God sed i telefon - vägledning vid insamling och värvning med hjälp av telefon

Uppdaterad januari 2022

Bakgrund
En av flera kanaler för att effektivt sköta medlems- och givarkontakt/vård, information och insamling är att använda telefon. För att genomföra kvalitativa, personliga och professionella samtal är det viktigt att organisationerna ställer rätt krav på de företag som hjälper till med att utföra samtalen och att de organisationer som har en egen verksamhet följer de lagar och regelverk som finns samt Giva Sveriges vägledning. Vägledningen syftar till att öka organisationernas trovärdighet, öppenhet och effektivitet samt bidra till kvalitet i arbetet.

Vägledningen avser organisationens utgående samtal och gäller både för samtal i organisationens egen regi och för samtal som genomförs av extern part på uppdrag av organisationen. Vägledningen gäller både för samtal till människor med vilka organisationen har en relation (varma kontakter) och för samtal till nya kontakter (kalla).

Vägledningen avser samtal till privatpersoner och företag. Genom att följa insamlingsbranschens vägledning bidrar alla organisationer till att säkra etisk och professionell insamling, värvning och försäljning via telefon och ökar möjligheterna för att den kanalen att fortleva.

Vid försäljning över telefon är även SWEDMA:s och Kontaktas etiska regler i vissa delar tillämpliga för ideella organisationer.

Giva Sveriges medlemmar ska därför iaktta och beakta följande punkter:

Allmänt

- Det är lagen om distansavtal som vid telefonförsäljning kräver skriftligt medgivande för att ett avtal ska vara bindande. Denna lag, och därmed detta krav, gäller dock generellt **inte** för ideella organisationer som kontaktar privatpersoner för att be om gåvor eller värva medlemmar. Det innebär att en uppföljning via t ex brev, mail eller länk för att betala medlemskap eller att ge en gåva inte måste föregås av ett skriftligt avtal. Dessa åtaganden är i grunden frivilliga och krav på fullföljande inte kan utgå. Se även den sista punkten i denna vägledning.

- Om en person däremot ska ingå ett avtal för att regelbundet göra en ekonomisk överföring eller annan banktransaktion för att ge gåvor, betala ett medlemskap eller annan tjänst och därför vill använda autogiro eller annan betalningslösning för regelbundna betalningar **måste de regelverk som gäller för respektive tjänst följas**.

- För autogiro gäller Bankgirots regelverk där ett skriftligt medgivande krävs vilket också kan ske via internetbank eller hemsida om organisationen har det som tillval. Medgivande ska sparas och kunna uppvisas på förfrågan. Även om ett muntligt avtal enligt svensk lag är likställt med ett skriftligt följer vi de föreskrifter som betalningsleverantören anger.

- Vid avtal om en gåva ska givaren alltid få möjlighet att fundera innan hen tackar ja. Skeiftligt medgivande i form av BankID-signering eller annan form av digital signering ska genomföras efter avslutat samtal. Om givaren uttryckligen ber om hjälp att se om signerningen lyckats är detta möjligt att återkoppla efter samtalet, men vi ska vara försiktiga med att vägleda genom en digital signering.

- Inför kampanjer utifrån externa register kontrollerar vi alltid våra telefonlistor mot NIX-registret.

- Vi följer Giva Sveriges riktlinjer för dataskyddsförordningen (GDPR).

- Överenskommelse om ersättning mellan externt företag och insamlingsorganisationen bör baseras på fast pris för respektive tjänst. Vi undviker procentuell provision.

- Vi använder aldrig hemligt telefonnummer för insamling med hjälp av telefon eller gör numret osynligt i nummerpresentatör. Om den uppringda personer ringer tillbaka till ett presenterat nummer ska han/hon få reda på vem som först ringde upp. Detta ska ske genom att någon svarar eller genom ett automatiskt meddelande.

- Vi är restriktiva med att använda automatiska uppringningar eller uppringningssysystem utan mänsklig medverkan om inte mottagaren samtyckt till detta i förväg.

- Vi använder aldrig telefonförsäljning till och insamling mot minderåriga.

- Normalt ringer vi inte upp människor efter kl. 21.00. Vi anpassar alltid tiderna efter målgrupp och om samtalen genomförs på helger.

Inför samtalet

- Vi ser alltid till att den person som ringer på uppdrag av organisationen har relevant utbildning och kunskap om organisationen samt kännedom om innehållet i denna vägledning. Alla upplysningar som ges i samtalet ska vara korrekta och dokumenterbara. En mall för samtalets genomförande, som godkänts av organisationen, bör finnas. Följande uppgifter ska den uppringande personen alltid ha till hands för att på förfrågan kunna ge tydligt svar:
  - syftet med samtalet
  - uppgifter om målgruppen som rings upp
  - hur värvningen/insamlingen/försäljningen sker
  - kostnaden för samtalet/kampanjen
  - hur givaren betalar in sin gåva
  - hur pengarna kommer att användas i organisationen
  - hur registrerade uppgifter om givarna används i framtiden
  - att givarens namn säljs inte vidare

- Vi ska överväga att ge målgruppen möjlighet att före en telefonkampanj via brev eller mail avstå från att bli uppringd.

- Vi respekterar alltid en målgrupps eventuella önskan om att inte bli uppringd och därför bör inte slumpvis utvalda personer ringas upp.

Under samtalet

- Vi visar alltid särskild varsamhet om den uppringde verkar påverkad av sjukdom, ålder eller annat som kan påverka personens omdöme eller fria vilja.

- Vi presenterar oss alltid med namn och namnet på organisationen vi ringer för samt är tydliga med syfte och ändamål med samtalet.

- På förfrågan klargör vi om vi är anställda av organisationen, arbetar som frivilliga eller om vi är anlitade som konsult av organisationen.

- Vi respekterar genast en önskan om från den uppringda att inte fortsätta samtalet.

- Vi baserar alltid våra överenskommelser på tydligt samtycke från den uppringde. Avtal som träffats på telefon kvalitetssäkrar vi genom att avtalet spelas in eller på annat sätt verifieras innan samtalet avslutas, och genom att organisationen vid uppföljning av avtalet bekräftar på lämpligt sätt skriftligt vad som avtalats. För återkommande ekonomiska överföringar krävs alltid skriftligt medgivande, se ovan under Allmänt.

- Använder vi externa register som grund för telefonsamtalet informerar vi alltid på förfrågan om var personuppgifterna kommer ifrån.

- Vi är på förfrågan alltid öppna och tydliga med vilka kostnader som eventuellt är förknippade med erbjudandet, insamlingen eller försäljningen

- Vi noterar alltid särskilda önskemål eller kritik i samband med samtalet och hanterar dessa på ett säkert och seriöst sätt enligt intern policy.

- Vi kan på förfrågan ge information om vilken ansvarig person på organisationen den uppringde kan vända sig till för att framföra önskemål, kritik eller ställa ytterligare frågor.

- Vi informerar alltid i förväg om samtalet spelas in eller om tredje person i utbildningssyfte eller för kvalitetskontroll avlyssnar samtalet.

- Vi avslutar alla samtal på ett vänligt sätt oavsett om samtalet gett avsett resultat eller inte.

Efter samtalet

- Om den uppringda personen lämnar värdefull information eller framför klagomål och synpunkter noteras detta och förs vidare i organisationen. Om en fråga lämnas obesvarad ska organisationen snarast återkomma till den uppringda med svar.

- Vi respekterar alltid om den uppringde ångrar sitt åtagande.