



## **Ansökan om medlemskap i Föreningen Kontakta**

**Tillsammans garanterar vi  
schyssta villkor och Trygga  
Kundkontakter på den svenska  
marknaden!**



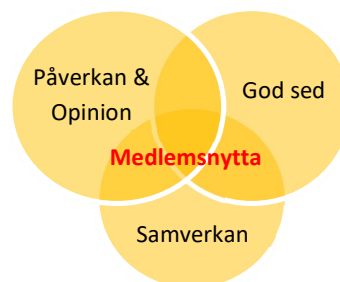
# Kontakta

## – Den svenska företrädaren för kundkontakt på distans

Kontakta är en bransch- och intresseorganisation för alla företag och andra verksamheter som arbetar med kundservice och/eller försäljning på distans – i sin interna kundservice, på försäljningsavdelningen alternativt på uppdrag åt andra företag.

### Kontaktas idé

Kontakta är Sveriges enda företrädare för kundkontakt via telefon och i digitala kanaler. **Påverkan & Opinion**, **God sed** och **Samverkan** är centrala områden i vårt arbete, områden som tillsammans skapar värde för Kontaktas medlemmar.



**Vårt uppdrag är att företräda våra medlemmar i allt som rör kundservice och försäljning på distans – som vi anser är bland både näringslivets och samhällets viktigaste frågor.**

### Medlemsnytta i praktiken

- *Tillsammans är vi starka!* 1 000-tals röster tillsammans blir starkare än en ensam. När vi kommunicerar tillsammans via Kontakta och kan företräda alla drygt 200 000 personer som arbetar med kundkontakt på distans, blir vi en påverkansfaktor att räkna med.
- Vi arbetar med *påverkan på politiker och beslutsfattare*, vi engagerar oss i *lagstiftningsfrågor*, vi utvecklar och upprätthåller *affärsetiska normer och regler* för att på så sätt hjälpa våra medlemmar att skapa och utveckla grundläggande förutsättningar för att genomföra ännu bättre affärer i framtiden.
- Vi arrangerar intressanta och utvecklande *evenemang* för våra medlemmar, med syfte att *inspirera till utveckling av både individer och verksamheter*. Som medlem får personal från hela verksamheten *kostnadsfritt* delta i våra medlemsaktiviteter såsom kompetensnätverk, frukostmöten, seminarier och webinarier.
- Rådgivning inom *juridik* och *arbetsrätt*. På våra medlemssidor finns en FAQ som ger värdefull information samt kontaktuppgifter till Kontaktas advokat och arbetsrättsexpert.
- Vi ger ut *Kontaktas Nyhetsbrev* löpande under året, Sveriges främsta elektroniska nyhetsbrev inom kundkontakt på distans. Nyhetsbrevet håller dig uppdaterad om vad som hänt i Sverige men spanar även in vad som är aktuellt världen över.
- Vi erbjuder ett *stort nätverk* av medlemmar och många olika kompetenser.
- Vi förser våra medlemmar med *rapporter, analyser* och *forskning* från världens alla hörn.
- Tillgång till våra *medlemssidor* via personligt inlogg för viktig, intressant och informativ läsning.
- Aktuella *rabatter* och *erbjudanden* hos de företag vi samarbetar med.

Ett medlemskap i Kontakta ger din organisation en värdefull möjlighet att vara med och påverka utvecklingen av all kundservice och försäljning, via telefon och digitala kanaler, såväl i Sverige som internationellt. Tillsammans står vi starkare inför framtidens utmaningar och möjligheter!

Med vänlig hälsning,

**Kontakta**

## Fakta om Kontakta

Att bli medlem i Kontakta är ett strategiskt val för företag och organisationer som vill ta ställning för kvalitet och ansvarstagande. Genom ert medlemskap ansluter ni er till den grupp seriösa aktörer som aktivt följer Kontaktas stadgar och de riktlinjer som gäller på den svenska marknaden.

Medlemmar som lever upp till Kontaktas stadgar och gällande villkor tilldelas årligen kvalitetsutmärkelsen Trygg Kundkontakt. Denna utmärkelse skapar förtroende och fungerar även som en vägledning för konsumenter och andra aktörer, genom att visa vilka företag som är pålitliga och står för säker samt kvalitativ kundkontakt



## Medlemskap i Kontakta

### Fullvärdigt medlemskap:

- *Outsourcingbolag:* Företag som arbetar med kundkontakt på distans på uppdrag av andra företag eller organisationer, såsom kundservice, växel- och informationstjänst eller telefonförsäljning.
- *Företagsintern eller outsourcad verksamhet:* Företag eller organisationer som har en kundserviceavdelning eller telefonsäljningsavdelning som drivs i egen regi eller där motsvarande tjänster köps in från outsourcingbolag.

### Aspirantmedlemskap:

Alla fullvärdiga medlemskap inleds med ett aspirantmedlemskap i en period upp till 18 månader. Under tiden som aspirantmedlem gäller särskilda villkor som beskrivs i Kontaktas stadgar.

### Associerad medlem:

Företag och organisationer som verkar inom Kontaktas intresseområde, men inte har egen kundservice. Verkar ofta inom mjukvara, konsulting, utbildning och liknande.

Vänligen ange er verksamhets huvudsakliga inriktning/inriktningar:			
<input type="checkbox"/>	Kundservice	<input type="checkbox"/>	Växelhantering
<input type="checkbox"/>	Telefonförsäljning	<input type="checkbox"/>	Helpdesk och IT-support
<input type="checkbox"/>	Marknadsundersökningar	<input type="checkbox"/>	Mötesbokning
<input type="checkbox"/>	Medlemsservice	<input type="checkbox"/>	Offentlig verksamhet
<input type="checkbox"/>	Annat...		

## Medlemsavgift fullvärdiga medlemmar

Medlemsavgift i Föreningen Kontakta är 1 000 kronor per år. Därutöver utgår en serviceavgift vars nivå styrs av er verksamhets omsättning för verksamheterna angivna ovan. Vänligen markera med "x" korrekt intervall för er omsättning i tabellen:

Bolagets/koncernens omsättning totalt:	Serviceavgift:	Nivå:
< 5 miljoner	9 000	<input type="checkbox"/>
5 – 9 miljoner	14 000	<input type="checkbox"/>
10 – 19 miljoner	19 000	<input type="checkbox"/>
20 – 49 miljoner	29 000	<input type="checkbox"/>
50 – 99 miljoner	39 000	<input type="checkbox"/>
100 – 499 miljoner	49 000	<input type="checkbox"/>
> 500 miljoner	59 000	<input type="checkbox"/>

## Outsourcingbolag, kundservice och/eller telefonförsäljning

### Uppgifter för medlemsbolag:

Företagsnamn:
Organisationsnummer:
Besöksadress:
Faktureringsadress:
E-post till fakturering alternativt e-faktura:
Referensperson på faktura:
Referensnummer/PO/annan märkning av faktura:

### Ansvarig kontaktperson för verksamhetens kundservice:

Titel:	
Namn:	
Adress och ort, om annan än ovan:	
E-post:	Telefon:

### Ansvarig kontaktperson för verksamhetens telefonförsäljning:

Namn:	
Titel:	
Adress och ort, om annan än ovan:	
E-post:	Telefon:

### Verksamhet med kollektivavtal, ange vilket och intyga det genom bilagd kopia på avtal alternativt faktura:

--

### Verksamhet utan kollektivavtal, ska intyga följande med kopior på senast betalda fakturor

Pensionsvillkor och försäkringar för anställda	Ja	Nej	Intyg bifogas
Ålderspension, ITP	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sjukförsäkring	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tjänstegrupplivförsäkring (TGL)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Trygghetsförsäkring vid arbetskada (TFA)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**Medlemmens kontaktperson mot Kontakta avseende integritetsskydd:** (Personen kan t.ex. vara medlemmens personuppgiftsansvariga, kvalitetschef, IT-chef eller annan ledande befattningshavare.)

Namn:	E-post:	Telefon:

**Driftenheter:**

Ort:	Antal anställda:	Platschef/Ansvarig:	Telefon:

**Anmälningar gällande kundkontakter inom kundservice/telefonförsäljning det senaste året:** (T.ex. hos Konsumentverket, NIX-Nämnden, konsumentbyrå eller motsvarande.)

*Om någon anmälan från konsument lett till fällning, vänligen bifoga ett separat underlag för fallet i fråga.*

**Medlemsförmåner:**

**Alla anställda i er kundservice och telefonsäljverksamhet kan delta i Kontaktas event och ta del av värdefull information, som bidrar till att utveckla dem och er verksamhet. Vi rekommenderar er att använda den förmånen genom att dela deras kontaktuppgifter med oss!**

Vänligen ange de kontaktpersoner ni önskar nedan. Önskas fler går det bra att maila till [info@kontakta.se](mailto:info@kontakta.se). Kontakta är som vanligt varsamma med hur vi använder våra medlemmars personuppgifter och intygar att era personuppgifter används av Kontakta i enlighet med [Kontaktas Personuppgiftspolicy](#).

Vänligen kontrollera den lista som skickats separat till er och gör ändringar direkt i den. Markera de som slutat med rött, markera eventuella ändringar med gult och de som läggs till med grönt.

Namn:	Roll:	E-post:	Telefon:

**Intygande och underskrift:**

- Jag intygar att jag är införstådd med Föreningen [Kontaktas stadgar](#) samt att företaget/organisationen jag representerar följer dessa.
- Jag intygar att jag tagit del av Kontaktas [etiska regler och riktlinjer](#) samt att företaget/organisationen jag representerar följer dessa.
- Jag intygar att varken jag eller företaget/organisationen som jag representerar har kännedom om att någon ledande befattningshavare har blivit dömd, eller sannolikt kommer att bli dömd, för något av de brott som listas i punkt 3.9.1 i Kontaktas stadgar alternativt har agerat på ett sätt som kan vara till direkt eller indirekt skada för Kontakta och/eller marknaden i stort avseende kundservice och försäljning på distans i övrigt.

**Årlig självdeklaration**

Kontakta ställer krav på våra medlemmar, för att ett medlemskap verkligen ska vara en kvalitetsstämpel. Därför följer vi årligen upp samtliga medlemmar genom en så kallad självdeklaration, där medlemmen ska intyga att medlemmen fortsätter följa alla de åtaganden och villkor som Kontaktas stadgar anger för medlemskap från tid till annan. I självdeklarationen kan Kontakta även begära att medlemmen lämnar ytterligare information. Självdeklarationen skickas till den kontaktperson som medlemmen har angett till Kontakta, som vidare signerar och returnerar. Om en medlem inte efterlever att lämna in den årliga självdeklarationen, kan uteslutning ske.

- Ja, jag är införstådd med att vår kontaktperson årligen ska lämna in en självdeklaration.**

Härmed intygas att samtliga lämnade uppgifter är korrekta och att vi har tagit del av Kontaktas stadgar och etiska regler samt att vi skall verka för föreningens intressen. Vid förändringar i verksamheten och/eller i de intyg som ges ovan, skall Kontaktas kansli informeras.

Härmed bekräftas vidare att ovan angiven kontaktperson har tagit del av Kontaktas personuppgiftspolicy innehållande syfte samt ändamål för Kontaktas behandling av personuppgifter med anledning av företagets medlemsansökan.

Ort och datum:	
Underskrift:	Namnförtydligande:

## Bil. 1. Försäkringsskydd motsvarande kollektivavtalad ITP 1

*Enligt Kontaktas stadgar och medlemsvillkor skall alla företag som ansöker om medlemskap ha kollektivavtal eller motsvarande villkor för personalen. Här förtydligas vad motsvarande villkor och försäkringsmomenten innebär samt vad det handlar om för kostnader för bolaget.*

### Ålderspension

Ålderspension avser sparande till den framtida pensionen och enligt kollektivavtal har personer som fyllt 25 år rätt till denna avsättning. Nivån på sparandet är som lägst:

- 4,5% upp till lön om 7,5 inkomstbasbelopp (motsvarar lön om ca 47 600 kronor 2021).
  - 30% på lönenivå över 47 600 kronor i syfte att kompensera den allmänna pensionen där det finns ett lönetak.
- Utöver detta kan s.k. flexpension utgå. Sparandet sker i fonder eller via traditionell förvaltning.

### Premiefrielse

Om den anställda blir arbetsoförmögen på grund av sjukdom eller olycksfall till minst 25%, tar försäkringsbolaget över betalningsansvaret för det fortsatta sparandet till pensionen. Premiefrielse börjar gälla när den anställda varit sjukskriven i minst 90 dagar i följd från det att försäkringen trätt i kraft. Premiefrielse är proportionell till graden av arbetsoförmåga.

### Återbetalningsskydd

Ingår i ålderspensionen och vid dödsfall betalas kapitalet ut till angiven förmånstagare som pension.

### Anpassat efterlevandeskydd

Extra skydd för efterlevande i händelse av dödsfall och en kombination av efterlevandepension och det återbetalningsskydd som ingår i ålderspensionen. Den anställda väljer själv denna försäkring samt månatligt belopp. Kostnaden dras från pensionspremien.

### Sjukförsäkring

En inkomstförsäkring i händelse av arbetsoförmåga p.g.a. olycksfall eller långvarig sjukdom. Försäkringen kompletterar ersättningen som utbetalas från försäkringskassa och sker först efter en karenstid om 90 dagar och vid minst 25% sjukskrivning. Utbetalningen är proportionell till graden av arbetsoförmåga.

### TGL

TjänsteGruppLivförsäkring är en livförsäkring som utbetalas till familjen i händelse av dödsfall. Beloppet motsvarar 6 prisbasbelopp (265 800 kronor år 2016) och är skattefritt. Beloppet sjunker gradvis med åldern från 55 års ålder. Särskilda regler för barn finns.

### TFA

TrygghetsFörsäkring vid Arbetskada gäller om den anställda råkar ut för olycksfall i arbetet, till och från arbetet eller vid arbetssjukdom. Den kan bl.a. ge ersättning för förlorad inkomst vid sjukskrivning, sjukvårdskostnader, sveda och värk, ärr eller medicinsk invaliditet om den anställda har fortsatta besvär av arbetssjukdom eller skada efter att den har läkt. Tecknas via FORA.

#### Exempel på kostnader:

##### Person som är 20 år gammal och har en årslön om 300 000 kronor:

Total kostnad för samtliga försäkringsmoment ovan är **53 kr/månad**. Kostnad för TFA tillkommer och beräknas på företagets hela lönesumma. Normalt brukar kostnaden för TFA inte överstiga 450 kr/år för hela företaget.

##### Person som är 30 år gammal och har en årslön om 300 000 kronor:

Total kostnad för samtliga försäkringsmoment ovan är **1 227 kr/mån**. Personen är över 25 år och får därmed avsättning till ålderspension. Kostnad för TFA tillkommer och beräknas på företagets hela lönesumma. Normalt brukar kostnaden för TFA inte överstiga 450 kr/år för hela företaget.

För att teckna dessa försäkringar kontaktar du ditt försäkringsbolag och bifogar specifikationen ovan.