ADVANCED FLOW
TECHNOLOGIES

„SpeakUp” - FAQ

Häufig gestellte Fragen und Antworten

1 „SpeakUp“ - Wie man eine Nachricht hinterlassen kann 4

1.1 Wer darf eine Nachricht hinterlassen? 4

1.2 Wie hinterlasse ich eine Nachricht? 4

1.3 Welche Bedingungen muss mein Passwort erfüllen? 6

1.4 Kann ich eine telefonische Nachricht auf landfremden Sprachen hinterlassen? 6

1.5 Was passiert in der Zwischenzeit? 6

1.6 Wie bekomme ich eine Antwort? 7

1.7 Was ist zu tun, wenn ich keine Rückmeldung erhalte? 7

2 Häufig gestellte Fragen zum System 7

2.1 Was ist „SpeakUp“? 7

2.2 Wofür soll „SpeakUp“ verwendet werden? 8

2.3 Wer betreibt „SpeakUp“? 8

2.4 Ist „SpeakUp“ schwer zu benutzen? 8

2.5 Kann meine Identität aufgedeckt werden? 8

2.6 Wird meine Sprachnachricht weitergeleitet? 9

2.7 Können meine Verbindungsdaten zurückverfolgt werden? 9

2.8 Was geschieht mit meiner Sprachnachricht? 9

2.9 Kann die vertrauliche Behandlung (meine Anonymität) aufgehoben werden? 10

2.10 Wer zahlt für meine Meldung bzw. meinen Anruf? 10

2.11 Gibt es eine zeitliche Begrenzung für meine Nachricht? 10

2.12 Wie schnell wird meine Nachricht an die zuständige Stelle weitergeleitet? 10

2.13 Wer erhält meine Nachricht? 10

2.14 Ich würde gerne anonym bleiben, aber trotzdem eine Rückmeldung bekommen. Was muss ich dafür tun? 11

2.15 Wie schnell erhalte ich eine Antwort? 11

2.16 Woher weiß ich, dass ich eine Antwort erhalten habe? 11

2.17 Wann kann ich „SpeakUp“ erreichen? 11

2.18 Kann ich auch Dokumente hinterlegen? 12

2.19 Was passiert, wenn ich meine Fall-Nummer vergessen habe? 12

2.20 Kann ich den Meldeweg nachträglich ändern? 12

2.21 Ich weiß nicht, wo ich den Link (die Telefonnummer(n)) von SpeakUp finde. Woher erhalte ich diese Information? 12

2.22 Was sind personenbezogene Daten und wie sind meine personenbezogenen Daten geschützt, wenn ich eine Nachricht über „SpeakUp“ abgebe? 12

2.23 Welche Rechte habe ich, wenn ich durch „SpeakUp“ eine Nachricht hinterlasse, die personenbezogene Daten enthält? 12

2.24 Was passiert, wenn ein Fall geschlossen wird? 13

3 **Tipps zum Hinterlassen einer Nachricht in „SpeakUp“** 13

4 **Kontaktdetails** 14

Anlage – Übersicht kostenpflichtiger Länder (Telefon) 16

Anmerkung:
Aus Gründen der besseren Lesbarkeit wird auf die gleichzeitige Verwendung männlicher, weiblicher und anderer Sprachformen verzichtet. Sämtliche Personenbezeichnungen gelten im Sinne der Gleichbehandlung grundsätzlich für alle Geschlechter. Die verkürzte Sprachform hat nur redaktionelle Gründe und beinhaltet keine Wertung.

1 „SpeakUp“ - Wie man eine Nachricht hinterlassen kann

1.1 Wer darf eine Nachricht hinterlassen?

Sämtliche Beschäftigte der ADVANCED FLOW TECHNOLOGIES GmbH & Co. KG, Zeitarbeiter, Beschäftigte bei unmittelbaren oder mittelbaren Zulieferern, Geschäftspartner, Kunden und alle, die ein Interesse am Wohlergehen der Gesellschaft haben, können vertraulich Bedenken ansprechen und somit Hinweise auf potenzielle Risiken oder Verstöße einreichen.

1.2 Wie hinterlasse ich eine Nachricht?

Sie können eine (neue) Nachricht über das „SpeakUp“®-System per Telefon oder Webzugriff (Weblink oder mobile SpeakUp App) hinterlassen.

Wir empfehlen, dass Sie die Nachricht vorher aufschreiben; so können Sie für sich selbst nochmals überprüfen, ob Sie diese Informationen so weitergeben wollen und dass die Nachricht auch die erforderlichen Informationen enthält, damit der Empfänger den gemeldeten Missstand bzw. das gemeldete Fehlverhalten eindeutig und klar erkennen kann.

„SpeakUp“ Telefon:

Deutschland
Telefon (kostenfrei): 0800 1818 952
Internet https://www.speakupfeedback.eu/web/horn/de
Organisationscode: 45401

China
Phone number: 400 120 1842
Country wide number with no supplier restriction
Call charged at local rate.
Internet: https://www.speakupfeedback.eu/web/horn/cn
Organisationscode: 45401

India
Phone number (toll free): 0008 0005 03159
Internet: https://www.speakupfeedback.eu/web/horn/in
Organisationscode: 45401

United Kingdom
Phone number (toll free): 080 0022 4118
Internet: https://www.speakupfeedback.eu/web/horn/gb
Organisationscode: 45401

United States of America
Phone number: +1 (669) 288 7154
Call charged at local rate
Internet: https://www.speakupfeedback.eu/web/horn/us
Organisationscode: 45401

"SpeakUp" QR-Code:

Telefonische Meldung	Meldung über Weblink
1. Wählen Sie die o.g. Rufnummer. 2. Geben Sie den Organisationscode ein, wenn Sie dazu aufgefordert werden. 3. Bitte halten Sie einen Stift bereit. Sie erhalten eine Fall-Nummer, die Sie für spätere Referenzzwecke notieren sollten. 4. Legen Sie ein Passwort fest, um später auf die Meldung zugreifen zu können. 5. Nehmen Sie die Nachricht auf. Sprechen Sie bitte sehr deutlich und buchstabieren Sie Namen und/oder Orte, auf die Sie mit Ihrer Nachricht hinweisen. 6. Nachdem Sie Ihre Nachricht beendet haben, legen Sie einfach auf. *Während des Anrufs sprechen Sie zu keinem Zeitpunkt mit einem „Operator". Sie erhalten lediglich aufgenommene Anweisungen, um Sie durch den Prozess zu leiten.*	1. Klicken Sie die Schaltfläche „Neuer Bericht" 2. Wählen Sie Ihre Sprache. 3. Erstellen Sie ein Passwort, das mit Ihrer Fall-Nummer verknüpft ist. 4. Beschreiben Sie Ihren Hinweis und laden Sie bei Bedarf Dokumente, die die Nachricht betreffen, hoch. *Sie werden angewiesen, die Fall-Nummer und das Passwort zu speichern, da Sie beides benötigen, um sich später erneut anzumelden und auf Antworten des Fachbereichs Compliance der INDUS Holding AG zu reagieren.*

Meldung über die mobile SpeakUp-App:
Laden Sie die App „SpeakUp Doing right, made easy" herunter, die für iOS- und Android-Systeme verfügbar ist. Öffnen Sie die App und richten Sie Ihre PIN ein, indem Sie einen 6-stelligen Code eingeben. Sie müssen diese PIN jedes Mal eingeben, wenn Sie die App öffnen. Wenn Sie Ihre PIN vergessen haben, müssen Sie die App neu installieren und eine neue PIN einrichten. In diesem Fall verlieren Sie den Zugriff auf Ihre laufenden Berichte.

Die App fordert Sie auf, sich mit Ihrer Organisation zu verbinden, indem Sie den QR-Code scannen. Alternativ können Sie den Organisationscode eingeben, indem Sie auf die Schaltfläche „Manuell verbinden“ unten auf der Seite klicken. Drücken Sie die Schaltfläche „+ Neuer Bericht“, um eine vertrauliche Unterhaltung zu beginnen. Sie können entweder eine Nachricht für Ihre Organisation schreiben oder diese aufzeichnen, indem Sie auf „Sprachnachricht aufzeichnen“ klicken. Sie können sich von der App über alle Antworten benachrichtigen lassen.

1.3 Welche Bedingungen muss mein Passwort erfüllen?

Um ein sicheres Passwort zu generieren, muss das Passwort folgende Bedingungen erfüllen:

- Mindestens 12 Zeichen
- Mindestens eine Nummer (0-9)
- Mindestens ein Großbuchstabe (A-Z)
- Mindestens ein Kleinbuchstabe (a-z)
- Mindestens ein Sonderzeichen (!@#$%^&*)

1.4 Kann ich eine telefonische Nachricht auf landfremden Sprachen hinterlassen?

Es kann jederzeit eine Nachricht auf Englisch oder in der Landessprache der gewählten Telefonnummer hinterlassen werden.

Bitte beachten Sie: Nachrichten in anderen Sprachen als Englisch oder der jeweiligen Landessprache sind leider nicht möglich.

Beispiel:
Ein telefonischer Hinweis kann aus Deutschland mit der deutschen Telefonnummer auf Deutsch und Englisch abgegeben werden.

Ein telefonischer Hinweis kann aus Polen mit der polnischen Telefonnummer auf Polnisch und Englisch abgegeben werden.

Wenn ein Hinweisgebender versucht, die polnische Telefonnummer aus Deutschland anzurufen, funktioniert diese Nummer nicht – sie ist nur innerhalb Polens erreichbar.

Um Sprachbarrieren auszuschließen, empfehlen wir die Nutzung des Weblinks oder der mobilen SpeakUp-App, da diese eine einfache und sichere Übermittlung unabhängig vom Standort und der Sprache ermöglichen.

1.5 Was passiert in der Zwischenzeit?

Sobald Sie Ihr Telefonat beendet oder Ihre Nachricht abgesendet haben, wird der Betreiber der „SpeakUp“-Plattform (die Firma People Intouch) Ihre Nachricht, soweit erforderlich, ins Englische übersetzen (gilt nicht für Nachrichten auf Deutsch). Die

Übersetzung erfolgt über einen gesicherten KI-Assistenten oder ein Übersetzungsbüro erfolgen.

Handelt es sich um eine telefonische Sprachnachricht, so wird die Aufnahme zunächst Wort für Wort (schriftlich) erfasst. Die Tonaufnahme selbst wird niemals an die INDUS Holding AG (Konzernmuttergesellschaft), die ADVANCED FLOW TECHNOLOGIES GROUP GmbH & Co. KG oder sonstige Dritte weitergegeben. Eine Ausnahme besteht lediglich für den Fall, dass es zu einer Herausgabeforderung seitens der Behörden nach zwingender gesetzlicher Maßgabe kommt. Auch in diesem Fall werden die Daten weder an die INDUS Holding AG, die ADVANCED FLOW TECHNOLOGIES GROUP GmbH & Co. KG oder an sonstige Dritte weitergegeben. People Intouch leitet die Nachricht ausschließlich an die entsprechende Behörde weiter.

Sobald die Übersetzung fertiggestellt ist, wird diese, zusammen mit der Niederschrift der Original-Nachricht, an den Fachbereich Compliance der INDUS Holding AG (im Folgenden: „Fachbereich Compliance“) gesendet.

Innerhalb von einer Woche erhalten Sie eine Antwort des Fachbereich Compliance. Die Antwort erfolgt über dasselbe System „SpeakUp“. Der Betreiber übersetzt die Antwort in die Sprache Ihrer ursprünglichen Nachricht und sendet diese über „SpeakUp“ an Sie. Falls Ihre ursprüngliche Nachricht telefonisch erfolgt ist, wird die Antwort durch den Betreiber ebenfalls aufgenommen und als Sprachnachricht versendet.

1.6 Wie bekomme ich eine Antwort?

Sie erhalten innerhalb von einer Woche eine erste persönliche Rückmeldung des Fachbereichs Compliance. Sie finden die Antwort auf demselben Weg, über den Sie auch die Nachricht hinterlassen haben. Sie verwenden dafür die in 1.1 beschriebenen Einwahldaten (Fall-Nummer und Passwort).

Sobald Sie die Antwort abgehört oder gelesen haben, können Sie weitere Folge-Nachrichten hinterlassen. Dies muss nicht sofort geschehen, Sie können auch auflegen bzw. sich ausloggen und dies bei Bedarf später machen. Es gibt keine Obergrenze; ein solcher Dialog kann beliebig oft wiederholt werden.

1.7 Was ist zu tun, wenn ich keine Rückmeldung erhalte?

Sollten Sie innerhalb von sieben Tagen keine Antwort auf Ihren Hinweis erhalten haben, geben Sie diesen bitte erneut ein. So stellen wir sicher, dass kein Fall unbeabsichtigt verloren geht. Solche Situationen treten nur in Ausnahmefällen auf.

2 Häufig gestellte Fragen zum System

2.1 Was ist „SpeakUp“?

„SpeakUp“ ist ein Service (Kommunikations-Instrument), mittels dessen sämtliche Beschäftigte der ADVANCED FLOW TECHNOLOGIES GROUP GmbH & Co. KG, Zeitarbeiter,

Beschäftigte bei unmittelbaren oder mittelbaren Zulieferern, Geschäftspartner, Kunden und alle, die ein Interesse am Wohlergehen der Gesellschaft haben, vertraulich Bedenken ansprechen und Hinweise auf potenzielle Risiken oder Verstöße einreichen können. Dies erfolgt telefonisch oder digital (sichere Website / App); es gibt keine zwischengeschaltete Person („Operator“).

Eine Meldung kann auch vollständig anonym erfolgen.

2.2 Wofür soll „SpeakUp“ verwendet werden?

Mit dem Meldeverfahren möchten wir jeden zu einer Meldung ermutigen, der Kenntnis oder einen begründeten Verdacht hinsichtlich:

- möglicher Verstöße gegen den Verhaltenskodex,
- möglicher Verstöße zu menschenrechtlichen und umweltbezogenen Risiken und / oder Pflichtverletzungen im Geschäftsbereich der ADVANCED FLOW TECHNOLOGIES GROUP GmbH & Co. KG oder innerhalb der Lieferkette,
- möglicher Verstöße gegen Gesetze und Richtlinien,
- möglicher Verstöße und Beschwerden (auch ohne Compliance-Bezug) hat.

2.3 Wer betreibt „SpeakUp“?

„SpeakUp“ wird durch einen externen Dienstleister, People Intouch, eine unabhängige Firma mit Sitz in Amsterdam/Niederlande, betrieben. Sie ist für die Verarbeitung aller eingehender Nachrichten verantwortlich.

2.4 Ist „SpeakUp“ schwer zu benutzen?

Die Antwort ist: Nein. Einfache (Sprach-)Anweisungen leiten Sie durch den web- bzw. appbasierten Prozess bzw. das Telefon-Menü.

2.5 Kann meine Identität aufgedeckt werden?

Die Antwort ist: Das entscheiden Sie!

Bei einer telefonisch aufgezeichneten Nachricht erhält der Fachbereich Compliance eine wortgetreue, übersetzte Niederschrift Ihrer Sprachnachricht.

Bei einer Meldung über den Webzugriff oder die SpeakUp-App erhält der Fachbereich Compliance Ihre geschriebene Nachricht vollständig und unverändert.

Sie haben stets die volle Kontrolle über den Inhalt Ihrer Nachricht.

Wenn Sie Ihre Kontaktdaten in der Nachricht angeben, so werden diese über „SpeakUp“ an den Fachbereich Compliance weitergeleitet. Wenn Sie diese Daten

nicht hinterlassen, werden weder People Intouch, noch die INDUS Holding AG, ADVANCED FLOW TECHNOLOGIES GROUP GmbH & Co. KG oder sonstige Dritte erkennen können, wer Sie sind.

Die INDUS Holding AG sowie die ADVANCED FLOW TECHNOLOGIES GROUP GmbH & Co. KG sichern zu, keinen Versuch zu unternehmen, die Identität eines anonym Meldenden herauszufinden oder die bekanntgegebene Identität an einen Zeugen oder im Zusammenhang mit der Meldung Beschuldigten weiterzugeben.

Eine Ausnahme besteht lediglich für den Fall, dass es zu einer Herausgabeforderung seitens der Behörden nach zwingender gesetzlicher Maßgabe kommt. Auch in diesem Fall werden die Daten weder an die INDUS Holding AG, ADVANCED FLOW TECHNOLOGIES GROUP GmbH & Co. KG noch an sonstige Dritte durch People Intouch weitergegeben. People Intouch leitet die Nachricht ausschließlich an die entsprechende Behörde weiter.

2.6 Wird meine Sprachnachricht weitergeleitet?

Nein. Der „SpeakUp“-Service wird durch die Firma People Intouch betrieben, eine unabhängige Firma, die Ihre Nachricht schriftlich erfasst und (soweit erforderlich) übersetzt. Nur diese Niederschrift (und gegebenenfalls deren Übersetzung) wird an den Fachbereich Compliance weitergegeben.

TIPP: Wenn Sie sich aus diesem Grund dabei unwohl fühlen, eine Sprachnachricht zu hinterlassen, bitten Sie jemand anders, die Nachricht für Sie aufzusprechen oder verwenden Sie die Möglichkeit, über den Weblink oder die mobile SpeakUp-App eine schriftliche Nachricht zu hinterlassen.

2.7 Können meine Verbindungsdaten zurückverfolgt werden?

Nein. Der „SpeakUp“-Service wird durch die Firma People Intouch betrieben, weder die INDUS Holding AG, die ADVANCED FLOW TECHNOLOGIES GROUP GmbH & Co. KG oder sonstige Dritte haben Zugriff auf die Verbindungsdaten (wie bspw. Telefon-Daten und / oder IP-Adressen).

HINWEIS: Wenn Sie für Ihre Meldung ein Firmentelefon oder einen Firmen-Computer verwenden, ist es technisch möglich, dass Verbindungsdaten nachvollzogen werden.

TIPP: Verwenden Sie ein öffentliches Telefon oder einen Computer, dessen Verbindungsdaten nicht zurückverfolgt werden können.

2.8 Was geschieht mit meiner Sprachnachricht?

Mit der Eingangsbestätigung für die Niederschrift (und Übersetzung) durch die INDUS Holding AG löscht People Intouch die Aufnahme unverzüglich.

2.9 Kann die vertrauliche Behandlung (meine Anonymität) aufgehoben werden?

Eine Ausnahme besteht lediglich für den Fall, dass es zu einer Herausgabeforderung seitens der Behörden nach zwingender gesetzlicher Maßgabe kommt. Für den Fall, dass eine Nachricht hinterlassen wird, mit der eine Straf- oder Gewalttat angedroht wird, kann die INDUS Holding AG oder die ADVANCED FLOW TECHNOLOGIES GROUP GmbH & Co. KG verlangen, dass die Aufnahme der Sprachnachricht nicht gelöscht und den Strafverfolgungsbehörden übermittelt wird. Die Aufzeichnung wird an niemand anderen außer an die entsprechende Behörde übermittelt.

2.10 Wer zahlt für meine Meldung bzw. meinen Anruf?

Die Meldung via Webzugriff (Link oder mobile SpeakUp-App) ist immer kostenfrei. Auch die telefonische Meldung ist i. d. R. nicht kostenpflichtig. Bei telefonischer Kontaktaufnahme können jedoch je nach Anbieter und Land Kosten anfallen. Eine Übersicht der kostenpflichtigen Länderwahlen finden Sie in der Anlage „Übersicht kostenpflichtige Länderwahlen“.

2.11 Gibt es eine zeitliche Begrenzung für meine Nachricht?

Ja. Die zeitliche Begrenzung für eine aufgezeichnete Nachricht per Telefon beträgt fünf Minuten.

TIPP: Versuchen Sie, Ihre Nachricht so gut es geht auf den Punkt zu bringen.

2.12 Wie schnell wird meine Nachricht an die zuständige Stelle weitergeleitet?

Wenn Sie sich dafür entschieden haben, Ihre Nachricht über das Internet oder die mobile SpeakUp-App zu schreiben, wird Ihre Nachricht in Echtzeit weitergeleitet. Wenn Sie sich für die Telefonleitung entschieden haben, wird Ihre Nachricht innerhalb eines Werktags bearbeitet und von INDUS empfangen.

2.13 Wer erhält meine Nachricht?

Empfänger Ihrer Nachricht ist der Fachbereich Compliance der INDUS Holding AG.

Ausgehend von der ersten Prüfung bestimmt sich der weitere Weg zum Umgang mit dem Sachverhalt.

Je nach Schwere des Vorwurfs, betroffenem Personenkreis und Rechtsgebiet erfolgt die weitere Prüfung unmittelbar durch den Fachbereich Compliance oder es erfolgt eine Übergabe der Meldung an die verantwortliche Stelle der ADVANCED FLOW TECHNOLOGIES GROUP GmbH & Co. KG (in der Regel die Geschäftsführung oder Compliance-Beauftragte). Die verantwortliche Stelle ist dazu verpflichtet, Informationen streng vertraulich zu behandeln. Ebenso ist sie angewiesen, durch entsprechende Vorgaben und erforderliche Maßnahmen zeitnah den Missstand aufzuklären bzw. zu beseitigen.

Bei der weiteren Prüfung des Missstands können externe Sachverständige, z.B. Rechtsanwälte, hinzugezogen werden. Es kann zu einer Anzeigenpflicht bei hinreichendem Verdacht auf eine Straftat kommen.

2.14 Ich würde gerne anonym bleiben, aber trotzdem eine Rückmeldung bekommen. Was muss ich dafür tun?

Notieren Sie sich Ihre Zugangsdaten, wenn Sie zum ersten Mal eine Nachricht hinterlassen, und bewahren Sie diese gut auf. So können Sie sich wieder bei SpeakUp anmelden und Ihre Unterhaltung völlig anonym fortsetzen.

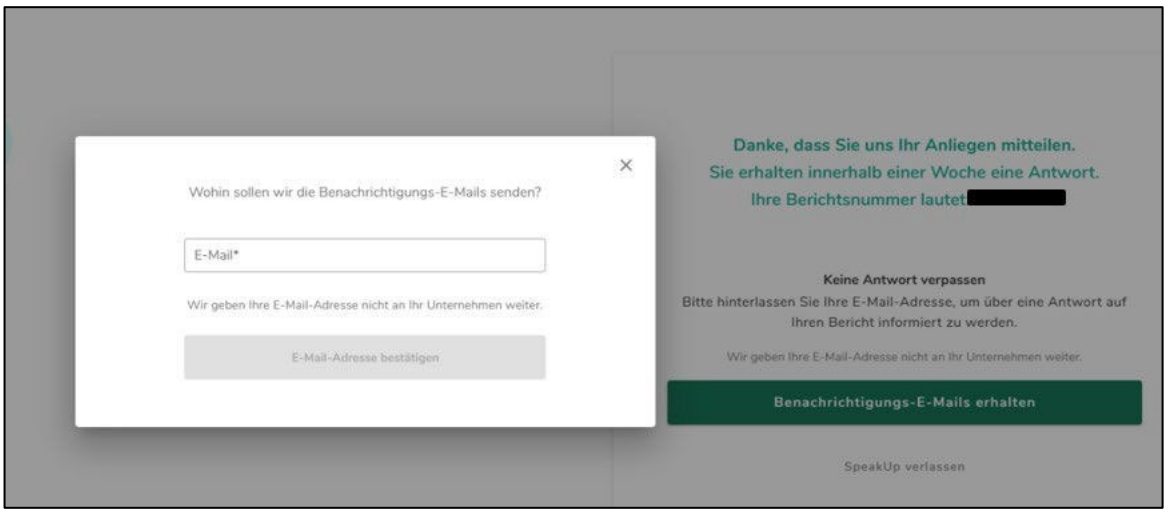
2.15 Wie schnell erhalte ich eine Antwort?

Sie erhalten innerhalb von einer Woche eine erste persönliche Rückmeldung des Fachbereichs Compliance.

Sollten Sie innerhalb von sieben Tagen keine Antwort auf Ihren Hinweis erhalten, geben Sie diesen bitte erneut ein. So stellen wir sicher, dass kein Fall unbeabsichtigt verloren geht. Solche Situationen treten nur in Ausnahmefällen auf.

2.16 Woher weiß ich, dass ich eine Antwort erhalten habe?

Nach Versenden der Nachricht können Sie entweder regelmäßig im SpeakUp-System nachsehen, ob Sie eine Antwort erhalten haben (Eingabe Fall-Nummer und Passwort erforderlich), oder Sie wählen die freiwillige Option der Benachrichtigungs-E-Mails (Weblink) bzw. Push-Nachrichten (SpeakUp-App).



2.17 Wann kann ich „SpeakUp“ erreichen?

Der „SpeakUp“-Service ist 24 Stunden täglich, an jedem Tag des Jahres per Webzugriff, mobiler SpeakUp-App oder telefonisch (Einwahldaten siehe 1.2) erreichbar.

2.18 Kann ich auch Dokumente hinterlegen?

Wenn Sie den „SpeakUp“-Service über das Internet oder die mobile SpeakUp-App nutzen, können Sie neben einer Nachricht sofort oder im Nachhinein (elektronische) Dokumente hochladen.

TIPP: Wenn Sie anonym bleiben wollen, stellen Sie sicher, dass die von Ihnen hochgeladenen Unterlagen keine Hinweise auf Ihre Identität enthalten.

Wenn Sie eine telefonische Nachricht abgegeben haben, ist der Upload elektronischer Dokumente nicht möglich.

2.19 Was passiert, wenn ich meine Fall-Nummer vergessen habe?

Sollten Sie Ihre Fall-Nummer vergessen haben, bitten wir Sie, Ihre Nachricht nochmals unter einer neuen Fall-Nummer zu hinterlassen. Benutzen Sie bitte die neue Fall-Nummer für die weitere Kommunikation.

2.20 Kann ich den Meldeweg nachträglich ändern?

Nein, eine nachträgliche Änderung des gewählten Meldewegs über „SpeakUp“ ist nicht möglich. Der Kommunikationskanal, den Sie zu Beginn auswählen – entweder Telefon, SpeakUp-App oder Webzugriff – bleibt für den gesamten Verlauf des Meldeprozesses verbindlich.

2.21 Ich weiß nicht, wo ich den Link (die Telefonnummer(n)) von SpeakUp finde. Woher erhalte ich diese Information?

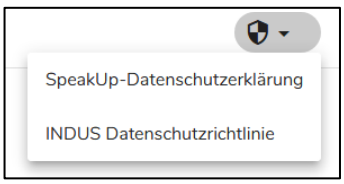
Sie finden diese Information auf https://www.speakupfeedback.eu/web/horn.

2.22 Was sind personenbezogene Daten und wie sind meine personenbezogenen Daten geschützt, wenn ich eine Nachricht über „SpeakUp“ abgebe?

Personenbezogene Daten sind Informationen, die (direkt oder indirekt) dazu geeignet sind, eine Person zu identifizieren, die in Ihrer Nachricht erwähnt werden (z.B. Name, Adresse, Telefonnummer, ein Bild, o.ä.). Die Verarbeitung solcher Daten durch People Intouch (Betreiber von „SpeakUp“) erfolgt nach den Regelungen der DSGVO.

2.23 Welche Rechte habe ich, wenn ich durch „SpeakUp“ eine Nachricht hinterlasse, die personenbezogene Daten enthält?

Alle Informationen zum Thema Datenschutz werden in unserem Datenschutzhinweis erläutert. Diesen finden Sie auf Ihrem Weblink und in der mobilen SpeakUp-App unter „Privacy Policy“.



2.24 Was passiert, wenn ein Fall geschlossen wird?

Ein Fall wird nach einer bestimmten Zeit abgeschlossen. Dies kann verschiedene Gründe haben: Es wurden geeignete Maßnahmen eingeleitet, die Meldung hat sich nicht bestätigt oder eine weiterführende Kommunikation mit der meldenden Person war nicht möglich.

Die meldende Person wird über den Abschluss des Falls informiert. Nach Abschluss ist eine weitere Kommunikation über das System nicht mehr möglich. Die ursprüngliche Meldung bleibt jedoch für einen Zeitraum von 30 Tagen einsehbar. Nach Ablauf dieser Frist ist ein Zugriff nicht mehr möglich.

Bitte beachten Sie: Der Abschluss eines Falls ist endgültig. Eine Reaktivierung oder erneute Öffnung der Meldung ist nicht vorgesehen.

Sofern weiterer Klärungsbedarf besteht oder neue Informationen vorliegen, können Sie jederzeit eine neue Meldung einreichen und dabei auf die abgeschlossene Meldung Bezug nehmen.

3 Tipps zum Hinterlassen einer Nachricht in „SpeakUp“

- Schreiben Sie Ihre Nachricht auf, bevor Sie anrufen; so können Sie für sich selbst nochmals überprüfen, ob Sie diese Informationen so weitergeben wollen und ob die Nachricht auch die erforderlichen Informationen enthält, damit der Empfänger den gemeldeten Missstand bzw. das gemeldete Fehlverhalten eindeutig und klar erkennen kann.

- Sie können ein öffentliches oder anderes nicht zurückverfolgbares Telefon oder einen Computer verwenden.

- Löschen Sie das Cache Memory des Browsers, nachdem Sie „SpeakUp“ genutzt haben.

- Wenn Sie anonym bleiben wollen, stellen Sie sicher, dass die von Ihnen hochgeladenen Unterlagen keine Hinweise auf Ihre Identität enthalten.

- Stellen Sie sicher, dass Sie Ihre persönliche Fall-Nummer und das entsprechende Passwort nicht vergessen. Nur Sie kennen diese Nummern.

- Bevor Sie Ihre Nachricht hinterlassen, überlegen Sie sich, ob dies anonym geschehen soll oder nicht.

- Bevor Sie Ihre Nachricht hinterlassen, überlegen Sie sich, welche Informationen Sie in welchem Umfang geben wollen. Die Informationen sollten so auf den Punkt sein, dass Sie dem Empfänger eine objektive Einschätzung ermöglichen.

- Versuchen Sie, Ihre Nachricht so gut es geht auf den Punkt zu bringen. Hierzu ist es hilfreich, aussagekräftige und eindeutige Fakten zum Sachverhalt zu liefern (z.B. genaue Ortsangaben, Zeit und Datum, Rechnungsnummern). Elektronische Dokumente können hochgeladen werden.

- Auch Namen von Personen können wichtig sein. Bitte erwähnen Sie diese trotzdem nur dann, wenn es für das Verstehen und Lösen des Sachverhalts zwingend erforderlich ist.

- Bleiben Sie bei den Fakten, wenn Sie Informationen zu einer Person geben. Verzichten Sie auf Angaben, die die Privatsphäre dieser Person betreffen könnten (z.B. Religionszugehörigkeit oder geistige und körperliche Verfassung). Sollte die Angabe eines Namens erforderlich sein, bitte buchstabieren Sie diesen bei Hinterlassen einer Sprachnachricht.

4 Kontaktdetails

Ansprechpartner

Deutschland
Telefon (kostenfrei): 0800 1818 952
Internet https://www.speakupfeedback.eu/web/horn/de
Organisationscode: 45401

China
Phone number: 400 120 1842
Country wide number with no supplier restriction / Call charged at local rate.
Internet: https://www.speakupfeedback.eu/web/horn/cn
Organisationscode: 45401

India
Phone number (toll free): 0008 0005 03159
Internet: https://www.speakupfeedback.eu/web/horn/in
Organisationscode: 45401

United Kingdom
Phone number (toll free): 080 0022 4118
Internet: https://www.speakupfeedback.eu/web/horn/gb
Organisationscode: 45401

United States of America
Phone number: +1 (669) 288 7154 / Call charged at local rate
Internet: https://www.speakupfeedback.eu/web/horn/us
Organisationscode: 45401

Fachbereich Compliance der INDUS Holding AG
compliance@indus.de

Anlage – Übersicht kostenpflichtiger Länder (Telefon)

Albania	Japan
Algeria	Kazakhstan
Angola	Kenya
Argentina	Korea, the Republic of
Australia	Luxembourg
Bahrain	Malaysia
Barbados	Mauritius
Benin	Mexico
Bosnia and Herzegovina	Morocco
Brazil	Netherlands
Burkina Faso	New Zealand
Canada	Nicaragua
Cayman Islands	North Macedonia
Chile	Norway
China	Panama
Colombia	Puerto Rico
Costa Rica	Serbia
Denmark	Singapore
Dominican Republic	South Africa
El Salvador	Spain
Estonia	Sri Lanka
Ghana	Taiwan, Province of China
Grenada	Thailand
Guatemala	Trinidad and Tobago
Hong Kong	Tunisia
Iceland	United States of America
Indonesia	Venezuela, Bolivarian Republic of
Israel	Vietnam
Jamaica	