

Cod de conduită pentru cererea de donații prin debit direct

Generalități

Cererea de donații prin debit direct este termenul pe care îl folosim pentru solicitarea completării angajamentului de a dona lunar o sumă de bani stabilită de donator. Acest tip de donație se face prin debitarea lunară a contului donatorului, ca urmare a acordului scris expres al acestuia.

Cererea de donații prin debit direct se poate face în spații publice (stradă, piață etc.) sau în spații private cu un aflux mare de oameni (centre comerciale, sedii ale unor companii etc.).

Codul de conduită se aplică tuturor reprezentanților organizațiilor care cer donații prin debit direct, fie că sunt plătiți sau voluntari.

Acest cod de conduită nu înlocuiește și nu anulează niciuna din prevederile legale sau din reglementările autorităților din România. Organizațiile non-profit și reprezentanții acestora trebuie să respecte toate legile, toate hotărârile legale de la nivel național, precum și toate hotărârile Consiliilor Locale ale localităților în care își desfășoară activitatea de atragere de fonduri.

În prezentul Cod de conduită, cuvântul “trebuie” indică o cerință care este obligatorie pentru organizațiile care cer donații prin debit direct. Formularea “este indicat să” reprezintă o recomandare.

Organizațiile care doresc să solicite donații prin debit direct, vor adera la prezentul Cod de conduită prin semnarea lui ca anexă la contractul de mandat cu Asociația pentru Relații Comunitare.

I. Conduita profesională

Comportamentul potrivit

Fundraiserii care atrag donații prin debit direct trebuie:

- Să nu se implice în activități care ar putea aduce atingere imaginii organizației pentru care strâng fonduri, beneficiarilor, angajaților și/sau voluntarilor acestora, băncilor care au serviciul de debit direct pentru donații și Asociației pentru Relații Comunitare.
- Să nu se implice în activități care contravin obligațiilor etice și celor legale ale organizațiilor pe care le reprezintă și ale profesiei de fundraiser.
- Să respecte toate legile aplicabile în activitatea de atragere de donații și toate reglementările locale în vigoare.
- Să prezinte onest cauza/problema/proiectul pentru care atrag donații, fără a induce în eroare donatorul potențial.
- Să nu ceară și să nu accepte în niciun caz donații în bani atunci când solicită completarea de formulare pentru donații prin debit direct în locuri publice sau în locuri private.

- Să verifice identitatea donatorului și să se asigure că donatorul completează formularul de donație în nume propriu.
- Să se asigure că datele de identitate ale donatorului corespund cu cele din cartea de identitate a acestuia.
- Să nu ceară donații persoanelor care nu au împlinit 18 ani, iar dacă au făcut-o să încheie cererea în mod politicos imediat ce află că vârsta persoanei este sub 18 ani.
- Să păstreze formularele de mandat de debit direct în siguranță, să le primească și să le predea organizației doar în baza unor procese verbale de predare-primire.
- Să predea formularele completate organizației înainte de finalul zilei în care acestea au fost completate și semnate de către donator.
- Să respecte confidențialitatea datelor personale înscrise de donatori în formulare.

Pentru fundraiserii care atrag donații prin debit direct este indicat:

- Să se comporte conform instruirii pe care au primit-o în legătură cu cererea de donații prin debit direct.
- Să încheie cererea adresată donatorului potențial politicos și imediat ce persoana abordată o cere.
- Să ofere potențialului donator toate informațiile pe care acesta le cere despre proiectul pentru care se solicită donația, despre organizația pentru care se solicită donația și despre sistemul de donații prin debit direct.
- Să ofere donatorului toate informațiile despre modul în care poate fi contactată organizația pentru care atrage donații și despre modul în care poate fi verificată corectitudinea și autenticitatea cererii.
- Să îi dea donatorului informații clare în privința viitoarelor comunicări ulterioare (Ex: posibilitatea ca banca să îi telefoneze pentru confirmarea donației prin debit direct, posibilitatea ca organizația să îl contacteze în cazul în care e nevoie de date suplimentare etc.).
- Să nu ofere niciodată intenționat informații care ar putea să inducă în eroare publicul.
- Să ofere potențialilor donatori care nu au conturi la băncile partenere în sistemul de donații prin debit direct alternative la donația prin debit direct.

Informarea și locul de desfășurare a activității

Este recomandat ca:

- Fundraiserii să poată fi identificați ușor, prin purtarea unei legitimații emisă de organizația pentru care cer donații prin debit direct. Legitimația trebuie să conțină numele fundraiserului, organizația pentru care cere donații prin debit direct și, dacă e cazul, entitatea pentru care lucrează.
- Fundraiserii să ofere informații despre organizația pentru care cer donațiile prin debit direct, despre misiunea acesteia, despre proiectul în care vor fi folosiți banii din donație și despre nevoia de sprijin pe termen lung pentru proiect/beneficiari.
- Să respecte conținutul informațiilor stabilit de organizația pentru care solicită donațiile și să nu altereze aceste informații.

- Fundraiserii trebuie să se afle la locul stabilit de comun acord cu organizația și nu vor schimba acest loc decât la cererea reprezentantului organizației. De asemenea, vor respecta orarul stabilit de organizație.
- Să se asigure că nu împiedică circulația oamenilor în locul unde sunt amplasați și să respecte entitățile comerciale din vecinătate.

Comunicarea

- Organizațiile non-profit trebuie să se asigure că solicitarea și materialele de comunicare sunt corecte și complete și că reflectă misiunea organizației și destinația fondurilor care sunt atrase din donațiile prin debit direct.
- Dacă această informație este cerută, este indicat ca fundraiserii să dezvăluie forma de compensare pe care o primesc pentru această activitate.

Evidențele financiare

Organizațiile fundraiserii și celelalte persoane implicate în campania de atragere de donații prin debit direct trebuie:

- Să se asigure că toate veniturile sunt corect evidențiate și că cel puțin o dată pe semestru există un raport despre administrarea și cheltuirea lor.
- Să trimită acest raport, însoțit de un scurt raport al rezultatelor, către ARC, pentru a fi evidențiat pe platforma on line www.donatie.ro
- Să aibă un sistem contabil în concordanță cu legislația din România, iar donațiile prin debit direct să fie evidențiate separat.
- Să aibă toleranță zero față de greșelile și dezinformările intenționate.
- Să aibă un audit financiar anual, executat de un auditor financiar acreditat și să permită, la nevoie, verificarea situației fondurilor atrase din donații prin debit direct de către un auditor independent.

Sugestiile și reclamațiile

- Organizațiile și fundraiserii trebuie să se asigure că există un număr de telefon, o adresă poștală și o adresă de e-mail la care cei care doresc să ceară informații suplimentare și/sau să reclame orice neregularități.
- Organizațiile trebuie să se asigure că există o persoană desemnată să răspundă sugestiilor și reclamațiilor și că această persoană o face în cel mai scurt timp posibil, dar nu mai târziu de 48 de ore de la sesizarea ei.

II. Instruirea

- Fundraiserii trebuie să aibă cel puțin 18 ani.
- Înainte de angajarea lor, trebuie cerut cazierul judiciar.
- Toți fundraiserii trebuie să primească cel puțin o sesiune de instruire înainte de a adresa orice solicitare de donație prin debit direct.
- Organizația este responsabilă de recrutarea/contractarea serviciilor fundraiserilor, de instruirea lor și de supervizarea adecvată a acestora.
- Instruirea trebuie să includă următoarele chestiuni, fără a se limita la ele:
 - Explicarea misiunii organizației și oferirea de materiale suplimentare despre activitatea acesteia
 - Datele de contact ale organizației și ale persoanei care răspunde la întrebări, sugestii și reclamații în privința donațiilor prin debit direct
 - Exercițiu de completare demonstrativă a unui formular
 - Exercițiu de abordare a unui donator (joc de rol)

- Asigurarea că fundraiserul nu va oferi informații despre organizație altele decât cele agreate în prealabil cu organizația
- Lista băncilor la care este posibilă donația prin debit direct
- Procedura de donație pentru potențialii donatori care au cont la ING Bank
- Accentul pe respectul cu care trebuie tratat orice potențial donator
- Accentul pe necesitatea încheierii politicoase a solicitării în oricare din momentele în care persoana abordată dorește acest lucru.
- Buna cunoaștere a procedurii de adresare a întrebărilor, sugestiilor și reclamațiilor din partea potențialilor donatori către organizație.
- Accentul pe importanța purtării echipamentului de identificare și obligativitatea legitimației.
- Cunoașterea parcursului formularelor tipizate de acord de donație (mandat și contract de sponsorizare).
- Cunoașterea regulilor de confidențialitate a datelor cu caracter personal ale donatorilor.
- Cunoașterea legislației și a reglementărilor care se aplică în domeniu
- Explicația că formularele de donație provenite de la familia fundraiserului nu sunt luate în considerare.

III. Alocarea locațiilor

- Orice activitate de solicitare de donații prin debit direct se desfășoară în locații pentru care coordonatorul campaniei s-a asigurat că accesul este permis de autoritățile relevante (autorități locale, proprietari sau reprezentanți ai proprietarilor etc.)
- Organizațiile, acolo unde e cazul, agențiile de recrutare și coordonatorii campaniei trebuie să se asigure de siguranța fundraiserilor la locul unde se desfășoară solicitarea. Fundraiserul ar trebui să aibă asupra lui o copie a autorizației care îi permite accesul la acea locație.
- Coordonatorul trebuie să aibă în permanență lista actualizată a locurilor unde se află fundraiseri și a numelor acestora și trebuie să poată răspunde în permanență la întrebările autorităților și/sau ale potențialilor donatori în legătură cu amplasarea fundraiserilor.
- Coordonatorul campaniei trebuie să aibă, ori de câte ori este posibil, date ale persoanelor de contact din partea autorităților și/sau din partea altor persoane responsabile de asigurarea accesului fundraiserilor la locul solicitării.
- Când mai multe organizații fac solicitări în același timp și în aceeași localitate este recomandat să coopereze în alocarea imparțială a locațiilor.

IV. Protecția datelor

- Organizația care desfășoară campanii de solicitare de donații prin debit direct trebuie să fie înregistrată ca operator de date cu caracter personal de către autoritățile române (vezi ghidul privind obținerea înregistrării).
- Organizația trebuie să se asigure că datele personale ale donatorului vor fi folosite numai și numai în comunicarea cu donatorul, cu ARC și cu banca al cărei client este donatorul. Organizația nu va vinde, nu va închiria și nu se va folosi în niciun alt fel de datele personale ale donatorului.

- Fundraiserul va păstra la loc sigur formularele completate de la completarea lor și până la finalul zilei lui de lucru, când le va preda, pe baza unui proces verbal, persoanei desemnate de organizație pentru colectarea lor.

V. Contracte

- Contractele dintre organizație și fundraiseri sau dintre organizație și agenția de recrutare trebuie să stabilească parametri clari ai colaborării, drepturile și îndatoririle fundraiserului și cele ale organizației.
- Trebuie să cuprindă toate cerințele obligatorii din prezentul Cod de conduită.
- Trebuie să stabilească faptul că organizația are dreptul să verifice activitatea fundraiserului în orice moment.
- Remunerația fundraiserului trebuie stabilită prin contract, dar aceasta nu poate fi sub nicio formă de natură procentuală.
- Se pot accepta bonusuri de performanță, stabilite clar din momentul semnării contractului, cu condiția ca acestea să fie în concordanță cu politica de salarizare a organizației.