

Richtlijnen voor het melden van wangedrag

Tevens reglement conform de Duitse
supply chain due diligence wet.





Voorwoord van het bestuur

SMA onderschrijft hoge standaarden voor ethisch gedrag en goede corporate governance, die voor onze bedrijfswaarden en onze integriteitscultuur van essentieel belang zijn. Het bestrijden van wangedrag is een belangrijk onderdeel van deze verplichting. Integer, duurzaam en fatsoenlijk gedrag begint en eindigt in dit verband niet bij SMA en onze eigen bedrijfstak, maar moet gewaarborgd zijn binnen de hele supply chain en ons netwerk van zakenpartners.

Om ervoor te zorgen dat SMA zo snel mogelijk kan optreden tegen wangedrag, moedigen wij medewerkers, personeel van zakenpartners en alle overige personen aan om gevallen van onethisch, illegaal of ongepast gedrag actief te melden op een van de manieren die in deze richtlijn worden beschreven. Dit geldt in het bijzonder ook voor verdenkingen met betrekking tot het risico van mensenrechtenschendingen en milieukwesties.

Hiervoor hebben wij een klachtenprocedure opgesteld die ervoor zorgt dat alle meldingen die in het kader van deze richtlijn worden gedaan onpartijdig, eerlijk en objectief worden onderzocht en dat alle personen die een melding doen kunnen rekenen op de nodige bescherming.

Kortom: wie te goeder trouw een melding doet, hoeft niet bang te zijn voor sancties of andere nadelige gevolgen.

Desondanks is het ook mogelijk om kwesties volledig anoniem te melden via de SMA Speak-Up Line, die het mogelijk maakt om veilig en indirect te communiceren met het Group Compliance Team van de SMA groep.

Wij zijn er van overtuigd dat het bevorderen van meldingen zoals bedoeld in deze richtlijn en het beschermen van personen die een melding doen de langetermijnbelangen en -doelstellingen van SMA en haar stakeholders dient.

Deze richtlijn is in overeenstemming met onze gedragscode voor medewerkers en zakenpartners. Zij vormt tevens het reglement van SMA voor de klachtenprocedure conform de Duitse zorgplichtwet voor supply chain (Lieferkettensorgfaltspflichtengesetz/lkSG) en treedt op **01-09-2023** in werking.

Het bestuur

-
1. DOEL EN TOEPASSINGSGBIED
 2. VERLOOP VAN DE KLACHTENPROCEDURE
 - Procedurestap 1: het doen van een melding en de ontvangst ervan
 - Procedurestap 2: het onderzoeken van de klacht/melding
 - Procedurestap 3: het ophelderen en bespreken van de feiten
 - Procedurestap 4: het vinden van een oplossing
 - Procedurestap 5: het nemen van gepaste en effectieve maatregelen
 - Procedurestap 6: het controleren van de getroffen corrigerende maatregelen

-
3. CHRONOLOGISCH VERLOOP
 4. ANONIMITEIT/WAARBORGING VAN DE VERTROUWELIJKHEID
IN HET KADER VAN DE KLACHTENPROCEDURE/GEGEVENSBESCHERMING
 5. BESCHERMING TEGEN REPRESAILLES
 6. CONTROLEREN VAN DE EFFECTIVITEIT VAN DE KLACHTENPROCEDURE

BIJLAGE 1: GEBRUIKERSHANDLEIDING SMA SPEAK-UP LINE

1. Inleiding
2. Gebruik van de SMA Speak-Up Line
 - Gebruik van de Speak-Up app
 - Speak-Up web gebruiken
 - Speak-Up phone gebruiken
3. Waarborging van de anonimiteit
4. Procedure na het doen van de melding
5. Lijst van telefoonnummers voor het Speak-Up phone-kanaal

1. Doel en toepassingsgebied

Deze richtlijn regelt de SMA klachtenprocedure. Zij geldt voor alle medewerkers van de SMA groep wereldwijd en alle overige personen die SMA op de hoogte willen brengen van een wangedrag of risico zoals bedoeld in deze richtlijn (hierna 'melder' of 'persoon die een melding doet' genoemd).

Melders hoeven niet zelf de dupe te zijn van het risico of de schending. Ook derden, bijvoorbeeld journalisten of burgers die in de buurt van bedrijfslocaties wonen, kunnen een melding doen. Bovendien is het mogelijk om met belangenvertegenwoordigers van gedachten te wisselen over een melding of de melding plaatsvervangend door een belangenvertegenwoordiger te laten doen (vertegenwoordiging/melding door vakbonden, NGO's of andere derden).

Melders kunnen een melding doen als zij een reden hadden om aan te nemen dat er sprake is van wangedrag of een risico. Als later blijkt dat de melding of aanname van de melder niet terecht was, hebben personen die een melding hebben gedaan nog steeds recht op bescherming (zie paragraaf 5), zolang zij er redelijkerwijs van uit mochten gaan dat het gemelde gedrag ongepast of de gemelde feiten overeenkwamen met de waarheid (zij hebben dus 'te goeder trouw' een melding gedaan).

Meldingen kunnen betrekking hebben op informatie over risico's of schendingen van SMA richtlijnen, bijvoorbeeld de SMA gedragscode voor medewerkers, de SMA gedragscode voor zakenpartners, toepasselijke wetten en voorschriften, maar ook op mensenrechten of milieugerelateerde verplichtingen. Niet alleen risico's en schendingen binnen de bedrijfstak van SMA (ondernemingen/vestigingen en productielocaties enz.) vallen hieronder, maar ook risico's en schendingen binnen de ondernemingen/vestigingen/productielocaties/filialen van leveranciers van SMA en leveranciers van leveranciers en andere zakenpartners. Tot de risico's en schendingen behoren ook mogelijke nadelige gevolgen voor het milieu die door SMA of ondernemingen binnen de toeleveringsketen van SMA worden veroorzaakt.

Voorbeelden voor risico's en wangedrag zoals bedoeld in deze richtlijn zijn:

- oneerlijk, frauduleus of corrupt gedrag;
- ongepast interpersoonlijk gedrag (bijv. intimidatie, discriminatie);
- gedragingen die tot financiële schade voor SMA leiden, de reputatie van SMA aantasten, of anderszins schadelijk kunnen zijn voor de belangen van SMA;
- gedragingen die een gevaar kunnen vormen voor de samenleving (bijv. ontoereikende productveiligheid) en ander onrechtmatig gedrag (bijv. diefstal, geweldpleging of dreigen met geweld en beschadiging van eigendommen).

Tot de risico's en misdragingen met betrekking tot mensenrechten of milieuverplichtingen vallen onder het bijzonder:

- schendingen van het verbod van kinderarbeid, dwangarbeid en elke vorm van slavernij, het verbod van ongelijke behandeling op het werk en onthouding van een redelijke beloning en het verbod om onvoldoende geïnstrueerd of gecontroleerd particulier of openbaar veiligheidspersoneel in dienst te nemen;
- verwaarlozing van de arbeidsveiligheid en gezondheidsrisico's op het werk, schending van de vakbondsvrijheid, de vrijheid van vereniging en het recht op collectieve onderhandelingen;
- onrechtmatige schending van landrechten;
- vernietiging van natuurlijke hulpbronnen zoals de bodem, wateren, lucht enz. door milieuvuiling;
- schendingen van verboden met betrekking tot de omgang met kwik, verboden met betrekking tot de productie en het gebruik van persistente organische verontreinigende stoffen (POP's) of het verbod van het in- of uitvoeren van gevaarlijk afval.

2. Verloop van de klachtenprocedure

Procedurestap 1: het doen van een melding en de ontvangst ervan

Voor meldingen aan het Group Compliance Team van SMA kan de Compliance Helpline of de SMA Speak-Up Line worden gebruikt. Om SMA zo goed mogelijk te ondersteunen bij de afhandeling, moeten melders alle details over hun kwestie verstrekken, met inbegrip van relevante datums, locaties, betrokken personen, betrokken bedrijven en getuigen.

SMA moedigt aan dat meldingen worden gedaan via het open en transparante kanaal (de Compliance Helpline). Er is echter ook een kanaal beschikbaar dat anoniem kan worden gebruikt (de SMA Speak-Up Line). In beide gevallen komt de melding terecht bij het Group Compliance Team van SMA, dat in het hoofdkantoor van de SMA groep in Duitsland gevestigd is.

Een open en transparant kanaal – de Compliance Helpline

Meldingen via de Compliance Helpline, telefonisch dan wel per e-mail, kunnen in het Duits of in het Engels worden gedaan. Melders die met bekendmaking van hun identiteit via de Compliance Helpline een melding doen bij het Group Compliance Team, kunnen eisen dat het team Group Compliance geen informatie verstrekt aan andere afdelingen of personen, waaruit de identiteit van de persoon die een melding doet af te leiden is.

De Compliance Helpline is een kanaal voor directe communicatie met het team Group Compliance. De Compliance Helpline is bereikbaar via het volgende e-mailadres of Duitse telefoonnummer:

Compliance Helpline:

- E-mail: Compliance@SMA.de
- Telefoon (Duitsland): +49 561 9522 424242

Telefonisch is de Compliance Helpline doorgaans bereikbaar van maandag tot en met vrijdag tussen 9 en 17 uur CET resp. CEST. Continue bereikbaarheid kan niet worden gegarandeerd.

Een anoniem te gebruiken kanaal – de SMA Speak-Up Line

Daarnaast is het altijd mogelijk om een melding te doen via de SMA Speak-Up Line – desgewenst volledig anoniem. Meldingen via de SMA Speak-Up Line kunnen zowel mondeling als schriftelijk en in elke taal worden gedaan. De SMA Speak-Up Line wordt beheerd door een externe dienstverlener. SMA heeft geen toegang tot de desbetreffende verbingsgegevens (telefoongegevens of IP-adressen). Bij een mondelinge melding noteert de dienstverlener het bericht woord voor woord, wordt de melding vertaald (indien nodig) en wordt de inhoud in tekstvorm doorgegeven aan het Group Compliance Team van SMA. In bijlage 1 ('Gebruikershandleiding SMA Speak-Up Line') staat uitgebreid beschreven hoe een melding kan worden gedaan via de SMA Speak-Up Line.

Toegang tot de SMA Speak-Up Line wordt verkregen via een app, een website of telefonisch (zie Bijlage 1).

Melders ontvangen ongeacht het gekozen meldtraject binnen zeven dagen een ontvangstbevestiging.

Procedurestap 2: het onderzoeken van de klacht/melding

Het Group Compliance Team onderwerpt alle meldingen onmiddellijk aan een eerste onderzoek. Met inachtneming van het vertrouwelijkheidsbeginsel en afhankelijk van de inhoud van de melding kunnen daarbij nog andere bevoegde afdelingen worden betrokken, bijv. Corporate Audit of Human Resources.

Als SMA besluit om een klacht niet verder op te volgen, wordt de persoon die de melding heeft gedaan op de hoogte gebracht van de reden daarvoor.

Procedurestap 3: het ophelderen en bespreken van de feiten

Hoe de procedure verder verloopt, hangt af van de inhoud van de melding. SMA zal de feiten nader onderzoeken en ophelderen. Doorgaans zal SMA nog vragen hebben over de gemelde feiten. Mogelijk wordt aan melders gevraagd of zij bereid zijn om met iemand te praten over de kwestie. Als de melder daartoe bereid is, maakt het Group Compliance Team een afspraak voor het bespreken van de feiten. Bij meldingen via de SMA Speak-Up Line kunnen vragen ook met behoud van de anonimiteit via het individuele zaaknummer worden gesteld en beantwoord.

Mocht er een intern onderzoek nodig zijn om de feiten op te helderen, dan worden daarvoor geschikte onderzoekers aangewezen. Deze onderzoekers kunnen medewerkers van SMA, met name van de afdelingen Compliance en Corporate Audit, of van externe dienstverleners zijn. Het onderzoek wordt tijdig en volgens de principes van objectiviteit en eerlijkheid uitgevoerd.

De personen die betrokken zijn bij de behandeling van de kwestie handelen zelfstandig. Dat wil zeggen dat de personen die de zaken behandelen onpartijdig zijn en bij de behandeling van de zaak zelfstandig/autonoom, objectief en neutraal zijn.

De behandeling van de zaak wordt zo opgezet dat deze losstaat van de persoon die de melding heeft gedaan, maar ook van de personen of functies die het onderwerp van de melding zijn of waarop de melding betrekking heeft. De onderzoekers houden de juiste gegevens bij, waaronder gegevens over gevoerde gesprekken en verstrekte informatie die relevant zijn voor de uitkomst van het onderzoek.

Procedurestap 4: het vinden van een oplossing

Op basis van de vastgestelde feiten wordt een voorstel voor een oplossing uitgewerkt. Dit voorstel wordt besproken met de persoon die de melding heeft gedaan als hij/zij dat wenst, voor zover de kwestie verband houdt met het risico van een schending van mensenrechten of milieubelangen.

Procedurestap 5: het nemen van gepaste en effectieve maatregelen

Voor zover de kwestie corrigerende maatregelen vereist, worden deze onmiddellijk getroffen. SMA, ofwel een door SMA aangewezen organisatie, is verantwoordelijk voor de uitvoering hiervan. Indien er bij een directe leverancier een verplichting in het kader van mensenrechten of het milieu zodanig wordt geschonden dat SMA dit niet binnen afzienbare tijd een halt kan toeroepen, dan wordt onmiddellijk een concept voor het beëindigen of minimaliseren ervan uitgewerkt en geïmplementeerd.

Procedurestap 6: controle van de corrigerende maatregelen

De implementatie van corrigerende maatregelen wordt door SMA gecontroleerd.

Group Compliance brengt met inachtneming van het vertrouwelijkheidsbeginsel regelmatig verslag uit aan het Group Executive Committee van SMA, waartoe ook leden van het SMA bestuur behoren, over nieuwe meldingen in het kader van deze richtlijn en de status van het onderzoek en de corrigerende maatregelen. Meldingen die een schending van mensenrechten of milieubelangen betreffen worden daarnaast – eveneens met inachtneming van het vertrouwelijkheidsbeginsel – doorgegeven aan het Sustainability Committee van SMA.

3. Chronologisch verloop

SMA gaat zo efficiënt mogelijk te werk bij het onderzoeken en oplossen van problemen. Elk onderzoek en elke corrigerende maatregel is weer anders. De benodigde tijd kan dan ook variëren. SMA doet er alles aan om alle aanwijzingen zo snel mogelijk te behandelen, maar geeft wel voorrang aan meldingen die gezien de ernst en de waarschijnlijkheid dat een schending zich voordoet ernstige zorgen oproepen.

Na bevestiging van de ontvangst krijgt de persoon die de melding heeft gedaan uiterlijk binnen drie maanden na ontvangst van de melding bericht. Indien het onderzoek meer dan drie maanden in beslag neemt, krijgt de persoon die de melding heeft gedaan eveneens bericht hierover.

Let op: In veel gevallen mag SMA de persoon die de melding heeft gedaan geen informatie geven over de uitkomst van het onderzoek, bijvoorbeeld als dit in strijd is met de wet inzake gegevensbescherming.

4. Anonimiteit/waarborging van de vertrouwelijkheid in het kader van de klachtenprocedure/gegevensbescherming

SMA vraagt van personen die een melding doen niet dat zij hun identiteit prijsgeven voordat een melding wordt aangenomen. De SMA Speak-Up Line kan worden gebruikt om gegarandeerd anonieme meldingen te doen. Ook al is anonimiteit mogelijk, dan nog moedigt SMA personen die een melding doen aan om dit open te doen en hun naam te vermelden. Een open melding maakt een effectiever onderzoeksproces mogelijk en draagt ertoe bij dat personen die een melding hebben gedaan de juiste bescherming en ondersteuning krijgen.

Voor SMA en het Group Compliance Team is vertrouwelijkheid een uiterst serieuze aangelegenheid. De toegang tot informatie over de identiteit van melders, de inhoud van meldingen en de uitkomsten van het onderzoek is voorbehouden aan die personen bij SMA die deze informatie absoluut nodig hebben voor het behandelen van een zaak. Het kan nodig zijn om bij het onderzoek van een melding ook andere relevante functies (bijv. Corporate Audit, HR, Labor Relations, mensenrechtenfunctionarissen) of het management te betrekken. Zolang de melding niet anoniem is gedaan, kan in dergelijke gevallen ook informatie over de persoon worden verstrekt aan deze afdelingen als dat absoluut noodzakelijk is.

Bij meldingen via de SMA Speak-Up Line geeft de externe dienstverlener spraakbestanden of verbindingsgegevens niet door aan SMA.

Uitzondering: Alleen in geval van berichten waarbij de persoon die een melding doet zelf direct dreigt met geweld of een misdrijf, mogen spraakbestanden of contactgegevens worden doorgegeven aan de politie. In geval van een onderzoek door de politie of het openbaar ministerie dat volgt op een intern onderzoek, kan SMA verplicht zijn om alle informatie prijs te geven.

SMA en Group Compliance behandelen alle gegevens die zij ontvangen streng vertrouwelijk. Alle bijgehouden gegevens die betrekking hebben op een melding in het kader van deze richtlijn worden veilig bewaard. De privacy van de personen die een melding doen en van de personen die het onderwerp zijn van een melding wordt beschermd. Doorgifte van informatie en toegang tot informatie vindt alleen plaats in de mate die absoluut noodzakelijk is. Indien er gebruik wordt gemaakt van de SMA Speak-Up Line, hebben ook medewerkers of vertalers van de dienstverlener toegang tot de gegevens – echter ook in dit geval alleen op een 'need-to-know'-basis. De personen die een melding doen kunnen de transcriptie van hun melding desgewenst controleren en laten corrigeren. SMA leeft alle toepasselijke voorschriften inzake gegevensbescherming na. De afzonderlijke privacyverklaring voor de SMA Speak-Up Line moet in acht worden genomen (link: <https://files.sma.de/assets/283589.pdf>).

5. Bescherming tegen represailles

SMA verbindt zich ertoe de rechten en belangen van degenen die in het kader van deze richtlijn een melding doen te respecteren. Personen die te goeder trouw een melding doen, worden op geen enkele manier nadelig behandeld vanwege het doen van een melding. Ontslag, degradatie, discriminatie, lastigvallen, intimidatie, het veroorzaken van persoonlijk letsel, beschadiging van de reputatie of het eigendom van de persoon en een behandeling die anderszins nadelig is wordt beschouwd als nadelige behandeling. Ook dreigen met nadelen (uitdrukkelijk of stilzwijgend) of een poging tot represailles wordt beschouwd als nadelige behandeling.

Elke nadelige behandeling van melders voor het te goeder trouw doen van een melding wordt behandeld als ernstig wangedrag en dienovereenkomstig bestraft. In het bijzonder onbevoegde openbaarmaking van de identiteit van een persoon die een melding doet wordt beschouwd als schending van deze richtlijn en bestraft in het kader van de arbeidsrechtelijke mogelijkheden daartoe. Gepaste maatregelen die door SMA worden getroffen om een persoon te beschermen tegen nadelen of de integriteit van het onderzoek te waarborgen, worden niet beschouwd als nadelige behandeling.

Het recht van medewerkers die een melding doen op bescherming tegen represailles en nadelige behandeling houdt niet in dat er sprake is van immuniteit bij ontoereikende werkprestaties of persoonlijk wangedrag. Ook worden medewerkers die met kwade bedoelingen een melding doen niet beschermd. Als medewerkers in het kader van deze richtlijn opzettelijk een onjuiste melding doen, wordt dat beschouwd als ernstig wangedrag. In dat geval hebben medewerkers die een melding doen geen recht op de in deze richtlijn genoemde bescherming.

6. Controle van de effectiviteit van de klachtenprocedure

SMA controleert de effectiviteit van de klachtenprocedure minimaal een keer per jaar en als er een concrete aanleiding is. Waar het gaat om de effectiviteit bij kwesties op het gebied van mensenrechten en het milieu wordt de werkgroep mensenrechten van SMA betrokken bij het onderzoek.

Bijlage 1: gebruikershandleiding SMA Speak-Up Line

1. Inleiding

De SMA Speak-Up Line is een communicatiemiddel dat personen (hierna 'personen die een melding doen' genoemd) de mogelijkheid biedt om wangedrag of risico's zoals beschreven in de SMA richtlijn voor het melden van wangedrag ook in geanonimiseerde vorm te melden aan SMA. Personen die een melding doen kunnen een tekst- of spraakbericht via de SMA Speak-Up Line doorgeven via een van de volgende kanalen:

- Speak-Up app (tekst- of spraakbericht)
- Speak-Up web (alleen tekstbericht)
- Speak-Up phone (alleen spraakbericht)

De SMA Speak-Up Line is wereldwijd beschikbaar voor alle medewerkers van SMA en alle overige personen, bijv. medewerkers van leveranciers, klanten of overige derden.

De SMA Speak-Up Line wordt in verschillende talen aangeboden en is 24 uur per dag en 365 dagen per jaar bereikbaar. Personen die een melding willen doen kunnen dus op elk gewenst moment gebruik maken van de SMA Speak-Up Line om een kwestie te melden of een antwoord te krijgen.

De SMA Speak-Up Line wordt beheerd door People Intouch, een onafhankelijk Nederlands bedrijf, dat in 2004 is opgericht en gevestigd is in Amsterdam (hierna 'de systeembeheerder' genoemd). De systeembeheerder is verantwoordelijk voor de behandeling van alle meldingen. De meldingen worden doorgegeven aan het Group Compliance Team van SMA Solar Technology AG.

De verwerking van persoonlijke gegevens via de SMA Speak-Up Line is gebonden aan strenge voorschriften (conform de Algemene Verordening Gegevensbescherming - AVG). Personen die een melding doen dienen ook de privacyverklaring voor de SMA Speak-Up Line in acht te nemen (link: <https://files.sma.de/assets/283589.pdf>).

2. Gebruik van de SMA Speak-Up Line

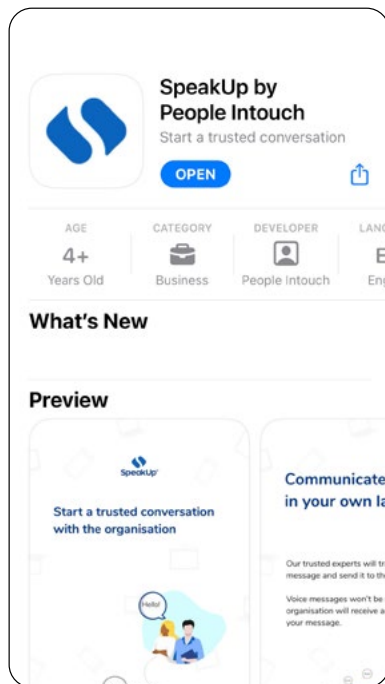
Personen die een melding doen kunnen een tekst- of spraakbericht via de SMA Speak-Up Line doorgeven via een van de volgende kanalen:

- Speak-Up app (tekst- of spraakbericht)
- Speak-Up web (alleen tekstbericht)
- Speak-Up phone (alleen spraakbericht)

De werkwijze van elk van deze kanalen wordt in het volgende afzonderlijk beschreven. Alle kanalen maken gebruik van eenvoudige verzoeken en aanwijzingen om de personen die een melding doen door de procedure te leiden.

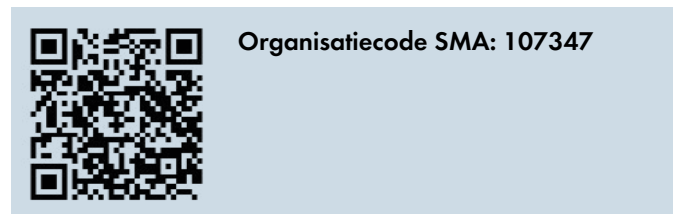
Gebruik van de Speak-Up app

- 1) De app 'SpeakUp by People Intouch' is te downloaden via de App Store/Google Play. Door onderstaande QR-code te scannen, wordt de betreffende app-pagina in de App Store/Google Play geopend.



- 2) Na het openen van de app moet de persoon die een melding doet een 'PIN' aanmaken door een zelf gekozen pincode van zes cijfers in te voeren.
 - De pincode moet elke keer worden ingevoerd als de persoon die een melding doet de app opent.
 - Als de persoon die een melding doet de pincode vergeet, moet de app opnieuw worden geïnstalleerd en een nieuwe pincode worden aangemaakt. Er is dan geen toegang meer tot actuele, open berichten.

- 3) De app vraagt de persoon die een melding doet om verbinding te maken met de organisatie (SMA) door een QR-code te scannen of de code van de organisatie in te voeren door onderaan de pagina te klikken op 'Handmatig verbinden'



- 4) De persoon die een melding doet begint een nieuw vertrouwelijk gesprek door te klikken op '+ Nieuw bericht'.
- 5) De persoon die een melding doet selecteert het land waarin de kwestie speelt in een doorzoekbare vervolgkeuzelijst en klikt op 'Doorgaan'.
- 6) De persoon die een melding doet kan kiezen of hij/zij een tekstbericht wil schrijven ('Typ een bericht') of een spraakbericht wil opnemen.
 - Let op: Niemand bij SMA krijgt ooit een opgenomen spraakbericht te horen. SMA krijgt alleen een transcriptie van het opgenomen spraakbericht van de systeembeheerder.
- 7) Na het versturen van een melding ontvangt de persoon die de melding heeft gedaan binnen zeven dagen een ontvangstbevestiging. Daarnaast kan de persoon die een melding doet instellen dat de app een notificatie stuurt, zodra het Group Compliance Team van SMA een antwoord heeft verzonden.
 - Let op: App-notificaties bevatten niet de inhoud van het bericht.
- 8) De persoon die een melding doet kan de antwoorden inzien door opnieuw in te loggen bij de app.

Speak-Up web gebruiken

- 1) Om een tekstbericht door te geven via het Speak-Up web-kanaal, moet de persoon die een melding doet op onderstaande link klikken:

<https://sma.speakup.report/sma>

- 2) De persoon die een melding doet begint een nieuw vertrouwelijk gesprek door te klikken op '+ Nieuw bericht'.
- 3) De persoon die een melding doet selecteert de taal waarin hij/zij een melding wil doen.
- 4) De persoon die een melding doet noteert het 'berichtnummer' en maakt een wachtwoord aan voor het bericht.
- 5) De persoon die een melding doet selecteert het land waarin de kwestie speelt in een doorzoekbare vervolgkeuzelijst en klikt op 'Doorgaan'.
- 6) De persoon die een melding doet typt het bericht. Bijlagen kunnen worden geüpload via het paperclip-symbool.
- 7) Zodra hij/zij klaar is, tikt de persoon die een melding doet op 'Bericht versturen'. Nadat de persoon die een melding doet de inhoud van de melding heeft gecontroleerd, klikt hij/zij op 'Verzenden'. Het bericht en de bijgevoegde bestanden worden nu verwerkt door de systeembeheerder.
- 8) Na het versturen van een melding ontvangt de persoon die de melding heeft gedaan binnen zeven dagen een ontvangstbevestiging. De persoon die een melding doet heeft de mogelijkheid om een e-mailadres te verstrekken, zodat de systeembeheerder hem/haar op de hoogte kan brengen als SMA een antwoord heeft gestuurd. Het e-mailadres moet via een code worden geverifieerd, die naar het ingevoerde e-mailadres wordt gestuurd.
 - Let op: Niemand bij SMA krijgt ooit het e-mailadres te zien dat voor notificaties wordt gebruikt.
- 9) De persoon die een melding doet kan de antwoorden inzien door in de bovenstaande hyperlink te klikken op 'Aanmelden' en niet op '+ Nieuw bericht'.

Speak-Up phone gebruiken

- 1) Om een opgenomen spraakbericht door te geven via het Speak-Up phone-kanaal, moet de persoon die een melding doet het telefoonnummer voor het betreffende land kiezen (een lijst met telefoonnummers is te vinden in het laatste deel van deze gebruikershandleiding) en de gesproken aanwijzingen opvolgen.
 - Let op: Niet alle telefoonnummers zijn gratis en er kunnen dan ook lokale tarieven in rekening worden gebracht. Als het telefoonnummer voor het land van de persoon die een melding doet niet 'gratis' is en de persoon die een melding doet een spraakopname wil achterlaten zonder dat daarvoor kosten in rekening worden gebracht, kan de persoon die een melding doet ervoor kiezen een gesproken bericht via de Speak-Up app (zie boven) door te geven.
- 2) De persoon die een melding doet moet de organisatiecode voor SMA invoeren.

SMA Organisation Code: 107347

- 3) De persoon die een melding doet selecteert de gewenste taal.
- 4) De persoon die een melding doet moet het unieke 'berichtnummer' noteren en een viercijferige pincode kiezen.
- 5) Na de toon spreekt de persoon die een melding doet het bericht in via de telefoon.
- 6) Als hij/zij klaar is, drukt de persoon die een melding doet '1' in of verbreekt gewoon de verbinding.
- 7) Na het versturen van een melding ontvangt de persoon die de melding heeft gedaan binnen zeven dagen een ontvangstbevestiging. De persoon die een melding doet kan het bericht beluisteren door naar het Speak-Up phone-kanaal te bellen en het berichtnummer en de pincode in te voeren.

3. Waarborging van de anonimiteit

Personen die een melding doen hebben de volledige controle over de berichten die zij achterlaten. Als het bericht contactgegevens bevat, worden deze doorgegeven aan het Group Compliance Team van SMA. Als er geen contactgegevens zijn verstrekt, wordt het bericht anoniem verzonden.

SMA heeft geen toegang tot de contactgegevens (telefoongegevens of IP-adressen) en informeert niet naar de identiteit van de persoon die een melding doet. Personen die een melding doen kunnen er altijd voor kiezen om een openbare of niet te identificeren telefoon of computer te gebruiken (in plaats van een SMA toestel) als dat hun voorkeur heeft.

Spraakberichten (via de Speak-Up app of het Speak-Up phone-kanaal) worden door People Intouch woord voor woord neergeschreven. In geen enkel geval wordt het opgenomen audiobestand doorgegeven aan het Group Compliance Team. Dit betekent dat niemand bij SMA de stem van een persoon die een melding doet te horen krijgt. Personen die een melding doen kunnen het bericht desgewenst ook door iemand anders laten voorlezen.

Personen die een melding doen kunnen, ook als dat anoniem gebeurt, een antwoord krijgen via de SMA Speak-Up Line. Door het SMA Speak-Up Line-kanaal in te voeren dat de persoon die een melding doet heeft gebruikt om een bericht achter te laten, kan de persoon die een melding doet het antwoordbericht van SMA lezen of beluisteren en er tevens voor kiezen om zelf te antwoorden (zie het hoofdstuk 'Gebruik van de SMA Speak-Up Line' eerder in deze handleiding).

Personen die een melding doen en anoniem willen blijven, moeten ervoor zorgen dat hun contactgegevens niet in bijgevoegde documenten staan of in de documenteigenschappen te zien zijn.

4. Procedure na het doen van de melding

Direct nadat de persoon die een melding doet een melding heeft doorgegeven via de SMA Speak-Up Line begint de systeembeheerder met de verwerking van de melding.

- Spraakberichten worden eerst uitgeschreven en vervolgens vertaald naar het Engels, voor zover zij in een andere taal dan Engels of Duits zijn doorgegeven. Deze stap wordt verzorgd door dienstverleners die werken in opdracht van de systeembeheerder.
- Tekstberichten worden vertaald naar het Engels als ze in een andere taal dan Engels of Duits geschreven zijn. Voor deze stap wordt gebruik gemaakt van een vertaalmachine.

Zodra het uitschrijven en vertalen is voltooid, wordt het exacte bericht – zowel in de originele taal als in het Engels (indien vertaald) – naar het Group Compliance Team van SMA gestuurd. Dit team evalueert de melding en stuurt een antwoord naar de systeembeheerder.

De systeembeheerder vertaalt ook het antwoord naar de taal waarin de melding is gedaan en zet het in het Speak-Up-systeem. Bij personen die een melding doen in de vorm van een gesproken bericht (via de Speak-Up app dan wel het Speak-Up phone-kanaal), schrijft de systeembeheerder het antwoord ook uit.

Personen die een melding doen zouden binnen zeven dagen een antwoord moeten ontvangen van het Group Compliance Team van SMA. Personen die een melding doen moeten via hetzelfde Speak-Up-kanaal (Speak-Up app, Speak-Up web of Speak-Up phone) dat ze hebben gebruikt voor het initiële bericht uitkijken naar een antwoord.

5. Lijst van telefoonnummers voor het Speak-Up phone-kanaal

Land	Telefoonnummer (gratis dan wel standaard lokaal-tariefnummer)
Albania	Number: +355 4 530 1801 Call charged at local rate
Algeria	Number: +213 983 29 93 38 Call charged at local rate
Angola	Number: +244 226 425 610 Call charged at local rate
Anguilla	Freephone: 1833 422 2005
Antigua and Barbuda	Freephone: 1833 422 2006
Argentina	Number: +54 11 2039 7280 Call charged at local rate
Australia	Number: +61 2 8284 6262 Call charged at local rate
Austria	Freephone: 0800 909 683
Bahama's	Freephone: 1833 422 2007
Bahrein	Number: +973 1650 1936
Bangladesh	Freephone: +880 (0) 9610 998462
Barbados	Number: +1 (246) 623 9631 Call charged at local rate
Belgium	Freephone: 0800 89 326
Belize	Freephone: 1800 0130 076
Benin	Number: +229 20 90 0380 Call charged at local rate
Bermuda	Freephone: 1833 422 2008
Bhutan	Freephone: +975 2 379 003
Bolivia, Plurinational State of	Freephone: 800 105 122
Bosnia and Herzegovina	Number: +387 70 330 093 Call charged at local rate
Botswana	Freephone: 800 786 1103
Brazil	Number: +55 (11) 4700 8838 Call charged at local rate
Brunei	Freephone: 801 4657
Bulgaria	Freephone: 800 210 0645
Burkina Faso	Number: +226 25 30 09 82 Call charged at local rate
Cambodia	Freephone: 1800 209 867
Cameroon	Freephone: +237 6 57 10 31 12
Canada	Number: +1 (514) 395 0496 Call charged at local rate
Cayman Islands	Number: +1 (345) 769 5580 Call charged at local rate
Chili	Number: +56 22 483 5917 Call charged at local rate
China	Freephone (via China Telecom): 1080 0152 3042
China	Freephone (Via China United Network): 1080 0852 2221
China	Country wide number with no supplier restriction: 400 120 1842 Call charged at local rate.
Colombia	Number: +57 601 242 1247 Call charged at local rate

Costa Rica	Number: +506 4036 0350 Call charged at local rate
Côte d'Ivoire	Freephone: +225 05 66 77 0918
Croatia	Freephone: 0800 7745
Cyprus	Freephone: 800 91142
Czechia	Freephone: 800 050 833
Denmark	Number: +45 43 31 09 61 Call charged at local rate
Dominica	Freephone: 1833 422 1998
Dominican Republic	Number: +1 (829) 947 1996 Call charged at local rate
Ecuador	Freephone: 1800 001 432
Egypt	Freephone: 0800 000 0083
El Salvador	Number: +503 2230 4752 Call charged at local rate
Estonia	Number: +372 609 3008 Call charged at local rate
Ethiopia	Freephone: 800 86 1919
Fiji	Freephone: 008 002 650
Finland	Freephone: 0800 392 912
France	Freephone: 080 554 3753
French Guiana	Freephone: 0800 99 1448
French Polynesia	Freephone: 0800 91 4886
Georgia	Freephone: 1800 008 013
Duitsland	Freephone: 0800 1818 952
Ghana	Number: +233 59 699 3553 Call charged at local rate
Greece	Freephone: 0080 0441 45924 The number will not work when called from a mobile
Granada	Number: +1 (473) 230 0333 Call charged at local rate
Guam	Freephone: 1833 809 6777
Guatemala	Number: +502 2302 8459 Call charged at local rate
Hongkong	Number: +852 3019 4193 Call charged at local rate
Hungary	Freephone: 06 809 845 89
Iceland	Number: +354 415 0349 Call charged at local rate
India	Freephone: 0008 0005 03159
Indonesia	Number: +62 21 8063 0074 Call charged at local rate
Ireland	Freephone: 1800 800 636
Israël	Number: +972 3374 1225 Call charged at local rate
Italy	Freephone: 800 147 694
Jamaica	Number: +1 (876) 677 9125 Call charged at local rate
Japan	Number: +81 3 6627 0734 Call charged at local rate
Jordan	Freephone: 0800 23801 No mobile access

Kazakhstan	Number: (+7) 877 2735 74582 Call charged at local rate; No mobile access
Kenya	Number: +254 20 765 0957 Call charged at local rate
Korea, the Republic of	Number: +82 2 3700 5146 Call charged at local rate
Koeweit	Freephone: +965 2205 5730
Latvia	Freephone: 800 05929
Lebanon	Freephone: 833 816 0193
Lithuania	Freephone: 8800 30366
Luxembourg	Number: +352 342 080 8982 Call charged at local rate
Maleisië	Number: +60 3 7724 3136 Call charged at local rate
Malta	Freephone: 8006 5144
Martinique	Freephone: 0800 90 1651
Mauritius	Number: +230 5 297 0999 Call charged at local rate
Mexico	Number: +52 55 4780 6198 Call charged at local rate
Moldova, the Republic of	Freephone: 080 060 016
Morocco	Number: +212 5 30 14 41 08 Call charged at local rate
Myanmar	Freephone: 0800 800 8062
Namibië	Freephone: +264 83 380 0103
Nepal	Freephone: 1800 001 0186
Netherlands	Number: +31 10 700 75 03 Call charged at local rate
New Zealand	Number: +64 9 913 5892 Call charged at local rate
Nicaragua	Number: +505 7513 7610 Call charged at local rate
Nigeria	Freephone: 070 8060 1221
North Macedonia	Number: +389 2551 3216 Call charged at local rate
Norway	Number: +47 24 14 06 01 Call charged at local rate
Oman	Freephone: 8007 4161
Pakistan	Freephone: 0080 0900 44437
Panama	Number: +507 308 4480 Call charged at local rate
Papua New Guinea	Freephone: 0008 61322
Paraguay	Freephone: 0098 0044 10266 No mobile access
Peru	Freephone: 0800 74535
Philippines	Freephone: 1800 8394 8474 Can only be connected by Globe Telecom device
Poland	Freephone: 0080 0012 953
Portugal	Freephone: 800 831 302
Puerto Rico	Number: +1 (787) 200 7305 Call charged at local rate
Qatar	Freephone: 800 101 094
Réunion,	Freephone: 1800 916 980

Romania	Freephone: 0800 400 653
Saudi Arabia	Freephone: 800 850 1433
Serbia	Number: +381 10 520 043 Call charged at local rate
Seychelles	Freephone: 800 131
Singapore	Number: +65 6403 7051 Call charged at local rate
Slovakia	Freephone: 0800 113 418
Slovenia	Freephone: 0800 83115
South Africa	Number: +27 (21) 427 7937 Call charged at local rate
Spain	Number: +34 900 031 156 Call charged at local rate
Sri Lanka	Number: +94 (72) 091 0370 Call charged at local rate
Soedan	Freephone: +249 15 655 9883
Suriname	Freephone: 833 816 0919
Sweden	Freephone: 020 160 4703
Switzerland	Freephone: 080 000 5691
Taiwan, Province of China	Number: +886 2 7743 8912 Call charged at local rate
Tanzania, the United Republic of	Freephone: 0800 11 1020
Thailand	Number: +66 2 844 9693 Call charged at local rate
Trinidad and Tobago	Number: +1 (868) 224 1869 Call charged at local rate
Tunisia	Number: +216 31 300 338 Call charged at local rate
Turkey	Freephone: 0080 04488 28602
Turks and Caicos Islands	Freephone: 1833 462 1355
Oeganda	Number: +256 41 423 8162 Call charged at local rate
United Arab Emirates	Freephone: 800 0444 0408
United Kingdom	Freephone: 080 0022 4118
United States of America	Number: +1 (669) 288 7154 Call charged at local rate
Uruguay	Freephone: 0004 1598 5762
Venezuela, Bolivarian Republic of	Number: +58 212 335 7722 Call charged at local rate
Viet Nam	Number: +84 1900 3271 Call charged at local rate
Virgin Islands (British)	Freephone: 1833 462 1356
Virgin Islands (U.S.)	Freephone: 1833 724 6398
Zimbabwe	Freephone: +263 867 742 2010



[SMA.de/en](https://www.sma.de/en)

