

한국여성재단 기부자관리 매뉴얼

제정 2011. 2. 17

1차 개정 2013. 1. 10

본 문서는 한국여성재단의 기부자들에 대한 예우를 철저히 하고 필요한 제반 관리 활동을 표준화할 목적으로 작성되었다. 그러므로 한국여성재단의 기부자관리는 본 문서에 정해진 절차를 원칙으로 한다. 다만, 특별 상황에는 달리 적용될 수 있으며, 기부 문화 또는 환경의 중대한 변화가 발생하는 경우 수정, 보완될 수 있다. 본 문서에는 기부자의 권리와 한국여성재단의 책임을 명확히 하고자 '기부자권리장전'과 '책임무성기준'을 반영하였다.

1. 목적

한국여성재단의 기부자관리 활동은 체계적인 기부자관리를 통해 기부자의 보람과 만족을 극대화하여 기부의 지속 및 증대를 이끌어내고 나눔문화를 확산함으로써 성평등 사회를 실현하기 위한 다양한 여성활동 지원에 기여하는 것을 목적으로 한다. 이를 위해 한국여성재단은 다음과 같은 기준으로 기부자관리 업무를 진행한다.

2. 기부자 기준

- 기부자는 정기기부자, 일시기부자, 그리고 잠재기부자 등을 총칭한다.
 - 정기기부자: 정기기부자는 기부자가 약정한 납부주기(매월 혹은 매년)에 맞춰 정기적으로 기부하는 자를 말한다.
 - 일시기부자: 일시기부자는 1회 또는 비정기적으로 기부하는 자를 말한다.
 - 잠재기부자: 잠재기부자는 향후 기부참여의 가능성이 있다고 판단되는 자를 말한다.
 - 거액기부자: 거액기부자는 정기 또는 일시 방식으로 연간 한국여성재단이 정한 금액 이상으로 기부하는 자를 말한다.
- ※ 사업후원을 한 기업은 상기의 기부자에서 제외한다.

3. 기부자관리의 방향과 활동내용

1) 기부자정보 관리

기부자의 정보는 체계적이고 지속적으로 관리되어야 한다. 수집단계에서부터 정확하게 이루어져야 하며 또한 정기적으로 업데이트되어야 한다. 정보 업데이트는 기부자와 소통하는 좋은 방법이자 기회로서, 한국여성재단은 연 1회 이상 기부자의 정보를 업데이트하기 위한 소통을 진행한다. 단, 기부자의 정보 수집은 기부자의 동의하에 수집하여야 하며, 기부자가 원치 않을 경우 정보를 수집하지 않는다. 또한 수집된 정보는 분석하여 기부자 예우와 모금사업을 위한 전략 수립의 기초 자료로서의 활용 외에는 사용하지 않는다.

- 여성재단 기부자 관리를 위한 최소한의 기부자 정보 항목을 정하고 수집하여야 한다.
- 기부자의 특성에 따른 차별화된 정보를 수집한다.
- 모든 기부자 정보의 등록과 변경은 기부자관리프로그램 관리기록을 통해 남겨야 한다.

<표1> 기부자정보 수집 항목

구분	세부내용	세부항목	수집대상
기본 정보	기부자관리에 필요한 최소한의 기본 정보를 수집한다.	이름, 연락처, 주소, 이메일	모든 기부자
기부금 결제정보	기부금 결제에 필요한 정보를 수집한다.	- 공통: 납부항목, 납부방법, 납부일, 납부주기, 납부금액 - 결제요청 시 필요항목: 은행/카드/통신사, 계좌/카드/휴대전화번호, 카드유효기간, 휴대전화승인번호, 주민등록번호 등	기부결제를 진행하는 기부자
기부자 특성	기부자에게 적절한 예우 및 서비스 제공을 위해 기부자의 특성을 수집한다.	기부경로, 기부추천인, 기부해지 사유, 서비스 불만 등 기부자와의 소통 시 수집된 모든 정보	기부신청 및 해지 시 해당 정보를 입력한 기부자 혹은 여성재단에 의견을 남긴 기부자

구분	세부내용	세부항목	수집대상
관리기록	기부자 정보의 등록과 변경에 관한 정보를 기록한다.	- 정보변경자: 기부자관리 프로그램 이용 시 개별 아이디를 사용하여 정보변경자 확인 - 등록 및 변경 내용 기록 ※ 현재 사용하고 있는 MRM은 정보등록 및 변경자, 다음의 항목 변경 이력이 남는다. - 휴대전화번호, 이메일, 문자수신여부, 이메일 수신여부, 우편물수신처, 가입추천인, 회원 구분, 회원상태, 계좌번호, 납부금액, 납부방법, 납부여부, 납부일, 예금주주민번호, 은행	정보를 변경한 여성재단 실무자 혹은 온라인상에서 직접 정보를 수정한 기부자

<표2> 기부자정보 관리 세부업무

구분	세부 업무내용	진행시기
신규 데이터 등록	- 온라인으로 기부신청을 한 경우, 회원상태 및 회원구분 등을 추가적으로 입력 - 오프라인으로 기부신청을 한 경우, 개인정보 및 기부금 결제정보 등 입력	상시
데이터 관리	중복 및 오류 데이터 등 관리, 기부자의 특이사항 및 소통 시 수집된 모든 정보 기록	상시
기부정보 분석	기부 유형별 현황 및 추이, 기부자의 지역·연령·성별 특징 등을 분기별로 분석하여 보고	분기별

2) 기부 안내 및 독려

한국여성재단은 기부자가 자신의 기부약정 사항 및 기부내역, 기부금의 쓰임새 등에 대해 알 수 있도록 정보를 제공해야 하며, 기부자가 쉽게 자신의 기부현황을 확인할 수 있도록 해야 한다. 한편, 기부자가 사회변화에 더욱 적극적으로 참여하고 기부만족도를 높일 수 있도록 여성재단은 기부자의 특성에 맞춰 사회적 관심사 등을 소개하고 기부참여를 권유해야 한다.

<표3> 기부 안내 및 독려 세부업무

구분	세부 업무내용	진행시기
기부 안내	- 정보제공 - 기부신청, 기부내역, 기부해지 등 기부자의 문의에 친절히 응대하며 충분한 정보를 제공한다.	상시

구분		세부 업무내용	진행시기
	정보확인 시스템 구축	기부자가 온라인으로 손쉽게 기부내역을 확인하고 기부 신청 및 해지를 할 수 있도록 시스템을 구축한다.	상시
기부 독려	지속기부 독려	정기기부신청 시 기간을 설정한 경우 종료시점에 맞춰 기부 지속을 요청한다.	종료시점 2개월 전
	증액 및 추가 기부독려	전략적으로 증액기부가 필요한 대상자를 선별하여 기부 금 증액을 독려한다.	격년(짝수년도)
	미납기부 안내	정기기부자의 기부금이 3개월 이상 미납된 경우 기부자 에게 안내하고 기부가 원활히 진행되도록 돕는다.	2월, 6월, 10월

3) 기부자 예우

한국여성재단은 모든 기부자들에게 적절한 예우 서비스를 시행하여야 한다. 기본적으로는 기부자에 대한 감사 표현과 기부금 사용에 대해 충실히 보고하는 것이다. 그리고 기부자들의 필요와 희망에 기초하여 사회변화에 주체적으로 참여하고 성장할 수 있도록 지원하여야 한다. 이를 위해서는 여성재단의 미션과 비전을 달성하기 위한 활동에 기부자들이 참여할 수 있는 기회를 제공하는 것이 중요하다. 이와 같은 기부자 예우의 모든 과정에 한국여성재단의 미션과 비전이 담겨 있어야 한다.

기부자 예우는 기부금 누적금액에 따라 등급을 달리하여 진행한다. 기부자 등급은 창립 당시의 분류체계를 참조하여 개나리회원, 진달래회원, 백합회원, 동백회원, 무궁화회원으로 구분한다.¹⁾

<표 4> 기부금 누적액에 따른 기부자 등급

구분	개나리회원	진달래회원	장미회원	백합회원	동백회원	무궁화회원
기준	100만 원 미만	100만 원 이상~ 500만 원 미만	500만 원 이상~ 1,000만 원 미만	1,000만 원 이상~ 5,000만 원 미만	5,000만 원 이상 ~1억 원 미만	1억 원 이상

1) 기부자등급에 관한 자세한 설명은 별첨으로 첨부한다.

(1) 감사인사

<표 5> 감사인사 세부업무

구분	세부 업무내용	대상	진행시기
첫기부 감사인사	- 감사편지와 책갈피 우편발송 - 불가할 경우, 이메일 혹은 문자 발송	신규 정기기부자	기부사실 확인 후 1주일 이내
	- 감사편지와 책갈피 우편발송 - 불가할 경우, 이메일 혹은 문자 발송	신규 10만 원 이상 일시기부자	
기부해지 인사	- 그동안의 기부에 대한 감사의 내용을 담아 이메일 발송 - 불가할 경우, 우편 혹은 문자 발송	정기기부 해지자	
증거액기부 감사인사	사무총장이 작성한 감사편지 발송	100만 원 이상 일시기부	
	사무총장이 작성한 감사편지 발송 후 전화연락 또는 대면 인사로 마음을 표함	500만 원 이상 일시기부	
	이사장이 작성한 감사편지 발송 후 전화연락 또는 대면 인사로 마음을 표함	1,000만 원 이상 일시기부	
명절 감사인사	- 기부자 전원에게 감사편지 발송 - 명절인사가 담긴 뉴스레터 및 소식지 전송, 특정 기부자(증거액기부자 등)에게 감사편지 발송	모든 기부자	설날 추석 크리스마스 등의 명절 전

<표 6> 등급별 감사인사

구분	개나리회원	진달래회원	장미회원	백합회원	동백회원	무궁화회원
첫기부 감사	<<----- 정기기부 - 전 등급에 감사편지 ----->>					
	<<----->> 일시기부 - 10만원 미만 감사문자 / 10만 원 이상 감사편지					
기부해지	<<----- 정기기부 - 전 등급에 감사편지 ----->>					
증거액 기부 감사	<<----- 100만원 일시기부 시 사무총장의 편지발송 ----->>					
	<<----- 500만원 일시기부 시 사무총장의 편지발송 및 구두 인사 ----->>					
	<<----- 1,000만원 일시기부 시 이사장의 편지발송 및 구두인사 ----->>					
명절	<<----- 뉴스레터, 소식지로 감사인사 ----->>			<<----- 이사장 감사편지 발송 ----->>		

(2) 재단소식 전달

<표 7> 재단소식 전달 세부업무

구분	세부 업무내용	대상	진행시기
뉴스레터 발송	기부자가 수신을 거부하지 않는 경우를 제외한 모든 기부자에게 발송	모든 기부자	-
소식지 발송	정기기부자의 경우 기부해지 즉시 발송 중단 - 단, 기부자가 요청할 경우 해지한 달부터 1년이 되는 시점까지만 발송	월 5천 원 이상 정기기부	-
	기부를 시작한 달부터 1년이 되는 시점까지만 발송	일시 10만 원 이상 일시기부자	
	기부자의 거절의사가 없는 한 지속 발송	전·현직 재단 임원	
	기부자의 거절의사가 없는 한 지속 발송	누적액 1천만 원 이상 거액기부자	

<표 8> 등급별 재단 소식 전달

구분	개나리회원	진달래회원	장미회원	백합회원	동백회원	무궁화회원
뉴스레터	<<----- 전 등급에 발송 ----->>					
소식지	<<----- 월 5천원 정기기부, 일시기부 10만 원 이상부터 전 등급에 발송 ----->>					

(3) 기부금사용 보고

<표 9> 기부금사용 보고 세부업무

구분	세부 업무내용	대상	진행시기
연차보고서 발송	기부자에게 연차보고서를 발송하여 1년 간 기부금 모집 및 사용 보고	월 2만 원 이상 정기기부자 혹은 당해 연도 24만 원 이상 일시기부자	연 1회
기부자 방문 보고	- 백합회원, 동백회원, 무궁화회원은 이사장이 방문하되 일정 및 기부자에 따라 방문자 변경 조정함 - 최소한 연 1회 방문 - 기부금이 단기사업에 직접 지원되는 경우, 사업이 종	당해 연도에 1,000만 원 이상의 기부	연 1회 혹은 사업종료 후