

Retningslinjer for Telemarketing

CARE Danmarks telemarketing bygger på principperne for god indsamlingsskik i overensstemmelse med [ISOBROs indsamlingsetiske retningslinjer](#), dansk etik og moral, og gældende dansk lovgivning. Disse etiske retningslinjer gælder telemarketingarbejdet i CARE Danmark, herunder vores eksterne samarbejdspartnere.

Hvem ringer CARE til?

Vi ringer til privatpersoner, der tidligere har været i kontakt med CARE og givet samtykket til at CARE må kontakte dem telefonisk – eksempel gennem tidligere medlemskab, kampagner, underskriftsindsamlinger eller enkelt donationer. Det er altid muligt at få en begrundelse for hvorfor vi ringer til præcis dig.

CARE stiller krav til vores samarbejdspartnere

CARE samarbejder med eksterne telemarketing udbydere der er uddannet i at varetage dette arbejde samt er velinformerede om CAREs formål, aktiviteter og anvendelsen af de indsamlede midler. Hvis adspurgt er telemarketing bureauet forpligtet til at oplyse om deres ansættelsesforhold herunder, om de er lønnede eller frivillige.

Hvilke krav stiller CARE til samtalen?

- Alle samtaler indledes med en præsentation af, hvem der ringer og formålet med opkaldet.
- Vi respekterer ethvert ønske om at afbryde en samtale.
- Vi respekterer et afslag og afslutter alle samtaler på en høflig og respektfuld måde.
- Vi giver korrekt og fuldkommen information om alle relevante forhold.
- 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 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.
- Hvis adspurgt oplyser vi navn og kontaktoplysninger på kontaktpersonen i organisationen.

Håndtering af data

Alle data håndteres i overensstemmelse med EU's lovgivning om GDPR. Alle data håndteres fortroligt, og udleveres kun til Betalingsservice, SKAT og den aktuelle samarbejdspartner som foretager opkaldet, for at aftalen kan oprettes, og folk kan få fradrag, hvis de er berettigede til det. Du kan til enhver tid opdatere eller fjerne et samtykke til at CARE må kontakte dig. Hvis du vil ændre dit samtykke skal du kontakte: medlemsservice@care.dk.

Håndtering af klager

Har du ris eller ros, kan du sende en mail til CARE på care@care.dk.