

Got a concern? Pertanyaan Umum

Apa itu *Got a concern?*

Got a concern? merupakan saluran pihak ketiga independen bagi rekan kerja Perusahaan untuk mengungkapkan kekhawatiran atau meminta saran mengenai perilaku yang tidak sejalan dengan nilai-nilai kita, atau berpotensi melanggar kebijakan kita, standar profesional, atau hukum. *Got a concern?* merupakan tambahan bagi serangkaian saluran Perusahaan yang sudah ada, termasuk manajer, rekan kerja HR/PD, Hukum, dan pemimpin Fungsi Karyawan. Anda dapat mengakses *Got a concern?* baik secara online maupun melalui telepon. Kami mendorong Anda untuk memperkenalkan diri pada saat mengungkapkan kekhawatiran, karena hal tersebut meningkatkan kemampuan kami untuk mengumpulkan informasi yang diperlukan dan kami menjaga kerahasiaan informasi serta identitas Anda. Namun, jika diizinkan oleh hukum, kekhawatiran dapat disampaikan secara anonim.

Mengapa kita menerapkan *Got a concern?*

Kami ingin semua orang bekerja di lingkungan yang mendukung dan inklusif. Dengan demikian, rekan kerja harus merasa bebas mengemukakan kekhawatiran atau mempertanyakan tentang perilaku yang mungkin bertentangan dengan nilai-nilai atau melanggar kebijakan kita, standar profesional, atau hukum. Tujuan *Got a concern?* adalah memberikan cara tambahan bagi rekan kerja untuk menyampaikan dan mengatasi masalah tersebut. Apabila memungkinkan, *Got a concern?* menyediakan opsi untuk tetap anonim, yang mungkin memudahkan beberapa rekan kerja mengemukakan kekhawatiran atau pertanyaan mereka. Idealnya, rekan kerja selalu memiliki seseorang di Perusahaan seperti manajer, tenaga profesional HR atau PD, atau pemimpin Perusahaan yang dapat mereka hubungi secara langsung. Namun demikian, jika tidak ada, *Got a concern?* sekarang tersedia.

Bagaimana Anda dapat memastikan *Got a concern?* bersifat anonim?

Got a concern? dikelola oleh pihak ketiga independen, *EthicsPoint* Navex Global. *Got a concern?* dirancang untuk melindungi kerahasiaan dan anonimitas Anda, jika diminta. *Got a concern?* memungkinkan korespondensi anonim antara rekan kerja yang mengemukakan kekhawatiran atau mengajukan pertanyaan dan sumber daya Perusahaan relevan yang dapat menjawab pertanyaan atau menyelidiki kekhawatiran tersebut. Ini memungkinkan pemberian informasi tambahan jika diperlukan, dan memungkinkan Anda untuk menerima pemberitahuan setelah penyelidikan selesai. Navex tidak mencatat atau mengidentifikasi penelepon atau menghasilkan log koneksi internal dari alamat IP komputer.

Apabila Anda mengungkapkan kekhawatiran atau meminta saran secara anonim, penting untuk memberikan informasi sebanyak mungkin agar Perusahaan dapat menyelidiki kekhawatiran Anda atau memberikan tanggapan yang menyeluruh. Anda dapat menanggapi permintaan informasi lebih lanjut jika diperlukan dengan menggunakan “kunci akses” dan kata sandi. Meskipun kami melakukan segala upaya untuk menyelidiki secara menyeluruh serta menjawab semua pertanyaan dan kekhawatiran, terdapat kasus-kasus ketika tidak terdapat cukup informasi yang memungkinkan kami untuk menanggapi. Dalam situasi tersebut, kami akan meminta informasi lebih lanjut melalui fitur korespondensi online. Rekan kerja dapat terus bersikap anonim dan dapat memilih untuk memberikan informasi lebih lanjut.

Apa yang terjadi jika saya memilih untuk memperkenalkan diri?

Ketika mengungkapkan kekhawatiran atau mengajukan pertanyaan melalui *Got a concern?*, Anda dapat memilih untuk memperkenalkan diri, yang dapat membantu Perusahaan menangani laporan Anda. Perusahaan akan memperlakukan masalah ini secara rahasia dan akan melindungi identitas Anda sebaik mungkin. Kami tidak membagikan identitas rekan kerja yang menyampaikan kekhawatiran kepada siapa pun yang tidak perlu mengetahui identitas orang tersebut.

Apa yang dilakukan Perusahaan untuk melindungi saya dari tindakan balas dendam jika saya mengemukakan kekhawatiran?

Perusahaan melarang tindakan balas dendam terhadap siapa pun yang, dengan iktikad baik, meminta saran, mengemukakan kekhawatiran, atau berpartisipasi dalam penyelidikan, sekalipun tuduhan tersebut pada akhirnya tidak terbukti. Anda dianjurkan untuk meminta saran atau menyampaikan kekhawatiran tanpa takut akan adanya tindakan balas dendam. Apabila perlu, kami akan mengambil langkah untuk memastikan bahwa seseorang dilindungi dari tindakan balas dendam.

Apabila Anda merasa mengalami tindakan balas dendam, Anda dapat menggunakan *Got a concern?* atau melaporkannya kepada manajer, tenaga profesional HR atau PD, atau Pemimpin Fungsi Karyawan. Rekan Kerja yang terbukti terlibat dalam tindakan balas dendam akan dikenai tindakan pendisiplinan.

Siapa yang dapat menggunakan *Got a concern?*

Got a concern? hanya akan tersedia bagi Rekan kerja dan diterapkan sesuai undang-undang yang relevan di setiap negara.

Bagaimana *Got a concern?* dikelola dan diatur?

Mitra pihak ketiga kami, *EthicsPoint* Navex Global, akan menyediakan layanan telepon dan berbasis web untuk mengoperasikan *Got a concern?*. Menggunakan penyedia layanan eksternal membantu memberikan kerahasiaan bagi siapa pun yang mengajukan laporan, dan anonimitas bagi mereka yang memilih untuk tetap anonim. Navex adalah pemimpin industri global untuk saluran langsung dan memiliki sistem yang kuat, termasuk tim terlatih khusus. Navex tidak akan menyelidiki kasus; alih-alih mereka akan mengirimkan setiap kekhawatiran dan pertanyaan – tetapi bukan identitas orang yang mengungkapkannya, kecuali pelapor memperkenalkan diri - secara langsung kepada Perusahaan, agar kami dapat mengambil langkah yang diperlukan. Navex juga menyediakan akses ke *Got a concern?* 24 jam sehari, tujuh hari seminggu.

Apakah saya dapat menggunakan *Got a concern?* melalui Internet atau telepon?

Ya, Anda dapat melakukannya. Dengan memberikan pilihan kepada Anda, Perusahaan membantu memastikan bahwa rekan kerja dapat mengajukan pertanyaan atau mengungkapkan kekhawatiran dengan cara yang paling sesuai atau nyaman bagi mereka. Panduan khusus negara tentang cara melakukan panggilan bebas pulsa ke *Got a concern?* tersedia [di sini](#).

Apa perbedaan antara *Got a concern?* dan Ombuds?

Got a concern? dan Ombuds memenuhi tujuan yang berbeda bagi Rekan Kerja kita. Ombuds adalah sumber daya informasi yang dijaga kerahasiaannya dan tersedia bagi rekan kerja yang mencari panduan tentang berbagai topik, baik itu saran karier, situasi sulit, atau kekhawatiran di tempat kerja. Ombuds kami memberikan pilihan kepada Anda tentang bagaimana dan melalui saluran mana yang dapat digunakan untuk mengungkapkan atau mengatasi kekhawatiran Anda dan, oleh karenanya, merupakan media pengungkapan dan mitra pemikiran yang baik. Sebagai sumber daya informal, Ombuds tidak menerima atau meninjau keluhan sebagai perwakilan Perusahaan. Alih-alih, diskusi dengan Ombuds tetap dijaga kerahasiaannya dan tidak menghasilkan peninjauan internal (kecuali jika ada risiko yang mengancam bahaya serius bagi rekan kerja atau Perusahaan). *Got a concern?* adalah saluran untuk mengajukan pertanyaan atau kekhawatiran (termasuk secara anonim, jika memungkinkan) agar mereka dapat ditinjau dan ditangani oleh Perusahaan. Informasi dijaga kerahasiaannya untuk memastikan tinjauan menyeluruh oleh Perusahaan.

Bolehkah saya mengemukakan kekhawatiran atau mengajukan pertanyaan dalam bahasa selain bahasa Inggris?

Ya, Anda dapat menggunakan bahasa apa pun; tetapi, pertanyaan berbasis web muncul dalam bahasa Inggris. Masukan melalui telepon mungkin memerlukan penggunaan penerjemah pihak ketiga, yang akan membantu Anda dan operator *Got a concern?* selama panggilan telepon Anda.

Kekhawatiran seperti apa yang dapat diungkapkan, dan pertanyaan apa yang dapat diajukan melalui *Got a concern?*

Got a concern dimaksudkan untuk membantu rekan kerja menyelesaikan masalah serius terkait dengan nilai, kebijakan, dan perilaku profesional kita. Negara-negara tertentu memiliki batasan hukum mengenai jenis kekhawatiran yang dapat diungkapkan melalui jenis saluran ini. Apabila kekhawatiran tersebut muncul, Perusahaan akan menanggapi melalui portal untuk mengidentifikasi saluran lain yang dapat digunakan demi memastikan kekhawatiran tersebut ditinjau dan ditangani.

Kapan saya dapat menerima tanggapan atas pertanyaan atau kekhawatiran *Got a concern?* saya?

Biasanya, Perusahaan akan memberikan tanggapan awal dalam 3-5 hari kerja. Penting untuk memeriksa secara rutin, menggunakan kunci akses dan kata sandi Anda, untuk permintaan informasi dari tim

investigasi. Beberapa pertanyaan dan kekhawatiran mungkin lebih rumit untuk diatasi daripada yang lain – kami akan bekerja secepat mungkin untuk mengatasi semua kekhawatiran yang muncul dan pertanyaan yang diajukan melalui *Got a concern?*. Setelah kami menyelesaikan pekerjaan investigasi yang diperlukan, kami akan mengirimkannya, sehingga Anda dapat mengaksesnya menggunakan kunci akses dan kata sandi Anda. Kami menyarankan Anda untuk sering-sering memeriksanya. Apabila Anda memilih untuk tetap anonim, kami tidak memiliki cara lain untuk menghubungi Anda guna memberitahukan hasilnya.

Diperbarui Agustus 2019