

กระบวนการเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนของกลุ่มบริษัทเจนเนอราลี่

1. บทนำ

เอกสารนี้จะอธิบายกระบวนการที่ดำเนินการโดยกลุ่มบริษัทเจนเนอราลี่เพื่อจัดการข้อร้องเรียน ที่ถูกรายงานตามจรรยาบรรณในการประกอบธุรกิจของกลุ่มบริษัทเจนเนอราลี่ผ่านช่องทางการส่งข้อร้องเรียน

2. วิธีจัดการกับข้อร้องเรียนอย่างไม่เป็นทางการ

ในกรณีส่วนใหญ่ ข้อร้องเรียนมักจะถูกส่งถึงผู้บังคับบัญชาโดยตรงหรือจะถูกส่งถึงฝ่ายทรัพยากรบุคคล (HR) ผู้ร้องเรียนมักจะมี ความคาดหวังว่าคำร้องจะได้รับการจัดการอย่างไม่เป็นทางการและคำร้องของตนจะไม่ถูกส่งต่อไปยังแผนกอื่น ๆ ในกรณีนี้ ผู้บังคับบัญชาหรือฝ่ายทรัพยากรบุคคลนั้นอาจไม่สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนอย่างไม่เป็นทางการด้วยตนเองได้ อันเนื่องมาจาก ความร้ายแรงของข้อร้องเรียน ลักษณะหรืออาจมีความขัดกันทางผลประโยชน์เกิดขึ้น ข้อร้องเรียนเช่นว่าจะต้องถูกส่งต่อไปยัง เจ้าหน้าที่ฝ่ายการกำกับดูแลที่มีอำนาจเพื่อการดำเนินการในลำดับถัดไป¹

ในกรณีที่มีการละเมิดกฎหมายจะต้องมีการรายงานต่อเจ้าหน้าที่ฝ่ายการกำกับดูแลที่มีอำนาจเสมอ

3. ช่องทางการส่งข้อร้องเรียน

กลุ่มบริษัทเจนเนอราลี่กำหนดช่องทางการรายงานข้อร้องเรียนต่อฝ่ายการกำกับดูแลที่รับผิดชอบ ดังนี้:

- ระบบ Whistleblowing Helpline ของกลุ่มเจนเนอราลี่ โดยผ่านเว็บฟอร์ม หรือโทรศัพท์ ในทุก ๆ ประเทศที่กลุ่มบริษัท เจนเนอราลี่มีการดำเนินธุรกิจอยู่ ผ่าน <https://generali.whispli.com/speakup>
- ทางอีเมล: concerns@generali.co.th
- ทางไปรษณีย์ลงทะเบียน: ฝ่ายการกำกับดูแล เจนเนอราลี่ ประเทศไทย เลขที่ 1 อาคารพาร์ค สีส้ม ชั้น 21 และชั้น 20 ยูนิต 2002 ถนนคอนแวนต์ แขวงสีลม เขตบางรัก กรุงเทพมหานคร 10500

4. การดำเนินการต่อคำร้องในเบื้องต้น

เมื่อมีการร้องเรียนเกิดขึ้น คำร้องเช่นว่าจะได้รับการประเมินเพื่อกำหนดเจ้าหน้าที่ฝ่ายการกำกับดูแลที่มีอำนาจ เพื่อดำเนินการ จัดการต่อข้อร้องเรียนเช่นว่า

ในกรณีนี้คำร้องจะถูกดำเนินการตามกฎหมายภายในของกลุ่มบริษัทเจนเนอราลี่อื่นเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน ซึ่งหมายความว่า กรณีโดยทั่วไปข้อร้องเรียนเช่นว่าจะถูกมอบหมายให้กับเจ้าหน้าที่ฝ่ายการกำกับดูแลประจำประเทศของท่าน นอกเสียจากข้อ ร้องเรียนที่เกิดจะเกี่ยวข้องกับบุคคลในกรณีดังต่อไปนี้:

¹ นโยบายกลุ่ม เรื่อง การกำกับดูแล รับรองให้ฝ่ายการกำกับดูแลสามารถทำงานได้อย่างเป็นอิสระจากหน่วยงานด้านการดำเนินการอื่น ๆ โดยเจ้าหน้าที่ฝ่ายการกำกับดูแลจะรายงาน ต่อคณะกรรมการบริหารของบริษัท

บุคคลที่เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียน	การส่งต่อและดำเนินการตามข้อร้องเรียน
เจ้าหน้าที่ฝ่ายการกำกับดูแลประจำประเทศของท่าน	เจ้าหน้าที่ฝ่ายการกำกับดูแลประจำภูมิภาค
เจ้าหน้าที่ฝ่ายการกำกับดูแลประจำภูมิภาค และ ประธานเจ้าหน้าที่บริหารประจำประเทศ หรือ สมาชิกของคณะกรรมการบริษัท	เจ้าหน้าที่ฝ่ายการกำกับดูแลกลาง
ประธานเจ้าหน้าที่บริหารกลุ่มบริษัท เจ้าหน้าที่ฝ่ายการกำกับดูแลกลาง และบุคคลอื่นใดก็ตามที่เจ้าหน้าที่ฝ่ายการกำกับดูแลกลางส่งเรื่องรายงาน	ประธานคณะกรรมการบริหาร ของ Assicurazioni Generali

ข้อร้องเรียนที่ถูกรายงานผ่านระบบระบบ Whistleblowing Helpline ของกลุ่มบริษัทเจนเนอราลีจะถูกมอบหมายโดยทันทีให้กับเจ้าหน้าที่ฝ่ายการกำกับดูแลผู้มีอำนาจตามกฎหมายดังกล่าวยังข้างต้น

เจ้าหน้าที่ฝ่ายการกำกับดูแลประจำภูมิภาค และเจ้าหน้าที่ฝ่ายการกำกับดูแลกลาง อาจอยู่ในประเทศที่ข้อร้องเรียนไม่ได้เกิดขึ้น อย่างไรก็ตาม ข้อมูลต่าง ๆ จะได้รับการจัดการตามให้สอดคล้องกับกฎหมายภายใต้เขตอำนาจศาลที่บังคับใช้

5. รายละเอียดที่จำเป็นในการดำเนินการต่อข้อร้องเรียน

เมื่อมีการส่งข้อร้องเรียน ผู้ร้องควรให้ข้อมูลดังต่อไปนี้เพื่อเป็นประโยชน์ต่อกระบวนการดำเนินการต่อข้อร้องเรียน:

1. ประเทศที่ผู้ร้องเรียนอาศัยอยู่
2. ประเทศที่มีรายงานการละเมิดเกิดขึ้น
3. บริษัทในกลุ่มเจนเนอราลีที่เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียนดังกล่าว
4. การร้องเรียนนี้เกี่ยวข้องกับผู้บริหารระดับสูงและ/หรือฝ่ายการกำกับดูแลหรือไม่
5. คำอธิบายเพิ่มเติมของเหตุการณ์

ข้อมูลข้างต้นจะช่วยระบุการร้องเรียนกรณีที่กฎหมายภายในประเทศนั้นจำกัดการใช้ช่องทางการรายงาน

ข้อมูลทั้งหมดที่ถูกส่งโดยผู้ร้องเรียน ควรมีความโปร่งใส เข้าใจง่าย และเชื่อถือได้ ปัจจัยเหล่านี้จะช่วยให้การจัดการข้อร้องเรียนเป็นไปอย่างทันเวลา และมีประสิทธิภาพ ตัวอย่างเช่น ไม่ควรส่งข้อมูลเกี่ยวกับชีวิตส่วนตัว หรือข้อมูลที่มีความละเอียดอ่อนของแต่ละบุคคล (รวมถึง ข้อมูลด้านสุขภาพ หรือพฤติกรรมทางเพศ) เว้นแต่จะมีความจำเป็นอย่างเคร่งครัด หรือเกี่ยวข้องโดยตรงกับข้อร้องเรียน

6. การประเมินผล

ในการดำเนินการ จะมีการประเมินเบื้องต้นเพื่อให้แน่ใจว่ามีฝ่ายการกำกับดูแลที่เหมาะสมในการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน เช่นว่า และมีรายละเอียดเพียงพอที่จะดำเนินการสอบสวน

เมื่อการประเมินเบื้องต้นเสร็จสิ้น ฝ่ายการกำกับดูแลจะเริ่มตรวจสอบการร้องเรียน

การประเมิน และการสอบสวนข้อร้องเรียนจะถูกดำเนินการอย่างเป็นความลับสูงสุด และข้อมูลที่เกี่ยวข้องจะถูกแบ่งปันระหว่างฝ่ายการกำกับดูแล และบุคคลอื่น ๆ ตามความจำเป็นอย่างเคร่งครัด

7. มาตรการเยียวยา

หลังจากการตรวจสอบ ฝ่ายการกำกับดูแลจะเสนอมาตรการแก้ไขที่จำเป็น

ในกรณีที่มีการพิจารณาทางทนายความ ฝ่ายการกำกับดูแลจะทำงานร่วมกันกับฝ่ายทรัพยากรบุคคล

มาตรการเยียวยาทั้งหมดจะถูกส่งไปยังฝ่ายที่มีอำนาจ (เช่น ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร คณะกรรมการบริษัท) ในการตัดสินใจขั้นสุดท้าย

8. เครื่องมือรายงานข้อร้องเรียน

ข้อร้องเรียนทั้งหมดภายในกลุ่มบริษัทเจนเนอราลจะถูกบันทึกไว้ในเครื่องมือรายงานข้อร้องเรียน นอกเสียจากในกรณีที่ได้รับการจัดการอย่างไม่เป็นทางการ

การเข้าถึงข้อร้องเรียนในแต่ละกรณีจะถูกพิจารณาเป็นรายกรณีไป และจะถูกจำกัดให้อยู่ภายในฝ่ายการกำกับดูแล หรือบุคคลที่ดำเนินการสอบสวนข้อร้องเรียนดังกล่าว เพียงเท่าที่จำเป็นเท่านั้น ภายใต้หลักความจำเป็น

เครื่องมือรายงานข้อร้องเรียนนั้นถูกให้บริการโดยผู้ให้บริการภายนอก และข้อมูลบนเซิร์ฟเวอร์ตั้งอยู่ในสหภาพยุโรป

9. การจัดทำรายงาน

เครื่องมือรายงานข้อร้องเรียนจะสามารถใช้ในการจัดทำรายงานข้อมูลในระดับประเทศ ระดับภูมิภาค และส่วนกลาง รายงานเช่นว่าจะถูกจำกัดให้มีเฉพาะรายละเอียดโดยทั่วไปของข้อร้องเรียน อาทิเช่น จำนวนของข้อร้องเรียนที่ได้รับถูกจัดหมวดหมู่ โดยชนิดของข้อกล่าวหาที่เกี่ยวข้อง หรือประเทศที่ข้อร้องเรียนถูกส่งเข้ามา

รายงานนี้จะไม่มีส่วนข้อมูลส่วนบุคคลใด ๆ (เช่น ชื่อของบุคคลที่เกี่ยวข้อง) ที่เกี่ยวกับข้อร้องเรียน อาทิเช่น ตัวตนของบุคคลใด ๆ ที่เกี่ยวข้อง

10. บทสรุปของข้อร้องเรียน

เมื่อมีการสรุปผลของข้อร้องเรียนแล้ว ข้อมูลส่วนบุคคลที่เก็บไว้ในเครื่องมือรายงานข้อร้องเรียนจะถูกจัดเก็บ และลบออกตามข้อกำหนดภายใน และบทบัญญัติของกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

ในกรณีที่จำเป็นต้องดำเนินการแก้ไขให้เสร็จสมบูรณ์ หรือตามที่กำหนดโดยหน่วยงานตามกฎหมายในประเทศ ข้อมูลส่วนบุคคลอาจถูกเก็บรักษาไว้โดยหน่วยงานที่เกี่ยวข้องนอกเครื่องมือรายงานข้อร้องเรียนตามข้อกำหนดที่ถูกบังคับใช้