

# Telefonrapportering

## Enligt EU:

s direktiv om skydd för visselblåsare måste organisationer möjliggöra skriftlig eller muntlig rapportering (per telefon och/eller personligen), eller både och.

Viktiga undantag: I Sverige, Spanien, Tyskland och Nederländerna måste rapportering kunna göras både muntligt och skriftligt.

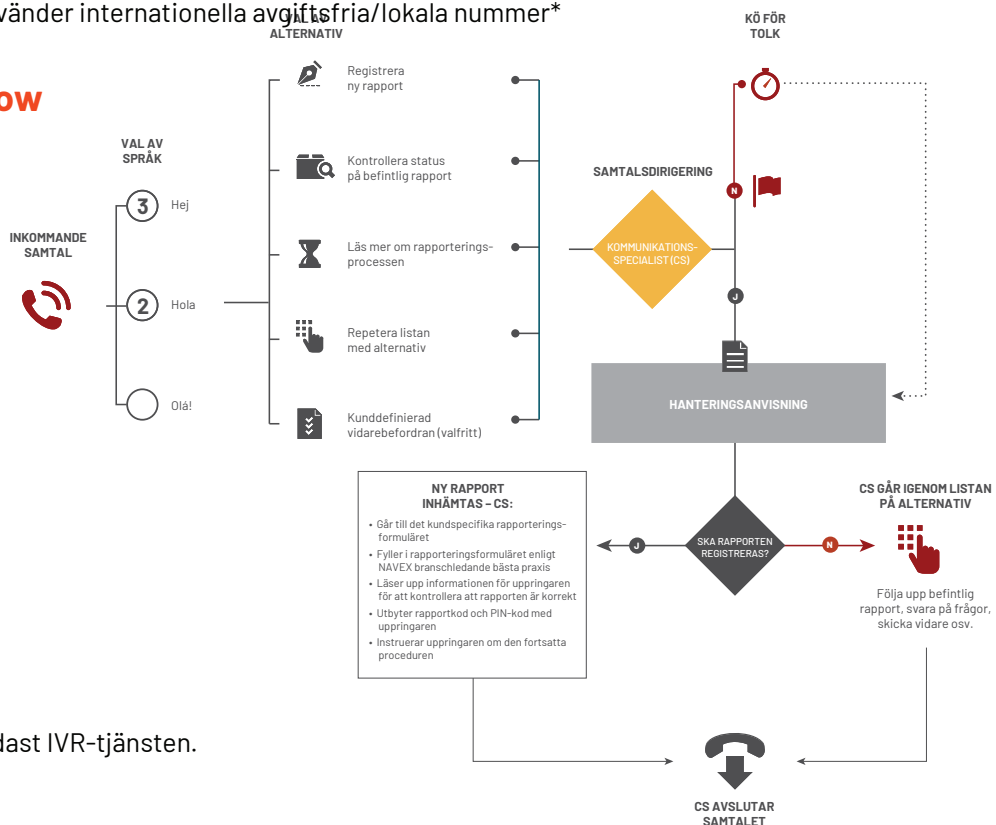
Visselblåsare kan rapportera om missförhållanden via den kanal som passar dem bäst – antingen på webben eller per telefon dygnet runt alla dagar om året. Vår tjänst är utvecklad för att avlägsna hinder för rapportering och gör det möjligt för medarbetarna att ta upp problem på ett säkert och konfidentiellt sätt. Visselblåsaren kan lämna in en rapport vid en tidpunkt som passar och på sitt eget språk, vilket ökar chansen att påståenden om allvariga oegentligheter rapporteras hellre förr än senare.

WhistleB erbjuder två telefonialternativ:

1. Assisterad tjänst: visselblåsaren kan tala med en av våra kommunikationsspecialister i vårt callcenter.
2. Självbetjäning: visselblåsaren kan lämna ett säkert röstmeddelande via tjänsten Interactive Voice Response (IVR).

Båda alternativen ovan använder internationella avgiftsfria/lokala nummer\*

## Call Centre Call Flow



\*Lokala nummer gäller endast IVR-tjänsten.

## Via vårt callcenter

### ■ Så rapporterar du som visseblåsare

Våra kommunikationsspecialister är tillgängliga dygnet runt alla dagar om året och telefontjänsten har stöd för mer än 170 språk. Våra välutbildade kommunikationsspecialister ställer frågor på ett empatiskt sätt, vilket gör att du kan slappna av och vara trygg med att lämna informationen utan att du känner dig förhörd.

För att lämna en rapport ringer du upp det avgiftsfria numret som tillhandahålls av NAVEX och får ett hälsningsmeddelande av en automatisk telefonsvarare som bekräftar att du har kommit rätt. Därefter får du ange anledningen till att du ringer, vilket kan vara att lämna en ny rapport, be om svar från företaget eller följa upp ett befintligt ärende. Under den proceduren kan du välja att ange ditt namn eller att vara anonym.

Under samtalet ställer kommunikationsspecialisten en rad undersökande frågor (samma som i frågeformuläret på webben) för att fånga upp alla detaljer. Kommunikationsspecialisten skriver upp det du berättar och när du har lämnat all information läser kommunikationsspecialisten upp rapporten så att du kan kontrollera att allt stämmer.

När du har bekräftat informationen får du en PIN-kod som du måste använda vid fortsatta kontakter med callcentret. När du ber om svar och/eller uppföljning blir du ombedd att ange din PIN-kod.

### ■ Om det behövs tolk

En tolk kan behövas om den som ringer vill rapportera på ett annat språk än engelska och det inte finns någon person tillgänglig som talar visseblåsarens språk. Då hålls ett trevägssamtal mellan visseblåsaren, tolken och kommunikationsspecialisten. Kommunikationsspecialisten ställer frågor via tolken till visseblåsaren och tolken vidarebefordrar visseblåsarens svar till kommunikationsspecialisten på engelska.

### ■ Hur ärendehanteraren ser rapporten och svarar visseblåsaren

Ärendehanteraren får en avisering, loggar in i ärendehanteringsverktyget och läser meddelandet som är på engelska. Ärendehanteraren kan skriva ett svar i ärendehanteringsverktyget, som läses upp när visseblåsaren kontaktar callcentret nästa gång.

### ■ Hur du frågar efter svar från företaget

För att få veta företagets svar ringer du samma nummer som när du gjorde din ursprungliga rapport och väljer "calling for feedback" i menyn. Kommunikationsspecialisten ber dig ange din PIN-kod för att få tillgång till företagets svar, som du får uppläst i telefonen.

Kommunikationen mellan visseblåsaren och organisationen kan fortsätta så länge det behövs.

## Via vår IVR-tjänst

### ■ Så rapporterar du som visselblåsare

Tjänsten är tillgänglig dygnet runt alla dagar om året på över 40 språk. För att rapportera ringer du det avgiftsfria/lokala numret för ditt land/språk och anger den företagskod som NAVEX tillhandahåller. Du får ett välkomstmeddelande och kan välja att lämna ett nytt meddelande, fråga efter svar från företaget eller lämna ytterligare information. Du kan förbli anonym och lämna ett röstmeddelande på det språk du väljer. När du har lämnat din rapport får du en PIN-kod som du kan använda för att följa upp rapporten och lämna ytterligare information när som helst.

NAVEX har inte tillgång till meddelandena/inspelningarna.

### ■ Hur ärendehanteraren ser rapporten och svarar visselblåsaren

Ärendehanteraren får en avisering inom några minuter efter att visselblåsaren lämnat sin rapport, loggar in i ärendehanteringsverktyget och lyssnar på den anonyma inspelningen. Ärendehanteraren spelar sedan in ett svar i ärendehanteringsverktyget och skickar det till visselblåsaren.

### ■ Hur du frågar efter svar från företaget

Ring samma nummer som när du lämnade din ursprungliga rapport, ange din PIN-kod och lyssna på svaret. Du kan också lämna ytterligare ett meddelande eller ge mer information under samtalet. Kommunikationen kan fortsätta så länge det behövs.

## Interaktivt samtalsflöde för röstsvar



[WWW.WHISTLEB.COM](http://WWW.WHISTLEB.COM) | [info@whistleb.com](mailto:info@whistleb.com)

I december 2019 blev WhistleB en del av NAVEX, ett företag som hjälper tusentals kunder över hela världen att uppnå de affärsresultat som är allra viktigast. Som världsledande inom integrerade program och tjänster för riskhantering och efterlevnad tillhandahåller vi våra lösningar via plattformen NAVEX One, marknadens mest heltäckande informationssystem för styrning, risk och efterlevnad (GRC).

© 2023 NAVEX GLOBAL, INC. ALLA RÄTTIGHETER FÖRBEHÅLLNA. | 06.28.23