

ความเป็นมาเกี่ยวกับ Whistleblowing Helpline ของกลุ่มบริษัทเจนเนอราลี

การรายงาน – บททั่วไป

การรายงาน อันเกี่ยวกับความปลอดภัย

การรักษาความลับและการคุ้มครองข้อมูล

ความเป็นมาเกี่ยวกับ Whistleblowing Helpline ของกลุ่มบริษัทเจนเนอราลี

Whistleblowing Helpline ของกลุ่มบริษัทเจนเนอราลี คืออะไร?

Whistleblowing Helpline ของกลุ่มบริษัทเจนเนอราลี เป็นหนึ่งในเครื่องมือการรายงานที่เป็นความลับ ซึ่งช่วยให้กลุ่มบริษัทเจนเนอราลีสามารถรับทราบถึงข้อควรพิจารณาอันเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน หรือการกระทำอื่นใดที่อาจละเมิดต่อกฎระเบียบภายในหรือกฎหมายตลอดจนจรรยาบรรณในการประกอบธุรกิจของกลุ่มบริษัทเจนเนอราลี

ช่องทางการให้ความช่วยเหลือนี้ถูกให้บริการโดย Whispli (<https://generali.whispli.com/speakup>)

โดยผู้ร้องเรียนสามารถรายงานข้อร้องเรียนผ่านช่องทางการให้ความช่วยเหลือนี้ด้วยภาษาต่าง ๆ ของประเทศที่ซึ่งกลุ่มบริษัทเจนเนอราลีดำเนินธุรกิจอยู่

ทำไมเราต้องมีระบบ Whistleblowing Helpline ภายในกลุ่มบริษัทเจนเนอราลี?

- ด้วยการสร้างช่องทางการสื่อสารต่างๆ ที่เปิดกว้าง จะทำให้เราสามารถส่งเสริมสภาพแวดล้อมที่ดีและเป็นธรรมในการทำงาน
- ด้วยระบบการรายงานที่มีประสิทธิภาพนี้จะช่วยส่งเสริมความตั้งใจของเราในการสร้างวัฒนธรรมในการทำงานด้วยความซื่อสัตย์และการตัดสินใจบนพื้นฐานจริยธรรม
- ผลวิจัยแสดงให้เห็นว่าพนักงานหรือบุคคลภายนอก มักจะใช้ช่องทางสายด่วน/เว็บฟอร์มที่ถูกจัดการโดยผู้บริการภายนอกในการรายงานเหตุฯ ซึ่งถือว่าเป็นวิธีที่มีประสิทธิภาพสูงสำหรับองค์กรในการตรวจจับการละเมิดกฎระเบียบและการประพฤติมิชอบทางจริยธรรม

ท่านสามารถรายงานข้อร้องเรียนโดยใช้ระบบอินเทอร์เน็ต หรือผ่านโทรศัพท์ได้หรือไม่? และหากท่านไม่สามารถเข้าถึงอินเทอร์เน็ตได้ท่านควรทำอย่างไร?

ท่านสามารถส่งรายงานข้อร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์ หรือระบบอินเทอร์เน็ตได้ โดยระบบจะเก็บข้อมูลดังกล่าวเป็นความลับ

ในกรณีที่ท่านไม่สามารถใช้คอมพิวเตอร์ที่สามารถเข้าถึงอินเทอร์เน็ตได้ หรือหากท่านไม่สะดวกในการใช้คอมพิวเตอร์เพื่อการรายงานข้อร้องเรียนเช่นว่า ท่านสามารถโทรติดต่อสายด่วนแจ้งเบาะแสของของกลุ่มบริษัทเจนเนอราลีซึ่งพร้อมให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง ในทุกวันตลอดทั้งปี

ท่านสามารถรายงานข้อร้องเรียนโดยไม่ระบุชื่อได้หรือไม่

ท่านสามารถเลือกที่จะส่งเรื่องร้องเรียนด้วยตนเอง หรือโดยไม่ระบุชื่อผู้ร้องเรียนก็ได้

อย่างไรก็ตาม แม้ว่าการรายงานข้อร้องเรียนโดยไม่ระบุชื่อออกมานั้นจะสามารถกระทำได้ แต่กลุ่มบริษัทเชื่อว่าการตรวจสอบรายงานข้อร้องเรียนใดๆ จะมีประสิทธิภาพมากที่สุดหากบริษัทสามารถทราบถึงตัวตนของบุคคลที่ส่งเรื่องร้องเรียน และกลุ่มบริษัทมุ่งมั่นที่จะรักษาความลับอันเกี่ยวกับตัวตนของผู้ร้องเรียน

การรายงาน – บททั่วไป

สถานการณ์ประเภทใดที่ท่านควรจะต้องทำการรายงานข้อร้องเรียน?

ระบบ Whistleblowing ของเจนเนอราลีได้รับการออกแบบมาเพื่อให้พนักงานและบุคคลที่สามรายงานการปฏิบัติการ หรือการกระทำใดๆ ที่ท่านพิจารณาโดยความสุจริตใจแล้วเห็นว่าไม่เหมาะสม หรือไม่สอดคล้องกับกฎหมาย จรรยาบรรณ หรือนโยบายภายในอื่น ๆ

การรายงานข้อร้องเรียนจะต้องมีข้อมูลที่เพียงพอในการอธิบายรายละเอียดของสถานการณ์ที่น่ากังวล หรือที่มีการละเมิดเกิดขึ้น

สิ่งที่ไม่ควรรายงานผ่านช่องทางนี้?

อย่าใช้สายด่วน/เว็บฟอร์มนี้เพื่อรายงานเหตุการณ์ที่เป็นภัยคุกคามอันใกล้จะถึง ต่อชีวิตหรือทรัพย์สินของท่าน เนื่องจากรายงานที่ถูกส่งผ่านช่องทางนี้อาจไม่ได้รับการตอบกลับในทันที หากท่านต้องการความช่วยเหลือฉุกเฉิน โปรดติดต่อหน่วยงานท้องถิ่นของท่าน

ในกรณีที่ข้อมูลหรือข้อร้องเรียนนั้นเกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์หรือบริการที่บริษัทในกลุ่มให้บริการ คำร้องขอสำหรับข้อมูลเชิงพาณิชย์หรือข้อร้องเรียนเช่นว่าจากลูกค้าจะไม่ถูกส่งผ่านด้วยเครื่องมือนี้ เนื่องจากข้อมูล/คำร้องดังกล่าวจะต้องได้รับการจัดการตามขั้นตอนเฉพาะที่ถูกระบุไว้ (โปรดตรวจสอบเว็บไซต์ของบริษัท หรือเอกสารที่แนบภายใต้สัญญาของท่าน)

นอกจากนี้ ในกรณีที่เป็นการรายงานของพนักงานซึ่งมีเนื้อหาเกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ที่ไม่พึงพอใจในผลการประเมินการปฏิบัติงาน / การเลื่อนตำแหน่งของพนักงาน การรายงานจากพนักงานดังกล่าวจะไม่ถูกส่งผ่านด้วยเครื่องมือนี้ เว้นแต่จะเป็นกรณีที่เกี่ยวกับการละเมิด นอกจากนี้ การรายงานดังกล่าวจะต้องไม่เกี่ยวข้องกับความขัดแย้งส่วนตัวของพนักงาน ซึ่งไม่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน

เมื่อท่านไม่แน่ใจว่าสิ่งที่สังเกตหรือได้ยิน เป็นการละเมิดกฎระเบียบภายใน หรือภายนอก หรือเกี่ยวข้องกับการผิดกฎหมายที่ขัดต่อจริยธรรมหรือไม่ แต่มันก็ดูไม่น่าจะถูกต้อง ท่านควรทำอย่างไรดี?

ท่านสามารถสอบถามเจ้าหน้าที่ฝ่ายการกำกับดูแลของบริษัทฯ หรือส่งข้อร้องเรียนผ่านทาง Whistleblowing Helpline ของกลุ่มบริษัทเจนเนอราลีก็ได้

ในฐานะพนักงาน หากท่านตระหนักถึงเหตุละเมิด ท่านควรรายงานต่อหัวหน้าของท่าน และให้เขา/เธอดำเนินการจัดการกับการรายงานข้อร้องเรียนดังกล่าวเองหรือไม่?

ท่านสามารถร้องเรียนเหตุการณ์อันเป็นข้อกังวลไปยังหัวหน้า หรือฝ่ายทรัพยากรบุคคลของท่านได้โดยตรง อย่างไรก็ตามในบางกรณีอาจมีสถานการณ์ที่ท่านไม่สบายใจในการรายงานปัญหาไปยังบุคคลเหล่านี้ (อาทิเช่น มีการขัดกันซึ่งผลประโยชน์)

ไม่ว่าด้วยเหตุใดก็ตาม หากท่านรู้สึกไม่สบายใจที่จะรายงานเหตุการณ์อันเป็นข้อกังวลไปยังหัวหน้าของท่าน หรือฝ่ายทรัพยากรบุคคล หรือในกรณีท่านพิจารณาแล้วเห็นว่า เหตุการณ์นี้มีความสำคัญ หรืออาจจะไม่ได้รับการจัดการอย่างเหมาะสม ท่านสามารถติดต่อ เจ้าหน้าที่ฝ่ายการกำกับดูแลของบริษัทฯ หรือ เจ้าหน้าที่ฝ่ายการกำกับดูแลของกลุ่มเจนเนอราลี ได้

เจ้าหน้าที่ฝ่ายการกำกับดูแลในฐานะผู้รับผิดชอบการกำกับดูแล เป็นหน่วยงานอิสระซึ่งท่านจะมั่นใจได้ว่าการจัดการรายงานข้อร้องเรียนและการดำเนินการสอบสวนที่เกี่ยวข้องจะเป็นไปตามมาตรฐานวิชาชีพและภายใต้กฎระเบียบภายใน และกฎหมายภายนอกองค์กร

ทั้งนี้ มีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องส่งข้อมูลที่เกี่ยวข้องไปยังบุคคลที่ใกล้ชิดกับแหล่งที่มาของปัญหาอย่างรวดเร็ว เนื่องจากการตรวจสอบและการเยียวยาแก้ไขส่วนใหญ่จะมีประสิทธิภาพมากขึ้น เมื่อคณะทำงานสามารถตรวจสอบและดำเนินการมาตรการเยียวยาแก้ไขได้ในเวลาที่เหมาะสม หลักการนี้จัดตั้งขึ้นเพื่อส่งเสริมวัฒนธรรมการสื่อสารที่ดีและความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร

เหตุใดท่านจึงควรรายงานสิ่งที่ท่านทราบ และการรายงานนั้นจะเป็นประโยชน์สำหรับท่านอย่างไร?

เนื่องจากเราทุกคนมีสิทธิที่จะทำงานในสภาพแวดล้อมที่ดี และด้วยสิทธินี้มาพร้อมกับความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่อย่างถูกต้องและการมีจริยธรรมในที่ทำงาน ซึ่งรวมถึงความสัมพันธ์กับบุคคลภายนอกด้วย

ดังนั้น เราจึงมีสิทธิ และมีหน้าที่ที่จะแจ้งให้บุคคลที่เหมาะสมทราบ หากมีการกระทำอันไม่ถูกต้องเกิดขึ้น การประพฤติมิชอบอาจส่งผลเสียต่อชื่อเสียงของกลุ่มบริษัท เป็นอันตรายต่อดำเนินธุรกิจ และความสัมพันธ์ต่อผู้ที่เกี่ยวข้อง

ผู้บริหารระดับสูง มีความต้องการให้ท่านรายงานเหตุการณ์หรือไม่?

ผู้บริหารต้องการให้ท่านรายงานเหตุการณ์อย่างแน่นอน เนื่องจากท่านอาจมีความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับเหตุการณ์การกระทำความผิด การรายงานของท่านสามารถลดผลกระทบเชิงลบที่อาจเกิดขึ้นกับบริษัท และต่อบุคลากรของเรา ตลอดจนบุคคลที่สามได้

ในฐานะพนักงานท่านควรกังวลเกี่ยวกับผลที่ตามมาของการรายงานหรือไม่?

กลุ่มบริษัทเจนเนอราลีเน้นย้ำหลักการห้ามตอบโต้/แก้แค้นต่อพนักงานที่ดำเนินการส่งคำร้องโดยสุจริต ไม่ว่าข้อร้องเรียนนั้นจะเกี่ยวข้องกับใครก็ตาม

ในกรณีที่ท่านตระหนักถึงข้อมูลสำคัญเกี่ยวกับเหตุการณ์หลังจากที่ท่านส่งรายงานไปแล้ว หรือหากผู้รับผิดชอบในการดำเนินการเกี่ยวกับกรณีดังกล่าวมีคำถามเพิ่มเติมเกี่ยวกับรายงานของท่าน ท่านควรปฏิบัติอย่างไร?

เมื่อท่านส่งรายงานข้อร้องเรียนผ่านระบบ Whistleblowing Helpline ของกลุ่มบริษัทเจนเนอราลี ท่านจะถูกขอให้ตั้งชื่อผู้ใช้และรหัสผ่านเพื่อสร้างกล่องอีเมลในระบบ Whispli ของท่าน โดยท่านสามารถกลับไปที่กล่องอีเมล Whispli ของท่านอีกครั้ง และเข้าถึงรายงานต้นฉบับเพื่อเพิ่มรายละเอียด เพิ่มเติมหรือตอบคำถามที่เจ้าหน้าที่ฝ่ายการกำกับดูแลในฐานะผู้ดำเนินการเกี่ยวกับกรณีดังกล่าวนั้นได้ถามเพิ่มเติมไว้ และเพิ่มข้อมูลอื่นใดที่อาจเป็นประโยชน์ต่อคำร้องที่ยังดำเนินการสอบสวนอยู่ เราขอแนะนำให้ท่านกลับไปเว็บไซต์ภายในเวลาที่กำหนดเพื่อตอบคำถามเพิ่มเติมที่อาจเกิดขึ้นระหว่างการสอบสวน หากท่านเลือกที่รายงานโดยไม่ประสงค์ออกนาม ท่านสามารถเข้าสู่การสื่อสารแบบนิรนามได้กับเจ้าหน้าที่ฝ่ายการกำกับดูแล

จะเกิดอะไรขึ้น ในกรณีที่หลังจากการสอบสวนเหตุการณ์นั้นพบว่าไม่มีมูลความจริง?

ในกรณีพบว่าเหตุการณ์ที่ถูกรายงานนั้นไม่มีมูลหรือไม่สามารถให้เหตุผลในการสอบสวนต่อได้ เจ้าหน้าที่ฝ่ายการกำกับดูแลจะยกเลิกรายงานเช่นว่าและแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ โดยเอกสารทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับรายงานจะถูกเก็บไว้ไม่เกินกว่าความจำเป็น

จะเกิดอะไรขึ้น ในกรณีที่หลังจากการสอบสวนเหตุการณ์นั้น พบว่ามีมูลความจริง?

หากรายงานมีความถูกต้องมีมูลความจริง เจ้าหน้าที่ฝ่ายการกำกับดูแลจะเสนอมาตรการแก้ไขเพื่อดำเนินการและประเมินมาตรการทางวินัยที่มีความเหมาะสม โดยจะพิจารณาจากกฎหมายและข้อบังคับภายใน ทั้งนี้ ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร หรือ คณะผู้บริหารที่เหมาะสมจะเป็นผู้ตัดสินใจในลำดับสุดท้าย

เอกสารทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับรายงานจะถูกเก็บไว้ไม่เกินกว่าความจำเป็น

จะเกิดอะไรขึ้นหากท่านไม่พอใจกับ ผลลัพธ์หลังจากการตรวจสอบ?

ไม่ว่าด้วยเหตุผลใดก็ตาม หากท่านไม่พอใจกับผลการสอบสวนโปรดติดต่อเจ้าหน้าที่ฝ่ายการกำกับดูแลของท่าน

โปรดทราบว่าในกรณีที่ท่านอยู่ในสหภาพยุโรป ท่านสามารถติดตามการตรวจสอบกับหน่วยงานที่มีอำนาจประจำชาติสมาชิกได้ ในกรณีนี้ โปรดตรวจสอบเว็บไซต์ ของกลุ่มบริษัทเจนเนอราลีของท่านสำหรับรายละเอียดเพิ่มเติม

การรายงานอันเกี่ยวกับความปลอดภัย

ท่านอาจเข้าใจว่าการรายงานข้อร้องเรียนใดๆ ที่ท่านส่งจากคอมพิวเตอร์ของบริษัท จะสร้างบันทึกเซิร์ฟเวอร์ที่แสดงรายการบันทึกเว็บไซต์ที่คอมพิวเตอร์ของท่านที่เชื่อมต่อด้วย ข้อมูลบันทึกเซิร์ฟเวอร์เหล่านี้จะสามารถใช้ระบุได้หรือไม่ว่าท่านเป็นผู้รายงานเหตุการณ์ดังกล่าว?

ระบบ Whistleblowing Helpline ของกลุ่มบริษัทเจนเนอราลี่ จะไม่สร้าง หรือเก็บบันทึกการเชื่อมต่อใดๆ กับหมายเลข IP Address ดังนั้น จึงไม่มีข้อมูลที่เชื่อมโยงคอมพิวเตอร์ของท่านกับระบบ Whistleblowing Helpline ของกลุ่มบริษัทเจนเนอราลี่ ด้วยการเข้ารหัส AES256 คุณภาพสูงใช้เพื่อคุ้มครองข้อมูลของท่าน หมายเลข IP Address ของท่านจะถูกลบทุกครั้ง และจะไม่มีใครเก็บรักษาข้อมูลไว้ในเซิร์ฟเวอร์ หรือบันทึกของเรา

ฝ่ายการกำกับดูแลได้ทำงานร่วมกับฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อรับรองว่า จะไม่มีการติดตามการเชื่อมต่อใด ๆ กับระบบ Whistleblowing Helpline ของกลุ่มบริษัทเจนเนอราลี่ ผ่าน VPN อย่างไรก็ตาม หากท่านยังคงรู้สึกไม่สบายใจในการส่งรายงานข้อร้องเรียนบนคอมพิวเตอร์ที่ทำงานของท่าน ท่านสามารถเลือกใช้อุปกรณ์ส่วนตัวของท่านนอกสถานที่ทำงาน (เช่น ตั้งอยู่ที่ร้านอินเทอร์เน็ต หรือ คอมพิวเตอร์ที่บ้านเพื่อน) ผ่านเว็บไซต์ Whistleblowing Helpline ที่ปลอดภัยของกลุ่มบริษัทเจนเนอราลี่

ท่านกังวลว่าข้อมูลที่ท่านให้ผ่านทางระบบ Whistleblowing Helpline ของกลุ่มบริษัทเจนเนอราลี่ จะเปิดเผยตัวตนของท่านในที่สุด ท่านจะสามารถมั่นใจได้อย่างไรว่าเหตุการณ์เช่นว่านี้จะไม่เกิดขึ้น?

ระบบ Whistleblowing Helpline ของกลุ่มบริษัทเจนเนอราลี่ ได้รับการออกแบบมาเพื่อคุ้มครองการรายงานโดยไม่ประสงค์ออกนาม อย่างไรก็ดี หากท่านไม่ประสงค์ที่จะเปิดเผยตัวตนของท่าน - ในฐานะผู้รายงาน - ท่านสามารถที่จะเลือกสงวนไว้ซึ่งการเปิดเผยตัวตนของท่าน

การรายงานผ่านสายด่วนโทรศัพท์ยังคงสามารถคุ้มครองการไม่เปิดเผยตัวตนด้วยหรือไม่?

สายด่วนแจ้งเบาะแสจะยังคงคุ้มครองไว้ซึ่งความลับของตัวตนผู้รายงาน โดยท่านจะถูกขอให้ตอบข้อมูลชุดเดียวกับที่ท่านจะต้องให้ไว้ในแบบฟอร์มเว็บและผู้สัมภาษณ์จะพิมพ์คำตอบของคุณลงในเว็บไซต์ Whistleblowing Helpline ของกลุ่มบริษัทเจนเนอราลี่ รายงานเหล่านี้มีมาตรการรักษาความปลอดภัยเดียวกันกับการรายงานบนเว็บ

ท่านจะสามารถยืนยันตัวตนได้อย่างไร

ท่านสามารถยืนยันตัวตนได้โดยการกรอกแบบฟอร์มบนหน้าเว็บไซต์ ในช่องยืนยันตัวตน

ในกรณีที่ท่านใช้สายด่วนในการรายงาน ท่านสามารถยืนยันตัวตนได้กับพนักงานผู้รับเรื่อง

การรักษาความลับและการปกป้องข้อมูล

รายงานและข้อมูลที่ถูกส่งมาจะได้รับการปฏิบัติอย่างเป็นความลับหรือไม่

การรายงานเช่นว่านั้นจะถูกปฏิบัติอย่างเป็นความลับ ไม่ว่าท่านจะใช้ช่องทางการรายงานใดก็ตาม การติดตามเหตุที่ถูกรายงานรวมถึงข้อมูลของท่านและของบุคคลที่เกี่ยวข้องจะได้รับการปฏิบัติอย่างเป็นความลับ และจะถูกจัดการด้วยการใช้ดุลยพินิจอย่างอิสระสูงสุดตามนโยบายการคุ้มครองข้อมูลของกลุ่มบริษัทเจนเนอราลี และกฎหมายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลที่บังคับใช้

โปรดดูประกาศความเป็นส่วนตัวเกี่ยวกับ Whistle Blowing ภายในกลุ่มบริษัทเจนเนอราลี

ท่านควรระบุข้อมูลประเภทใดเมื่อมีการรายงานข้อร้องเรียนเกิดขึ้น

ท่านควรส่งเฉพาะข้อมูลที่จำเป็นในการดำเนินการตรวจสอบข้อกังวลที่เกิดขึ้น เช่น ท่านไม่ควรส่งข้อมูลเกี่ยวกับชีวิตส่วนตัวของบุคคลหรือข้อมูลที่ละเอียดอ่อน (รวมถึง รายละเอียดเกี่ยวกับสุขภาพ หรือพฤติกรรมทางเพศของพวกเขา) เว้นแต่ จะมีความจำเป็นอย่างเคร่งครัด และเกี่ยวข้องโดยตรงกับข้อกังวลที่ถูกนำขึ้นรายงาน ท่านควรหลีกเลี่ยงการส่งข้อมูลเกี่ยวกับบุคคลที่ไม่เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียนที่เกิดขึ้น

รายงานข้อร้องเรียนเหล่านี้จะถูกส่งไปที่ไหน และใครสามารถเข้าถึงรายงานเหล่านี้ได้?

รายงานข้อร้องเรียนจะถูกส่งไปยังเซิร์ฟเวอร์โดยตรงด้วยการรักษาความปลอดภัยของผู้ให้บริการบุคคลที่สาม (Whispli) เพื่อป้องกันการละเมิดความปลอดภัยที่อาจเกิดขึ้น

ข้อมูลดังกล่าวอาจได้รับการตรวจสอบและใช้งานโดยบุคคลที่จำเป็นต้องเข้าถึงข้อมูลเพื่อปฏิบัติหน้าที่ตามหน้าที่ของตน ตามกระบวนการของกลุ่มบริษัทเจนเนอราลีอื่นเกี่ยวกับการจัดการรายงานข้อร้องเรียน หรือตามที่กฎหมายกำหนด บุคคลเหล่านี้ให้หมายความรวมถึงเจ้าหน้าที่ฝ่ายการกำกับดูแล เจ้าหน้าที่จากหน่วยงานอื่น ๆ ในเฉพาะกรณีที่จะเป็นการเหมาะสมในการดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียน และ Assicurazioni Generali S.p.A. รวมถึงบริษัทในกลุ่ม

ข้อมูลอาจถูกเก็บไว้โดย Whispli และ Assicurazioni Generali S.p.A. รวมถึง บริษัทในกลุ่มเจนเนอราลี

ในทุกๆ กรณี การรายงานจะได้รับการปฏิบัติอย่างเป็นความลับ และเป็นไปตามข้อกำหนดของกลุ่มบริษัทเจนเนอราลี ซึ่งมีรายละเอียดอยู่ในนโยบายภายในของ กลุ่มบริษัทเจนเนอราลี อันเกี่ยวกับการจัดการรายงานข้อร้องเรียน

ข้อมูลจะถูกถ่ายโอนไปยังต่างประเทศหรือไม่?

อาจมีกรณีที่มีความจำเป็นต้องแบ่งปันรายละเอียดของรายงานไปยัง กลุ่มบริษัทเจนเนอราลีและ/หรือที่ปรึกษามืออาชีพที่อยู่ในต่างประเทศ ในกรณีที่มีการโอนข้อมูลเช่นว่าไปยังต่างประเทศเกิดขึ้น การโอนข้อมูลจะเป็นไปตามกฎหมายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล โดย Assicurazioni Generali S.p.A. รวมถึงบริษัทในกลุ่ม จะดำเนินการตามขั้นตอนที่เหมาะสมเพื่อรับรองมาตรการการรักษาความลับของข้อมูล

รายละเอียดของรายงานจะถูกส่งต่อไปยังบุคคลที่ถูกระบุไว้ในรายงานหรือไม่

เพื่อการตรวจสอบข้อร้องเรียนอย่างเป็นธรรม ดังนั้นจึงจำเป็นที่จะต้องแจ้งให้ผู้ถูกกล่าวหาทราบถึงการรายงานข้อร้องเรียน เพื่อให้พวกเขาสามารถโต้แย้งข้อร้องเรียนนั้นได้ มาตรการคุ้มครองตัวตนของท่านจะถูกดำเนินการอย่างเหมาะสมตามการให้ความยินยอม และกฎหมายที่บังคับใช้

ท่านจะสามารถเข้าถึงข้อมูลที่ให้ไว้ได้อย่างไร

เมื่อท่านทำการร้องเรียน ท่านจะได้รับหมายเลข PIN และจะมีการขอให้ท่านป้อนรหัสผ่าน ท่านสามารถใช้รายละเอียดเหล่านี้เพื่อตรวจสอบและเพิ่มเติมรายละเอียดของข้อร้องเรียนได้

ท่านสามารถใช้สิทธิในการเข้าถึงข้อมูลของท่าน หรือในบางกรณีที่มีการขอให้แก้ไข หรือลบข้อมูลโดยลงชื่อเข้าใช้ระบบ หรือโทรไปที่สายด่วน และส่งคำขอสำหรับกรณีนี้ คำร้องของท่านจะถูกส่งต่อไปยังเจ้าหน้าที่ฝ่ายการกำกับดูแลที่เหมาะสมของกลุ่มเจนเนอราลี ซึ่งจะให้รายละเอียดการติดต่อผู้ที่ดำเนินการจัดการคำร้องขอให้แก่ท่าน