

PROCESO DE RECAUDACIÓN DE FONDOS – UNICEF ECUADOR

El trabajo que hace UNICEF Ecuador, para que cada niño, cada niña y cada adolescente vea cumplidos sus derechos y sea feliz, solo es posible gracias a donaciones recurrentes (mensuales y sin fecha límite) que conseguimos a través de diferentes medios:

- Campañas de Face to Face: personal perfectamente identificado aborda a las personas en la calle, centros comerciales, lugares públicos, empresas y eventos para solicitarles que aporten a la causa de la niñez.
- Campañas de Telemarketing: UNICEF mantiene convenios con entidades bancarias y otras instituciones para que podamos llamar a sus clientes y solicitarles su contribución mensual en favor de los derechos de los niños y niñas.
- Campañas digitales: a través de la página Web y redes sociales como Facebook, Google, Instagram, entre otras, las personas se registran como donantes de UNICEF.

Cada donación está respaldada mediante diferentes soportes que de la aceptación de dicho aporte; estos son:

- *Face to face*: Formulario o cupón firmado por el donante.
- *Telemarketing*: Grabación de la llamada en la que el donante acepta su contribución.
- *Digital*: Inscripción autónoma del donante vía web.

Todos los datos entregados por los donantes son manejados con absoluta reserva, confidencialidad y seguridad. En ningún caso son compartidos con terceros y se utilizan exclusivamente para la administración del aporte, así como para enviar comunicaciones acerca de la actividad que realiza UNICEF en Ecuador y el mundo, gracias al aporte de nuestros donantes.

PROCESO DE DEVOLUCIÓN/REINTEGRO DE DONACIONES

El donante puede solicitar a UNICEF o a su banco la devolución/reintegro del dinero descontado cuando:

- El donante no autorizó la donación.
- Entendió que la donación era por una sola vez.
- Canceló su donación y después de esa fecha se le realizó un débito nuevo.
- El aporte fue debitado o cargado dos veces en el mismo mes.

En estos casos, UNICEF cuenta con una política de devoluciones/reintegros que busca brindar transparencia y seguridad para todos los donantes.

Para hacer efectivo el proceso de devolución/reintegro, el donante debe:

- Solicitar la devolución/reintegro del dinero, llamando a la línea 1800 500 100. El operador le pedirá sus datos personales como nombre completo y número de cédula de identidad y realizará una pregunta adicional para verificar su identidad.

- Cuando el reintegro sea solicitado por **no haber autorizado la donación o porque entendió que era una donación única**, UNICEF revisará los soportes archivados y enviará al donante la copia del formulario firmado o de la grabación de la llamada en los que se autorizó el aporte mensual, con el fin de identificar si se trató de una suplantación de identidad. Si, en los respaldos, el donante indica que no autorizó o que solo lo hizo por una donación única, UNICEF procederá a la devolución del valor solicitado, de conformidad con lo establecido en el Código Orgánico Monetario y Financiero.
- El dinero solicitado en reintegro será transferido únicamente a la cuenta o tarjeta de crédito de la cual fue debitado.
- Tome en cuenta que las instituciones financieras se toman un mínimo de 2 días y un máximo de 4 semanas para realizar la devolución.
- Cuando se cancela la donación, se le explica al donante que durante ese mismo mes sí va a recibir un débito en su cuenta/tarjeta, debido a que los procesos de cobro se activan en los primeros 5 días del mes y son automáticos, es decir que la cancelación será efectiva para el mes siguiente. Por este motivo no se aceptarán solicitudes de devolución de dinero descontado en el mismo mes en el que realizó la cancelación.

Es importante señalar que, al ser una decisión voluntaria que toma la persona para realizar su donación, el % de devoluciones únicamente llega al 0,01% de promedio mensual del total de donantes, por lo que la aplicación de la política de devoluciones no es una práctica común.