



## **Etiske retningslinjer for telemarketing**

Medarbejdere, frivillige og bureauer, der indgår i telemarketing (herefter kaldet ”vi”) har alle skrevet under på følgende:

### **1. Hvilke principper bygger vores telemarketingaktiviteter på?**

- 1.1. Vi overholder ISO BROs indsamlingsetiske retningslinjer.
- 1.2. Vi er empatiske i mødet med borgeren og respekterer borgerens frie valg. Vi kommunikerer åbent, sandfærdigt og redeligt om organisationen, dens aktiviteter og om den måde, midlerne anvendes.
- 1.3. Vi overholder de love og regler, der er gældende i Danmark.

### **2. Hvem ringer?**

- 2.1. Vi er uddannede til at varetage vores arbejde, og vi er velinformerede om organisationens formål, dens aktiviteter og anvendelsen af de indsamlede midler.
- 2.2. Vi er indforstået med, at vi har tavshedspligt, og at denne gælder både under ansættelsen og efter fratrædelse.
- 2.3. Hvis adspurgt oplyser vi åbent om vores ansættelsesforhold herunder, om vi er lønede eller frivillige.

### **3. Hvem ringer vi til?**

- 3.1. Vi tilstræber ikke at ringe til privatpersoner, som har frabedt sig telefonisk henvendelse eller til personer, der så vidt det kan vurderes, ikke er myndige eller i stand til at tage ansvar for egne handlinger.
- 3.2. Hvis adspurgt fortæller vi dem, hvordan de er udvalgt og hvilke kriterier, der ligger til grund for udvælgelsen, fx ud fra tidligere kontakt eller segmentering.
- 3.3. Vi er omhyggelige med ikke at belaste en bidragsyder med for mange henvendelser.

### **4. Hvilke krav stiller vi til samtalen?**

- 4.1. Vi indleder alle samtaler med en præsentation af, hvem der ringer og formålet med opkaldet.
- 4.2. Vi respekterer ethvert ønske om at afbryde en samtale.



4.3. Vi respekterer et afslag og afslutter alle samtaler på en høflig og respektfuld måde.

4.4. Vi giver korrekt og fuldkommen information om alle relevante forhold.

4.5. Hvis den opkaldte vurderes at være interesseret, indhentes relevante oplysninger til brug for indgåelse af aftale og betalingsordning.

4.6. Ved indgåelse af aftaler sikrer vi, at den opkaldte får korrekt og fuldkommen information om aftalen, herunder om betalingsforhold, fortrydelsesret og tilknytningsforhold. For at sikre dette, opsummerer vi alle aftalepunkter ved opkaldets afslutning. Tilsvarende oplysninger kan den hvervede også finde på organisationens hjemmeside. Vi oplyser endvidere om den efterfølgende kommunikation med organisationen.

4.7. Hvis adspurgt oplyser vi navn og kontaktoplysninger på kontaktpersonen i organisationen.

## **5. Hvordan håndterer vi klager?**

5.1. Vi følger op på alle klager.

## **6. Hvordan håndterer vi de oplysninger vi indhenter?**

6.1. Alle oplysninger i henhold til betalingsaftalen bruges kun til det formål, som de er indsamlet til, og bliver til enhver tid behandlet fortroligt og i overensstemmelse med gældende regler om beskyttelse af personhenførbare data.

*Vedtaget på ISO BROs repræsentantskabsmøde 9. maj 2016*