

Den Sociale Retshjælps Fonds etiske regler for gældsrådgivning

1. Formålet med de etiske regler for gældsrådgivning

Dette regelsæt skal virke som vejledning for Gældsmanagere, med hensyn til de pligter i forbindelse med gældsrådgivning, der påhviler dem, når de udøver gældsrådgivning på trin 1-3 i Den Sociale Retshjælps Fonds navn (DSRF).

2. Reglernes anvendelsesområde

Disse regler gælder for alle Gældsmanagere, som er medarbejdere ved DSRF, herunder frivillige, praktikanter samt lønnede studerende og fagfolk, jf. DSRF's bemyndigelseskema.

3. Krav til den ansvarlige organisation (Den Sociale Retshjælps Fond)

DSRF er forpligtet til at have en erhvervsansvarsforsikring samt eventuelt anden tilsvarende garanti mod erstatningskrav.

DSRF er forpligtet til at ansætte kvalificerede og kompetente medarbejdere, jf. DSRF's bemyndigelseskemaet samt er forpligtet til at undervise alle medarbejdere, der yder gældsrådgivning og sagsbehandling på trin 1-3, samt til at sikre, herunder at medarbejderne løbende efteruddannes.

DSRF er forpligtet til at sørge for, at Managerne altid har de seneste opdaterede samt relevante værktøjer, herunder for eksempel brev- og mailskabeloner, budgetskemaer, vejledninger, arbejdsgange, relevante juridiske håndbøger og juridiske værker mv.

DSRF er forpligtet til altid at holde sig orienteret om nye lovændringer, processer mv. samt til at sikre, at disse videreformidles til medarbejderne.

DSRF er forpligtet til at tilbyde løbende supervision af Managernes faglige kompetencer og velbefindende, jf. DSRF's supervisionsprogram.

DSRF er forpligtet til at sikre sig driftsmidler til at kunne yde gratis gældsrådgivning på trin 1-3 til udsatte borgere samt borgere under indtægtsgrænsen for fri proces.

DSRF er forpligtet til at sikre, at alle klienter afsluttes forsvarligt, hvis det ikke længere er muligt at opretholde en forsvarlig drift af DSRF, herunder også at alle relevante parter informeres.

DSRF er forpligtet til at opbevare relevante sagsakter, herunder elektronisk data, i en periode på 5 år, efter at sagen er afsluttet.

DSRF er, hvis muligt, forpligtet til at henvise en sag, som ligger uden for DSRF's sagsområder, til en anden kompetent rådgivningsinstans. Ved henvisning af klienten til anden rådgivningsinstans er DSRF forpligtet til at henvise til et gratis og kvalificeret rådgivningstilbud, såfremt muligt.

4. Titlen Gældsmanager

Titlen Gældsmanager kan kun benyttes af medarbejdere hos DSRF, herunder frivillige, praktikanter samt lønnede medarbejdere (studerende såvel som fagfolk).

DSRF certificerer Gældsmanageren, når denne opfylder nedenstående betingelser:

- En Gældsmanager skal opfylde et krav om egnethed over for klienter såvel som private og offentlige kreditorer samt myndigheder.

- En Gældsmanager må ikke tidligere have været straffet for alvorlige formueforbrydelser som eksempelvis bedrageri eller skyldnersvig mv. Det beror på et konkret skøn, hvorvidt tidligere strafforhold gør Gældsmanageren uegnet til at gældsrådgive.
- En Gældsmanager skal have styr på sin privatøkonomi, og må ikke udvise en uansvarlig økonomisk adfærd eller have været erklæret konkurs inden for de sidste tre år.
- En Gældsmanager skal have en relevant faglig baggrund, jf. DSRF's bemyndigelseskemaet.
- En Gældsmanager skal opfylde de krav og procesbeskrivelser, der stilles for at kunne yde gældsrådgivning på henholdsvis trin 1, trin 2 og/eller Trin 3 jf. DSRF's gældsrådgivningstrin, ved at have modtaget undervisning med et tilfredsstillende resultat inden for de(t) trin, som Gældsmanageren skal yde rådgivning på.
- En Gældsmanager skal endvidere have modtaget juridisk og etisk undervisning samt relevant kompetenceajourførende efteruddannelse, alt med et tilfredsstillende resultat. Det vil i særlige tilfælde være muligt at få merit for tidligere undervisning eller praktisk erfaring inden for undervisningsområderne, hvilket afgøres individuelt af DSRF.
- En Gældsmanager må ikke være dømmende eller fordomsfuld og skal være opmærksom på kulturelle forskelle, idet DSRF hjælper mennesker uanset religion, hudfarve, talevanskeligheder, politiske holdninger mv.
- En Gældsmanagers opgave er at udføre og fremme grundig, kvalificeret og ensartet rådgivning inden for gældsområdet, samt at modvirke vilkårlig og ukvalificeret gældsrådgivning.
- En Gældsmanager skal aktivt varetage sin klients juridiske rettigheder samt være klientens fortrolige rådgiver.
- En Gældsmanager har både juridiske og etiske forpligtelser over for såvel klienten som kreditorerne.

5. Gældsrådgivning på trin 1 og/eller 2 af Juridiske og Sociale Managere

Som udgangspunkt er det en Gældsmanager, der yder gældsrådgivning på trin 1-3. En Juridisk eller Social Manager kan dog også yde gældsrådgivning på henholdsvis trin 1 og/eller trin 2 efter at have gennemført uddannelsesforløbet tilfredsstillende.

De etiske regler for god gældsrådgivningsskik er derfor også gældende for DSRF's Juridiske Managere såvel som Sociale Managere, der yder gældsrådgivning på henholdsvis trin 1 og/eller trin 2.

6. God gældsrådgivningsskik

En Gældsmanager skal udvise god gældsrådgivningsskik ved at udføre sit arbejde grundigt og ansvarsbevidst og sikre at klientens eller kreditorernes interesser varetages ligeligt.

En Gældsmanager skal under udførelsen af sine pligter, jf. DSRF's procesbeskrivelser, udvise den nødvendige respekt over for personer, herunder kreditorer, samt relevante myndigheder, som Gældsmanageren har kontakt med på klientens vegne.

En Gældsmanager skal fremme sagsbehandlingen med fornøden grundighed og hurtighed, jf. procesbeskrivelserne for trin 1 og trin 2 - 3.

En Gældsmanager må ikke uden for sit virke som Gældsmanager udvise en adfærd, der er uværdig for en, der yder gældsrådgivning.

En Gældsmanager skal ved sin repræsentation af klienten iagttage fortrolighed samt bevare sin uafhængighed og professionelle integritet.

En Gældsmanager skal altid bevare fuldstændig uafhængighed. En Gældsmanager må således hverken lade sig påvirke af egne eller tredjemands uvedkommende interesser, og må ikke gå på akkord med den professionelle standard eller etik for at gøre sin klient eller tredjemand tilpas.

Det er en forudsætning, at man som Gældsmanager hos DSRF, ikke yder gældsrådgivning mod betaling ved siden af sit arbejde hos DSRF. Endvidere er det en forudsætning, at man ikke yder gældsrådgivning hos en anden frivillig gældsrådgivnings organisation. Dette er for at sikre, at vores klienter altid modtager en uafhængig behandling, som DSRF kan stå inde for.

7. Almene oplysninger

DSRF's klienter har ret til at blive oplyst om følgende:

- Gældsmanagers navn (som minimum fornavn) samt faglige baggrund
- Hvilke typer af gældsrådgivning og sagsbehandling, der tilbydes til hvilke borgere jf. DSRF's gældsrådgivningstrin
- At gældsrådgivning og sagsbehandling er gratis hos DSRF
- Klientens alternative muligheder for offentlig eller forsikringsdækket retshjælp samt anden (gratis) rådgivning
- At efter afslutning af en gældssag opbevares sagens akter, herunder elektroniske data, i en periode på 5 år, hvorefter de fysiske akter makuleres/slettes uigenkaldeligt. Alle oplysninger om klienter skal behandles i overensstemmelse med god databehandlingsskik, jf. Persondataloven § 5, stk. 1
- At DSRF har tegnet ansvarsforsikring hos Tryg Forsikring.
- DSRF's adresse samt andre kontaktoplysninger, herunder telefonnummer og eventuel mailadresse
- At DSRF overordnet henviser til DSRF's hjemmeside for de relevante oplysninger.

8. Tavshedspligt

En Gældsmanager er underlagt tavshedspligt, og skal behandle alle oplysninger vedkommende bliver bekendt med som led i sit virke som Gældsmanager, fortroligt.

Tavshedspligten gælder uden tidsbegrænsning og gælder for alle inden for DSRF's organisation.

9. Opbevaring og anvendelse af værdigenstande og betalingsmidler

En Manager må under ingen omstændigheder opbevare penge, værdibeviser (fx gældsbreve), værdigenstande, NemID eller betalingsmidler for klienter.

En Manager må gerne hjælpe en klient med at anvende netbank eller andet. Dette må dog ikke ske ved, at klienten oplyser sit brugernavn samt adgangskode til netbanken og fremsender kopi af NemID. Dette kan i stedet ske ved, at der aftales et fysisk møde, hvor klienten medbringer sit NemID, eller ved at Manageren rådgiver klienten i forhold til, hvad vedkommende selv skal gøre. I forhold til SKAT kan Manageren alternativt få klienten til at bestille en TastSelv-kode.

10. Minimumskrav til gældsrådgivning

Der henvises til DSRF's tre gældsrådgivningstrin samt dertilhørende procesbeskrivelser for trin 1 samt trin 2 og 3, herunder også DSRF's minimumskrav til gældsrådgivning på trin 1-3.

En Gældsmanager skal udvise empati og forståelse for klientens situation, men empati må aldrig forveksles med sympati, da en Gældsmanager skal varetage klientens økonomiske anliggender og ikke lade sig involvere følelsesmæssigt.

En Gældsmanager skal i sit daglige virke udvide klientens økonomiske forståelse og fremme hjælp til selvhjælp ved at gøre klienten i stand til selv at administrere sin privatøkonomi fornuftigt fremadrettet.

En Gældsmanager skal rådgive med udgangspunkt i den enkelte klients ressourcemæssige tilstand, dvs. at der skal foretages en vurdering af, om klienten skal vejledes i selv at løse problemstillingen, jf. trin 1, eller om problemet skal løses i et samarbejde mellem klient og Gældsmanager, jf. trin 2 eller trin 3.

En Gældsmanager skal som udgangspunkt behandle alle kreditorer ensartet.

En Gældsmanager skal forelægge klienten, hvilke juridiske og praktiske muligheder denne har, samt hvilke konsekvenser de medfører, idet det er klienten selv, der skal godkende den fremlagte handlingsplan.

En Gældsmanager skal, på vegne af klienten, indgå realistiske aftaler baseret på en helhedsorienteret vurdering af såvel tidligere som forventede omstændigheder.

11. Dagligt virke

En Gældsmanager må ikke repræsentere en klient uden en original og underskrevet fuldmagt.

En Gældsmanager skal som klientens uafhængige rådgiver varetage klientens interesser ansvarsbevidst, grundigt og i overensstemmelse med, hvad berettigede hensyn til klientens tarv kræver.

En Gældsmanager skal i passende omfang holde klienten underrettet om gældssagernes forløb, herunder altid indhente godkendelse fra klienten, før denne forpligtes over for eksempelvis kreditorer ved indgåelse af afdragsordninger.

12. Grænser for Gældsmanagerens bistand

En Gældsmanager må ikke ved udførelse af en gældssag gå videre, end klienten har ytret ønske om.

En Gældsmanager må ikke søge klientens interesser fremmet på utilbørlig måde og må således for eksempel ikke medvirke til, at klienten uretmæssigt unddrager sig kreditorernes krav.

En Gældsmanager må ikke i en konkret sag henvende sig direkte til nogen, som i sagen er repræsenteret af anden gældsrådgiver, uden den pågældende gældsrådgivers samtykke. Dette forbud gælder dog ikke, hvis henvendelsen sker til berettiget varetagelse af en klients interesser, eller hvis den anden gældsrådgiver trods påmindelse ikke foretager sig, hvad denne efter god gældsrådgivningsskik har pligt til. Gældsmanageren skal i alle tilfælde samtidig eller uden ugrundet ophold underrette den anden rådgiver om enhver sådan henvendelse.

En Gældsmanager må ikke optage eller medvirke til optagelse af telefonsamtaler eller anden kommunikation på lydbånd eller lignende, uden at den anden part eller de andre deltagere på forhånd har samtykket i optagelsen. Samtykket skal være skriftligt og utvetydigt.

13. Interessekonflikter

En Gældsmanager skal ved modtagelse af en ny gældssag i rimeligt omfang sikre sig mod, at der kan opstå tvivl om Gældsmanagerens iagttagelse af almindelige principper om interessekonflikter.

En Gældsmanager må ikke bistå en klient i situationer, hvor en interessekonflikt er opstået, eller hvor der foreligger nærliggende risiko for, at en sådan konflikt opstår.

Sådanne situationer foreligger:

- 1) hvis Gældsmanageren har et bijob hos klientens kreditor, fx en bank eller inkassoselskab
- 2) hvis DSRF repræsenterer både debitor og kreditor i samme sag
- 3) hvis DSRF repræsenterer klienter i flere sager, der har forbindelse med hinanden, i tilfælde hvor der er risiko for, at fortrolige oplysninger, som DSRF har modtaget i en af sagerne, kan have skadelig betydning for en klient i en anden af sagerne

- 4) hvis Gældsmanageren har en nær familiemæssig eller venskabelig relation eller en ikke ubetydelig økonomisk, erhvervsmæssig eller anden forbindelse til klienten eller til en af dennes kreditorer, som i sagen har modstridende interesser med klienten
- 5) hvis Gældsmanageren har en sådan forretningsmæssig eller anden forbindelse til eller aftale med klienten, at der er risiko for, at Gældsmanageren ikke kan give klienten rådgivning uafhængigt af uvedkommende interesser.

Ad punkt 1), 4) og 5)

Her vil DSRF finde en anden Gældsmanager, der kan overtage sagen.

Ad punkt 2) og 3)

Her vil DSRF foretage en konkret vurdering af, hvilken klient DSRF vil kunne fortsætte med at gældsrådgive, og hvilken klient DSRF er tvunget til at udtræde over for straks. Udgangspunktet er, at DSRF's fortsætter med at repræsentere den først tilkomne part. Der kan dog også tages hensyn til, hvilken part der er mindst ressourcestærk. Gældsmanageren skal dog sørge for, at klienten ikke lider tab og unødvendig skade, og derefter henvise til anden rette instans (for eksempel anden retshjælpsorganisation).

Et samtykke fra de involverede parter til Gældsmanagerens bistand kan under særlige omstændigheder påvirke bedømmelsen af, om der foreligger en interessekonflikt.

Når der i henhold til de fem ovenfor nævnte punkter foreligger en interessekonflikt eller en nærliggende risiko herfor, skal Gældsmanageren udtræde af sagen.

Ved udtræden af en gældssag skal Gældsmanageren sikre, at klienten ikke lider unødige tab og/eller unødigt skade, og at vedkommende henvises til en anden kvalificeret instans, fx en anden retshjælp.

14. Udtræden

DSRF kan kun under særlige omstændigheder udtræde af gældssagerne, da dette kan få store konsekvenser for klienten.

Hvis klienten gentagne gange har udvist manglende vilje til at fremme gældssagerne, herunder gentagne gange ikke overholdt aftaler med Gældsmanageren, vil DSRF udtræde af klientens gældssag(er).

Hvis klienten udviser en adfærd, som ikke er forenelig med almindelig hæderlighed, for eksempel taler bevidst usandt over for Gældsmanageren eller kreditor, vil DSRF udtræde af klientens gældssag(er).

Uanset baggrunden for udtræden henvises til anden instans (for eksempel retshjælpsorganisation), hvortil DSRF sikrer en forsvarlig overdragelse af sagen, såfremt der er yderligere behov for hjælp.

15. Tilsyn og sanktioner ved overtrædelse af de etiske regler for gældsrådgivning

Det pålægger DSRF's daglige ledere at føre tilsyn med, at Gældsmanagerne overholder de etiske regler for gældsrådgivning.

Tilsidesættelse af de etiske regler for gældsrådgivning kan, afhængigt af omstændigheder og grovhed, føre til advarsel, opsigelse eller ophævelse af ansættelsesforholdet hos DSRF med øjeblikkelig virkning.

Såfremt Gældsmanageren overtræder strafferetlige bestemmelser, vil vedkommende blive politianmeldt samt øjeblikkelig bortvist.