

Bransjenorm

for

Callcenterere

4. utgave
Januar 2024



INNHALDSFORTEGNELSE

1	Omfang	3
2	Lovgrunnlag	3
3	Definisjoner	3
4	Generelle og driftsmessige krav	4
4.1	<i>Ansvarlig ledelse</i>	4
4.2	<i>Krav til virksomhetsutførelse</i>	4
4.3	<i>Register over utførelse</i>	5
4.4	<i>Informasjon til målgrupper</i>	5
4.5	<i>Dialersystemer</i>	6
4.6	<i>Særregler knyttet til Predictiv dialersystem</i>	6
5	Opplæring	7
6	Kvalitetskontroll	7
6.1	<i>Verifiseringsscript</i>	7
6.2	<i>Håndtering og oppfølging av klager</i>	7
7	Personopplysninger	8
8	Retningslinjer for medlytting og opptak av telefonsamtaler	8
8.1	<i>Generelt for både medlytting og opptak</i>	8
8.2	<i>Opptak av telefonsamtaler</i>	8
8.3	<i>Medlytting</i>	9
9	Skriftlig bekreftelse	9
10	Reservasjoner	10
11	Norsk Standard NS 8436/2014	10
12	Brudd på Bransjenormen	10
13	Endringer i bransjenormen	10



Denne bransjenormen skal medvirke til at alle godkjente callcenterere har godt forbrukervern, gode arbeidsplasser og god kundebehandling. For å være godkjent callcenter må derfor det enkelte callcenteret dokumentere etterlevelse av lovpålagte krav, de tilleggskravene som stilles for å bli godkjent og denne bransjenormen.

Denne bransjenormen erstatter tidligere bransjenormer for callcenterere fra henholdsvis 2009, 2015 og 2017.

1 Omfang

Godkjenningsordningen gjelder interne og eksterne callcenterere i offentlig og privat marked, som jobber med utgående og inngående kundeføring på egne vegne eller for andre.

2 Lovgrunnlag

Callcenterere er undergitt en rekke krav gjennom flere lover, herunder markedsføringsloven, angrerettloven, personopplysningsloven, arbeidsmiljøloven m.fl. En sammenfatning av regelverket finnes i Forbrukertilsynets veileder om telefonsalg.

Godkjente callcenterere må i tillegg følge denne bransjenormen.

3 Definisjoner

Callcenter: Bedrift/enhet hvis formål er å motta/videreformidle/foreta massehenvendelser over telefon, eventuelt i kombinasjon med post, epost, sms, chat og sosiale medier.

Oppdragsgiver: Privat eller offentlig virksomhet som har satt ut sine callcenterfunksjoner helt eller delvis til eksternt callcenter.

Forbruker: Privat person som callcenterere gjør aktivitet mot.

Målgruppe: Grupper av personer callcenteret kommuniserer med.

Kunde: Personer som callcenterere gjør aktivitet mot, og som er eksisterende kunder eller tidligere/passive kunder.

4 Generelle og driftsmessige krav

4.1 Ansvarlig ledelse

Callcenteret skal ha ansvarlig ledelse i.h.t. krav i selskapslovgivningen. Ansvarlig ledelse skal sikre og kunne dokumentere at samtlige lovpålagte krav og øvrige krav i denne bransjenormen er oppfylt.

4.2 Krav til virksomhetsutførelse

Callcenteret skal ha utarbeidet rutiner og retningslinjer for driften som sikrer at callcenterets praksis er i overensstemmelse med denne bransjenormen.

Callcenteret forplikter seg til å drive sin kundeføringsevne slik:

- a) Det skal kun benyttes lovlige tilgjengelige adressegrunnlag eller oppdragsgivers egne adressegrunnlag som ringegrunnlag for utgående henvendelser. Alle adressegrunnlag skal inneholde kildereferanse.
- b) Forsikre seg om at leads er innhentet på lovlig måte (uttrykkelig anmodning til én bestemt næringsdrivende).
- c) Bevisst unngå salg av idéer, produkter og tjenester som for målgruppen kan virke useriøse eller støtende.
- d) Forsikre seg om at de aktuelle produkter og tjenester lovlig kan omsettes i Norge.
- e) Det skal ikke inngås avtaler med personer under 18 år, uten at foresatte har samtykket.
- f) Dersom callcenterets representant merker at mottaker ikke forstår innholdet på grunn av alder, beruselse eller annet, skal samtalen avsluttes.
- g) I starten av samtalen med målgruppen skal callcenterets representant presentere seg med fullt navn, hvem de ringer på vegne av og oppgi at formålet med samtalen er markedsføring.
- h) I første del av samtalen skal det gis informasjon om reservasjonsretten, og om hvem som har gitt opplysningene som danner grunnlaget for samtalen.
- i) Callcenteret har ansvar for at alle medarbeidere til enhver tid har forutsetninger for å besvare målgruppens eventuelle spørsmål vedrørende hvem oppdragsgiver er, hva som er aktuell kilde for adressegrunnlaget, samt at opplysninger om reservasjonsretten blir gitt til målgruppen.
- j) Privatpersoner skal ikke ringes opp før kl. 09.00 og ikke senere enn kl. 21.00 på hverdager. Det skal ikke ringes på lørdager, søndager eller helligdager i henhold til lov om offentlige helligdager jf. markedsføringsloven §14.
- k) Markedsundersøkelser og salgskampanjer må ikke kobles.

4.3 Register over utførelse

Callcenteret må for hver kampanje/prosjekt, på daglig basis, føre statistikk som klart dokumenterer etterlevelse av bransjenormen. Denne skal inneholde:

- a) Antall samtaler forsøkt ringt
- b) Antall besvarte samtaler
- c) Antall samtaler tilkoblet
- d) Antall samtaler overført til ledig medarbeider
- e) Antall samtaler avbrutt oppringning
- f) Antall skriftlige klager til callcenteret på ringte samtaler

Slik statistikk må oppbevares minimum 12 måneder.

4.4 Informasjon til målgrupper

4.4.1 Informasjon på callcenterets nettside

- a) Hvilke oppdragsgivere man ringer på vegne av
- b) Hvilke regler som gjelder for reservasjon

4.4.2 Synlig nummer ved henvendelser til målgruppen

Callcenteret skal ha synlig nummer, eksempelvis dedikerte nummerserier, tilpasset den enkelte oppdragsgiver. Callcenteret bør oppfordre oppdragsgiver til å benytte oppdragsgivers egne telefonnumre. Callcenteret plikter å ha telefonsvarere som skal gi målgruppen god informasjon om:

- a) Hvilket callcenter som har ringt
- b) På vegne av hvilke oppdragsgivere
- c) Henvisning til telefonnummer eller e-postadresse til callcenteret

4.4.3 Besvarelse av henvendelser

- a) Alle henvendelser som kommer inn til callcenteret skal besvares innen 24 timer
- b) Callcenteret plikter å ta vare på skriftlig dialog med forbruker i minimum 6 måneder
- c) Alle henvendelser til callcenteret skal besvares individuelt

4.4.4 Internt reservasjonsregister

Callcenteret har plikt til å etablere et internt reservasjonsregister som leses mot alle prosjekter som callcenteret ringer på. Dette er for personer som eksplisitt ber om ikke å bli kontaktet uavhengig av oppdragsgiver.

4.4.5 Opplysningsplikt overfor målgruppen

Følgende informasjon skal til enhver tid være tilgjengelig for målgruppen:

- a) Hva henvendelsen gjaldt
- b) På vegne av hvilken oppdragsgiver

4.5 Dialersystemer

Med dialersystemer/løsninger menes systemer som er i stand til å ringe et telefonnummer automatisk. Det skiller mellom Power som kjennetegnes ved at det alltid er en medarbeider klar til å eksklusivt ivareta samtalen. I motsetning til Predictiv der det ikke nødvendigvis er en tilgjengelig medarbeider til å ivareta samtalen. Callcenternemnda anbefaler godkjente callcenterne å benytte Power.

4.6 Særregler knyttet til Predictiv dialersystem

4.6.1 Lovlighet

Dersom det benyttes Predictiv dialersystem må callcenteret være oppmerksom på at Forbrukertilsynet er av den oppfatning at det kan være i strid med markedsføringsloven §2 å benytte automatiserte oppringningssystemer som programmeres på en slik måte at det ikke er nok tilgjengelige selgere til å innlede samtalen med alle som svarer (såkalte "stumme oppringninger").

4.6.2 Andel avbrutte oppringninger

Oppringningssystemet må til enhver tid være justert på en slik måte at avbrutt oppringning unngås, men aldri overstiger 5% pr. kampanje. Avbrutte oppringninger skal beregnes på basis av etablerte oppringninger innenfor samme kampanje og tidsintervall.

4.6.3 Ny oppringning i etterkant av avbrutt oppringning

Om en samtale til en person har resultert i avbrutt oppringning skal callcenteret ved en eventuell senere oppringning til samme telefonnummer sørge for at dette gjøres på en slik måte at det ikke blir ny avbrutt oppringning.

5 Opplæring

Samtlige medarbeidere hos callcenteret skal ha gjennomgått grunnleggende opplæring som inneholder følgende punkter:

- a) Denne bransjenormen
- b) Samtaleteknikk, service og salgsteknikk samt kundebehandling
- c) Grunnleggende forståelse av de til enhver tid lovpålagte krav
- d) God opplæring på de produkter og tjenester de kommuniserer til målgruppen
- e) Gjennomgang av rutiner for medlytting og opptak av samtaler
- f) Grunnkurs i personvern

Callcenteret må kunne dokumentere at slik opplæring er gitt. Det stilles også særskilte krav til opplæring og oppfølging av mellomledere og daglig leder.

God ledelse kjennetegnes ved at det tilrettelegges for at medarbeideren settes i stand til å kunne utføre kommunikasjonen med målgruppen på en profesjonell måte. Medarbeideren skal gis informasjon om forventninger og hva som skal til for å lykkes i arbeidet.

6 Kvalitetskontroll

Det stilles krav til at alle salg som gjennomføres av callcenteret skal kvalitetssikres internt før det sendes til oppdragsgiver på følgende måte:

- a) Alle samtaler som ender i salg skal avsluttes med et verifiseringsscript.
- b) Det anbefales at det gjennomføres gjennomlytting av alle medarbeidernes samtaler med jevne mellomrom for å sikre løpende kvalitetskontroll.

6.1 Verifiseringsscript

Verifiseringsscriptet skal inneholde følgende:

- a) Navn og personalia på personen
- b) Pris og øvrige kostnader på produktet som er kjøpt
- c) Eventuelle bindingstider og minstekjøpsforpliktelser
- d) Informasjon om når produktet vil mottas
- e) Informasjon om angrefristlovens bestemmelser
- f) Annen informasjon som er hensiktsmessig for mottaker avhengig av produkt

Person som har fått feilaktige opplysninger skal ringes tilbake med korrekt informasjon om tilbudet og gis mulighet til å bekrefte bestillingen på nytt.

6.2 Håndtering og oppfølging av klager

Ansvarlig ledelse skal etablere rutiner og prosesser for håndtering og oppfølging av klager.

7 Personopplysninger

Registrering og bruk av personopplysninger reguleres av personopplysningsloven. Callcenterne som registrerer eller bruker opplysninger om personer må ha rutiner for å sikre at personopplysningslovens krav følges.

8 Retningslinjer for medlytting og opptak av telefonsamtaler

8.1 Generelt for både medlytting og opptak

Hemmelig medlytting og/eller opptak av telefonsamtaler er straffbart, jf. straffeloven §205. Se også Datatilsynets veiledere om dette.

Det er viktig at medarbeiderne er godt orientert om muligheten for medlytting og opptak av telefonsamtaler. Informasjon kan derfor med fordel inntas i f.eks. arbeidsavtalen og personalhåndboken.

Før gjennomføring av medlytting og opptak skal følgende informasjon gis til medarbeideren:

- a) Målet med medlyttingen og opptaket skal være definert og uttalt.
- b) Konkret tidspunkt av medlytting og opptak skal informeres til de berørte medarbeiderne.
- c) Det skal foreligge dokumentasjon vedrørende fastsatte hovedpunkter i forhold til tema for medlytting og opptak.
- d) Det skal foreligge dokumentasjon vedrørende utviklingsplan i forhold til feedback til medarbeideren knyttet til hvordan denne skal kunne nå de oppsatte målene, samt hvilke midler, i form av opplæring og annet, som vil bli gjennomført for å kunne realisere måloppnåelse.

8.2 Opptak av telefonsamtaler

8.2.1 Opptak med kvalitetssikring og opplæring som formål

I forhold til medarbeideren må callcenteret, pr. kategori opptak, kunne dokumentere at det foreligger behandlingsgrunnlag i «berettiget interesse», jf. personopplysningsloven (GDPR). Hvorvidt medarbeideren samtykker til opptaket er ikke relevant fordi medarbeideren står i et avhengighetsforhold til callcenteret.

Den personen som er samtalepart må før opptaket starter, motta informasjon om at samtalen vil bli tatt opp for kvalitetssikring eller opplæring og gis anledning til å nekte opptak slik at samtalen kan fortsette uten opptak.

Ved bruk av opptak for formålet kvalitetssikring og opplæring må følgende ivaretas:

- a) Det må etableres og dokumenteres rutiner som sikrer tilstrekkelig informasjon til medarbeideren og samtaleparten om at opptak blir gjort.
- b) Det må etableres og dokumenteres rutiner for sletting. Opptakene skal slettes så snart formålet er oppfylt. Datatilsynet har lagt til grunn at noen dager bør være tilstrekkelig for å oppfylle ovennevnte formål.
- c) Callcenteret må kunne dokumentere en vurdering av hvorfor de fastsatte lagringstidene er nødvendige for å oppfylle formålet med opptaket.
- d) Callcenteret må etablere og kunne dokumentere rutiner for å gi medarbeiderne og samtalepartene innsyn i registrerte lagrede opptak.

8.3 Medlytting

Medlytting benyttes generelt til følgende formål:

- a) Sjekke kvalitet i samtalen
- b) Legge en plan for opplæring og utvikling av medarbeiderne

Medlytting defineres som følgende:

- a) Når ansvarlig person eller oppdragsgiver sitter ved siden av personen som foretar samtalen og hører på via et ekstra headset.
- b) Når ansvarlig person eller oppdragsgiver sitter i et annet lokale og lytter, og medarbeideren har fått konkret informasjon om at dette vil skje.

Dersom oppdragsgiver skal delta på medlytting, kan det bare gjøres i følgende tilfeller:

- a) For å sjekke at oppdraget overholder angitte service- og kvalitetsmål og at gjennomføringen følger oppdragets retningslinjer.
- b) For å kunne evaluere og utvikle prosjektet i samråd med callcenteret.

9 **Skriftlig bekreftelse**

I henhold til angrerettloven skal callcenteret, etter at avtale er inngått på telefon, skriftlig gi forbrukeren opplysninger om:

- a) At vedkommende ikke er bundet før et tilbud er skriftlig akseptert
- b) Varens eller tjenestens art
- c) De totale kostnadene ved kjøpet
- d) Eventuell bindingstid, abonnement eller minstekjøp

Ved uanmodet oppringing med salgsforespørsel er hovedregelen at forbrukeren skal akseptere tilbudet skriftlig før bindende avtale er inngått, jf angrerettloven §10a. Med skriftlig menes en bekreftelse fra forbrukeren ved for eksempel brev, sms eller e-post.

10 Reservasjoner

Forbrukere kan ved å registrere sitt navn i Reservasjonsregisteret i Brønnøysund kreve sine egne og husstandens telefonnummer sperret mot telefonmarkedsføring. Reservasjon kan også gjøres hos oppdragsgivers og callcenterets interne reservasjonsregister.

Alle personer kan dessuten registrere sitt navn i reservasjonsregisteret til oppdragsgiver og callcenteret.

Ved bruk av oppdragsgivers kunderegister vil det som et utgangspunkt være oppdragsgiver som er ansvarlig for å påse at vaskeplikten mot Reservasjonsregisteret og sitt eget interne reservasjonsregister er oppfylt, herunder at datakvaliteten er tilstrekkelig god og at validiteten av dataene oppfylder lovens krav.

Callcenteret er alltid forpliktet til å vaske mot sitt eget reservasjonsregister.

Plikten til å vaske mot Reservasjonsregisteret gjelder ikke for markedsføring av egne produkter som rettes til oppdragsgiverens eksisterende kundeforhold. Men selv i disse tilfellene må det vaskes mot oppdragsgiverens og callcenterets interne reservasjonsregister, jf. pkt 4.4.4.

11 Norsk Standard NS 8436

Callcenteret skal fremlegge NS 8436 som alminnelige kontraktsbestemmelser, uten andre endringer eller avvik enn det som er nødvendig på grunn av spesielle forhold ved det enkelte oppdrag.

12 Brudd på bransjenormen

Callcenternemda er berettiget til å føre tilsyn med at godkjente callcentre oppfyller samtlige krav som stilles i denne bransjenormen. Brudd på bransjenormen kan medføre at Callsenternemda fratrar callcenteret godkjenningen. Med mindre bruddet ansees som grovt eller gjentakende, skal callsenteret først få en advarsel fra Callsenternemda og der hvor retting er aktuelt må callsenteret, for å beholde godgjenningen, foreta rettingen innen frist fastsatt av Callsenternemda.

Grovt brudd på denne bransjenormen kan også medføre utelukkelse fra medlemskap i ANFO og VIRKE. Dette gjelder også callcentre som ikke er godkjente.

13 Endringer i bransjenormen

Forslag til endringer i bransjenormen skal forelegges Callcenternemda og besluttes av ANFO og VIRKE.