

SCCF/SWEDMA ETISKA REGLER TELEMARKETING

Materialet nedan är ett förslag på vilka etiska regler som skall gälla för medlemmar anslutna till SCCF och SWEDMA.

1.0 Övergripande

1.1 Sveriges Callcenter Förening, SCCF, och SWEDMA har i samråd antagit att följande regler ska gälla vid samtal till konsument i marknadsföringssyfte.

1.2 Definitioner

Med Företaget avses den som genomför påringningen.

Med Uppdragsgivaren avses den som ger uppdraget till Företaget att genomföra en telemarketingaktivitet.

Med Kund avses den som tar emot samtalet av Företaget

Med Operatör avses den som genomför dialogen med Kunden för Företagets räkning.

2.0 Inför påringningen

2.1 Företaget bör i uppdragsavtal klargöra att Uppdragsgivaren bär ansvar för efterlevnad av lag-och etikregler och bör även klargöra på vilket sätt Företaget kan medverka till att säkerställa att efterlevnad av till exempel MFL, PuL och NIX-regler.

2.2 Påringning till mobilabonnemang är ej tillåtet med undantag av de tillfällen då konsumenten aktivt har valt att ange sitt mobiltelefonnummer för kundkontakt eller vid kundförhållande.

3.0 Vid påringning

3.1 Vid påringning skall den uppringde kunna avläsa i eventuell nummerpresentatör från vilket nummer samtalet kommer och kunna åter ringa till det uppringande Företaget för att få besked om vem som har sökt eller anledningen till att påringning har skett. Vid aktiviteter där antalet påringningar totalt för aktiviteten överstiger 1000 stycken samtal skall numret som visas i nummerpresentatören vara unikt. Detta innebär att information ges om vilket företag som är avsändare av produkten som marknadsförs. Se bilaga 1.

Skulle det uppringande Företagets nummer inte kunna avläsas i eventuell nummerpresentatör och en konsument måste begära spårning av samtalet för att ta reda på vem som initierat uppringningen, skall de uppringande Företaget ersätta konsumenten för utgifterna för spårningen om detta begärs.

3.2 Under ett dygn (24 timmar från klockan 00:00:00) får ett och samma företag till samma telefonnummer genomföra max tre påringningar inom samma kampanj med minst fyra timmar mellan varje påringning. Påringning får aldrig ske mellan klockan 21.00 och 08.00, oavsett dag. Det totala antalet påringningar inom samma kampanj får ej överstiga 30 stycken under en period av 30 dagar.

3.3 Vid påringning skall minst fem påringningssignaler gå fram innan påringningen får upphöra.

3.4 Vid påringning får Företaget inte använda sig av samtalsfördröjningar i sin systemteknik för att tex identifiera telefonsvarare.

3.5 Samtal som rings till konsument bör tas hand av Operatör om inte annat har överenskommit i förväg. Om ett s.k. tyst samtal (enligt Bilaga 2, punkt 2) detekteras av Företaget skall Företaget genomföra påringningen på nytt med den Operatör som närmast blir ledig för ett samtal. Uppringningen skall, oaktat vad som anges i artikel 3.2, ske i ett 1:1 förhållande, dvs där samtalet dedikerats till en avsedd Operatör. Operatören skall kunna informera Kunden om att samtalet har föregåtts av ett tyst samtal.

4.0 Under pågående samtal

4.1 Den Operatör som genomför samtalet skall alltid inleda presentera sig för Kunden med sitt namn och på vems uppdrag samtalet genomförs. Operatören skall alltid kunna informera den uppringde om följande:

4.1.1 Namnet på Företaget som han/hon representerar och det företag hon är anställd utav,

4.1.2 Adresskällan, dvs var ifrån adressuttaget som den uppringdes adress ingår i kommer från,

4.1.3 På ett otvetydigt sätt ange ändamålet för samtalet,

4.1.4 Säkerställa att den uppringde har möjlighet att genomföra samtalet.

4.1.5 De övergripande reglerna för NIX-Telefon och hur konsumenten går tillväga för att anmäla sig till spärregistret, samt

4.2 Operatören skall alltid respektera den uppringdes önskan om att avsluta samtal när det uttrycks av den uppringde.

4.3 Den Operatör som genomför samtalet skall alltid agera ärlig, lyhörd och ha förståelse för Kundens bemötande samt vilja lösa eventuella problem som Kunden har.

4.4 Vid köp skall följande information verifieras av Operatören:

4.4.1 Att Kunden är införstådd med vad köpet innebär.

4.4.2 Att övrig information som är relevant vid köpet noteras.

4.5 Vid köp skall en orderbekräftelse tydligt och i lugn takt läsas upp för Kunden som sammanfattar köpet och de övergripande köpvillkor som gäller. Operatören skall även förvissa sig om att Kunden är införstådd med dessa köpvillkor. Det åligger Företaget att i efterhand kunna påvisa att Kunden har varit införstådd med köpet och dess villkor.

5.0 Efter samtal

5.1 Det är det uppringande Företagets skyldighet att endast spara information om Kunden som är relevant för att säkerställa att uppföljning av genomförd aktivitet kan göras. Ej relevant information skall raderas eller avidentifieras ur företagets databaser i enlighet med PuL.

5.2 Vid en eventuell tvist kring resultatet av ett samtal ligger bevisbördan hos Företaget. Det är således Företaget som med underliggande material måste kunna motivera sitt agerande. Kan ej Företaget detta, tillfaller rätten till tolkning av ärendet konsumenten.

BILAGA 1

Hej och välkommen till CALLCENTER, medlem i Sveriges Callcenter Förening (alternativt SWEDMA)!

Vi har sökt dig i ett ärende åt UPPDRAGSGIVARE. Då du inte har varit anträffbar vid denna tidpunkt kommer vi att försöka att nå dig igen vid ett annat tillfälle.

Observera att vi endast ringer personer som inte är registrerade hos NIX Telefon. Om du är NIX-registrerad och trots detta blivit uppringd, beror detta på att du redan är kund eller har varit kund hos UPPDRAGSGIVARE de senaste 12 månaderna.

CALLCENTER är medlem i Sveriges Callcenterförening som är en organisation som bland annat arbetar för trygg och kvalitativ telemarketing. Hör gärna av dig till oss genom att gå in på www.sccf.se.

Alt

CALLCENTER är medlem i SWEDMA som är en organisation som bland annat arbetar för trygg och kvalitativ telemarketing. Hör gärna av dig till oss genom att gå in på www.swedma.se.

Om du vill komma i kontakt med oss så ber vi dig maila till E-POSTADRESS. Du kan även skicka brev till oss på adressen: CALLCENTER, ADRESS, PNR, ORT. Tack för påringningen!

BILAGA 2

Ett tyst samtal är detsamma som att det för den som blivit uppringd inte finns någon att tala med då den uppringde svarar.

Ett tyst samtal kan uppstå vid följande situationer:

1. Att Företaget avslutar påringningen innan den uppringde svarar.
2. Vid användning av automatiska uppringningssystem (s.k. dialers) kan tysta samtal uppstå om det inte finns en ledig Operatör att koppla samtalet till då den uppringde svarar.
3. Tekniskt fel eller nätstörningar på förbindelsen som ligger utanför uppringarens kontroll.