

Speak Up-Line – Einführung für Hinweisgeber

Inhalt

| | |
|--|---|
| Hinterlassen einer neuen Nachricht..... | 3 |
| Schritt 1: Hinterlassen einer neuen Nachricht über die Speak Up-Line | 3 |
| Was passiert in der Zwischenzeit...?..... | 4 |
| Schritt 2: Abrufen der Antwort in der Speak Up-Line | 4 |
| Speak Up-Line Tipps für das Hinterlassen einer Nachricht | 5 |

Hinterlassen einer neuen Nachricht

Schritt 1: Hinterlassen einer neuen Nachricht über die Speak Up-Line

Für das Hinterlassen einer Nachricht kann zwischen dem Telefonsystem oder dem Websystem gewählt werden. Die Funktionsweise beider Systeme ist ähnlich und sehr einfach. Das Websystem hat den Vorteil, dass Sie Ihre Nachricht ausdrucken und schon im ersten Schritt Dokumente hochladen können. Unabhängig davon, welches System Sie wählen, empfehlen wir Ihnen Ihre Nachricht immer im Voraus aufzuschreiben. Auf diese Weise können Sie sich sicher, welche Informationen Sie mitteilen möchten und Ihre Nachricht ist verständlich und enthält nur das Wesentliche.

Telefonsystem:

Wenn Sie das Telefonsystem nutzen möchten, wählen Sie bitte die angegebene kostenfreie Telefonnummer auf der SMA Corporate Compliance Homepage.

Wenn Sie den Anruf tätigen, halten Sie einen Stift bereit. Sie erhalten eine sechsstellige Fallnummer, die zufällig generiert wird. Es ist sehr wichtig, dass Sie diese Fallnummer notieren, damit Sie in einem nachfolgenden Schritt Zugang zu unserer Antwort auf Ihre Nachricht erhalten. Sofern Sie das Telefonsystem benutzt, wird Ihre Nachricht nach dem Ton aufgezeichnet. Bitte achten Sie auf eine klare Aussprache und buchstabieren idealerweise Namen und Orte. Wenn Sie fertig sind, legen Sie einfach auf.

Websystem:

Wenn Sie das Websystem nutzen möchten, rufen Sie bitte die auf der SMA Corporate Compliance Homepage genannte Internetadresse auf.

Wenn Sie das Websystem nutzen, können Sie Ihre Nachricht eingeben oder einfach per Copy/Paste einfügen. Wenn Sie fertig sind, drücken Sie den „Nachricht senden“ Knopf, woraufhin eine Seite mit der Fallnummer und Ihrer Nachricht erscheinen wird, welche Sie ausdrucken können.

Damit ist Ihre Eingabe zunächst beendet. Nach ungefähr einer Woche können Sie die o.g. Nummer zurückrufen bzw. die o.g. Internetseite aufrufen um mittels Ihrer Fallnummer unsere Antwort abzurufen.

Was passiert in der Zwischenzeit...?

In dem Moment, in dem Sie auflegen (Telefonsystem) oder Ihre Nachricht senden (Websystem), beginnt People Intouch mit der Bearbeitung Ihres Vorgangs. Soweit Ihre Nachricht in einer anderen Sprache als Deutsch oder Englisch verfasst wurde, wird diese ins Englische übersetzt. Wenn es sich um eine Telefonnachricht handelt, wird die aufgenommene Klangdatei zunächst (Wort für Wort) aufgeschrieben. Die aufgenommene Klangdatei wird niemals an SMA übergeben. Das bedeutet, niemand bei SMA wird jemals Ihre Stimme hören.

Sobald die Abschrift und die Übersetzung erstellt sind, wird Ihre Nachricht als Text, sowohl in der Ausgangssprache als auch auf Englisch, an die Abteilung Corporate Compliance der SMA AG versandt. Ihr Compliance Officer wird die Nachricht auswerten und eine Antwort an People Intouch senden.

People Intouch wird die Antwort in Ihre Sprache übersetzen und ins Websystem einstellen. Für das Telefonsystem wird People Intouch eine Sprachantwort in Ihrer Sprache aufnehmen und im Telefonsystem bereitstellen.

Schritt 2: Abrufen der Antwort in der Speak Up-Line

Innerhalb einer Woche wird eine Antwort für Sie im System bereitstehen. Bitte beachten Sie, dass Sie die Antwort auf Ihre Nachricht im selben System finden, in dem Sie auch Ihre ursprüngliche Nachricht hinterlassen haben. Wenn Sie also eine Nachricht im Telefonsystem hinterlassen haben, so wird Ihnen eine Antwort im Telefonsystem zur Verfügung gestellt werden. Dasselbe gilt für das Websystem. Um die Antwort abzurufen wenden Sie sich wieder an das System:

Telefonsystem:

Wenn Sie das Telefonsystem nutzen, werden Sie gebeten die „1“ zu drücken, sofern Sie bereits über eine Fallnummer verfügen. Um die Antwort auf Ihre Nachricht abzuhören, drücken Sie die „1“ und geben Sie

Ihre sechsstellige Fallnummer ein. Nachdem Sie die Antwort gelesen oder abgehört haben, können Sie umgehend eine Rückantwort hinterlassen. Sofern Sie zusätzliche Bedenkzeit benötigen, können Sie einfach auflegen und zu einem späteren Zeitpunkt wieder anrufen.

Websystem:

Wählen Sie den Knopf „Wenn Sie bereits über eine Fallnummer verfügen“ um die Antwort auf Ihre Nachricht im Websystem aufzurufen.

Nachdem Sie die Antwort gelesen oder abgehört haben, können Sie umgehend eine Rückantwort hinterlassen. Sofern Sie zusätzliche Bedenkzeit benötigen, können Sie sich einfach abmelden und melden sich bei Bedarf zu einem späteren Zeitpunkt wieder an.

Sollten Sie feststellen, dass noch keine Antwort auf Ihre Nachricht für Sie hinterlegt wurde, seien Sie versichert, dass Ihre Nachricht noch bearbeitet und eine entsprechende Antwort innerhalb einiger Arbeitstage verfügbar sein wird. Es ist sinnvoll, das System regelmäßig auf eine Antwort zu überprüfen.

Speak Up-Line Tipps für das Hinterlassen einer Nachricht

- Notieren Sie Ihre Nachricht bevor Sie die Nachricht mit Hilfe von Speak Up-Line übermitteln wollen. Wenn Sie das Websystem benutzen, können Sie kopierten Text einfügen. Nutzen Sie das Telefon, so lese Sie Ihre Nachricht einfach laut vor.
- Machen Sie beim Verfassen Ihrer Nachricht Gedanken darüber, ob Sie anonym bleiben wollen oder nicht. Falls Sie anonym bleiben wollen, nennen Sie weder Ihren Namen noch Kontaktdaten.
- Bitte überdenken Sie beim Verfassen Ihrer Nachricht genau, über welche Informationen Sie verfügen (wer, wann, wo, was, wie ?) und welche Informationen Sie mitteilen möchten. Versichern Sie sich hierbei, dass der von Ihnen mitgeteilte Vorgang ein ernsthafter Verstoß gegen die SMA Geschäftsgrundsätze ist. Beispiel: Mobbing unter Kollegen oder durch einen Vorgesetzten ist ein ernsthafter Verstoß gegen den SMA Geschäftsgrundsatz Nr. 8. Hat sich dagegen ein Kollege einmalig im Ton vergriffen, handelt es sich aller Wahrscheinlichkeit nach nicht um einen ersten Verstoß.

- Nennen Sie so viele Details wie möglich, wie z.B.: Namen, Orte oder Rechnungsnummern.
- Wenn Sie einen Beweis für Ihren Fall in elektronischer Form haben, so laden Sie diesen bitte im Speak Up-System hoch. Diese Funktion des Systems können Sie auch nutzen, wenn Sie Ihre Nachricht per Telefon hinterlassen haben, in dem Sie die Fallnummer verwenden, die Ihnen mitgeteilt wurde.
- Wenn Sie das Telefonsystem nutzen, achten Sie auf eine klare Aussprache insbesondere von Namen und buchstabieren Sie diese eventuell.
- Notieren oder drucken (Web) Sie unbedingt Ihre Fallnummer.
- Hinterlassen Sie Nachricht zu der Zeit und von dem Ort, der Ihnen am besten passt, vorzugsweise nicht aus dem Büro. Das System ist rund um die Uhr erreichbar.
- Rufen Sie stets zurück (Telefon) oder loggen Sie sich erneut ein (Web), um zu überprüfen, ob eine Nachricht für Sie hinterlassen wurde.
- Wenn Sie Angst davor haben, zurückverfolgt zu werden: benutzen Sie eine unidentifizierbares Gerät, wie z.B. ein öffentliches Telefon oder einen Computer in einem Internet Café.

Wenn Sie nicht darauf vertrauen, dass Ihre Stimme nicht durch SMA abgehört wird, bitten Sie jemanden Ihre Nachricht vorzulesen oder nutzen Sie das Websystem.