

SMA

Hatalı Davranış Bildirim Yönetmeliği

Aynı zamanda Alman tedarik zinciri yükümlülüğü
yasası uyarınca süreç kuralları.





Yönetim kurulunun önsözü

Biz SMA olarak, şirket değerlerimizin ve bütünlük kültürümüzün temelini oluşturan yüksek etik davranış standartlarına ve sağlam bir kurumsal yönetime bağlıyız. Hatalı davranışlara karşı mücadele, bu bağlılığın önemli bir parçasıdır. Bu bağlamda bütüncül, sürdürülebilir ve yasalara uygun hareket etmek SMA ve kendi ticari alanımızda başlayıp bitmekle kalmamalı, tüm tedarik zincirinde ve iş ortakları ağımızda sağlanmalıdır.

SMA'nın hatalı davranışlara karşı mümkün olan en kısa sürede müdahale edebilmesi için, çalışanları, iş ortağı çalışanlarını ve diğer herkesi etik olmayan, yasa dışı veya uygunsuz davranış örneklerini bu yönetmelikte açıklanan yollardan herhangi biri aracılığıyla aktif olarak bildirmeye teşvik ediyoruz. Bu durum özellikle insan hakları ihlalleri veya doğaya zarar verme riski taşıyan konular için geçerlidir.

Bu kapsamda, bu yönetmelik dahilinde yapılan tüm bildirimlerin tarafsız, adil ve objektif bir şekilde kontrol edileceği ve bildirimde bulunan tüm kişilere gerekli korumanın sağlanacağı bir şikayet süreci oluşturulmuştur.

Net olarak ifade edeceksek: İyi niyetle bir bildirimde bulunan kişi, bunu herhangi bir yaptırım veya başka bir dezavantaj oluşacağı korkusu olmadan gerçekleştirebilir.

Buna rağmen SMA grubunun Group Compliance Ekibi ile güvenli ve dolaylı bir iletişim kanalı sağlayan SMA Speak-Up Line üzerinden tamamen anonim bildirim yapılması da mümkündür.

Bu yönetmelik kapsamında bildirim yapılmasını teşvik etmenin ve bildirimde bulunan kişileri korumanın SMA'nın ve paydaşlarının uzun vadeli çıkarlarına ve hedeflerine fayda sağladığına inanıyoruz.

Bu yönetmelik, çalışanlar ve iş ortaklarımız için geçerli olan davranış kuralları ile uyum içindedir. Buna ek olarak SMA'nın Alman tedarik zinciri yükümlüğü yasası (LkSG) kapsamındaki şikayet süreci için kuralları oluşturmaktadır ve **01.09.2023** tarihinden itibaren yürürlüktedir.

Yönetim Kurulu

4

-
1. AMAÇ VE KAPSAM
 2. RAPORLAMA (ŞİKAYET) PROSEDÜR AŞAMALARI
 1. Süreç adımı Bildirim veya şikayette bulunma
 2. Süreç adımı: Bildirim / Şikayetin incelenmesi
 3. Süreç adımı: Durumun açıklanması ve tartışılması
 4. Süreç adımı: Çözüm oluşturulması
 5. Süreç adımı: Uygun ve etkili yardım önlemlerinin alınması
 6. Süreç adımı: Yardım önlemlerinin denetlenmesi

6

-
3. ZAMAN ÇERÇEVESİ
 4. ŞİKAYET SÜREÇLERİNDE ANONİMLİK / GİZLİLİĞİN KORUNMASI / VERİ KORUMA
 5. MİSİLLEMeye KARŞI ÖNLEMLER
 6. RAPORLAMA PROSEDÜRÜNÜN ETKİNLİĞİNİN DEĞERLENDİRİLMESİ

7

EK 1: SMA SPEAK-UP LINE KULLANICI EL KİTABI

1. Giriş
2. SMA Speak-Up Line kullanımı
 - SMA Speak-Up App kullanımı
 - SMA Speak-Up Web kullanımı
 - SMA Speak-Up telefon kullanımı
3. Anonimliğin sağlanması
4. Bildirim alındıktan sonraki süreç
5. Speak-Up telefon kanalı için telefon numaraları listesi

1. AMAÇ VE KAPSAM

Bu yönetmelik SMA şikayet sürecini düzenlemektedir. Yönetmelik, SMA grubunun dünya çapındaki tüm çalışanlarına ek olarak bu yönetmelik kapsamındaki hatalı davranış veya riskleri SMA'ya bildirmek isteyen diğer kişiler (aşağıda "Bildirimde bulunanlar" veya "Bildirimde bulunan kişi" olarak anılacaktır) için de geçerlidir.

Bildirimde bulunanlar, söz konusu risk veya ihlale kendileri maruz kalmak zorunda değildir. Örneğin gazeteciler veya işletmelerin çevresinde yaşayan vatandaşlar da bildirimlerde bulunabilirler. Ayrıca bildirimlerle alakalı olarak ilgili temsilcilerle bilgi alışverişinde bulunma veya bildirim sırasında onlar tarafından temsil edilme imkanı da bulunmaktadır (örneğin sendikalar, sivil toplum kuruluşları veya diğer üçüncü taraflarca temsil/bildirim).

Bildirimde bulunan kişiler, hatalı bir davranışın söz konusu olduğuna veya risklerin bulunduğuna inanmak için sebepleri varsa bir bildirimde bulunabilirler. Bildirimde bulunan kişinin bildirimini veya tahmininin daha sonra yanlış olduğu ortaya çıkarsa, bildirimde bulunan kişiler, bildirilen davranışın uygunsuz olduğunu veya bildirilen durumun doğru olduğunu makul bir şekilde varsayabildikleri sürece (yani bildirim "iyi niyetle" yaptıkları sürece) yine de koruma hakkına sahiptirler (bkz. madde 5).

Bildirilebilecek konuların arasında SMA çalışanlar için davranış kuralları, SMA iş ortakları için davranış kuralları, yürürlükteki yasalar ve yönetmelikler ile insan hakları veya çevreye yönelik yükümlülükler gibi SMA yönergelerine yönelik riskler veya ihlaller de bulunmaktadır. Kapsam dahilindeki riskler ve ihlaller sadece SMA'nın kendi iş alanındaki (şirketler / şubeler ve üretim tesisleri vb.) olanlar değil, aynı zamanda SMA'nın tüm tedarikçilerinin yanı sıra tedarikçilerin tedarikçileri ve diğer iş ortaklarının şirketleri / şubeleri / üretim tesisleri / kuruluşlarında olanlardır. Risklerin ve ihlallerin arasında, SMA veya SMA tedarik zincirindeki şirketlerin neden olduğu olası çevresel zararları da yer almaktadır.

Bu yönetlik doğrultusunda risk ve hatalı davranış örnekleri şunlardır:

- Dürüst olmayan, hileli veya yolsuzluk içeren davranışlar,
- İnsanlar arası ilişkilerde uygunsuz davranışlar (rahatsız etme, dışlama vb.),
- SMA'ya maddi anlamda zarar verebilecek, SMA'nın itibarına zarar verebilecek veya SMA'nın çıkarlarına başka türde zarar verebilecek davranışlar.
- Kamu için risk oluşturabilecek davranışlar (yetersiz ürün vb.) ve diğer yasa dışı davranışlar (hırsızlık, şiddet, şiddet tehdidi, mülke zarar verme vb.).

İnsan hakları veya çevresel yükümlülüklerle ilgili suistimal ve riskler içeren davranışlar şunlardır;

- Çocuk işçiliği, zorla çalıştırma ve her tür köleliğe karşı mevcut yasalar, istihdam durumunda eşitliğe aykırı muamele yasağı ve uygun bir ücretten mahrum bırakma yasağına ek olarak yetersiz eğitim verilmiş veya kontrolü yetersiz olan özel veya kamu güvenlik güçlerinin işe alınması yasağına karşı ihlaller,
- İş güvenliğinin ve işle ilgili sağlık tehlikelerinin dikkate alınmaması, toplanma özgürlüğünün, örgütlenme özgürlüğünün ve toplu pazarlık hakkının dikkate alınmaması,
- arazi haklarının yasalara aykırı olarak ihlal edilmesi,
- çevre kirliliği yoluyla toprak, su, hava vb. doğal kaynakların tahrip edilmesi.
- Cıva kullanımına yönelik yasakların, kalıcı organik kirleticilerin (KOK) oluşturulması veya kullanımına yönelik yasakların veya tehlikeli atıkların girişi ve çıkışına yönelik yasağın ihlali.

2. RAPORLAMA (ŞİKAYET) PROSEDÜR AŞAMALARI

1. Süreç adımı Bildirim veya şikayette bulunma

SMA'nın Group Compliance Team'ine bildirimler Compliance Helpline üzerinden ve ayrıca SMA Speak-Up Line üzerinden yapılabilir. Bildirimde yapan kişiler, SMA'ya işlemlerde en iyi şekilde destek sağlamak için ilgili veriler, yerler, ilgili kişiler, ilgili şirketler ve tanıklar da dahil olmak üzere konunun tüm ayrıntıları hakkında bilgi vermelidir. SMA, bildirimlerin açık ve şeffaf kanal üzerinden yapılmasını teşvik etmektedir (Compliance Helpline). Fakat anonim olarak kullanılabilen bir kanal da bulunmaktadır (SMA Speak-Up Line). Her iki durumda da bildirimlerin muhatabı, Almanya'daki SMA grup merkezinde bulunan Group Compliance Team'dir.

Açık ve şeffaf kanal: Compliance Helpline

Telefonla veya e-posta yoluyla Compliance Helpline üzerinden yapılan bildirimler, Almanca ve İngilizce dillerinde yapılabilir. Compliance Helpline aracılığıyla Group Compliance Team'e kimliğini açıklayan bir bildirimde bulunan kişiler, Group Compliance Team'den, bildirimde bulunan kişinin kimliği ile ilgili bir sonuca varılmasını sağlayacak herhangi bir bilginin diğer departmanlara veya kişilere aktarılmamasını talep edebilir.

Compliance Helpline, Group Compliance Team ile doğrudan bir iletişim kanalıdır. Aşağıdaki e-posta adresi veya Alman telefon numarası üzerinden ulaşılabilir:

Compliance Helpline:

- E-Posta: Compliance@SMA.de
- Telefon (Almanya): +49 561 9522 424242

Compliance Helpline'in telefonuna normalde pazartesten cumaya, saat 9 ile 17 arasında (CET veya CEST) ulaşılabilir. Kesintisiz bir erişim garantisi verilememektedir.

Anonim kullanılabilir kanal: SMA Speak-Up Line

Bildirimler istenildiği zaman (istenirse tamamen anonim olarak) SMA Speak-Up Line üzerinden de gönderilebilir. Speak-Up Line üzerinden yapılan bildirimler hem sözlü hem her her dilde yazılı olarak gerçekleştirilebilmektedir. SMA Speak-Up Line, şirket dışı bir hizmet sağlayıcı tarafından işletilmektedir. SMA'nın ilgili bağlantı verilerine (telefon verileri veya IP adresleri) herhangi bir erişimi yoktur. Sesli mesajlar söz konusu olduğunda, hizmet sağlayıcı mesajları kelimesi kelimesine yazar, (gerekirse) tercüme eder ve içeriği metin biçiminde SMA'nın Group Compliance Team'ine iletir. Ek 1 ("SMA Speak-Up Line kullanıcı el kitabı") SMA Speak-Up Line üzerinden nasıl bildirim yapılacağını ayrıntılı olarak açıklamaktadır.

SMA Speak-Up Line'e uygulama, internet sayfası veya telefon üzerinden erişilebilmektedir (bkz. Ek 1).

Bildirimler, seçilen bildirim yolundan bağımsız olarak yedi gün içinde bir giriş bildirimi alırlar.

2. Süreç adımı: Bildirim / Şikayetin incelenmesi

Group Compliance Team tüm bildirimleri derhal ilk kontrolden geçirir. Bildirimin içeriğine bağlı olarak, gizlilik ilkesi korunarak örneğin Corporate Audit veya İnsan Kaynakları gibi diğer sorumlu şirket içi departmanlar da sürece dahil edilebilir.

Şikayetin SMA tarafından artık takip edilmemesi durumunda, bildirimde bulunan kişiye durumun neden bu şekilde geliştiğine dair bir açıklama yapılacaktır.

3. Süreç adımı: Durumun açıklanması ve tartışılması

Sürecin devamı, bildirim içeriğine göre değişmektedir. SMA söz konusu durumu kontrol edecek ve açıklığa kavuşturacaktır. Genelde SMA söz konusu durumla ilgili sorular da soracaktır. Bildirimi yapan kişilere muhtemelen, konuyla ilgili biriyle görüşme yapıp yapmamak istemedikleri sorulacaktır. Bildirimi yapan kişi kabul ederse, Group Compliance Team konuyu görüşmek üzere uygun bir randevu ayarlayacaktır. SMA Speak-Up Line üzerinden bildirimde bulunulduğunda, sorular bireysel vaka numarası aracılığıyla anonimlik korunarak da sorulabilir ve yanıtlanabilir.

Durumun açıklığa kavuşturulması için dahili incelemeler gerekliyse, incelemeyi yapmak için uygun uzmanlar atanacaktır. İncelemeyi yapacak kişiler, özellikle Compliance ve Corporate Audit alanlarından olmak üzere SMA çalışanları veya harici hizmet sağlayıcıları olabilir. İncelemeler zamanında yapılır ve bu esnada tarafsızlık ve adalet ilkeleri dikkate alınır.

Durumun işleme alınmasına katılan kişiler bağımsız olarak hareket etmektedir. Bu, inceleme uzmanlarının vaka çalışmalarında tarafsız, bağımsız, objektif ve nötr oldukları anlamına gelir.

Durum yönetimi, hem bildirim yapan kişilerden hem de bildirim konu olan veya bildirim ilgili olduğu kişi veya işlevlerden bağımsız olacak şekilde düzenlenecektir. İnceleme uzmanları, gerçekleştirilen tüm görüşmelerin ve incelemenin sonucunu etkileyen alınan bilgilerin kayıtları da dahil olmak üzere gerekli kayıtları tutmalıdır.

4. Süreç adımı: Çözüm oluşturulması

Belirlenen durum temelinde bir çözüm önerisi oluşturulacaktır. Önerilen bu çözüm hakkında, vakanın konusu insan hakları ihlali riski veya çevreye yönelik risklerle ilgili olduğu ölçüde, talebi üzerine bildirim yapan kişiyle görüşme yapılacaktır.

5. Süreç adımı: Uygun ve etkili yardım önlemlerinin alınması

Söz konusu durum nedeniyle yardım önlemleri gerekliyse, bunlar derhal uygulanacaktır. Uygulama SMA veya SMA tarafından görevlendirilen bir organizasyon tarafından gerçekleştirilecektir. Doğrudan bir tedarikçide insan haklarıyla ilgili veya çevreye ilgili bir yükümlülüğün ihlali, SMA'nın öngörülebilir bir gelecekte sona erdirmeyeceği bir durumsa, söz konusu durumu sona erdirmek veya en minimum seviyeye indirmek için bir plan hazırlanır ve gecikmeden uygulamaya alınır.

6. Süreç adımı: Yardım önlemlerinin denetlenmesi

Yardım önleminin uygulanması SMA tarafından denetlenmektedir.

Group Compliance, gizlilik ilkesini koruyarak, bu yönetmelik kapsamındaki yeni bildirimler ile incelemelerin ve yardım önlemlerinin durumu hakkında SMA yönetim kurulu üyelerinin de içinde bulunduğu Group Executive Committee'ye düzenli olarak rapor sunar. İnsan hakları ihlalleri veya çevreye yönelik risklerle ilgili bildirimler de yine gizlilik ilkesine uygun olarak SMA'nın Sustainability Committee'sine bildirilmektedir.

3. ZAMAN ÇERÇEVESİ

SMA, sorunları kontrol etmek ve çözmek için olabildiğince verimli bir şekilde çalışmaktadır. Her araştırma ve alınması gereken önlem birbirinden farklıdır. Bu sebeple süre de değişken olabilir. SMA tüm bildirimleri en kısa sürede işleme almak için çaba gösterecektir, ancak risk ve yaralanmanın ciddiyeti ve olasılığı hakkında ciddi endişeler uyandıran bildirimlere öncelik verecektir.

Bildirimi yapan kişi, bildirim alındığının teyit edilmesinin ardından, her halükarda bildirim alınmasından itibaren en geç üç ay içinde geri bildirim alacaktır. Kontroller üç aydan uzun sürmesi durumunda, bildirim yapan kişiye yine uygun bir geri bildirim verilecektir.

Bilgi: Birçok durumda, SMA'nın bildirimde bulunan kişiyi soruşturmanın sonuçları hakkında bilgilendirmesine izin verilmez, örneğin veri koruma gerekçeleri söz konusuysa.

4. ŞİKAYET SÜREÇLERİNDE ANONİMLİK / GİZLİLİĞİN KORUNMASI / VERİ KORUMA

SMA, bildirim yapan kişilerden, bildirim alınmadan önce kendilerini tanımlamalarını istemez. SMA Speak-Up Line, anonim garantili bildirimler yapabilmek için kullanılabilir. Anonimliğin sağlanması mümkün olsa da, SMA bildirimde bulunan kişileri isimlerini vererek bildirimlerini açık bir şekilde yapmaya teşvik eder. Açık bildirim daha etkili bir inceleme süreci sağlar ve bildirim yapan kişilere uygun koruma ve desteğin sağlanmasına yardımcı olur.

SMA ve Group Compliance Team, gizliliği çok ciddiye almaktadır. Bildirimde bulunanların kimliği, bildirim içeriği ve incelemenin sonuçlarına ilişkin bilgilere erişim, SMA'da bir durumu işleme almak için bu bilgilere kesinlikle ihtiyaç duyan kişilerle sınırlıdır. Bildirimlerin incelenmesi, diğer ilgili departmanların Kurumsal Denetim,İK,Çalışan İlişkileri, İnsan Hakları Görevlileri vb.) veya yönetimin katılımını gerektirebilir. Bu durumda (bildirim anonim olarak yapılmadıysa) kişi hakkındaki bilgiler de mutlaka gerekli olması halinde bu departmanlara iletilebilir.

SMA Speak-Up Line üzerinden bildirim yapılması durumunda, ses dosyaları veya bağlantı verileri harici hizmet sağlayıcı tarafından SMA'ya aktarılmaz.

İstisna: Sadece bildirimde bulunan kişinin kendisinin doğrudan şiddet veya suç tehdidinde bulunduğu mesajlar söz konusuysa, ses dosyaları veya bağlantı verileri doğrudan polise aktarılır. Şirket içi bir incelemeyi takip edebilecek bir polis veya savcılık soruşturması durumunda, SMA tüm bilgileri açıklamak zorunda kalabilir.

SMA ve Group Compliance tüm alınan bilgileri sıkı bir gizlilikle korumaktadır. Bu yönetmelik kapsamında bildirimlere yönelik alınan tüm kayıtlar, güvenli bir şekilde saklanmaktadır. Hem bildirim yapan kişilerin hem de bildirim konu olan kişilerin mahremiyeti korunur. Bilgilerin aktarımı ve bunlara erişim sadece gerekli kapsamda gerçekleşir. SMA Speak-Up Line kullanılıyorsa, hizmet sağlayıcının çalışanları veya çevirmenleri de bilgilere erişebilme imkanına sahip olurlar; ancak bu, yine yalnızca bilmesi gerekli olduğu kapsamda kalır. Bildirimi yapan kişiler, bildirimlerinin kopyalarını isterlerse kontrol edebilir ve düzeltirebilirler. SMA tüm geçerli veri koruma kurallarına uymaktadır. SMA Speak-Up Line için ayrı veri koruma uyarısı dikkate alınmalıdır (bağlantı: <https://files.sma.de/assets/283592.pdf>).

5. MİSİLLEMeye KARŞI ÖNLEMLER

SMA, bu yönetmelik kapsamında bildirimde bulunan kişilerin haklarına ve çıkarlarına saygı göstermeyi taahhüt etmektedir. İyi niyetle bildirimde bulunan kişiler, bu bildirim sonucunda herhangi bir olumsuz muameleye maruz kalmayacaktır. Olumsuz muamele tanımlamasın içinde işten çıkarma, ünvan indirme, ayrımcılık, rahatsız etme, gözdağı verme, kişiye zarar verme veya yaralama, kişinin itibarına veya malına zarar verme ve diğer olumsuz muameleler yer almaktadır. Ayrıca (açık veya gizli) dezavantaj tehdidi veya misilleme girişimi de olumsuz muamele olarak kabul edilmektedir.

Bildirimde bulunan kişilerin iyi niyetle yaptıkları bildirimler sonucunda maruz kaldıkları her türlü olumsuz muamele ciddi bir hatalı davranış olarak değerlendirilecek ve buna uygun olarak işlem görecektir. Özellikle de bildirimde bulunan kişinin kimliğinin izinsiz olarak ifşa edilmesi bu yönetmeliğin ihlali anlamına gelmektedir ve iş kanununun izin verdiği ölçüde işleme alınır. SMA tarafından bir kişiyi dezavantajlardan korumak veya bir incelemenin bütünlüğünü sağlamak için alınan uygun tedbirler, olumsuz muamele olarak değerlendirilmez.

Bildirimi yapan çalışanların misilleme ve olumsuz muameleden korunma hakkı, yetersiz iş performansı veya kişisel hatalı davranış durumlarında dokunulmazlık anlamına gelmemektedir. Ayrıca kötü niyetle bir bildirimde bulunan çalışanlara da koruma sağlanmayacaktır. Çalışanlar bu yönetmelik kapsamında kasıtlı olarak yanlış bildirim yaparsa, bu ciddi bir hatalı davranış olarak değerlendirilecektir. Böyle bir durumda, bildirimde bulunan çalışanlar bu yönetmelikte belirtilen korumadan yararlanamayacaktır.

6. RAPORLAMA PROSEDÜRÜNÜN ETKİNLİĞİNİN DEĞERLENDİRİLMESİ

SMA şikayet sürecinin etkisini yılda en az bir kez ve bunu yapmak için bir gerekçe olduğunda gözden geçirir. İnsan hakları ve çevre ile ilgili konularında etkili olması açısından, bu inceleme SMA'nın insan hakları çalışma grubunun katılımıyla gerçekleştirilmiştir.

EK 1: SMA SPEAK-UP LINE KULLANICI EL KİTABI

1. Giriş

SMA Speak-Up Line, kişilerin (aşağıda "Bildirimde bulunan kişiler" olarak anılacaktır) SMA hatalı davranış bildirim yönetmeliğinde açıklanan hatalı davranışların veya riskleri anonim olarak da SMA'ya bildirilmesini sağlayan bir iletişim aracıdır. Bildirimde bulunan kişiler, SMA Speak-Up Line üzerinden aşağıdaki kanallardan birine anonim bir metin veya sesli mesaj bırakabilirler:

- Speak-Up App (Sadece metin veya sesli mesaj),
- Speak-Up Web (Sadece metin mesajı)
- Speak-Up Phone (Sadece sesli mesaj).

SMA Speak-Up Line, dünya çapındaki tüm SMA çalışanlarına ve tedarikçilerin, müşterilerin veya diğer üçüncü tarafların çalışanları gibi diğer tüm kişilere açıktır.

SMA Speak-Up Line birçok farklı dilde sunulmakta ve günde 24 saat, yılda 365 gün erişilebilir durumdadır. Bildirimi yapan kişiler, bildirimde bulunmak veya yanıt almak için istedikleri zaman SMA Speak-Up Line'i kullanabilirler.

SMA Speak-Up Line, 2004 yılında kurulan Amsterdam, Hollanda merkezli bağımsız Hollandalı bir şirket olan People Intouch tarafından işletilmektedir (aşağıda "Sistem işletmecisi" olarak anılacaktır). Sistem işletmecisi, tüm bildirimlerin işleme alınmasından sorumludur. Bildirimler SMA Solar Technology AG'nin Group Compliance Team'ine aktarılır.

Kişisel verilerin SMA Speak-Up Line aracılığıyla işlenmesi sıkı kurallara tabidir (Avrupa Veri Koruma Yönetmeliği - DSGVO uyarınca). Bildirimde bulunan kişiler ayrıca SMA Speak-Up Line için veri koruma bilgilerini de dikkate almalıdır (Bağlantı: <https://files.sma.de/assets/283592.pdf>).

2. SMA Speak-Up Line kullanımı

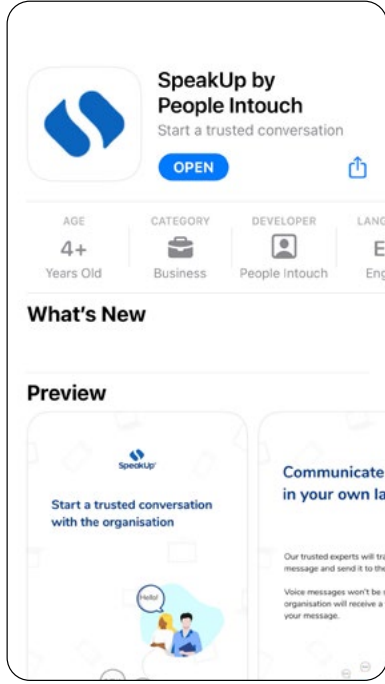
Bildirimde bulunan kişiler, SMA Speak-Up Line üzerinden aşağıdaki kanallardan birine anonim bir metin veya sesli mesaj bırakabilirler:

- Speak-Up App (Sadece metin veya sesli mesaj),
- Speak-Up Web (Sadece metin mesajı)
- Speak-Up Phone (Sadece sesli mesaj).

Bu kanalların her birinin işlev şekli aşağıda ayrı olarak açıklanmıştır. Tüm kanallar, bildirimde bulunan kişilere süreç boyunca rehberlik etmek için basit yönlendirmeler ve talimatlar sunmaktadır.

Speak-Up App'in kullanımı

- 1) "SpeakUp by People Intouch" App, App Store/Google Play üzerinden indirilebilir. Aşağıdaki QR kodu tarandığında, ilgili App-Store'da App sayfası açılır.



- 2) Bildirimde bulunan kişi, App'i açtıktan sonra kendi seçtiği altı haneli bir kodu girerek "PIN" oluşturmalıdır.
 - PIN, bildirim yapan kişi uygulamayı her açtığı anda girilmesi gerekmektedir.
 - Bildirimi yapan kişi PIN'i unutursa, uygulama tekrar kurulmalı ve yeni bir PIN oluşturulmalıdır. Bunun sonucunda yürürlükteki açık raporlara olan erişim kaybolmaktadır.

- 3) App, bildirimde bulunan kişiden bir QR kodunu tarayarak veya sayfanın altındaki "Manuel bağlan" seçeneğine tıklayarak organizasyon kodunu girerek organizasyona (SMA) bağlanmasını ister



SMA organizasyon kodu: 107347

- 4) Bildirimde bulunan kişi "+ Yeni bildirim" seçeneğine tıklayarak yeni bir güvenilir görüşme başlatır.
- 5) Bildirimde bulunan kişi, aranabilir bir açılır menü üzerinden olayın meydana geldiği ülkeyi seçer ve "Devam" seçeneğine tıklar.
- 6) Bildirimde bulunan kişi daha sonra bir metin mesajı yazmayı ("Bir mesaj yazın") veya bir sesli mesaj kaydetmeyi seçebilir.
 - Bilgi: SMA'da kimse kayıtlı sesli mesajları dinleyemez. SMA'ya, sistem işletmecisi tarafından sadece sesli kayıtların yazılı bir çıktısı verilir.
- 7) Bildirimi yapan kişi, bildirim gönderdikten sonra yedi gün içinde bir giriş onayı alır. Bildirimde bulunan kişi buna ek olarak, SMA'nın Group Compliance Team'i tarafından bir yanıt gönderilir gönderilmez uygulama tarafından bilgilendirilmesini isteyebilir.
 - Uyarı: App bildirimlerinde mesajların içeriği yer almamaktadır.
- 8) Bildirimi yapan kişi, tekrar uygulamaya giriş yaparak cevabı görebilir.

Speak-Up Web kullanımı

- 1) Speak-Up web kanalına metin mesajı bırakmak için bildirimde bulunan kişinin aşağıdaki bağlantıya tıklaması gerekmektedir:

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

- 2) Bildirimde bulunan kişi "+ Yeni bildirim" seçeneğine tıklayarak yeni bir güvenilir görüşme başlatır.
- 3) Bildirimi yapan kişi, mesajı bırakmak istediği dili seçer.
- 4) Bildirimi yapan kişi, "Bildirim numarasını" kaydeder ve bildirim için bir şifre oluşturur.
- 5) Bildirimde bulunan kişi, aranabilir bir açılır menü üzerinden olayın meydana geldiği ülkeyi seçer ve "Devam" seçeneğine tıklar.
- 6) Bildirimi yapan kişi mesajı girer. Ataç sembolüne tıklanarak ekler yüklenmektedir.
- 7) Hazır olduğunda, bildirimi yapan kişi "Mesajı gönder" seçeneğine tıklamalıdır. Bildirimi yapan kişi, mesajın içeriğini kontrol ettikten sonra, "Gönder" seçeneğine tıklamalıdır. Mesaj ve ekteki dosyalar bu şekilde sistem işletmecisi tarafından işleme alınır.
- 8) Bildirimi yapan kişi, bildirimi gönderdikten sonra yedi gün içinde bir giriş onayı alır. Bildirimde bulunan kişi, SMA'dan bir yanıt geldiğinde sistem işletmecisi tarafından bilgilendirilmek üzere bir e-posta adresi kaydetme seçeneğine sahiptir. Bu e-posta adresi, girilen e-posta adresine gönderilen bir kod ile doğrulanmalıdır.
 - Bilgi: SMA'da kimse, haberleşme için kullanılan e-posta adresini göremez.
- 9) Bildirimde bulunan kişi, yukarıdaki bağlantıda yer alan "+ Yeni bildirim" seçeneği yerine "Oturum aç" seçeneğine tıklayarak yanıtları görüntüleyebilir.

Speak-Up telefon kullanımı

- 1) Speak-Up Phone kanalı üzerinden kaydedilen bir sesli mesaj bırakmak için, bildirimde bulunan kişi ilgili ülkenin telefon numarasını çevirmeli (telefon numaralarının bir listesini bu kullanım el kitabının son bölümünde bulabilirsiniz) ve sesli talimatları izlemelidir.
 - Bilgi: Tüm telefon numaraları ücretsiz değildir, yani yerel ücretler oluşabilir. Bildirimde bulunan kişinin bulunduğu ülkeye ait telefon numarası "ücretsiz" değilse ve bildirimde bulunan kişi herhangi bir ücret ödemediği takdirde ses kaydı bırakmak istiyorsa, bildirimde bulunan kişi Speak-Up App üzerinden sesli mesaj bırakma imkanına sahiptir (yukarıya bakın).
- 2) Bildirimi yapan kişi, SMA için organizasyon kodunu girmelidir.

SMA organizasyon kodu: 107347

- 3) Bildirimi yapan kişi, istediği dili seçer.
- 4) Bildirimi yapan kişi, net "Bildirim numarasını" not almalı ve dört haneli bir PIN seçmelidir.
- 5) Ses duyulduktan sonra, bildirimi yapan kişi mesajını telefonda söylemelidir.
- 6) Tamamlandıktan sonra, bildirimi yapan kişi "1" numarasına basmalı veya telefonu kapamalıdır.
- 7) Bildirimi yapan kişi, bildirimi gönderdikten sonra yedi gün içinde bir giriş onayı alır. Bildirimde bulunan kişi, Speak-Up Phone kanalını arayarak ve bildirim numarası ile PIN kodunu girerek mesajı dinleyebilir.

3. Anonimliğin sağlanması

Bildirimi yapan kişiler, gönderdikleri mesajların içerikleri üzerinden tam kontrole sahiptir. Bildirimde iletişim bilgileri varsa, bunlar SMA'nın Group Compliance Team'ine aktarılır. İletişim bilgileri verilmemişse, bildirim anonim şekilde gönderilir.

SMA'nın bağlantı verilerine (telefon verileri veya IP adresleri) herhangi bir erişimi yoktur ve bildirimde bulunan kişinin kimliği hakkında soru sormaz. Bildirimde bulunan kişiler, tercih etmeleri halinde (SMA cihazı yerine) kamuya açık veya tanımlanamayan bir telefon veya bilgisayar kullanmak seçeneğine de sahiptir.

Sesli mesajlar (Speak-Up App veya Speak-Up Phone kanalı üzerinden) People Intouch tarafından kelimesi kelimesine yazılır. Kayıt altına alınan sesli dosya, hiçbir koşul altında Group Compliance Team'e aktarılmaz. Dolayısıyla SMA'da kimse bildirim yapan kişinin sesini duymayacaktır. Ayrıca bildirim yapan kişiler, isterlerse mesajlarını başka bir kişi tarafından da telefona okutabilirler.

Bildirimi yapan kişiler, anonimlik söz konusu olsa bile SMA Speak-Up Line üzerinden bir cevap alabilirler. Bildirimde bulunan kişinin mesajı bıraktığı SMA Speak-Up Line kanalına girerek, bildirimde bulunan kişi SMA'dan gelen cevap mesajını okuyabilir veya dinleyebilir ve cevap verme seçeneğine de sahiptir (yukarıdaki "SMA Speak-Up Line kullanımı" bölümüne bakın).

Anonim kalmak isteyen bildirimde bulunan kişiler, iletişim bilgilerinin ekli belgelere eklenmediğinden veya belge özelliklerinde görünmediğinden emin olmalıdır.

4. Bildirim alındıktan sonraki süreç

Bildirimde bulunan kişi tarafından SMA Speak-Up Line'a bildirim bırakıldıktan hemen sonra sistem işletmecisi mesajı işleme alır.

- Sesli mesajlar öncelikle yazılı hale getirilmekte ve ardından, mesaj İngilizce veya Almanca dışında bir dilde verilmişse, İngilizceye çevrilmiştir. Bu adım, sistem işletmecisi tarafından görevlendirilen bir hizmet sağlayıcı tarafından gerçekleştirilmektedir.
- Mefin mesajları, mesaj İngilizce veya Almanca dışında bir dilde verilmişse, İngilizceye çevrilmiştir. Bu adım bir makine çeviri hizmeti tarafından gerçekleştirilmektedir.

Yazıya dönüştürme ve çeviri aşamaları tamamlandıktan sonra, hem orijinal dilde hem de İngilizce olarak (çevrilmişse) tam mesaj SMA'daki Group Compliance Team'e gönderilir. Bu ekip bildirimleri değerlendirmekte ve sistem işletmecisine bir cevap göndermektedir.

Sistem işletmecisi gerekirse yanıtı bildirim bırakıldığı dile çevirir ve Speak Up sistemine ekler. Sesli mesaj bırakarak (Speak-Up App veya Speak-Up Phone kanalı üzerinden) bildirimde bulunan kişiler için sistem işletmecisi yanıtı da kaydeder.

Bildiriği yapan kişiler, yedi gün içinde SMA'nın Group Compliance Team'inden bir cevap almalıdır. Bildirimde bulunan kişiler, orijinal bildirim bıraktıkları aynı Speak-Up kanalı (Speak-Up App, Speak-Up Web veya Speak-Up Phone) üzerinden cevapları aramalıdır.

5. Speak-Up telefon kanalı için telefon numaraları listesi

Ülke	Telefon numarası (Ücretsiz veya yerel tarifeli standart numara)
Arnavutluk	Number: +355 4 530 1801 Call charged at local rate
Cezayir	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 ve 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
Avusturya	Freephone: 0800 909 683
Bahamalar	Freephone: 1833 422 2007
Bahreyn	Number: +973 1650 1936
Bangladeş	Freephone: +880 (0) 9610 998462
Barbados	Number: +1 (246) 623 9631 Call charged at local rate
Belçika	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
Butan	Freephone: +975 2 379 003
Bolivya, Çokuluslu Devlet	Freephone: 800 105 122
Bosna Hersek	Number: +387 70 330 093 Call charged at local rate
Botsvana	Freephone: 800 786 1103
Brezilya	Number: +55 (11) 4700 8838 Call charged at local rate
Brunei Darüsselam	Freephone: 801 4657
Bulgaria	Freephone: 800 210 0645
Burkina Faso	Number: +226 25 30 09 82 Call charged at local rate
Kamboçya	Freephone: 1800 209 867
Kamerun	Freephone: +237 6 57 10 31 12
Kanada	Number: +1 (514) 395 0496 Call charged at local rate
Cayman Adaları	Number: +1 (345) 769 5580 Call charged at local rate
Chile	Number: +56 22 483 5917 Call charged at local rate
Çin	Freephone (via China Telecom): 1080 0152 3042
Çin	Freephone (Via China United Network): 1080 0852 2221
Çin	Country wide number with no supplier restriction: 400 120 1842 Call charged at local rate.
Kolombiya	Number: +57 601 242 1247 Call charged at local rate

Kosta Rika	Number: +506 4036 0350 Call charged at local rate
Fildişi Sahili	Freephone: +225 05 66 77 0918
Hırvatistan	Freephone: 0800 7745
Kıbrıs	Freephone: 800 91142
Çek Cumhuriyeti	Freephone: 800 050 833
Danimarka	Number: +45 43 31 09 61 Call charged at local rate
Dominik	Freephone: 1833 422 1998
Dominik Cumhuriyeti	Number: +1 (829) 947 1996 Call charged at local rate
Ekvator	Freephone: 1800 001 432
Mısır	Freephone: 0800 000 0083
El Salvador	Number: +503 2230 4752 Call charged at local rate
Estonya	Number: +372 609 3008 Call charged at local rate
Etiyopya	Freephone: 800 86 1919
Fiji	Freephone: 008 002 650
Finlandiya	Freephone: 0800 392 912
France	Freephone: 080 554 3753
Fransa	Freephone: 0800 99 1448
Fransız Polinezyası	Freephone: 0800 91 4886
Gürcistan	Freephone: 1800 008 013
Almanya	Freephone: 0800 1818 952
Gana	Number: +233 59 699 3553 Call charged at local rate
Yunanistan	Freephone: 0080 0441 45924 The number will not work when called from a mobile
Grenada	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
Hong Kong	Number: +852 3019 4193 Call charged at local rate
Macaristan	Freephone: 06 809 845 89
İzlanda	Number: +354 415 0349 Call charged at local rate
India	Freephone: 0008 0005 03159
Endonezya	Number: +62 21 8063 0074 Call charged at local rate
İrlanda	Freephone: 1800 800 636
İsrail	Number: +972 3374 1225 Call charged at local rate
İtalya	Freephone: 800 147 694
Jamaika	Number: +1 (876) 677 9125 Call charged at local rate
Japonya	Number: +81 3 6627 0734 Call charged at local rate
Ürdün	Freephone: 0800 23801 No mobile access

Kazakistan	Number: (+7) 877 2735 74582 Call charged at local rate; No mobile access
Kenya	Number: +254 20 765 0957 Call charged at local rate
Kore Cumhuriyeti	Number: +82 2 3700 5146 Call charged at local rate
Kuveyt	Freephone: +965 2205 5730
Letonya	Freephone: 800 05929
Lübnan	Freephone: 833 816 0193
Litvanya	Freephone: 8800 30366
Luxembourg	Number: +352 342 080 8982 Call charged at local rate
Malezya	Number: +60 3 7724 3136 Call charged at local rate
Malta	Freephone: 8006 5144
Martinik	Freephone: 0800 90 1651
Mauritius	Number: +230 5 297 0999 Call charged at local rate
Meksika	Number: +52 55 4780 6198 Call charged at local rate
Moldova Cumhuriyeti	Freephone: 080 060 016
Fas	Number: +212 5 30 14 41 08 Call charged at local rate
Myanmar	Freephone: 0800 800 8062
Namibya	Freephone: +264 83 380 0103
Nepal	Freephone: 1800 001 0186
Hollanda	Number: +31 10 700 75 03 Call charged at local rate
Yeni Zelanda	Number: +64 9 913 5892 Call charged at local rate
Nikaragua	Number: +505 7513 7610 Call charged at local rate
Nijerya	Freephone: 070 8060 1221
Kuzey Makedonya	Number: +389 2551 3216 Call charged at local rate
Norveç	Number: +47 24 14 06 01 Call charged at local rate
Umman	Freephone: 8007 4161
Pakistan	Freephone: 0080 0900 44437
Panama	Number: +507 308 4480 Call charged at local rate
Papua Yeni Gine	Freephone: 0008 61322
Paraguay	Freephone: 0098 0044 10266 No mobile access
Peru	Freephone: 0800 74535
Filipinler	Freephone: 1800 8394 8474 Can only be connected by Globe Telecom device
Polonya	Freephone: 0080 0012 953
Portugal	Freephone: 800 831 302
Porto Riko	Number: +1 (787) 200 7305 Call charged at local rate
Katar	Freephone: 800 101 094
Réunion	Freephone: 1800 916 980

Romanya	Freephone: 0800 400 653
Suudi Arabistan	Freephone: 800 850 1433
Sırbistan	Number: +381 10 520 043 Call charged at local rate
Sejšeller	Freephone: 800 131
Singapur	Number: +65 6403 7051 Call charged at local rate
Slovakya	Freephone: 0800 113 418
Slovenya	Freephone: 0800 83115
South Africa	Number: +27 (21) 427 7937 Call charged at local rate
İspanya	Number: +34 900 031 156 Call charged at local rate
Sri Lanka	Number: +94 (72) 091 0370 Call charged at local rate
Sudan	Freephone: +249 15 655 9883
Surinam	Freephone: 833 816 0919
İsveç	Freephone: 020 160 4703
İsviçre	Freephone: 080 000 5691
Tayvan, Çin Bölgesi	Number: +886 2 7743 8912 Call charged at local rate
Tanzanya, Birleşik Cumhuriyet	Freephone: 0800 11 1020
Tayland	Number: +66 2 844 9693 Call charged at local rate
Trinidad ve Tobago	Number: +1 (868) 224 1869 Call charged at local rate
Tunus	Number: +216 31 300 338 Call charged at local rate
Türkiye	Freephone: 0080 04488 28602
Turks ve Caicos Adaları	Freephone: 1833 462 1355
Uganda	Number: +256 41 423 8162 Call charged at local rate
United Arab Emirates	Freephone: 800 0444 0408
United Kingdom	Freephone: 080 0022 4118
Amerika Birleşik Devletleri	Number: +1 (669) 288 7154 Call charged at local rate
Uruguay	Freephone: 0004 1598 5762
Venezuela, Bolivarıcı Cumhuriyet	Number: +58 212 335 7722 Call charged at local rate
Vietnam	Number: +84 1900 3271 Call charged at local rate
Virgin Adaları (İngiliz)	Freephone: 1833 462 1356
Virgin Adaları (Amerikan)	Freephone: 1833 724 6398
Zimbabve	Freephone: +263 867 742 2010



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

