



*Følgende etiske retningslinier for brugen af telemarketing henhører under Indsamlingsorganisationernes Brancheorganisation, ISO BRO's Indsamlingsetiske Retningslinier del B<sup>1</sup>.*

## **Etiske retningslinjer for telemarketing**

Disse etiske retningslinier omhandler telemarketingarbejdet i Dansk Flygtningehjælp, eventuelle samarbejdspartnere samt telemarketingmedarbejdere (herefter kaldet "vi").

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

1. Vores telemarketingaktiviteter bygger på almindelige principper for god indsamlingsskik i overensstemmelse med ISO BRO's Indsamlingsetiske Retningslinier, dansk etik og moral samt gældende dansk lovgivning.

### **Hvem ringer?**

2. Vores medarbejdere er uddannede til at varetage deres hverv og velinformede om organisationens formål og dens virke, herunder særligt om anvendelsen af de indsamlede midler samt de etiske retningslinier for telemarketing.
3. Vores medarbejdere er indforstået med, at de har tavshedspligt, og at denne gælder under ansættelsen og efter fratrædelse.
4. Hvis adspurgt oplyser vi åbent om vores ansættelsesforhold herunder om vi er lønnede eller frivillige..

### **Hvem ringer vi til?**

5. Vi tilstræber ikke at ringe til privatpersoner, som har frabedt sig telefonisk henvendelse eller personer, der så vidt det kan vurderes, ikke er myndige eller i stand til at tage ansvar for egne handlinger.
6. Hvis adspurgt fortæller vi dem, vi ringer til, hvordan de er udvalgt og hvilke kriterier der ligger til grund for udvælgelsen, fx ud fra tidligere kontakt eller segmentering.

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

7. Vi indleder alle samtaler med en præsentation af, hvem der ringer og formålet med opkaldet.
8. Vi respekterer ethvert ønske om at afbryde en samtale.
9. Vi respekterer et afslag og afslutter alle samtaler på en høflig og respektfuld måde.
10. Vi giver korrekt og fuldkommen information om alle relevante forhold.
11. Hvis den opkaldte vurderes at være interesseret, indhentes relevante oplysninger til brug for indgåelse af aftale og betalingsordning. Ved indgåelse af aftaler sikrer vi, at den opkaldte får korrekt og fuldkommen information om aftalen, herunder om betalingsforhold, fortrydelsesret samt tilknytningsforhold og efterfølgende kommunikation med organisationen. For at sikre dette, opsummerer vi alle aftalepunkter ved opkaldets afslutning.
12. Hvis adspurgt oplyser vi navn og kontaktoplysninger på kontaktpersonen i organisationen.

---

<sup>1</sup> <http://isobro.dk/index.php?mainid=4&subid=81>



**Hvordan håndterer vi klagemål?**

13. Vi følger alle klagemål op.

**Hvordan håndterer vi de oplysninger vi indhenter?**

14. Alle oplysninger i henhold til betalingsaftalen bruges i relation til det formål, hvortil de er indsamlet og bliver til enhver tid behandlet fortroligt og i overensstemmelse med Databeskyttelsesloven.

*Godkendt af medlemsorganisationerne 17. januar 2008*