

## **A Generali Csoport Visszaélés-bejelentési Segélyvonaláról**

### **Bejelentések – Általános tudnivalók**

### **Bejelentések - Biztonsági tudnivalók**

### **Titoktartás és adatvédelem**

# **A Generali Csoport Visszaélés-bejelentési Segélyvonaláról**

## **Mi a Generali Csoport Visszaélés-bejelentési Segélyvonala?**

A Generali Csoport Visszaélés-bejelentési Segélyvonala egyike azoknak a bizalmas jelentési eszközöknek, amelyek segítséget nyújtanak a Generali Csoport részére a belső vagy külső szabályokat – ideértve a Generali Csoport Magatartási Kódexét is – esetlegesen megsértő magatartásokkal vagy gyakorlatokkal kapcsolatos aggályos esetek bejelentéséhez.

A segélyvonalat a Whispli (<https://generali.whispli.com/speakup>) üzemelteti.

A segélyvonal minden olyan ország nyelvén fogad bejelentéseket, ahol a Generali Csoport működik.

## **Miért van szükség a Generali Csoport Visszaélés-bejelentési Segélyvonalára?**

- Nyitott kommunikációs csatornák létrehozásával elősegíthetjük a pozitív és tisztességes munkahelyi környezetet.
- Egy hatékony bejelentési rendszerrel fokozni tudjuk azokat az egyéb erőfeszítéseinket, amelyekkel elősegíthetjük a feddhetetlenség kultúráját és az etikus döntéshozatalt.
- A kutatások azt igazolják, hogy a külső cég által működtetett segélyvonalakat/honlapokat rendszeresen használják a munkavállalók vagy harmadik felek, és ez nagyon hatékony módszert jelent a szervezet részére a szabálysértések és etikai vétségek feltárására.

## **Tehetek bejelentést az interneten keresztül vagy telefonon is? Mit tehetek, ha nincs internet hozzáférésem?**

Igen, van rá lehetőség, hogy bizalmas bejelentést tegyen akár telefonon vagy interneten keresztül is.

Ha nincs rá lehetősége, hogy használja az internetet vagy kényelmetlen Önnek a számítógépet használni, hívhatja a Generali Csoport Visszaélés-bejelentési Segélyvonalát, amely az év minden napján 24 órán keresztül rendelkezésére áll.

## **Tehetek bejelentést névtelenül is?**

Bejelentés névvel vagy név nélkül is tehető.

A névtelen bejelentés megengedett, azonban a Generali Csoport tapasztalatai szerint a bejelentések kivizsgálása akkor a leghatékonyabb, ha a bejelentő személye ismert. A Generali Csoport elkötelezett a bejelentők személyazonosságának védelme mellett.

# Bejelentések – Általános tudnivalók

## Milyen eseteket kellene bejelentennem?

A Generali Csoport Visszaélés-bejelentési Segélyvonal rendszere a munkavállalók és harmadik felek számára készült, hogy bejelenthessenek minden olyan gyakorlatot vagy magatartást, amely jóhiszemű megítélésük szerint nem egyeztethető össze vagy nincs összhangban a jogszabályokkal, a Magatartási Kódexszel, vagy más belső szabályzatokkal.

A bejelentéseknek az aggályos eset és a jogsértés körülményeinek részletes leírását is tartalmazniuk kell.

## Mi az, amit NEM ezen a csatornán keresztül kell bejelenteni?

Ne használja a Visszaélés-bejelentési Segélyvonalat/webűrlapot életet vagy tulajdont közvetlenül veszélyeztető események jelentésére. Előfordulhat, hogy az ezen a bejelentő felületen keresztül tett bejelentésekre nem érkezik azonnali válasz. Vészhelyzet esetén kérjük, hogy forduljon a helyi hatóságokhoz!

Az ügyfeleknek a Generali Csoport termékeivel vagy szolgáltatásaival kapcsolatos kérdéseiket, illetve panaszait sem ezen a fórumon keresztül kell bejelenteniük, mivel azokat egyedi eljárások szerint kell kezelni (kérjük, tekintse meg a vállalat honlapját vagy a szerződéséhez mellékelt dokumentációt)!

Továbbá a munkavállalók nem nyújthatnak be ezen a csatornán keresztül a teljesítményértékelésükkel/karrierútjukkal kapcsolatos elégedetlenségüket megfogalmazó bejelentéseket, kivéve, ha azok jogsértéshez kapcsolódnak, illetve nem nyújthatók be olyan bejelentések sem, amelyek a munkavégzéshez nem kapcsolódó magánéleti aspektusokat tartalmaznak.

## Nem vagyok benne biztos, hogy amit észleltem vagy hallottam az a belső vagy külső szabályok megsértését jelenti-e, vagy etikai problémákat vet-e fel, de számomra nem tűnik helyesnek. Mit tegyek?

Megkérdezheti a vállalat Compliance vezetőjét, vagy nyújtsa be bejelentését a Generali Csoport Visszaélés-bejelentési Segélyvonalán keresztül.

## Ha munkavállalóként tudomásomra jut bármilyen szabályszegés, jelenthetem azt a felettesemnek, hogy ő foglalkozzon vele a továbbiakban?

Bármilyen aggályával nyugodtan fordulhat közvetlen feletteséhez vagy a HR&Org. területhez. Azonban előfordulhatnak olyan körülmények, amikor nem érzi megfelelőnek ezt a bejelentési módszert vagy más csatornák használatát alkalmasabbnak találja (pl: összeférhetetlenség esetén).

Ha bármilyen okból nem érzi biztonságosnak, hogy az aggályát a közvetlen felettesével vagy a HR&Org. területtel ossza meg, vagy ha úgy érzi, hogy jelentős aggályai vannak, vagy az aggályait nem megfelelően kezelnék akkor forduljon a vállalat Compliance vezetőjéhez vagy a Csoportszintű Compliance vezetőhöz.

A Compliance vezető a független ellenőrzési funkció vezetőjeként, biztosítja a bejelentések kezelésének és vizsgálatának a külső és belső szabályoknak megfelelő szakszerű vizsgálatát.

Lényeges, hogy minden releváns információt gyorsan eljuttassanak a probléma forrásához legközelebb álló személyekhez: az ő vizsgálatuk és jogorvoslati jogkörük a legtöbb esetben hatékonyabb, és ők tudják időben kivizsgálni és javasolni a megfelelő intézkedések elfogadását. Ezen elvek érvényesülése segíti a jó kommunikáció és a vállalati társadalmi felelősségvállalás kultúrájának fejlődését.

### **Miért jelentsem be, ami a tudomásomra jutott? Milyen előnnyel jár ez számomra?**

Mindannyiunknak joga van ahhoz, hogy jó munkahelyi környezetben dolgozzunk, és ezzel a joggal az a kötelezettség is együtt jár, hogy korrekt és etikus módon járjunk el mind a munkahelyünkön, mind a harmadik felekkel szemben.

Így jogunk és egyben kötelességünk is, hogy tájékoztassuk a megfelelő személyeket arról, ha valaki helytelenül cselekszik. A helytelen magatartás veszélyeztetheti a Generali Csoport jó hírnevét, az üzletmenetet és az üzleti partnerekkel/ügyfelekkel való kapcsolatot.

### **A vezetőségnek valóban szüksége van arra, hogy bejelentést tegyek?**

Természetesen igen. Valóban *szükségük* van arra, hogy bejelentést tegyen. Lehet, hogy Ön olyan tevékenységről bír előzetes tudomással, amely aggodalomra adhat okot. Az Ön bejelentése minimálisra csökkentheti a céget, a munkavállalókat vagy harmadik feleket érintő esetleges negatív hatásokat.

### **Munkavállalóként kell-e tartanom a bejelentés következményeitől?**

A Generali Csoport szigorúan tiltja bármilyen megtorló intézkedés alkalmazását azok ellen, akik jóhiszemű bejelentést tettek, tekintet nélkül arra, hogy kit érint a bejelentés.

### **Mit tegyek, ha valami fontos részlet jut eszembe az eseménnyel kapcsolatban, miután már benyújtottam a bejelentést? Vagy mi történik akkor, ha az esemény kezelésével megbízott személynek további kérdései vannak a bejelentéssel kapcsolatban?**

Amikor benyújt egy bejelentést a Generali Csoport Visszaélés-bejelentési Segélyvonalán keresztül, akkor egy egyedi felhasználónév és jelszó használatával létre kell hoznia egy Whispli fiókot. Így később visszatérhet a saját Whispli fiókjához és elérheti korábbi jelentését, hogy további adatokkal bővítse vagy megválaszolja a Compliance vezető által feltett kérdéseket és olyan további információkat adjon, amelyek segítik a nyitott kérdések lezárását. Kifejezetten ajánljuk, hogy bizonyos idő elteltével térjen vissza a honlapra az esetleges kérdések megválaszolása érdekében. Ha a névtelen bejelentést választja, egy „névtelenséget biztosító párbeszédben” veheti fel a kapcsolatot a Compliance vezetővel.

### **Mi történik, ha a vizsgálat után az aggályaim alaptalannak bizonyulnak?**

Az alaptalan vagy indokolatlan bejelentést a Compliance vezető elutasítja és erről tájékoztatja is a bejelentőt. A bejelentésekkel kapcsolatos dokumentációt a szükségesnél hosszabb ideig nem őrzik meg.

### **Mi történik, ha a vizsgálat után az aggályaim megalapozottnak bizonyulnak?**

Ha a bejelentés megalapozottnak bizonyul, a Compliance vezető javaslatot tesz az alkalmazandó jogorvoslati intézkedésekre, és a jogszabályok, valamint a belső szabályzatok előírásait figyelembe véve kiértékeli, hogy szükség van-e fegyelmi intézkedésekre. A végső döntés a vezérigazgató vagy az illetékes irányító testület hatáskörébe tartozik.

A bejelentésekkel kapcsolatos dokumentációt a szükségesnél hosszabb ideig nem őrzik meg.

### **Mi történik, ha az eljárást követően nem vagyok elégedett a vizsgálat eredményével?**

Ha bármilyen oknál fogva nem elégedett a vizsgálat eredményével, kérjük forduljon a Compliance vezetőhöz.

Felhívjuk a figyelmét, hogy amennyiben Ön az Európai Unió tagállamában tesz bejelentést, úgy a továbbiakban fordulhat az illetékes nemzeti hatóságokhoz is. Ebben az esetben a további részletekért kérjük keresse fel az adott Generali tagvállalat honlapját.

## Bejelentések - Biztonsági tudnivalók

**Legjobb tudomásom szerint a vállalat számítógépeiről küldött jelentések úgynevezett szerver naplót generálnak, amely megmutatja a számítógémem által felkeresett összes weboldalt. Ez a napló nem azonosít be engem a bejelentés elindítójaként?**

A Generali Csoport Visszaélés-bejelentési Segélyvonala nem generál, illetve nem tart fenn semmilyen belső kommunikációs naplót vagy IP címet, így nem áll rendelkezésre az Ön számítógépét és a Generali Csoport Visszaélés-bejelentési Segélyvonalát összekapcsoló információ.

Az adatok védelmét az AES 256 titkosítási program látja el. Az IP cím minden alkalommal törlésre kerül és nem kerül tárolásra sem a szervereken, sem az eseménynaplóban.

A Compliance terület kérésére az IT terület nem követi nyomon a Generali Csoport Visszaélés-bejelentési Segélyvonalához a belső VPN-eken keresztül létrehozott kapcsolatokat. Abban az esetben, ha a bejelentés megtételéhez nem érzi megfelelőnek a munkahelyi számítógépe használatát, a Generali Csoport Visszaélés-bejelentési Segélyvonalának biztonságos weboldalán keresztül használhat egy munkakörnyezetén kívüli számítógépet is (például amely egy internet kávézóban vagy a barátja házában található stb.).

**Aggódok, hogy a Generali Csoport Visszaélés-bejelentési Segélyvonalán megadott információ alkalmas lesz a személyazonosságom megállapítására. Hogyan tudják biztosítani, hogy ez nem fordulhat elő?**

A Generali Csoport Visszaélés-bejelentési Segélyvonal rendszerét a névtelenség megóvását figyelembe véve tervezték. Azonban, ha névtelen kíván maradni – Ön, mint bejelentő – dönthet úgy, hogy nem fedi fel a személyazonosságát.

**A telefonos segélyvonal is garantálja a névtelenséget?**

Igen, ez esetben megkérjük arra, hogy ugyanazokat az információkat adja meg, amelyeket egy internetes bejelentésben is megadna, és a kérdező begépeli válaszait a Generali Csoport Visszaélés-bejelentési Segélyvonalának weboldalára. Ezekre a bejelentésekre ugyanazokat a biztonsági intézkedéseket alkalmazzuk, mint a weboldalon keresztül tett bejelentésekre.

**Hogyan tudom azonosítani magam?**

A webúrlapon van egy személyazonosításra vonatkozó rész.

Ha a Visszaélés-bejelentési Segélyvonalat hívja, felfedheti személyazonosságát a kérdezőnek.

# Titoktartás és adatvédelem

## Bizalmasan kezelik a benyújtott bejelentéseket és adatokat?

Igen. Bármelyik erre kijelölt bejelentési csatornát használja is, bejelentéseit, az esetleges nyomon követéseket, valamint az Ön és az érintett személyek adatait mindig bizalmasan, a legnagyobb fokú diszkrécióval kezelik a Generali Csoport Adatvédelmi Szabályzatának és a vonatkozó adatvédelmi jogszabályoknak a figyelembevételével.

A weboldalon keresztül tett bejelentések során megismerhető a Generali Csoport bejelentőkre, illetve a bejelentésben érintett további személyekre vonatkozó adatvédelmi tájékoztatója.

## Milyen információt adjak meg a bejelentésben?

Csak a fennálló probléma kivizsgálásához szükséges információkat adja meg, tehát ne adjon ki információt az érintett személyek magánéletéről vagy egyéb bizalmas adatairól (beleértve egészségi állapotukat vagy szexuális életüket), kivéve, ha feltétlenül szükséges vagy közvetlenül kapcsolódik a bejelentéshez. Ezen kívül ne adjon meg információt olyan személyekről, akik nem állnak kapcsolatban a bejelentett aggályos esettel.

## Hova kerülnek ezek a jelentések? Kinek van hozzáférése?

A bejelentéseket közvetlenül a harmadik fél szolgáltató (Whispli) biztonságos szerverén rögzítik, hogy megakadályozzanak minden lehetséges adatbiztonságra vonatkozó szabálysértést.

Az információt csak olyan személyek nézhetik át és használhatják fel, akiknek a Generali Csoport visszaélés-bejelentések kezelésére vonatkozó eljárásához kapcsolódó munkájuk miatt, illetve a helyi törvények betartása érdekében kell hozzáférniük az adatokhoz. Ezek közé a személyek közé tartozhatnak a Compliance vezetők és azon személyek, akiknek a bevonása feladatkörüknél fogva az ügy kezelése szempontjából feltétlenül szükséges, az Assicurazioni Generali S.p.A-n vagy az általa ellenőrzött tagvállalatokon belül.

Az információt a Whispli, Assicurazioni Generali S.p.A., valamint a Generali Csoport tagvállalatai tárolhatják.

A bejelentést minden esetben bizalmasan, a Generali Csoport követelményeinek megfelelően kezelik, melynek részletei megtalálhatók *A Generali Csoport visszaélés-bejelentések kezelésére vonatkozó eljárása* c. részben.

## Továbbítják-e az információt külföldre is?

Szükség lehet arra, hogy a bejelentés részleteit a Generali Csoporton belül és/vagy annak szaktanácsadói részére külföldre is továbbítsák. Ebben az esetben ez mindig az adatvédelmi jogszabályoknak megfelelően történik, és az Assicurazioni Generali S.p.A. és Csoport tagvállalatai megteszik a megfelelő lépéseket az adatok titkosságának biztosításához.

## Feltárják-e a jelentés részleteit az abban megnevezett személyek részére?

A probléma igazságos kivizsgálása érdekében szükség lehet arra, hogy tájékoztassák a megvádolt személyt, aki ezáltal megválaszolhatja a bejelentésben foglalt aggályokat.

Minden ésszerű intézkedést megteszünk az Ön személyazonosságának megóvására, a kapott felhatalmazásnak és az alkalmazandó jogszabályoknak megfelelően.

### **Hogy férhetek hozzá az általam megadott információkhoz?**

Bejelentése benyújtásakor kap egy egyedi személyazonosító számot (PIN) és megkérik arra, hogy adjon meg egy jelszót is. Ezeknek a felhasználásával áttekintheti jelentését és további részleteket adhat hozzá.

Gyakorolhatja az adataihoz való hozzáférési jogát, vagy bizonyos esetekben kérheti, hogy adatait módosítsák vagy töröljék. A kérelem benyújtásához be kell lépnie a rendszerbe, vagy fel kell hívnia a Segélyvonalat. Kérelmét a Generali Csoport Compliance Vezetőjéhez továbbítják, aki megadja Önnek a kérését kezelő személy elérhetőségét.