti – člena ČAAS se řídí ve vztahu k zákazníkům zejména následujícími zásadami:

1. Ke všem zákazníkům uplatňují zdvořilý a korektní přístup.

2. Vedou obchodní jednání v souladu s obchodními zájmy účastníků bez jakékoli předpojatosti či zvýhodňování. Nedávají přednost svým zájmům před zájmy zákazníka.
3. Vykonávají svou činnost vždy s odbornou péčí, respektují zájmy zákazníka, zejména uvádějí pouze pravdivé, doložené, úplné, přesné, jasné a jednoznačné údaje a informace o poskytovaných službách.
4. Neposkytují zákazníkovi neoprávněné výhody finanční, materiální či nemateriální povahy.
5. Zachovávají mlčenlivost o všech skutečnostech týkajících se poskytování služeb asistenční společností – členem ČAAS ve prospěch právnických i fyzických osob, které se dověděli v rámci své činnosti. Mlčenlivost zachovávají i po skončení své činnosti v asistenční společnosti – členu ČAAS.

V. Uplatňování Kodexu v rámci ČAAS a sankce za jeho porušení

1. Členové ČAAS se ve své činnosti řídí zásadami uvedenými v tomto Kodexu.
2. Řešení sporů mezi členy ČAAS a podnětů ze strany zákazníků týkající se porušení pravidel tohoto Kodexu se může uskutečňovat v rámci smírčího jednání, na jehož zabezpečení se podílí prezidium ČAAS, které může pro tento účel, v souladu se stanovami ČAAS, ustavit smírčí komisi.
3. Při porušení Kodexu mohou být použity sankce vůči členům ČAAS:
 - podle stanov ČAAS
 - morální povahy (například interní zveřejnění nálezu smírčí komise)
4. O sankcích za porušení tohoto Kodexu ze strany zaměstnanců rozhodují příslušní jednotliví členové ČAAS samostatně s přihlédnutím k případnému doporučení prezidia ČAAS.

Schváleno na zasedání 2. řádného zasedání prezidia České asociace asistenčních společností konaném dne 9.12.2008.