

coesia

Procedura Globale sulla Gestione delle Segnalazioni

Indice

1.	Obiettivo	3
2.	Principi generali	4
3.	Chi può segnalare	5
4.	Che cosa si può e che cosa non si può segnalare	5
5.	Come segnalare	6
6.	Principi per la tutela dei Segnalanti e dei soggetti segnalati	8
7.	Gestione del processo di segnalazione	10
8.	Conservazione e raccolta dei dati personali	12
9.	Definizioni	13
10.	Domande frequenti	15

Procedura Globale sulla Gestione delle Segnalazioni

Destinatari: Coesia S.p.A e le sue controllate

Approvata da: Consiglio di Amministrazione di Coesia S.p.A

Rilasciata da: Amministratore Delegato di Coesia S.p.A.

Data: Febbraio 2024

Versione: v.1.0

1. Obiettivo

Coesia S.p.A. (di seguito anche “Coesia” o “Società”) e le sue controllate, in conformità ai propri valori, ai principi comportamentali definiti nel Codice Etico di Gruppo, e alla legislazione vigente, adottano la seguente Procedura con lo scopo di gestire le segnalazioni attraverso specifici e appropriati canali.

In particolare, l’obiettivo della presente Procedura è fornire a tutti i soggetti¹ che agiscono in nome e per conto, o nell’interesse della Società, uno strumento operativo attraverso il quale segnalare eventuali violazioni del Codice Etico di Gruppo, della Direttiva (UE) 2019/1937 (per le aziende con sede nell’Unione Europea), del D. Lgs. n.24/2023 e del D.Lgs. n. 231/2001 (per le società italiane), delle Procedure di Coesia, come pure delle leggi nazionali e internazionali vigenti nei Paesi nelle quali le Società del Gruppo operano.

Se previsto dalla legislazione locale, le Società controllate da Coesia adotteranno un Canale di Segnalazione locale da inserire in una procedura aziendale per la Gestione delle Segnalazioni, nel pieno rispetto della presente Procedura di Gruppo Globale. Nel caso in cui una delle disposizioni della presente Procedura fosse in conflitto con qualsiasi disposizione nazionale relativa al Whistleblowing, la Procedura Aziendale locale deve fare riferimento alla specifica disposizione nazionale vigente, che prevarrà sulle disposizioni previste dalla Procedura di Gruppo.

Coesia si riserva il diritto di effettuare verifiche e controlli, con l’assistenza di uno o più revisori interni o altri professionisti indipendenti esterni, con lo scopo di verificare la corretta applicazione della presente Procedura che, ove necessario, sarà oggetto di revisione e aggiornamento periodici.

Per qualsiasi dubbio riguardante la presente Procedura, si rinvia al paragrafo 10 “Domande frequenti”.

¹ **Soggetti interni** (es.: tutti i lavoratori sotto contratto, inclusi i contratti a termine, i collaboratori occasionali, i volontari e gli interinali) e **Soggetti esterni** (es.: soggetti che sono venuti a conoscenza di informazioni riguardo violazioni durante il processo di selezione o durante un precedente rapporto di lavoro con la Società, clienti, fornitori, partner e, in generale, tutti gli stakeholder). Per maggiori dettagli, si faccia riferimento al paragrafo 10 “Domande frequenti”.

2. Principi generali

Coesia richiede e garantisce che tutti i soggetti coinvolti nelle attività descritte nella presente Procedura agiscano in linea con i seguenti principi:

Riservatezza

L'identità del Segnalante non può essere divulgata, senza previo consenso, a persone diverse da quelle autorizzate a gestire la segnalazione.

Trasparenza

Tutti i soggetti coinvolti nelle attività disciplinate della presente Procedura devono garantire la completa trasparenza nello svolgimento dei propri incarichi e assicurare che l'intera procedura sia condotta in modo trasparente e veritiero.

Imparzialità, indipendenza e professionalità

Tutte le segnalazioni devono essere gestite garantendo il mantenimento delle necessarie condizioni di obiettività, competenza e professionalità.

Veridicità e fondatezza

Tutte le segnalazioni devono essere effettuate in buona fede e con ragionevole certezza di fondamento.

Divieto di ritorsione a tutela dei segnalanti e delle altre parti coinvolte

Il Segnalante e le altre parti eventualmente coinvolte sono protetti da qualsiasi azione di ritorsione, a condizione che essi agiscano in buona fede e sulla base di motivi fondati.

3. Chi può segnalare

Tutti possono segnalare. Coesia estende la possibilità di segnalare a tutti i soggetti che, nel contesto delle proprie attività professionali, vengano a conoscenza di una possibile violazione.

4. Che cosa si può e che cosa non si può segnalare

Chiunque identifichi una possibile violazione relativamente:

- al Codice Etico di Gruppo;
- alla Direttiva (UE) 2019/1937 riguardante la protezione delle persone che segnalano violazioni del diritto dell'Unione e i relativi recepimenti nazionali (per le aziende con sede nei paesi dell'Unione Europea);
- al Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo - Decreto Legislativo n. 24/2023 e 231/2001 (per le società italiane);
- alle Procedure di Coesia;
- alle leggi² e regolamenti nazionali e internazionali;

deve segnalarla.

Informazioni acquisite esclusivamente sulla base di indiscrezioni o pettegolezzi non attendibili (es. "voci di corridoio")

non possono essere segnalate.

² Riguardanti, ma non esclusivamente, le seguenti aree: reati amministrativi, contabili, civili o penali; sicurezza e conformità del prodotto; sicurezza dei trasporti; protezione ambientale e salute pubblica (per maggiori dettagli, si faccia riferimento al paragrafo 10 "Domande frequenti").

5. Come segnalare

Coesia ha messo a disposizione un canale di gruppo per le segnalazioni che possono essere inviate in:

FORMA SCRITTA

Mediante la **piattaforma digitale per le segnalazioni**, accessibile online tramite:

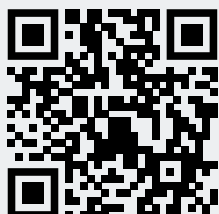


computer al seguente link
coesia.ethicspoint.com



cellulare su
coesia.navexone.eu

o scannerizzando il
seguente **QR code**:



VERBALMENTE



Utilizzando i numeri verdi gratuiti disponibili sulla piattaforma

coesia.ethicspoint.com
(24h su 24, 7 giorni su 7).³

(I canali sopraelencati consentono segnalazioni in forma anonima nella lingua madre del Segnalante)

Dopo aver inviato la segnalazione, i Segnalanti riceveranno un codice di accesso, chiamato “report key” che, insieme ad una password, potrà essere utilizzato per controllare eventuali domande o risposte ricevute sulla piattaforma.

³ Le linee telefoniche sono gestite dal personale di Navex che inserisce la segnalazione nel sistema.

Il Segnalante ha la possibilità, in presenza di determinate condizioni e solo ove applicabile, di utilizzare il Canale di Segnalazione Esterno oppure di effettuare una divulgazione pubblica⁴.

Maggiori informazioni su “come segnalare” proposte proattive (nuove idee e suggerimenti di miglioramento) o violazioni del Codice Etico sono disponibili nel “Codice Etico di Gruppo”.

⁴ Nei paesi in cui la legislazione locale prevede la possibilità di ricorrere al **Canale di Segnalazione Esterno** predisposto da un'Autorità Pubblica, questo può essere utilizzato solo in specifiche condizioni, ad esempio quando:

- Il Canale Interno non è disponibile o non garantisce al Segnalante i requisiti di riservatezza;
- La segnalazione effettuata attraverso il Canale Interno non ha avuto seguito entro i termini previsti o non è stata appropriatamente indirizzata;
- Il Segnalante ha fondati motivi di ritenere che la segnalazione effettuata tramite Canale Interno non verrebbe gestita nella maniera adeguata o comporterebbe un rischio di ritorsioni;
- Il Segnalante ha fondato motivo di ritenere che l'oggetto della segnalazione potrebbe costituire un pericolo imminente o concreto per l'interesse pubblico (ad esempio, salute e sicurezza o pericolo per l'ambiente);
- È prevista dalla legge.

La **divulgazione pubblica** può essere effettuata solo nei casi in cui:

- Il Segnalante abbia già presentato una segnalazione interna o esterna alla quale non sia stato dato riscontro entro i termini previsti;
- Il Segnalante ha motivo di credere che la violazione rappresenti un pericolo imminente o concreto per l'interesse pubblico;
- Il Segnalante ha ragionevoli motivi per ritenere che vi sia un rischio di ritorsione o che la segnalazione possa non avere seguito efficace a causa delle specifiche circostanze, come quelle in cui le prove possono essere occultate o distrutte, o in cui le persone che ricevono la segnalazione possono essere coinvolte con l'autore del reato o nella violazione;
- È prevista dalla legge.

6. Principi per la tutela dei Segnalanti e dei soggetti segnalati

Coesia promuove la segnalazione tramite la piattaforma Navex e al fine di proteggere i Segnalanti e i Soggetti Segnalati adotta i seguenti principi:

a. Anonimato e riservatezza

I Segnalanti possono scegliere di segnalare:

- **in forma aperta:** i Segnalanti forniscono per intero i propri dati di contatto;
- **in forma anonima:** i Segnalanti forniscono alla piattaforma NAVEX solo il proprio indirizzo e-mail, che non verrà trasmesso a Coesia, in modo da poter ricevere un'e-mail di notifica ogni volta che il **Team di Gestione delle Segnalazioni** inserisce una risposta o una domanda nel sistema. Se il Segnalante sceglie di non fornire il proprio indirizzo e-mail, sarà sua responsabilità utilizzare la password e il codice di accesso forniti per entrare nel sistema e verificare eventuali aggiornamenti.

In ogni caso, l'identità del Segnalante e tutte le altre informazioni che possano, direttamente o indirettamente, rivelare la sua identità non potranno essere comunicate, senza preavviso e consenso scritto, a soggetti diversi da quelli incaricati di ricevere e dare seguito alle segnalazioni.

b. Protezione contro le ritorsioni

Il Segnalante, i Soggetti Esterni, le persone giuridiche e gli altri soggetti collegati al Segnalante sono protetti da qualsiasi forma di ritorsione⁵ o di discriminazione.

c. Diritto di essere informati

I Soggetti Segnalati hanno diritto di ricevere informazioni su eventuali accuse e provvedimenti disciplinari a loro carico, al fine di esercitare il proprio diritto di difesa.

⁵ Con riferimento, ma non esclusivamente, a: sospensione o misure equivalenti, mancato rinnovo o risoluzione anticipata di un contratto di lavoro a termine, risoluzione anticipata o annullamento di un contratto di fornitura di beni o servizi (si rinvia al paragrafo 10 "Domande Frequenti" per maggiori dettagli).

d. I Soggetti Segnalati non saranno soggetti a sanzioni disciplinari nel caso in cui la violazione inviata sia priva di riscontri oggettivi, in conformità alla legislazione nazionale e/o alle procedure contrattuali.

e. Gestione dei conflitti di interesse

La presente Procedura garantisce che le segnalazioni siano gestite esclusivamente da persone che non si trovano in una posizione di conflitto di interesse.

Nel caso in cui vengano citati i nomi dei soggetti che formano il **Team di Gestione delle Segnalazioni** o del(i) Referente(i) Locale(i) (ove applicabile), **la segnalazione viene inoltrata direttamente al Presidente di Coesia.**

7. Gestione del processo di segnalazione

Il **Comitato Etico** di Coesia è un organo indipendente e autonomo presieduto dal Presidente di Coesia e composto da Isabella Seràgnoli, Iole Anna Savini, Giorgia Capuzzo, Paolo Fabiani e Paola Lanzarini. Il Comitato fornisce supporto e indicazioni al **Team di Gestione delle Segnalazioni** soprattutto nelle fasi di ammissibilità, nella decisione di attivare una valutazione o un'indagine interna, nella definizione del coinvolgimento di una specifica funzione aziendale o di consulenti esterni, e nella fase di chiusura della segnalazione.

Il **Team di Gestione delle Segnalazioni**, composto da Paolo Fabiani e Paola Lanzarini, svolge la propria attività in modo imparziale ed è responsabile della gestione e del coordinamento del processo di segnalazione di potenziali violazioni, in assenza di qualsiasi conflitto di interesse in relazione alla segnalazione o alle indagini.

Il **Team di Gestione delle Segnalazioni** riceve tutte le segnalazioni ed è responsabile delle seguenti attività:

- **informare** il Segnalante e confermare la ricezione della segnalazione **entro 7 giorni** dalla ricezione della stessa;
- mantenere la comunicazione con il Segnalante e, se necessario, **richiedere ulteriori informazioni**;
- **valutare l'ammissibilità della segnalazione** con il supporto del Comitato Etico di Gruppo (se necessario);
- **definire quale sia la funzione/organismo o comitato interno da coinvolgere** in base all'oggetto della segnalazione;
- **attivare una valutazione o un'indagine interna**, in accordo con il Comitato Etico di Gruppo (se necessario), definendo il coinvolgimento di altre funzioni interne e/o consulenti esterni;
- **fornire un riscontro alla segnalazione entro 3 mesi** (dalla comunicazione di ricezione o, se non è stata inviata alcuna comunicazione, entro 3 mesi dalla scadenza del termine di 7 giorni dalla presentazione della segnalazione);
- **supportare il Segnalante in caso di dubbi** sul sistema di segnalazione;
- prevedere misure adeguate volte a informare e **sensibilizzare** il personale e i Soggetti Esterni⁶ sul sistema di segnalazione.

⁶ Per garantire la comunicazione della presente Procedura ai **Soggetti Esterni** è prevista nella documentazione contrattuale un'apposita informativa, da accettare per presa visione in sede di sottoscrizione del contratto.

Il **Team di Gestione delle Segnalazioni** includerà automaticamente il(i) Referente(i) Locale(i), qualora la legislazione nazionale applicabile richieda la designazione di un contatto locale. Inoltre, il(i) Referente(i) Locale(i) agirà come agente e rappresentante del **Team di Gestione delle Segnalazioni**.

Linee Guida sulla gestione del processo di Segnalazione

a. Ricezione delle segnalazioni e valutazione preliminare

Per essere ammissibile, la segnalazione deve essere il più possibile approfondita e circostanziata. In particolare, è consigliabile includere le seguenti informazioni:

- una descrizione dettagliata dei fatti;
- il luogo e, se conosciute, anche la data e l'ora dei fatti oggetto della segnalazione;
- le generalità o altri elementi che consentano di identificare le persone coinvolte nella circostanza segnalata.

La segnalazione ricevuta da soggetti al di fuori dei canali di segnalazione indicati e autorizzati, deve essere tempestivamente inoltrata al seguente indirizzo e-mail codethics@coesia.com.

b. Valutazione o indagine interna e chiusura del caso

Le funzioni interne e/o i consulenti esterni individuati dal **Team di Gestione delle Segnalazioni**, con il supporto del Comitato Etico di Gruppo (se necessario), sono incaricati di condurre una valutazione o un'indagine interna o ispezioni mirate per identificare, verificare e valutare tutti gli elementi possibili che possano avvalorare gli eventi segnalati.

La chiusura del caso è stabilita dal **Team di Gestione delle Segnalazioni**, quando non si ritengono necessarie ulteriori azioni e non è necessario intraprendere ulteriori indagini.

Se la violazione viene accertata, viene proposto un piano d'azione.

In caso di comportamenti non conformi alla legislazione vigente o alla presente Procedura, la Società può adottare misure disciplinari.

8. Conservazione e raccolta dei dati personali

Tutte le segnalazioni devono essere gestite nel rispetto delle norme sulla protezione dei dati personali.

Tutta la documentazione relativa alla segnalazione deve essere conservata durante l'intero processo di gestione della segnalazione. Se non diversamente indicato dalla legislazione nazionale, tutta la documentazione relativa alle segnalazioni deve essere conservata per un periodo di 5 anni dalla data di comunicazione dell'esito finale al Segnalante.

I dati personali (compresi quelli di categoria speciale quali origine razziale o etnica, credenze religiose e filosofiche, opinioni politiche, adesione a partiti o sindacati, nonché i dati sensibili relativi alla salute e all'orientamento sessuale o quelli giudiziari relativi a condanne penali e reati) dei Segnalanti o di altri soggetti coinvolti, acquisiti nella gestione delle segnalazioni, saranno trattati nel rispetto di quanto previsto dalla legislazione vigente in materia di protezione dei dati personali.

Coesia ha predisposto e implementato canali riservati per la ricezione delle segnalazioni (entrambe scritte e orali) e le tratterà in modo sicuro, garantendo l'anonimato del Segnalante e la riservatezza della sua identità, nonché di quella degli eventuali Soggetti Esterni coinvolti (fatte salve le esigenze necessarie e proporzionate in relazione alle indagini delle autorità competenti o ai procedimenti giudiziari).

Il trattamento dei dati personali sarà limitato a quanto strettamente necessario e richiesto per garantire la corretta gestione della segnalazione e nei termini previsti dalla legislazione vigente. Tutta la documentazione sarà cancellata una volta trascorso tale termine.

9. Definizioni

Coesia	Coesia S.p.A. e tutte le Società del Gruppo Coesia.
Codice Etico	Il Codice Etico di Gruppo pubblicato sul sito di Coesia.
Canale Esterno	Canali gestiti dalle Autorità Pubbliche, attraverso i quali i Segnalanti possono effettuare le segnalazioni, in linea con le condizioni definite dalla legislazione nazionale.
Soggetto Esterno	Un soggetto terzo che intrattiene un rapporto esterno con Coesia S.p.A o con le sue Controllate.
Comitato Etico di Gruppo	Comitato indipendente e autonomo presieduto dal Presidente di Coesia e composto da Isabella Seràgnoli, Iole Anna Savini, Giorgia Capuzzo, Paolo Fabiani e Paola Lanzarini.
Team di Gestione delle Segnalazioni	Due persone designate, che fanno parte del Comitato Etico di Gruppo e sono Paolo Fabiani e Paola Lanzarini, responsabili della gestione e del coordinamento del processo di segnalazione delle violazioni.
Canale Interno	Tutti i canali gestiti dall'azienda, attraverso i quali i Segnalanti possono effettuare le loro segnalazioni, in conformità con le linee guida definite dalla presente Procedura.
Soggetto Interno	Chiunque intrattenga un rapporto professionale all'interno di Coesia S.p.A. o delle sue controllate.
Referente(i) Locale(i)	Il responsabile o i responsabili incaricati di gestire e coordinare il processo di segnalazione delle violazioni nelle Società controllate di Coesia, laddove previsto dalla legislazione locale o dalle prassi locali.

<p>Navex</p>	<p>La piattaforma digitale identificata da Coesia che soddisfa i requisiti normativi internazionali e garantisce i più elevati standard di sicurezza e protezione dei dati: qualsiasi trattamento dei dati personali sensibili avverrà nel pieno rispetto della legislazione vigente.</p>
<p>Dichiarazione Pubblica</p>	<p>Rendere pubbliche le informazioni sulle violazioni.</p>
<p>Soggetto Segnalato</p>	<p>La persona o organizzazione indicata dal Segnalante come responsabile della presunta violazione o come parte coinvolta.</p>
<p>Persona collegata al Segnalante</p>	<p>Qualsiasi persona che possa subire ritorsioni in ambito lavorativo, compresi i colleghi o i familiari del Segnalante.</p>
<p>Ritorsione</p>	<p>Qualsiasi tipo di condotta, azione od omissione avversa, comprese le minacce, nei confronti di una persona che ha presentato una segnalazione e che può causarle, direttamente o indirettamente, un pregiudizio, una vittimizzazione o un danno ingiusto.</p>
<p>Segnalante</p>	<p>Chiunque segnali una sospetta violazione del Codice Etico di Coesia e delle sue procedure, o una pratica illegale. La segnalazione o la divulgazione è fatta in buona fede e senza alcun vantaggio economico diretto.</p>
<p>Segnalazione</p>	<p>Una comunicazione, in forma scritta o orale (o di persona se disciplinato dalla legislazione nazionale), nella quale si segnala una sospetta violazione.</p>

10. Domande frequenti

Perchè fare una segnalazione?

Le segnalazioni sono importanti in quanto consentono a Coesia di:

- impegnarsi a contrastare frodi e a intervenire su eventuali criticità prima che possano trasformarsi in problemi, identificando e gestendo tempestivamente violazioni o comportamenti illeciti che potrebbero danneggiare gli interessi o l'integrità del Gruppo o di terzi;
- sensibilizzare su quanto non sia in linea con il Codice Etico e le procedure interne di Coesia;
- evitare danni reputazionali;
- promuovere una cultura aziendale aperta.

Chi può segnalare?

Chiunque può inviare una segnalazione. Ad esempio, ma non esclusivamente:

- tutti i collaboratori di Coesia e delle sue aziende controllate sotto qualsiasi accordo contrattuale, compresi i contratti a tempo determinato, i lavoratori occasionali, i volontari e i tirocinanti;
- funzionari, amministratori e dirigenti, nonché membri degli organi di controllo e di vigilanza;
- collaboratori autonomi, lavoratori interinali e occasionali, liberi professionisti, indipendenti, agenti e consulenti;
- le persone il cui rapporto di lavoro deve ancora iniziare e che hanno acquisito informazioni su possibili violazioni durante il processo di selezione;
- ex collaboratori o partner di Coesia e delle sue controllate che siano venuti a conoscenza di violazioni durante un precedente rapporto di lavoro con la Società;
- clienti, fornitori, partner e, in generale, tutti gli stakeholder;
- anche specifici stakeholder menzionati nelle legislazioni internazionali e nazionali (es. personale delle agenzie investigative, funzionari pubblici, ecc.).

Che cosa si può segnalare?

Le segnalazioni possono riguardare violazioni relative al:

- **Codice Etico del Gruppo;**
- alla **Direttiva (UE) 2019/1937 riguardante la protezione delle persone che segnalano violazioni del diritto dell'Unione e i relativi recepimenti nazionali** (per le aziende con sede nei paesi dell'Unione Europea);
- **Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo** - come da Decreto Legislativo n. 24/2023 e 231/2001 (per le società italiane);
- **Procedure** aziendali;
- **Legislazioni nazionali e internazionali.**

Che cosa non può essere segnalato?

Informazioni senza fondamento, acquisite esclusivamente sulla base di indiscrezioni o pettegolezzi non attendibili (es. "voci di corridoio").

Quando segnalare?

La segnalazione dovrebbe essere presentata **tempestivamente**, non appena si sia venuti a conoscenza di una presunta violazione.

Ho ricevuto una segnalazione da una terza parte, come mi devo comportare?

Nel caso sia un soggetto diverso da quello identificato e autorizzato da Coesia a ricevere la segnalazione, quest'ultima dovrà essere trasmessa, **entro 7 giorni dalla data di ricezione**, al **Team di Gestione delle Segnalazioni** o al Referente(i) Locale(i) (ove previsto).

Contemporaneamente, anche il Soggetto Segnalante dovrà essere informato.

Quali sono le misure di protezione in termini di riservatezza e gestione dei dati personali?

Fatti salvi gli obblighi di legge, l'identità del Soggetto Segnalante e qualsiasi altra informazione da cui tale identità può essere deducibile, direttamente o indirettamente, non può essere divulgata, senza previo consenso. È garantita anche la riservatezza dei soggetti coinvolti e/o menzionati nelle segnalazioni, così come quella dei Facilitatori (ossia delle persone che assistono il Segnalante nel processo di segnalazione e operano nello stesso contesto lavorativo).

Inoltre, il trattamento dei dati personali è conforme a quanto previsto dalla normativa sulla protezione dei dati personali.

Che cosa si intende per ritorsione?

Costituisce ritorsione qualsiasi forma di condotta che possa provocare un danno, a titolo esemplificativo e non esaustivo, come elencato qui di seguito:

- licenziamento, sospensione o misure equivalenti;
- retrocessione di grado o mancata promozione;
- modifica degli incarichi, del luogo o dell'orario di lavoro o taglio salariale;
- interruzione della formazione o qualsiasi limitazione nella stessa;
- note di merito negative e valutazioni o referenze negative;
- imposizione o adozione di misure disciplinari o di altre sanzioni, incluse quelle monetarie;
- coercizione, intimidazione, molestie o ostracismo;
- discriminazioni o qualsiasi trattamento sfavorevole o iniquo;
- mancata conversione di un contratto di lavoro a termine in un contratto a tempo indeterminato, qualora detta conversione fosse una legittima aspettativa del lavoratore;
- mancato rinnovo o risoluzione anticipata di un contratto a termine;
- danni, incluso il danno alla reputazione della persona, in particolare sui social media, o pregiudizi economici o finanziari, comprese la perdita di opportunità economiche e di redditi;
- l'inserimento in "elenchi impropri" sulla base di un accordo settoriale o industriale, formale o informale, che possa impedire alla persona di trovare in futuro un impiego nel settore o nell'industria;
- risoluzione anticipata o annullamento del contratto per la fornitura di beni o servizi;
- annullamento di una licenza o di un permesso.