



DECALOGO OIC-ASSOCONTACT in materia di telemarketing



I Contact Center affidabili rispettano le regole. Conoscerle aiuta a difendere te e i tuoi dati.

Fai attenzione a questi 10 comportamenti e se hai qualche dubbio, pretendi risposte chiare: è un tuo diritto.

1



Il numero che ti contatta deve essere "in chiaro"
(c.d. numero non anonimo)

2



L'operatore deve specificare da dove chiama (Italia, Europa, Extra EU) e deve presentare se stesso, il Contact Center per cui lavora e il Brand per cui sta chiamando con chiarezza e cortesia

3



L'operatore deve informarti di quali siano i tuoi diritti in materia di privacy (ad esempio del fatto che puoi opperti al trattamento, richiedere di cancellare i tuoi dati, etc.) e di dove puoi prendere visione dell'informativa sul trattamento dei dati personali

4



L'operatore è al tuo servizio; se gli chiedi da dove ha preso il tuo numero, deve risponderti in modo chiaro ed esauritivo; se gli chiedi di cancellare il tuo contatto dalle liste, lui può e deve farlo

5



Il numero che ti ha contattato deve essere richiamabile e deve essere chiaro a quale Contact Center corrisponda

6



Il numero che ti ha chiamato e il nome del Contact Center deve essere iscritto nel Registro Operatori Comunicazione (R.O.C.)

7



La voce che ti contatta non può essere una pre-registrazione

8



L'operatore, qualora tu aderisca all'offerta, deve sempre chiarire le modalità di recesso

9



Inoltre, presta sempre molta attenzione quando: dopo aver risposto alla telefonata trascorrono alcuni secondi in silenzio, dall'altra parte non risponde nessuno e viene attaccato il telefono

10



E quando: vieni contattato da un operatore che si qualifica come Ufficio per la Tutela del consumatore o Autorità di vigilanza o esercita pressioni facendo leva su conseguenze di natura legale