

# IN AULA

## CORSO DI AGGIORNAMENTO PROFESSIONALE

A cura di: **Marcello Grimaldi**, Presidente FORUM UNIREC-  
CONSUMATORI

**Codice di condotta e procedure di compliance: dalle regole operative alla gestione dei reclami.**

La definizione di compliance, l'organizzazione della funzione rappresentano il punto di partenza per fornire una lettura del Codice di condotta in chiave ricostruttiva e interpretativa.

### TAGLIO PRATICO

**Apprendimento attivo** con analisi di varie tipologie di reclami e delle possibili modalità di gestione **attraverso case studies** e **test di verifica** finale.

### DESTINATARI

Operatori di home e phone collection.  
Responsabili e addetti uffici reclami e compliance.

# IN AULA

## CORSO DI AGGIORNAMENTO PROFESSIONALE

**A cura di: Marcello Grimaldi, Presidente FORUM UNIREC-  
CONSUMATORI**

**Codice di condotta e procedure di compliance: dalle  
regole operative alla gestione dei reclami.**

### PROGRAMMA

#### **I sessione**

Il Codice di condotta: nascita, valore giuridico, rischi dell'inadempimento.

Il sistema di compliance aziendale e la regolamentazione concordata.

I provvedimenti dell'AGCM.

La prassi UNI: dalla elaborazione del progetto alla pubblicazione.

#### **II sessione**

La certezza dei crediti affidati e il dovere di terzietà.

I reclami, il loro registro, le contestazioni.

Codice di condotta e privacy.

Contatto diretto e identificazione, modalità di presentazione, relazione con i terzi, banche dati e rintraccio.

## **III sessione**

Le prassi: i principi generali, la non sostituzione, l'obbligo formativo.

Phone collection: colloqui effettivi, uso del dialer, registrazione delle conversazioni telefoniche, contatti telefonici sul posto di lavoro.

Home collection: tracciabilità delle visite, avvisi in busta, visite sul posto di lavoro.

Contatti epistolari: le regole di redazione tra Codice di condotta e prassi operative.

Contatti digitali: tipologie e regime, recapiti telefonici rintracciati e forniti dalla mandante.

## **IV sessione**

La gestione dei reclami: tipologie, modalità di risposta, processi e tempistiche.

Il Protocollo di conciliazione paritetica: come richiamarlo nelle comunicazioni epistolari e siti aziendali.

Competenze FORUM UNIREC-CONSUMATORI.