

***Got a concern?* Domande frequenti**

Cos'è Got a concern?

Got a concern? è un canale indipendente di terze parti per i colleghi della Società che desiderano segnalare dubbi o chiedere consigli in merito a comportamenti che non sono coerenti con i nostri valori o che potenzialmente violano le nostre politiche, gli standard professionali o la legge. *Got a concern?* è un'integrazione alla serie esistente di canali della Società che include responsabili, colleghi di HR/PD, dirigenti dell'Ufficio Legale, e della Funzione People. Potete interagire con *Got a concern?* on-line o per telefono. Vi esortiamo a identificarvi quando segnalate un dubbio, poiché ciò migliora la nostra capacità di raccogliere le informazioni necessarie, e manteniamo le vostre informazioni e identità le più riservate possibile. Tuttavia, laddove consentito dalla legge, i dubbi possono essere segnalati in forma anonima.

Perché stiamo implementando Got a concern?

Desideriamo che tutti lavorino in un ambiente positivo ed inclusivo. Pertanto, i colleghi devono sentirsi liberi di segnalare qualsiasi dubbio o porre domande su comportamenti che potrebbero ledere i nostri valori o violare la nostra politica, gli standard professionali o la legge. Lo scopo di *Got a concern?* è di fornire un ulteriore modo per i colleghi di far emergere e affrontare tali dubbi. Dove consentito, *Got a concern?* offre la possibilità di rimanere anonimi, il che potrebbe rendere più semplice per alcuni colleghi segnalare dubbi o porre domande. Idealmente, i colleghi avranno una persona di riferimento nella Società, come un responsabile, un professionista di HR o PD o un dirigente della Società, a cui potranno rivolgersi direttamente, ma, in caso contrario, sarà ora disponibile *Got a concern?*.

Come potere garantire che Got a concern? sia anonima?

Got a concern? è ospitata da una terza parte indipendente, *EthicsPoint* di Navex Global. *Got a concern?* è finalizzata a proteggere la vostra riservatezza e l'anonimato, se richiesto. *Got a concern?* consente una corrispondenza anonima tra un collega che segnala un dubbio o pone una domanda e la pertinente risorsa della Società in grado di rispondere alla domanda o indagare sul dubbio. Ciò consente di fornire ulteriori informazioni, se necessario, e di ricevere un avviso al termine di un'indagine. Navex non registra né identifica i chiamanti né genera registri interni di connessione degli indirizzi IP del computer.

Se segnalate un dubbio o chiedete consiglio in forma anonima, è importante che forniate quante più informazioni possibili in modo che la Società possa indagare sul vostro dubbio o fornire una risposta completa. Potete rispondere alle richieste di ulteriori informazioni, se necessario, utilizzando la vostra "chiave di accesso" e la password. Sebbene facciamo ogni sforzo per indagare a fondo e rispondere a tutte le domande e i dubbi, esistono dei casi in cui non vi sono abbastanza informazioni per permetterci di rispondere. In tali situazioni, chiederemo ulteriori informazioni tramite la funzione della corrispondenza on-line. I colleghi possono continuare a rimanere anonimi e scegliere se fornire ulteriori informazioni.

Cosa succede se si sceglie di identificarsi?

Quando si segnala un dubbio o si pone una domanda mediante *Got a concern?*, è possibile scegliere di identificarsi, il che può aiutare la Società a gestire la vostra segnalazione. La Società tratterà la questione in modo confidenziale e proteggerà la vostra identità nel miglior modo possibile. Non condividiamo l'identità dei colleghi che segnalano dubbi con chi non ha bisogno di conoscere l'identità della persona.

Cosa fa la Società per proteggere dalle ritorsioni coloro che segnalano un dubbio?

La Società vieta le ritorsioni nei confronti di chiunque, in buona fede, chieda consulenza, segnali dubbi o partecipi a un'indagine, anche se l'accusa non viene alla fine comprovata. Vi esortiamo a chiedere un parere o a segnalare dubbi senza timore di ritorsioni. Se necessario, adotteremo misure volte a garantire che un individuo sia protetto dalle ritorsioni.

Se ritenete di essere stati oggetto di ritorsioni, potete avvalervi di *Got a concern?* o rivolgervi ad un responsabile, ad un professionista di HR o PD o ad un dirigente della Funzione People. I collaboratori della Società che si ritiene abbiano attuato ritorsioni saranno soggetti a provvedimenti disciplinari.

Chi può avvalersi di Got a concern?

Got a concern? sarà disponibile solo per i collaboratori della Società e sarà implementata in conformità alle leggi pertinenti di ciascun Paese.

In che modo *Got a concern?* sarà dotata di personale e gestita?

Il nostro partner terzo, *EthicsPoint* di Navex Global, fornirà servizi telefonici e basati sul web per gestire *Got a concern?*. L'uso di un fornitore esterno contribuisce a garantire la riservatezza per chiunque presenti una segnalazione e l'anonimato per coloro che scelgono di rimanere anonimi. Navex è il leader mondiale del settore per le hotline e ha un sistema robusto, compreso un team con un'apposita formazione. Navex non indagherà sui casi; piuttosto trasmetterà eventuali segnalazioni e domande – ma non l'identità della persona che li riporta, a meno che chi fa la segnalazione non si identifichi – direttamente alla Società, in modo che possiamo adottare le misure necessarie. Navex fornisce anche l'accesso a *Got a concern?* 24 ore al giorno, sette giorni alla settimana.

Possiamo usare *Got a concern?* su Internet o al telefono?

Sì, è possibile. Offrendovi delle opzioni, la Società contribuisce a garantire che i colleghi possano porre una domanda o segnalare un dubbio nel modo più comodo o conveniente per loro. La guida specifica per Paese su come effettuare una chiamata gratuita al numero verde di *Got a concern?* è disponibile [qui](#).

Qual è la differenza tra *Got a concern?* e l'Ombudsman?

Got a concern? e il nostro Ombudsman perseguono finalità distinte per i collaboratori della Società. L'Ombudsman costituisce una risorsa riservata disponibile per i colleghi che cercano una guida su vari argomenti, che si tratti di consulenza professionale, una situazione difficile o un dubbio concernente il posto di lavoro. I nostri Ombudsman vi aiutano ad esplorare le vostre opzioni su come e attraverso quale canale segnalare o risolvere i vostri dubbi e quindi costituiscono un valido punto di ascolto e dei partner autorevoli. In quanto risorsa informale, l'Ombudsman non riceve o esamina ricorsi o reclami in qualità di rappresentante della Società. Al contrario, le discussioni con l'Ombudsman rimangono confidenziali e non comportano verifiche interne (a meno che non vi sia un rischio imminente di gravi danni per il collega o la Società). *Got a concern?* è un canale per riportare domande o segnalare dubbi (anche in forma anonima ove possibile) in modo che possano essere esaminati e affrontati dalla Società. Le informazioni sono conservate nella maniera più riservata possibile per garantirne una verifica approfondita da parte della Società.

Possiamo segnalare un dubbio o porre una domanda in una lingua diversa dall'inglese?

Sì, è possibile usare qualsiasi lingua; tuttavia, le domande basate sul web vengono visualizzate in inglese. La segnalazione telefonica potrebbe richiedere l'uso di un traduttore di terze parti, che vi assisterà, e di un operatore di *Got a concern?* durante la chiamata.

Quali dubbi possono essere segnalati e quali domande possono essere poste tramite *Got a concern?*

Got a concern è finalizzato ad aiutare i colleghi a risolvere questioni serie relative ai nostri valori, alle nostre politiche e alla condotta professionale. Alcuni Paesi hanno restrizioni legali sul tipo di dubbi che possono essere segnalati attraverso questo tipo di canale. Se viene segnalato un dubbio di questo tipo, la Società risponderà attraverso il portale per identificare altri canali da poter utilizzare per garantire che tale dubbio venga esaminato e affrontato.

Quando possiamo aspettarci una risposta alla domanda o al dubbio espressi su *Got a concern?*

Di solito, la Società invia una risposta iniziale entro 3-5 giorni lavorativi. È importante controllare regolarmente, utilizzando la propria chiave di accesso e la password, se sono giunte richieste di informazioni da parte del team investigativo. Alcune domande e dubbi possono essere più complicati da affrontare rispetto ad altri: lavoreremo il più velocemente possibile per esaminare a fondo tutti i dubbi segnalati e le domande poste tramite *Got a concern?*. Una volta concluso il lavoro di indagine necessario, lo pubblicheremo in modo che possiate accedervi utilizzando la vostra chiave di accesso e la password. Vi consigliamo di ricontrollare frequentemente la presenza di nuove informazioni. Se avete scelto di rimanere anonimi, non avremo altro modo di ricontattarvi per informarvi sugli esiti della segnalazione.