

ActionAid Sverige **Insamlingspolicy ActionAid Sverige vers. 2**

Antagen av ActionAid Sveriges nationella styrelse 2022.03.23

ActionAid Sveriges insamlingspolicy:

ActionAid Sverige finansierar sin verksamhet genom bidrag från institutionella givare och stiftelser såväl som gåvor från privatpersoner och företag, 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.

ActionAids 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 Giva Sverige. Giva verkar för etisk och professionell insamling och ActionAid följer deras kvalitetskod, etiska riktlinjer och policys för insamling.

Fokus för vår insamlingsverksamhet är regelbundet givande via autogiro. 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 mot den enskilde givaren. 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 fältvärvning, telefonkampanjer, digital insamling genom hemsida och sociala medier, företagskontakter, försäljning av gåvor, crowd funding i form av egna insamlingar, annonsering (digitalt och i print) samt testamenten.

Bilder i insamling och kommunikation:

Bilder som används inom insamlingen ska spegla organisationens värderingar och respektera den porträtterade personens integritet. Vid publicering fordras samtycke från personen som är med på bilden. När det gäller minderåriga krävs samtycke från barnets 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.

Målgrupper för vår insamling:

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

Vårt insamlingsarbete riktar sig inte till ungdomar under 18 år. Vid nyrekrytering vänder vi oss inte heller till en målgrupp över 75 år.

Som privatperson ska man kunna känna sig trygg när man uppger personuppgifter till ActionAid. Vi behandlar personuppgifter i enlighet med dataskyddsförordningen GDPR. ActionAids givardatabas personnummersätts löpande och stäms regelbundet av mot SPAR för att säkerställa god adresskvalitet.

Om ActionAid tar emot gåvor från eller ingår samarbeten med företag är det viktigt att detta regleras. Mer om företagsgåvor och företagsarbeten går att läsa i våra *Riktlinjer för företag*.

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

Hantering av gåvor till särskilda ändamål

ActionAid samlar in både öronmärkta och icke öronmärkta gåvor. Vår strävan är att en gåva alltid går till det ändamål som givaren har 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 ActionAids 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. Öronmärkning av gåvor riskerar dock att bli kostsamt och i vissa fall ineffektivt. 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 Givarservice utifrån den individuella givarens behov. För att förenkla möjligheten att hitta information och komma med klagomål finns ett speciellt telefonnummer samt e-mejladress till Givarservice. Alla givare får även namnet till den person inom Givarservice 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 under ordinarie kontorstider.

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. Som regel betalas regelbundna gåvor upp till tre månader tillbaka i tiden, om inte särskilda skäl föreligger, samt vid administrativa brister från ActionAid Sveriges sida.

Gällande testamenten kan givaren ta tillbaka utfästelse om gåva fram till den tidpunkt då äganderätten faktiskt har övergått till ActionAid.

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 ActionAids 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 gåvor och samarbeten med företag följer vi våra *riktlinjer för företag*.

Tacka för gåvor:

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

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 Giva Sverige och Svensk Insamlingskontroll. För hantering av gåvor i givardatabasen följer ActionAid dataskyddsförordningen GDPR.

Riktlinjer för gåvor och testamenten:

ActionAid erhåller ibland gåvor eller testamenten i form av aktier, fonder eller andra tillgångar. Dessa tillgångar ska avyttras så snart som möjligt och omsättas i likvida medel i enlighet med vår *Placeringspolicy*.