

# ***Infolinia „Got a concern?” Często zadawane pytania (FAQ)***

## **Czym jest „Got a concern?”**

„Got a concern?” to niezależny, zewnętrzny kanał dla pracowników firmy umożliwiający zgłaszanie obaw lub zasięganie porad dotyczących zachowań, które nie są zgodne z naszymi wartościami lub potencjalnie naruszają nasze polityki, standardy zawodowe lub przepisy. „Got a concern?” stanowi dodatek do istniejącego pakietu kanałów komunikacji firmy obejmującego menadżerów, pracowników Działu HR/PD, prawników i liderów. Mogą Państwo skorzystać z *Got a concern?* internetowo lub telefonicznie. Zachęcamy do podania swojego imienia i nazwiska podczas zgłaszania obaw, ponieważ zwiększa to naszą zdolność do zebrania niezbędnych informacji, a my zachowujemy możliwie najwyższą poufność danych i tożsamości. Niemniej jednak, jeżeli jest to prawnie dozwolone, obawy można zgłaszać anonimowo.

## **Dlaczego wprowadzamy „Got a concern?”**

Chcemy, aby wszyscy pracowali we wspierającym i integrującym się środowisku. W związku z tym chcemy zapewnić pracownikom możliwość swobodnego zgłaszania wszelkie obawy lub zadawać pytania dotyczące zachowań, które mogą naruszać nasze wartości bądź polityki, standardy zawodowe lub przepisy prawa. „Got a concern?” ma na celu zapewnienie pracownikom dodatkowego kanału, poprzez który mogą poruszać i zwracać uwagę na te kwestie. Tam, gdzie to możliwe, „Got a concern?” daje możliwość zachowania anonimowości, co może ułatwić niektórym pracownikom zgłaszanie obaw lub pytań. Najlepszym rozwiązaniem byłoby, gdyby pracownik mógł skontaktować się bezpośrednio z którymś z menadżerów, osobą z działu PD lub HR, lub członkiem kierownictwa Firmy, jeśli nie czuje się z tym komfortowo, udostępniamy „Got a Concern?”.

## **Jak mogą Państwo upewnić się, że „Got a concern?” jest anonimowa?**

„Got a concern?” jest hostowana przez niezależną stronę trzecią *EthicsPoint* Navex Global. „Got a concern?” ma na celu ochronę Państwa poufności i anonimowości, na żądanie. „Got a concern?” umożliwia prowadzenie anonimowej korespondencji pomiędzy pracownikiem zgłaszającym obawy lub zadającym pytanie a reprezentantami firmy posiadającymi możliwość udzielenia odpowiedzi na pytanie lub zbadania problemu. Umożliwia to przekazanie dodatkowych informacji w razie potrzeby i otrzymanie powiadomienia po zakończeniu dochodzenia. Navex nie rejestruje ani nie identyfikuje numerów dzwoniących. Nie prowadzi również wewnętrznych rejestrów połączeń z komputerowych adresów IP.

Jeśli zgłaszają Państwo obawy lub zasięgają porady anonimowo, ważne jest, aby podać jak najwięcej informacji, aby firma mogła zbadać Państwa obawy lub udzielić wyczerpującej odpowiedzi. W razie potrzeby mogą Państwo odpowiadać na prośby o więcej informacji, korzystając z „kodu zgłoszenia” i hasła. Chociaż dokładamy wszelkich starań, aby wyczerpująco zbadać i odpowiedzieć na wszystkie pytania i obawy, istnieją przypadki, w których nie ma wystarczającej ilości informacji, aby umożliwić nam odpowiedź lub podjąć właściwe działania. W takiej sytuacji poprosimy o podanie dodatkowych informacji za pośrednictwem funkcji korespondencji internetowej. Pracownicy mogą nadal pozostać anonimowi i mogą zdecydować, czy przekazać więcej informacji.

## **Co się stanie, jeśli zdecyduję się podać moje imię i nazwisko?**

Podczas zgłaszania obaw lub zadawania pytań za pośrednictwem „Got a concern?” mogą Państwo zdecydować się podać swoje imię i nazwisko, co może pomóc firmie odnieść się do Państwa zgłoszenia. Firma będzie traktować tę sprawę jako poufną i będzie jak najlepiej chronić Państwa tożsamość. Nie udostępniamy tożsamości zgłaszających obawy pracowników osobom, które nie mają podstaw do jej posiadania.

## **Co robi firma, aby ochronić mnie przed działaniami odwetowymi w przypadku zgłoszenia obaw?**

Firma zabrania podejmowania działań odwetowych względem osób, które w dobrej wierze zasięgają porady, zgłaszają obawy lub uczestniczą w dochodzeniu, nawet jeśli zarzut ostatecznie nie jest uzasadniony. Zachęcamy do zasięgania porad lub zgłaszania naruszeń bez obawy przed działaniami odwetowymi. W razie potrzeby podejmiemy działania, aby zagwarantować, że dana osoba jest chroniona przed działaniami odwetowymi.

Jeśli uważacie Państwo, że padliście ofiarą działań odwetowych, możecie skorzystać z „*Got a concern?*” lub zgłosić to kierownikowi, pracownikowi Działu HR lub PD bądź liderowi Działu zasobów ludzkich. Pracownicy zaangażowani w działania odwetowe będą podlegać postępowaniu dyscyplinarnemu.

### **Kto może skorzystać z „*Got a concern?*”**

„*Got a concern?*” będzie dostępna wyłącznie dla pracowników i zostanie wprowadzona zgodnie z przepisami prawa obowiązującymi w każdym kraju.

### **Jak wygląda obsadzenie personelem i zarządzanie „*Got a concern?*”**

Nasz zewnętrzny partner, *EthicsPoint Navex Global*, zapewni usługi telefoniczne i internetowe umożliwiające obsługę „*Got a concern?*”. Korzystanie z usług zewnętrznego dostawcy pomaga w zapewnieniu poufności osobom zgłaszającym i anonimowości osobom, które zdecydują się zachować anonimowość. Navex jest globalnym liderem w branży infolinii i posiada rozbudowany system, w tym wyznaczony dla McKinsey wyszkolony zespół. Navex nie będzie badać konkretnych przypadków; zamiast tego będzie przekazywać wszelkie obawy i pytania, ale nie tożsamość osoby zgłaszającej („Sygnalista”) chyba że osoba zgłaszająca poda swoje imię i nazwisko - bezpośrednio firmie, abyśmy mogli podjąć niezbędne działania. Czy Navex zapewnia również dostęp do „*Got a concern?*” przez całą dobę, siedem dni w tygodniu.

### **Czy mogę skorzystać z „*Got a concern?*” internetowo bądź telefonicznie?**

Tak, mogą Państwo. Dając Państwu wybór, firma pomaga zagwarantować, że pracownicy mogą zadać pytanie lub zgłosić obawy w sposób najbardziej dla nich dostępny lub wygodny. Wytyczne dla poszczególnych krajów dotyczące sposobu bezpłatnego połączenia z „*Got a concern?*” są dostępne [tutaj](#).

### **Jaka jest różnica między „*Got a concern?*” a Ombuds?**

„*Got a concern?*” i nasz Ombuds służą naszym pracownikom w różnych celach. Ombuds to niezależny rzecznik pracowników dostępny dla tych, którzy szukają porad na różne tematy, np. porad dotyczących kariery, trudnej sytuacji lub obaw związanych z miejscem pracy. Ombuds zapewnia poufność i pomaga dowiedzieć się, w jaki sposób i za pomocą którego kanału można zgłosić obawy lub rozwiązać problem, i w związku z tym jest dobrym partnerem do dyskusji. Ombuds nie działa formalnie i nie przyjmuje ani nie weryfikuje skarg czy zażaleń jako przedstawiciel firmy. Zamiast tego rozmowy z Ombuds pozostają poufne i nie prowadzą do wewnętrznej weryfikacji (chyba, że istnieje bezpośrednio ryzyko poważnego uszczerbku dla pracownika lub firmy). „*Got a concern?*” jest natomiast kanałem umożliwiającym zadawanie wszelkich pytań lub zgłaszanie obaw (w tym anonimowo, jeśli jest to możliwe), aby mogły one zostać zweryfikowane i zbadane przez firmę. Informacje są traktowane jak najbardziej poufnie z zastrzeżeniem, że firma musi być w stanie zagwarantować ich wyczerpującą weryfikację.

### **Czy mogę zgłosić obawę lub zadać pytanie w języku innym niż angielski?**

Tak, mogą Państwo użyć dowolnego języka; jednak pytania internetowe pojawiają się w języku angielskim. Przekazanie informacji telefonicznie może wymagać skorzystania z usług tłumacza zewnętrznego, który pomoże Państwu i operatorowi „*Got a concern?*” podczas rozmowy.

### **Jakie obawy można zgłaszać i jakie pytania można zadawać za pośrednictwem „*Got a concern?*”**

„*Got a Concern?*” ma na celu pomóc pracownikom w rozwiązywaniu poważnych problemów związanych z naszymi wartościami, politykami i etyką zawodową. W niektórych krajach obowiązują ograniczenia prawne dotyczące rodzaju spraw, jakie można zgłaszać za pośrednictwem tego rodzaju kanału. W przypadku zgłoszenia takiego rodzaju sprawy, firma odpowie za pośrednictwem portalu w celu zidentyfikowania innych kanałów, z których można skorzystać, aby zagwarantować, że problem zostanie zweryfikowany i zbadany.

## **Kiedy mogę oczekiwać odpowiedzi na pytanie lub obawy przekazane za pośrednictwem *Got a concern?*?**

Zazwyczaj firma opublikuje wstępną odpowiedź w ciągu 3–5 dni roboczych. Ważne jest, aby regularnie sprawdzać, korzystając z kodu zgłoszenia i hasła, czy zespół dochodzeniowy nie wystosował prośby o informacje. Niektóre pytania i obawy mogą być bardziej skomplikowane niż inne – będziemy pracować tak szybko jak to możliwe w celu wyczerpującego zbadania wszystkich zgłoszonych obaw i udzielenia odpowiedzi na wszystkie pytania za pośrednictwem *Got a concern?*. Po zakończeniu wszelkich wymaganych prac wyjaśniających opublikujemy wyniki, aby umożliwić Państwu dostęp do nich przy pomocy kodu zgłoszenia i hasła. Zalecamy częste sprawdzanie. Jeśli zdecydowali się Państwo zachować anonimowość, nie mamy innego sposobu na poinformowanie Państwa o wynikach.

Zaktualizowano: sierpień 2019 r.