

## **Código Deontológico de la Empresa de Telemarketing**

La AEMT-FECEMD ha creado este Código Deontológico para definir las reglas de ético/profesionales que las empresas de telemarketing deben preservar.

### **Ley y autorregulación aplicable:**

Las empresas de Telemarketing deberán asegurarse de que toda emisión de llamadas cumpla con la legislación y con las prácticas de autorregulación aplicables en el país de origen de la llamada, excepto en los casos específicos citados en estos principios. Con respecto a la recepción, las llamadas deberán cumplir con la legislación nacional y con las prácticas de autorregulación aplicables en el país donde es atendida la llamada.

### **Cualificación de los teleoperadores:**

Las llamadas serán realizadas por personal cualificado, personal que ha superado un proceso de selección, ha sido especialmente formado y preparado por la empresa. Estas llamadas podrán ser realizadas en los locales de las empresas de Telemarketing o de la empresa cliente, bajo la supervisión y control de supervisores y coordinadores.

### **Llamadas "predictivas" inteligentes:**

Si un teleoperador no está disponible para atender la llamada generada por el marcador, el equipo deberá anular la llamada y liberar la línea en un tiempo máximo de un segundo.

### **Protección de Datos:**

Cuando los datos son recogidos por las empresas de Telemarketing, el consumidor debe ser informado de cualquier fin que no sea el que inicialmente tenía previsto la campaña sobre el uso de alguno de sus datos. La información obtenida en el curso de una acción de Telemarketing, encargada por un cliente, así como las Bases de Datos suministradas por el mismo, son propiedad exclusiva del cliente. La empresa de Telemarketing adquiere el compromiso de no hacer uso de esa información, a no ser que se disponga de una autorización escrita y expresa del cliente para ello.

### **Servicios de Preferencia Telefónica (Lista de oposición):**

Las empresas de Marketing deben disponer de un sistema de documentación donde cualquier particular puede registrar que no desea recibir llamadas con fines comerciales.

### **Confidencialidad:**

La grabación y escucha de las llamadas sólo deberá llevarse a cabo para formación o control de calidad. Las verificaciones y grabaciones del contenido de la llamada no deben ser utilizadas con otros fines.

**Tarifas con coste adicional:**

Cuando se promueva un número de teléfono de tarifas con coste adicional, el anunciante deberá dejar claro que el número es de tarifa superior, debiendo indicar además el coste por minuto.

**Números que no figuran en los listines:**

No se debe hacer una prospección con propósitos de Marketing con números que no figuran en el listín, exceptuando los casos donde el número haya sido suministrado por el interesado a la organización o a terceros, o cuando el número sea escogido aleatoriamente para investigación de mercado.

**Llamadas automáticas:**

Las llamadas no solicitadas por los abonados con fines comerciales que se efectúen mediante sistemas de llamada automática, a través de servicios de telecomunicaciones, sin intervención humana (aparatos de llamada automática) o facsímil (fax), sólo podrán realizarse a aquellos abonados que hayan dado su consentimiento previo.

**Asesoramiento:**

Las empresas de Telemarketing asesorarán a los clientes según su mejor entender basándose en sus conocimientos profesionales y experiencias y rehusarán efectuar campañas que incorporen publicidad engañosa, fraudulenta o deshonesta.

**Conformidad:**

La Asociación de Empresas de Telemarketing, es responsable de la rigurosa aplicación de sus principios autorreguladores. Si estos no se siguen, AEMT-FECEMD, a través de su Comisión Ética, aplicará las medidas cautelares que crea oportunas.

**La AEMT (Asociación Española de Empresas de Telemarketing)**

Lleva a cabo la supervisión del cumplimiento de las normas éticas, aprobadas por todas las empresas asociadas, así como el cumplimiento de los principios profesionales entre miembros y terceros.

Se ha creado este código ético por el cual todas las empresas asociadas actúan bajo las reglas antes referidas.

Para acceder al Código deontológico de la **AEMT** en su versión integral **pinche aquí**.