



# Часто задаваемые вопросы

**Что происходит, когда я звоню на Горячую линию компании «Шеврон»?** Круглосуточно в любой день недели представитель компании NAVEX Global ответит на ваш звонок и сформирует обращение на Горячую линию на основании предоставленной вами информации. Чтобы убедиться в правильном понимании предоставляемой информации, оператор может задавать вопросы по вашему обращению. Просим вас предоставить как можно больше подробностей, включая имена, даты, адреса и сопутствующую документацию, в рамках содействия расследованию. Прежде чем завершить телефонный разговор, представитель Контактного центра зачитает запись вашего обращения и попросит вас подтвердить правильность этой информации. Если в сообщении не отражена предоставленная вами информация, вы можете внести необходимые исправления. После того как вы подтвердите правильность информации, представитель компании сообщит вам идентификационный номер сообщения и предложит создать пароль. Для проверки статуса вашего обращения или предоставления дополнительной информации, вам необходимо воспользоваться идентификационным номером и созданным вами паролем. При необходимости представитель Контактного центра предоставит вам переводчика.

**Куда поступают обращения? У кого есть к ним доступ?** Сообщения поступают напрямую на защищенный сервер EthicsPoint, что исключает возможность нарушения безопасности. EthicsPoint предоставляет доступ к сообщениям только определенным лицам, уполномоченным оценить их, исходя из типа и места инцидента.

**Могу ли я отправить сообщение через Интернет или по телефону?** Да. С помощью EthicsPoint вы можете отправить сообщение по телефону или через Интернет.

**Могу ли я отправить сообщение по электронной почте или письмом?** «Шеврон» предпочитает, чтобы вы отправляли сообщения через Интернет или звонили на Горячую линию. Отправляя сообщение через Интернет, вы можете ввести информацию о проблемной ситуации и приложить любые документы. Когда вы отправляете сообщение через веб-сайт или звоните на Горячую линию, вам будет предоставлен идентификационный номер сообщения и будет предложено выбрать пароль. Это позволит вам проверять статус вашего сообщения или отправлять дополнительную информацию.

**Что, если я вспомню что-то важное о происшествии после того, как отправлю сообщение? Или если у компании возникнут дополнительные вопросы по поводу моего сообщения?**

Когда вы отправляете сообщение через сайт или через колл-центр EthicsPoint, вам присваивается индивидуальное имя пользователя и предлагается выбрать пароль. Вы можете зайти в систему EthicsPoint через Интернет или по телефону, чтобы дополнить исходное сообщение и ответить на вопросы, заданные представителем компании, а также сообщить дополнительную информацию, которая поможет разобраться в проблемах. Мы настоятельно рекомендуем вам вернуться на сайт через указанный период времени, чтобы ответить на поступившие от компании вопросы.

**У меня нет идентификационного номера и пароля от Горячей линии. Что делать?**

Для проверки статуса вашего сообщения необходимо иметь как его идентификационный номер, так и пароль. Если у вас нет идентификационного номера сообщения и пароля, вам придется отправить новое сообщение на Горячую линию. Вам будет присвоен новый идентификационный номер и будет предложено выбрать новый пароль. В таком случае вы можете указать в новом сообщении, что уже отправляли сообщение ранее.

**Насколько я понимаю, при отправке любого сообщения с рабочего компьютера генерируется журнал сервера, в котором сохраняются все веб-страницы, с которыми соединяется мой компьютер. Не обнаружит ли этот протокол меня как автора сообщения?**

Служба EthicsPoint не создает и не ведет каких-либо внутренних журналов регистрации соединений с указанием IP-адресов, поэтому нет информации, подтверждающей соединение вашего компьютера с EthicsPoint. Если вам неудобно отправлять сообщение со своего рабочего ПК, вы можете воспользоваться любым другим компьютером за пределами работы на защищенном веб-сайте компании EthicsPoint.

**Мне бы хотелось получить более подробную информацию о компании «Шеврон». Могу ли я отправить сообщение на Горячую линию?**

Для получения любой информации общего характера о компании «Шеврон» посетите веб-сайт [www.chevron.com](http://www.chevron.com) или [свяжитесь с нами](#).