



# Γραμμή Βοήθειας για το Whistleblowing της Generali



## Περιεχόμενα

Σχετικά με τη Γραμμή Βοήθειας για το Whistleblowing της Generali.....	1
Αναφορά - Γενικά.....	1
Ασφάλεια Αναφορών.....	3
Εμπιστευτικότητα και προστασία δεδομένων.....	3

## Σχετικά με τη Γραμμή Βοήθειας για το Whistleblowing της Generali

### Τι είναι η Γραμμή Βοήθειας για το Whistleblowing της Generali;

Η Γραμμή Βοήθειας για το Whistleblowing της Generali είναι ένα από τα εμπιστευτικά εργαλεία αναφοράς που βοηθούν τον Όμιλο Generali για την αντιμετώπιση ανησυχιών σχετικά με πρακτικές ή ενέργειες που ενδέχεται να παραβιάζουν εσωτερικούς ή εξωτερικούς κανονισμούς, συμπεριλαμβανομένου του Κώδικα Δεοντολογίας της Generali.

Αυτή η Γραμμή βοήθειας παρέχεται από τη Whispli (<https://generali.whispli.com/speakup>).

Η Γραμμή Βοήθειας δέχεται αναφορές στις γλώσσες των χωρών όπου δραστηριοποιείται ο Όμιλος Generali.

### Γιατί χρειαζόμαστε ένα σύστημα όπως το Generali Group Whistleblowing Helpline

- Δημιουργώντας ανοιχτούς διαύλους επικοινωνίας, μπορούμε να προωθήσουμε ένα θετικό και δίκαιο περιβάλλον εργασίας.
- Ένα αποτελεσματικό σύστημα αναφοράς θα ενισχύσει τις άλλες προσπάθειές μας για την προώθηση μιας κουλτούρας ακεραιότητας και ηθικής στη λήψη αποφάσεων.
- Έρευνες δείχνουν ότι οι εξωτερικά διαχειριζόμενες γραμμές βοήθειας χρησιμοποιούνται συχνά από υπαλλήλους ή τρίτα μέρη και είναι ένας πολύ αποτελεσματικός τρόπος για έναν οργανισμό να εντοπίζει παραβιάσεις των κανονισμών και ηθικά παραπτώματα.

### Μπορώ να αναφέρω χρησιμοποιώντας είτε το Διαδίκτυο είτε το τηλέφωνο; Και τι γίνεται αν δεν έχω πρόσβαση στο Διαδίκτυο;

Ναι, έχετε τη δυνατότητα να υποβάλετε μια εμπιστευτική αναφορά είτε μέσω τηλεφώνου είτε μέσω Διαδικτύου.

Εάν δεν μπορείτε να επικοινωνήσετε με έναν υπολογιστή που μπορεί να έχει πρόσβαση στο Διαδίκτυο ή εάν αισθάνεστε άβολα χρησιμοποιώντας έναν υπολογιστή, μπορείτε να καλέσετε τη Γραμμή Βοήθειας του Ομίλου Generali Whistleblowing, η οποία είναι διαθέσιμη 24 ώρες την ημέρα, 365 ημέρες το έτος.

### Μπορώ να αναφέρω ανώνυμα;

Μπορείτε να επιλέξετε να αναφέρετε προσωπικά ή ανώνυμα.

Ωστόσο, όταν γίνονται δεκτές ανώνυμες αναφορές, η εταιρία πιστεύει ότι η διερεύνηση οποιασδήποτε αναφοράς θα είναι πιο αποτελεσματική εάν είναι γνωστή η ταυτότητα του προσώπου που υποβάλλει την αναφορά. Η Ομάδα δεσμεύεται να προστατεύει την ταυτότητα του αναφέροντος.

## Αναφορά - Γενικά

### Τι είδους καταστάσεις πρέπει να αναφέρω;

Το σύστημα Γραμμής Βοήθειας για τους Whistleblowing του Ομίλου Generali έχει σχεδιαστεί για να αναφέρουν οι εργαζόμενοι και τρίτα μέρη οποιαδήποτε πρακτική ή συμπεριφορά που θεωρείτε, καλή τη πίστη, ως ακατάλληλη ή ασυμβίβαστη με το νόμο, τον Κώδικα Δεοντολογίας ή άλλες εσωτερικές πολιτικές.

Οι αναφορές πρέπει να είναι επαρκώς λεπτομερείς στην περιγραφή των περιστάσεων της ανησυχίας ή της παραβίασης.

## **Τι ΔΕΝ πρέπει να αναφέρεται μέσω αυτού του καναλιού**

Μην χρησιμοποιείτε αυτήν τη Γραμμή βοήθειας για να αναφέρετε συμβάντα που αποτελούν άμεση απειλή για τη ζωή ή την ιδιότητα.

Οι αναφορές που υποβάλλονται μέσω αυτής της υπηρεσίας ενδέχεται να μην λάβουν άμεση απάντηση. Εάν χρειάζεστε βοήθεια έκτακτης ανάγκης, επικοινωνήστε με τις τοπικές αρχές.

Αιτήματα για εμπορικές πληροφορίες ή παράπονα από πελάτες δεν θα υποβάλλονται μέσω αυτού του εργαλείου εάν σχετίζονται με τα προϊόντα ή τις υπηρεσίες που τους παρέχονται από την Εταιρία, καθώς πρέπει να διαχειρίζονται σύμφωνα με συγκεκριμένες διαδικασίες (ελέγξτε τον ιστότοπο της εταιρείας ή το ασφαλιστήριο συμβόλαιο σας).

Επιπλέον, οι αναφορές από Εργαζόμενους δεν θα υποβάλλονται μέσω αυτού του εργαλείου εάν σχετίζονται με δυσανεμία για την αξιολόγηση της απόδοσής τους/την πορεία της σταδιοδρομίας τους, εκτός εάν σχετίζονται με παραβίαση. Επίσης αναφορές δεν θα υποβάλλονται σχετικά με πτυχές της προσωπικής ζωής των εργαζομένων μας που δεν συνδέονται με την εργασία.

## **Δεν είμαι σίγουρος αν αυτό που έχω παρατηρήσει ή ακούσει είναι παραβίαση εσωτερικών ή εξωτερικών κανονισμών ή περιλαμβάνει ανήθικη συμπεριφορά, αλλά απλώς δεν μου φαίνεται σωστό. Τι πρέπει να κάνω;**

Μπορείτε να ρωτήσετε τον Υπεύθυνο Συμμόρφωσης της εταιρείας ή να υποβάλετε μια αναφορά μέσω της Γραμμής Βοήθειας του Ομίλου Generali Whistleblowing.

## **Εάν, ως υπάλληλος, αντιληφθώ μια παράβαση, δεν πρέπει απλώς να το αναφέρω στον διευθυντή μου και να τον αφήσω να το αντιμετωπίσει;**

Θα μπορούσατε να προωθήσετε τυχόν ανησυχίες στον άμεσο διευθυντή σας ή στο τμήμα προσωπικού. Ωστόσο, μπορεί να υπάρχουν περιπτώσεις όπου δεν αισθάνεστε άνετα να αναφέρετε το ζήτημα με αυτόν τον τρόπο (όπως αν για παράδειγμα υπάρχει σύγκρουση συμφερόντων).

Εάν, για οποιονδήποτε λόγο, δεν αισθάνεστε άνετα να μοιραστείτε την ανησυχία σας με τον άμεσο προϊστάμενό σας ή το τμήμα προσωπικού, ή εάν θεωρείτε ότι η ανησυχία είναι σημαντική ή δεν αντιμετωπίστηκε σωστά, θα πρέπει να επικοινωνήσετε με τον Υπεύθυνο Συμμόρφωσης ή με τη Λειτουργία Συμμόρφωσης του Ομίλου.

Οι Υπεύθυνοι Συμμόρφωσης, ως υπεύθυνοι ανεξάρτητης λειτουργίας ελέγχου, διασφαλίζουν τη διαχείριση των εκθέσεων και των σχετικών ερευνών με επαγγελματικό τρόπο σύμφωνα με τις διατάξεις των εσωτερικών και εξωτερικών απαιτήσεων.

Είναι σημαντικό κάθε σχετική πληροφορία να υποβάλλεται γρήγορα στα άτομα που βρίσκονται πιο κοντά στην πηγή του προβλήματος. Η διερεύνηση και η δύναμή τους να επιλύσουν είναι, στις περισσότερες περιπτώσεις, πιο αποτελεσματικές και μπορούν να διερευνήσουν και να προτείνουν έγκαιρη λήψη των κατάλληλων μέτρων. Αυτή η αρχή έχει θεσπιστεί για να καλλιεργήσει μια κουλτούρα καλής επικοινωνίας και εταιρικής κοινωνικής ευθύνης.

## **Γιατί να αναφέρω αυτά που γνωρίζω; Τι θα κερδίσω;**

Όλοι έχουμε το δικαίωμα να εργαζόμαστε σε ένα θετικό περιβάλλον και με αυτό το δικαίωμα συνεπάγεται η ευθύνη της σωστής και ηθικής συμπεριφοράς στο χώρο εργασίας καθώς και στη σχέση με τους τρίτους μας.

Επομένως, θα πρέπει να έχουμε το δικαίωμα και το καθήκον να ενημερώνουμε τους κατάλληλους ανθρώπους εάν κάποιος δεν ενεργεί σωστά. Οι ανάρμοστες συμπεριφορές μπορούν να απειλήσουν τη φήμη της Εταιρίας, θέτοντας σε κίνδυνο τις δραστηριότητές μας και τη σχέση μας με τα ενδιαφερόμενα μέρη.

## **Θέλει πραγματικά η ανώτερη διοίκηση να κάνω αναφορά;**

Σίγουρα το θέλει. Στην πραγματικότητα, χρειάζονται να αναφέρετε. Μπορεί να έχετε αρχική γνώση μιας δραστηριότητας που μπορεί να σας προβληματίσει. Η αναφορά σας μπορεί να ελαχιστοποιήσει τον πιθανό αρνητικό αντίκτυπο στην εταιρεία, τους ανθρώπους μας και τρίτα μέρη.

## **Ως υπάλληλος, πρέπει να ανησυχώ για τις συνέπειες της υποβολής αναφοράς;**

Ο Όμιλος απαγορεύει αυστηρά τα αντίποινα εναντίον οποιουδήποτε εργαζομένου που υποβάλλει έκθεση καλή τη πίστη, ανεξάρτητα από το ποιον αφορά η αναφορά.

## **Τι γίνεται αν θυμηθώ κάτι σημαντικό για το περιστατικό μετά την υποβολή της αναφοράς; Ή τι γίνεται αν ο υπεύθυνος της υπόθεσης έχει περαιτέρω ερωτήσεις για μένα σχετικά με την αναφορά μου;**

Όταν υποβάλλετε μια αναφορά στη Γραμμή Βοήθειας για το Whistleblowing του Ομίλου Generali, σας ζητείται να επιλέξετε ένα όνομα χρήστη και έναν κωδικό πρόσβασης για να δημιουργήσετε τον φάκελο εισερχομένων σας στο Whispli. Μπορείτε να επιστρέψετε ξανά στα εισερχομένα σας στο Whispli και να αποκτήσετε πρόσβαση στην αρχική αναφορά για να προσθέσετε περισσότερες λεπτομέρειες ή να απαντήσετε σε ερωτήσεις του Υπεύθυνου Συμμόρφωσης που είναι υπεύθυνος για την υπόθεση και να προσθέσετε περαιτέρω πληροφορίες που θα βοηθήσουν στην επίλυση ανοιχτών ζητημάτων. Προτείνουμε ανεπιφύλακτα να επιστρέψετε στον ιστότοπο στον καθορισμένο χρόνο για να απαντήσετε σε πιθανές ερωτήσεις. Εάν επιλέξετε να υποβάλετε μια ανώνυμη αναφορά, μπορείτε να συνάψετε μια ανώνυμη επικοινωνία με τον Υπεύθυνο Συμμόρφωσης.

## Τι συμβαίνει εάν, μετά την έρευνα, η ανησυχία αποδειχθεί αβάσιμη

Εάν είναι αβάσιμο ή αδικαιολόγητο, ο Υπεύθυνος Συμμόρφωσης απορρίπτει την αναφορά ενημερώνοντας τον αναφέροντα. Όλη η τεκμηρίωση που σχετίζεται με οποιαδήποτε αναφορά θα διατηρηθεί όχι περισσότερο από όσο χρειάζεται.

## Τι συμβαίνει εάν, μετά την έρευνα, η ανησυχία αποδειχθεί βάσιμη

Εάν η αναφορά αποδειχθεί βάσιμη, ο Υπεύθυνος Συμμόρφωσης θα προτείνει διορθωτικά μέτρα που πρέπει να εφαρμοστούν και θα αξιολογήσει εάν τα πειθαρχικά μέτρα είναι κατάλληλα λαμβάνοντας υπόψη τη νομοθεσία και τους εσωτερικούς κανονισμούς. Ο Διευθύνων Σύμβουλος ή το αρμόδιο διοικητικό όργανο θα λάβει την τελική απόφαση.

Όλη η τεκμηρίωση που σχετίζεται με οποιαδήποτε αναφορά θα διατηρηθεί όχι περισσότερο από όσο χρειάζεται.

## Τι συμβαίνει εάν, μετά την έρευνα, δεν είστε ικανοποιημένοι με το αποτέλεσμα

Εάν για οποιονδήποτε λόγο δεν είστε ικανοποιημένοι με το αποτέλεσμα της έρευνας, επικοινωνήστε με τον Υπεύθυνο Συμμόρφωσης. Λάβετε υπόψη ότι, μπορείτε να επικοινωνήσετε με Εθνική Αρχή Διαφάνειας (<https://aead.gr/complaints/>).

## Ασφάλεια Αναφορών

### Καταλαβαίνω ότι οποιαδήποτε αναφορά στέλνω από έναν εταιρικό υπολογιστή δημιουργεί ένα αρχείο καταγραφής διακομιστή που εμφανίζει κάθε ιστότοπο με τον οποίο συνδέεται ο υπολογιστής μου και δεν θα με προσδιορίσει αυτό το αρχείο καταγραφής ως συντάκτη αναφοράς;

Το σύστημα της Γραμμής Βοήθειας του Ομίλου Generali Whistleblowing δεν δημιουργεί ούτε διατηρεί κανένα εσωτερικό αρχείο καταγραφής σύνδεσης με διευθύνσεις IP, επομένως δεν υπάρχουν διαθέσιμες πληροφορίες που να συνδέουν τον υπολογιστή σας με τη Γραμμή Βοήθειας του Ομίλου Generali. Χρησιμοποιείται κρυπτογράφηση AES256 υψηλής ποιότητας για την προστασία των δεδομένων σας. Η διεύθυνση IP σας διαγράφεται κάθε φορά και δεν αποθηκεύεται ποτέ στους διακομιστές ή τα αρχεία καταγραφής μας.

Η λειτουργία Συμμόρφωσης ζήτησε από το Τμήμα Πληροφορικής να μην παρακολουθεί καμία σύνδεση με τη Γραμμή Βοήθειας για το Whistleblowing του Ομίλου Generali που γίνεται μέσω των εσωτερικών VPN. Σε κάθε περίπτωση, εάν εξακολουθείτε να αισθάνεστε άβολα να κάνετε μια αναφορά στον υπολογιστή εργασίας σας, έχετε την επιλογή να χρησιμοποιήσετε την προσωπική σας συσκευή εκτός του εργασιακού μας περιβάλλοντος (π.χ. ένα σε ένα Internet café, στο σπίτι ενός φίλου).

### Ανησυχώ ότι οι πληροφορίες που παρέχω στη Γραμμή Βοήθειας του Ομίλου Generali θα αποκαλύψουν τελικά την ταυτότητά μου. Πώς μπορείτε να με διαβεβαιώσετε ότι δεν θα συμβεί;

Το σύστημα της γραμμής βοήθειας Whistleblowing της Generali έχει σχεδιαστεί για να προστατεύει την ανωνυμία. Ωστόσο, εάν εσείς επιθυμείτε να παραμείνετε ανώνυμοι, εσείς -ως ρεπόρτερ- μπορείτε να αποφασίσετε να μην αποκαλύψετε την ταυτότητά σας.

### Η τηλεφωνική γραμμή βοήθειας εγγυάται επίσης την ανωνυμία;

Ναι, θα σας ζητηθεί να παρέχετε τις ίδιες πληροφορίες που θα παρέχετε στη φόρμα ιστού και οι απαντήσεις σας θα πληκτρολογηθούν στον ιστότοπο της Γραμμής βοήθειας για το Whistleblowing της Generali Group. Αυτές οι αναφορές έχουν τα ίδια μέτρα ασφαλείας που εφαρμόζονται στις αναφορές Ιστού.

### Πώς υποβάλω τα προσωπικά μου στοιχεία;

Υπάρχει μια ενότητα στη φόρμα Ιστού για την υποβολή των στοιχείων σας.

Εάν καλέσετε τη Γραμμή Βοήθειας, μπορείτε να αποκαλύψετε την ταυτότητά σας σε αυτόν που θα σας πάρει συνέντευξη.

## Εμπιστευτικότητα και προστασία δεδομένων

### Οι αναφορές και τα δεδομένα που υποβάλλονται αντιμετωπίζονται εμπιστευτικά;

Ναι, όποιο από τα ειδικά κανάλια αναφοράς χρησιμοποιήσετε, οι αναφορές σας, οι πιθανές επακόλουθες ενέργειες καθώς και τα δεδομένα σας και των ενδιαφερομένων θα αντιμετωπίζονται πάντα με εμπιστευτικότητα και θα αντιμετωπίζονται με τη μέγιστη διακριτικότητα, σύμφωνα με την Πολιτική Προστασίας Δεδομένων της Generali και την ισχύουσα νομοθεσία περί προστασίας δεδομένων.

Αναλυτικές πληροφορίες σχετικά με την επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, που λαμβάνει χώρα στο πλαίσιο της παρούσας διαδικασίας, είναι διαθέσιμες στην ιστοσελίδα της εταιρίας στο <https://www.generaligr/el/dilosi-prostasias-prosopikon-dedomenon> (Όνομα αρχείου: "Ενημέρωση για την Επεξεργασία Προσωπικών Δεδομένων για τους Υποβάλλοντες Αναφορά και για άλλα Πρόσωπα που εμπλέκονται στις Αναφορές") και στο Εργαλείο Whistleblowing του Ομίλου Generali.

### Ποιες πληροφορίες πρέπει να συμπεριλάβω στην αναφορά;

Θα πρέπει να υποβάλετε μόνο τις πληροφορίες που είναι απαραίτητες για τη διερεύνηση των ανησυχιών που εγείρονται, για παράδειγμα δεν θα πρέπει να υποβάλετε πληροφορίες σχετικά με την ιδιωτική ζωή ή ευαίσθητα δεδομένα ενός ατόμου (συμπε-

ριλαμβανομένων λεπτομερειών για την υγεία ή τη σεξουαλική του ζωή) εκτός εάν απαιτείται αυστηρά και άμεσα σχετίζεται με την ανησυχία.

Θα πρέπει επίσης να αποφεύγετε την υποβολή πληροφοριών για άτομα που δεν σχετίζονται με την ανησυχία που τέθηκε.

### **Πού πηγαίνουν αυτές οι αναφορές; Ποιος μπορεί να έχει πρόσβαση σε αυτά;**

Οι αναφορές εισάγονται απευθείας στον ασφαλή διακομιστή τρίτου παρόχου υπηρεσιών (Whispli) για να αποτραπεί οποιαδήποτε πιθανή παραβίαση της ασφάλειας.

Οι πληροφορίες μπορούν να ελεγχθούν και να χρησιμοποιηθούν μόνο από άτομα που χρειάζονται πρόσβαση στα δεδομένα για να εκπληρώσουν τα εργασιακά τους καθήκοντα, σύμφωνα με τη Διαδικασία του Ομίλου Generali για τη Διαχείριση Αναφερόμενων Ανησυχιών ή όπου απαιτείται από τη νομοθεσία. Αυτά τα άτομα περιλαμβάνουν Λειτουργούς Συμμόρφωσης και άτομα από άλλες λειτουργίες, μόνο εάν χρειάζεται για τη σωστή διαχείριση των υποθέσεων, εντός της Assicurazioni Generali SpA ή των ελεγχόμενων εταιρειών του Ομίλου της.

Οι πληροφορίες μπορούν να αποθηκευτούν από τις εταιρείες Whispli, Assicurazioni Generali SpA και από εταιρείες του Ομίλου Generali.

Σε όλες τις περιπτώσεις, ο χειρισμός της αναφοράς θα γίνεται εμπιστευτικά και σύμφωνα με τις απαιτήσεις του Ομίλου Generali, λεπτομέρειες των οποίων είναι διαθέσιμες στη Διαδικασία της Generali για τη Διαχείριση Αναφερόμενων Ανησυχιών.

### **Θα μεταφερθούν οι πληροφορίες στο εξωτερικό;**

Μπορεί να χρειαστεί να κοινοποιηθούν οι λεπτομέρειες της έκθεσης στον Όμιλο Generali ή/και στους επαγγελματίες συμβούλους του που βρίσκονται στο εξωτερικό. Όπου συμβαίνει αυτό, θα είναι πάντα σε συμμόρφωση με τη νομοθεσία περί προστασίας δεδομένων και η Assicurazioni Generali SpA και οι εταιρείες του Ομίλου της θα λαμβάνουν τα κατάλληλα μέτρα για να διασφαλίσουν την εμπιστευτικότητα των δεδομένων.

### **Θα κοινοποιηθούν οι λεπτομέρειες της αναφοράς με τα άτομα που κατονομάζονται στην αναφορά;**

Προκειμένου να επανεξεταστεί δίκαια μια ανησυχία, είναι συχνά απαραίτητο να ενημερωθεί ο κατηγορούμενος, ώστε να μπορέσει να ανταποκριθεί στην αναφορά. Θα ληφθούν όλες οι εύλογες ενέργειες για την προστασία της ταυτότητάς σας σύμφωνα με οποιαδήποτε εξουσιοδότηση παρέχεται και την ισχύουσα νομοθεσία.

### **Πώς μπορώ να έχω πρόσβαση στις πληροφορίες που έδωσα;**

Όταν υποβάλετε μια αναφορά, θα σας δοθεί ένα μοναδικό PIN και θα σας ζητηθεί να εισαγάγετε έναν κωδικό πρόσβασης.

Μπορείτε να χρησιμοποιήσετε αυτές τις λεπτομέρειες για να ελέγξετε και να συμπληρώσετε τις λεπτομέρειες της αναφοράς.

Μπορείτε να ασκήσετε το δικαίωμα πρόσβασης στα δεδομένα σας ή, σε ορισμένες περιπτώσεις, να ζητήσετε την τροποποίηση ή τη διαγραφή των δεδομένων, μπαίνοντας στο σύστημα ή καλώντας τη γραμμή βοήθειας και υποβάλλοντας σχετικό αίτημα.

Το αίτημά σας θα διαβιβαστεί στον αρμόδιο Υπεύθυνο Συμμόρφωσης της Generali, ο οποίος στη συνέχεια θα σας παράσχει τα στοιχεία επικοινωνίας του ατόμου που χειρίζεται το αίτημά σας.