

CODICE PROCEDURALE OIC IN MATERIA DI TELEMARKETING

Assocontact e Oic aggiornano il Codice Procedurale in materia di telemarketing con l'obiettivo di rafforzare gli strumenti a difesa dei consumatori.

I principi a cui il Codice si ispira sono quelli della Data Protection, della Trasparenza, del Rispetto e della Legalità.

Tutte le aziende che aderiscono al Codice dovranno quindi rispettarne le indicazioni che comprendono, a titolo indicativo e non esaustivo, l'inclusione di figure professionali dedicate alla protezione dei dati, la formazione delle lavoratrici e dei lavoratori impegnati in attività di telemarketing e teleselling, l'adozione di modelli di comportamento e interazione per il consulente telefonico che entra in contatto con il consumatore, la promozione di una cultura dell'informazione e della legalità per sensibilizzare tutti gli stakeholders della filiera.

Una sintesi dei comportamenti virtuosi descritti dal Codice Procedurale di Autoregolamentazione si trova nel c.d. Decalogo, dieci suggerimenti che orientano il consumatore al riconoscimento di comportamenti fraudolenti. Tra questi spicca la riconoscibilità e tracciabilità di ogni interazione, resa possibile dall'obbligo assunto dal consulente telefonico di utilizzare solo numeri in chiaro e richiamabili, e di presentare se stesso, il Contact Center per cui lavora e il Brand per il quale gestisce il servizio in modo chiaro e tempestivo.

Il Codice prescrive anche ulteriori regole di comportamento per tutelare i diritti del consumatore. Per ulteriori informazioni si rimanda al testo integrale.

INDICE CODICE PROCEDURALE DI AUTOREGOLAMENTAZIONE

ART 1 Definizioni.

ART 2 Finalità, metodologia e destinatari.

ART 3 Norme di comportamento.

ART 4 Tutela dei dati personali.

ART 5 Prassi commerciali. Obblighi di comportamento.

ART 6 Gestione delle contestazioni e dei reclami.

ART 7 Iniziative di attuazione e promozione del Codice.

ART 8 Applicazione del Codice, organi di gestione, rappresentanza, e vigilanza.

ART 9 Inosservanza del Codice.

