



**POLSKIE
STOWARZYSZENIE
MARKETINGU**



**RADA DS. RYNKU
DIRECT MAIL SMB**

www.smb.pl
info@smb.pl
+48 601 971 336

KODEKS DOBRYCH PRAKTYK BRANŻY DIRECT MAIL



**POLSKIE
STOWARZYSZENIE
MARKETINGU**



**RADA DS. RYNKU
DIRECT MAIL SMB**

**Stworzony przez Radę do spraw rynku Direct Mail
działającą w strukturach
Polskiego Stowarzyszenia Marketingu SMB
data publikacji: 31 grudnia 2020 r.**



PREAMBUŁA

Rynek Direct Mail (DM) stanowi wspólne dobro wszystkich jego uczestników, osób prawnych i innych jednostek organizacyjnych, oferujących produkty lub usługi związane z Direct Mail (zwanych dalej „podmiotami rynku DM”), a także ich klientów.

Podstawą zrównoważonego rozwoju i bezpieczeństwa rynku jest etyczny wymiar działań podmiotów rynku DM.

Kodeks Dobrych Praktyk rynku Direct Mail artykułuje podstawowe wartości i zasady etyczne przyświecające podmiotom rynku DM, a wszystkie zasady Kodeksu stanowią integralną, wzajemnie uzupełniającą się całość. Równocześnie Kodeks pozostawia podmiotom rynku DM swobodę kształtowania i ocenę stosowania standardów w zgodzie ze specyfiką działalności poszczególnych sektorów rynku DM i różnych rozwiązań organizacyjnych.



SŁOWNIK POJĘĆ

Poniższe definicje są wyjaśnieniem pojęć, którymi posługuje się rynek DM:

- **Direct Mail (DM)** – wszelkie materiały marketingowe, reklamowe i promocyjne (np. ulotki, katalogi, gazetki, przesyłki i kartki pocztowe, próbki towarów) dostarczane fizycznie do odbiorcy, zarówno w formie dystrybucji adresowej jak i bezadresowej
- **sektory rynku DM** – to branże związane ze świadczeniem usług dla potrzeb rynku Direct Mail
 - np. operatorzy pocztowi zajmujący się dystrybucją adresową i bezadresową, drukarnie, agencje reklamowe i domy mediowe, firmy audytorskie oraz firmy odpowiedzialne za organizację procesu DM
- **dystrybucja adresowa** – usługa pocztowa polegająca na przejmowaniu, przemieszczaniu i doręczaniu przesyłek pocztowych opatrzonych adresem
- **dystrybucja bezadresowa** – usługa pocztowa polegająca na przejmowaniu, przemieszczaniu i doręczaniu druków bezadresowych
- **przesyłka pocztowa** – rzecz opatrzona oznaczeniem adresata i adresem, przyjęta przez operatora pocztowego w celu przemieszczenia i doręczenia adresatowi
- **druk bezadresowy** – nieopatrzona oznaczeniem adresata i adresem informacja pisemna lub graficzna, zwielokrotniona za pomocą technik drukarskich lub podobnych, utrwalona na papierze albo innym materiale używanym w drukarstwie (np. książki, katalogi, dzienniki, czasopisma, gazetki, ulotki)



PODSTAWOWE WARTOŚCI I ZASADY ETYCZNE

1. UCZCIWOŚĆ I RZETELNOŚĆ

- Zawsze postępujemy uczciwie i rozważnie, z poszanowaniem słusznego interesu klientów i dobra rynku Direct Mail.
- Przystępujemy do umów z dobrą wolą i wykorzystujemy cały zasób naszych doświadczeń i wiedzy, aby kompetentnie je realizować.
- Dbamy o kształtowanie prawidłowych relacji ze swoimi pracownikami, współpracownikami, kontrahentami.

2. KOMPETENCJE I STARANNOŚĆ

- Przygotowanie i przeprowadzenie kampanii Direct Mail wymaga kompetencji, zasobów i doświadczenia.
- Bierzemy odpowiedzialność za to, aby osoby/firmy działające w naszym imieniu miały odpowiednie kompetencje zawodowe, doświadczenie i reprezentowały postawę etyczną.

3. PRZEJRZYSTOŚĆ I ZAUFANIE

- Działamy na przejrzystych zasadach współpracy i wzajemnym zaufaniu, budując trwały biznes.
- Podajemy informacje o sobie, swojej organizacji, stosowanych procedurach i procesach zgodnie ze stanem faktycznym.
- Posługujemy się ogólnie przyjętą i zrozumiałą terminologią.



4. PARTNERSTWO I ODPOWIEDZIALNOŚĆ

- Dążymy do zawierania umów opartych na zasadach partnerskich.
- Odpowiedzialnie podchodzimy do realizacji umów i uważamy, że wzajemność w partnerskim podejściu do współpracy przynosi najlepsze efekty.

5. POUFNOŚĆ

- Zapewniamy poufność informacji uzyskanych na wszystkich etapach współpracy z Klientem.

6. KONTROLA I MONITORING

- Dążąc do profesjonalnej i rzetelnej realizacji usługi na każdym etapie monitorujemy jej przebieg a ewentualne uchybienia natychmiast korygujemy.

7. UCZCIWA KONKURENCJA

- We wzajemnych stosunkach kierujemy się szacunkiem z poszanowaniem zasad uczciwej konkurencji.
- Nie stosujemy niezgodnych z prawem metod w celu pozyskania kontraktu, przeciwdziałamy konfliktom interesów, nie akceptujemy praktyk korupcyjnych.
- Nie rozpowszechniamy nieprawdziwych informacji o pracy innych podmiotów działających w tym samym obszarze.
- Kształtujemy ceny produktów i usług z uwzględnieniem kosztów ich świadczenia i nie stosujemy cen dumpingowych.



8. EDUKACJA RYNKU I PROMOCJA NAJLEPSZYCH PRAKTYK

- Monitorujemy trendy występujące na rynku Direct Mail.
- Dzielimy się najlepszymi praktykami i edukujemy rynek w zakresie wykorzystywania narzędzi Direct Mail.
- Stałe podnosimy poziom wiedzy i kompetencji naszych pracowników w celu zapewnienia najlepszej jakości usług.

9. ODPOWIEDZIALNOŚĆ SPOŁECZNA I OCHRONA ŚRODOWISKA

- Monitorujemy, czy podmioty, z którymi współpracujemy postępują rzetelnie i etycznie, nie podejmujemy współpracy z podmiotami, których intencje budzą wątpliwości.
- Z szacunkiem traktujemy naszych pracowników i podwykonawców i staramy się zapewnić im godziwe wynagrodzenie za wykonaną pracę.
- W realizowanych przez nas działaniach staramy się wykorzystywać przyjazne środowisku rozwiązania procesowe i technologiczne.

10. OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH

- Przestrzegamy wszystkich podstawowych zasad przetwarzania danych, w tym zwłaszcza zasady zgodności z prawem, rzetelności i przejrzystości, a także zasady minimalizacji danych oraz rozliczalności.
- Przetwarzamy dane osobowe w sposób transparentny i tylko wtedy, kiedy mamy do tego podstawę prawną.



- Informujemy osoby, których dane przetwarzamy o zasadach ochrony ich danych oraz przysługujących im prawach, a także umożliwiamy im pełną realizację tych praw.
- Dbamy o bezpieczeństwo danych i natychmiast reagujemy na każdy sygnał o możliwym naruszeniu ich ochrony.
- Do ochrony danych osobowych podchodzimy ze szczególną starannością i uwzględniamy ją na każdym etapie podejmowanych przez nas działań. Wybieramy rozwiązania adekwatne i niezbędne dla zapewnienia ochrony danych osobowych.
- Współpracujemy wyłącznie z tymi podmiotami, które dają gwarancję przetwarzania danych w sposób zgodny z przepisami prawa.