

Atragerea de fonduri prin debit direct

- ghid practic -
2014



este un parteneriat



ASOCIAȚIA PENTRU
RELAȚII COMUNITARE

powered by



Donații prin debit direct - sau binele picătură cu picătură

Campanie de donații prin debit direct	Campanie continuă sau în anumite perioade, prin care se solicită direct, față în față, donații mici, care să fie plătite lunar, prin debit direct, de către un număr mare de donatori.
Nivel de dificultate	mare
Timp de pregătire	3-4 luni (după aprobarea bugetului de către conducerea organizației)
Testare și reglaje	3-4 luni/an sau în continuu, cât durează campania de recrutare a donatorilor
De ce aveți nevoie ca să începeți?	Buget alocat pentru campania de recrutare; O cauză cu care publicul să empatizeze; Autorizații pentru desfășurarea activității în locuri publice; Autorizarea ca operator de date cu caracter personal.
Ingrediente de bază	Coordonator de campanie cu experiență în vânzări și coordonare de echipă; O echipă de cel puțin 10 fundraiseri, care să iasă alternativ în stradă. Materiale de comunicare; Echipament personalizat pentru fundraiseri; Formulare (mandat de debitare și contracte de sponsorizare); O aplicație pe www.donatie.ro Bază de date funcțională; Persoană care să opereze cu baza de date; Persoană de comunicare;
Pași	1. Obiectivele campaniei 2. Obținerea bugetului 3. Recrutarea coordonatorului 4. Aplicația pe www.donatie.ro 5. Încheierea contractelor cu ARC 6. Recrutarea fundraiserilor 7. Producția materialelor 8. Instruirea fundraiserilor 9. Practicarea discursului de recrutare a donatorilor 10. Obținerea autorizațiilor 11. Desfășurarea campaniei și monitorizarea 12. Trimiterea mandatelor și urmărirea debitărilor 13. Comunicarea cu donatorii (continuă) 14. Recrutarea continuă de fundraiseri 15. Comunicarea publică a rezultatelor
Costuri	Aprox. 15.000 Euro pentru primele șase luni, pentru recrutarea și comunicarea cu 400 de donatori

Donații prin debit direct, fundraising în stradă (street fundraising), fundraising față în față (face-to-face fundraising) sunt toate nume pentru aceeași metodă de a atrage fonduri, folosită în ultimii 20 de ani de cele mai mari și mai stabile organizații non-profit din lume. Sub orice nume ați auzi de această metodă, e esențial să știți că presupune atragerea de sume mici, de la mulți indivizi, în fiecare lună, pe termen lung, în urma unei solicitări directe, față în față, adresată de către fundraiserii organizației către potențiali donatori.

Donațiile prin debit direct urmăresc să recruteze donatori loiali care sunt dispuși să doneze regulat, pe termen lung, sume de bani relativ mici, care le sunt debitate din contul curent după ce au semnat un acord în acest sens.

Ca metodă de plată, debitarea directă se folosește și în țara noastră de câțiva ani, mai ales pentru plata facturilor de utilități. Acest tip de plată presupune existența a două feluri de contracte: un contract între furnizor și client și un contract între client și banca la care are cont curent. De exemplu, dacă doriți să vă plătiți factura de telefon prin debit direct, aveți mai întâi contractul cu compania de telefonie, după care mergeți la banca unde aveți contul curent și semnați un contract prin care sunteți de acord ca furnizorul de servicii de telefonie să vă debiteze lunar contul curent cu suma din factură.

Ca mijloc de plată pentru donație, debitul direct are două diferențe față de debitul direct pentru plata facturilor, care îl fac mai ușor de folosit: donatorul semnează și contractul cu banca, și pe cel cu organizația în timpul întâlnirii cu fundraiserul (nu mai trebuie să se deplaseze la bancă), iar suma lunară care va fi debitată este una fixă, pe care o stabilește în momentul semnării.

Din punctul de vedere al donatorului, efortul de a face propriu-zis donația este minim și este concentrat la începutul relației. Semnează cele două contracte acolo unde se întâlnește cu fundraiserul și apoi primește informații despre ce s-a întâmplat cu banii pe care i-a donat. În fiecare lună, din contul său e retrasă suma cu care a decis să contribuie, fără ca el/ea să mai seteze o plată, să meargă la bancă sau să facă vreun alt efort.

Din punctul de vedere al organizației, efortul e distribuit pe toată durata desfășurării unui asemenea program, dar investiția majoră este în faza de recrutare. Însă dacă aveți obiectivul de a asigura sustenabilitatea organizației, aceasta este cea mai indicată metodă de atragere de fonduri. Dincolo de faptul că vă va aduce sume constante, ușor de prevăzut, pe termen lung, programul de donații prin debit direct vă va asigura și un număr mare de susținători în comunitate, pe care, dacă îi cultivați, aveți șanse mari să îi transformați în tot atâția ambasadori ai cauzei voastre.

Funcționează oriunde în lume

Solicitarea față în față, ca metodă de atragere de fonduri, e folosită în Europa, în Statele Unite, în Australia și chiar în Asia. Oriunde e testată, metoda funcționează în parametri asemănători, însă stadiile de implementare sunt diferite. Metoda a fost folosită pentru prima oară în Austria anilor 80. Și pentru că succesul ei s-a dovedit imediat, s-a extins rapid în toate țările Europei de Vest și apoi pe patru continente. Ca să vă faceți o imagine despre potențialul de dezvoltare al acestei metode de a atrage fonduri, menționez doar că în 2010, 37% din donatorii din Marea Britanie donau prin debit direct. Iar organizațiile caritabile din această țară au în continuare campanii foarte ample de

atrageră de noi donatori și văd această metodă ca pe cea mai ieftină sursă de a atrage fonduri private pentru activitățile lor.

Parcă vă aud chiar acum spunând: “Sigur că în Austria și în Marea Britanie se poate, dar la noi, nu”. Este replica pe care o aud cel mai des în interacțiunea cu directori de organizații, cu directori de fundraising și cu fundraiseri. Realitatea demonstrează însă că se poate și că donatorii români au același comportament cu donatorii din Europa de Vest. Cheia e ca și organizațiile din România să folosească această metodă în parametrii în care e folosită în alte țări.

WWF România are în prezent peste 1300 de donatori constanți prin debit direct, iar cifrele arată că un fundraiser bine instruit și cu abilitățile necesare încheie un contract cu donatorul o dată la două ore. UNICEF România a ajuns la 1000 de donatori prin debit direct în șase luni de campanie. Însă nu doar organizațiile mari, internaționale pot folosi cu succes această metodă. Asociația Preventis, din Cluj-Napoca, are peste 300 de donatori prin debit direct, care susțin lupta organizației împotriva consumului de droguri.

Pentru cei peste 3500 de donatori prin debit direct care există în România în octombrie 2014, donația medie este de 19 lei, în condițiile în care donația medie din Marea Britanie e de 8 GBP (aproximativ 40 lei). Veți spune că acolo suma e dublă, însă vă rog să raportați asta la salariul mediu pe economie, care acolo e de 5 ori mai mare decât în țara noastră. Va trebui să recunoașteți că românii care donează prin debit direct sunt foarte generoși.

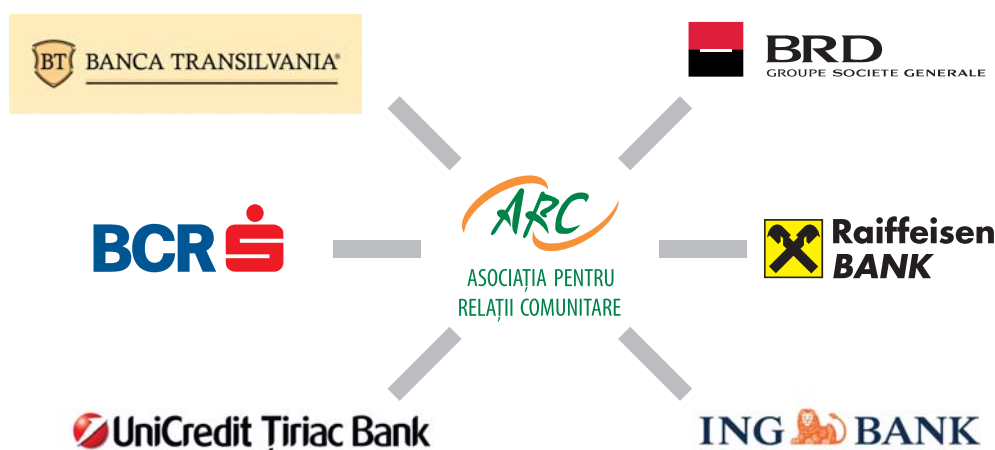
În câțiva ani, numărul mare de donatori ne va permite să vă oferim mai multe date statistice, dar până atunci, aș vrea să vă supun atenției o campanie amplă de recrutare de donatori petrecută în Cehia, o țară destul de similară cu România din punct de vedere geopolitic. People in Need, organizație care oferă ajutor oamenilor aflați în regiuni de criză, recrutează în fiecare an 1250 de donatori noi, prin campanii în stradă, în Praga. În 2010, aveau peste 7000 de donatori lunari constanți, iar veniturile organizației au crescut semnificativ odată cu introducerea acestei metode de a atrage fonduri, de la 225 000 Euro în 2006, la 780 000 Euro în 2010.

“Debitul direct este pentru organizație metoda cea mai eficientă de a recruta noi donatori. Fiecare dialog deschis în stradă e o șansă de a explica misiunea organizației și de a răspunde la întrebări în legătură cu activitatea ei. Contactul personal este o oportunitate de a atrage atenția trecătorilor că activitatea organizației e importantă și necesară.”, Kateřina Rybová și Tomáš Vyhnálek, People in Need, Cehia.

În fiecare lună, în Polonia, în Ungaria, chiar și în Turcia, mii de noi donatori aleg să susțină organizațiile non-profit prin donații lunare constante, în urma dialogului direct cu reprezentanți ai organizațiilor.

Cum funcționează în România

Donațiile prin debit direct sunt posibile în România din mai 2012 și sunt disponibile pentru donatorii care au cont la una din băncile partenere ale platformei DONATIE.RO: BCR, BRD, Banca Transilvania, ING, Raiffeisen, UniCredit. Acestea deservește aproximativ 80% din clienții- persoane fizice din România.



Date fiind particularitățile sistemului bancar din România, Asociația pentru Relații Comunitare și-a asumat rolul de intermediar în relația organizațiilor cu băncile, preluând atribuțiile unui birou de debit direct, dar și girând pentru credibilitatea și pentru corectitudinea proceselor de recrutare a donatorilor și de folosire a fondurilor.

Poate funcționa în organizația mea?

Răspunsul la întrebarea de mai sus este categoric DA. Însă pentru a începe un program de recrutare de donatori prin debit direct, trebuie să vă asigurați de următoarele aspecte:

- ▷ Conducerea organizației înțelege ce presupune folosirea debitului direct ca metodă de atragere de fonduri;
- ▷ La nivel de management s-a luat decizia de a începe un program de atragere de donatori prin debit direct;
- ▷ Există un buget adecvat, alocat pentru această activitate;
- ▷ Există sau se poate angaja un coordonator de campanie cu experiență în vânzări, ideal în coordonarea unei echipe de vânzări;
- ▷ Există acordul pentru plădirea fundraiserilor care vor face achiziția donatorilor;
- ▷ Există un program de management al bazei de date și o persoană care să opereze la nivel avansat cu baza de date;
- ▷ Organizația e înregistrată ca operator de date cu caracter personal și îndeplinește toate cerințele în privința securității datelor;
- ▷ Există o persoană care să se ocupe de comunicare cu donatorii și de cultivarea acestora;
- ▷ Echipa de fundraising are, per ansamblu, abilități de vânzare și abilități de comunicare sau are capacitatea de găsi aceste abilități în afara echipei.

Ce trebuie să știe conducerea despre atragerea de donatori prin debit direct

- duce la sustenabilitatea organizației;
- asigură venituri stabile și predictibile, pe termen lung;
- la început necesită o investiție mare de timp, de expertiză și de bani;
- investiția se poate recupera într-un interval care variază între 8 și 12 luni, în condițiile în care campania se desfășoară la standardele recomandate;
- rezultatele se văd în timp;
- este o metodă rentabilă doar după ce ați depășit pragul de 1000 de donatori;
- poate ajunge la rentabilitate doar dacă angajați fundraiseri;
- trece de pragul critic doar dacă depășiți cercul contactelor calde și ieșiți în spații publice;
- după faza de achiziție, efortul organizației se transferă în comunicare și în cultivare (financiar, efortul este mult redus față de prima fază);
- transparența în utilizarea fondurilor trebuie să fie maximă.

Donățiile prin debit direct pot să funcționeze pentru orice cauză de interes general, pe care publicul o poate înțelege. Desigur că este mai ușor să aduni susținători pentru salvarea vieții unor copii, decât pentru salvarea urșilor, însă practica ne arată că dacă fundraiserii sunt bine pregătiți și cred în cauza organizației, pot să adune un număr foarte mare de susținători.

Pregătirea campaniei

După ce v-ați asigurat că aveți acordul conducerii în privința unei campanii de achiziție de donatori prin debit direct și că aveți bugetul alocat, trebuie să munciți la construirea echipei. Nu uitați că echipa de fundraiseri este cheia succesului campaniei voastre. O echipă are eficiența maximă dacă este alcătuită dintr-un coordonator și 8-12 fundraiseri.

Coordonatorul campaniei

“În genul acesta de joburi, satisfacțiile nu sunt numai din perspectiva profesională. Sigur că sunt mândru că am reușit să promovez facerilor ideea de echipă de fundraising, o echipă care implementează un sistem nou de strângere de fonduri și nu am mers pe ideea de facer = zilier = job part time. Dar o bună parte din satisfacții vin din zona cauzei – am cunoscut copiii pe care îi sprijin și zilnic când trag linie și știu câți donatori noi avem și cum se cuantifică în sprijin pentru copii, îmi dau seama cât de important este ceea ce fac și mă gândesc că într-adevăr, privind la nivel macro, prin această muncă, schimbăm lumea în mai bine.” *Laurențiu Boeriu, coordonator campanie ARC pentru SOS Satele Copiilor România.*

Începeți prin a găsi coordonatorul de campanie, care să fie mai apoi motorul procesului de selecție al fundraiserilor. Va trebui să contruiască o echipă care să funcționeze ca întreg, dar în care fiecare individ să își poată atinge potențialul maxim. De ce să funcționeze ca întreg? Pentru că echipa e cea care setează moralul fundraiserului. Dacă energia echipei e redusă, rezultatele fiecăruia dintre fundraiseri vor fi slabe și invers, dacă echipa e puternic motivată, dacă membrii ei au grijă unii de alții, rezultatele la nivel individual vor fi mult mai bune.

Dincolo de selectarea fundraiserilor, coordonatorul are următoarele atribuții:

- ▷ intruiește fundraiserii;
- ▷ setează obiectivele zilnice (număr de contracte de donație/fundraiser);
- ▷ obține autorizațiile necesare pentru locație;
- ▷ se asigură că fiecare fundraiser este la ora potrivită, la locul potrivit;
- ▷ distribuie echipamentele și materialele;
- ▷ coordonează și supraveghează activitatea fundraiserilor;
- ▷ se asigură de punctualitatea fiecărui membru al echipei;
- ▷ motivează fundraiserii, printr-o atitudine constant energică;
- ▷ încheie contracte cu donatori pentru a stabili un exemplu, în momente dificile;
- ▷ rezolvă situațiile- problemă din teren;
- ▷ se asigură că mandatele sunt completate corect;
- ▷ strânge mandatele deja completate;
- ▷ se îngrijește de securitatea datelor personale colectate;
- ▷ predă mandatele către organizație;
- ▷ evaluează activitatea fundraiserilor;
- ▷ acordă bonificații fundraiserilor performanți;
- ▷ penalizează sau chiar concediază fundraiserii neperformanți;
- ▷ ține evidența contractelor încheiate de fiecare fundraiser și îi urmărește evoluția.

Succesul e garantat de fundraiseri

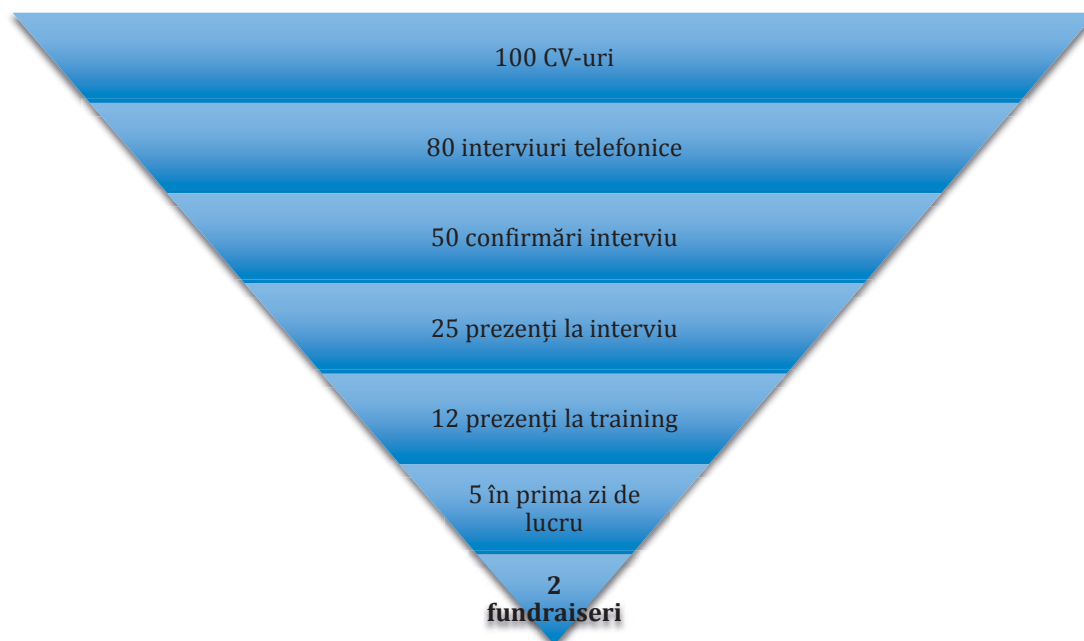
“Cel mai important este să ai răbdare și să fii pozitiv, să fii motivat, să crezi în ceea ce faci și să convingi oamenii. Evident, ei nu se trezesc de dimineață gândindu-se cum vor dona pentru WWF sau cum vor salva urșii. Dar faptul că tu îi oprești și îi convingi să doneze oferă o satisfacție foarte, foarte mare și te face să treci și peste refuzuri, și peste căldură, și peste frig, și peste orice.” *Anca Ciobanu, Coordonator Campanie WWF.*

Credeți că donatorii sunt cu toții persoane care se trezesc dimineața cu gândul că în acea zi vor face ceva pentru a salva planeta? Ei bine, nu. Sunt persoane care s-au întâlnit cu fundraiserii organizației, care au știut să le arate că pot face o schimbare în lumea care îi înconjoară, că pot să facă o faptă bună cu o sumă mică, donată constant, și că pot contribui semnificativ la salvarea planetei.

Munca de fundraiser în stradă nu este deloc ușoară. Trebuie să fii acolo, la ora promisă, indiferent de condițiile meteo, indiferent de trafic sau de alte obstacole. Dar nu aceasta este partea cea mai grea, ci abordarea a sute de oameni într-o zi și rezistența la refuzurile lor. Cel mai greu este să îți păstrezi dorința de a merge mai departe în condițiile în care primești zeci sau sute de refuzuri în fiecare oră, și nu toate aceste refuzuri sunt politicoase. Dincolo de aceste aspecte, trebuie să fii foarte bine informat cu privire la ceea ce înseamnă debitul direct pentru donații și cu privire la cauza pe care o susții. Să știi când să aduci argumente și când e cazul să te oprești. Să știi cum să argumentezi cauza ta și cum să lași potențialul donator să plece cu o impresie bună despre organizație, chiar dacă nu a decis să doneze. Nu oricine are abilitățile necesare pentru această muncă și de aceea, gestionarea resurselor umane este cea mai mare provocare în desfășurarea unei asemenea campanii.

În România, munca de fundraiser nu este cunoscută, iar recrutarea este cu atât mai dificilă. Din 100 de aplicanți la postul de fundraiser stradal, în medie 2 vor ajunge să practice în stradă această

meserie. Schema de mai jos este o ilustrare a felului în care numărul candidaților scade în fiecare etapă a selecției.



Fundraiserii trebuie specializați la locul de muncă, ceea ce înseamnă că investiția în training a organizației este foarte mare. Trainingul fundraiserilor durează de obicei două-trei zile și abordează două mari arii: cunoștințele despre organizație și cunoștințele despre debit direct și metoda de abordare.

Cunoașterea organizației de către fundraiseri este crucială. Cum altfel, din moment ce ei vor fi interfața organizației în relația cu donatorii?

Cele mai multe organizații din România doresc să înceapă campanii de donații prin debit direct similare cu campaniile de 2%, folosindu-se de rețeaua de voluntari și de angajații proprii. Deși acest plan pare ușor de pus în practică, este doar o variantă ieftină a metodei, or, în acest caz, ieftin nu înseamnă bun. Voluntarii, oricât de dedicați, sunt alături de organizație pentru că doresc să ajute copilul la teme, sau să planteze un copac, să facă orice altă activitate practică și care va ajuta în mod imediat și vizibil cauza. Munca de convingere a donatorilor în locuri publice nu le va aduce satisfacția de care au nevoie și riscați nu numai să aibă rezultate foarte slabe, dar și să îi pierdeți ca voluntari. Ei se alătură organizației ca să aibă satisfacții, nu să își testeze rezistența la frustrare. Dincolo de asta, dacă un voluntar nu este prezent în locul stabilit, la ora stabilită, e o zi de lucru pierdută, o autorizație pierdută etc. Și nu aveți niciun mijloc de sancționare a voluntarului, deci pierderea este în întregime a voastră.

Activitatea de atragere de donatori în stradă are și avantaje pentru cei care o practică: orarul este flexibil, abilitățile dobândite sunt de folos în orice profesie ar alege ulterior (abilitați de comunicare, rezistență la stres și la frustrare, abilitați de vânzare), iar venitul este peste cel minim pe economie, pe care l-ar putea obține făcând muncă necalificată. Acestea sunt doar beneficiile externe, însă marea realizare este contribuția la o cauză extraordinară. Să poți să spui la sfârșitul lunii “am salvat x urși”, “am asigurat hrana a y copii” etc. este o recompensă pe care puține profesii ți-o pot oferi.

Cum selectați fundraiserii

Din punctul de vedere al abilităților, este destul de clar că nu oricine este potrivit pentru a fi fundraiser în stradă. Iată o listă de abilități pe care ar trebui să le găsiți la un fundraiser:

- ▷ extrovert;
- ▷ comunicativ (îi place să vorbească cu persoane necunoscute);
- ▷ curios;
- ▷ bun vorbitor;
- ▷ bun ascultător;
- ▷ lipsit de aroganță;
- ▷ asertiv și empatic;
- ▷ punctual;
- ▷ orientat spre performanță;
- ▷ rezistent la frustrare;
- ▷ optimist;

În procesul de recrutare, fiți foarte atenți la naturalețea cu care viitorul fundraiser răspunde întrebărilor și nu angajați un fundraiser care nu vă privește în ochi atunci când purtați o conversație.

Pentru o echipă de 10-12 fundraiseri în permanență în teren, trebuie să aveți cel puțin 20 de persoane selectate, cu care să colaborați constant. Iar pentru a selecta 20 de persoane, aveți nevoie de o bază de selecție de peste 200 de aplicații. Vă puteți da seama că efortul de recrutare este uriaș și permanent. Mai bine de jumătate din fundraiserii selectați rezistă în teren două sau trei zile. Doar fundraiserii de performanță lucrează în stradă câteva luni în șir, iar pe aceștia trebuie să îi tratați extraordinar și să fiți atenți să îi țineți cât mai mult timp alături de voi. O practică destul de frecventă e ca acestor fundraiseri să li se dea atribuțiuni de coordonare (lider de echipă, mentor pentru echipe de 5 sau de 10 persoane). La polul opus, nu ezitați să concediați un fundraiser care are rezultate mult sub obiectivele stabilite și/sau care afectează negativ moralul echipei. Nu permiteți să stea în echipa voastră fundraiseri care se plâng în mod constant de condițiile de muncă, de vreme, de comportamentul donatorilor sau de orice altceva. Pe termen lung, aceștia vor duce la o scădere a motivației întregii echipe și la rezultate foarte slabe.

Întrebările cele mai frecvente într-un interviu, așa cum ni le-a împărtășit Sarah Enderby, coordonator fundraising stradal EveryChild, Marea Britanie:

- ▷ Prezintă-te pe tine însuși;
- ▷ Într-un minut, află cât mai multe despre persoana care te interviează;
- ▷ De ce crezi că ești persoana potrivită pentru acest post;
- ▷ Spune ce știi despre organizația noastră;
- ▷ Ce abilități ai, cu exemple;
- ▷ Ce experiență relevantă ai;
- ▷ Ce te motivează să lucrezi pentru organizație;
- ▷ Care sunt principalele 3 obiective pe care vrei să le atingi lucrând pentru noi;
- ▷ Ești dispus și capabil să lucrezi într-un post care cere îndeplinirea unor obiective clare;
- ▷ Care crezi că sunt așteptările de la un fundraiser nou;
- ▷ Vorbește un minut despre ceva care te pasionează;
- ▷ Vinde ceva (un pix, o agrafă de birou etc.)

Cum instruiți fundraiserii

Instruirea fundraiserilor este esențială pentru succesul campaniei. Acest proces are două părți, structurate de obicei pe durata a două zile. În prima zi, fundraiserii învață cât mai multe lucruri despre organizație: misiune, beneficiari, problema pe care urmărește să o rezolve, abordare, activități, costuri, buget, angajați, voluntari etc. În a doua zi, fundraiserii vor învăța despre abordarea în stradă a donatorilor: cum trebuie să se comporte, cum să abordeze donatorul, cum să îi expună cauza pentru care cere donația, cum să răspundă la obiecții, cum și când să încheie convorbirea cu donatorul. De asemenea, în această zi, fundraiserii vor învăța și ce este debitul direct, cum se completează corect formularele, de ce este necesar să fie corect completate, cum să trateze datele cu caracter personal din formulare, circuitul documentelor, modalitatea de plată etc.

O parte absolut necesară în instruirea fundraiserilor este prelucrarea și explicarea codului de conduită, pe care îl puteți găsi la finalul acestui manual. Acest cod a fost conceput pentru a crea un mediu propice și etic pentru atragerea de fonduri prin debit direct.

Jocul de rol este esențial în pregătirea unui fundraiser. Nu lăsați niciun fundraiser să plece de la sesiunile de instruire fără a exersa discursul și comportamentul din stradă. Pregătiți-le o listă cu posibile obiecții ale donatorilor și răspunsurile adecvate, exersați împreună cu ei aceste răspunsuri. Aduceți împreună cu ei completări la lista de obiecții și formulați împreună răspunsurile. Nu îi puteți pregăti 100% pentru experiența practică din stradă, dar dați-le toate instrumentele de care au nevoie pentru a face față muncii solicitante care urmează.

Recompensarea fundraiserului

Există mai multe modalități de a calcula salarizarea unui fundraiser: în funcție de timpul lucrat (sumă brută pe oră), în funcție de numărul de mandate încheiate sau o combinată a celor două. Fiecare din aceste variante are avantaje și dezavantaje. Pentru că sunteți o organizație non-profit, s-ar putea ca modalitatea de plată cu ora să vi se pară echitabilă. Avantajul acestei modalități de plată este că va stimula fundraiserul să încheie contracte de calitate, nefiind plătit în funcție de cantitate.

Vom discuta în cele ce urmează și despre contractele de calitate, care se reflectă apoi în durata de viață a donatorului. Modalitatea de plată în funcție de numărul de contracte stimulează fundraiserul să încheie un număr mare de contracte, dar acest lucru s-ar putea să se reflecte în comportamentul său în relație cu donatorul (să exagereze în a insista pentru semnare, să apeleze la trucuri care să aducă donatori pe termen scurt) și să afecteze negativ durata de viață a donatorului și poate chiar imaginea organizației în comunitate.

Combinarea celor două înseamnă plata pentru fiecare oră de lucru, mai mică decât în prima variantă, la care se adaugă bonusuri de performanță. Avantajul acestei variante este că bonusurile se pot stabili în funcție de cantitate (de exemplu: peste 0.3 contracte/oră, x lei) și în funcție de calitate (de exemplu: x lei pentru fiecare donator care este alături de organizație după primele trei luni).

Materiale pentru campanie

În paralel cu recrutarea coordonatorului și a fundraiserilor, va trebui să vă ocupați de producția materialelor pe care le veți folosi în campanie:

- ▷ formulare de contract de sponsorizare (A5, în 2 exemplare autocopiative);
- ▷ formulare de mandat de debitare (A4, în 3 exemplare autocopiative);
- ▷ echipament pentru fundraiseri (tricouri, șepci, mape, pixuri, rucsaci, veste etc.);
- ▷ legitimații pentru fundraiseri (cu fotografia fundraiserului, semnate și ștampilate de organizație);
- ▷ stand pentru locațiile în care este permisă utilizarea lui;
- ▷ materiale promoționale pe care donatorii le primesc la semnare (de exemplu: pliante, pixuri, brățări etc.).

Atunci când un fundraiser încetează să mai lucreze pentru voi, e absolut necesar să predea echipamentul, materialele și legitimația. Nu lăsați niciodată fundraiserul să le păstreze. Una din practici este ca la începutul colaborării să i se rețină fundraiserului o sumă pentru echipament, sumă pe care o primește la predarea acestuia.

Locațiile

Fundraiserii cu experiență spun că nu există locații bune și locații proaste pentru a recruta noi donatori. Singura condiție pentru o locație bună este ca pe acolo să treacă oameni la ora la care fundraiserii sunt în stradă. Majoritatea organizațiilor vor alege locurile foarte aglomerate. Fiți însă atenți, dacă veți decide să amplasați fundraiseri dimineața la 8 la o ieșire aglomerată de metrou, când oamenii se grăbesc spre locul de muncă, nu veți face decât să creați frustrare și pentru potențialii donatori, și pentru fundraiseri. Alegeți-vă locațiile care au trafic pietonal, dar aveți grijă să nu creați și mai multă aglomerație într-un loc deja suprapopulat, din care oamenii de abia așteaptă să iasă. După ce ați ales locațiile și ați stabilit perioadele în care ieșiți în stradă, asigurați-vă că aveți toate autorizațiile necesare. Dacă este un loc public, autorizația de la autoritățile locale, dacă este un centru comercial, autorizațiile de la conducerea acestuia.

În situația în care doriți să realizați o campanie din ușă în ușă, e nevoie să vorbiți cu administratorul blocului, care, ideal, printr-un afiș, să anunțe locatarii că vor avea o vizită din partea organizației. Această cerință nu este obligatorie, însă v-ar putea face munca mai ușoară.

Desfășurarea campaniei

O dată ce v-ați asigurat resursele umane și pe cele materiale pentru campania voastră, ați stabilit locațiile și aveți autorizațiile necesare, puteți trece la acțiune.

În primele zile, ieșiți în stradă cu fundraiserii, asigurați-vă că au tot ce le trebuie, asigurați-vă că transmit informația potrivită și faceți ajustări acolo unde lucrurile nu merg bine. Monitorizați numărul de contracte semnate și corectitudinea completării.

Acordați o atenție deosebită discursului fundraiserilor. Acesta poate convinge un trecător să devină donator sau îl poate determina să aibă o părere foarte proastă despre cauza voastră. Lucrați în permanență la rafinarea discursurilor și a modalităților de abordare a potențialilor donatori.

Monitorizați cu atenție numărul de încercări de abordare a donatorilor. Fundraiserii trebuie să fie în permanență activi, să încerce fără încetare să inițieze și să poarte conversații cu potențialii donatori.

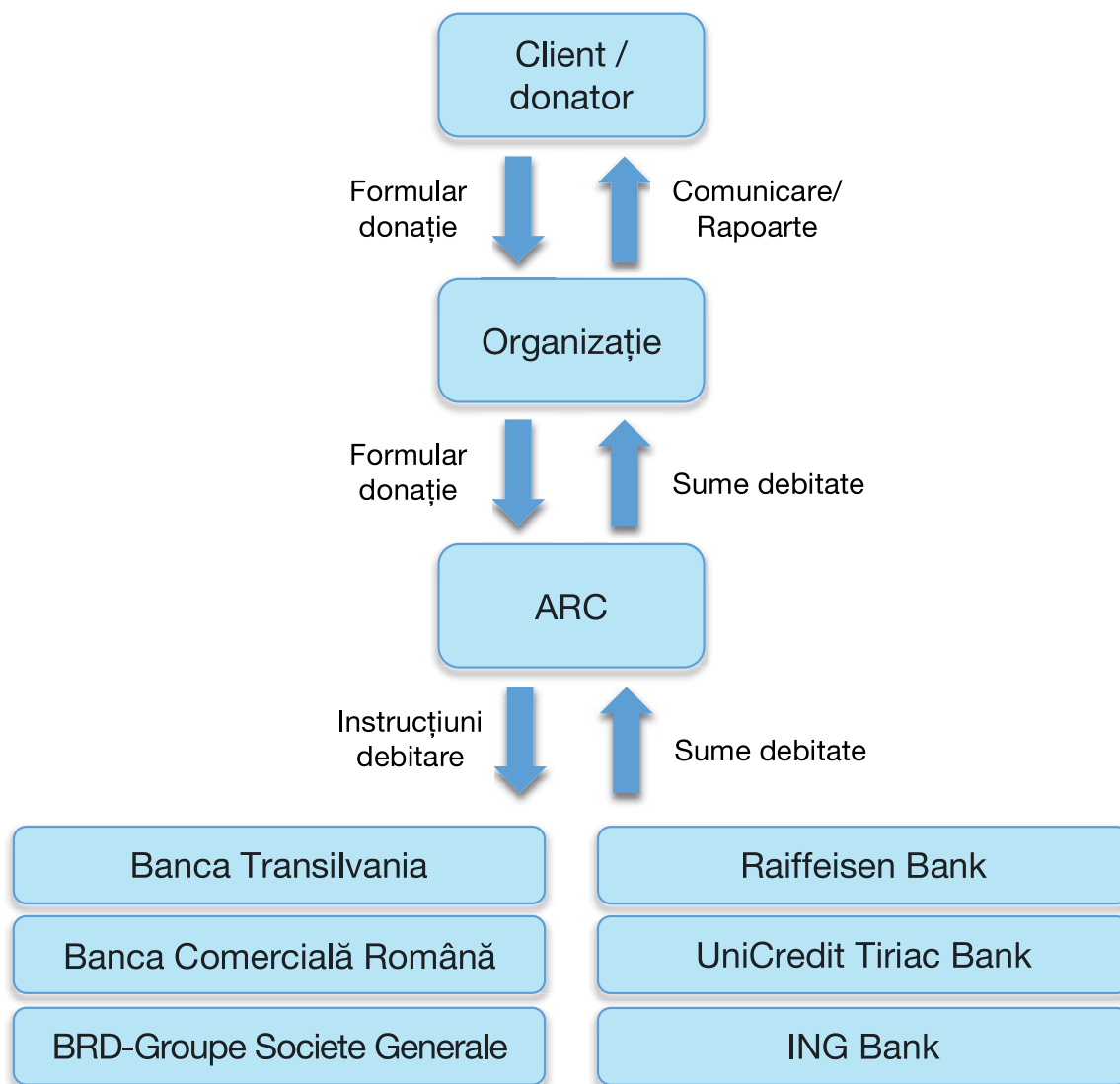
Atenție! Fiecare zi în stradă, în care plătiți un fundraiser și acesta nu încheie mandate, e o zi pierdută și înseamnă bani pierduți de organizație. Asigurați-vă că acest lucru se știe și dacă o zi proastă se transformă într-o săptămână proastă, încheiați colaborarea cu respectivul fundraiser. El/ea e acolo pentru a aduce donatori organizației. Nu vă amăgiți singuri spunându-vă că desfășurați o campanie de imagine pentru organizația voastră. Campania de imagine nu presupune prezența fundraiserilor în stradă, are alte mijloace de desfășurare, mult mai eficiente decât discuția unu la unu.

Contractele completate vor trebui să ajungă în aceeași zi la sediul vostru, unde vor fi verificate. Dacă există contracte incomplete, ceea ce se întâmplă în multe cazuri, asigurați-vă de completarea acestora. De cele mai multe ori, donatorul nu își știe codul IBAN și acest cod va trebui completat cu donatorul la telefon. Sunați donatorul în aceeași zi sau în ziua imediat următoare. Mulțumiți-i că a ales să vă acorde sprijinul, faceți-l să se simtă bine că a decis să doneze. În acea zi, el sau ea este campionul vostru.

Pentru a maximiza numărul de contracte complete, fundraiserii le pot da potențialilor donatori opțiunea de a suna la banca al cărei client sunt și de a cere codul IBAN. Practica este că fundraiserul formează numărul call-centerului băncii și îi înmânează donatorului telefonul pentru a avea conversația cu banca.

Dați telefoane de mulțumire tuturor donatorilor care au completat contracte în ziua respectivă. Spuneți-le încă o dată cât de importanți sunt pentru voi și cât de importantă este decizia lor de a dona pentru beneficiarii voștri. Folosiți cuvinte apropiate de realitatea donatorului: beneficiarii voștri sunt copii, bătrâni, urși. Acestea sunt cuvintele pe care donatorii doresc să le audă. Explicați-le în termeni simpli care este schimbarea pe care donația lor o va produce și de ce este important să îi aveți alături de voi pe termen lung.

A doua zi după semnare, trimiteți mandatele completate la ARC. Veți primi rapoartele de autorizare, din care aflați dacă sunt donatori pe care banca nu îi recunoaște și care este cauza din care nu îi recunoaște. Indiferent că este un cod IBAN greșit sau o semnătură care nu corespunde, luați legătura cu donatorul și încercați să vă întâlniți cu el/ea pentru a semna un mandat corect.



Donatori pe termen scurt versus donatori pe viață

Desigur că visul oricărui om de fundraising este să aibă alături de cauza sa cât mai mulți donatori, pe termen cât mai lung. Numărul de luni în care donatorul este debitat corect influențează în mod dramatic recuperarea investiției pe care ați facut-o pentru achiziția lui. Iată câțiva indicatori din Europa de Vest și din România.

Indicatorii sunt înțeleși diferit, în funcție de organizație, de aceea am precizat ce înțelegem noi prin acești termeni. Spre exemplu, în unele organizații donatorii care nu donează în primele trei luni sunt considerați no show, sau dacă au donat una sau mai multe luni, după care nu donează trei luni sunt automat reziliați de către organizație și calculați la rata de attrition.

Acest din urmă lucru se întâmplă pentru că, în majoritatea țărilor, încercările de debitare a conturilor sunt comisionate de către bănci. În România, parteneriatul cu băncile ne permite să avem comisioane doar pentru debitările reușite.

Indicator	Semnificație	Valoare EU	Valoare RO
No show	Procentul donatorilor care nu au fost recunoscuți de bancă	5%	4,69%
Attrition rate- prima lună	Rata de renunțare a donatorilor după prima lună de debitare	15%	1,39%
Attrition rate- 3 luni	Rata de renunțare a donatorilor după 3 luni	30%	1,55%
Break-even	Momentul în care este recuperată investiția cu achiziția unui donator	15-18 luni	9-15 luni

Cifrele din Europa de Vest, unde experiența este mai lungă și cifrele relevante din punct de vedere statistic, sunt destul de înspăimântătoare. Cu toate acestea, pentru foarte multe din organizațiile din acea zonă, debitul direct este cea mai ieftină metodă de atragere de fonduri.

Ce putem face pentru a îmbunătăți indicatorii de mai sus?

În primul rând, trebuie să ne asigurăm că procesul de achiziție este de calitate, având grijă ca:

- ▷ Donatorul să fie conștient că face o promisiune pe termen lung. Desigur că poate renunța la donație în orice moment, dar trebuie să fie informat în timpul întâlnirii cu fundraiserul că organizația are nevoie de contribuția sa pe termen lung;
- ▷ Donatorul să doneze o sumă pe care și-o permite fără eforturi deosebite. 50 de lei pot însemna pentru un donator banii cu care iese la o cafea cu un prieten, iar pentru altul, factura de telefon sau de electricitate. Pentru primul, 50 de lei nu înseamnă un sacrificiu, dar pentru al doilea s-ar putea să fie un puternic argument să renunțe după prima lună. Asigurați-vă deci că donatorul își poate permite să doneze în fiecare lună suma precizată. Mai bine să aveți alături de voi pentru trei ani un donator care lunar contribuie cu 20 de lei, decât o lună un donator care contribuie cu 50 sau chiar cu 100 de lei.
- ▷ Fundraiserul să nu forțeze decizia de a dona. Este o linie fină între încercarea de a convinge pe cineva să doneze și forțarea cuiva să doneze, chiar și prin folosirea argumentului că se poate retrage oricând.

În al doilea rând, trebuie să ne asigurăm că avem grijă de donator în cel mai profesionist mod cu putință, cu o atenție sporită pentru:

- ▷ Primul telefon de mulțumire, cel târziu a doua zi după ce a decis să doneze, de preferat în aceeași zi;
- ▷ Pachetul de bun venit, după prima donație, care să conțină mulțumiri și câteva materiale despre organizație și nevoia acesteia de sprijin;
- ▷ Cel puțin câte o comunicare pe semestru despre ceea ce s-a realizat cu banii din donații;
- ▷ O felicitare/SMS/scrioare cu ocazia zilei de naștere a donatorului;
- ▷ Răspunsuri la solicitările de informații din partea donatorului;
- ▷ Invitații la evenimentele organizației;
- ▷ Invitații să cunoască beneficiarii, acolo unde este posibil, pentru donatorii cei mai loiali;

- ▷ Cereri de sprijin altfel decât prin donația prin debit direct: voluntariat, donații pentru un proiect punctual, sfaturi în domenii de interes pentru donator. Recomandările recente din practica internațională sunt ca donatorilor prin debit direct să li se solicite bani numai pentru situații de urgență (dezastre naturale etc.).

În al treilea rând, dar nu mai puțin important decât primele, să ne ținem promisiunile făcute către donator și să asigurăm transparență maximă în utilizarea fondurilor. Ultimul lucru pe care ni-l dorim este ca donatorii să spună că nu știu sau că nu înțeleg ce se întâmplă cu banii donați de ei. Comunicați în permanență cu donatorii și faceți acest lucru într-un limbaj simplu, ușor de înțeles, însoțit de fotografii sugestive.

Cine sunt donatorii și unde îi găsim

Grupul-țintă al campaniei de debit direct este format din toate persoanele de peste 21 de ani, cu un venit stabil și cu cont bancar la una din cele șase bănci. Pentru că vorbim despre sume mici, donate cu regularitate, oricine poate deveni donator prin debit direct, cu condiția să aibă un venit stabil. De aceea, în stradă fiind, nu scăpați din vedere niciun adult. Nu judecați oamenii după aparențe, ci solicitați-le tuturor să doneze o sumă cu care sunt confortabili și pe care nu o percep ca fiind un mare sacrificiu. Donatorii potențiali sunt oriunde. Într-o companie, în blocul sau pe strada unde locuim, la piață, într-un centru comercial, însă singura sursă nesecată de donatori este strada. Orice loc cu un trafic pietonal intens este un loc cu potențiali donatori, deci nu ezitați să vă aflați acolo. Puteți găsi donatori loiali la orice eveniment al organizației voastre și puteți transforma în donator constant orice persoană care trece pragul organizației. Dar nu încercați să organizați evenimente în scopul de a atrage donatori prin debit direct. Veți crește atât de mult costurile de achiziție, încât recuperarea investiției va rămâne doar un vis frumos.

“Numim o locație bună orice loc unde există trotuar și un fundraiser”, *Marianna Zappi, coordonator campanie SusTrans, UK.*

Pași în organizarea campaniei de debit direct- sumar

- ▷ Stabilirea obiectivelor campaniei;
- ▷ Obținerea acordului conducerii pentru desfășurarea campaniei;
- ▷ Alcătuirea bugetului și obținerea aprobării pentru acesta;
- ▷ Obținerea statutului de operator de date cu caracter personal;
- ▷ Înscrierea aplicației pe www.donatie.ro;
- ▷ Încheierea contractelor cu ARC;
- ▷ Tipărirea formularelor;
- ▷ Recrutarea fundraiserilor;
- ▷ Instruirea fundraiserilor;
- ▷ Ieșirea în stradă- rafinarea discursului;
- ▷ Desfășurarea campaniei – efortul de vânzare;
- ▷ Monitorizarea, evaluarea și motivarea fundraiserilor;
- ▷ Circuitul formularelor;
- ▷ Comunicarea cu donatorul și cultivarea lui.

Bugetul campaniei de donații prin debit direct

Găsiți în tabelul de mai jos o simulare de buget, cu principalele categorii de costuri pe care le aveți cu o campanie de donații prin debit direct, cu precizarea că cea mai mare cheltuială este cu plata fundraiserilor. Simularea este făcută pentru achiziția a 1000 de donatori în primul an și a 300 în cel de al doilea an, cu o echipă de 6 fundraiseri, care încheie 0,5 contracte/oră.

Atenție! Costurile cele mai mari le veți avea în perioada inițială. Nu vă împărțiți bugetul lunar împărțind costul final la numărul de luni. Coordonatorul va avea nevoie, în medie, de două luni de activitate până să aveți prima echipă de fundraiseri în stradă.

Cost organizațional total	An 1 (Ron)	An 2 (Ron)
Fundraiseri	36000	14400
Coordonator echipă	15000	6000
Coordonator campanie (50% dintr-o normă întreagă în primul an)	36000	24000
Costuri de recrutare	6000	2400
Echipament fundraiseri (tricouri, pixuri, mape, legitimații)	3000	1200
Formulare	3450	0
Costuri de comunicare	2000	1200
Costuri poștale	1600	640
Standuri	1600	0
Autorizații și permise	1000	400
Tipărituri	3000	1200
Cheltuieli neprevăzute	3000	1200
TOTAL	111650	52640
Cost/donor	112	

Aspecte legale și etice

În campania voastră de donații prin debit direct, trebuie să aveți mereu în vedere:

- ▷ Faptul că lucrați cu date cu caracter personal și că aveți datoria legală să le protejați;
- ▷ Există un cod de conduită pentru fundraiseri, conceput pentru a-i proteja pe toți actorii din domniul debitului direct, inclusiv pe voi;
- ▷ Aveți datoria să opriți imediat debitarea, la cererea donatorului, indiferent de modalitatea prin care v-a fost adresată această cerere;

- ▷ Transparența în utilizarea fondurilor nu este doar o recomandare, ci o cerință fără de care
- relația cu donatorul nu poate funcționa;
- ▷ Aveți datoria de a colabora cu celelalte organizații cu care împărțiți spațiul public, spre
- binele tuturor.

Factori cheie de succes și de risc în programul de debit direct:

- ▷ Măsura în care managementul este hotărât să investească în programul de debit direct și privește campania ca pe o investiție pe termen lung;
- ▷ Forța echipei de fundraiseri, calitatea instruirii și motivarea lor;
- ▷ Capacitatea fiecărui fundraiser de a transmite convingător mesajul;
- ▷ Capacitatea de evaluare a coordonatorului și rapiditatea cu care angajează/concediază;
- ▷ Cauza pentru care cereți donațiile;
- ▷ Capacitatea de a vă rafina discursul;
- ▷ Capacitatea de a colabora cu celelalte organizații care au campanii în paralel cu voi.

Organizare și detalii tehnice în programul de donații prin debit direct

TIPĂRIRE FORMULARE

Mandat de debitare directă

Înainte de tipărire, organizația trebuie să personalizeze Mandatul de debitare directă.

Cele 6 bănci au aprobat folosirea unui formular unic de Mandat de debitare directă care poate avea doar 4 elemente diferite (pentru a se permite identificarea organizației care participă la programul de debit direct). Pentru orice modificare suplimentară, ARC trebuie să ceară revizuirea mandatului și aprobarea celor 6 bănci. Neparcurgerea acestor pași atrage invalidarea mandatului.

Organizați primește de la ARC Mandatul de debitare directă în format pdf. Organizația solicită tipografiei inserarea următoarelor elemente pe Mandatul de debitare directă:

- ▷ *Sigla organizației* - în partea stângă sus;
- ▷ *Numărul Mandatului de debitare directă* - are 12 elemente, ex.: DD0113000001, DD0113000002, DD0113000003 etc. unde:
 - DD0113 (se ia din Tabelul 1.) = Codul de beneficiar al organizației;
 - 000001 = un număr format din 6 cifre care sunt de la 000001 la 999999 în funcție de numărul de mandate pe care organizația dorește să le tipărească;
 - dimensiunea elementelor din codul organizației trebuie să fie egală cu dimensiunea celor 6 cifre înscrise;
 - între codul organizației și cele 6 cifre nu trebuie să existe spațiu pentru ca banca să știe exact care este numărul mandatului;
 - primii 6 digiți se tipăresc odată cu restul informației de pe mandat, iar ultimele 6 cifre se înscriu după tipărirea mandatului.
- ▷ *Beneficiarul* (se ia din Tabelul 1.) - se completează la punctul II. DATE PRIVIND DEBITAREA DIRECTĂ; denumirea beneficiarului trebuie să fie identică cu cea din tabel pentru că altfel banca nu va procesa mandatul.
- ▷ *Cod beneficiar* (se ia din Tabelul 1 și este identic cu codul scris la Numărul Mandatului de debitare directă) - se completează la punctul II. DATE PRIVIND DEBITAREA DIRECTĂ.

Formularul de Mandat de debitare directă se tipărește:

- ▷ în 3 exemplare. Pentru o organizare mai eficientă este bine ca cele 3 coli de hârtie pe care se va tipări mandatul să aibă culori diferite: primul exemplar trebuie să fie obligatoriu pe hârtie albă (acesta este trimis băncilor pentru procesare), al doilea exemplar este bine să fie pe hârtie colorată (acesta este de obicei roz și rămâne la organizație), al treilea exemplar este bine să fie pe hârtie colorată, alta decât cea de la exemplarul 2 (acesta este de obicei verde și se înmânează plătitorului);
- ▷ pe hârtie autocopiativă;
- ▷ hârtia are format A3 împăturat în 2, astfel încât să rezulte un format A4; cele 3 exemplare, format A3, sunt lipite în partea stângă (grup de câte 3 coli);
- ▷ înscrise (în tipografie sau manual).

Tabelul 1. Organizațiile înscrise în Programul de donații prin debit direct și codul de beneficiar al acestora.

Nr. crt.	Denumire organizație (așa cum a fost aprobată de bancă și trebuie să fie tipărită pe Mandatul de debitare directă)	Codul de beneficiar al organizației
1.	Asociația pentru Relații Comunitare (Donor Circle)	DD0000
2.	Asociația WWF Programul Dunare Carpați România	DD001
3.	Fundația Missio Link Internațional	DD0112
4.	Hospice Casa Speranței	DD0113
5.	Asociația OvidiuRo	DD0114
6.	SOS Satele Copiilor Romania	DD0115
7.	Viitor Plus	DD0116
8.	Asociația Îvingem Autismul	DD0117
9.	Fundația Noi Orizonturi	DD0118
10.	Fundația PACT	DD0119
11.	Fundația Friends For Friends	DD0120
12.	Asociația Habitat pentru Umanitate Cluj	DD0121
13.	Fundația Iosif	DD0122
14.	Salvați Copiii	DD0123
15.	Fundația Comunitară Sibiu	DD0124
16.	Fundația Comunitară Bucuresti	DD0125
17.	Fundația Comunitară Iasi	DD0126
18.	UNICEF România	DD0127
19.	Fundația Serviciilor Sociale Bethany	DD0128
20.	Fundația Comunitară Cluj	DD0129
21.	Organizația Națională Cercetașii României (București)	DD0130
22.	Asociația Pro-Vita pentru Născuți și Nenăscuți (Bucuresti)	DD0131
23.	Asociația Preventis	DD0132
24.	Societatea Națională de Cruce Roșie din România	DD0133
25.	Fundația Sfânta Irina	DD0134
26.	Fundația Comunitară Mureș	DD0135
27.	Asociația Mișcare de Tabără Yuppi	DD0136

Tipărire Mandat de debitare directă (Pagina 1 are pe verso Pagina 2, Pagina 4 are pe verso Pagina 3)

Foaie de dimensiunea A3 – FAȚĂ

Pagina 4, dimensiune A4

Pagina 1, dimensiune A4

prevăzut și nici împiedicat de aceasta (caz fortuit) sau alte evenimente asemănătoare acestora. Astfel, sunt cazuri de forță majoră, cu titlu de exemplu, și firea și se limitează la: orice fel de calamități naturale, cutremure, epidemii, incendii, precum și alte evenimente imprevizibile și insurmontabile care împiedică sau întârzie îndeplinirea prezentului Contract. Banca va notifica existentă evenimentului care provoacă imposibilitatea de executare a obligațiilor într-un termen rezonabil de la data când a cunoscut sau trebuia să cunoască imposibilitatea de executare.

IX. CONTESTĂȚII ȘI NOTIFICĂRI

Totă notificare și corespondență între părți se realizează în scris, în limba română.

Cu excepția cazului în care se prevede altfel în prezentul Mandat, toate notificările sau orice altă comunicare ale Plătitorului către Banca în baza prezentului Mandat vor fi transmise Bancii de către Plătitor personal, prin prezentarea la ghișeele Bancii și vor deveni efective numai:

a. dacă sunt completate și semnate formularele speciale puse la dispoziție de Banca și

b. în momentul în care sunt primite de un reprezentant autorizat al Bancii.

Transmiserea prin poșta, scrisoarea recomandată sau curier a scrisorilor notificărilor către Banca nu este permisă și, în cazul în care, în ciuda acestor prevederi, este efectuată, va fi efectuată în întregime pe riscul Mandantului. Banca are dreptul să trimită Mandatului notificări în conformitate cu Termenii și Condițiile privind Serviciile de Plată.

În cazul în care Plătitorul contestă orice informații sau operațiuni legate de instrucțiunile de debit direct emise de Beneficiar, acestea se vor rezolva direct între acesta și Beneficiar în conformitate cu prevederile clauzelor din contractul de sponsorizare înregistrat la Institutul Colectare în niciun fel.

X. DISPOZIȚII FINALE

a) Prezentul mandat este guvernat de legislația română.

b) Outside de identificare ale autorității de supraveghere: Banca Națională a României, cu sediul în București, str. Lipscani nr. 25, Sect. 3, Cod 030031.

c) Prezentul Mandat se completează cu condițiile generale care guvernează relația dintre Banca și Plătitor și cu legislația în vigoare.

d) Prin semnarea prezentului Mandat Plătitorul declară că a înțeles și acceptă în mod expres conținutul fiecărei clauze cuprinse în acest paragraf cu privire la limitarea răspunderii Bancii conform: a) Banca va putea fi ținută responsabilă pentru prejudiciile materiale cauzate în mod direct Plătitorului printr-o fapta săvârșită cu intenție sau din culpa gravă, nu însă și pentru prejudiciile care îi sunt cauzate prin simplă neglijență sau imprudență;

o Banca nu va putea fi ținută responsabilă când se dovedește că Banca a acționat potrivit prevederilor Mandatului;

o Banca nu va putea fi ținută responsabilă pentru operațiunile care nu pot fi efectuate din cauza lipsei de disponibilități sau insuficienței fondurilor din Contul Plătitorului, precum și legislația operațiunilor;

o Banca nu va putea fi ținută responsabilă pentru Tranzacțiile bancare valabile efectuate și ulterior contestate de către Plătitor.

e) Plătitorul confirmă faptul că Banca i-a pus în vedere faptul că, pe lângă drepturile și obligațiile contractuale, fiecare dintre părți are drepturi și obligații conferite prin lege. Totodată, Plătitorul confirmă și acceptă ca prezenta se completează cu Condițiile Generale Beneficiar pentru pensare foto.

f) Plătitorul declară și garantează pe propria răspundere că:

are capacitatea deplină pentru a semna și să exercite drepturile și să pună în aplicare obligațiile asumate prin prezentul Mandat;

- a citit, a înțeles și a acceptat faptul că participă la o înțelegere de Debitare Directă;

- toate informațiile referitoare la contul său sunt exacte și va comunica Beneficiarului orice modificare a acestuia. Ca urmare a faptului că a citit, a înțeles și este de acord cu informațiile prealabile puse la dispoziție de Banca, își exprimă acordul expres cu privire la reducerea termenului de 15 zile și dorința semnarea prezentului Contract astăzi.

☐ A primit cu 15 zile înainte de data semnării de subsemnatul/a prezentul mandat un exemplar al acestui document pe suport hârtie.

Prezentul mandat este semnat de către Plătitor astăzi, _____, în trei exemplare, un exemplar original fiind înmănat Plătitorului, în prezenta unui reprezentant al Beneficiarului.

BANCA **PLĂTITOR**

MANDAT DE DEBITARE DIRECTĂ

numărul _____ din data de ____/____/____

Secțiunea „Instrucțiuni de debitare directă” (denumită în continuare secțiunea IDO)

I. PLĂTITOR/SPONSOR, persoană fizică titulară de cont curent la: _____

Nume și prenume: _____ Oraj, Județ: _____

Adresă: _____

CNP: _____ Telefon: _____

E-mail: _____

II. DATE PRIVIND DEBITAREA DIRECTĂ

Beneficiar (beneficiar sponsorizator): _____ Cod beneficiar: _____

Suma maximă sponsorizată: 25 _____ 20 _____ 15 _____

Altă sumă: _____ Lei, în litere _____

Cod IBAN plătitor: _____

III. BENEFICIAR PLATĂ/CONT COLECTOR

Detalii bancare privind contul colector al Asociației pentru Relații Comunitare:

Banca: Banca Transilvania Cod IBAN: RO62 BTRL 0130 1205 9865 5802

Banca: BCR Cod IBAN: RO05 RNCB 0106 1256 7480 0001

Banca: BRD Cod IBAN: RO15 BRDE 1305 V609 7196 1300

Banca: Raiffeisen Cod IBAN: RO75 RZBR 0000 0600 0915 9044

Banca: Unicredit Cod IBAN: RO87 BACU 0000 0006 9799 3000

Banca: ING Bank N.V. Amsterdam, Sucursala București Cod IBAN: RO48 INGB 0001 0082 0122 8910

Data de început debitare directă: ____/____/____

Plătitor/Sponsor, Semnătura _____

Completat în prezența (nume și prenume, semnătura) _____

În data: ____/____/____

Foaie de dimensiunea A3 - VERSO

Pagina 2, dimensiune A4

Pagina 3, dimensiune A4

Secțiunea CLAUZE MANDAT

1. DEFINIȚII TERMENI

Plătitor: Persoana fizică având calitatea de consumator, titular al unui cont curent în lei ce a aderat la serviciul pentru debitare directă a contului, în prezenta prezentului contract.

Beneficiar: Asociația pentru Relații Comunitare, organizată Non-Profit, cu care Banca a încheiat un angajament de debitare directă, în contul căreia clientul plătitor dorește să facă plăți lunare reprezentând sponsorizări, cont curent ce umează sa fie creditat cu contravaloarea sponsorizării, conform instrucțiunilor de plată transmise Bancii, sponsorizările se fac în favoarea Beneficiarului indicat în secțiunea IDO din prezentul contract.

Banca: Instituția de credit la care Plătitorul are deschis contul curent care umează a fi debitat, iar Beneficiarul are deschis contul care umează a fi creditat cu suma prevăzută în instrucțiunile de debitare directă.

Contul Plătitorului: înscrisura contului curent al Plătitorului, denumit în RON.

Instrucțiuni de debitare directă (IDO): Reprezintă operațiuni de plată autorizate prin prezentul mandat de către Plătitor; sunt inițiate de Beneficiar în baza acordului de sponsorizare semnat cu Plătitorul, apoi trimise către Banca în vederea încasării sumelor, prin debitare automată a contului clientului Plătitor; elementele definitorii ale IDO sunt incluse în prima secțiune a prezentului contract.

Data platii: Data la care se efectuează debitarea a contului conform instrucțiunilor de debitare directă venite de la Beneficiar, atât cum este prevăzută în acordul de sponsorizare semnat între Beneficiar și Plătitor.

Limita maximă: Suma maximă sponsorizată, astfel cum este indicată în secțiunea IDO a prezentului contract, ce poate fi debitată de pe contul Plătitorului. În cazul în care suma indicată în IDO debată de Beneficiar este mai mare decât această limită maximă, plata nu va avea loc.

Mandati: Impuneri de plată Plătitorului, prin semnarea prezentului contract, în vederea efectuării platilor către Beneficiarul menționat în mandat.

II. OBIECTUL MANDATULUI

Prin prezentul contract Plătitorul își exprimă consimțământul și autorizează:

- Beneficiarul să emită IDO asupra contului Plătitorului;

- Banca să debiteze automat contul Plătitorului cu sumele menționate în IDO-urile emise de Beneficiar. Banca va credita, în limitele prezentului contract, suma menționată în IDO în contul Beneficiarului deschis la BENEFICIAR, în numele și pe seama Plătitorului.

III. OBLIGAȚIILE PĂRȚILOR

3.1. Obligațiile Plătitorului

a) Plătitorul are obligația să completeze în secțiunea IDO din prezentul contract datele personale și cele referitoare la Beneficiar, precum și condițiile referitoare la debitare, corect și complet, pentru a fi luat în evidență și inclus în Instrucțiunile de debitare directă.

Plătitorul poate modifica unilateral instrucțiunile date Bancii în Mandat referitoare la contul din care se fac plățile și/sau limita maximă. Plătitorul la cunoștință de faptul că, în situația anterior menționată, aceste plăți ca date de intrare în vigoare a modificării sau nu fie imediat urmate de date modificatorii efectuate.

Modificările aduse instrucțiunilor aferente Mandatului sunt opozabile Bancii numai după acceptarea și operarea lor în sistem de către Banca. Banca nu va fi ținută responsabilă pentru niciun fel de prejudicii suferite de Plătitor în intervalul cuprins între data modificării și data acceptării.

b) Plătitorul autorizează Banca să notifice Beneficiarul despre Mandatul pe care i-l a acordat în vederea debitării în serviciul de debitare directă și să comunice Beneficiarului orice informații necesare în legătură cu executarea Mandatului.

c) Plătitorul are responsabilitatea să asigure fondurile necesare în contul curent la Data Platii. În cazul în care, la Data platii, disponibilul din Contul Plătitorului nu acoperă integral suma transmisă de Beneficiar în instrucțiunile de plată, Banca nu va întreprinde nici acțiune, plată parțială nefiind permisă. De asemenea, plata se va efectua doar în condițiile în care contul Plătitor nu este blocat ca urmare a unei măsuri de indisponibilizare luată de Banca sau dispusă de un organ având asemenea competențe/atribuții.

d) Plătitorul poate revoca un Mandat cel târziu la sfârșitul zilei anterioare Datei platii. De la momentul intrării în vigoare a revocării, orice operațiune de plată viitoare aferentă respectivului Mandat va fi considerată neautorizată. Suspendarea Mandatului pe o anumită perioadă nu este posibilă.

e) Plătitorul are dreptul să solicite, în maximum 13 zile de la data debitării, prin depunerea unei cereri scrise la orice unitate a Bancii, restituirea sumei debitate din contul său reprezentând contravaloarea unei IDO emise de Beneficiar, dacă prezentul Mandat, era revocat la data executării IDO în conformitate cu prevederile de la punctul V sau dacă IDO nu a fost executat în conformitate cu prezentul Mandat sau cu prevederile IDO primite de la Beneficiar.

3.2. Obligațiile Bancii

a) Banca se obligă să debiteze contul Plătitorului și să crediteze contul indicat în IDO, conform instrucțiunilor de plată transmise de Beneficiar și la datele indicate de Beneficiar, astfel cum este specificat în IDO, cu condiția existenței disponibilităților suficiente în Contul Plătitorului.

b) Banca nu va putea fi ținută responsabilă pentru nici o neîntelegere referitoare la IDO transmise de Beneficiar. Această urmează să fie rezolvată conform prevederilor acordului de sponsorizare încheiat între Plătitor și Beneficiar.

c) Banca va pune la dispoziția Plătitorului extrasul de cont, ca modalitate de informare asupra operațiunilor de debitare automată a contului.

IV. COMISIUNILE

Banca nu va percepe Plătitorului comision pentru executarea IDO.

V. ÎNTRAREA ÎN VIGORE, MODIFICAREA ȘI DURATA MANDATULUI

Prezentul Mandat intră în vigoare la data semnării lui de către Banca. La data semnării de către Plătitor, acesta intră în vigoare un exemplar original al Mandatului. Un exemplar semnat și de către Banca îl poate fi trimis Plătitorului, la cerere, prin mijloacele specifice de comunicare cu Banca. În cazul în care Plătitorul nu solicită un exemplar semnat de către Banca, valabilitatea prezentului contract nu este afectată. Plătitorul luând la cunoștință că Banca va executa mandatul conform termenilor agreeți, indiferent de remiterea către Plătitor a exemplarului semnat de către Banca.

VI. CONFIDENTIALITATEA

6.1. Plătitorul este de acord că Banca să poată utiliza informațiile rezultate din acest Mandat în scopul dezvoltării de noi produse și servicii bancare, pentru activități comerciale, precum și pentru activități statistice.

6.2. Plătitorul este de acord cu transmiterea de către Banca către Beneficiar sau către Banca a oricărui informații cu caracter personal conținute în Mandatul de Debitare Directă sau informații cu privire la conținutul/serviciile sale. Plătitorul este de acord că datele din mandatul de debitare directă sa fie stocate de către Asociația pentru Relații Comunitare și de către organizația Beneficiarului pentru administrarea contribuțiilor și pentru eventualele comunicări ulterioare. De asemenea, Plătitorul este de acord că Banca să comunice și altor terți aceste informații în baza convențiilor încheiate conform instrucțiunilor în vigoare.

6.3. Plătitorul și Banca se obligă să păstreze confidențialitatea asupra tuturor informațiilor, datelor și documentelor la care acestea au sau ar putea avea acces, direct sau indirect, urmare a negocierii, încheierii și executării prezentului Mandat și sa nu le divulgeze decât cu acordul prealabil expres și exprimat în scris celelalte părți.

6.4. Plătitorul și Banca sunt de acord ca următoarele nu vor fi considerate informații confidențiale:

(i) cele care sunt/erau în posesia legată a părții respective sau sunt/erau cunoscute de aceasta, în orice mod, fără obligație de confidențialitate, înainte de data încheierii prezentului Mandat;

(ii) cele care erau publice la data dezvăluirii sau au devenit publice, în orice alt mod și/sau din orice alt motiv neimputabil părții respective;

(iii) cele care sunt solicitate de către orice autoritate/instituție etc. de stat/guvernamentale/administrative/de supraveghere/de reglementare, orice instanță judecătorească sau arbitrală sau orice altă autoritate/instituție etc. conform legislației în vigoare aplicabile.

6.5. Plătitorul declară și garantează în mod expres Bancii următoarele:

(1) Autorizează Banca, în mod expres și irrevocabil, să pună la dispoziția/să furnizeze autorizații abilitate și/sau terțelor persoane autorizată/agreate de Banca, date/informații referitoare la prezentul contract.

(2) A luat cunoștință de prevederile Legii nr. 677/2001 pentru protecția persoanelor cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal și libera circulație a acestor date, și dispense drepturile sale în contextul prelucrării datelor cu caracter personal: dreptul de acces la date, de informare, de intervenție și de opoziție, dreptul de a nu fi supus unei decizii individuale, dreptul de a se adresa Autorității Naționale de Supraveghere a Prelucrării Datelor cu Caracter Personal sau Justiției, dreptul care pot fi exercitate în instanțe legale, transmiterea a adresa scrisă, detată și semnată, către Banca, în care sa se precizeze numele complet și domiciliul pentru identificare.

(3) Este de acord, în mod expres și irrevocabil, ca Banca să prelucereze și să stocheze datele personale furnizate, potrivit art. 5 din Legea nr. 677/2001, în scopul desfășurării activității bancare, precum și în scopul desfășurării oricărui campanii (ex: campanie tip sondaj de opinie) prin care se urmărește îmbunătățirea conținutului a serviciilor/produselor bancare oferite. Banca are dreptul, în scopurile menționate anterior de a transmite aceste date către terțe părți și societăți din cadrul grupului din care face parte Banca, aflate în țara sau în străinătate.

VII. ÎNCETAREA/REVOCAAREA MANDATULUI

a) Plătitorul va putea solicita unilateral Bancii revocarea Mandatului, respectiv încetarea prestării serviciului de debitare directă, prin intermediul scrisorilor la sediul Bancii sau utilizând canalele electronice puse la dispoziție de către Banca. Aceasta solicitare este opozabilă Bancii numai după notificarea în scris de către Plătitor sau după modificarea direct în baza intrării în vigoare în ziua lucrătoare următoare.

b) După primirea de către banca a revocării Mandatului, IDO vitoare va fi considerată neautorizată. Revocarea Mandatului este efectuată în momentul în care Plătitorul a pus la dispoziție în legătură cu un IDO emisa în baza Mandatului inițial, dacă revocarea are loc după momentul limită mai sus menționat.

c) Mandatul poate fi denunțat unilateral de către Banca cu un preaviz transmis cu cel puțin 2 luni înainte de data la care dorește încetarea Mandatului.

d) În cazul încheierii contului curent al Plătitorului la Banca din care se face plata, astfel cum acesta este identificat în secțiunea IDO din prezentul contract.

e) Prin reziliere, în cazul în care una din parti nu și executat obligațiile mandatale sau le execută în mod necorespunzător.

f) În caz de forță majoră dacă aceasta subzista pe o perioadă mai mare de 30 de zile de la notificarea cazului de forță majoră.

g) În cazul declarării de către Plătitor a unor date eronate/false în acesta.

h) În orice alt caz prevăzut de lege.

VIII. FORȚA MAJORĂ

Banca nu va fi ținută responsabilă pentru neîndeplinirea uneia sau mai multor obligații ce îi revine în conformitate cu prevederile prezentului Mandat, dacă această situație este rezultatul direct al unui act sau a unor împrejurări externe independente de voința sau capacitatea Bancii, imprevizibile, absolut inevitabile și indreptățite, care o împiedică să își îndeplinească în mod corespunzător obligațiile contractuale (forță majoră), sau al unui eveniment care nu putea fi

Contract de sponsorizare

Înainte de tipărire, organizația trebuie să personalizeze Contractul de sponsorizare.

Organizați primește de la ARC Contractul de sponsorizare în format doc.

Organizația trebuie să păstreze toate informațiile care sunt în Contractul de sponsorizare inițial; pe lângă acestea, se pot adăuga orice alte informații pe care organizația le consideră importante în comunicarea cu plătitorii. Informațiile legate de organizație trebuie scrise la calculator și tipărite.

Organizația poate introduce în contractul de sponsorizare:

- ▷ *Sigla organizației* - în partea stângă sus;
- ▷ *Numărul Contractului de sponsorizare* - are 12 elemente, și este identic cu numărul
• Mandatului de debitare directă corespunzător contractului (ex.: DD0113000001,
• DD0113000002, DD0113000003 etc.) unde:
• - DD0113 (se ia din Tabelul 1.) = Codul de beneficiar al organizației;
• - 000001 = un număr format din 6 cifre care sunt de la 000001 la 999999 în funcție
• de numărul de contracte pe care organizația dorește să le tipărească;
• - primii 6 digiți se tipăresc odată cu restul informației de pe contract, iar ultimele 6
• cifre se înseriază după tipărirea contractului.

Formularul de Contract de sponsorizare se tipărește:

- ▷ în 2 exemplare. Pentru o organizare mai eficientă este bine ca cele 2 coli de hârtie pe care se va
• tipări contractul să aibă culori diferite: primul exemplar trebuie să fie pe hârtie albă (acesta
• rămâne la organizație, iar copia xerox a acestuia se trimite la ARC), al doilea exemplar este
• bine să fie pe hârtie colorată (acesta este de obicei verde și se înmânează plătitorului);
- ▷ pe hârtie autocopiativă,
- ▷ hârtia are format A4; cele 2 exemplare, format A4, sunt lipite în partea stângă (grup de câte
• 2 coli);
- ▷ înseriate (în tipografie sau manual).

Pentru fiecare Mandat de debitare directă se tipărește un Contract de sponsorizare => numerele de pe cele 2 formulare trebuie să fie înseriate și identice (DD0113000001, DD0113000002, DD0113000003 etc.) și unice pentru fiecare set (Mandat + Contract).

Foaie de dimensiunea A4 – FAȚĂ

CONTRACT SPONSORIZARE

Nr. _____

Subsemnatul (nume, prenume) _____, având

CNP _____, adresa _____

_____, localitatea _____, județul

_____, telefon _____, email

Sunt de acord să ofer _____, cu Sediul în

_____, identificată

cu CUI _____, cont bancar _____, deschis la

_____, și reprezentată de _____ în calitate

de _____, o sponsorizare lunară în valoare de:

25 lei ☐ 20 lei ☐ 15 lei ☐ altă sumă: _____ lei, (in litere) _____ lei

Plata se va face prin debit direct în fiecare lună la una din datele: 1, 10 sau 20.

Sponsorizarea are ca destinație _____

Clauze:

Autorizez _____ să mandateze Asociația pentru Relații Comunitare pentru colectarea lunară a donațiilor prin mecanismul de debit direct.

Înțeleg că am autoritatea de a întrerupe procesul de debitare/plățile lunare oricând doresc prin:

- telefon la _____; _____, sau prin email: _____;
- telefon la Asociația pentru Relații Comunitare: 0264-406388, sau prin email: debitdirect@arcromania.ro;
- telefon la banca la care am deschis contul.

Sunt de acord ca datele mele personale să fie stocate de către organizatori pentru administrarea contribuțiilor și pentru eventualele comunicări ulterioare.*

Fac această contribuție în nume propriu.

Durata contractului este de 5 ani.

Mai multe informații despre donațiile prin debit direct și drepturile dumneavoastră, la www.donatie.ro.

Informații despre proiectul finanțat pe _____

Semnătură sponsor

Data completării

L.S. și Nume, prenume, semnătură
reprezentant organizație

* _____ este înregistrată la Autoritatea Națională de Supraveghere a Prelucrării Datelor cu Caracter Personal cu nr. _____ în baza Legii 677/2001.

COMPLETARE FORMULARE

Formulare completate pentru un plătitor

Pentru fiecare plătitor:

1. facerul completează cu ajutorul plătitorului:

- ▷ 1 exemplar **Contract de sponsorizare** pentru că este autocopiativ (după completarea primei pagini, vor rezulta 2 Contracte de sponsorizare: primul exemplar este scris cu pixul, exemplarul 2 este scris la indigo deoarece hârtia este autocopiativă);
- ▷ exemplarul de **Mandat de debitare directă** care are numărul identic cu cel al Contractului de sponsorizare corespunzător; se completează 1 singur exemplar pentru că este autocopiativ (după completarea paginilor 1 și 4 vor rezulta 3 Mandate de debitare directă: primul exemplar este scris cu pixul, exemplarele 2 și 3 sunt scrise la indigo deoarece hârtia este autocopiativă.).

2. facerul înmânează plătitorului, după completarea ambelor formulare:

- ▷ - al doilea exemplar al Contractului de sponsorizare (cel tipărit pe coală verde);
- ▷ - al treilea exemplar al Mandatului de debitare directă (cel tipărit pe coală verde).

3. facerul predă la organizație:

- ▷ - primul exemplar al Contractului de sponsorizare (cel tipărit pe coală albă);
- ▷ - primul și al doilea exemplar al Mandatului de debitare directă (cel tipărit pe coală albă și galbenă).

4. organizația:

- ▷ - pentru plătitorul care are cont la una din băncile *BCR, BRD, BT, ING, Raiffeisen*, organizația:
- ▷ - păstrează la sediu exemplarul 2 (cel roz) al Mandatului de debitare directă și trimite la ARC exemplarul alb din Mandatul de debitare directă (acest exemplar va ajunge la bancă);
- ▷ - organizația păstrează la sediu exemplarul alb al Contractului de sponsorizare și trimite la ARC o copie xerox, format A4, a acestuia.
- ▷ - pentru plătitorul care are cont la *UniCredit*, organizația:
- ▷ - păstrează la sediu o copie a Mandatului de debitare directă și trimite la ARC exemplarul alb și roz din acesta (ARC trimite bancii ambele exemplare, aceasta autorizează mandatul și îi trimite trimite plătitorului unul dintre cele două exemplare, la adresa de corespondență existentă în baza de date a băncii);
- ▷ - organizația păstrează la sediu exemplarul alb al Contractului de sponsorizare și trimite la ARC o copie xerox, format A4, a acestuia.

Completarea Contractului de sponsorizare

Prima dată se completează Contractul de sponsorizare.

Când se completează, Contractul de sponsorizare NU se așează peste Mandatul de debitare directă deoarece ambele documente sunt autocopiative.

Se completează cu pix având pastă albastră (NU se completează cu stilou sau pix cu gel).

Se completează cu majuscule.

Numărul Contractului de sponsorizare este identic cu cel al Mandatului de debitare directă corespunzător.

Contractul de sponsorizare trebuie să fie semnat de plătitor.

Contractul de sponsorizare trebuie să fie semnat de către un reprezentant al organizației (facier, director executiv, responsabil de programul de debit direct) și să poarte ștampila acesteia (trebuie ștampilate ambele foi ale Contractului de sponsorizare).

Plătitorul

Plătitorul completează documentele (Contractul de sponsorizare și Mandatul de debitare directă) în nume propriu (de persoană fizică) și nu pentru o companie (chiar dacă este a sa și el este singurul asociat) sau PFA.

Contractul dintre ARC și bănci specifică clar că mandatul este între o persoană fizică și bancă. Au fost cazuri în care unele bănci au autorizat mandate cu IBAN de PFA sau de firmă. Nu vă sfătuim însă să faceți acest lucru, dar dacă o persoană insistă să completeze un mandat cu IBAN de PFA/firmă, atunci, pentru a crește șansele de autorizare, facierul trebuie să sfătuiască plătitorul să pună și ștampila sa lângă fiecare semnătură (atât pe mandat cât și pe contract). ARC nu garantează că aceste mandate vor fi autorizate (iată și o situație statistică: 2 PFA autorizate și 20 PFA anulate, 1 companie autorizată și 8 companii anulate). În situația în care mandatul este autorizat de către bancă pe PFA/firmă, organizația trebuie să ia legătură cu plătitorul care a semnat mandatul și să se asigure că acest lucru este în regulă pentru plătitor din punct de vedere contabil (s-ar putea să nu fie suficient faptul că s-a semnat Contractul de sponsorizare și să fie nevoie să se semneze un alt contract între PFA/firmă și organizație).

Plătitorul nu poate completa un Mandat de debitare directă&Contract de sponsorizare pe un cont pe care este împuternicit. Dacă insistă să completeze mandatul&contractul pe un astfel de cont, mandatul&contractul trebuie să fie trimise la ARC însoțite de o împuternicire în original (de la notar – contra cost), în care se atestă faptul că plătitorul este împuternicit pe cont special pentru donații prin programul de debit direct. Această împuternicire, împreună cu mandatul va ajunge la sucursala băncii la care plătitorul are deschis contul; acolo se va decide dacă totul e legal, iar mandatul poate fi autorizat.

CNP

În Contractul de sponsorizare&Mandatul de debitare directă trebuie trecut CNP-ul donatorului care are cont de persoană fizică, în lei la una dintre cele 6 bănci.

- ▷ Pentru cetățenii români, CNP-ul trebuie să înceapă cu 1 (sex bărbătesc) sau 2 (sex femeiesc);
- ▷ Pentru cetățenii străini, care au rezidența pe teritoriul României, în rubrica CNP se completează
- datele din actul de identitate în baza căruia plătitorul și-a deschis cont la Bancă. CNP-ul trebuie
- să înceapă cu 7 (sex bărbătesc) sau 8 (sex femeiesc) dacă cetățeanul străin și-a deschis cont în
- baza actului de rezidență (Certificat de înregistrare, Carte de rezidență etc.) și la bancă, în câmpul
- CNP, s-a trecut CNP-ul românesc care este scris pe actul de rezidență al cetățeanului respectiv.
- ▷ Pentru cetățenii străini (care nu au rezidența în România), în câmpul CNP se completează
- datele din actul de identitate în baza căruia plătitorul și-a deschis cont la bancă.

DOAR după ce ambele documente (Contractul de sponsorizare și Mandatul de debitare directă) sunt completate integral și sunt semnate, se dă plătitorului exemplarul 2 din Contractul de sponsorizare.

Completare Contract de sponsorizare

Sigla organizatiei
(color sau alb/negru)

NUMĂR Contract: are forma DD0000000000 și este identic cu nr. MDD corespunzător.

CONTRACT SPONSORIZARE
Nr. _____

Subsemnatul (nume, prenume) _____

CNP _____, adresa _____
_____, localitatea _____, județul _____
_____, telefon _____, email _____

TOATE informațiile despre plătitor se completează citeț cu litere mari de tipar.

Sunt de acord să ofer _____

_____, identificată
cu CUI _____, cont bancar _____, deschis la
_____, și reprezentată de _____ în calitate
de _____, o sponsorizare lunară în valoare de:

25 lei ☐ 20 lei ☐ 15 lei ☐ altă sumă: _____ lei, (in litere) _____

SUMA aleasă de plătitor trebuie să fie identică cu cea de pe MDD.

Plata se va face prin debit direct în fiecare lună la una din datele: 1, 10 sau 20.

Sponsorizarea are ca destinație _____

Clauze:

Autorizez _____ să mandateze Asociația pentru Relații Comunitare pentru colectarea lunară a donațiilor prin mecanismul de debit direct.
Înțeleg că am autoritatea de a întrerupe procesul de debitare/plățile lunare oricând doresc prin:

- telefon la _____
- sau prin email: _____;
- telefon la Asociația pentru Relații Comunitare: 0264-406388, sau prin email: debitdirect@arcromania.ro;
- telefon la banca la care am deschis contul.

Sunt de acord ca datele mele personale să fie stocate de către organizatori pentru administrarea contribuțiilor și pentru eventualele comunicări ulterioare.*
Fac această contribuție în nume propriu.

Durata contractului este de 5 ani.

Mai multe informații despre donațiile prin debit direct și drepturile dumneavoastră, la www.donatie.ro.

Informații despre proiectul finanțat pe _____

Se scrie o pagină net unde se pot găsi informații despre proiectul pentru care donatorul semnează că dorește să-i fie debitat contul.

Se trece DATA doar după ce au fost completat datele 1/2/3 din mandat. Data de pe Contract trebuie să fie identică cu Data 1/2/3 de pe mandat.

Semnătură sponsor _____

Data completării _____

L.S. și Nume, prenume, semnătură reprezentant organizație _____

* _____ este înregistrată la Autoritatea Națională de Supraveghere a Prelucrării Datelor cu Caracter Personal cu nr. _____ în baza Legii 677/2001.

Contractul de sponsorizare trebuie să fie folosit în cadrul programului de debit direct DOAR DUPĂ ce ambele pagini sunt semnate de către un reprezentant al organizației și stampilate cu ștampila organizației. Fără aceste 2 elemente, Contractul nu este valid.

Mandat de debitare directă

Completarea Mandatului de debitare directă se face doar după ce s-a finalizat Contractul de sponsorizare (în mandat se preiau informațiile scrise în contract, în acest fel se evită greșelile).

Când se completează, Mandatul de debitare directă NU se așează peste Contractul de sponsorizare deoarece ambele documente sunt autocopiative.

Se completează cu pix având pastă albastră (NU se completează cu stilou sau pix cu gel).

Se completează cu majuscule, excepție face adresa de e-mail care se va completa cu literele necesare (ex.: anca.Moldovan15@yahoo.com).

Se completează toate spațiile marcate cu “...” sau “___” de pe prima și ultima pagină.

NU SE ADMIT CORECTURI PE MANDATUL DE DEBITARE DIRECTĂ. Dacă s-a greșit la completarea Mandatului, acesta se va anula și se va completa un alt mandat – FĂRĂ CORECTURI/STERȘĂTURI/ÎNGROȘĂRI.

PRIMA PAGINĂ:

DATA

Data de sus de pe mandat (de lângă numărul mandatului) trebuie să fie aceeași cu data de jos de la data completării mandatului de către facer, cu data de pe ultima pagină a mandatului și cu data de pe Contractul de sponsorizare.

“Data de început debitare” trebuie să fie aceeași cu data completării mandatului SAU să fie ulterioară acesteia; NU poate fi anterioară datei completării Mandatului.

SUMA

Dacă plătitorul dorește să-i fie debitat contul cu 25, 20 sau 15 lei, se selectează suma din căsuța de lângă aceasta.

Selectarea sumei:



sau



“În litere” se completează DOAR DACĂ plătitorul alege și bifează “Altă sumă ...”

SEMNĂTURĂ PLĂTITOR

Plătitorul semnează mandatul în căsuța la “Plătitor/Sponsor Semnătură” fără a-și scrie numele.

Facerul trebuie să creeze plătitorului toate condițiile necesare realizării unei semnături corecte, cât mai aproape de specimenul de semnătură dat băncii în momentul deschiderii contului (sunt situații în care banca a anulat mandate deoarece specimenul de semnătură de pe mandat nu corespundea cu cel existent în baza de date a băncii deși erau realizate de aceeași persoană dar în condiții diferite).

FACER

Pe prima pagină jos, facerul trebuie să semneze lângă numele și prenumele său. Trebuie să fie trecute neapărat Numele&prenumele facerului + semnătura acestuia. Facerul/fundraiserul care dorește să devină sponsor al unei organizații nu poate fi trecut pe același mandat atât la Plătitor cât și la Facer. Mandatul lui trebuie să fie completat de către alt facer.

IBAN

Contul plătitorului TREBUIE să fie în RON, pentru persoană fizică titulară a contului, pe cont curent și să nu existe poprire pe cont.

BENEFICIAR: Asociația pentru Relații Comunitare

Plătitorii trebuie să știe că, în cadrul programului de debit direct, primul beneficiar este Asociația pentru Relații Comunitare. Dacă un plătitor merge la bancă pentru a se interesa de programul

de donații prin debit direct atunci el trebuie să știe că **beneficiarul** este Asociația pentru Relații Comunitare. ARC are contracte încheiate cu cel șase banci din program; banii debitați lunar din conturile plătitorilor sunt virați în conturile Beneficiarului, adică în conturile ARC (care are câte un cont deschis la fiecare dintre cele șase banci din program). În viziunea băncilor, ARC e beneficiarul tuturor donațiilor care se fac lunar.

Beneficiarul final este organizația deoarece există un contract semnat între fiecare organizație din program și ARC. Băncile știu, atunci când autorizează un plătitor, de la ce organizație vine acesta, dar acest aspect este important doar în ceea ce privește procesarea mandatelor.

Dacă donatorii doresc să ceară relații la bănci despre Programul de donații prin debit direct, atunci ei trebuie să spună că beneficiarul este Asociația pentru Relații Comunitare.

ULTIMA PAGINĂ:

Se selectează PRIMA căsuță de la “f) Declarația Plătitorului” => “Banca i-a oferit un exemplar al prezentului contract pe suport

Selectarea căsuței: ☐ sau ☒

Se completează data semnării mandatului.

Plătitorul semnează mandatul la “PLĂTITOR” fără a-și scrie numele.

DURATA FORMULARELOR

Mandatul de debitare directă este încheiat pe o perioadă de 5 ani, nu se prelungește automat. 5 ani e perioada maximă acceptată de bănci, deci după acești 5 ani, dacă plătitorul rămâne aproape de organizație, trebuie semnat un alt Mandat de debitare directă și un alt Contract de sponsorizare.

Contractul de sponsorizare, încheiat pentru 1 / 3 / 5 ani, se prelungește automat dacă în clauzele tipărite pe formular se specifică acest lucru - “Durata contractului este de ... ani. În cazul în care contractul nu este reziliat de niciuna dintre părți, atunci valabilitatea lui se prelungește automat.”

În cazul prelungirii automate, acesta se prelungește până în momentul rezilierii de către plătitor sau de către organizație și este valid atâta timp cât Mandatul de debitare directă corespunzător este autorizat de către bancă (maxim 5 ani). După cei 5 ani, trebuie semnat un alt Contract de sponsorizare, care să aibă același număr cu noul Mandat de debitare directă.

DOAR după ce sunt completate integral și sunt semnate ambele documente (Mandatul de debitare directă și Contractul de sponsorizare), se dă plătitorului exemplarul 3 din Mandatul de debitare directă.

Semnare MDD prin ING HomeBanking de către plătitori ING

Există plătitori ING care nu semnează Mandatul de debitare directă & Contractul de sponsorizare în stradă cu o organizație ci intră pe ING HomeBanking și își activează acolo Mandatul de debitare directă. ARC primește un raport de la ING în care este anunțat că plătitorul X și-a setat debit direct cu organizația Y. ARC nu poate scoat la debitare plătitorul respectiv decât dacă deja are și o copie a contractului de sponsorizare semnat de donator cu organizația.

În situația în care organizația nua semnat deja un contract de sponsorizare cu plătitorul setat prin ING HomeBanking, ARC anunță organizația de dorința de a dona a plătitorului, îi transmite datele din raportul de la bancă și organizația poate lua legătura cu plătitorul pentru a semna cu acesta un contract de sponsorizare prin care plătitorul dă dreptul ARC să-i debiteze lunar contul cu suma de ... lei, care nu poate fi mai mare decât cea pe care și-a setat-o deja prin ING HomeBanking. După primirea contractului de sponsorizare de la organizație, ARC scoate la debitare plătitorul începând cu data de debitare imediat următoare.

NUMĂR MANDAT: are forma DD0000000000 (DD0000 este codul organizației și este urmat de 6 cifre începând de la 000001 până la ce număr de mandate dorește organizația să tipărească); este identic cu numărul de pe Contractul de sponsorizare care îi corespunde; dimensiunea elementelor din codul organizației este egală cu dimensiunea celor 6 cifre înseriate; între codul organizației și cele 6 cifre nu trebuie să existe spațiu pentru ca banca să știe exact care este nr. mandatului (dacă banca consideră că numărul mandatului este format doar din primele 6 elemente și autorizează astfel mandatul, va dura o lună până se va reprocessa mandatul și se va reautoriza cu numărul de mandat corect); primii 6 digiți se tipăresc odată cu restul informației de pe mandat, iar ultimele 6 cifre se înseriază.

Sigla organizației (color sau alb/negru)

MANDAT DE DEBITARE DIRECTĂ

numărul _____ din data de ____ / ____ / ____ **Data 1**

Secțiunea „Instrucțiunii de debitare directă” (denumită în continuare secțiunea IDD)

I. PLĂTITOR/SPONSOR, persoană fizică titulară de cont curent la: _____ **BANCA** Se pot folosi prescurtări: BCR, BRD, BT, ING, Raiffeisen, UniCredit

Nume și prenume: _____ Oraș, Județ: _____

CNP: _____ Telefon: _____

E-mail: _____

Se completează cu litere mari de tipar. Scrisul trebuie să fie FOARTE CITEȚ pentru că există cazuri în care mandatele au fost anulate de bancă din această cauză.

II. DATE P

Denumirea BENEFICIARULUI trebuie să fie identică cu cea trecută în Tabelul 1 (pag. 2) pentru că altfel mandatele nu vor fi procesate de bănci. **Codul beneficiarului** se ia din Tabelul 1 (pag. 2).

Beneficiar (beneficiar sponsorizare): _____ Cod beneficiar: _____

Suma maximă sponsorizată: 25 ☐ 20 ☐ 15 ☐ **SUMA DEBITATĂ** Dacă plătitorul dorește să-i fie debitat contul cu 25, 20 sau 15 lei, se bifează suma în căsuța de lângă aceasta.

Altă sumă: _____ Lei, în litere _____

Cod IBAN plătitor: _____ **SUMA DEBITATĂ DOAR DACĂ PLĂTITORUL** dorește o altă sumă (decât 25, 20, 10), aceasta se trece cu cifre și litere în rândul care începe cu “Altă sumă”. ATENȚIE: suma minimă care poate fi trecută pe mandat este de 10 lei.

III. BENEFICIAR PLATĂ/CONT COLECTOR

Detalii bancare privind contul colector al Asociației pentru Relații Comunitare

IBAN Pentru ca organizația să fie sigură că a completat toate caracterele IBANului, trebuie ca acestea să fie scrise fiecare pe câte o linie (24 caractere). Scrisul trebuie să fie FOARTE CITEȚ pentru că există cazuri în care mandatele au fost anulate de bancă din această cauză. Dacă la completarea IBANului s-a omis un caracter, e indicat ca acesta să fie “strecurat” la locul lui, dacă acest lucru nu este cu putință, NU se îngroașă caracterele de după acesta ci se anulează mandatul și se completează unul nou. Mandatul care conține un IBAN îngroșat/corectat/ilizibil este anulat de către bancă.

Banca: ING Bank N.V. Amsterdam, Sucursala București Cod IBAN: RO48 INGB 0001 0082 0122 8910

Data de început debitare directă: ____ / ____ / ____ **Data 5**

Plătitor/Sponsor, Semnătura _____

DOAR semnătura sponsorului, fără numele&prezumele acestuia.

Completat în prezența (nume și prenume) _____ **NUME&PRENUME&SEMNAȚURA FACER** Se scrie numele și un prenume al facerului (dacă facerul are mai multe prenume, acesta trebuie să treacă de fiecare dată același prenume), cu litere mari de tipar și lizibil. Facerul semnează (sunt mandate anulate de bănci deoarece au semnătura facerului).

în data: ____ / ____ / ____ **Data 2**

prevazut si nici impiedicat de aceasta (caz fortuit) sau alte evenimente asimilate acestora. Astfel, sunt cazuri de forta majora, cu titlu de exemplu, si fara a se limita la: orice fel de catastrofe naturale, cutremure, explozii, inundatii, precum si alte evenimente imprevizibile si insurmontabile care impiedica sau intarzie indeplinirea prezentului Contract. Banca va notifica existenta evenimentului care provoaca imposibilitatea de executare a obligatiilor intr-un termen rezonabil de la data cand a cunoscut sau trebuia sa cunoasca imposibilitatea de executare.

IX. CONTESTATII SI NOTIFICARI

Toate notificările si corespondentele între parti se realizează în scris, în limba română.

Cu excepția cazului în care se prevede altfel în prezentul Mandat, toate notificările sau orice alte comunicări ale Platorului către Banca în baza prezentului Mandat vor fi transmise Bancii de către Plator personal, prin prezentarea la ghișeele Bancii si vor deveni efective numai:

- dacă sunt completate si semnate formularele speciale puse la dispoziție de Banca si
- în momentul în care sunt primite de un reprezentant autorizat al Bancii.

Transmiterea prin posta, scrisoare recomandată sau curier a oricărei notificări a Platorului către Banca nu este permisă si, în cazul în care, în ciuda acestor prevederi, este efectuată, va fi efectuată în întregime pe riscul Mandantului. Banca are dreptul să trimită Mandantului notificări în conformitate cu Termenii si Condițiile privind Serviciile de Plata.

În cazul în care Platorul contestă orice informații si/sau operațiuni legate de instrucțiunile de debit direct emise de Beneficiar, acestea se vor rezolva direct între acesta si Beneficiar în conformitate cu prevederile clauzelor din contractul de sponsorizare neimplicând Institutia Colectoare în niciun fel.

X. DISPOZIȚII FINALE

- Prezentul mandat este guvernat de legislația română.
- Datele de identificare ale autorității de supraveghere: Banca Națională a României, cu sediul în București, str. Lipșcani nr. 25, Sect. 3, Cod 030031.
- Prezentul Mandat se completează cu condițiile generale care guvernează relația dintre Banca si Plator si cu legislația în vigoare.
- Prin semnarea prezentului Mandat Platorul declară că a înțeles si acceptă în mod expres conținutul fiecărei clauze cuprinse în acest paragraf cu privire la limitarea răspunderii Bancii conform cărora:
 - Banca va putea fi ținută responsabilă pentru prejudiciile materiale cauzate în mod direct Platorului printr-o fapta săvârșită cu intenție sau din culpa gravă, nu însă si pentru prejudiciile care îi sunt cauzate prin simpla neglijență sau imprudență;
 - Banca nu va putea fi ținută responsabilă când se dovedește că Banca a acționat potrivit prevederilor Mandatului;
 - Banca nu va putea fi ținută responsabilă pentru operațiunile care nu pot fi onorate din cauza lipsei de disponibilități sau insuficienței fondurilor din Contul Platorului, precum si ilegalitatea operațiunilor;
 - Banca nu va putea fi ținută responsabilă pentru Tranzacțiile bancare valabil efectuate si ulterior contestate de către Plator.
- Platorul confirmă faptul că Banca i-a pus în vedere faptul că, pe lângă drepturile si obligațiile contractuale, fiecare dintre parti are drepturi si obligații conferite prin lege. Totodată, Platorul confirmă si acceptă că prezenta se completează cu Condițiile Generale Bancare pentru persoane fizice.
- Platorul declară si garantează pe propria răspundere că:
 - are capacitatea deplină pentru a semna, a-si exercita drepturile si pentru a-si îndeplini obligațiile asumate prin prezentul Mandat;
 - a citit, a înțeles si a acceptat faptul că participă la o înțelegere de Debitare Directă;
 - toate informațiile referitoare la contul sau sunt exacte si va comunica Beneficiarului orice modificare a acestora în termen de 5 (cinci) Zile Bancare de la data efectuării lor;
 - prezentul Mandat nu va avea nicio implicare cu privire la contractele care au stat la baza prezentului Mandat sunt adevărate, complete si exacte
 - toate informațiile furnizate în prezentul Mandat sunt adevărate, complete si exacte
 - din toate informațiile furnizate în prezentul Mandat sunt adevărate, complete si exacte
 - fost comun în fapt sau circumstanța semnificativ(a) care sa nu fi
 - la acceptarea sau neacceptarea prezentului Mandat.
 - ut afecta în mod nefavorabil decizia Bancii cu privire

Mandatul de debitare directă trebuie să fie folosit în cadrul programului de debit direct DOAR DUPĂ ce a fost bifată această căsuță.

- ☐ Banca i-a oferit un exemplar al prezentului Mandat informat despre termenul de 15 zile pe care îl are la dispoziție pentru a semnarea a faptului că a citit, a înțeles si este de acord expres cu privire la reducerea termenului de semnare.
- ☐ A primit cu 15 zile înainte de data semnării prezentului mandat un exemplar al acestor documente pe suport hartie.

COMPLETARE DATA

DOAR DUPĂ ce au fost trecute toate informațiile pe Mandat (CNP, IBAN etc.) se completează datele pe mandat si pe contractul de sponsorizare. Datele 1, 2 și 3 trebuie să fie identice. Data 5 trebuie să fie identică cu 1/2/3 sau ulterioară acesteia.

Data 3

Prezentul mandat este semnat de către Plator astăzi, _____, în trei exemplare, un exemplar original fiind înmănat Platorului, în prezența unui reprezentant al Beneficiarului.

BANCA

PLATOR

DOAR semnătura sponsorului.

Cele 2 semnături, pe care le face sponsorul pe mandat, trebuie să fie cât mai asemănătoare una cu cealaltă și, amândouă, cu specimenul de semnătură de la bancă. Sunt mandate anulate de bănci din cauza specimenului de semnătură invalid. Semnătura este modul în care banca se asigură că mandatul este completat de titularul contului.

ETAPE TRIMITERE FORMULARE

Informare pe e-mail

În ziua în care se trimite către ARC un plic cu Mandate/Contracte, se anunță ARC prin e-mail la camelia.m@arcromania.ro și se atașează o copie scanată a procesului verbal care însoțește trimiterea. După primirea plicului, ARC trimite o confirmare pe e-mail și încarcă pe GoogleDrive scanul procesului verbal semnat și ștampilat de ambele părți (organizație și ARC).

Livrare prin curier

Orarul de funcționare al ARC este de la 9:00 la 17:00.

Adresa de livrare a plicului:

Asociația pentru Relații Comunitare

B-dul 1 Decembrie 1918 nr. 4, ap. 7

400699 Cluj-Napoca, Cluj

ATTN:

Camelia Mureșan

0727-821-612

Pentru a putea procesa informațiile din mandate, plicul trebuie să conțină:

- ▷ Un exemplar proces verbal semnat și ștampilat de către un reprezentant al organizației care a expediat plicul cu mandate. Reprezentantul ARC: verifică dacă datele din procesul verbal corespund cu cele de pe mandate, semnează de primire, ștampilează, scanează și încarcă procesul verbal pe GoogleDrive.
- ▷ Pentru băncile: **BCR, BRD, BT, ING, Raiffeisen**, organizația trimite:
 - 1 exemplar al Mandatului de debitare directă (prima foaie, cea pe care plătitorul a scris cu pixul);
 - copia xerox, pe o coală A4 a Contractului de sponsorizare; acesta se așează în interiorul mandatului de debitare directă corespunzător.
- ▷ Pentru banca **UniCredit** organizația trimite:
 - 2 exemplare ale Mandatului de debitare directă (prima foaie, cea pe care plătitorul a scris cu pixul + foaia a doua);
 - copia xerox, pe o coală A4 a Contractului de sponsorizare; acesta se așează în interiorul mandatului de debitare directă corespunzător.

ATENȚIE!!!

- ▷ Organizația trebuie să grupeze mandatele în tabel pe bănci, iar în plic trebuie să le așeze în ordinea din tabel.
- ▷ Organizația trebuie să se asigure că plicul este foarte bine lipit, astfel încât să se evite orice posibilitate de pierdere a documentelor.

PROCESUL VERBAL

Model Proces verbal

Organizația

Proces verbal de predare-primire

Mandate de debitare directă

Nr. / (Predator)

Nr. / (Primitor)

PREDATOR

Organizația, reprezentată prin, posesor al CI cu seria, nr., funcția

PRIMITOR

Asociația pentru Relații Comunitare, reprezentată prin Mureșan Camelia, posesor al CI cu seria KX, nr. 873533, funcția Asistent program mecanisme donații.

Prin prezentul Proces verbal se adevărește că Predatorul a predat Primitorului Mandatele de debitare direct și Contractele de sponsorizare din tabelul de mai jos:

Nr. crt.	Nume și prenume plătitor	Bancă	Nr. Mandat

Prezentul Proces verbal a fost încheiat în 1 exemplar, care rămâne la Primitor. Scanarea documentului semnat și ștampilat de ambele părți se încarcă pe GoogleDrive la adresa comunicată de predator.

Am predat,

.....

Am primit,
Camelia Mureșan

.....

(Semnătura și ștampila)

.....

(Semnătura și ștampila)

Completare Proces verbal

Modelul de Proces verbal de la punctul V.1. reprezintă procesul verbal care trebuie completat de către organizație la trimiterea mandatelor de debitare directă și a contractelor de sponsorizare. Acesta trebuie să însoțească ÎNTOTDEAUNA fiecare plic în care se află mandate și contracte.

▷ Număr Proces verbal

- Numărul dat de organizație procesului verbal trebuie să cuprindă: Numărul procesului verbal / Data trimiterii plicului cu mandate și contracte.
- Numărul dat de ARC procesului verbal cuprinde: Numărul procesului verbal (acesta este luat din Registrul de evidență Intrări/ieșiri documente Program Debit Direct – întocmit de către ARC) / Data primirii de către ARC a plicului cu mandate și contracte.

▷ Completare tabel

- *Nume plătitor*: scris corect;
- *Banca*: scrisă prescurtat (BCR, BRD, BT, ING, Raiffeisen, UniCredit);
- *Nr. Mandat/Contract*: trebuie trecut întregul număr, cu cei 12 digiti, exemplu: DD0000100025.

SUMA ȘI DATA DEBITĂRII

Suma debitată

În cadrul programului de donații prin debit direct, banca ia din contul plătitorului EXACT suma pe care acesta a solicitat-o în Mandatul de debitare directă și în Contractul de sponsorizare. Dacă plătitorul nu are în cont (în momentul debitării) întreaga sumă necesară, debitarea va apărea cu statusul “ERROR”.

Banca nu percepe de la plătitor sau de la organizație niciun comision pentru tranzacțiile cu suma care este setată pentru debitare. Comisiunile legate de programul de donații prin debit direct sunt suportate direct de ARC fără a micșora suma pe care plătitorul dorește să o plătească organizației. Suma debitată din contul plătitorului este transferată integral în contul organizației.

NU se poate debita retroactiv.

NU se poate debita o sumă mai mare decât cea scrisă pe mandatul de debitare directă chiar dacă plătitorul cere acest lucru verbal sau în scris. Mărirea sumei de debitare se poate face doar prin semnarea unui nou mandat de debitare directă.

Modificarea sumei debitate

Dacă un plătitor a semnat un Mandat/Contract, acesta a fost autorizat de bancă și, ulterior, plătitorul decide că dorește să modifice suma debitată, organizația și plătitorul trebuie să urmeze pașii:

Mărirea sumei debitate (upgrade)

- ▷ Plătitorul reziliază Mandatul cu banca ȘI contractul cu organizația (vezi pașii de la reziliere).
- ▷ Plătitorul semnează un alt Mandat/Contract cu organizația.
- ▷ Organizația trimite documentele către ARC.
- ▷ ARC trimite mandatul la bancă spre aprobare. Acest pas este posibil la unele bănci (BCR și BRD) DOAR după ce plătitorul a fost la bancă și a reziliat primul mandat semnat cu aceasta. ARC primește de la bancă un Raport în care este anunțată că Plătitorul X și-a reziliat Mandatul de debitare directă și informează organizația că primul mandat a fost reziliat.
- ▷ Banca autorizează plătitorul să-i fie debitat contul cu noua sumă.
- ▷ ARC informează organizația că a fost autorizat plătitorul cu noua sumă.
- ▷ ARC scoate la debitare plătitorul cu noua sumă.

Micșorarea sumei debitate (downgrade)

- ▷ Plătitorul anunță organizația că dorește micșorarea sumei debitată lunar (minim 10 lei).
- ▷ Plătitorul semnează un alt Contract cu organizația pe noua sumă. Contractul are exact aceleași date ca vechiul contract, diferă doar: suma și data semnării care va fi și data de când plătitorul va fi debitat cu noua sumă.
- ▷ Organizația trimite scanul Contractului și solicita ARC (în scris, pe email) rezilierea vechiului Contract încapând cu data la care să se facă rezilierea.
- ▷ ARC scoate la debitare plătitorul cu noua sumă.

Upgradare suma de debitare prin ING HomeBanking de către plătitori ING

În cazul în care plătitorul ING vrea să își mărească suma cu care îi va fi debitat contul, există 2 posibilități:

- ▷ Plătitorul reziliază mandatul pe ING HomeBanking sau solicită organizației să nu îi mai debiteze contul începând cu data de Apoi, semnează un nou mandat de debitare directă pe hârtie și un contract de sponsorizare - în acesta specifică o sumă mai mare decât cea din contractul anterior. Noul document (mandat&contract sponsorizare) are număr diferit de cel anterior. Mandatul ajunge la ARC și pe urmă la bancă pentru a fi setat.
- ▷ Plătitorul reziliază mandatul pe ING HomeBanking și setează din nou mandatul (pe ING HomeBanking) cu același număr de mandat dar cu suma mărită. În acest caz, organizația trebuie să semneze cu plătitorul un nou contract care are exact aceleași date ca primul (număr contract, date plătitor) cu excepția sumei (care în noul contract va fi mărită și va fi egală cu suma pe care și-a setat-o a doua oară prin ING HomeBanking) și a datei de semnare a contractului (care va fi egală sau ulterioară datei în care plătitorul a setat al doilea mandat pe ING HomeBanking și va fi considerată data de început debitare cu noua sumă). ARC primește scanul noului contract, introduce datele în baza de date și scoate la debitare plătitorul cu suma marită.

Data debitării

Debitările se realizează în data de 1 / 10 / 20, dacă această zi este lucrătoare bancară. Dacă data debitării (1/10/20) nu este lucrătoare bancară, atunci debitarea se realizează în ziua lucrătoare imediat următoare (Ex: Debitarea care trebuie realizată în 1 decembrie se face în data de 2 decembrie deoarece 1 decembrie este sărbătoare națională – zi nelucrătoare).

În fiecare lună, la data de 1, se debitează contul plătitorului cu suma înscrisă pe Mandatul de debitare directă/Contractul de sponsorizare, dacă în contul plătitorului există minim acea sumă de bani. În data de 10 se vor scoate la debitare plătitorii care în data de 1 nu au putut fi debitați deoarece nu au avut suficienți bani în cont. În data de 20 se vor scoate la debitare plătitorii care în data de 10 nu au putut fi debitați deoarece nu au avut bani în cont. Dacă plătitorul nu a putut fi debitat într-o lună în niciuna dintre cele 3 date, donația acestuia din luna respectivă se va pierde deoarece nu poate fi reprogramată în luna următoare – lunar se poate debita contul unui plătitor doar 1 dată cu suma specificată pe mandate și contract.

REZILIERE, ANULARE, SUSPENDARE

Modalitate reziliere formulare

Reziliere contract/mandat – plătitorul trebuie să rezilieze atât Contractul de sponsorizare (pe care l-a semnat cu organizația), cât și Mandatul de debitare directă (pe care l-a semnat cu banca).

Reziliere Contract de sponsorizare

Este foarte important ca Organizația să anunțe ARC în scris că plătitorul X nu mai dorește să doneze începând cu data de Y pentru ca să nu fie scos la debitare. ARC trebuie să aibă informația de reziliere cu cel mult 6 și cel puțin 4 zile lucrătoare înainte de prima dată de debitare (1/10/20) deoarece: instrucțiunile de debitare sunt trimise cu 3 zile lucrătoare înainte de data de debitare

Ex.: Pentru debitările din data de 10, se trimit instrucțiunile de debitare în data de 7 (7, 8, 9, 10 sunt toate zilele lucrătoare). În data de 5 și 6 se autorizează și se reziliază plătitorii care vor fi scoși la debitare pentru data de 10. Solicitarea de reziliere trebuie să ajungă la ARC în data de 5 sau 6 pentru a putea fi procesată; tot ce ajunge la ARC după data de 6 nu va mai putea fi reziliat decât începând cu data de 11, deoarece deja plătitorii au fost scoși la debitare pentru data de 10.

Plătitorul trebuie să anunțe organizația că vrea să își rezilieze contractul de sponsorizare. Organizația anunță ARC pe email că plătitorul a reziliat Contractul de sponsorizare cu organizația și ARC să nu mai debiteze contul începând cu data de

Model de email:

Subject email: Reziliere (nume reziliat)

Conținut email:

Te rog să nu mai scoți la debitare plătitorul cu datele:

Nume Prenume:

CNP:

Nr. MDD:

Data reziliere:

Motiv reziliere:

E-mailul va fi listat și atașat la contractul&mandatul plătitorului.

În momentul în care se primește solicitarea de la organizație, ARC procesează și confirmă acest lucru urmând ca din acel moment statusul plătitorului să devină REZILIAT. Din acel moment, plătitorul nu mai poate fi scos la debitare, dar Mandatul de debitare directă pe care l-a semnat plătitorul cu banca rămâne activ și acesta trebuie reziliat direct la bancă, atunci când plătitorul dorește.

În situația în care organizația dorește să rezilieze un număr mai mare de 3 de plătitori atunci aduce la cunoștința ARC o reziliere colectivă. În acest caz, organizația scrie pe email că solicită rezilierea mai multor plătitori.

Model de email:

Subject email: Reziliere colectivă

Conținut email:

Te rog să nu mai scoți la debitare cei ... plătitori ale căror date sunt trecute în tabelul de mai jos (dacă e un tabel scurt) sau în tabelul atașat (dacă e un tabel mai lung):

Nume Prenume	CNP	Nr. MDD	Data reziliere	Motiv reziliere

Rezilierea Mandat de debitare directă

Mandatul de debitare directă, semnat între plătitor și bancă rămâne activ chiar dacă ARC nu mai trimite băncii instrucțiuni de debitare pentru plătitorul respectiv. Acest Mandat poate fi reziliat doar de către plătitor printr-o cerere tip pe care o găsește la orice filială a băncii la care are deschis contul din care a donat. Rezilierea cu banca se poate face oricând dorește plătitorul, dat fiind că în fapt debitarea nu se mai întâmplă din momentul în care a anunțat organizația sau ARC că nu mai dorește să doneze.

Va trebui să completeze un formular în care i se solicită, printre altele:

- ▷ numele și prenumele,
- ▷ numărul mandatului,
- ▷ organizația beneficiară – Asociația pentru Relații Comunitare (ATENȚIE MARE – organizația beneficiară a donației sale este Asociația pentru Relații Comunitare, care transferă pe urmă banii în contul beneficiarului final, organizația cu care ARC are contract. Banca nu știe cine este beneficiarul final al donațiilor primite prin debit direct. Dacă un plătitor întreabă la vreo bancă despre acest program, cei de la bancă știu că există un program de debit direct între cele 6 bănci și ARC),
- ▷ IBAN-ul organizației beneficiare => IBAN-ul ARC (diferă în funcție de bancă) și este scris pe mandat.

Toate informațiile cerute de bancă se găsesc pe exemplarul din Mandatul de debitare directă care rămâne la plătitor. De aceea este foarte important să sfătuiți plătitorul care dorește să rezilieze

Mandatul să meargă la bancă cu exemplarul său din mandat. Băncile pot furniza plătitorului toate informațiile necesare anulării unui mandat dar, în acest caz durează mai mult timp procesarea rezilierii. Băncile au formulare speciale pentru reziliere, care se completează strict în incinta băncilor. Unele dintre ele sunt generate automat din calculator după ce plătitorul furnizează informațiile necesare completării.

În Mandatul de debitare directă pe care îl are fiecare plătitor este trecută modalitatea de reziliere a mandatului.

Reziliere Mandat/Contract al plătitorului care are doar erori la debitare

Mandatul/Contractul pot fi reziliate unilateral de către organizație deoarece plătitorul nu și-a îndeplinit obligațiile sale din Mandat, acelea de a asigura bani în cont pentru debitările lunare pentru care a semnat.

Dacă există cazuri în care plătitorul nu are niciodată bani în cont pentru debitare (de la 3 debitări în sus), care nu răspunde la telefonul sau la e-mail-ul scris pe Mandat, după ce organizația a făcut tot ce i-a stat în putere pentru a reactiva donatorul, ARC propune următorii pași, strict din punct de vedere tehnic (decizia rămâne la latitudinea fiecărei organizații):

- ▷ Organizația trimite plătitorului un e-mail în care îl anunță pe acesta că dacă nu mai dorește să fie sponsor pentru organizație prin programul de debit direct, ar fi mai bine să se rezilieze contractul de sponsorizare dintre organizație și plătitor, iar apoi, să rezilieze și Mandatul de donații prin debit direct - document care este încheiat între plătitor și bancă și doar plătitorul poate să îl rezilieze. În mesaj trebuie să se specifice faptul că dacă în decurs de 60 de zile de la data trimiterii e-mail-ului organizația nu primește niciun răspuns, se va considera că plătitorul este de acord cu rezilierea Contractului de sponsorizare dintre plătitor și organizație și că nu îi va mai fi debitat contul începând cu data de ... (se trece o dată care să fie la 60 de zile de la data trimiterii mesajului).
- ▷ Organizația așteaptă cele 60 de zile, iar pe urmă, dacă plătitorul nu a scris niciun răspuns, trimite către ARC o solicitare de reziliere a contractului de sponsorizare prin care se cere încetarea scoaterii la debitare a contului plătitorului, pe motiv că acesta nu a avut bani în cont și nu poate fi contactat.

În Mandatul de debitare directă, pe care îl are fiecare plătitor, la punctul VII. a). este trecută modalitatea de reziliere a mandatului.

Etape reziliere formulare

Plătitorul anunță prima dată organizația

Dacă plătitorul anunță prima dată organizația, pașii sunt următorii:

- ▷ **Plătitorul** anunță organizația că nu mai dorește să sponsorizeze începând cu data de X din motivul Y.
- ▷ **Organizația** trimite către ARC pe email o solicitare în care cere întreruperea scoaterii la debitare a plătitorului (informații la VII.1.1. Reziliere Contract de sponsorizare).

- ▷ **ARC** nu mai debitează contul plătitorului care a reziliat Contractul de sponsorizare cu organizația. ARC actualizează informația în baza sa de date. Rezilierea vă apărea în primul “Raport MDD modificate” generat din Salesforce (programul ARC de baze de date) și trimis către organizație.
- ▷ **Plătitorul** merge la bancă și își reziliază Mandatul de debitare directă cu aceasta. Acest pas nu este obligatoriu pentru că ARC deja nu îl mai scoate la debitare, dar, pentru ca plătitorul să nu aibă activ cu banca un contract pe care nu îl mai vrea, atunci când dorește, poate să solicite rezilierea mandatului de debitare directă care este între BANCĂ și ASOCIAȚIA PENTRU RELAȚII COMUNITARE avându-o ca beneficiar pe organizația care a semnat mandatul.
- ▷ **Banca** trimite la ARC un Raport în care înștiințează de rezilierea mandatului plătitorului.

Plătitorul anunță prima dată banca

Dacă plătitorul anunță prima dată banca, pașii sunt următorii:

- ▷ **Plătitorul** reziliază Mandatul de debitare directă cu banca, la sediul acesteia.
- ▷ **Banca** trimite către ARC un Raport în care înștiințează de rezilierea mandatului plătitorului.
- ▷ **ARC** nu mai debitează contul plătitorului care a reziliat Mandatul de debitare directă cu banca. ARC actualizează informația în baza sa de date. Rezilierea vă apărea în primul “Raport MDD modificate” generat din Salesforce (programul ARC de baze de date) și trimis către organizație.
- ▷ **Organizația** îl contactează pe plătitor, încearcă să afle motivul rezilierii Mandatului și reziliază Contractul de sponsorizare (care este între plătitor și organizație).

Modalitate anulare formulare

Contractul de sponsorizare

Contractul de sponsorizare este contractul dintre plătitor și organizație. Dacă s-a descoperit o greșeală în completarea Contractului de sponsorizare, aceasta poate fi corectată atâta timp cât acest lucru nu necesită modificări care trebuie făcute și în Mandatul de debitare directă. Deci nu este nevoie ca Contractul de sponsorizare să fie nulat.

Dacă se dorește anularea Contractului de sponsorizare, se urmează pașii:

- ▷ se trasează o linie pe diagonală paginii contractului, astfel încât linia să se imprime și pe coala 2 autocopiativă;
- ▷ se scrie mare “ANULAT” pe prima pagină astfel încât scrisul să se imprime și pe coala 2.

Mandatul de debitare directă

Mandatul de debitare directă este un contract între plătitor și bancă. Banca nu acceptă corecturi pe acesta. Mandatul care are corecturi este considerat NUL de către bancă. În cazul în care s-a greșit în momentul completării Mandatului de debitare directă, acesta trebuie anulat și trebuie să se completeze un alt Mandat de debitare directă.

Anularea Mandatului de debitare directă se face astfel:

- ▷ se trasează o linie pe diagonala primei și a ultimei pagini a mandatului de debitare directă, astfel încât linia să se imprime și pe celelalte 2 coli autocopiativă;
- ▷ se scrie mare “ANULAT” pe prima și pe ultima pagină astfel încât scrisul să se imprime și pe celelalte 2 coli autocopiativă.

Dacă Mandatul de debitare directă a fost anulat după completarea Contractului de sponsorizare corespunzător, atunci trebuie anulate ambele documente (Mandatul de debitare directă și Contractul de sponsorizare).

Modalitate suspendare debitare

Este foarte important ca Organizația să anunțe ARC în scris că plătitorul X nu mai dorește să doneze începând cu data de Y pentru o perioadă de timp. ARC trebuie să aibă informația de suspendare cu cel mult 6 și cel puțin 4 zile lucrătoare înainte de prima dată de debitare (1/10/20) deoarece: instrucțiunile de debitare sunt trimise cu 3 zile lucrătoare înainte de data de debitare

Plătitorul trebuie să anunțe organizația că vrea să își suspende debitarea contului pentru o anumită perioadă. Organizația anunță ARC pe email că plătitorul dorește suspendarea scoaterii la debitare pentru o perioadă și ARC să nu mai debiteze contul începând cu data de

Model de email:

Subject email: Suspendare (nume suspendat)

Conținut email:

Te rog să nu mai scoți la debitare plătitorul cu datele:

Nume Prenume:

CNP:

Nr. MDD:

Data suspendare:

Motiv suspendare:

E-mailul va fi listat și atașat la contractul&mandatul plătitorului.

În momentul în care se primește solicitarea de la organizație, ARC procesează și confirmă acest lucru urmând ca din acel moment statusul plătitorului să devină SUSPENDAT. Din acel moment, plătitorul nu mai poate fi scos la debitare, chiar dacă Contractul de sponsorizare și Mandatul de debitare directă pe care le-a semnat plătitorul rămân active.

În momentul în care organizația dorește reactivarea plătitorului, aceasta trimite o solicitare în scris.

Model de email:

Subject email: Reactivare (nume plătitor suspendat care va fi reactivat)

Conținut email:

Te rog să reactivezi plătitorul cu datele:

Nume Prenume:

CNP:

Nr. MDD:

Data reactivare:

SEMNARE FORMULARE NOI

Dacă plătitorul a fost autorizat de bancă

Dacă un plătitor a semnat un mandat/contract, a fost autorizat de bancă dar decide că nu mai dorește să îi fie debitat acel cont ci dorește să dea un alt cont pentru debitare (cont la aceeași bancă sau la o altă bancă) sau dorește să schimbe suma debitată trebuie să urmeze pașii:

- ▷ Plătitorul anunță Organizația că dorește să modifice IBANul/Banca/suma (upgrade) de pe vechiul mandat. Organizația îl anunță că trebuie să rezilieze vechiul mandat/contract de sponsorizare și să semneze altul care să conțină noile informații (vezi pașii de la reziliere).
- ▷ Organizația trimite către ARC solicitarea de a nu mai fi scos la debitare mandatul plătitorului (vechiul mandat, cel care a fost deja autorizat de bancă). ARC confirmă faptul că plătitorul nu va mai fi scos la debitare.
- ▷ Organizația îl anunță pe plătitor că atunci când dorește poate să solicite băncii rezilierea vechiului mandat. Nerezilierea acestuia nu atrage pentru plătitor nicio obligație/plată de comisioane, etc., dar în cazul în care plătitorul a avut primul mandat la BCR sau BRD și dorește să semneze al doilea mandat tot la BCR sau BRD (banca la care a avut primul mandat) acest lucru nu va fi posibil decât după ce plătitorul va rezilia primul mandat.
- ▷ Plătitorul semnează un alt mandat/contract cu organizația.
- ▷ Organizația trimite la ARC documentele (noul mandat + noul contract) și specifică în procesul verbal că plătitorul este deja în baza de date ARC deoarece are un vechi mandat/contract (autorizat de bancă pe care plătitorul l-a reziliat pentru a putea semna unul nou).
- ▷ ARC trimite noul mandat la bancă spre aprobare.
- ▷ Banca autorizează noul mandatul.
- ▷ ARC informează organizația că a fost autorizat plătitorul.
- ▷ ARC scoate la debitare plătitorul cu noul mandat.

Dacă plătitorul nu a fost autorizat de bancă

Dacă un plătitor a semnat un mandat/contract, nu a fost autorizat de bancă (este NO SHOW) și decide că dorește să fie sponsor și să corecteze informația pentru care nu a fost autorizat de bancă trebuie să:

- ▷ Rezilieze contractul cu organizația (vezi pașii de la reziliere).
- ▷ Semneze un alt mandat/contract cu organizația.
- ▷ Organizația trimite la ARC documentele (noul mandat + noul contract) și **specifică în procesul verbal că plătitorul este deja în baza de date ARC deoarece are un vechi mandat/contract (NO SHOW).**
- ▷ ARC trimite mandatul la bancă spre aprobare.
- ▷ Banca autorizează noul mandat al plătitorului.
- ▷ ARC informează organizația că a fost autorizat plătitorul.
- ▷ ARC scoate la debitare plătitorul.

RAPOARTE TRIMISE DE ARC ORGANIZAȚIILOR

ARC introduce în baza sa de date toate informațiile de pe Mandatul de debitare directă. Este foarte important ca toate datele plătitorului să se regăsească în Mandatul de debitare directă.

Rapoartele trimise organizațiilor sunt încărcate pe GoogleDrive.

ARC trimite organizațiilor rapoartele de mai jos.

Raport MDD procesate ARC_

- ▷ ***Când se trimite:*** la începutul lunii următoare și cuprinde toate mandatele procesate în luna anterioară.
- ▷ ***Ce conține:*** conține informațiile din Mandatele și Contractele primite de ARC în luna anterioară.
- ▷ ***Ex:*** “Raport MDD procesate ARC_OCTOMBRIE” cuprinde mandatele/contractele primite de la organizație și procesate de ARC în luna OCTOMBRIE.
- ▷ ***Informații în Raport:*** Nume și prenume plătitor, CNP, adresă, amount (suma setată pentru debitare), dată inițiere mandat (data semnării mandatului), date established (data când va începe debitarea contului plătitorului), banca și codul IBAN al plătitorului, numele facerului, numărul mandatului (ID Mandat).

Raport MDD modificate (..... -

- ▷ ***Când se trimite:***
 - A. după fiecare debitare (împreună cu raportul cu debitările),
 - B. la începutul lunii următoare.
- ▷ ***Ce conține:*** conține toate mandatele care și-au modificat statusul din Neprocesat bancă în statusul: Autorizat/No Show/Reziliat/Upgrade/Downgrade/Suspendat/Hold
 - A. conține mandatele modificate de la ultimul raport până în ziua în care a fost generat actualul raport. Acest raport este orientativ.
 - B. conține toate modificările care au fost făcute în luna anterioară. Acesta este raportul final care are toate modificările din luna anterioară.
- ▷ ***Ex:***
 - A. “Raport MDD modificate (7-15 oct)” cuprinde informații despre plătitorii ale căror Mandate au fost autorizate/reziliate/no show/upgradata în perioada 7-15 octombrie.
 - B. “Raport MDD modificate_OCTOMBRIE” cuprinde informații despre plătitorii ale căror Mandate au fost autorizate/reziliate/no show/upgradata în luna OCTOMBRIE. Acest raport cuprinde informațiile din toate rapoartele cu modificări trimise în luna Octombrie.
- ▷ ***Informații în Raport:*** Nume și prenume plătitor, CNP, bancă și IBANul plătitorului, numele facerului, numărul mandatului (ID Mandat), amount (suma setată pentru debitare), dată schimbare stage (data în care s-a schimbat statutul de “Neprocesat bancă” în cel de “Autorizat/reziliat/no show/upgrade etc.”), data pe fiecare stage, stage, motiv stage, observații stage organizație (observații referitoare la mandat).

Raport debitori _1/10/20 ...

- ▷ **Când se trimite:** se trimite la maxim 3 zile de la primirea ultimului raport de debitare de la bănci (debitările se fac în 1 sau 10 sau 20 a fiecărei luni).
- ▷ **Ce conține:** conține informații despre plătitorii care au fost debitați cu succes+error.
- ▷ **Ex:** "Raport debitori _10 DECEMBRIE" cuprinde informații legate de plătitorii care au fost debitați cu succes+error în data de 10 decembrie.
- ▷ **Informații în Raport:** Nume și prenume plătitor, CNP, bancă și IBANul plătitorului, numele facerului, numărul mandatului (ID Mandat), amount (suma setată pentru debitare), dată efectivă debitare, stage (debitare cu succes = Achitată sau eroare = Error), erori Debit Direct (motive pentru care contul plătitorului nu a putut fi debitat cu succes, altele decât că plătitorul nu a avut bani în cont; în cazul în care sunt informații în acest câmp, organizația trebuie să ia legătura cu plătitorul și să îl roage să meargă la bancă pentru a vedea despre ce eroare este vorba deoarece el este singurul care poate soluționa această problemă).

STATUS PLĂTITORI

Am clasificat plătitorii procesați ARC după următorul status:

Neprocesat bancă (mandatul este trimis la bancă dar nu a fost autorizat încă).

Activ (plătitorul a fost autorizat de bancă).

Reziliat

- ▷ **Reziliat - Modificare IBAN** (a schimbat IBAN-ul și nu dorește să completeze un Mandat cu noile sale date);
- ▷ **Reziliat - Modificare bancă** (a schimbat banca și nu dorește să completeze un Mandat cu noile sale date);
- ▷ **Reziliat - Saturare** (nu mai dorește să sponsorizeze, consideră că suma sponsorizată este suficientă);
- ▷ **Reziliat - Motiv necunoscut** (rezilierea s-a făcut prima dată prin bancă, deci nu se va ști motivul exact până ce organizația nu ia legătura cu plătitorul);
- ▷ **Reziliat - Neplata** (plătitorul nu a asigurat în cont banii pentru debitări: deloc sau de foarte mult timp).

No show

- ▷ **No show - IBAN greșit;**
- ▷ **No show - Cont valută;**
- ▷ **No show - Cont persoană juridică;**
- ▷ **No show - Specimen semnătură invalid** (specimenul de semnătură de pe Mandat nu corespunde cu cel de la bancă);
- ▷ **No show - Titular cont diferit** (Titularul de cont este diferit de cel care a completat și semnat mandatul - cel care a completat mandatul a scris datele sale personale dar a dat un IBAN pe care este împuternicit, iar banca nu are o dispoziție notarială în acest sens de la titularul contului);
- ▷ **No show - Renunțat** (plătitorul s-a răzgândit și nu mai dorește să sponsorizeze);
- ▷ **No show - Cont închis;**
- ▷ **No show - Nu este cont curent.**

Upgrade (Plătitorul a anulat primul mandat deoarece a semnat un alt mandat care a fost autorizat pe o sumă mărită);

Downgrade (Plătitorul a anulat primul mandat deoarece a semnat un alt mandat care a fost autorizat pe o sumă micșorată);

Mutat

- ▷ *Mutat - Schimbat bancă* (Plătitorul are primul mandat semnat și autorizat/neautorizat de banca X. Plătitorul reziliază primul mandat cu banca X deoarece își schimbă banca. Semnează un alt mandat la banca Y, mandat care este autorizat.);
- ▷ *Mutat - Schimbat IBAN* (Plătitorul are primul mandat semnat și autorizat/neautorizat de banca X. Plătitorul reziliază primul mandat cu banca X deoarece își schimbă IBAN-ul în cadrul aceleiași bănci. Semnează un alt mandat la banca X, mandat care este autorizat.);
- ▷ *Mutat - Diverse.*

RELAȚIA CU BĂNCILE

Trimitere mandate la bănci

În tabelul de mai jos sunt prezentate informații despre perioada în care trebuie să ajungă mandatele de debitare directă de la organizație la bancă pentru a fi considerate valide și a fi procesate.

Banca	Perioada
BCR	Mandatul trebuie să ajungă la bancă în 4 zile bancare lucrătoare de la data semnării mandatului.
Raiffeisen	Mandatul trebuie să ajungă la bancă în 9 zile bancare lucrătoare de la data semnării mandatului.
BRD	Mandatul trebuie să ajungă la bancă în data de 15 și 30/31 a lunii.
BT, ING, UniCredit	Mandatul trebuie să ajungă la bancă în maxim 30 de zile de la data semnării de către plătitor.

După primirea mandatelor de debitare directă de către bănci, acestea contactează, prin sondaj, plătitorii pentru ca să li se confirme faptul că într-adevăr ei au completat formularul.

CallCenter bănci

Dacă plătitorii nu își știu codul IBAN, organizația poate să le ofere posibilitatea să sune la Call Centerul băncii de unde, pe baza informațiilor de pe CI sau Cardul de cont curent, aceștia pot obține informația dorită.

Bancă	Nr. tel.	Informații solicitate de bancă pentru eliberarea IBANului
BCR	InfoBCR: 0800801227 – apelabil gratuit din orice rețea națională Tasta 1 – Persoane fizice Tasta 2 – Asistență carduri	CNP Nume complet Localitatea de pe Cartea de Identitate Răspunsul la întrebarea secretă (Banca spune plătitorului întrebarea secretă pe care acesta și-a ales-o, iar plătitorul trebuie să dea răspunsul setat la deschiderea contului.) etc.
BRD	0800803803 – apelabil în orice rețea de telefonie 021 302 61 61 - număr apelabil în orice rețea de telefonie *22622 - număr cu tarif normal, apelabil din rețelele de telefonie Orange sau Vodafone Tasta 1 – Informații personalizate Nu mai tastezi cifre și vești fi - Preluat de teleconsilier	Informații de pe Cartea de Identitate Informații de pe Card, etc.
BT	0801 01 0128 - Romtelecom 0264 30 8028 - Orice rețea *8028 - Vodafone și Orange Tasta 0 – Informații generale	CNP Cod client SAU ultimele 8 cifre de pe fața cardului de cont curent Adresa de pe Cartea de Identitate, etc.
ING	My'Line - Relații Clienți: 021 402 83 91 - Romtelecom 0374.138.391 - Orange 0372.388.391 - Vodafone 0314.068.391 - RDS Orar: Luni – Duminică: 7:00 - 23:00	Informațiile sunt solicitate de robotul Maria: Tastarea sau enunțarea CNP-ului Ce vrei să faci? – Vreau să aflu IBANul Tel. mobil Seria și nr. CI Urmează întrebări la care se solicită un răspuns monosilabic: DA sau NU (Ex.: Aveți adresă de email înregistrată la ING? Aveți mastercard?).
Raiffeisen	0213063002 - Număr cu tarif normal, apelabil din orice rețea Tasta 0 – Limba română Tasta 2 – Persoane fizice Tasta 0 – Transfer către un consilier clienți Orar: Luni-Vineri: 8:00 – 22:00 Sâmbătă: 9:00 – 17:30	CNP (dacă clientul nu își știe CNPul, i se solicită seria de pe cardul Raiffeisen) Adresa Parola în relație cu bancă, etc.
UniCredit	0212002020 – Romtelecom 0372 637 020 – Vodafone Nu tastezi cifre și vești auzi – Pentru limba română, vă rugăm așteptați Nu tastezi cifre și vești auzi – Dacă sunteți clienți UniCredit, vă rugăm așteptați Tasta 1 – Clienți persoane fizice	CNP Nume complet Adresa din Cartea de Identitate Parola în relație cu banca Diverse întrebări (Ex.: Când a fost efectuată cu succes ultima tranzacție cu banca?)

Informații actualizate

Pentru ca banca să poată valida mandatul completat cu datele unui plătitor, acesta trebuie să aibă în baza de date a băncii:

- ▷ informațiile de pe Cartea de Identitate VALABILĂ (Dacă CI este expirată, Mandatul de debitare directă va fi autorizat doar după ce plătitorul merge la bancă și pune la dispoziția acesteia informațiile de pe CI validă. Dacă CI este expirată, facerul trebuie să roage plătitorul să meargă la bancă pentru actualizarea informațiilor.)
- ▷ specimen de semnătură (Sunt plătitori care, la deschiderea contului, din diferite motive, nu au vrut să dea băncii specimenul de semnătură. În acest caz, banca nu poate verifica validitatea mandatului, iar documentul va fi autorizat doar după ce plătitorul merge la bancă și pune la dispoziția acesteia specimenul de semnătură. Facerul trebuie să roage plătitorul să meargă la bancă pentru a da specimenul de semnătură).

Declarații pentru relația cu băncile

Pentru a veni în ajutorul fundraiserilor, ARC a redactat și scanat declarații în care evidențiază că este parte dintr-un contract cu Banca și că acest contract îi dă dreptul să debiteze conturile donatorilor care au semnat Mandate de debitare. În această declarație este specificat și numărul contractului dintre ARC și Bancă, astfel încât acesta să poată fi ușor identificat de către funcționarii bancari.

Organizațiile pot să folosească aceste informații în relația cu băncile, în situații în care există neclarități.



În atenția celor interesați

Prin prezenta, **Asociația pentru Relații Comunitare (ARC)** vă aduce la cunoștință că are încheiat cu **BANCA COMERCIALĂ ROMÂNĂ S.A.** **Angajamentul privind debitarea directă nr. 349 din data de 13.02.2012**, care include, printre altele, ***Fluxul de lucru pentru înrolarea și gestionarea mandatelor de direct debit în favoarea ARC.***

Cîteva dintre prevederile acordului:

- Banca oferă clienților persoane fizice posibilitatea de a efectua donații în favoarea Asociației pentru Relații Comunitare (ARC) și a organizațiilor care colaborează cu ARC, prin intermediul serviciului direct debit intrabancar. Conform convenției încheiate cu ARC România, mandatele se încheie atât în unitățile BĂNCII COMERCIALE ROMÂNE cât și în afara lor.
- În cazul în care mandatele se încheie altundeva decât în agențiile Băncii, procesarea se face centralizat, în urma expedierii de către ARC a mandatelor către BANCA COMERCIALĂ ROMÂNĂ.
- Dacă un client dorește să obțină semnătura băncii pe contractul încheiat în prealabil, se verifică existența mandatului în sistem și, dacă informațiile din sistem coincid cu cele din mandat, se remite, prin mijloacele specifice de comunicare cu banca, un exemplar semnat și de către bancă.
- Plătitorul poate să se adreseze direct unității pentru modificarea condițiilor mandatului sau pentru revocarea acestuia, caz în care se respectă fluxul standard de modificare/reziliere mandate de direct debit.

Vă rugăm să acordați tot sprijinul reprezentanților organizațiilor partenere ARC care desfășoară activitatea de colectare a mandatelor în scopul atragerii de donații prin debit direct.

Pentru orice informații suplimentare în legătură cu donațiile prin debit direct, vă rugăm să accesați site-ul web www.donatie.ro sau să contactați Asociația pentru Relații Comunitare la numărul de telefon 0264 406388, de luni până vineri, între orele 9 și 17.

Cu respect,
Dana Pîrțoc
Director Executiv





În atenția celor interesați

Prin prezenta, **Asociația pentru Relații Comunitare (ARC)** vă aduce la cunoștință că are încheiat cu **B.R.D. – GROUPE SOCIETE GENERALE S.A.** **Angajamentul privind serviciul Simplis Debit nr. 10006 din data de 23.03.2012**, care include, printre altele, **Fluxul de lucru pentru înrolarea și gestionarea mandatelor de direct debit în favoarea ARC.**

Cîteva dintre prevederile acordului:

- Banca oferă clienților persoane fizice posibilitatea de a efectua donații în favoarea Asociației pentru Relații Comunitare (ARC) și a organizațiilor care colaborează cu ARC, prin intermediul serviciului direct debit intrabancar. Conform convenției încheiate cu ARC România, mandatele se încheie atât în unitățile B.R.D. – GROUPE SOCIETE GENERALE cât și în afara lor.
- În cazul în care mandatele se încheie altundeva decât în agențiile Băncii, procesarea se face centralizat, în urma expedierii de către ARC a mandatelor către B.R.D. – GROUPE SOCIETE GENERALE.
- Dacă un client dorește să obțină semnătura băncii pe contractul încheiat în prealabil, se verifică existența mandatului în sistem și, dacă informațiile din sistem coincid cu cele din mandat, se remite, prin mijloacele specifice de comunicare cu banca, un exemplar semnat și de către bancă.
- Plătitorul poate să se adreseze direct unității pentru modificarea condițiilor mandatului sau pentru revocarea acestuia, caz în care se respectă fluxul standard de modificare/reziliere mandate de direct debit.

Vă rugăm să acordați tot sprijinul reprezentanților organizațiilor partenere ARC care desfășoară activitatea de colectare a mandatelor în scopul atragerii de donații prin debit direct.

Pentru orice informații suplimentare în legătură cu donațiile prin debit direct, vă rugăm să accesați site-ul web www.donatie.ro sau să contactați Asociația pentru Relații Comunitare la numărul de telefon 0264 406388, de luni până vineri, între orele 9 și 17.

Cu respect,
Dana Pîrțoc
Director Executiv





În atenția celor interesați

Prin prezenta, **Asociația pentru Relații Comunitare (ARC)** vă aduce la cunoștință că are încheiat cu **BANCA TRANSILVANIA S.A. Contractul de Direct Debit nr. 12740 din data de 17.02.2012**, care include, printre altele, ***Fluxul de lucru pentru înrolarea și gestionarea mandatelor de direct debit în favoarea ARC.***

Cîteva dintre prevederile acordului:

- Banca oferă clienților persoane fizice posibilitatea de a efectua donații în favoarea Asociației pentru Relații Comunitare (ARC) și a organizațiilor care colaborează cu ARC, prin intermediul serviciului direct debit intrabancar. Conform convenției încheiate cu ARC România, mandatele se încheie atât în unitățile BĂNCII TRANSILVANIA cât și în afara lor.
- În cazul în care mandatele se încheie altundeva decât în agențiile Băncii, procesarea se face centralizat, în urma expedierii de către ARC a mandatelor către BANCA TRANSILVANIA.
- Dacă un client dorește să obțină semnătura băncii pe contractul încheiat în prealabil, se verifică existența mandatului în sistem și, dacă informațiile din sistem coincid cu cele din mandat, se remite, prin mijloacele specifice de comunicare cu banca, un exemplar semnat și de către bancă.
- Plătitorul poate să se adreseze direct unității pentru modificarea condițiilor mandatului sau pentru revocarea acestuia, caz în care se respectă fluxul standard de modificare/reziliere mandate de direct debit.

Vă rugăm să acordați tot sprijinul reprezentanților organizațiilor partenere ARC care desfășoară activitatea de colectare a mandatelor în scopul atragerii de donații prin debit direct.

Pentru orice informații suplimentare în legătură cu donațiile prin debit direct, vă rugăm să accesați site-ul web www.donatie.ro sau să contactați Asociația pentru Relații Comunitare la numărul de telefon 0264 406388, de luni până vineri, între orele 9 și 17.

Cu respect,
Dana Pîrțoc
Director Executiv





În atenția celor interesați

Prin prezenta, **Asociația pentru Relații Comunitare (ARC)** vă aduce la cunoștință că are încheiat cu **ING Bank N.V. Contractul de Debitare Directă nr. WB/P/159/06.04.2012** din data de **06.04.2012**, care include, printre altele, **Fluxul de lucru pentru înrolarea și gestionarea mandatelor de direct debit în favoarea ARC.**

Cîteva dintre prevederile acordului:

- Banca oferă clienților persoane fizice posibilitatea de a efectua donații în favoarea Asociației pentru Relații Comunitare (ARC) și a organizațiilor care colaborează cu ARC, prin intermediul serviciului direct debit intrabancar. Conform convenției încheiate cu ARC România, mandatele se încheie atât în unitățile ING Bank cât și în afara lor.
- În cazul în care mandatele se încheie altundeva decât în agențiile Băncii, procesarea se face centralizat, în urma expedierii de către ARC a mandatelor către ING Bank.
- Dacă un client dorește să obțină semnătura băncii pe contractul încheiat în prealabil, se verifică existența mandatului în sistem și, dacă informațiile din sistem coincid cu cele din mandat, se remite, prin mijloacele specifice de comunicare cu banca, un exemplar semnat și de către bancă.
- Plătitorul poate să se adreseze direct unității pentru modificarea condițiilor mandatului sau pentru revocarea acestuia, caz în care se respectă fluxul standard de modificare/reziliere mandate de direct debit.

Vă rugăm să acordați tot sprijinul reprezentanților organizațiilor partenere ARC care desfășoară activitatea de colectare a mandatelor în scopul atragerii de donații prin debit direct.

Pentru orice informații suplimentare în legătură cu donațiile prin debit direct, vă rugăm să accesați site-ul web www.donatie.ro sau să contactați Asociația pentru Relații Comunitare la numărul de telefon 0264 406388, de luni până vineri, între orele 9 și 17.

Cu respect,
Dana Pîrțoc
Director Executiv





În atenția celor interesați

Prin prezenta, **Asociația pentru Relații Comunitare (ARC)** vă aduce la cunoștință că are încheiat cu **RAIFFEISEN BANK S.A. Convenția de colectare prin Debitare Directa intrabancare din 2012**, care include, printre altele, ***Fluxul de lucru pentru înrolarea și gestionarea mandatelor de direct debit în favoarea ARC.***

Cîteva dintre prevederile acordului:

- Banca oferă clienților persoane fizice posibilitatea de a efectua donații în favoarea Asociației pentru Relații Comunitare (ARC) și a organizațiilor care colaborează cu ARC, prin intermediul serviciului direct debit intrabancar. Conform convenției încheiate cu ARC România, mandatele se încheie atât în unitățile RAIFFEISEN BANK cât și în afara lor.
- În cazul în care mandatele se încheie altundeva decât în agențiile Băncii, procesarea se face centralizat, în urma expedierii de către ARC a mandatelor către RAIFFEISEN BANK.
- Dacă un client dorește să obțină semnătura băncii pe contractul încheiat în prealabil, se verifică existența mandatului în sistem și, dacă informațiile din sistem coincid cu cele din mandat, se remite, prin mijloacele specifice de comunicare cu banca, un exemplar semnat și de către bancă.
- Plătitorul poate să se adreseze direct unității pentru modificarea condițiilor mandatului sau pentru revocarea acestuia, caz în care se respectă fluxul standard de modificare/reziliere mandate de direct debit.

Vă rugăm să acordați tot sprijinul reprezentanților organizațiilor partenere ARC care desfășoară activitatea de colectare a mandatelor în scopul atragerii de donații prin debit direct.

Pentru orice informații suplimentare în legătură cu donațiile prin debit direct, vă rugăm să accesați site-ul web www.donatie.ro sau să contactați Asociația pentru Relații Comunitare la numărul de telefon 0264 406388, de luni până vineri, între orele 9 și 17.

Cu respect,
Dana Pîrțoc
Director Executiv





În atenția celor interesați

Prin prezenta, **Asociația pentru Relații Comunitare (ARC)** vă aduce la cunoștință că are încheiat cu **UNICREDIT ȚIRIAC BANK S.A.** **Contractul privind serviciul de încasare prin sistemul de Debitare Directa Intrabancară din data de 08.10.2012**, care include, printre altele, ***Fluxul de lucru pentru înrolarea și gestionarea mandatelor de direct debit în favoarea ARC.***

Cîteva dintre prevederile acordului:

- Banca oferă clienților persoane fizice posibilitatea de a efectua donații în favoarea Asociației pentru Relații Comunitare (ARC) și a organizațiilor care colaborează cu ARC, prin intermediul serviciului direct debit intrabancar. Conform convenției încheiate cu ARC România, mandatele se încheie atât în unitățile UNICREDIT ȚIRIAC BANK cât și în afara lor.
- În cazul în care mandatele se încheie altundeva decât în agențiile Băncii, procesarea se face centralizat, în urma expedierii de către ARC a mandatelor către UNICREDIT ȚIRIAC BANK.
- Dacă un client dorește să obțină semnătura băncii pe contractul încheiat în prealabil, se verifică existența mandatului în sistem și, dacă informațiile din sistem coincid cu cele din mandat, se remite, prin mijloacele specifice de comunicare cu banca, un exemplar semnat și de către bancă.
- Plătitorul poate să se adreseze direct unității pentru modificarea condițiilor mandatului sau pentru revocarea acestuia, caz în care se respectă fluxul standard de modificare/reziliere mandate de direct debit.

Vă rugăm să acordați tot sprijinul reprezentanților organizațiilor partenere ARC care desfășoară activitatea de colectare a mandatelor în scopul atragerii de donații prin debit direct.

Pentru orice informații suplimentare în legătură cu donațiile prin debit direct, vă rugăm să accesați site-ul web www.donatie.ro sau să contactați Asociația pentru Relații Comunitare la numărul de telefon 0264 406388, de luni până vineri, între orele 9 și 17.

Cu respect,
Dana Pîrțoc
Director Executiv



REZUMAT

- ▷ Organizația își creează cont pe www.donatie.ro.
- ▷ Organizația depune proiectul pentru programul de debit direct.
- ▷ Organizația semnează cu ARC contractele (un contract de mandat și unul de prestări servicii) pentru a putea începe programul de debit direct.
- ▷ Organizația devine operator de date cu caracter personal pentru a putea procesa informațiile solicitate în cadrul programului de debit direct. ARC poate pune la dispoziția organizației informațiile necesare pentru completarea Notificării.
- ▷ Organizația primește de la ARC 3 documente: “Organizare și detalii tehnice în programul de donații prin debit direct”, “Mandatul de debitare directă” în format pdf. (organizația solicită tipografiei inserarea siglei, a denumirii beneficiarului, a codului organizației și a primilor 6 digiți din numărul mandatului) și “Contractul de sponsorizare” în format word (organizația completează informațiile legate de aceasta).
- ▷ Organizația trimite către ARC o adresă de gmail pentru a i se da accesul la informațiile legate de programul de debit direct de pe GoogleDrive.
- ▷ Organizația primește de la tipografie Mandatul și Contractul în forma finală în format pdf (varianta finală a documentelor, cea care apoi merge la tipar). ARC da bun de tipar pe cele 2 documente primite în format pdf.
- ▷ Organizația tipărește Mandatele și Contractele.
- ▷ Un reprezentant al organizației semnează (pe prima pagină, pentru că hârtia este autocopiativă) și ștampilează (ambele pagini) TOATE Contractele de sponsorizare.
- ▷ Organizația bifează primul pătrat de la punctul X. Dispoziții Finale (pe pagina 4) pe toate Mandatele de debitare directă.
- ▷ Organizația așează în fiecare Mandat de debitare directă, Contractul de sponsorizare corespunzător (Mandatul de debitare directă și Contractul de sponsorizare au același număr).
- ▷ Completarea Contractului de sponsorizare:
 - trebuie să fie semnat și ștampilat de organizație;
 - se completează cu pix cu pastă albastră;
 - contractul nu trebuie așezat peste Mandat;
 - plătitorul semnează contractul.
- ▷ Completarea Mandatului de debitare directă:
 - SCRIS CITEȚ!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!;
 - NU se fac corecturi;
 - Mandatul și Contractul trebuie să aibă același număr;
 - se completează cu pix cu pastă albastră;
 - Mandatul nu trebuie așezat peste Contract;
 - facerul își scrie numele și semnează într-un singur loc;
 - plătitorul semnează în 2 locuri; semnătura trebuie să fie cât se poate de asemănătoare cu specimenul de semnătură dat în bancă la deschiderea contului;
 - se trec toate datele legate de plătitor: toate prenumele, la adresa: stradă, nr., scară, ap., oraș, județ;
 - se scrie data de completare a Mandatului (în 3 locuri) DOAR DUPĂ ce au fost completate toate informațiile (în special CNP, IBAN). După ce s-a completat Data de semnare a mandatului, se scrie și data de început debitare directă care NU poate fi anterioară datei de completare mandatului.

- ▷ Facerul dă plătitorului ultimul exemplar din Mandatul de debitare directă și din Contractul de sponsorizare.
- ▷ Organizația se asigură că toate informațiile sunt trecute în Mandatul de debitare directă și în Contractul de sponsorizare.
- ▷ Organizația trimite către ARC Mandatele și copiile xerox ale Contractelor + Procesul verbal.
- ▷ Organizația trimite către ARC email pentru a anunța că au fost expediate Mandate & Contracte.
- ▷ ARC confirmă primirea Mandatelor și a Contractelor și încarcă pe GoogleDrive scanul procesului verbal.
- ▷ ARC trimite Mandatele la bănci. Băncile sună, prin sondaj, plătitorii care sunt trecuți pe mandate, pentru a se asigura că într-adevăr ei sunt cei care au complatat mandatele.
- ▷ Băncile trimit către ARC: rapoarte de autorizare a plătitorilor, informări că anumite mandate nu pot fi procesate deoarece conțin informații eronate, rapoarte cu plătitori care și-au reziliat contul.
- ▷ ARC schimbă statusul mandatelor (în baza de date ARC) în funcție de informările primite de la bănci și de la organizații.
- ▷ ARC scoate la debitare plătitorii autorizați.
- ▷ Băncile trimit către ARC rapoarte de debitare.
- ▷ ARC procesează rapoartele de debitare primite de la bănci.
- ▷ ARC generează rapoarte (mandate procesate, mandate modificate, debitări) și le încarcă în GoogleDrive.
- ▷ Până în 15 a fiecărei luni:
 - - ARC virează în contul organizațiilor, care au adunat peste 2000 lei din debitări, suma corespunzătoare; încarcă în GoogleDrive decontul;
 - - ARC face factura pentru cei 7% din valoarea virată și încarcă în GoogleDrive scanul facturii. Ulterior, aceasta este trimisă, în original, organizației, prin curier.

Ghid dezvoltat de: Camelia Mateș
Camelia Mureșan

Asociația pentru Relații Comunitare

contact@donatie.ro

Tel.: 0264-406-388

www.donatie.ro