

NOTA STAMPA

CODICE PROCEDURALE OIC IN MATERIA DI TELEMARKETING

Roma, 27 gennaio 2020 - 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, consultabile all'interno del sito di OIC.

Note per l'Editore

ASSOCONTACT - Associazione Nazionale dei Business Process Outsourcer - è una realtà associativa volta a favorire la promozione e lo sviluppo del settore professionale degli Outsourcer per la fornitura di servizi a terzi. L'Associazione rappresenta e tutela le aziende e i valori occupazionali espressi dal settore in tutte le sedi competenti proponendosi come una struttura portata al dialogo e al confronto costruttivo. Inoltre, organizza studi e promuove convegni ed eventi per favorire il dialogo infrasettoriale volto a valorizzare tutte le professionalità coinvolte. Aderiscono ad ASSOCONTACT numerose imprese sparse su tutto il territorio nazionale. <https://www.assocontact.it/>

OIC: Osservatorio Imprese e Consumatori - nasce con una vocazione particolare in ambito consumerista, poichè nel riunire al suo interno 11 associazioni dei consumatori e imprese, si pone l'obiettivo di mettere in relazione il mondo delle aziende con quello dei consumatori per la definizione e l'applicazione di buone pratiche che siano a vantaggio di tutti, nonché per la promozione di iniziative (da quelle di natura legislativa a quelle educative) che favoriscano l'adozione di soluzioni condivise tra le parti per assicurare una tutela di tutti gli interessi in gioco (<https://www.osservatorioimpreseconsumatori.com/>)

Per ulteriori informazioni:

Spencer & Lewis per Assocontact

Matteo Tivegna

tivegna@spencerandlewis.com | +39.393.1874105

Luca Cipriano

cipriano@spencerandlewis.com | +39.347.6311765