

[English](#) | [العربية](#) | [中文](#) | [Français](#) | [Deutsch](#) | [Italiano](#) | [日本語](#) | [한국어](#) | [Español](#) | [Portugese](#) |
[Polski](#) | [Русский](#) | [ไทย](#) | [Türkçe](#) |

English

Reporting Process

1. *What issues can I report to the Speak Up line?*

You can use the Speak Up line to report any actual or suspected violations of the Code of Conduct, including violations of laws and industry codes of practice. The Speak Up line is one avenue for making reports. You can also report to your local Compliance Officer, a member of the Legal department, HR (through Service Now), or to your manager.

If you are not sure whether something is a violation, you can contact your local Compliance Officer for advice. Alternatively, you can report it via the Speak Up line and our compliance team will assess whether an investigation is needed.

2. *I have a product quality complaint, can I report it to the Speak Up line?*

The Speak Up line is not for reporting product quality complaints or adverse events. Please direct such matters to complaints@smith-nephew.com

3. *I witnessed something but I am not sure whether it is a violation of the Code of Conduct, should I report it?*

If you are not sure whether something is a violation, you can contact your local Compliance Officer for advice. Alternatively, you can submit a report and our compliance team will assess whether an investigation is needed.

4. *I have an employment related concern and would like to talk to someone in HR. Should I report my concern here?*

If you would like to speak to HR or file an HR grievance and do not want to remain anonymous, you can contact HR directly by making a report via ServiceNow.

5. *I have observed a potential violation of the Code of Conduct, do I have to report it through the Speak Up line?*

If you are aware of a violation of the Code of Conduct you can report through the Speak Up line or you can report to

- A Compliance Officer;
- The Legal department;
- The HR department (using ServiceNow); or
- Your manager.

6. *Can I report anonymously?*

S+N can accept anonymous reports where allowed by local laws. S+N's Speak Up line is configured to notify reporters whether the reporting country allows anonymous reports. In the majority of countries where S+N operates, anonymous reports are allowed.

7. *What happens when I contact the Speak Up line?*

You can complete a report online or you can speak to a specialist in Convercent's Contact Center, which answers calls for the company. If you are located in North America, you can also make a report using SMS text.

If you choose to complete a report online, the process has been designed to be very simple and you can report in your own language.

If you choose to speak to a Convercent specialist, you should use the phone number shown for the country you are calling from. Contact Center Specialists are available 24 hours a day, 365 days a year. You should not be charged for this call, and you will hear a greeting in your native language. In many cases, a bi-lingual or multi-lingual agent will answer the call, but in some cases an interpreter may join the call.

At the conclusion of the reporting process, you will be provided with a report key and asked to create a password. You will need to use this information to access the report you submitted. We encourage you to check back in order to monitor the progress on your concern and add additional information, if necessary. This also allows the company to ask follow-up questions, while protecting your anonymity.

8. *Are there external agencies that I can report to?*

We would prefer that reports are made directly to S+N in order that we can investigate the matter promptly. In some countries local authorities have reporting channels and regional bodies that may also accept reports. Relevant examples would include the [European Anti-Fraud Office](#) (OLAF) and the [European Medicines Agency](#) (EMA).

S+N Investigation Process

9. *How do S+N manage investigations*

Convercent notify designated representatives within the global Compliance team when a concern is received. The representatives assess the case to determine whether enough information has been provided to open an investigation. If more information is needed, follow-up questions will be posted, and you can view them by logging into the system and using your assigned report key.

The Compliance team will assign an investigator based on the details of the case and the investigative work required. Investigators are always independent and may use additional internal or external expert resources to support the investigation. If the reporter provides contact information, the reporter will be notified once the investigation is complete. Otherwise, anonymous reporters can check the status of the report and see when the case is closed.

Investigations are usually managed by members of the global organization with specific expertise. If you prefer that the investigation be managed by a person from your local organization, please notify your local Compliance or Legal partner.

10. *If do not report anonymously, will everyone know that I made the report?*

Investigations are conducted in a confidential manner and protect the confidentiality of all participants, including the individuals who make the reports to the extent reasonably possible and permitted by law.

11. Will I be told the outcome of the investigation?

You will be notified when the investigation is completed but details of conclusions and actions taken are confidential and will not be disclosed.

12. Can I change my report after I submit it?

You won't be able to change your report after it has been submitted. However, you will be able to add additional details using message boards.

13. Can I check the status of my report?

You'll be able to create a personal password, which you can use to check the status and updates of the report after it's been submitted. You can also call the appropriate country number to check the status over the phone.

14. I am concerned about potential retaliation if I make a report. How will the company protect me?

We will make sure no action is taken against anyone who reports, in good faith, actual or suspected misconduct. Any such action would be, in itself, a breach of our policy.

15. What should I do if I lose my Report Key or password?

Because of the high level of confidentiality that is maintained for reports, if you lose your report key or password, you will be required to file a new report. You can mention in the new report that this matter relates to another report you supplied earlier.

16. What if I have an emergency?

Concerns about an immediate threat of physical harm or damage to property should not be reported through the hotline. If you require emergency assistance, please contact your local emergency services.

Role of Convercent

17. Why has Smith+Nephew contracted with Convercent for the reporting of concerns?

Convercent is an independent company that provides secure, confidential telephone and web-based systems for use by those who wish to report a concern regarding business conduct. They offer reporting solutions in multiple languages. We are one of many organizations that use Convercent for this service and believe reporters will be more comfortable reporting a concern if they know they will be submitting them to an independent third-party.

18. What is Convercent's role in the reporting and investigations process?

Convercent are responsible for:

- Providing confidential phone and web-based options in multiple languages for reporters to submit concerns about business conduct;
- Where permitted by local laws, facilitating anonymous reporting;
- Transmitting information about the concern to designated resources within the Office of Ethics & Compliance so an appropriate investigation can be conducted; and
- Enabling communication between a reporter and the Company to relay follow-up questions, as well as information about the resolution of the case.
- Housing investigation records in a secure case management system.

- Convercent are not responsible for conducting investigations or taking action to address concerns raised.

عملية إعداد التقارير

1. ما هي المشكلات التي يمكنني الإبلاغ عنها إلى خط Speak Up؟

يمكنك استخدام خط Speak Up للإبلاغ عن أي انتهاكات فعلية أو مشتبه بها لمدونة قواعد السلوك، بما في ذلك انتهاكات القوانين ومدونات ممارسات الصناعة. يعد خط Speak Up أحد الطرق لإعداد التقارير. يمكنك أيضا تقديم تقرير إلى مسؤول الامتثال المحلي أو أحد أعضاء القسم القانوني أو الموارد البشرية (من خلال الخدمة الآن) أو إلى مديرك.

إذا لم تكن متأكدا مما إذا كان هناك شيء ما يمثل انتهاكا، فيمكنك الاتصال بمسؤول الامتثال المحلي للحصول على المشورة. بدلا من ذلك، يمكنك الإبلاغ عنها وسيقوم فريق الامتثال لدينا بتقييم ما إذا كانت هناك حاجة إلى إجراء تحقيق.

2. لدي شكوى تتعلق بجودة المنتج، هل يمكنني الإبلاغ عنها إلى خط Speak Up؟

خط Speak Up ليس للإبلاغ عن شكاوى جودة المنتج أو الأحداث السلبية. يرجى توجيه هذه المسائل إلى complaints@smith-nephew.com

3. لقد شاهدت شيئا ما ولكنني لست متأكدا مما إذا كان انتهاكا لمدونة قواعد السلوك، هل يجب علي الإبلاغ عنه؟

إذا لم تكن متأكدا مما إذا كان هناك شيء ما يمثل انتهاكا، فيمكنك الاتصال بمسؤول الامتثال المحلي للحصول على المشورة. بدلا من ذلك، يمكنك إرسال تقرير وسيقوم فريق الامتثال لدينا بتقييم ما إذا كانت هناك حاجة إلى إجراء تحقيق.

4. لدي قلق متعلق بالتوظيف وأود التحدث إلى شخص ما في مجال الموارد البشرية. هل يجب علي الإبلاغ عن قلقي هنا؟

إذا كنت ترغب في التحدث إلى الموارد البشرية أو تقديم شكوى بشأن الموارد البشرية ولا ترغب في عدم الكشف عن هويتك، فيمكنك الاتصال بالموارد البشرية مباشرة عن طريق تقديم تقرير عبر ServiceNow.

5. لقد لاحظت انتهاكا محتملا لمدونة قواعد السلوك، هل يجب علي الإبلاغ عنه من خلال خط Speak Up؟

إذا كنت على علم بانتهاك مدونة قواعد السلوك، فيمكنك الإبلاغ عن خط Speak Up أو يمكنك الإبلاغ عن ذلك

- موظف امتثال؛
- الإدارة القانونية؛
- قسم الموارد البشرية (باستخدام ServiceNow) ؛ أو
- مديرك.

6. هل يمكنني الإبلاغ دون الكشف عن هويتي؟

لإعلام المراسلين ما إذا S + N في Speak Up قبول التقارير مجهولة المصدر حيثما تسمح بذلك القوانين المحلية. تم تكوين خط S + N يمكن لـ يُسمح بتقديم تقارير مجهولة المصدر ، S + N كانت الدولة التي تقدم التقارير تسمح بتقارير مجهولة. في غالبية البلدان التي تعمل فيها

7. ماذا يحدث عندما أتصل بخط Speak Up؟

يمكنك إكمال تقرير عبر الإنترنت أو يمكنك التحدث إلى أخصائي في مركز اتصال Convercent ، الذي يجيب على مكالمات الشركة. إذا كنت مقيما في أمريكا الشمالية، يمكنك أيضا تقديم تقرير باستخدام رسالة نصية قصيرة.

إذا اخترت إكمال تقرير عبر الإنترنت ، فقد تم تصميم العملية لتكون بسيطة للغاية ويمكنك الإبلاغ بلغتك الخاصة.

إذا اخترت التحدث إلى أخصائي Convercent ، فيجب عليك استخدام رقم الهاتف الموضح للبلد الذي تتصل منه. يتوفر أخصائيو مركز الاتصال على مدار 24 ساعة في اليوم ، 365 يوما في السنة. يجب ألا يتم محاسبتك على هذه المكالمات، وسوف تسمع تحية بلغتك الأم. في كثير من الحالات، سيقوم وكيل ثنائي اللغة أو متعدد اللغات بالرد على المكالمات، ولكن في بعض الحالات قد ينضم مترجم فوري إلى المكالمات.

في ختام عملية إعداد التقارير ، سيتم تزويدك بمفتاح تقرير وسيطلب منك إنشاء كلمة مرور. ستحتاج إلى استخدام المعلومات للوصول إلى التقرير الذي قدمته. نحن نشجعك على التحقق مرة أخرى من أجل مراقبة التقدم المحرز في مخاوفك وإضافة معلومات إضافية ، إذا لزم الأمر. يسمح هذا أيضا للشركة بطرح أسئلة المتابعة ، مع حماية عدم الكشف عن هويتك.

8. هل هناك وكالات خارجية يمكنني الإبلاغ عنها؟

نفضل أن يتم تقديم التقارير مباشرة إلى S + N حتى تتمكن من التحقيق من الأمر على الفور. وفي بعض البلدان، توجد لدى السلطات المحلية قنوات للإبلاغ وقد تقبل السلطات الإقليمية أيضا التقارير. ومن الأمثلة ذات الصلة المكتب [الأوروبي لمكافحة الغش](#) والوكالة [الأوروبية للأدوية](#).

عملية التحقيق في S + N

9. كيف تدير S+N التحقيقات

تقوم Convercent بإخطار الممثلين المعينين داخل فريق الامتثال العالمي عند تلقي أي قلق. ويقوم الممثلون بتقييم القضية لتحديد ما إذا كانت قد قدمت معلومات كافية لفتح تحقيق. إذا كانت هناك حاجة إلى مزيد من المعلومات، نشر أسئلة المتابعة ويمكنك عرضها عن طريق تسجيل الدخول إلى النظام واستخدام مفتاح التقرير المعين لك.

سيقوم فريق الامتثال بتعيين محقق بناء على تفاصيل القضية وأعمال التحقيق المطلوبة. المحققون مستقلون دائما وقد يستخدمون موارد خبراء داخلية أو خارجية إضافية لدعم التحقيق. إذا قدم المراسل معلومات الاتصال ، إخطار المراسل بمجرد اكتمال التحقيق. خلاف ذلك ، يمكن للصحفيين المجهولين التحقق من حالة التقرير ومعرفة متى يتم إغلاق القضية.

وعادة ما يدير التحقيقات أعضاء في المنظمة العالمية من ذوي الخبرة المحددة. إذا كنت تفضل أن تتم إدارة التحقيق من قبل شخص من مؤسستك المحلية، يرجى إخطار شريكك المحلي في الامتثال أو الشؤون القانونية.

10. إذا لم تقم بالإبلاغ دون الكشف عن هويتك، فهل سيعرف الجميع أنني قدمت التقرير؟

تجرى التحقيقات بطريقة سرية وتحمي سرية جميع المشاركين، بمن فيهم الأفراد الذين يقدمون التقارير إلى أقصى حد ممكن ويسمح به القانون.

11. هل سيتم إبلاغي بنتيجة التحقيق؟

سيتم إعلامك عند اكتمال التحقيق ولكن تفاصيل الاستنتاجات والإجراءات المتخذة سرية ولن يتم الكشف عنها.

12. هل يمكنني تغيير تقريرتي بعد إرساله؟

لن تتمكن من تغيير تقريرك بعد إرساله. ومع ذلك ، ستتمكن من إضافة تفاصيل إضافية باستخدام لوحات الرسائل.

13. هل يمكنني التحقق من حالة بلاغي؟

ستتمكن من إنشاء كلمة مرور شخصية، والتي يمكنك استخدامها للتحقق من حالة التقرير وتحديثاته بعد إرساله. يمكنك أيضا الاتصال برقم البلد المناسب للتحقق من الحالة عبر الهاتف.

14. ويساورني القلق إزاء احتمال حدوث انتقام إذا قدمت تقريرا. كيف ستحميني الشركة؟

سنؤكد من عدم اتخاذ أي إجراء ضد أي شخص يبلغ ، بحسن نية ، عن سوء سلوك فعلي أو مشتبه به. أي إجراء من هذا القبيل سيكون ، في حد ذاته ، خرقا لسياستنا.

15. ماذا أفعل إذا فقدت مفتاح الإبلاغ أو كلمة المرور؟

نظرا للمستوى العالي من السرية التي يتم الحفاظ عليها للتقارير، إذا فقدت مفتاح الإبلاغ أو كلمة المرور، فستتم مطالبتك بتقديم تقرير جديد. يمكنك أن تذكر في التقرير الجديد أن هذه المسألة تتعلق بتقرير آخر قمت بتقديمه سابقا.

16. ماذا لو كان لدي حالة طوارئ؟

وينبغي عدم الإبلاغ عن المخاوف بشأن التهديد المباشر بالحق الأذى البدني أو الضرر بالملكات من خلال الخط الساخن. إذا كنت بحاجة إلى مساعدة طارئة، يرجى الاتصال بخدمات الطوارئ المحلية.

دور المتقارب

17. لماذا تعاقدت Smith+Nephew مع Convercent للإبلاغ عن المخاوف؟

Convercent هي شركة مستقلة توفر أنظمة هاتفية وقائمة على الويب آمنة وسرية لاستخدامها من قبل أولئك الذين يرغبون في الإبلاغ عن مخاوف بشأن سلوك العمل. أنها توفر حلول إعداد التقارير بلغات متعددة. نحن واحدة من العديد من المنظمات التي تستخدم Convercent لهذه الخدمة ونعتقد أن المراسلين سيكونون أكثر راحة في الإبلاغ عن مصدر قلق إذا علموا أنهم سيقدمون هذه الرسالة إلى طرف ثالث مستقل.

18. ما هو دور كونفيرسنت في عملية إعداد التقارير والتحقيقات؟

المتقاربة مسؤولة عن:

- توفير خيارات سرية عبر الهاتف والويب بلغات متعددة للصحفيين لتقديم مخاوفهم بشأن سلوك العمل؛
- حيثما تسمح القوانين المحلية، بتسهيل الإبلاغ المجهول الهوية؛
- نقل المعلومات حول القلق إلى الموارد المعينة داخل مكتب الأخلاقيات والامتثال حتى يمكن إجراء تحقيق مناسب ؛ و
- تمكين التواصل بين المراسل والشركة لنقل أسئلة المتابعة، فضلا عن المعلومات حول حل القضية. سجلات التحقيق في الإسكان في نظام آمن لإدارة الحالات.

报告流程

1. 我可以向 *Speak Up* 热线报告哪些问题？

您可以使用 *Speak Up* 热线 举报任何实际或涉嫌违反《行为准则》的行为，包括违反法律和行业行为准则的行为。*Speak Up* 热线是报告问题的一种途径。您还可以向当地的合规官、法律部门成员、人力资源部门（通过“Service Now”）或您的经理报告。

如果您不确定某事是否违规，您可以联系您当地的合规官寻求建议。或者，您可以通过 *Speak Up* 热线举报，我们的合规团队将评估是否需要进行调查。

2. 我有产品质量投诉，我可以向 *Speak Up* 热线举报吗？

Speak Up 热线不用于报告产品质量投诉或不良事件。请将此类事项提交给 complaints@smith-nephew.com

3. 我目睹了一些事情，但我不确定这是否违反了行为准则，我应该报告吗？

如果您不确定某些内容是否违规，可以联系您当地的合规官寻求建议。或者，您可以提交报告，我们的合规团队将评估是否需要调查。

4. 我有一个与就业相关的问题，并希望与人力资源部门的人交谈。我应该在这里报告我的问题吗？

如果您想与人力资源部门交谈或提出人力资源申诉，并且不想匿名，您可以通过 *ServiceNow* 进行报告直接与人力资源部门联系。

5. 我观察到可能违反行为准则的行为，我是否必须通过“*Speak up*”热线进行举报？

如果您意识到违反行为准则的行为，您可以通过“*Speak up*”热线报告，也可以报告给

- 合规官；
- 法律部门；
- 人力资源部门（使用 *ServiceNow*）；或
- 您的经理。

6. 我可以匿名举报吗？

在当地法律允许的情况下，S+N 可以接受匿名举报。S+N 的 *Speak Up* 热线配置为通知举报人其报告的国家是否允许匿名举报。在 S+N 开展业务的大多数国家/地区，匿名举报是允许的。

7. 当我联系“*Speak up*”热线时会发生什么情况？

您可以在线完成报告，也可以与 *Convercent* 联络中心的专家交谈，该中心为公司接听电话。如果您位于北美，您还可以使用短信进行举报。

如果您选择在线完成报告，该过程设计得非常简单，您可以使用自己的语言进行报告。

如果您选择与 Convercent 专家交谈，则您应该使用您所在国家/地区的电话号码。联络中心专家一年365天，每天24小时提供服务。您不会为此呼叫付费，并且您将听到以您的母语进行的问候。在许多情况下，双语或多语种代理将接听呼叫，但在某些情况下，口译员可能会加入呼叫。

在报告过程结束时，您将获得报告密钥，并要求您创建密码。您将需要使用该信息来访问您提交的报告。我们鼓励您回来查看，以便监控您所报告问题的进度，并在必要时添加其他信息。这也允许公司提出后续问题，同时保护您的匿名性。

8. 是否有我可以报告问题的外部机构？

我们希望您直接向S+N报告，以便我们能够及时调查问题。在一些国家，地方当局有报告渠道，区域机构也可能接受报告。相关的例子包括欧洲反欺诈办公室（OLFA）和欧洲[药品管理局](#)（EMA）。

S+N 调查流程

9. S+N 如何管理调查？

当收到问题时，Convercent 会通知全球合规团队中的指定代表。代表们对案件进行评估，以确定是否提供了足够的信息来展开调查。如果需要更多信息，将发布后续问题，您可以通过登录系统并使用您指定的报告密钥来查看它们。

合规团队将根据案件细节和所需的调查工作指派一名调查员。调查人员始终是独立的，可以使用额外的内部或外部专家资源来支持调查。如果举报人提供联系方式，一旦调查完成后就会通知举报人。否则，匿名举报人可以检查报告的状态，并查看案例何时结束。

调查通常由具有特定专业知识的全球组织成员管理。如果您希望由当地组织的人员管理调查，请通知当地合规或法律合作伙伴。

10. 如果不匿名举报，大家会知道我举报了吗？

调查是以保密方式进行的，并保护所有参与者的机密性，包括在合理的可能和法律允许的范围内进行报告的个人。

11. 我会被告知调查结果吗？

调查完成后，您将收到通知，但结论和所采取行动的细节是保密的，不会被披露。

12. 提交报告后，我可以更改报告吗？

提交报告后，您将无法更改报告。但是，您将能够使用留言板添加其他详细信息。

13. 我可以查看报告的状态吗？

您能够创建个人密码，该密码可用于在提交报告后检查报告的状态和更新。您还可以拨打相应的国家/地区号码，通过电话询问状态。

14. 我担心如果我举报，可能会遭到报复。公司将如何保护我？

我们将确保不对任何善意举报实际或可疑不当行为的人采取任何行动。任何此类行为本身都将违反我们的政策。

15. 如果我丢失了报告密钥或密码，该怎么办？

由于对报告的高度机密性，如果您丢失了报告密钥或密码，则需要提交新报告。您可以在新报告中提及此事与您之前提供的另一份报告有关。

16. 如果我遇到紧急情况怎么办？

对人身伤害或财产损害的直接威胁的担忧不应通过热线报告。如果您需要紧急援助，请联系您当地的紧急服务机构。

Convercent的作用

17. 为什么Smith+Nephew与Convercent签订了报告问题合同？

Convercent是一家独立的公司，提供安全，保密的电话和基于网络的系统，供那些希望报告有关商业行为问题的人使用。他们提供多种语言的报告解决方案。我们是使用Convercent进行此服务的众多组织之一，并相信如果举报人知道他们将向独立的第三方提交问题，他们会更放心地报告问题。

18. Convercent 在报告和调查过程中扮演什么角色？

Convercent 负责：

- 提供多种语言的保密电话和基于网络的选项，供举报人提交有关商业行为的问题；
- 在当地法律允许的情况下，为匿名举报提供便利；
- 将有关该问题的信息传送给道德与合规办公室内的指定资源，以便进行适当的调查；以及
- 使举报人与公司之间能够进行沟通以传达后续问题，以及有关案件解决的信息。
- 将调查记录保存在安全的案件管理系统中。

Convercent 不负责进行调查或采取行动解决所提出的问题。

Processus d'établissement de rapports

1. *Quels problèmes puis-je signaler à la ligne Speak Up?*

Vous pouvez utiliser la ligne Speak Up pour signaler toute violation réelle ou présumée du Code de Conduite, y compris les violations des lois et des codes de pratique de l'industrie. La ligne Speak Up est un moyen de faire des rapports. Vous pouvez également rendre compte à votre Responsable de la Conformité local, à un membre du service juridique, aux RH (via ServiceNow) ou à votre responsable.

Si vous n'êtes pas sûr qu'il s'agisse d'une violation, vous pouvez contacter votre Responsable de la Conformité local pour obtenir des conseils. Alternativement, vous pouvez le signaler et notre équipe de conformité évaluera si une enquête est nécessaire.

2. *J'ai une plainte concernant la qualité d'un produit, puis-je la signaler à la ligne Speak Up?*

La ligne Speak Up n'a pas pour but de signaler les plaintes relatives à la qualité des produits ou les événements indésirables. Veuillez adresser ces questions à complaints@smith-nephew.com

3. *J'ai été témoin de quelque chose, mais je ne sais pas s'il s'agit d'une violation du Code de Conduite, dois-je le signaler?*

Si vous n'êtes pas sûr qu'il s'agisse d'une violation, vous pouvez contacter votre Responsable de la Conformité local pour obtenir des conseils. Vous pouvez également soumettre un rapport et notre équipe de conformité évaluera si une enquête est nécessaire.

4. *J'ai une préoccupation liée à la relation de travail et j'aimerais parler à quelqu'un des RH. Dois-je signaler ma préoccupation ici?*

Si vous souhaitez parler aux RH ou rapporter un grief RH et que vous ne souhaitez pas rester anonyme, vous pouvez contacter directement les RH en faisant un rapport via ServiceNow.

5. *J'ai observé une violation potentielle du Code de Conduite, dois-je la signaler par le biais de la ligne Speak Up?*

Si vous avez connaissance d'une violation du Code de Conduite, vous pouvez le signaler à la ligne Speak Up ou vous pouvez le signaler à

- Un Responsable de la Conformité;
- Le service juridique;
- Le service RH (en utilisant ServiceNow) ; ou
- Votre responsable.

6. *Puis-je signaler anonymement ?*

S+N peut accepter des signalements anonymes lorsque les lois locales l'autorisent. La ligne Speak Up de S+N est configurée pour informer les déclarants si le pays dans lequel la déclaration est faite autorise les signalements anonymes. Dans la majorité des pays où S+N opère, les signalements anonymes sont autorisés. *Que se passe-t-il lorsque je contacte la ligne Speak Up ?*

Vous pouvez remplir un rapport en ligne ou vous pouvez parler à un spécialiste du Centre de contact de Convercent, qui répond aux appels pour l'entreprise. Si vous êtes situé en Amérique du Nord, vous pouvez également faire un rapport en utilisant les messages SMS.

Si vous choisissez de remplir un rapport en ligne, le processus a été conçu pour être très simple et vous pouvez le faire dans votre propre langue.

Si vous choisissez de parler à un spécialiste Convercent, vous devez utiliser le numéro de téléphone indiqué pour le pays d'où vous appelez. Les Spécialistes des Centres de Contact sont disponibles 24 heures sur 24, 365 jours par an. Vous ne devriez pas être facturé pour cet appel, et vous entendrez un message d'accueil dans votre langue maternelle. Dans de nombreux cas, un agent bilingue ou multilingue répondra à l'appel, mais dans certains cas, un interprète peut se joindre à l'appel.

À la fin du processus de rapport, vous recevrez une clé de rapport et vous serez invité à créer un mot de passe. Vous devrez utiliser ces informations pour accéder au rapport que vous avez soumis. Nous vous encourageons à vérifier afin de suivre l'avancement de votre préoccupation et d'ajouter des informations supplémentaires, si nécessaire. Cela permet également à l'entreprise de poser des questions de suivi, tout en protégeant votre anonymat.

7. *Y a-t-il des organismes externes auxquels je peux faire rapport?*

Nous préférons que les rapports soient faits directement à S+N afin que nous puissions enquêter rapidement sur la question. Dans certains pays, les autorités locales disposent de canaux de signalement et des institutions régionales peuvent également accepter les signalements. Parmi les exemples pertinents, on peut citer l'Office [Européen de Lutte Anti-Fraude](#) (OLAF) et l'[Agence Européenne des Médicaments](#) (EMA).

Processus d'enquête S+N

8. *Comment S+N gère-t-elle les enquêtes*

Convercent informe les représentants désignés au sein de l'équipe globale de Conformité lorsqu'une préoccupation est reçue. Les représentants évaluent le cas afin de déterminer si suffisamment d'informations ont été fournies pour ouvrir une enquête. Si des d'informations complémentaires sont nécessaires, des questions de suivi seront publiées et vous pourrez les consulter en vous connectant au système et en utilisant la clé de rapport qui vous a été attribuée.

L'équipe de Conformité affectera un enquêteur en fonction des détails du cas et du travail d'enquête requis. Les enquêteurs sont toujours indépendants et peuvent utiliser des ressources d'experts internes ou externes supplémentaires pour soutenir l'enquête. Si le déclarant fournit ses coordonnées, il en sera informé une fois l'enquête terminée. Sinon, les déclarants anonymes peuvent vérifier l'état du rapport et voir quand le cas est clos.

Les enquêtes sont généralement gérées par des membres de l'organisation globale ayant une expertise spécifique. Si vous préférez que l'enquête soit gérée par une personne de votre organisation locale, veuillez en informer votre responsable juridique ou de Conformité local.

9. *Si je ne signale pas de façon anonyme, tout le monde saura-t-il que j'ai fait le signalement?*

Les enquêtes sont menées de manière confidentielle et protègent la confidentialité de tous les participants, y compris les personnes qui font les signalements dans la mesure où cela est possible et autorisé légalement.

10. *Est-ce qu'on me dira le résultat de l'enquête?*

Vous serez avisé lorsque l'enquête sera terminée, mais les détails des conclusions et des mesures prises sont confidentiels et ne seront pas divulgués.

11. *Puis-je modifier mon rapport après l'avoir soumis?*

Vous ne pourrez pas modifier votre rapport une fois qu'il aura été soumis. Cependant, vous pourrez ajouter des détails supplémentaires en utilisant la fonction de message dans le système.

12. *Puis-je vérifier l'état de mon rapport?*

Vous pourrez créer un mot de passe personnel, que vous pourrez utiliser pour vérifier l'état et les mises à jour du rapport une fois qu'il a été soumis. Vous pouvez également appeler le numéro du pays concerné pour vérifier le statut par téléphone.

13. *Je m'inquiète d'éventuelles représailles si je fais un rapport. Comment l'entreprise me protégera-t-elle?*

Nous veillerons à ce qu'aucune mesure ne soit prise contre toute personne qui signale, de bonne foi, une conduite réelle ou présumée. Une telle action serait, en soi, une violation de notre politique.

14. *Que dois-je faire si je perds ma clé de rapport ou mon mot de passe ?*

En raison du niveau élevé de confidentialité qui est maintenu pour les rapports, si vous perdez votre clé de rapport ou votre mot de passe, vous devrez déposer un nouveau rapport. Vous pouvez mentionner dans le nouveau rapport que cette question se rapporte à un autre rapport que vous avez fourni plus tôt.

15. *Que se passe-t-il si j'ai une urgence?*

Les préoccupations concernant une menace immédiate de dommages physiques ou de dommages matériels ne doivent pas être signalées par l'intermédiaire de la ligne d'assistance. Si vous avez besoin d'aide d'urgence, veuillez communiquer avec les services d'urgence de votre localité.

Rôle de Convercent

16. *Pourquoi Smith & Nephew a-t-il passé un contrat avec Convercent pour le signalement des préoccupations?*

Convercent est une société indépendante qui fournit des systèmes téléphoniques et Web sécurisés et confidentiels à l'usage de ceux qui souhaitent signaler une préoccupation concernant la conduite des affaires. Ils offrent des solutions d'établissement de rapports en plusieurs langues. Nous sommes l'une des nombreuses organisations qui utilisent Convercent pour ce service et nous pensons que les déclarants seront plus à l'aise de signaler une préoccupation s'ils savent qu'ils les soumettront à un tiers indépendant.

17. Quel est le rôle de Convercent dans le processus de signalement et d'enquête?

Convercent est responsable de:

- Fournir des options confidentielles par téléphone et sur le Web dans plusieurs langues pour que les déclarants puissent soumettre leurs préoccupations concernant la conduite des affaires;
- Lorsque les lois locales le permettent, faciliter le signalement anonyme ;
- Transmettre les informations sur la préoccupation aux ressources désignées au sein du service de Conformité et d'Éthique afin qu'une enquête appropriée puisse être menée ;
- Permettre la communication entre un déclarant et l'entreprise pour relayer les questions de suivi, ainsi que des informations sur la résolution du cas ; et
- Centraliser les dossiers d'enquête dans un système sécurisé de gestion des cas.

Convercent n'est pas responsable de mener des enquêtes ou de prendre des mesures pour répondre aux préoccupations soulevées.

Reporting-Prozess

1. Welche Probleme kann ich der Speak Up-Hotline melden?

Sie können die Speak Up-Hotline verwenden, um tatsächliche oder vermutete Verstöße gegen den Verhaltenskodex zu melden, einschließlich Verstößen gegen Gesetze und Verhaltenskodizes der Branche. Die Speak Up-Hotline ist eine Möglichkeit, Berichte zu erstellen. Sie können auch an Ihren lokalen Compliance-Beauftragten, ein Mitglied der Rechtsabteilung, die Personalabteilung (über Service Now) oder an Ihren Vorgesetzten berichten.

Wenn Sie sich nicht sicher sind, ob es sich um einen Verstoß handelt, können Sie Ihren lokalen Compliance Officer um Rat fragen. Alternativ können Sie es über die Speak Up-Hotline melden und unser Compliance-Team wird prüfen, ob eine Untersuchung erforderlich ist.

2. Ich habe eine Beschwerde über die Produktqualität, kann ich sie der Speak Up-Linie melden?

Die Speak Up-Linie dient nicht zur Meldung von Beschwerden über die Produktqualität oder unerwünschten Ereignissen. Bitte richten Sie solche Angelegenheiten an complaints@smith-nephew.com

3. Ich habe etwas gesehen, aber ich bin mir nicht sicher, ob es ein Verstoß gegen den Verhaltenskodex ist, sollte ich es melden?

Wenn Sie sich nicht sicher sind, ob etwas ein Verstoß ist, können Sie sich an Ihren lokalen Compliance Officer wenden, um sich beraten zu lassen. Alternativ können Sie einen Bericht einreichen und unser Compliance-Team wird beurteilen, ob eine Untersuchung erforderlich ist.

4. Ich habe ein beschäftigungsbezogenes Anliegen und möchte mit jemandem in der Personalabteilung sprechen. Soll ich mein Anliegen hier melden?

Wenn Sie mit der Personalabteilung sprechen oder eine HR-Beschwerde einreichen möchten und nicht anonym bleiben möchten, können Sie sich direkt an die Personalabteilung wenden, indem Sie eine Meldung über ServiceNow erstellen.

5. Ich habe einen möglichen Verstoß gegen den Verhaltenskodex beobachtet, muss ich ihn über die Speak Up-Linie melden?

Wenn Sie Kenntnis von einem Verstoß gegen den Verhaltenskodex haben, können Sie sich über die Speak Up-Linie melden oder Sie können sich an

- einen Compliance-Beauftragten;
- Die Rechtsabteilung;
- Die Personalabteilung (mit ServiceNow); oder
- Ihren / Ihre Vorgesetzte(n) wenden

6. Kann ich anonym berichten?

S+N kann anonyme Meldungen akzeptieren, sofern dies nach örtlichem Recht zulässig ist. Die Speak Up-Leitung von S+N ist so konfiguriert, dass Reporter benachrichtigt

werden, ob das meldende Land anonyme Meldungen zulässt. In den meisten Ländern, in denen S+N tätig ist, sind anonyme Meldungen erlaubt.

7. *Was passiert, wenn ich mich an die Speak Up-Leitung wende?*

Sie können einen Bericht online ausfüllen oder mit einem Spezialisten im Contact Center von Convercent sprechen, der Anrufe für das Unternehmen entgegennimmt. Wenn Sie sich in Nordamerika befinden, können Sie auch einen Bericht per SMS-Text erstellen.

Wenn Sie sich dafür entscheiden, einen Bericht online auszufüllen, wurde der Prozess sehr einfach gestaltet und Sie können in Ihrer eigenen Sprache berichten.

Wenn Sie mit einem Convercent-Spezialisten sprechen möchten, sollten Sie die Telefonnummer verwenden, die für das Land angezeigt wird, aus dem Sie anrufen. Contact Center Spezialisten stehen Ihnen 24 Stunden am Tag, 365 Tage im Jahr zur Verfügung. Dieser Anruf sollte Ihnen nicht in Rechnung gestellt werden, und Sie werden eine Begrüßung in Ihrer Muttersprache hören. In vielen Fällen wird ein zwei- oder mehrsprachiger Agent den Anruf entgegennehmen, aber in einigen Fällen kann ein Dolmetscher an dem Anruf teilnehmen.

Am Ende des Berichtsprozesses erhalten Sie eine Berichtsnummer und werden aufgefordert, ein Kennwort zu erstellen. Sie müssen diese Informationen verwenden, um auf den von Ihnen eingereichten Bericht zuzugreifen. Wir empfehlen Ihnen, dies erneut zu überprüfen, um den Fortschritt Ihres Anliegens zu überwachen und bei Bedarf zusätzliche Informationen hinzuzufügen. Dies ermöglicht es dem Unternehmen auch, Folgefragen zu stellen und gleichzeitig Ihre Anonymität zu schützen.

8. *Gibt es externe Agenturen, an die ich berichten kann?*

Wir würden es vorziehen, wenn Meldungen direkt an S+N erfolgen würden, damit wir die Materie zeitnah untersuchen können. In einigen Ländern verfügen die lokalen Behörden über Meldekanäle, und regionale Behörden können auch Meldungen akzeptieren. Relevante Beispiele wären das Europäische [Amt für Betrugsbekämpfung](#) (OLAF) und die [Europäische Arzneimittel-Agentur](#) (EMA).

S+ N Untersuchungsprozess

9. *Wie managen S+N Untersuchungen?*

Convercent benachrichtigt benannte Vertreter innerhalb des globalen Compliance-Teams, wenn ein Anliegen eingegangen ist. Die Vertreter bewerten den Fall, um festzustellen, ob genügend Informationen zur Verfügung gestellt wurden, um eine Untersuchung einzuleiten. Wenn weitere Informationen benötigt werden, werden Folgefragen veröffentlicht, die Sie sich anzeigen lassen können, indem Sie sich im System anmelden und Ihren zugewiesenen Berichtsschlüssel verwenden.

Das Compliance-Team weist einen Ermittler auf der Grundlage der Details des Falles und der erforderlichen Ermittlungsarbeit zu. Die Ermittler sind immer unabhängig und können zusätzliche interne oder externe Expertenressourcen zur Unterstützung der Untersuchung einsetzen. Wenn der Reporter Kontaktinformationen angibt, wird der Reporter benachrichtigt, sobald die Untersuchung abgeschlossen ist. Andernfalls können

anonyme Meldende den Status des Berichts überprüfen und sehen, wann der Fall abgeschlossen ist.

Untersuchungen werden in der Regel von Mitgliedern der globalen Organisation mit spezifischem Fachwissen geleitet. Wenn Sie es vorziehen, dass die Untersuchung von einer Person aus Ihrer lokalen Organisation geleitet wird, benachrichtigen Sie bitte Ihren lokalen Compliance- oder Rechtspartner.

10. Wenn Sie nicht anonym berichten, wird dann jeder wissen, dass ich den Bericht gemacht habe?

Die Untersuchungen werden vertraulich durchgeführt und schützen die Vertraulichkeit aller Beteiligten, einschließlich der Personen, die die Berichte erstellen, soweit dies vernünftigerweise möglich und gesetzlich zulässig ist.

11. Wird mir das Ergebnis der Untersuchung mitgeteilt?

Sie werden benachrichtigt, wenn die Untersuchung abgeschlossen ist, aber Details zu den Schlussfolgerungen und ergriffenen Maßnahmen sind vertraulich und werden nicht offengelegt.

12. Kann ich meinen Bericht ändern, nachdem ich ihn eingereicht habe?

Sie können Ihren Bericht nicht mehr ändern, nachdem er eingereicht wurde. Sie können jedoch zusätzliche Details mithilfe von Message Boards hinzufügen.

13. Kann ich den Status meines Berichts überprüfen?

Sie können ein persönliches Passwort erstellen, mit dem Sie den Status und die Aktualisierungen des Berichts nach dem Absenden überprüfen können. Sie können auch die entsprechende Ländernummer anrufen, um den Status telefonisch zu überprüfen.

14. Ich bin besorgt über mögliche Vergeltungsmaßnahmen, wenn ich einen Bericht erstelle. Wie schützt mich das Unternehmen?

Wir werden sicherstellen, dass keine Maßnahmen gegen Personen ergriffen werden, die in gutem Glauben tatsächliches oder vermutetes Fehlverhalten melden. Eine solche Aktion wäre an sich schon ein Verstoß gegen unsere Richtlinie.

15. Was soll ich tun, wenn ich meinen Berichtsschlüssel oder mein Kennwort verliere?

Aufgrund des hohen Vertraulichkeitsniveaus, das für Berichte aufrechterhalten wird, müssen Sie einen neuen Bericht einreichen, wenn Sie Ihren Berichtsschlüssel oder Ihr Kennwort verlieren. Sie können im neuen Bericht erwähnen, dass sich diese Angelegenheit auf einen anderen Bericht bezieht, den Sie zuvor vorgelegt haben.

16. Was ist, wenn ich einen Notfall habe?

Bedenken hinsichtlich einer unmittelbaren Gefahr von Sach- oder Sachschäden sollten nicht über die Hotline gemeldet werden. Wenn Sie Notfallhilfe benötigen, wenden Sie sich bitte an Ihren örtlichen Notdienst.

Rolle von Convercent

17. Warum hat Smith+Nephew mit Convercent einen Vertrag über die Meldung von Bedenken abgeschlossen?

Convercent ist ein unabhängiges Unternehmen, das sichere, vertrauliche Telefon- und webbasierte Systeme für diejenigen bereitstellt, die Bedenken hinsichtlich des Geschäftsverhaltens melden möchten. Sie bieten Reporting-Lösungen in mehreren Sprachen an. Wir sind eine von vielen Organisationen, die Convercent für diesen Dienst verwenden und glauben, dass Reporter sich wohler fühlen werden, wenn sie ein Anliegen melden, wenn sie wissen, dass sie es an einen unabhängigen Dritten übermitteln werden.

18. Welche Rolle spielt Convercent im Berichts- und Ermittlungsprozess?

Convercent ist verantwortlich für:

- Bereitstellung vertraulicher telefonischer und webbasierter Optionen in mehreren Sprachen für Reporter, um Bedenken hinsichtlich des Geschäftsgebarens zu äußern;
- soweit dies nach den örtlichen Gesetzen zulässig ist, Erleichterung der anonymen Berichterstattung;
- Übermittlung von Informationen über das Anliegen an bestimmte Ressourcen innerhalb des Office of Ethics & Compliance, damit eine angemessene Untersuchung durchgeführt werden kann; und
- Ermöglichung der Kommunikation zwischen einem Reporter und dem Unternehmen, um Folgefragen sowie Informationen über die Lösung des Falls weiterzuleiten.
- Unterbringung von Ermittlungsakten in einem sicheren Fallmanagementsystem.

Convercent ist nicht für die Durchführung von Untersuchungen oder die Ergreifung von Maßnahmen zur Beseitigung von Bedenken verantwortlich.

Processo di reporting

1. Quali problemi posso segnalare alla linea Speak Up?

Puoi utilizzare la linea Speak Up per segnalare qualsiasi violazione effettiva o sospetta del Codice di condotta, comprese le violazioni delle leggi e dei codici di condotta del settore. La linea Speak Up è uno strumento per fare segnalazioni. Puoi anche fare riferimento al tuo Compliance Officer locale, a un membro del dipartimento legale, alle risorse umane (tramite Service Now) o al tuo manager.

Se non sei sicuro che qualcosa sia una violazione, puoi contattare il tuo responsabile della compliance locale per un consiglio. In alternativa, puoi segnalarlo tramite la linea Speak Up e il nostro team di compliance valuterà se è necessaria un'indagine.

2. Ho un reclamo sulla qualità del prodotto, posso segnalarlo alla linea Speak Up?

La linea Speak Up non serve a segnalare reclami sulla qualità del prodotto o eventi avversi. Si prega di indirizzare tali questioni a complaints@smith-nephew.com

3. Ho assistito a qualcosa ma non sono sicuro che si tratti di una violazione del Codice di condotta, devo segnalarlo?

Se non sei sicuro che qualcosa sia una violazione, puoi contattare il responsabile della compliance locale per un consiglio. In alternativa, puoi inviare una segnalazione e il nostro team di conformità valuterà se è necessaria un'indagine.

4. Ho una preoccupazione legata all'occupazione e vorrei parlare con qualcuno nelle risorse umane. Devo segnalare la mia preoccupazione qui?

Se desideri parlare con le risorse umane o presentare un reclamo alle risorse umane e non vuoi rimanere anonimo, puoi contattare direttamente le risorse umane effettuando una segnalazione tramite ServiceNow.

5. Ho osservato una potenziale violazione del Codice di Condotta, devo segnalarla attraverso la linea Speak Up?

Se sei a conoscenza di una violazione del Codice di Condotta puoi segnalare la linea Speak Up o puoi segnalare a

- Un responsabile della compliance;
- L'ufficio legale;
- Il dipartimento delle risorse umane (utilizzando ServiceNow); o
- Il tuo manager.

6. Posso segnalare in forma anonima?

S+N può accettare segnalazioni anonime ove consentito dalle leggi locali. La linea Speak Up di S+N è configurata per notificare ai segnalante se il paese segnalante consente segnalazioni anonime. Nella maggior parte dei paesi in cui opera S+N, sono consentite segnalazioni anonime.

7. Cosa succede quando contatto la linea Speak Up?

È possibile completare un rapporto online oppure parlare con uno specialista del Contact Center di Convercent, che risponde alle chiamate dell'azienda. Se ti trovi in Nord America, puoi anche effettuare una segnalazione utilizzando il testo SMS.

Se si sceglie di completare un report online, il processo è stato progettato per essere molto semplice e si può segnalare nella propria lingua.

Se scegli di parlare con uno specialista convercent, dovresti utilizzare il numero di telefono indicato per il paese da cui stai chiamando. Gli specialisti del contact center sono disponibili 24 ore al giorno, 365 giorni all'anno. Non dovresti essere addebitato per questa chiamata e sentirai un saluto nella tua lingua. In molti casi, un agente bilingue o multilingue risponderà alla chiamata, ma in alcuni casi un interprete può partecipare alla chiamata.

Al termine del processo di segnalazione, ti verrà fornita una chiave di segnalazione e ti verrà chiesto di creare una password. Dovrai utilizzare le informazioni per accedere al rapporto che hai inviato. Ti invitiamo a ricontrollare per monitorare i progressi della tua preoccupazione e aggiungere ulteriori informazioni, se necessario. Ciò consente inoltre all'azienda di porre domande di follow-up, proteggendo al contempo l'anonimato.

8. *Ci sono agenzie esterne a cui posso riferire?*

Preferiremmo che le segnalazioni fossero fatte direttamente a S + N in modo da poter indagare prontamente sulla materia. In alcuni paesi le autorità locali dispongono di canali di segnalazione e anche i governi regionali possono accettare segnalazioni. Esempi pertinenti potrebbero includere l'Ufficio [europeo per la lotta antifrode](#) (OLAF) e l'Agenzia [europea per i medicinali](#) (EMA).

Processo di indagine S+N

9. *In che modo S+N gestisce le indagini*

Convercent notifica ai rappresentanti designati all'interno del team di compliance globale quando viene ricevuta una preoccupazione. I rappresentanti valutano il caso per determinare se sono state fornite informazioni sufficienti per avviare un'indagine. Se sono necessarie ulteriori informazioni, verranno pubblicate domande di follow-up ed è possibile visualizzarle accedendo al sistema e utilizzando la chiave di report assegnata.

Il team di compliance assegnerà un investigatore in base ai dettagli del caso e al lavoro investigativo richiesto. Gli investigatori sono sempre indipendenti e possono utilizzare ulteriori risorse di esperti interni o esterni per supportare l'indagine. Se il reporter fornisce informazioni di contatto, riceverà una notifica una volta completata l'indagine. In caso contrario, i segnalanti anonimi possono controllare lo stato del rapporto e vedere quando il caso è chiuso.

Le indagini sono solitamente gestite da membri dell'organizzazione globale con competenze specifiche. Se preferisci che l'indagine sia gestita da una persona della tua organizzazione locale, ti preghiamo di informare il tuo partner legale o di compliance locale.

10. *Se non si segnala in forma anonima, tutti sapranno che ho effettuato la segnalazione?*

Le indagini sono condotte in modo confidenziale e proteggono la riservatezza di tutti i partecipanti, comprese le persone che effettuano le segnalazioni nella misura ragionevolmente possibile e consentita dalla legge.

11. Mi verrà comunicato l'esito dell'indagine?

Riceverai una notifica quando l'indagine sarà completata, ma i dettagli delle conclusioni e delle azioni intraprese sono riservati e non saranno divulgati.

12. Posso modificare la mia segnalazione dopo averla inviata?

Non potrai modificare la segnalazione dopo che è stata inviata. Tuttavia, sarai in grado di aggiungere ulteriori dettagli utilizzando le bacheche.

13. Posso controllare lo stato della mia segnalazione?

Sarai in grado di creare una password personale, che potrai utilizzare per controllare lo stato e gli aggiornamenti del rapporto dopo che è stato inviato. Puoi anche chiamare il numero del paese appropriato per controllare lo stato al telefono.

14. Sono preoccupato per potenziali rappresaglie se faccio una relazione. In che modo l'azienda mi proteggerà?

Ci assicureremo che non venga intrapresa alcuna azione contro chiunque segnali, in buona fede, una cattiva condotta effettiva o sospetta. Qualsiasi azione di questo tipo sarebbe, di per sé, una violazione della nostra politica.

15. Cosa devo fare se perdo la chiave di segnalazione o la password?

A causa dell'elevato livello di riservatezza mantenuto per i report, se si perde la chiave o la password del report, verrà richiesto di presentare un nuovo report. Nella nuova relazione potete menzionare che la questione si riferisce a un'altra relazione che avete fornito in precedenza.

16. Cosa succede se ho un'emergenza?

Le preoccupazioni relative a una minaccia immediata di danni fisici o danni alla proprietà non devono essere segnalate tramite la hotline. Se hai bisogno di assistenza di emergenza, contatta i servizi di emergenza locali.

Ruolo di Convercent

17. Perché Smith+Nephew ha stipulato un contratto con Convercent per la segnalazione di preoccupazioni?

Convercent è una società indipendente che fornisce sistemi telefonici e web-based sicuri e riservati per l'uso da parte di coloro che desiderano segnalare una preoccupazione relativa alla condotta aziendale. Offrono soluzioni di reporting in più lingue. Siamo una delle tante organizzazioni che utilizzano Convercent per questo servizio e crediamo che il reporter sarà più comodo nel segnalare una preoccupazione se sanno che li sottoporranno a una terza parte indipendente.

18. Qual è il ruolo di Convercent nel processo di segnalazione e indagine?

Convercent è responsabile di:

- Fornire opzioni riservate basate su telefono e web in più lingue per consentire ai segnalanti di presentare preoccupazioni sulla condotta aziendale;
- Ove consentito dalle leggi locali, facilitando segnalazioni anonime;
- Trasmettere informazioni sulla preoccupazione alle risorse designate all'interno dell'Ufficio di Ethics & Compliance in modo da poter condurre un'indagine appropriata; e
- Consentire la comunicazione tra un reporter e la Società per trasmettere domande di follow-up, nonché informazioni sulla risoluzione del caso.
- La custodia dei documenti delle indagini in un sistema sicuro di gestione dei casi.

Convercent non sono responsabili di condurre indagini o di intraprendere azioni per affrontare le preoccupazioni sollevate.

報告のプロセス

1. Speak Up ラインに報告できる問題は何ですか？

Speak Up ラインを使用して、法律や業界の行動規範の違反など、行動規範の実際の違反または違反の疑いを報告できます。Speak Up ラインは、レポートを作成するための 1 つの方法です。またリージョナル・コンプライアンス・オフィサー、法務部門、人事部門 (Service Now を通じて)、またはマネージャに報告することもできます。

何かが違反かどうか分からない場合は、リージョナル・コンプライアンス・オフィサーに連絡して助言を求めることができます。または、Speak Up ラインから報告することもできます。当社のコンプライアンス チームが調査が必要かどうかを判断します。

2. 製品の品質に関する苦情がありますが、Speak Up ラインに報告できますか？

Speak Up ラインは、製品品質の苦情や有害事象を報告するためのものではありません。そのような事柄は、complaints@smith-nephew.com にご連絡ください。

3. 目撃したものの、行動規範違反かどうか分からないので、報告すべきですか？

違反かどうか分からない場合は、リージョナル・コンプライアンス・オフィサーに連絡してアドバイスを求めることができます。または、レポートを提出すると、コンプライアンスチームが調査が必要かどうかを評価します。

4. 雇用に関する懸念があり、人事部の担当者と話をしたいと思います。懸念事項はこちらで報告すべきですか？

HR と話したり、HR に苦情を申し立てたりしたいが、匿名のままでいたくない場合は、ServiceNow 経由で報告することで HR に直接連絡することができます。

5. 行動規範の違反の可能性を確認しましたが、Speak Up ラインを通じて報告する必要がありますか？

行動規範の違反に気づいた場合は、Speak Up ラインから報告するか、

- リージョナル・コンプライアンス・オフィサー
- 法務部門
- 人事部門 (ServiceNow を使用) または
- マネージャ

6. 匿名で報告することはできますか？

S+N は、現地の法律で許可されている場合、匿名のレポートを受け入れることができます。S+N の Speak Up ラインは、報告国が匿名報告を許可しているかどうかを報告者に通知するように設定されています。S+N が運営されているほとんどの国では、匿名の報告が許可されています。

7. Speak Up ラインに連絡するとどうなりますか？

オンラインでレポートに記入するか、Convercent 社のコンタクトセンターの専門家に相談して、会社の電話に答えることができます。北米にお住まいの場合は、SMS テキストを使用してレポートを作成することもできます。

オンラインでレポートを完成させることを選択した場合、プロセスは非常にシンプルになるように設計されており、自国の言語でレポートできます。

Convercent 社の専門家と話すことを選択した場合は、電話をかけている国に表示されている電話番号を使用する必要があります。コンタクトセンタースペシャリストは 24 時間 365 日対応しています。この通話は課金されず、あなたの母国語で挨拶が流れます。多くの場合、バイリンガルまたは多言語のエージェントが通話に応答しますが、場合によっては通訳者が通話に参加することがあります。

レポートの作成が終わると、レポート・キーが渡され、パスワードを作成するよう求められます。提出したレポートにアクセスするには、このパスワードが必要です。あなたの懸念事項に関する進捗状況を確認したり、また必要に応じて追加情報を入力するために、適時確認することをお勧めします。これにより、あなたの匿名性を保護しながら、会社があなたにフォローアップの質問をすることが可能になります。

8. 報告できる外部機関はありますか？

迅速に調査するためには、S+N に直接報告されることが最も推奨される方法になります。一部の国では、地方自治体が報告チャネルを持ち、地域団体も報告を受け入れることがあります。関連する例としては、[欧州詐欺防止局\(OLAF\)](#)と[欧州医薬品庁\(EMA\)](#)が含まれます。

S+N 調査 プロセス

9. S+N は調査をどのように管理しますか？

Convercent 社は、懸念事項を受け取った場合、グローバル・コンプライアンス・チーム内の指定された担当者に通知します。担当者は、調査を開始するのに十分な情報が提供されたかどうかを判断するために、案件を精査します。さらに会社追加情報が必要になった場合には、フォローアップの質問を投稿しますので、システムにログインし、割り当てられたレポート・キーを使用して表示してください。

コンプライアンスチームは、ケースの詳細と必要な調査作業に基づいて調査員を割り当てます。調査官は常に独立しており、調査をサポートするために追加の内部または外部の専門家リソースを使用することができます。報告者が連絡先情報を提供した場合、調査が完了すると報告者に通知されます。それ以外の場合、匿名の報告者はレポートのステータスを確認し、ケースがいつクローズされたかを確認できます。

調査は通常、特定の専門知識を持つグローバル組織のメンバーによって管理されます。地域の組織の担当者が調査を管理する場合は、地域のコンプライアンスまたは法務パートナーに通知されます。

10. 匿名で報告しない場合、私が報告したことを誰もが知ることになりますか？

調査は機密で行われ、合理的に可能で法律で許可されている範囲で、報告を行う方を含むすべての個人の機密性を保護します。

11. 調査の結果は教えてもらえますか？

調査が完了すると通知されますが、結論と取られた措置の詳細は機密であり、開示されません。

12. 提出後に報告を変更することはできますか？

提出後に報告を変更することはできません。ただし、メッセージ・ボードを使用して詳細情報を追加することができます。

13. レポートのステータスを確認できますか？

個人用パスワードを作成して、送信後にレポートのステータスと更新を確認することができます。また、適切な国番号に電話して、電話でステータスを確認することもできます。

14. 報告をした場合の報復の可能性を懸念しています。会社はどのように私を守ってくれるのでしょうか？

当社は、実際の不正行為または不正行為の疑いを誠実に報告した者に対して、いかなる措置もとらないことを保証します。そのような行為は、それ自体が当社のポリシー違反となります。

15. レポート・キーまたはパスワードを紛失した場合はどうすればよいですか？

レポートの機密性が高いことから、レポート・キーまたはパスワードを紛失した場合は、新しいレポートを提出する必要があります。新しいレポートでは、この問題が以前に提供した別のレポートに関連していることを明記できます。

16. 緊急の場合はどうすればよいですか？

身体的危害や財産への損害の差し迫った脅威に関する懸念は、ホットラインを通じて報告すべきではありません。緊急の援助が必要な場合は、お近くの緊急サービスにお問い合わせください。

Convercent 社の役割

17. なぜ S+N は Convercent 社と懸念事項の報告システムを契約したのか？

Convercent 社は、ビジネス行為に関する懸念を報告したい人が使用するために、安全で機密性の高い電話および Web ベースのシステムを提供する独立した会社です。彼らは複数の言語でレポートにおけるソリューションを提供しています。私たちは、このサービスに Convercent 社を使用している多くの組織の 1 つであり、報告者が独立した第三者に提出するのを知っていれば、懸念事項を報告する方法としてより心理的な安全を感じる方法であると考えています。

18. 報告と調査のプロセスにおける Convercent の役割は何ですか？

Convercent 社は以下を担当します。

- 報告者がビジネス行為に関する懸念を提出するための機密の電話およびウェブベースのオプションを多言語で提供すること
- 現地の法律で許可されている場合、報告を匿名化すること
- 適切な調査が実施できるように、懸念事項に関する情報を Ethics & Compliance のオフィス内の指定された担当者へ送信すること
- 報告者と当社との間のコミュニケーションを可能にし、フォローアップの質問や事件の解決に関する情報を中継すること
- 安全なケース管理システムに住宅調査記録。

Convercent 社は、提起された懸念に対処するための調査の実施または行動を起こす責任は負いません。

Korean / 한국어

보고 프로세스

1. *Speak Up 라인에* 보고할 수 있는 문제는 무엇입니까?

Speak Up 라인을 사용하여 법률 및 업계 행동 강령 위반을 포함하여 행동 강령의 실제 또는 의심되는 위반을 신고할 수 있습니다. Speak Up 라인은 보고서를 작성하기 위한 한 가지 방법입니다. 또한 현지 규정 준수 책임자, 법률 부서의 구성원, HR(Service Now를 통해) 또는 관리자에게 보고할 수 있습니다.

위반 사항이 있는지 확실하지 않은 경우 현지 준법 감시인에게 연락하여 조언을 얻을 수 있습니다. 또는 Speak Up Line을 통해 신고할 수 있습니다. 그러면 규정 준수 팀에서 조사가 필요한지 여부를 평가할 것입니다.

2. *제품 품질 불만이 있는데,* Speak Up 라인에 신고할 수 있습니까?

Speak Up 라인은 제품 품질 불만 사항이나 부작용을 보고하기 위한 것이 아닙니다. 이러한 문제를 [당사에](mailto:complaints@smith-nephew.com) 지시하 complaints@smith-nephew.com

3. *나는 뭔가를 목격했지만 그것이 행동 강령의 위반인지 확실하지 않습니다.*

위반 사항이 있는지 확실하지 않은 경우 해당 지역의 규정 준수 책임자에게 연락하여 조언을 구할 수 있습니다. 또는 보고서를 제출할 수 있으며 규정 준수 팀이 조사가 필요한지 여부를 평가합니다.

4. *나는 고용 관련 우려가 있으며 HR의 누군가와 이야기하고 싶습니다. 여기에 내 우려 사항을 신고해야합니까?*

HR과 대화하거나 HR 불만을 제기하고 익명으로 남기고 싶지 않은 경우 ServiceNow를 통해 보고서를 작성하여 HR에 직접 문의할 수 있습니다.

5. *행동 강령의 잠재적 위반을 목격했는데,* Speak Up 라인을 통해 신고해야 합니까?

행동 강령 위반을 알고 있다면 Speak Up 라인을 through 신고 하거나 신고 할 수 있습니다.

- 규정 준수 책임자;
- 법률 부서;
- HR 부서 (ServiceNow 사용); 또는
- 당신의 매니저.

6. *익명으로 신고할 수 있나요?*

S+N은 현지 법률이 허용하는 경우 익명의 신고를 수락할 수 있습니다. S+N의 Speak Up Line은 신고 국가가 익명 신고를 허용하는지 여부를 신고자에게 알리도록 구성되어 있습니다. S+N이 운영되는 대부분의 국가에서는 익명의 신고가 허용됩니다.

7. Speak Up 라인에 연락하면 어떻게 되나요?

온라인으로 보고서를 작성하거나 Convercent의 컨택 센터의 전문가와 상담 하여 회사의 요청에 응답할 수 있습니다. 북미에 거주하는 경우 SMS 텍스트를 사용하여 보고서를 작성할 수도 있습니다.

온라인으로 보고서를 작성하기로 선택한 경우 프로세스는 매우 간단하도록 설계되었으며 자신의 언어로 신고 할 수 있습니다.

Convercent 전문가와 상담하기로 선택한 경우 전화를 거는 국가에 표시된 전화 번호를 사용해야 합니다. 컨택 센터 전문가는 하루 24 시간, 365 일 연중 무휴로 이용할 수 있습니다. 이 통화에 대해 요금을 청구해서는 안되며 모국어로 인사말을 들을 수 있습니다. 대부분의 경우 이중 언어 또는 다국어 상담원이 통화에 응답 하지만 경우에 따라 통역사가 통화에 참여할 수 있습니다.

보고 프로세스가 끝나면 보고서 키가 제공되고 암호를 만들라는 메시지가 표시됩니다. 제출한 보고서에 액세스하려면 this 정보를 사용해야 합니다. 우려 사항에 대한 진행 상황을 모니터링하고 필요한 경우 추가 정보를 추가하기 위해 다시 확인하는 것이 좋습니다. 이를 통해 회사는 귀하의 익명성을 보호하면서 후속 질문을 할 수 있습니다.

8. 신고할 수 있는 외부 기관이 있습니까?

우리는 신속하게 mater를 조사 할 수 있도록 S + N에 직접 보고서를 작성하는 것이 좋습니다 . 일부 국가에서는 지방 당국이보고 채널을 가지고 있으며 지역 보사망자도 보고서를 수락 할 수 있습니다. 관련 사례로는 [OLAF\(European Anti-Fraud Office\)](#)와 [EMA\(European Medicines Agency\)](#)가 있습니다.

S+N 조사 과정

9. S+N은 조사를 어떻게 관리합니까?

Convercent 는 우려 사항이 접수되면 글로벌 규정 준수 팀 내의 지정된 담당자 에게 알립니다. 대표자는 조사를 시작하기에 충분한 정보가 제공되었는지 여부를 결정하기 위해 사건을 평가합니다. 추가 정보가 필요한 경우 후속 질문이 게시되고 시스템에 로그인하고 할당된 보고서 키를 사용하여 질문을 볼 수 있습니다.

컴플라이언스 팀은 사건의 세부 사항과 필요한 조사 작업에 따라 조사관을 배정합니다. 조사관은 항상 독립적이며 조사를 지원하기 위해 추가 내부 또는 외부 전문가 리소스를 사용할 수 있습니다.

기자가 연락처 정보를 제공하면 조사가 완료되면 기자에게 통보됩니다. 그렇지 않으면 익명의 기자가 보고서의 상태를 확인하고 사건이 종결 된 시점을 볼 수 있습니다.

조사는 일반적으로 특정 전문 지식을 갖춘 글로벌 조직의 구성원이 관리합니다. 현지 조직의 담당자가 조사를 관리하려면 해당 지역의 규정 준수 또는 법적 파트너에게 알려주십시오.

10. 익명으로 신고하지 않으면 모든 사람이 내가 신고했다는 것을 알 수 있습니까?

조사는 기밀로 수행되며 법률이 합리적으로 가능하고 허용하는 범위 내에서 보고서를 작성하는 개인을 포함하여 모든 참가자의 기밀을 보호합니다.

11. 조사 결과를 알 수 있습니까?

조사가 완료되면 통보를 받지만 취해진 결론 및 조치에 대한 세부 사항은 기밀이며 공개되지 않습니다.

12. 보고서를 제출한 후 변경할 수 있나요?

보고서를 제출한 후에는 변경할 수 없습니다. 그러나 메시지 보드를 사용하여 추가 세부 정보를 추가할 수 있습니다.

13. 내 보고서의 상태를 확인할 수 있습니까?

보고서를 제출한 후 보고서의 상태 및 업데이트를 확인하는 데 사용할 수 있는 개인 암호를 만들 수 있습니다. 적절한 국가 번호로 전화를 걸어 전화로 상태를 확인할 수도 있습니다.

14. 보고서를 작성하면 잠재적 인 보복에 대해 우려하고 있습니다. 회사는 어떻게 나를 보호 할 것인가?

우리는 선의로 실제 또는 의심되는 위법 행위를 신고하는 사람에 대해 어떠한 조치도 취하지 않도록 할 것입니다. 그러한 행동은 그 자체로 우리 정책의 위반이 될 것입니다.

15. 보고서 키 또는 암호를 분실한 경우 어떻게 해야 하나요?

보고서에 대해 유지되는 높은 수준의 기밀성으로 인해 보고서 키 또는 암호를 분실한 경우 새 보고서를 제출해야 합니다. 새 보고서에서 이 문제는 이전에 제공한 다른 보고서와 관련이 있다고 언급할 수 있습니다.

16. 응급 상황이 발생하면 어떻게 해야 합니까?

신체적 상해 또는 재산 피해의 즉각적인 위협에 대한 우려는 핫라인을 통해보고해서는 안됩니다. 긴급 지원이 필요한 경우 해당 지역의 응급 서비스에 문의하십시오.

컨버전스의 역할

17. 스미스 앤 조카는 왜 우려 사항을 보고하기 위해 컨버센트와 계약을 맺었는가?

Convercent는 비즈니스 행위에 대한 우려 사항을 보고하려는 사람들이 사용할 수 있도록 안전한 기밀 전화 및 웹 기반 시스템을 제공하는 독립 회사입니다. 그들은 여러 언어로보고 솔루션을 제공합니다. 우리는이 서비스에 Convercent를 사용하는 많은 조직 중 하나이며 기자들이 독립적인 타사에 제출할 것이라는 것을 안다면 우려를보고하는 것이 더 편할 것이라고 믿습니다.

18. 보고 및 조사 과정에서 Convercent의 역할은 무엇입니까?

Convercent는 다음에 대한 책임이 있습니다.

- 기자들이 비즈니스 행위에 대한 우려를 제출할 수 있도록 여러 언어로 기밀 전화 및 웹 기반 옵션을 제공;
- 현지 법률이 허용하는 경우, 익명의 보고를 용이하게하는 경우 ng ;
- 적절한 조사가 수행될 수 있도록 Ethics & Compliance 사무국 내의 지정된 자원에 우려 사항에 대한 정보를 전송하는 행위; 그리고
- 기자와 회사 간의 의사 소통을 통해 후속 질문 및 사건 해결에 대한 정보를 전달할 수 있습니다.
- 안전한 사례 관리 시스템의 주택 조사 기록.

Convercent는 조사를 수행하거나 제기 된 우려 사항을 해결하기위한 조치를 취할 책임이 없습니다.

Polish / Polski

Proces raportowania

1. *Jakie sprawy mogę zgłosić na linii Speak Up?*

Za pomocą linii Speak Up możesz zgłaszać wszelkie faktyczne lub podejrzewane naruszenia Kodeksu Postępowania, w tym naruszenia przepisów prawa i branżowych kodeksów postępowania. Linia Speak Up jest jedną z możliwości dokonywania tego rodzaju zgłoszeń. Możesz również zwrócić się do lokalnego specjalisty ds. zgodności (Compliance Officer), przedstawiciela działu prawnego, działu HR (za pośrednictwem Service Now) lub do swojego menedżera.

Jeśli nie masz pewności, czy coś jest naruszeniem, możesz skontaktować się z lokalnym specjalistą ds. zgodności w celu uzyskania porady. Możesz również zgłosić to za pośrednictwem linii Speak Up, gdzie nasz zespół ds. zgodności oceni konieczność przeprowadzenia dochodzenia.

2. *Mam reklamację dotyczącą jakości produktu, czy mogę zgłosić ją za pośrednictwem linii Speak Up?*

Linia Speak Up nie służy do zgłaszania skarg dotyczących jakości produktu lub zdarzeń niepożądanych. Takie sprawy należy kierować na adres complaints@smith-nephew.com.
<mailto:complaints@smith-nephew.com>

3. *Byłem świadkiem czegoś, ale nie jestem pewien, czy jest to naruszenie Kodeksu Postępowania, czy powinienem to zgłosić?*

Jeśli masz wątpliwości, czy coś stanowi naruszenie, możesz skontaktować się z lokalnym specjalistą ds. zgodności w celu uzyskania porady. Możesz również złożyć raport, a nasz zespół ds. zgodności oceni, czy konieczne jest przeprowadzenie dochodzenia.

4. *Mam problem związany z zatrudnieniem i chciałbym porozmawiać z kimś z HR. Czy powinienem zgłosić swoje wątpliwości tutaj?*

Jeśli chcesz porozmawiać z działem HR lub złożyć skargę do działu HR i nie chcesz pozostać anonimowy, możesz skontaktować się bezpośrednio z Działem HR, dokonując zgłoszenia za pośrednictwem ServiceNow.

5. *Zaobserwowałem potencjalne naruszenie Kodeksu Postępowania, czy muszę to zgłaszać za pośrednictwem linii Speak Up?*

Jeśli wiesz o naruszeniu Kodeksu Postępowania, możesz zgłosić się na linię Speak Up lub skierować się do:

- Specjalisty ds. zgodności;
- Działu prawnego;
- Działu HR (za pomocą ServiceNow);
- swojego menedżera.

6. *Czy mogę złożyć raport anonimowo?*

Firma S+N może przyjmować anonimowe zgłoszenia, jeśli zezwala na to lokalne prawo. Linia Speak Up firmy S+N jest skonfigurowana tak, aby powiadamiać zgłaszających o

tym, czy w danym kraju dopuszcza się zgłoszenia anonimowe. W większości krajów, w których działa S+N, dozwolone są anonimowe zgłoszenia.

7. Co dzieje się po skontaktowaniu z linią Speak Up?

Możesz wypełnić raport online lub porozmawiać ze specjalistą w Contact Center firmy Convercent, który odpowie w imieniu firmy. Jeśli znajdujesz się w Ameryce Północnej, możesz również dokonać zgłoszenia za pomocą wiadomości tekstowej SMS.

Jeśli zdecydujesz się wypełnić raport online, proces został zaprojektowany tak, aby był bardzo prosty i można było dokonać zgłoszenia w swoim ojczystym języku.

Jeśli zdecydujesz się porozmawiać ze specjalistą z firmy Convercent, powinieneś użyć numeru telefonu podanego dla kraju, z którego dzwonisz. Specjaliści Contact Center są dostępni 24 godziny na dobę, 365 dni w roku. Za rozmowę nie zostanie pobrana opłata, a powitanie usłyszysz w swoim ojczystym języku. W wielu przypadkach połączenie odbierze dwu- lub wielojęzyczny agent, a w innych do rozmowy może dołączyć tłumacz.

Po zakończeniu procesu raportowania otrzymasz klucz raportu i zostaniesz poproszony o utworzenie hasła. Aby uzyskać dostęp do przesłanego raportu, będziesz potrzebował użyć tych informacji. Zachęcamy do ponownego sprawdzenia raportu, aby monitorować postępy w zgłoszonej sprawie i w razie potrzeby umieścić dodatkowe informacje. Umożliwia to również firmie zadawanie pytań uzupełniających, chroniąc jednocześnie Twoją anonimowość.

8. Czy istnieją agencje zewnętrzne, do których mogę się zwrócić?

Wolelibyśmy, aby zgłoszenia były składane bezpośrednio do S+N, abyśmy mogli szybko zbadać sprawę. W niektórych krajach władze lokalne posiadają kanały zgłaszania nieprawidłowości oraz organy regionalne, które również mogą przyjmować zgłoszenia. Odpowiednie przykłady obejmują [Europejski Urząd ds. Zwalczania Nadużyć Finansowych](#) (OLAF) i Europejską Agencję [Leków](#) (EMA).

Proces dochodzeniowy w firmie S+N

9. Jak S+N prowadzi dochodzenia

Convercent powiadamia wyznaczonych przedstawicieli w ramach globalnego zespołu ds. zgodności o otrzymaniu zgłoszenia. Przedstawiciele oceniają sprawę w celu ustalenia, czy są wystarczające dane do wszczęcia dochodzenia. Jeśli potrzebne są dodatkowe informacje, zostaną opublikowane pytania uzupełniające, które można przeglądać, logując się do systemu i korzystając z przypisanego klucza do raportów.

Zespół ds. zgodności z przepisami przydziela osobę prowadzącą dochodzenie w oparciu o szczegóły sprawy i wymaganą pracę dochodzeniową. Śledczy są zawsze niezależni i mogą korzystać z dodatkowych wewnętrznych lub zewnętrznych zasobów eksperckich w celu wsparcia dochodzenia. Jeśli zgłaszający poda dane kontaktowe, zostanie on powiadomiony o zakończeniu dochodzenia. Natomiast anonimowi zgłaszający mogą sprawdzić status raportu i dowiedzieć się, kiedy sprawa zostanie zamknięta.

Dochodzenia są zwykle prowadzone przez członków organizacji globalnej posiadających określoną wiedzę. Jeśli wolisz, aby dochodzeniem zarządzała osoba z Twojej lokalnej organizacji, poinformuj o tym swojego lokalnego partnera ds. zgodności z przepisami lub partnera prawnego.

10. Jeśli nie dokonam zgłoszenia anonimowo, czy wszyscy będą wiedzieć, że dokonałem zgłoszenia?

Dochodzenia są prowadzone w sposób poufny i chronią poufność wszystkich uczestników, w tym osób dokonujących zgłoszeń, w stopniu uzasadnionym i dozwolonym przez prawo.

11. Czy zostanę poinformowany o wyniku dochodzenia?

Zostaniesz powiadomiony o zakończeniu dochodzenia, ale szczegóły dotyczące wniosków i podjętych działań są poufne i nie zostaną ujawnione.

12. Czy mogę zmienić raport po jego złożeniu?

Nie ma możliwości zmiany raportu po jego przesłaniu. Będzie jednak można wprowadzić do niego dodatkowe wyjaśnienia przez specjalnie do tego dedykowaną platformę komunikacyjną.

13. Czy mogę sprawdzić stan mojego raportu?

Będziesz mieć możliwość utworzenia hasła osobistego, którego możesz użyć do sprawdzenia stanu i aktualizacji raportu po jego przesłaniu. Możesz również zadzwonić pod odpowiedni numer kraju, aby sprawdzić status raportu przez telefon.

14. Obawiam się potencjalnych działań odwetowych w przypadku zgłoszenia. W jaki sposób firma będzie mnie chronić?

Upewnimy się, że nie zostaną podjęte żadne działania przeciwko każdemu, kto w dobrej wierze zgłosi faktyczne lub podejrzewanego niewłaściwe zachowanie. Wszelkie takie działania byłyby same w sobie naruszeniem naszej polityki.

15. Co należy zrobić w przypadku utraty klucza lub hasła do raportu?

Ze względu na wysoki poziom poufności, jaki jest utrzymywany w przypadku raportów, w przypadku utraty do niego klucza lub hasła, wymagane będzie złożenie nowego raportu. W nowym raporcie można wspomnieć, że sprawa dotyczy innego raportu, który został dostarczony wcześniej.

16. Co zrobić w przypadku nagłego zagrożenia?

Nie należy zgłaszać za pośrednictwem infolinii obaw związanych z bezpośrednim zagrożeniem krzywdą fizyczną lub uszkodzeniem mienia. Jeśli potrzebujesz pomocy w nagłym wypadku, skontaktuj się z lokalnymi służbami ratunkowymi.

Rola Convercent

17. Dlaczego firma Smith+Nephew zawarła umowę z firmą Convercent na zgłaszanie problemów?

Convercent to niezależna firma, która zapewnia bezpieczne, poufne systemy telefoniczne i internetowe dla osób, które chcą zgłosić wątpliwości dotyczące postępowania biznesowego. Oferuje rozwiązania sprawozdawcze w wielu językach. S+N jest jedną z wielu organizacji korzystających z usług Convercent. Uważamy, że osoby zgłaszające wątpliwości będą czuły się pewniej wiedząc, że zgłaszają je niezależnej stronie trzeciej.

18. Jaką rolę pełni Convercent w procesie zgłaszania raportów i dochodzenia?

Convercent jest odpowiedzialny za:

- zapewnienie poufnych opcji telefonicznych i internetowych w wielu językach dla osób zgłaszających obawy w temacie właściwego postępowania w biznesie; – jeżeli zezwalają na to przepisy lokalne, ułatwianie anonimowego zgłaszania nieprawidłowości;
- przekazywanie informacji o problemie do wyznaczonych zasobów w biurze Ethics& Compliance, aby można było przeprowadzić odpowiednie dochodzenie;
- umożliwienie komunikacji pomiędzy zgłaszającym a firmą w celu przekazania dalszych pytań, jak również informacji o rozstrzygnięciu sprawy.
- przechowywanie dokumentacji dochodzenia w bezpiecznym systemie zarządzania sprawami.

Firma Convercent nie ponosi odpowiedzialności za prowadzenie dochodzeń ani podejmowanie działań w celu rozwiązania zgłoszonych problemów.

Processo de emissão de relatórios

1. *Que problemas posso relatar à linha Speak Up?*

Você pode usar a linha Speak Up para relatar quaisquer violações reais ou suspeitas do Código de Conduta, incluindo violações de leis e códigos de prática do setor. A linha Speak Up é uma via para fazer relatórios. Você também pode se reportar ao seu Oficial de Conformidade local, um membro do departamento jurídico, RH (através do Service Now) ou ao seu gerente.

Se você não tiver certeza se algo é uma violação, entre em contato com o Compliance Officer local para obter orientação. Como alternativa, você pode denunciá-lo por meio da linha Speak Up e nossa equipe de conformidade avaliará se uma investigação é necessária.

2. *Tenho uma reclamação de qualidade do produto, posso denunciar à linha Speak Up?*

A linha Speak Up não é para relatar reclamações de qualidade do produto ou eventos adversos. Por favor, direcione tais assuntos para complaints@smith-nephew.com

3. *Testemunhei algo, mas não sei se é uma violação do Código de Conduta, devo denunciá-lo?*

Se você não tiver certeza se algo é uma violação, você pode entrar em contato com seu Oficial de Conformidade local para obter conselhos. Alternativamente, você pode enviar um relatório e nossa equipe de conformidade avaliará se uma investigação é necessária.

4. *Tenho uma preocupação com o emprego e gostaria de falar com alguém do RH. Devo relatar minha preocupação aqui?*

Se você quiser falar com o RH ou registrar uma reclamação de RH e não quiser permanecer anônimo, você pode entrar em contato diretamente com o RH fazendo um relatório via ServiceNow.

5. *Observei uma possível violação do Código de Conduta, tenho que denunciá-lo através da linha Speak Up?*

Se você estiver ciente de uma violação do Código de Conduta, você pode relatar through a linha Speak Up ou você pode relatar a

- Um Oficial de Conformidade;
- O departamento jurídico;
- O departamento de RH (usando ServiceNow); ou
- Seu Gestor

6. *Posso denunciar anonimamente?*

A S+N pode aceitar denúncias anônimas onde é permitido pelas leis locais. A linha Speak Up da S+N está configurada para notificar os denunciante se o país denunciante permite denúncias anônimas. Na maioria dos países onde a S+N opera, são permitidas denúncias anônimas.

7. *O que acontece quando eu entrar em contato com a linha Speak Up?*

Você pode preencher um relatório on-line ou falar com um especialista no Contact Center da Convercent, que atende chamadas para a empresa. Se você estiver localizado na América do Norte, você também pode fazer um relatório usando texto SMS.

Se você optar por concluir um relatório on-line, o processo foi projetado para ser muito simples e você pode relatar em seu próprio idioma.

Se você optar por falar com um especialista da Convercent, você deve usar o número de telefone mostrado para o país de onde está ligando. Contact Center Especialistas estão disponíveis 24 horas por dia, 365 dias por ano. Você não deve ser cobrado por esta chamada, e você vai ouvir uma saudação em sua língua nativa. Em muitos casos, um agente bilíngue ou multilíngue atenderá a chamada, mas em alguns casos um intérprete pode participar da chamada.

Ao término do processo de emissão de relatórios, você receberá uma chave de relatório e será solicitado a criar uma senha. Você precisará usar as informações para acessar o relatório que enviou. Nós encorajamos você a verificar de volta, a fim de monitorar o progresso em sua preocupação e adicionar informações adicionais, se necessário. Isso também permite que a empresa faça perguntas de acompanhamento, protegendo seu anonimato.

8. Existem agências externas às quais posso reportar?

Preferimos que as denúncias sejam feitas diretamente à S+N para que possamos investigar o assunto imediatamente. Em alguns países, as autoridades locais têm canais de denúncia e órgãos regionais que também podem aceitar denúncias. Exemplos relevantes incluem o Escritório Europeu Antifraude (OLAF) e a Agência Europeia de Medicamentos (EMA).

Processo de investigação S+N

9. *Como a S+N gerencia investigações*

A Convercent notifica representantes designados dentro da equipe global de Compliance quando uma preocupação é recebida. Os representantes avaliam o caso para determinar se foram fornecidas informações suficientes para abrir uma investigação. Se mais informações forem necessárias, as perguntas de acompanhamento serão postadas e você poderá visualizá-las fazendo login no sistema e usando sua chave de relatório atribuída.

A equipe de Compliance designará um investigador com base nos detalhes do caso e no trabalho investigativo necessário. Os investigadores são sempre independentes e podem usar recursos adicionais de especialistas internos ou externos para apoiar a investigação. Se o repórter fornecer informações de contato, o repórter será notificado assim que a investigação estiver concluída. Caso contrário, repórteres anônimos podem verificar o status do relatório e ver quando o caso está encerrado.

As investigações geralmente são gerenciadas por membros da organização global com especialização específica. Se você preferir que a investigação seja gerenciada por uma pessoa de sua organização local, por favor, notifique seu parceiro local de Conformidade ou Legal.

10. Se não denunciar anonimamente, todos saberão que fiz o relatório?

As investigações são conduzidas de forma confidencial e protegem a confidencialidade de todos os participantes, incluindo os indivíduos que tornam os relatórios razoavelmente possíveis e permitidos por lei.

11. Será que me disseram o resultado da investigação?

Você será notificado quando a investigação for concluída, mas detalhes das conclusões e ações tomadas são confidenciais e não serão divulgados.

12. Posso mudar meu relatório depois de submetê-lo?

Você não poderá alterar seu relatório depois de ter sido enviado. No entanto, você poderá adicionar detalhes adicionais usando placas de mensagem.

13. Posso verificar o estado do meu relatório?

Você poderá criar uma senha pessoal, que você pode usar para verificar o status e as atualizações do relatório depois de enviado. Você também pode ligar para o número do país apropriado para verificar o status por telefone.

14. Estou preocupado com uma possível retaliação se eu fizer um relatório. Como a empresa vai me proteger?

Vamos garantir que nenhuma ação seja tomada contra qualquer um que denuncie, de boa fé, real ou suspeita de má conduta. Qualquer ação desse tipo seria, por si só, uma violação da nossa política.

15. O que devo fazer se perder minha chave de relatório ou senha?

Devido ao alto nível de confidencialidade que é mantido para relatórios, se você perder sua chave de relatório ou senha, você será obrigado a apresentar um novo relatório. Você pode mencionar no novo relatório que este assunto se refere a outro relatório que você forneceu anteriormente.

16. E se eu tiver uma emergência?

Preocupações com uma ameaça imediata de danos físicos ou danos à propriedade não devem ser relatadas através da linha direta. Se precisar de assistência de emergência, entre em contato com os serviços de emergência locais.

Papel de Convercent

17. Por que a Smith+Nephew contratou a Convercent para relatar as preocupações?

A Convercent é uma empresa independente que fornece sistemas telefônicos e baseados na web seguros e confidenciais para uso por aqueles que desejam relatar uma preocupação relacionada à conduta comercial. Eles oferecem soluções de relatórios em vários idiomas. Somos uma das muitas organizações que usam a Convercent para este serviço e acreditamos que os denunciadores ficarão mais à vontade para relatar uma preocupação se souberem que as enviarão a um terceiro independente.

18. Qual é o papel da Convercent no processo de denúncias e investigações?

A Convercent é responsável por:

- Fornecer opções confidenciais de telefone e baseadas na web em vários idiomas para que os denunciantes enviem preocupações sobre conduta comercial;
- Onde permitido pelas leis locais, facilitando denúncias anônimas;
- Transmitir informações sobre a preocupação para recursos designados dentro do Escritório de Ética e Conformidade para que uma investigação apropriada possa ser conduzida; e
- Possibilitar a comunicação entre o relator e a Empresa para encaminhamento de dúvidas de acompanhamento, bem como informações sobre a resolução do caso.
- Registros de investigação de habitação em um sistema seguro de gerenciamento de casos.

Convercent não é responsável por conduzir investigações ou tomar medidas para resolver as preocupações levantadas.

Russian / Русский

Сообщение о нарушениях

1. О каких проблемах я могу сообщить на линию Speak Up?

Вы можете использовать линию Speak Up, чтобы сообщить о любых фактических или предполагаемых нарушениях Кодекса поведения, включая нарушения законов и отраслевых кодексов. Линия Speak Up является одним из способов сообщения о нарушениях. Вы также можете сообщить о нарушении местному сотруднику отдела Compliance, сотруднику юридического отдела, отделу кадров (через Service Now) или своему менеджеру.

Если вы не уверены, является ли что-то нарушением, вы можете обратиться за консультацией к местному сотруднику отдела Compliance. Кроме того, вы можете сообщить об этом по линии Speak Up, и наша команда по соблюдению нормативных требований оценит необходимость расследования.

2. У меня есть жалоба на качество продукта, могу ли я сообщить об этом на линию Speak Up?

Линия Speak Up не предназначена для сообщения о жалобах на качество продукции или неблагоприятных событиях. Пожалуйста, направляйте такие вопросы в complaints@smith-nephew.com

3. Я был свидетелем чего-то, но я не уверен, является ли это нарушением Кодекса поведения, должен ли я сообщить об этом?

Если вы не уверены, является ли что-то нарушением, вы можете обратиться за советом к местному сотруднику отдела Compliance. Кроме того, вы можете отправить отчет, и наша команда по соблюдению требований оценит, необходимо ли расследование.

4. У меня есть проблема, связанная с трудоустройством, и я хотел бы поговорить с кем-то в HR. Должен ли я сообщить о своей обеспокоенности здесь?

Если вы хотите поговорить с HR или подать жалобу HR и не хотите оставаться анонимным, вы можете связаться с HR напрямую, сделав отчет через ServiceNow.

5. Я заметил потенциальное нарушение Кодекса поведения, должен ли я сообщать об этом через линию Speak Up?

Если вам известно о нарушении Кодекса поведения, вы можете сообщить об этом по телефону Speak Up или сообщить по адресу

- Сотрудник отдела Compliance;
- Юридический отдел;
- Отдел кадров (с помощью ServiceNow); или
- Ваш менеджер.

6. Могу ли я сообщить об этом анонимно?

S+N может принимать анонимные сообщения, если это разрешено местным законодательством. Линия S+N Speak Up настроена на уведомление лиц, желающих сообщить о нарушении, о том, разрешает ли страна, предоставляющая отчет,

анонимные сообщения. В большинстве стран, где работает S+N, разрешены анонимные сообщения.

7. *Что произойдет, когда я свяжусь с линией Speak Up?*

Вы можете заполнить сообщение онлайн или поговорить со специалистом в контакт-центре Convercent, который отвечает на звонки компании. Если вы находитесь в Северной Америке, вы также можете сообщить о нарушении, используя текст SMS.

Если вы решите сообщить о нарушении онлайн, процедура будет очень простой и вы можете сделать сообщение на своем родном языке.

Если вы решите поговорить со специалистом Convercent, вы должны использовать номер телефона, указанный для страны, из которой вы звоните. Специалисты контакт-центра доступны 24 часа в сутки, 365 дней в году. С вас не будет взиматься плата за этот звонок, и вы услышите приветствие на своем родном языке. Во многих случаях двуязычный или многоязычный агент ответит на вызов, но в некоторых случаях переводчик может присоединиться к вызову.

По завершении процесса сообщения о нарушении вам будет предоставлен номер сообщения (ключ) и предложено создать пароль. Вам нужно будет использовать эту информацию для доступа к сообщению, который вы отправили. Мы рекомендуем вам проверить всю информацию, чтобы иметь возможность отслеживать прогресс работы по вашей проблеме и добавлять дополнительную информацию, если это необходимо. Это также позволяет компании задавать дополнительные вопросы, защищая при этом вашу анонимность.

8. *Есть ли внешние агентства, которым я могу сообщить о нарушениях?*

Мы предпочли бы, чтобы сообщения о нарушениях отправлялись непосредственно в S+N, чтобы мы могли оперативно расследовать материал. В некоторых странах местные органы власти имеют каналы отчетности, а также региональные органы власти могут принимать сообщения. Соответствующие примеры могут включать Европейское [бюро по борьбе с мошенничеством](#) (OLAF) и Европейское [агентство по лекарственным средствам](#) (EMA).

Процесс расследования нарушений S+N

9. *Как S+N проводит расследования*

Convercent уведомляет назначенных представителей в глобальной Compliance группе о получении жалобы. Представители оценивают кейс, чтобы определить, было ли предоставлено достаточно информации для начала расследования. Если требуется дополнительная информация, будут опубликованы дополнительные вопросы, и вы можете просмотреть их, войдя в систему и используя назначенный вам ключ сообщения.

Compliance команда назначает ответственного за расследование на основании деталей кейса и требуемой работы по проведению расследования. Ответственные за расследование всегда независимы и могут использовать дополнительные внутренние или внешние экспертные ресурсы для поддержки расследования. Если лицо, сообщившее о нарушении, предоставит контактную информацию, его уведомят после завершения расследования. Лица, сообщившие о нарушении анонимно, могут проверить статус сообщения и посмотреть, когда кейс будет закрыт.

Расследованиями обычно руководят члены глобальной организации, обладающие специальным опытом. Если вы предпочитаете, чтобы расследованием руководило лицо из вашей местной организации, сообщите об этом своему местному Compliance партнеру или сотруднику юридического отдела .

10. Если не сообщить анонимно, все ли будут знать, что я сообщил о нарушении ?

Расследования проводятся конфиденциальным образом и защищают конфиденциальность всех участников, включая лиц, которые сообщают о нарушении в той мере, в какой это разумно возможно и разрешено законом.

11. Расскажут ли мне о результатах расследования?

Вы будете уведомлены, когда расследование будет завершено, но детали выводов и предпринятых действий являются конфиденциальными и не будут разглашаться.

12. Могу ли я изменить свое сообщение после его отправки?

Вы не сможете изменить сообщение после его отправки. Тем не менее, вы сможете добавить дополнительную информацию с помощью дополнительных сообщений .

13. Могу ли я проверить статус моего сообщения ?

Вы сможете создать личный пароль, который можно использовать для проверки состояния и обновлений сообщения после его отправки. Вы также можете позвонить по соответствующему номеру страны, чтобы проверить статус по телефону.

14. Я обеспокоен потенциальным преследованием , если я сделаю сообщение. Как компания будет защищать меня?

Мы позаботимся о том, чтобы не было предпринято никаких действий в отношении любого, кто добросовестно сообщает о фактическом или предполагаемом неправомерном поведении. Любое такое действие само по себе будет нарушением нашей политики.

15. Что делать, если я потерял ключ сообщения или пароль?

Из-за высокого уровня конфиденциальности, поддерживаемого для сообщений о нарушениях , в случае потери ключа сообщения или пароля потребуется подать новое сообщение . Вы можете упомянуть в новом сообщении, что этот вопрос относится к другому сообщению , который вы предоставили ранее.

16. Что делать, если у меня возникла чрезвычайная ситуация?

Об опасениях по поводу непосредственной угрозы физического вреда или ущерба имуществу не следует сообщать через горячую линию. Если вам требуется экстренная помощь, обратитесь в местные экстренные службы.

Роль Convercent

17. Почему Smith+Nephew заключила контракт с Convercent для сообщения о нарушениях ?

Convercent является независимой компанией, которая предоставляет безопасные, конфиденциальные телефонные и веб-системы для использования теми, кто хочет

сообщить о неправомерном поведении . Они предлагают решения для создания сообщений на нескольких языках. Мы являемся одной из многих организаций, которые используют Convercent для этого сервиса, и считаем, что лицам, сообщающим о нарушении, будет удобнее сообщать о проблеме, если они знают, что будут отправлять их независимой третьей стороне.

18. Какова роль Convercent в процессе сообщения о нарушениях и расследований?

Convercent отвечают за:

- Предоставление конфиденциальных телефонных и веб-опций на нескольких языках для лиц, сообщающих о нарушениях, ;
- Там, где это разрешено местным законодательством, содействие анонимному сообщению о нарушениях ;
- Передача информации о сообщении назначенным представителям отдела Этики и Compliance для проведения соответствующего расследования; и
- Обеспечение связи между лицом, сообщившим о нарушении, и Компанией для передачи последующих вопросов, а также информации о разрешении кейса.
- Записи расследований в защищенной системе управления .

Convercent не несут ответственности за проведение расследований или принятие мер для решения поднятых проблем.

Spanish / Español

Proceso de presentación de informes

1. ¿Qué problemas puedo reportar a la línea Speak Up?

Puede usar la línea Speak Up para informar cualquier violación real o sospechada del Código de Conducta, incluidas las violaciones a las leyes y los códigos de prácticas de la industria. La línea Speak Up es una vía para hacer informes. También puede informar a su Oficial de Compliance local, a un miembro del departamento legal, a Recursos Humanos (a través de Service Now) o a su gerente.

Si no está seguro de si algo es una infracción, puede comunicarse con su Oficial de Compliance local para obtener asesoramiento. Alternativamente, puede informarlo a través de la línea Speak Up y nuestro equipo de cumplimiento evaluará si es necesaria una investigación.

2. Tengo una queja sobre la calidad del producto, ¿puedo reportarla a la línea Speak Up?

La línea Speak Up no es para reportar quejas de calidad de productos o eventos adversos. Sírvanse dirigir esos asuntos a complaints@smith-nephew.com

3. Fui testigo de algo, pero no estoy seguro de si es una violación al Código de Conducta, ¿debo denunciarlo?

Si no está seguro de si algo es una infracción, puede comunicarse con su Oficial de Compliance local para obtener asesoramiento. Alternativamente, puede enviar un informe y nuestro equipo de cumplimiento evaluará si se necesita una investigación.

4. Tengo una preocupación relacionada con el empleo y me gustaría hablar con alguien en Recursos Humanos. ¿Debo reportar mi inquietud aquí?

Si desea hablar con Recursos Humanos o presentar una queja de Recursos Humanos y no desea permanecer en el anonimato, puede comunicarse directamente con Recursos Humanos haciendo un informe a través de ServiceNow.

5. He observado una posible violación al Código de Conducta, ¿tengo que denunciarlo a través de la línea Speak Up?

Si tiene conocimiento de una violación del Código de Conducta, puede informar a través de la línea Speak Up o puede informar a

- Un Oficial de Compliance;
- El Departamento Jurídico;
- El departamento de recursos humanos (utilizando ServiceNow); o
- Su manager.

6. ¿Puedo denunciar de forma anónima?

S+N puede aceptar informes anónimos donde lo permitan las leyes locales. La línea Speak Up de S+N está configurada para notificar a los denunciante si el país informante permite informes anónimos. En la mayoría de los países donde opera S+N, se permiten informes anónimos.

7. ¿Qué sucede cuando me pongo en contacto con la línea Speak Up?

Puede completar un informe en línea o puede hablar con un especialista en el Centro de Contacto de Convercent, que responde a las llamadas de la empresa. Si se encuentra en América del Norte, también puede hacer un informe utilizando texto SMS.

Si elige completar un informe en línea, el proceso ha sido diseñado para ser muy simple y puede informar en su propio idioma.

Si decide hablar con un especialista de Convercent, debe usar el número de teléfono que se muestra para el país desde el que está llamando. Los especialistas del centro de contacto están disponibles las 24 horas del día, los 365 días del año. No se le debe cobrar por esta llamada, y escuchará un saludo en su idioma nativo. En muchos casos, un agente bilingüe o multilingüe responderá a la llamada, pero en algunos casos un intérprete puede unirse a la llamada.

Al final del proceso de presentación de informes, se le proporcionará una clave de informe y se le pedirá que cree una contraseña. Deberá utilizar esta información para acceder al informe que envió. Le recomendamos que vuelva a consultar para monitorear el progreso de su inquietud y agregar información adicional, si es necesario. Esto también permite a la compañía hacer preguntas de seguimiento, al tiempo que protege su anonimato.

8. *¿Hay agencias externas a las que pueda reportar?*

Preferimos que los informes se realicen directamente a S+N para que podamos investigar el tema con prontitud. En algunos países, las autoridades locales tienen canales de denuncia y los organismos regionales también pueden aceptar informes. Entre los ejemplos pertinentes cabe citar la [Oficina Europea de Lucha contra el Fraude](#) (OLAF) y la [Agencia Europea de Medicamentos](#) (EMA).

Proceso de investigación S+N

9. *¿Cómo gestiona S+N las investigaciones?*

Convercent notifica a los representantes designados dentro del equipo de compliance global cuando se recibe una inquietud. Los representantes evalúan el caso para determinar si se ha proporcionado suficiente información para abrir una investigación. Si se necesita más información, se publicarán preguntas de seguimiento y puede verlas iniciando sesión en el sistema y utilizando la clave de informe asignada.

El equipo de compliance asignará un investigador en función de los detalles del caso y el trabajo de investigación requerido. Los investigadores son siempre independientes y pueden utilizar recursos adicionales de expertos internos o externos para apoyar la investigación. Si el reportante proporciona información de contacto, se le notificará una vez que se complete la investigación. De lo contrario, los denunciantes anónimos pueden verificar el estado del informe y ver cuándo se cierra el caso.

Las investigaciones generalmente son administradas por miembros de la organización global con experiencia específica. Si prefiere que la investigación sea administrada por una persona de su organización local, notifique a su socio legal o de compliance local.

10. *Si no denuncia de forma anónima, ¿sabrán todos que hice la denuncia?*

Las investigaciones se llevan a cabo de manera confidencial y protegen la confidencialidad de todos los participantes, incluidas las personas que realizan los informes en la medida razonablemente posible y permitida por la ley.

11. ¿Se me informará el resultado de la investigación?

Se le notificará cuando se complete la investigación, pero los detalles de las conclusiones y las acciones tomadas son confidenciales y no se divulgarán.

12. ¿Puedo cambiar mi informe después de enviarlo?

No podrás cambiar el informe después de que se haya enviado. Sin embargo, podrá agregar detalles adicionales utilizando tableros de mensajes.

13. ¿Puedo comprobar el estado de mi informe?

Podrá crear una contraseña personal, que puede usar para verificar el estado y las actualizaciones del informe después de que se haya enviado. También puede llamar al número de país correspondiente para verificar el estado por teléfono.

14. Me preocupan las posibles represalias si hago un informe. ¿Cómo me protegerá la empresa?

Nos aseguraremos de que no se tomen medidas contra nadie que denuncie, de buena fe, una mala conducta real o presunta. Cualquier acción de este tipo sería, en sí misma, una violación de nuestra política.

15. ¿Qué debo hacer si pierdo mi clave de denuncia o contraseña?

Debido al alto nivel de confidencialidad que se mantiene para los informes, si pierde su clave de informe o contraseña, se le pedirá que presente un nuevo informe. Puede mencionar en el nuevo informe que este asunto se refiere a otro informe que proporcionó anteriormente.

16. ¿Qué pasa si tengo una emergencia?

Las preocupaciones sobre una amenaza inmediata de daño físico o daño a la propiedad no deben ser reportadas a través de la línea directa. Si necesita asistencia de emergencia, comuníquese con los servicios de emergencia locales.

Papel de Convercent

17. ¿Por qué Smith+Nephew ha contratado a Convercent para informar de las inquietudes?

Convercent es una empresa independiente que proporciona sistemas telefónicos y basados en la web seguros y confidenciales para su uso por aquellos que desean informar una inquietud con respecto a la conducta comercial. Ofrecen soluciones de informes en varios idiomas. Somos una de las muchas organizaciones que utilizan Convercent para este servicio y creemos que los reporteros se sentirán más cómodos informando una preocupación si saben que las enviarán a un tercero independiente.

18. ¿Cuál es el papel de Convercent en el proceso de informes e investigaciones?

Convercent es responsable de:

- Proporcionar opciones telefónicas y web confidenciales en varios idiomas para que los reporteros presenten inquietudes sobre la conducta comercial;
- Cuando lo permita la legislación local, facilitar la denuncia anónima;
- Transmitir información sobre la preocupación a los recursos designados dentro de la Oficina de Ética y Compliance para que se pueda llevar a cabo una investigación adecuada; y

- Permitir la comunicación entre un reportero y la Compañía para transmitir preguntas de seguimiento, así como información sobre la resolución del caso.
- Custodia de los registros de investigación en un sistema seguro de gestión de casos.

En Convercent no son responsables de llevar a cabo investigaciones o tomar medidas para abordar las preocupaciones planteadas.

Thai / ไทย

ขั้นตอนกระบวนการรายงาน

1. ฉันสามารถรายงานปัญหาใดๆไปยังสายเพื่อการรายงานปัญหาอย่างไรก็กังวลได้บ้าง

คุณสามารถใช้ Speak Up Line

เพื่อรายงานการละเมิดจรรยาบรรณที่เกิดขึ้นจริงหรือสงสัยว่ามีการละเมิดรวมถึงการละเมิดกฎหมายและหลักปฏิบัติในอุตสาหกรรม สาย Speak Up เป็นช่องทางหนึ่งสำหรับการทำรายงาน

นอกจากนี้คุณยังสามารถรายงานต่อเจ้าหน้าที่กำกับดูแลในพื้นที่ของคุณสมาชิกของฝ่ายกฎหมายฝ่ายทรัพยากรบุคคล (ผ่านบริการทันที) หรือต่อผู้จัดการของคุณ

หากคุณไม่แน่ใจว่ามีบางสิ่งเป็นการละเมิดหรือไม่

คุณสามารถติดต่อเจ้าหน้าที่การปฏิบัติตามกฎระเบียบในพื้นที่ของคุณเพื่อขอคำแนะนำ

หรือคุณสามารถรายงานผ่านสาย Speak Up

และทีมการปฏิบัติตามกฎระเบียบของเราจะประเมินว่าจำเป็นต้องมีการสอบสวนหรือไม่

2. ฉันมีข้อร้องเรียนด้านคุณภาพของผลิตภัณฑ์ฉันสามารถรายงานไปยังสาย Speak Up ได้หรือไม่?

สาย Speak Up ไม่ได้มีไว้สำหรับรายงานข้อร้องเรียนด้านคุณภาพของผลิตภัณฑ์หรือเหตุการณ์ไม่พึงประสงค์ โปรดส่งเรื่องดังกล่าวไปยัง complaints@smith-nephew.com

3. ฉันเห็นอะไรบางอย่าง แต่ฉันไม่แน่ใจว่าเป็นการละเมิดจรรยาบรรณหรือไม่ฉันควรรายงานหรือไม่?

หากคุณไม่แน่ใจว่ามีการละเมิดหรือไม่คุณสามารถติดต่อเจ้าหน้าที่กำกับดูแลการปฏิบัติตามกฎระเบียบในพื้นที่ของคุณเพื่อขอคำแนะนำ

หรือคุณจะส่งรายงานและทีมกำกับดูแลการปฏิบัติตามกฎระเบียบของเราจะประเมินว่าจำเป็นต้องมีการตรวจสอบหรือไม่

4. ฉันมีความกังวลเกี่ยวกับการจ้างงานและต้องการพูดคุยกับใครบางคนในฝ่ายทรัพยากรบุคคล

ฉันควรรายงานข้อกังวลของฉันที่นี่หรือไม่

หากคุณต้องการพูดคุยกับฝ่ายทรัพยากรบุคคลหรือยื่นเรื่องร้องทุกข์ด้านทรัพยากรบุคคลและไม่ต้องการเปิดเผยตัวตนคุณสามารถติดต่อฝ่ายทรัพยากรบุคคลได้โดยตรงโดยทำการรายงานผ่าน ServiceNow

5. ฉันได้สังเกตเห็นการละเมิดที่อาจเกิดขึ้นจากจรรยาบรรณฉันต้องรายงานผ่าน สาย Speak Up หรือไม่?

หากคุณทราบว่ามีการละเมิดจรรยาบรรณคุณสามารถรายงานผ่านสาย Speak Up หรือคุณสามารถรายงานไปที่

- เจ้าหน้าที่กำกับดูแลการปฏิบัติตามกฎระเบียบ
- ฝ่ายกฎหมาย;
- ฝ่ายทรัพยากรบุคคล (ใช้ ServiceNow); หรือ
- ผู้จัดการของคุณ

6. ฉันสามารถรายงานโดยไม่ระบุชื่อได้หรือไม่

S+N สามารถยอมรับรายงานที่ไม่ระบุตัวตนได้หากกฎหมายท้องถิ่นอนุญาต สาย Speak Up ของ S+N

ได้มีการกำหนดให้แจ้งผู้รายงานว่าประเทศที่กำลังรายงานอนุญาตการรายงานที่ไม่ระบุตัวตนหรือไม่ ในประเทศส่วนใหญ่ที่

S+N ดำเนินการ จะอนุญาตให้รายงานแบบไม่ระบุตัวตน

7. จะเกิดอะไรขึ้นเมื่อฉันติดต่อสาย Speak Up

คุณสามารถรายงานผ่านออนไลน์หรือคุณสามารถพูดคุยกับ ผู้เชี่ยวชาญในศูนย์ติดต่อของ Convercent ซึ่งรับสายสำหรับ บริษัท หากคุณอยู่ในอเมริกาเหนือคุณยังสามารถทำการรายงานโดยใช้ข้อความ SMS

หากคุณเลือกที่จะกรอกการรายงานออนไลน์กระบวนการนี้ได้รับการออกแบบให้ง่ายมากและคุณสามารถรายงานในภาษาของคุณเองได้

หากคุณเลือกที่จะพูดคุยกับผู้เชี่ยวชาญ Convercent คุณควรใช้หมายเลขโทรศัพท์ที่แสดงสำหรับประเทศที่คุณกำลังโทรมา ผู้เชี่ยวชาญด้านศูนย์บริการลูกค้าพร้อมให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง 365 วันต่อปี

คุณไม่ควรถูกเรียกเก็บเงินสำหรับการโทรนี้และคุณจะได้ยินคำทักทายในภาษาแม่ของคุณ ในหลายกรณี ตัวแทนสองภาษาหรือหลายภาษาจะรับสาย แต่ในบางกรณีล่ามอาจเข้าร่วมการโทร

ในตอนท้ายของกระบวนการรายงานคุณจะได้รับรหัสรายงานและขอให้สร้างรหัสผ่าน คุณจะต้องใช้ข้อมูลนี้ เพื่อเข้าถึงรายงานที่คุณส่งมา

เราขอแนะนำให้คุณกลับมาตรวจสอบเพื่อติดตามความคืบหน้าเกี่ยวกับข้อกังวลของคุณและเพิ่มข้อมูลเพิ่มเติมหากจำเป็น นอกจากนี้ยังช่วยให้ บริษัท สามารถถามคำถามติดตามผลในขณะที่ปกป้องการไม่เปิดเผยตัวตนของคุณ

8. มีหน่วยงานภายนอกที่ฉันสามารถรายงานให้ทราบได้หรือไม่

เราต้องการให้รายงานไปยัง S+N โดยตรงเพื่อให้เราสามารถตรวจสอบ เอกสาร ได้ทันที

ในบางประเทศหน่วยงานท้องถิ่นมีช่องทางการรายงานและ หน่วยงาน ระดับภูมิภาคอาจยอมรับรายงาน

ตัวอย่างที่เกี่ยวข้องได้แก่ [สำนักงานต่อต้านการฉ้อโกงแห่งยุโรป](#) (OLAF) และ [สำนักงานยาแห่งยุโรป](#) (EMA)

กระบวนการสอบสวน S+N

9. S+N จัดการการสืบสวนอย่างไร

Convercent แจ้งตัวแทนที่ได้รับมอบหมายภายในทีมกำกับดูแลการปฏิบัติตามกฎระเบียบทั่วโลกเมื่อได้รับข้อกังวล ตัวแทนประเมินกรณีเพื่อพิจารณาว่ามีการให้ข้อมูลเพียงพอที่จะเปิดการสอบสวนหรือไม่

หากต้องการข้อมูลเพิ่มเติมคำถามติดตามผลจะถูกโพสต์และคุณสามารถดูได้โดยเข้าสู่ระบบและใช้คีย์รายงานที่คุณกำหนด

ทีมผู้ตรวจสอบจะมอบหมายให้พนักงานสอบสวนตามรายละเอียดของคดีและงานสืบสวนที่จำเป็น

ผู้ตรวจสอบมีความเป็นอิสระเสมอและอาจใช้แหล่งข้อมูลผู้เชี่ยวชาญเพิ่มเติมทั้งภายในและภายนอกเพื่อสนับสนุนการสืบสวน หากผู้รายงานให้ข้อมูลการติดต่อผู้รายงานจะได้รับแจ้งเมื่อการสอบสวนเสร็จสิ้น

มีฉะนั้นผู้รายงานที่ไม่ระบุชื่อสามารถตรวจสอบสถานะของรายงานและดูว่าคดีถูกปิดเมื่อใด

การสืบสวนมักจะได้รับจัดการโดยสมาชิกขององค์กรระดับโลกที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน หากคุณต้องการให้การตรวจสอบ

ได้รับการจัดการโดยบุคคลจากองค์กรในพื้นที่ของคุณโปรดแจ้งพันธมิตรด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบหรือกฎหมายในพื้นที่ของคุณ

10. หากไม่รายงานโดยไม่ระบุชื่อทุกคนจะรู้ว่าฉันทำรายงานหรือไม่?

การสืบสวนจะดำเนินการในลักษณะที่เป็นความลับและปกป้องความลับของ

ผู้เข้าร่วมทั้งหมดรวมถึงบุคคลที่ทำรายงานในขอบเขตที่เป็นไปได้อย่างสมเหตุสมผลและได้รับอนุญาตตามกฎหมาย

11. ฉันจะได้รับแจ้งผลการสอบสวนหรือไม่?

คุณจะได้รับแจ้งเมื่อการสอบสวนเสร็จสิ้น แต่รายละเอียดของข้อสรุปและการดำเนินการจะเป็นความลับและจะไม่ถูกเปิดเผย

12. ฉันสามารถเปลี่ยนรายงานของฉันหลังจากที่ส่งแล้วได้หรือไม่

คุณไม่สามารถเปลี่ยนแปลงรายงานของคุณได้หลังจากส่งแล้ว
อย่างไรก็ตามคุณสามารถเพิ่มรายละเอียดเพิ่มเติมโดยใช้กระดานข้อความ

13. ฉันสามารถตรวจสอบสถานะรายงานของฉันได้หรือไม่?

คุณสามารถสร้างรหัสผ่านส่วนตัวซึ่งคุณสามารถใช้เพื่อตรวจสอบสถานะและการอัปเดตของรายงานหลังจากส่งแล้วได้
นอกจากนี้คุณยังสามารถโทรไปยังหมายเลขประเทศที่เหมาะสมเพื่อตรวจสอบสถานะทางโทรศัพท์

14. ฉันกังวลเกี่ยวกับการตอบโต้ที่อาจเกิดขึ้นถ้าฉันทำรายงาน บริษัทจะปกป้องฉันอย่างไร?

เราจะตรวจสอบให้แน่ใจว่าไม่มีการดำเนินการใด ๆ กับใครก็ตามที่รายงานโดยสุจริตจริงหรือสงสัยว่ามีการประพฤติมิชอบ
การกระทำดังกล่าวถือเป็นการละเมิดนโยบายของเรา

15. ฉันควรทำอะไรหากทำรหัสรายงานหรือรหัสผ่านหาย

เนื่องจากการรักษาความลับในระดับสูงที่เก็บรักษาไว้สำหรับรายงานหากคุณทำรหัสรายงานหรือรหัสผ่านหายคุณจะต้องยื่นรายงานใหม่ คุณสามารถกล่าวถึงในรายงานฉบับใหม่ว่าเรื่องนี้เกี่ยวข้องกับรายงานอื่นที่คุณให้ไว้ก่อนหน้านี้

16. จะเกิดอะไรขึ้นถ้าฉันมีเหตุฉุกเฉิน?

ไม่ควรรายงานข้อกังวลเกี่ยวกับการข่มขู่ที่จะเกิดอันตรายต่อร่างกายหรือความเสียหายต่อทรัพย์สิน ในทันทีผ่านสายด่วน
หากคุณต้องการความช่วยเหลือฉุกเฉิน โปรดติดต่อบริการฉุกเฉินในพื้นที่ของคุณ

บทบาทของ Convercent

17. เหตุใด Smith & Nephew จึงทำสัญญากับ Convercent เพื่อรายงานข้อกังวล

Convercent เป็น บริษัท
อิสระที่ให้บริการโทรศัพท์ที่ปลอดภัยและเป็นความลับและระบบบนเว็บสำหรับการใช้งานโดยผู้ที่ต้องการรายงานข้อกังวลเกี่ยวกับการดำเนินธุรกิจ พวกเขาเสนอโซลูชันการรายงานในหลายภาษา เราเป็นหนึ่งในหลาย ๆ องค์กรที่ใช้ Convercent
สำหรับบริการนี้และเชื่อว่าผู้สื่อข่าวจะรายงานข้อกังวลได้สะดวกยิ่งขึ้นหากพวกเขารู้ว่าพวกเขาจะส่งไปยังบุคคลที่สามที่เป็นอิสระ

18. บทบาทของคอนเวอร์เซนต์ในกระบวนการรายงานและการสืบสวนคืออะไร?

คอนเวอร์เซนต์มีหน้าที่รับผิดชอบต่อ:

- ให้โทรศัพท์ที่เป็นความลับและตัวเลือกบนเว็บในหลายภาษาเพื่อให้ผู้รายงานส่งข้อกังวลเกี่ยวกับการดำเนินธุรกิจ
- ในกรณีที่กฎหมายท้องถิ่นอนุญาตให้อำนวยความสะดวกในการรายงานที่ไม่ระบุชื่อ ;
- การส่งข้อมูลเกี่ยวกับข้อกังวลไปยังทรัพยากรที่กำหนดภายในสำนักงาน Ethics & Compliance เพื่อที่สามารถดำเนินการตรวจสอบได้อย่างเหมาะสมและ
- ทำให้สามารถสื่อสารระหว่างผู้รายงานกับบริษัทเพื่อถ่ายทอดคำถามติดตามผล ตลอดจนข้อมูลเกี่ยวกับการแก้ไขคดีได้
- บันทึกการสอบสวนที่อยู่อาศัยในระบบการจัดการกรณีที่ปลอดภัย

Convercent จะไม่รับผิดชอบต่อการดำเนินการสอบสวนหรือดำเนินการเพื่อจัดการกับข้อกังวลที่เกิดขึ้น

Turkish / Türkçe

Raporlama Süreci

1. *Speak Up hattına* hangi sorunları bildirebilirim?

Yasaların ve endüstri uygulama kurallarının ihlali de dahil olmak üzere Davranış Kurallarının fiili veya şüpheli ihlallerini bildirmek için Speak Up hattını kullanabilirsiniz. Speak Up hattı, rapor hazırlamanın bir yoludur. Ayrıca yerel Uyumluluk Yetkilinize, Hukuk departmanının bir üyesine, İK'ya (Service Now aracılığıyla) veya yöneticinize rapor verebilirsiniz.

Bir şeyin ihlal olup olmadığından emin değilseniz, tavsiye için yerel Uyum Görevlinizle iletişime geçebilirsiniz. Alternatif olarak, bunu Speak Up hattı aracılığıyla bildirebilirsiniz; uyum ekibimiz bir soruşturmanın gerekli olup olmadığını değerlendirecektir.

2. *Ürün kalitesi şikayetim var, bunu* Speak Up hattına bildirebilir miyim?

Speak Up hattı, ürün kalitesi şikayetlerini veya olumsuz olayları bildirmek için değildir. Lütfen bu tür konuları complaints@smith-nephew.com

3. *Bir şeye tanık oldum ama bunun Davranış Kurallarının ihlali olup olmadığından emin* değilim, *bunu* bildirmeli miyim?

Bir şeyin ihlal olup olmadığından emin değilseniz, tavsiye için yerel Uyumluluk Görevlinizle iletişime geçebilirsiniz. Alternatif olarak, bir rapor gönderebilirsiniz ve uyumluluk ekibimiz bir soruşturmanın gerekli olup olmadığını değerlendirecektir.

4. *İstihdamla ilgili bir endişem var ve İK'daki biriyle konuşmak istiyorum. Endişemi buraya* bildirmeli miyim?

İK ile konuşmak veya bir İK şikayetinde bulunmak istiyorsanız ve anonim kalmak istemiyorsanız, ServiceNow aracılığıyla bir rapor hazırlayarak doğrudan İK ile iletişime geçebilirsiniz.

5. *Davranış Kurallarının potansiyel bir ihlalini gözlemledim, bunu* Speak Up hattı aracılığıyla bildirmek zorunda mıyım?

Davranış Kurallarının ihlal edildiğinin farkındaysanız, Speak Up hattını bildirebilir veya

- Bir Uyum Görevlisi;
- Hukuk departmanı;
- İK departmanı (ServiceNow kullanarak); veya
- Yöneticiniz.

6. *Anonim olarak* bildirimde bulunabilir miyim?

S+N, yerel yasaların izin verdiği yerlerde anonim raporları kabul edebilir. S+N'nin Speak Up hattı, rapor verenlere, rapor eden ülkenin anonim raporlara izin verip vermediğini bildirmek için yapılandırılmıştır. S+N'nin faaliyet gösterdiği ülkelerin çoğunda anonim raporlara izin verilir.

7. *Speak Up hattıyla* iletişime geçtiğimde ne olur?

Bir raporu çevrimiçi olarak tamamlayabilir veya şirket için çağrılarını yanıtlayan Convercent'in İletişim Merkezi'ndeki bir uzmanla konuşabilirsiniz. Kuzey Amerika'da bulunuyorsanız, SMS metni kullanarak da bildirimde bulunabilirsiniz.

Bir raporu çevrimiçi olarak tamamlamayı seçerseniz, süreç çok basit olacak şekilde tasarlanmıştır ve kendi dilinizde rapor verebilirsiniz.

Bir Convercent uzmanıyla konuşmayı seçerseniz, aradığınız ülke için gösterilen telefon numarasını kullanmalısınız. İletişim Merkezi Uzmanları yılın 365 günü, günün 24 saati hizmetinizdedir. Bu çağrı için sizden ücret alınmamalıdır ve ana dilinizde bir karşılama mesajı duyacaksınız. Çoğu durumda, iki dilli veya çok dilli bir temsilci çağrıya cevap verecektir, ancak bazı durumlarda bir tercüman çağrıya katılabilir.

Raporlama sürecinin sonunda, size bir rapor anahtarı verilecek ve bir şifre oluşturmanız istenecektir. Gönderdiğiniz rapora erişmek için bu bilgilerini kullanmanız gerekecektir. Endişenizle ilgili ilerlemeyi izlemek ve gerekirse ek bilgiler eklemek için tekrar kontrol etmenizi öneririz. Bu aynı zamanda anonimliğinizi korurken şirketin takip soruları sormasına izin verir.

8. Rapor verebileceğim dış kurumlar var mı?

Sorun'u derhal araştırabilmemiz için raporların doğrudan S+N'ye yapılmasını tercih ederiz. Bazı ülkelerde yerel makamların raporlama kanalları vardır ve bölgesel ölümelerde raporları kabul edebilir. İlgili örnekler arasında Avrupa Dolandırıcılıkla [Mücadele Ofisi](#) (OLAF) ve [Avrupa İlaç Ajansı](#) (EMA) bulunmaktadır.

S+N İnceleme Süreci

9. S+N araştırmaları nasıl yönetir?

Convercent, bir kaygı alındığında küresel Uyumluluk ekibi içindeki belirlenmiş temsilcileri bilgilendirir. Temsilciler, soruşturma açmak için yeterli bilgi sağlanıp sağlanmadığını belirlemek için davayı değerlendirir. Daha fazla bilgiye ihtiyaç duyulursa, takip soruları yayınlanır ve bunları sisteme giriş yaparak ve atanmış rapor anahtarınızı kullanarak görüntüleyebilirsiniz.

Uyum ekibi, davanın ayrıntılarına ve gerekli soruşturma çalışmalarına dayanarak bir araştırmacı atayacaktır. Araştırmacılar her zaman bağımsızdır ve soruşturmayı desteklemek için ek iç veya dış uzman kaynakları kullanabilirler. Raporlayıcı iletişim bilgilerini verirse, soruşturma tamamlandıktan sonra bildirimde bulunan kişi bilgilendirilecektir. Aksi takdirde, anonim muhabirler raporun durumunu kontrol edebilir ve davanın ne zaman kapandığını görebilir.

Soruşturmalar genellikle belirli bir uzmanlığa sahip küresel organizasyonun üyeleri tarafından yönetilir. Soruşturmanın yerel kuruluşunuzdan bir kişi tarafından yönetilmesini tercih ederseniz, lütfen yerel Uyumluluk veya Yasal ortağınızı bilgilendirin.

10. Anonim olarak bildirimde bulunmazsanız, herkes şikayette bulunduğumu bilecek mi?

Soruşturmalar gizli bir şekilde yürütülür ve makul bir şekilde mümkün olduğu ve yasaların izin verdiği ölçüde raporları hazırlayan kişiler de dahil olmak üzere tüm katılımcıların gizliliğini korur.

11. Soruşturmanın sonucu bana söylenecek mi?

Soruşturma tamamlandığında size bildirilecektir, ancak sonuçların ve alınan eylemlerin ayrıntıları gizlidir ve açıklanmayacaktır.

12. Raporumu gönderdikten sonra değiştirebilir miyim?

Raporunuz gönderildikten sonra değiştiremezsiniz. Ancak, mesaj panolarını kullanarak ek ayrıntılar ekleyebilirsiniz.

13. Raporumun durumunu kontrol edebilir miyim?

Gönderildikten sonra raporun durumunu ve güncellemelerini kontrol etmek için kullanabileceğiniz kişisel bir parola oluşturabilirsiniz. Durumu telefonla kontrol etmek için uygun ülke numarasını da arayabilirsiniz.

14. Bir rapor hazırlarsam olası misilleme konusunda endişeliyim. Şirket beni nasıl koruyacak?

İyi niyetle, fiili veya şüpheli suistimali bildiren hiç kimseye karşı herhangi bir işlem yapılmadığından emin olacağız. Böyle bir eylem, kendi başına, politikamızın ihlali anlamına gelir.

15. Rapor Anahtarımı veya şifremi kaybedersem ne yapmalıyım?

Raporlar için tutulan yüksek gizlilik düzeyi nedeniyle, rapor anahtarınızı veya parolanızı kaybederseniz, yeni bir bildirimde bulunmanız gerekir. Yeni raporda, bu konunun daha önce sağladığınız başka bir raporla ilgili olduğunu belirtebilirsiniz.

16. Acil bir durumum olursa ne yapmalıyım?

Acil bir fiziksel zarar veya mülke zarar verme tehdidi ile ilgili endişeler yardım hattı aracılığıyla bildirilmemelidir. Acil yardıma ihtiyacınız varsa, lütfen yerel acil durum hizmetleriyle iletişime geçin.

Convercent'in Rolü

17. Smith+Nephew neden endişelerin bildirilmesi için Convercent ile sözleşme imzaladı?

Convercent, iş davranışlarıyla ilgili bir endişesini bildirmek isteyenlerin kullanımı için güvenli, gizli telefon ve web tabanlı sistemler sağlayan bağımsız bir şirkettir. Birden fazla dilde raporlama çözümleri sunarlar. Bu hizmet için Convercent kullanan birçok kuruluştan biriyiz ve gazetecilerin bağımsız bir üçüncü tarafa göndereceklerini bildikleri takdirde bir endişeyi bildirmede daha rahat olacaklarına inanıyoruz.

18. Convercent'in raporlama ve soruşturma sürecindeki rolü nedir?

Convercent şunlardan sorumludur:

- Raportör iş davranışlarıyla ilgili endişelerini iletmeleri için birden fazla dilde gizli telefon ve web tabanlı seçenekler sunmak;
- Yerel yasaların izin verdiği durumlarda, anonim raporlamayı kolaylaştırmak;
- Uygun bir soruşturmanın yürütülebilmesi için Ethics & Compliance Ofisi içindeki belirlenmiş kaynaklara endişe hakkında bilgi iletmek; ve
- Bir raportör ile Şirket arasındaki iletişimin takip sorularını ve davanın çözümü hakkında bilgi iletmesini sağlamak.
- Güvenli bir vaka yönetim sisteminde konut soruşturma kayıtları.

Convercent, soruşturma yürütmekten veya ortaya çıkan endişeleri gidermek için harekete geçmekten sorumlu değildir.