

Godt telefonvett

Norges Innsamlingsråd setter standarder for frivillige organisasjoner og andre aktører som ønsker å samle inn penger til samfunnsnyttig arbeid på en seriøs måte. Hele standarden finnes i vår bransjenorm som kan lastes ned fra innsamlingsradet.no. Der finnes også kortversjonen med fem viktige prinsipper for «godt innsamlingskikk».

«Godt telefonvett» er bransjens felles standard for frivillige organisasjoners bruk av utgående telefonsamtaler til medlemskontakt, giverpleie, informasjon, salg og innsamling.

1. Respektene støttespillernes ønsker

- Aldri ringe personer som er reservert mot oppringninger i Brønnøysund (Det sentrale reservasjonsregisteret) med mindre de har et aktivt giverforhold eller har gitt samtykke / anmodet om ny kontakt.
- Aldri ringe personer som er reservert mot telefonhenvendelser direkte hos organisasjonen, selv om de har aktivt giverforhold.
- Ved oppringning til givere som ikke har et aktivt giverforhold eller ikke har samtykket / anmodet om kontakt, skal vi spørre om tillatelse til å ringe igjen. Organisasjonen skal loggføre anmodningen om ny kontakt. Et «nei» til å ringe igjen er å anse som en intern reservasjon i organisasjonen.

2. Vise respekt og god folkeskikk

- Alltid ringe fra et nummer som er synlig og søkbart
- Unngå «stumme» oppringninger dersom automatiske ringesystemer benyttes
- Presentere seg med eget navn og navnet på organisasjonen man ringer fra
- Respektene publikums ønske om å ikke fortsette samtalen
- Avslutte alle samtaler like hyggelig, enten de ender med avtale eller ikke
- Dersom eksterne registre ligger til grunn for telefonhenvendelsen, skal det i samtalen gis informasjon om hvem som har gitt personopplysningene

3. Ekstra varsomhet i visse tilfeller

- Det skal utvises særskilt varsomhet dersom den oppringte virker svekket av sykdom, høy alder eller lignende
- Telefoninnsamling fra mindreårige skal ikke forekomme

4. Kvalitetssikring

- Påse at den som ringer på vegne av organisasjonen har forsvarlig opplæring og kun gir opplysninger som er korrekte og dokumenterbare i samtalen
- Avtaler inngått på telefon skal kvalitetssikres ved at avtalen repeteres før samtalen avsluttes, og at organisasjonen ved oppfølging av avtalen bekrefter skriftlig hva som er avtalt
- Organisasjonen må ha rutiner som sikrer at kravene til «godt telefonvett» blir etterlevd av samtlige som representerer organisasjonen per telefon

5. Etterleve lover og retningslinjer for innsamling og salg gjennom telefon

- Personopplysningsloven, markedsføringsloven og angrerettloven
- Forbrukerombudets retningslinjer for telefonsalg
- Bransjenormen for frivillige organisasjoners behandling av personopplysninger
- Innsamlingsrådet og Innsamlingskontrollens etiske retningslinjer

Oppdatert av Norges Innsamlingsråd 30.august 2017