



PHONIKA, in qualità di associata UNIREC, aderisce al codice di condotta stipulato tra UNIREC e Associazioni dei Consumatori "Forum Unirec Consumatori". A tale avviso, ha posto in essere una procedura di gestione dei reclami e delle contestazioni volta a:

- 1) garantire l'uniformità di comportamento delle varie strutture/unità organizzative interne ed esterne coinvolte nella gestione dei reclami secondo le fasi/attività di propria competenza;
- 2) mantenere con la clientela rapporti corretti e trasparenti onde evitare rischi legali e reputazionali delle Società committenti.

I principi che governano la procedura "Gestione reclami - contestazioni" sono:

tracciatura del reclamo: il reclamo deve essere sempre registrato;

tempestività: i termini di risposta devono essere quantificati da giorni 2 a massimo 30 giorni dalla ricezione del reclamo ordinario.

PHONIKA s'impegna a sospendere l'attività di sollecito, qualora il Cliente comprovi la pendenza di una "contestazione del credito", cioè l'opposizione avanzata in forma scritta dal Cliente direttamente nei confronti del Creditore/Committente, avente ad oggetto elementi strettamente attinenti al rapporto di credito ed estranea alle condotte poste in essere per il recupero del credito.

In caso di ricezione di un "reclamo", cioè l'obiezione avanzata in forma scritta dal Cliente in ordine alle procedure di gestione del credito realizzate, PHONIKA s'impegna a fornire adeguato e puntuale riscontro al Cliente in ordine alla correttezza del proprio operato ed al rispetto del Codice di Condotta.

PHONIKA s'impegna, inoltre, a prendere in esame tutte le segnalazioni ricevute a mezzo e-mail dal Cliente, relative a reclami circa la condotta di gestione dell'operato di recupero crediti e mette in atto, tempestivamente, appositi controlli ed eventuali azioni correttive che si possano rendere necessarie.

PHONIKA opera in ottica di tracciabilità di ogni contestazione / reclamo pervenuto.

Phonika S.p.A.

Piazza Alfieri 17 - 14100 Asti - Tel. 01419700 - Fax 0141970030 - e- mail: info@phonika.it

Phonika S.p.A.
Sede Operativa
Via G.Scotti 25/27
14055 Costigliole d'Asti [Fraz. Motta] AT
Sede Legale e Amministrativa
Piazza Alfieri, 17 - 14100 Asti
T. +39 0141 9700 r.a - F. +39 0141 970030
www.phonika.it