

ActionAid Sveriges insamlingspolicy:

ActionAid Sverige finansierar sin verksamhet genom gåvor, företagssamarbeten och institutionellt givande. Vår Insamlingspolicy syftar till att värna om givaren samt att arbetet kopplat till insamling genomförs på ett seriöst sätt. I detta dokument lyfter vi bland annat vilka principer som gäller för vår insamlingsverksamhet som till exempel hur våra givare kan förvänta sig att bli bemötta, hur vi hanterar gåvor samt under vilka förutsättningar vi tar emot gåvor och stöd.

ActionAid's insamling:

Den största delen av vår insamling består av gåvor från allmänheten men vi får också bidrag och gåvor från företag, organisationer samt privata fonder och stiftelser.

ActionAid förvaltar alla bidrag och gåvor med omsorg och vi är transparenta i hur våra medel används och hanteras. Vi har 90-konto och är godkända av Svensk Insamlingskontroll. Svensk Insamlingskontroll granskar årligen vår verksamhet och kontrollerar att insamlade medel används på rätt sätt och att minst 75 procent av insamlade medel går till ändamålet. ActionAid är även medlem i FRII (Frivilligorganisationernas insamlingsråd). FRII verkar för etisk och professionell insamling och ActionAid följer deras kvalitetskod, etiska riktlinjer och policys för insamling.

Fokus för vår insamlingsverksamhet är regelbundet givande i form av fadderskap och månadsgivande. Utöver regelbundet givande bedrivs även insamlingar av enstaka gåvor, framför allt i form av virtuella gåvor samt gåvor i samband med katastrofer.

ActionAid förvaltar varje gåva med omsorg samt visar respekt både mot den enskilde givaren samt de personer som vi skildrar i vår kommunikation. Vår insamling ska ske på ett så kostnadseffektivt sätt som möjligt.

Vår insamling består av en rad olika metoder som varierar över tid. Vi testar och prövar också hela tiden nya metoder för att effektivisera insamlingsarbetet och minska kostnaderna. Våra just nu viktigaste insamlingsmetoder är face-to-face, telefonkampanjer, digital insamling genom hemsida och sociala medier, företagssamarbeten, direktreklam i form av insamlingsbrev, försäljning av gåvor, crowd funding i form av egna insamlingar, annonsering (digitalt och i print) samt testamenten.

Målgrupper för vår insamling:

Huvudmålgrupperna för ActionAid's insamlingsverksamhet är individer på den svenska marknaden, företag, filantroper samt fonder och stiftelser.

Vårt insamlingsarbete riktar sig inte till ungdomar under 18 år.

Som privatperson ska man kunna känna sig trygg när man uppger personuppgifter till ActionAid. Vi behandlar personuppgifter i enlighet med den Svenska Personuppgiftslagen (PUL – 1998:204). ActionAid's givardatabas personnummersätts löpande och stäms regelbundet av mot SPAR för att säkerställa god adresskvalitet.

Om ActionAid ingår samarbeten med företag upprättar vi alltid avtal som reglerar samarbetet. Mer om företagssamarbeten går att läsa i vår *Policy för företagssamarbeten*.

Kommunikation med givare

Kommunikationen med befintliga givare syftar till att skapa ett engagemang för verksamheten och en vilja att engagera sig mer. Kommunikationen sker regelbundet under året utifrån de givarsegment man som givare tillhör. Varje givargrupp har sin egen ”givarresa” i vilken återrapportering alltid finns

inplanerad. Målet är att kommunicera med våra givare utifrån deras önskemål i så hög grad som möjligt. Därför finns möjligheten att enkelt spärra sig för en speciell kommunikationskanal i givarregistret.

Hantering av gåvor till särskilda ändamål

ActionAid samlar in både öronmärkta och icke öronmärkta gåvor. En gåva går alltid till det ändamål som givaren specificerat. Om ActionAid inte har möjligheten att uppfylla givarens krav på öronmärkning ska givaren kontaktas. Om ingen lösning går att finna ska gåvan återbetalas.

Ospecificerade gåvor räknas till ActionAid's generella insamling och organisationen avgör själv det bästa användningsområdet för gåvan. Vid kommunikation av ospecificerade gåvor ska det tydligt framgå att den verksamhet som visas upp endast är ett exempel på verksamhet som gåvan kan komma att gå till. För att öronmärkningen inte ska bli för styrande och få för stor inverkan på verksamheten försöker vi i möjligaste mån att uppmuntra till gåvor utan öronmärkning.

Frågor och klagomål från givare och allmänhet:

ActionAid tar kommentarer och klagomål på största allvar och välkomnar dessa som ett viktigt led i vårt kvalitetsarbete. Mottagandet av kommentarer och klagomål är positiva i den bemärkelse att vi får information om saker i verksamheten som inte fungerar och därmed chans att rätta till problemet.

Det ska vara enkelt för en givare att komma i kontakt med ActionAid. Frågor och klagomål från givare hanteras främst av Supporter Service utifrån den individuella givarens behov. För att förenkla möjligheten att hitta information och komma med klagomål finns ett speciellt telefonnummer samt e-mejladress till Supporter Service. Alla givare får även namnet till den person inom Supporter Service som hanterar klagomålen. Personer som vänder sig till ActionAid ska få ett respektfullt bemötande och klagomålet ska hanteras sakligt och korrekt samt med tillbörlig omsorg. Varje ärende hanteras separat och på lämpligt sätt, då frågorna eller klagomålen alltid varierar. Vår strävan är att kunna bemöta och besvara frågor och synpunkter från våra givare inom 48 timmar.

Klagomål som framförs i sociala medier besvaras i den mån de kan anses vara ett direkt framfört klagomål till ActionAid. Övriga klagomål från exempelvis allmänheten hanteras av ansvarig personal inom det område där klagomålet har framförts.

Återbetalning av gåvor:

En gåva är alltid frivillig. Avtal om månadsgivande skall vara lätta att förstå och enkla att säga upp. Vid förfrågan skickar vi en skriftlig bekräftelse när ett autogiro har avslutats. Givandet är uppsagt och pengar slutar dras när skriftlig bekräftelse har skickats, eller senast 5 arbetsdagar från det att gåvogivaren har sagt upp avtalet.

Vid bedömning av återbetalning ska därför i möjligaste mån givarens vilja beaktas, men i fallet faddergåvor sker återbetalning inte längre tillbaka i tiden än tre månader då det rör sig om öronmärkta gåvor och det annars skulle kunna påverka fadderområdet negativt.

Tacka nej till gåvor:

ActionAid har rätt att efter övervägande tacka nej till bidrag och gåvor. Detta kan ske om det är känt att gåvan är förvärvad på ett sätt som strider mot ActionAid's värdegrund, om det finns misstanke om att gåvans ursprung är förenad med oegentligheter eller olagligt förfarande eller om gåvan kommer från aktörer vars värderingar står i direkt konflikt med våra egna. Ett nej ska alltid kunna motiveras. ActionAid tackar även nej till gåvor om vi inte kan tillgodose de specifika önskemål som inkommit tillsammans med gåvan.

Gällande samarbeten med företag granskas företagen utifrån den internationella policy som finns inom ActionAid för samarbete med företag. ActionAid förbehåller sig också rätten att avsluta ett samarbete om det på något sätt skulle strida mot organisationens värderingar eller riskera att skada dess trovärdighet.

Bilder i insamling och kommunikation:

Bilder som används inom insamlingen ska spegla organisationens värderingar och respektera den porträtterade personens integritet. Männsikor ska avbildas på ett sådant sätt som uppvisar varje människas inneboende kraft och inte framställer dem som offer. Vid publicering fordras samtycke från personen som är med på bilden. När det gäller minderåriga krävs samtycke från barnets förälder eller vårdnadshavare. Bilder som används ska även ha en tydlig koppling till den verksamhet de ska symbolisera. Upphovsrätt till bilder ska alltid respekteras och fotografens namn uppges. I övrigt ska reglerna i ”ActionAid Internationals brand book” följas.

Tacka för gåvor:

ActionAid tackar för samtliga enstaka gåvor, antingen via brev eller digitala kanaler. De regelbundna givarna tackas regelbundet genom givarkommunikationen.

Hantering av gåvor:

Gåvor ska alltid hanteras på ett etiskt sätt och i enlighet med de internationella regler som gäller för överföring av pengar inom federationen samt utifrån riktlinjer från FRII och Svensk Insamlingskontroll. För hantering av gåvor i givardatabasen följer ActionAid gällande regler i Personuppgiftslagen (PUL – 1988:204). Se separat placeringspolicy för hantering av testamenten och arv.