



SMA SPEAK-UP LINE BENUTZERHANDBUCH & FAQs

INHALTSÜBERSICHT

A.	HINTERGRUND.....	3
B.	WIE MAN EINE NACHRICHT HINTERLÄSST.....	3
C.	WAS PASSIERT, NACHDEM DIE NACHRICHT GESENDET WURDE?.....	4
D.	ERHALT EINER ANTWORT	4
E.	HÄUFIG GESTELLTE FRAGEN.....	5
1)	Was ist die SMA Speak-Up Line?.....	5
2)	Wer kann die SMA Speak-Up Line nutzen?.....	5
3)	Wie funktioniert die SMA Speak-Up Line?.....	5
4)	Wie kann ich die SMA Speak-Up Line erreichen?	5
5)	Wer betreibt die SMA Speak-Up Line?.....	5
6)	Ist die SMA Speak-Up Line schwer zu bedienen?.....	6
7)	Kann meine Identität aufgedeckt werden?.....	6
8)	Wird meine Stimme von dem Unternehmen gehört werden?.....	6
9)	Kann SMA meine Verbindungsdaten zurückverfolgen?.....	6
10)	Was geschieht mit der Aufzeichnung meiner Nachricht?.....	6
11)	Werde ich darüber informiert, ob und wie das gemeldete Problem von SMA behandelt wurde?.....	6
12)	Ist die Vertraulichkeit zu jeder Zeit gewahrt?.....	6
13)	Wer zahlt für meinen Anruf?.....	7
14)	Was kann ich tun, wenn das Speak-Up-Telefonsystem nicht verfügbar ist?.....	7
15)	Wie schnell wird meine Nachricht an SMA weitergeleitet?.....	7
16)	Wer bei SMA erhält meine Nachricht?.....	7
17)	Ich möchte anonym bleiben, aber ich möchte eine Antwort erhalten - wie kann ich das erreichen?.....	7
18)	Wann sollte ich prüfen, ob eine Antwort vorliegt?.....	7
19)	Kann ich die SMA Speak-Up Line jederzeit nutzen?.....	8
20)	Kann ich eine Nachricht in meiner Muttersprache hinterlassen?.....	8
21)	Kann ich Dokumente oder Beweise hochladen?.....	8
22)	Was ist, wenn ich meine Fallnummer vergessen habe?.....	8
23)	Sind meine persönlichen Daten geschützt, wenn ich eine Nachricht hinterlasse?.....	8
24)	Was geschieht, wenn sich mein Bericht als falsch herausstellt?.....	8
25)	Was geschieht, wenn bekannt wird, dass ich die Meldung gemacht habe?.....	9

A. Hintergrund

Es gibt Situationen, in denen es schwierig sein kann, offen über schwerwiegende Compliance-Verstöße zu sprechen. Deshalb ist es wichtig, dass SMA ein Instrument für anonyme Meldungen anbietet. Für SMA ist dies die SMA Speak-Up Line. Die SMA Speak-Up Line ist ein von einem externen Anbieter (People Intouch - mit Sitz in den Niederlanden) gehostetes Meldesystem, das Personen, die schwerwiegende Verstöße oder Fehlverhalten bei SMA melden möchten (im Folgenden „meldende Person“), einen sicheren - auch anonymen - indirekten Kommunikationsweg mit dem Group Compliance Team der SMA AG bietet. Die Hotline ist rund um die Uhr geöffnet und steht in mehreren Sprachen zur Verfügung.

SMA ermutigt meldende Personen nachdrücklich, Meldungen offen und direkt abzugeben, um einen effektiveren Untersuchungsprozess zu ermöglichen und sicherzustellen, dass meldende Personen angemessenen Schutz und Unterstützung erhalten. Für SMA Mitarbeitende bedeutet dies, dass sie sich an ihre direkte Führungskraft oder an das Group Compliance Team (direkt oder über die Compliance Helpline - Compliance@SMA.de) wenden können. Für Externe steht ebenfalls die Compliance Helpline zur Verfügung. Anonyme Meldungen über die SMA Speak-Up Line sollten nur dann erfolgen, wenn die anderen Kommunikationskanäle nicht in Frage kommen.

Meldende Personen sollten die SMA-Richtlinie zur Meldung von Fehlverhalten lesen, in der das Verfahren und die verfügbaren Schutzmaßnahmen beschrieben sind.

B. Wie man eine Nachricht hinterlässt

Meldende Personen können entweder über das Speak-Up-Telefonsystem oder das Speak-Up-Websystem eine Nachricht hinterlassen. Die Funktionsweise beider Systeme ist ähnlich und recht einfach. Das Websystem hat den Vorteil, dass die meldenden Personen die genaue Nachricht ausdrucken und Dokumente sofort hochladen können.

Zugang zur SMA Speak-Up Line (entweder telefonisch oder über das Internet) erfolgt über die folgenden Links:

- Für Mitarbeitende von SMA: <https://www.speakupfeedback.eu/web/5tRv8A/>
- Für Externe: <https://www.speakupfeedback.eu/web/8tnh98>

Um eine Meldung zu machen, sollten die meldende Personen ihr Land oder "Deutschland" auswählen, wenn ihr Land nicht aufgelistet ist, ihre bevorzugte Sprache wählen, wenn sie die Möglichkeit dazu haben, und den Anweisungen folgen, um sich anzumelden (beim Websystem) oder anzurufen (beim Telefonsystem).

Die meldenden Personen erhalten eine persönliche sechsstellige Fallnummer, die nach dem Zufallsprinzip generiert wird. Es ist sehr wichtig, dass die meldenden Personen sich diese Nummer notieren, da sie zur Überprüfung der Antworten benötigt wird, die das Group Compliance Team im System hinterlässt.

Hinweis zum Speak-Up-Telefonsystem: Meldende Personen sprechen nicht mit einer Person - die Nachricht wird lediglich aufgezeichnet und die Aufzeichnung wird nach dem Auflegen beendet. Tipp: Meldende Personen sollten ihre Nachricht vorab aufschreiben, bevor sie in das Telefonsystem sprechen.

Hinweis zum Speak-Up-Websystem: Meldende Personen können ihre Meldung eintippen oder einfach kopieren/einfügen. Mit der Meldung können auch unterstützende Dokumente hochgeladen werden. Wenn die Eingabe beendet ist, können die meldende Personen auf die Schaltfläche "Nachricht senden" drücken; es erscheint ein Bildschirm mit einer Fallnummer und einer Nachricht, die ausgedruckt werden kann.

C. Was passiert, nachdem die Nachricht gesendet wurde?

Unmittelbar nach dem Auflegen des Telefons (Telefonsystem) oder dem Online-Versand der Nachricht (Websystem) beginnt People Intouch mit der Bearbeitung der Nachricht. Ist die Nachricht in einer anderen Sprache als Deutsch oder Englisch verfasst, wird sie ins Englische übersetzt. Bei telefonischen Nachrichten wird die aufgezeichnete Tondatei zunächst Wort für Wort transkribiert. Die aufgenommene Tondatei wird in keinem Fall an SMA weitergegeben. Das bedeutet, dass niemand bei SMA die Stimme einer meldenden Person hören wird.

Sobald die Transkriptions- und Übersetzungsschritte abgeschlossen sind, wird die genaue Nachricht - sowohl in der Originalsprache als auch in Englisch (falls übersetzt) - an das Group Compliance Team bei SMA geschickt. Dieses Team wird die Nachricht auswerten und eine Antwort an People Intouch senden.

People Intouch übersetzt die Antwort gegebenenfalls in die Sprache, in der die Nachricht hinterlassen wurde, und stellt sie in das System ein. Für Benutzer des Telefonsystems zeichnet People Intouch die Antwort auch auf.

D. Erhalt einer Antwort

Meldende Personen sollten innerhalb von sieben Tagen eine Bestätigung erhalten, dass ihre Meldung beim Group Compliance Team eingegangen ist. In der Regel finden meldende Personen diese Antworten auf demselben Weg, auf dem sie die ursprüngliche Nachricht hinterlassen haben, nämlich über die oben genannten Einwahl- bzw. Anmeldedaten. Hinweis: Es ist möglich, zu einem späteren Zeitpunkt vom **Telefonsystem** auf das **Websystem** umzuschalten, nicht aber vom **Websystem** auf das **Telefonsystem**.

Zur Überprüfung der Antworten im Speak-Up-Telefonsystem: Meldende Personen werden gebeten, die "1" zu drücken, wenn sie bereits eine Fallnummer haben. Um die Antwort zu hören wird die "1" gedrückt und die Fallnummer muss eingegeben werden. Nachdem die Antwort gehört wurde, können die meldenden Personen sofort eine neue Folgemeldung aufgeben. Wenn eine zusätzliche Bedenkzeit erforderlich ist, können die meldenden Personen einfach auflegen und zu einem späteren Zeitpunkt erneut anrufen.

Um im Speak-Up-Websystem nach Antworten zu suchen: Die meldenden Personen melden sich einfach auf dieselbe Weise an, wie sie die Meldung aufgegeben haben, nur dass sie diesmal die Fallnummer eingeben, wenn sie dazu aufgefordert werden, anstatt eine neue Meldung zu hinterlassen.

Wenn die meldenden Personen feststellen, dass noch keine Antwort eingegangen ist, ist es sinnvoll regelmäßig nachzusehen. Die Meldung befindet sich dann noch in Prüfung und eine Antwort wird zeitnah verfügbar sein.

E. Häufig gestellte Fragen

1) Was ist die SMA Speak-Up Line?

Die SMA Speak-Up Line ist ein Kommunikationsmittel, das es Personen ermöglicht, schwerwiegende Verstöße gegen SMA-Richtlinien oder gegen geltendes Recht in anonymisierter Form an SMA zu melden

2) Wer kann die SMA Speak-Up Line nutzen?

Die SMA Speak-Up Line steht allen SMA Mitarbeitenden und Externen, wie z.B. Lieferanten oder Kunden, zur Verfügung, die schwerwiegende Verstöße gegen SMA Richtlinien oder geltendes Recht melden möchten.

3) Wie funktioniert die SMA Speak-Up Line?

Telefonsystem: Meldende Personen wählen die kostenlose Telefonnummer, geben den Zugangscode ein und hinterlassen ihre Nachricht. Der Anruf der meldenden Person ist kein persönliches Gespräch. Alle Anweisungen wurden im Voraus aufgezeichnet und führen die meldenden Personen auf einfache Weise durch den Prozess. Innerhalb einer Woche können die meldenden Personen erneut anrufen, um die Antwort von SMA abzuhören und bei Bedarf eine neue Nachricht zu dieser Antwort zu hinterlassen. Dieser Gesprächszyklus kann so oft wie nötig wiederholt werden.

Websystem: Meldende Personen können die Speak-Up-Websystemseite aufrufen, ihr Land auswählen, den Zugangscode eingeben und ihre Nachricht hinterlassen. Innerhalb einer Woche können die meldenden Personen zum Websystem zurückkehren, um die Antwort von SMA zu lesen und gegebenenfalls eine Antwort auf diese Antwort einzugeben. Dieser Kommunikationszyklus kann so oft wie nötig wiederholt werden.

4) Wie kann ich die SMA Speak-Up Line erreichen?

Um Zugang zum Speak-Up-System (entweder per Telefon oder per Internet) zu erhalten, sollten die meldenden Personen die oben genannte Website aufrufen, das Land auswählen, in dem sie sich befinden, die bevorzugte Sprache wählen, wenn sie die Möglichkeit dazu haben, und den Anweisungen folgen, um sich anzumelden (beim Web-System) oder anzurufen (beim Telefon-System). Im System kann dann eine Nachricht hinterlassen werden.

5) Wer betreibt die SMA Speak-Up Line?

Die SMA Speak-Up Line wird von einer dritten Partei, People Intouch, einem unabhängigen niederländischen Unternehmen, betrieben. People Intouch ist für die Bearbeitung aller Nachrichten verantwortlich. Das Unternehmen wurde 2004 gegründet und hat seinen Sitz in Amsterdam.

6) Ist die SMA Speak-Up Line schwer zu bedienen?

Keineswegs: Unkomplizierte Eingabeaufforderungen und Anweisungen führen die meldende Person durch das einfache Verfahren und das Telefonmenü.

7) Kann meine Identität aufgedeckt werden?

Das Group-Compliance-Team bei SMA erhält getippte Wort-für-Wort-Abschriften der von der meldenden Person hinterlassenen Nachrichten. Meldende Personen haben die volle Kontrolle über den Inhalt der von ihnen hinterlassenen Nachrichten. Werden in der Nachricht Kontaktdaten hinterlassen, werden diese an SMA weitergeleitet. Werden keine Kontaktdaten hinterlassen, wird die Nachricht anonym versandt. Darüber hinaus wird SMA nicht nach der Identität der meldenden Personen fragen, und wenn die Nachricht Kontaktdaten (auch von Zeugen) enthält, werden diese nicht an eine beschuldigte Person weitergegeben. Die einzige Ausnahme ist, wenn SMA aufgrund zwingender Rechtsvorschriften zur Weitergabe von Informationen verpflichtet ist.

8) Wird meine Stimme von dem Unternehmen gehört werden?

Nein. Die SMA Speak-Up Line wird von einem unabhängigen Unternehmen betrieben, das Telefonnachrichten transkribiert und übersetzt und SMA eine getippte Wort-für-Wort-Abschrift des Gesagten schickt. Tipp: Meldende Personen können die Nachricht jederzeit von einer anderen Person in das Telefonsystem einlesen lassen oder eine schriftliche Nachricht im Websystem hinterlassen, wenn sie sich unsicher sind.

9) Kann SMA meine Verbindungsdaten zurückverfolgen?

Nein, SMA hat keinen Zugriff auf die Verbindungsdaten (Telefondaten oder IP-Adressen). Meldende Personen können jedoch jederzeit ein öffentliches oder nicht identifizierbares Telefon oder einen Computer anstelle eines SMA-Geräts verwenden, wenn sie sich unsicher fühlen.

10) Was geschieht mit der Aufzeichnung meiner Nachricht?

Nach der Bestätigung des Empfangs der transkribierten oder übersetzten Nachricht durch SMA wird die Aufzeichnung sofort durch People Intouch gelöscht.

11) Werde ich darüber informiert, ob und wie das gemeldete Problem von SMA behandelt wurde?

Das Group-Compliance-Team wird nach Eingang der Meldung eine Bestätigung und nach Abschluss der Untersuchung durch SMA eine Benachrichtigung versenden. Es ist SMA nicht gestattet, meldende Personen über die Ergebnisse der Untersuchung zu informieren.

12) Ist die Vertraulichkeit zu jeder Zeit gewahrt?

SMA und das Group Compliance Team nehmen die Vertraulichkeit sehr ernst.

Bei Nachrichten, in denen die meldende Person direkt mit Gewalt oder Straftaten droht: Sprachdateien oder Verbindungsdaten im Besitz von People Intouch können direkt an die Polizei weitergegeben werden.

Für alle anderen Meldungen gilt: Sprachdateien oder Verbindungsdaten werden nicht von People Intouch an SMA weitergeleitet. Bei der Untersuchung von Meldungen über Verstöße kann die Einbeziehung anderer relevanter Abteilungen (z.B. Corporate Audit, HR, Labor Relations) oder des Managements erforderlich sein; in diesem Fall können die identifizierenden Informationen (falls angegeben) an diese Abteilungen weitergegeben werden. Wenn die meldenden Personen keine Angaben zur Identität machen, bleibt die Meldung anonym.

13) Wer zahlt für meinen Anruf?

Der Anruf erfolgt über eine kostenlose Rufnummer, so dass keine Kosten anfallen. Es könnte jedoch sein, dass in Ausnahmefällen (z. B. bei einigen Mobilfunkbetreibern) lokale Kosten anfallen.

14) Was kann ich tun, wenn das Speak-Up-Telefonsystem nicht verfügbar ist?

Wenn ein Anruf von einem Mobiltelefon aus fehlgeschlagen ist, sollte es über einen Festnetzanschluss versucht werden. Meldende Personen, die Probleme mit dem Zugriff auf das Speak-Up-Telefonsystem haben, können People Intouch um technische Unterstützung bitten, indem sie eine E-Mail an speakup@peopleintouch.nl senden. Diese Informationen werden nicht an SMA weitergeleitet.

15) Wie schnell wird meine Nachricht an SMA weitergeleitet?

Die Nachrichten werden in der Regel innerhalb eines Arbeitstages an SMA übermittelt.

16) Wer bei SMA erhält meine Nachricht?

Das Group Compliance Team der SMA erhält die Nachricht.

17) Ich möchte anonym bleiben, aber ich möchte eine Antwort erhalten - wie kann ich das erreichen?

Über die SMA Speak-Up Line erhalten die meldenden Personen eine eindeutige Fallnummer, die sie sich notieren sollten. Anhand dieser Fallnummer können die meldenden Personen die Antworten von SMA anhören oder lesen, wenn sie zum Speak-Up System zurückkehren.

18) Wann sollte ich prüfen, ob eine Antwort vorliegt?

In der Regel wird eine Antwort innerhalb einer Woche vorliegen. Liegt nach einer Woche noch keine Antwort vor, sollten die meldende Personen nach einigen Tagen nachsehen, oder in derselben Angelegenheit eine weitere Nachricht hinterlassen.

19) Kann ich die SMA Speak-Up Line jederzeit nutzen?

Ja, die SMA Speak-Up Line ist 24 Stunden am Tag und 365 Tage im Jahr erreichbar.

20) Kann ich eine Nachricht in meiner Muttersprache hinterlassen?

Ja, meldende Personen können eine Nachricht in ihrer Muttersprache hinterlassen. Nachrichten in deutscher oder englischer Sprache werden direkt an das Group Compliance Team bei SMA weitergeleitet. Andere Sprachen werden vor der Weiterleitung ins Englische übersetzt. Meldende Personen wählen einfach ihre bevorzugte Sprache aus, bevor sie ihre Nachricht hinterlassen. Die Anweisungen werden in der gleichen Sprache gegeben.

21) Kann ich Dokumente oder Beweise hochladen?

Ja, das Speak-Up-Websystem ermöglicht es den meldenden Personen, (elektronische) Dokumente anzuhängen. Wenn meldende Personen eine Nachricht auf dem Telefonsystem hinterlassen, können sie sich mit der Fallnummer auch im Websystem anmelden, indem sie auf die Option "wenn Sie bereits eine Fallnummer haben" klicken. Hier können meldende Personen (elektronische) Dokumente hochladen. Meldende Personen, die anonym bleiben möchten, sollten darauf achten, dass ihre Kontaktdaten nicht in angehängten Dokumenten angegeben oder in den Dokumenteigenschaften ersichtlich sind.

22) Was ist, wenn ich meine Fallnummer vergessen habe?

Meldende Personen, die ihre Fallnummer verloren oder vergessen haben, sollten ihre Nachricht erneut mit einer neuen Fallnummer hinterlassen und die neue Fallnummer für alle weiteren Mitteilungen verwenden.

23) Sind meine persönlichen Daten geschützt, wenn ich eine Nachricht hinterlasse?

Die Verarbeitung personenbezogener Daten über die SMA Speak-Up Line unterliegt strengen Vorschriften (gemäß der Datenschutzverordnung (GDPR)). Meldende Personen sollten auch den Datenschutzhinweis der SMA Speak-Up Line beachten.

24) Was geschieht, wenn sich mein Bericht als falsch herausstellt?

Unter anderem wurde die SMA Speak-Up Line eingerichtet, damit meldende Personen wahrgenommene Verstöße gegen SMA-Richtlinien und geltende Gesetze in Zusammenhängen melden können, die sie möglicherweise nicht vollständig verstehen. Es ist daher möglich, dass es legitime Erklärungen für diese Beobachtungen gibt und dass sich die Bedenken als unbegründet erweisen. Dennoch ist es wichtig, dass diese Fälle gemeldet werden.

Es muss aber auch klar sein, dass SMA keine falschen Anschuldigungen von meldenden Personen gegen andere zum Zwecke der Schädigung duldet. Das Group Compliance Team prüft eingehende Meldungen sorgfältig und vertraulich auf ihre Plausibilität, bevor sie weiter untersucht werden. Kommt das Group Compliance Team zu dem Ergebnis, dass die Meldung nicht plausibel ist (z.B. ein genannter Mitarbeitende war zum Zeitpunkt des

gemeldeten Vorfalls nicht bei SMA beschäftigt), wird die Meldung gelöscht. Die Meldung wird ebenfalls gelöscht, wenn der Sachverhalt zwar plausibel, aber nicht gravierend ist.

25) Was geschieht, wenn bekannt wird, dass ich die Meldung gemacht habe?

Das Group Compliance Team behandelt Meldungen verantwortungsbewusst und streng vertraulich. SMA nimmt Bedenken ernst und duldet keine Vergeltungsmaßnahmen gegen Mitarbeitende, die diese berechtigterweise äußern. Im Falle einer polizeilichen oder staatsanwaltschaftlichen Untersuchung, die auf eine interne Untersuchung folgen könnte, könnte SMA gezwungen sein, alle Informationen offenzulegen.