



## Часто задаваемые вопросы

- **Кто имеет право сообщать о проблемах?**

Право сообщать о проблемах, относящихся к потенциальным случаям ненадлежащего поведения в компании Symantec, предоставляется всем желающим, включая сотрудников компании Symantec, подрядчиков, поставщиков, партнеров по каналам сбыта и клиентов.

- **Почему компания Symantec заключила контракт с компанией EthicsPoint по обработке сообщений о проблемах?**

EthicsPoint – это независимая компания, которая предоставляет безопасные и обеспечивающие конфиденциальность телефонные и веб-системы, которыми могут воспользоваться лица, желающие сообщить о проблеме, относящейся к вопросам корпоративного поведения. Symantec является одной из множества компаний, заключивших контракт с компанией EthicsPoint на предоставление услуг, поскольку мы считаем, что потенциальные авторы сообщений будут чувствовать себя более комфортно, отправляя сообщение о проблеме сторонней компании, которая произведет профессиональную обработку этого сообщения. В дополнение к тому, что услуга предоставляется круглосуточно, компания EthicsPoint предлагает услуги по переводу, что позволяет подавать телефонные и веб-сообщения на десятках различных языков.

- **В чем заключается роль компании EthicsPoint?**

В основные обязанности компании EthicsPoint входит:

- ✓ Предоставление возможности подать по телефону или через веб-систему сообщение о проблемах, касающихся корпоративного поведения в компании Symantec
- ✓ Защита информации о личности авторов сообщений, которые пожелали сохранить анонимность
- ✓ Предоставление услуг по переводу для тех авторов сообщений, которые хотят предоставить сообщение на языке, отличном от английского
- ✓ Передача информации о проблеме в Офис этики и соблюдения норм поведения компании Symantec, чтобы компания могла провести соответствующее расследование
- ✓ Предоставление компании Symantec возможности общения с анонимным автором сообщения, выступая в качестве посредника, который может передать уточняющие вопросы и ответы, а также информацию о решении, принятом для данного случая.

Роль компании EthicsPoint не заключается в принятии каких-либо мер в отношении проблемы, она только передает информацию о проблеме в Офис этики и соблюдения норм поведения компании Symantec.

- **Что делать в ситуации, требующей срочного вмешательства?**

Сообщения, касающиеся непосредственной угрозы нанесения физического вреда или повреждения собственности, не следует отправлять компании EthicsPoint. Если требуется срочная помощь, обратитесь в местную службу экстренной помощи.

- **Кому следует направлять свое сообщение о проблеме – в компанию EthicsPoint, моему руководителю в компании Symantec или сотруднику отдела по работе с персоналом?**

Сначала обдумайте, насколько комфортабельным для вас будет направление сообщения о проблеме непосредственно своему руководителю, или руководителю вашего руководителя, или кому-либо другому в вашем отделе. Сотрудники компании отмечали, что хотя бывает сложно решиться сообщить о проблеме или своих опасениях лицам, имеющим непосредственное отношение к проблеме, такой подход может быть весьма эффективным. О проблеме также можно сообщить в Офис этики и соблюдения норм поведения по адресу электронной почты [ethics@symantec.com](mailto:ethics@symantec.com) или, если вы считаете, что имело место нарушение



правил ведения бухгалтерии, закона о ценных бумагах или норм законодательства, или возникла другая проблема, требующая внимания высшего руководства, обратитесь в Аудиторский комитет совета директоров. Если подача сообщения непосредственно получателю создает для вас дискомфорт, если вы не знаете, к кому обратиться, если вы считаете, что ваше сообщение не было рассмотрено надлежащим образом или если вы хотите сохранить анонимность – сообщение можно направить через компанию EthicsPoint.

- **Как направить свое сообщение в компанию EthicsPoint?**

Если вы хотите сообщить о проблеме, относящейся к вопросам корпоративного поведения в компании Symantec, то можете заполнить форму сообщения на этом веб-сайте, либо пообщаться со специалистом службы поддержки компании EthicsPoint, который отвечает на звонки в телефонную службу компании Symantec EthicsLine. Независимо от выбранного варианта, у вас будет возможность при желании сохранить анонимность.

- ✓ Форма сообщения на веб-сайте: Чтобы направить сообщение с этого веб-сайта, щелкните [здесь](#).
- ✓ Телефонная служба Symantec EthicsLine (предоставлена компанией EthicsPoint).

Чтобы получить список контактных телефонов для телефонной службы Symantec EthicsLine, щелкните [здесь](#). В большинстве стран Symantec предлагает телефонный номер, звонок на который будет для вас бесплатным. В большинстве случаев, сначала вам ответит англоязычный оператор компании EthicsLine. Специалист компании EthicsLine, ответивший на ваш звонок, подключит к линии переводчика, если вы захотите передать сообщение на другом языке, отличном от английского. Операторы службы находятся на связи круглосуточно.

- **Необходимо ли мне указывать свои персональные данные?**

Если вы решите указать свои персональные данные при направлении сообщения о проблеме, компания Symantec **предпримет** все обоснованные усилия, чтобы сохранить конфиденциальность вашего имени во время расследования. Расследование может быть проведено быстрее и эффективнее, когда предоставлены личные данные от правителя сообщения, поскольку проводящий расследование сотрудник Symantec сможет задать дополнительные вопросы непосредственно автору сообщения.

- **Можно ли сообщить о проблеме анонимно?**

Во всех странах, за исключением тех, где отправление анонимных сообщений запрещено, вы можете сообщить о проблеме анонимно, при помощи веб-формы или телефонной службы Symantec's EthicsLine, которую предоставляет компания EthicsPoint. Если вы решите отправить свое сообщение анонимно, вам будет предоставлен ключ сообщения, а также будет отправлен запрос на создание пароля. Эти данные необходимо сохранить, чтобы иметь возможность вернуться к ранее отправленному сообщению. Открыв это сообщение, вы сможете увидеть прогресс в решении вашей проблемы, а также дополнительные необходимые сведения. Эта система также позволяет компании Symantec задавать уточняющие вопросы, не нарушая при этом вашей анонимности.

Если вы решите отправить сообщение анонимно, не указывайте информацию, по которой можно установить вашу личность, например:

- ✓ Вашу подчиненность в структуре компании
- ✓ Ваше физическое местонахождение

- **Каким образом компания EthicsPoint сохраняет конфиденциальность?**



Компания EthicsPoint не отслеживает телефонные звонки и не использует функцию Идентификации звонящего абонента. Кроме того, компания EthicsPoint не ведет внутреннего журнала подключений, содержащего IP-адреса, поэтому если вы решите отправить сообщение через веб-форму, информация о подключении вашего компьютера к серверу EthicsPoint доступна не будет. Сообщения с вашего компьютера будут передаваться через защищенный Интернет-портал, который не отслеживает и не отображает имена пользователей.

- **Как можно отслеживать прогресс в решении проблемы, о которой было сообщено?**

По окончании телефонного разговора или после отправки сообщения через веб-форму, компания EthicsPoint предоставит вам ключ сообщения и попросит создать пароль. Вас попросят позвонить на в телефонную службу Symantec EthicsLine, предоставляемую компанией EthicsPoint, или посетить веб-сайт EthicsPoint через семь-десять рабочих дней после отправки исходного сообщения. На протяжении этого времени вы можете отслеживать прогресс в решении проблемы, о которой вы сообщили, а также узнаете, если необходимо предоставить какую-либо дополнительную информацию, относящуюся к данной проблеме.
- **Что делать в случае утраты ключа сообщения или пароля?**

Поскольку сообщения обрабатываются с соблюдением высокого уровня конфиденциальности, в случае утраты ключа сообщения или пароля, необходимо будет отправить новое сообщение. Вы можете указать в новом сообщении, что оно относится к проблеме, о которой вы уже сообщали ранее.
- **Каким образом компания Symantec рассматривает проблемы, о которых сообщили?**

После получения сообщения, компания EthicsPoint уведомляет об этом Офис этики и соблюдения норм поведения компании Symantec. Если необходимо, компания Symantec проводит соответствующее расследование, используя внутренние и внешние ресурсы, имеющие опыт проведения расследований. Информация из вашего сообщения предоставляется соответствующим участникам команды, проводящей расследование, в результате чего проблема расследуется быстро и рассудительно. Вы можете отслеживать статус расследования, позвонив в телефонную службу Symantec EthicsLine, или перейдя по ссылке Контроль на веб-сайте.
- **Куда направляются сообщения? Кто может получить к ним доступ?**

Сообщения сохраняются непосредственно на безопасном сервере компании EthicsPoint, что позволяет пресечь потенциальные возможности обхода системы безопасности. Компания EthicsPoint предоставляет доступ к этим сообщениям только определенным сотрудникам Офиса этики и соблюдения норм поведения компании Symantec, которые определяют тип нарушения и место инцидента, а также обеспечивают проведение соответствующего расследования. Сотрудники, получающие доступ к этим сообщениям, прошли специальную подготовку по сохранению полной конфиденциальности сведений, содержащихся в этих сообщениях.
- **Что делать, если мне хотят отомстить за сообщение о проблеме?**

В компании Symantec строго запрещено применение какие-либо репрессивных действий по отношению к сотруднику, сообщившему о проблеме. Жалобы, поданные с честными намерениями исправить ситуацию, не приведут к применению по отношению к вам каких-либо санкций, независимо от того, подтвердятся или нет предоставленные факты, а также независимо от того, были ли приняты какие-либо меры по исправлению ситуации. Если вы считаете, что столкнулись с репрессивными действиями в какой-либо форме, сообщите об этом, чтобы компания Symantec могла произвести соответствующее расследование.



- **Хочет ли в действительности руководство, чтобы сотрудники направляли сообщения о проблемах?**

Определенно, руководство хочет, и даже нуждается в таких сообщениях о проблемах. Ваше желание сообщить о проблеме или обеспокоенности каким-либо фактом преобразуется в возможность для компании изменить ситуацию к лучшему. Сообщив о проблеме, вы можете свести к минимуму возможные негативные последствия для компании и наших клиентов, а самое главное, вы можете помочь облегчить сложности, с которыми вы могли столкнуться. Кроме того, отправленные сообщения могут помочь выявить проблемы, которые позволят улучшить корпоративную культуру и повысить общую эффективность компании. Если вы стали свидетелем нарушения политики компании или законодательства, либо подозреваете наличие таких нарушений, как сотрудник, вы обязаны сообщить об этом. Не рассчитывайте, что кто-то другой сообщит о проблеме. Если вы не сообщите о проблеме, у компании может не появиться возможности расследовать ситуацию и принять необходимые меры.