

Wie funktioniert der telefonische Kanal des Online-Meldeportals?

Das Online-Meldeportal bietet auch einen telefonischen Meldeweg über welchen vertrauenswürdige Hotline-Agenten einen speziellen Account einsehen können und eine Übersicht der zur Verfügung stehenden Meldeportale haben. Darin haben diese Hotline-Agenten nur Zugriff auf die individuellen Fragebögen und Kategorien der SV SparkassenVersicherung, um einen neuen Hinweis zu erfassen. Somit ist sichergestellt, dass die Hotline-Agenten lediglich die zum Zeitpunkt der Hinweiseingabe erforderlichen Inhalte sehen und im Nachhinein keinen Zugriff mehr auf den abgegebenen Hinweis haben.

Die fernmündlich adressierte Meldung der hinweisgebenden Person wird in Echtzeit (real-time) händisch/manuell durch die Hotline-Agenten im System des Meldeportals der SV SparkassenVersicherung als Zusammenfassung (kein Wortprotokoll) erfasst. Danach wird der Inhalt der Meldung von den Hotline-Agenten der hinweisgebenden Person vorgelesen und erst nach Freigabe final abgesendet. Die anschließende Bearbeitung des Hinweises findet durch die Compliance Abteilung der SV SparkassenVersicherung statt.

Wie hat die hinweisgebende Person Zugriff auf das Meldeportal und den abgegebenen Hinweis?

Bei Anruf der Meldeportal-Hotline erhält die hinweisgebende Person nach Abgabe des Hinweises einen 16-stelligen Code (Vorgangsnummer) und kann eine 4-stellige persönliche PIN festlegen. Sie wird von den Hotline-Agenten über den weiteren Ablauf und Möglichkeit zur anonymen Chatfunktion im Online-Meldeportal (für evtl. Rückfragen und zur Ergebniskommunikation) mit der SV SparkassenVersicherung informiert. Hierzu muss sich die hinweisgebende Person mit dem 16-stelligen Code und der 4-stelligen persönlichen PIN im Online-Meldeportal (über den veröffentlichten Link) anmelden. Zudem besteht die Möglichkeit für die hinweisgebende Person ihre Meldung um Dateien (Unterlagen, Beweismittel, etc.) zu ergänzen.

Bitte beachten: eine telefonische Rückfrage zum Stand oder Ergebnis des adressierten Hinweises ist über die Hotline **NICHT** möglich! Dies kann ausschließlich über das Online-Meldeportal oder direkt bei der Compliance Abteilung der SV SparkassenVersicherung erfolgen.