

„SpeakUp” -

Najczęściej zadawane pytania i odpowiedzi (FAQs)

Wersja: styczeń 2021



SPIS TREŚCI

1	„SpeakUp”: Jak pozostawić wiadomość	4
	Jak pozostawię wiadomość?	
	Co stanie się w międzyczasie?	
	Jak otrzymam wiadomość?	
2	Często stawiane pytanie dotyczące systemu	7
2.1	Czym jest „SpeakUp“?	
2.2	Do czego służy „SpeakUp“?	
2.3	Jak działa „SpeakUp“?	
2.4	Kto utrzymuje „SpeakUp“?	
2.5	Czy korzystanie ze „SpeakUp” jest trudne?	
2.6	Czy moja tożsamość może zostać odkryta?	
2.7	Czy moja wiadomość głosowa zostanie przekazana do właściwej spółki?	
2.8	Czy spółka objęta postępowaniem może dotrzeć do moich danych kontaktowych?	
2.9	Co stanie się z moją wiadomością głosową?	
2.10	Czy możliwe jest uchylenie poufnego traktowania (mojej anonimowości)?	
2.11	Kto opłaci moje połączenie telefoniczne?	
2.12	Czy moja wiadomość jest czasowo ograniczona?	
2.13	Co mogę zrobić, gdy „SpeakUp” nie jest telefonicznie osiągalny?	
2.14	Jak szybko moja wiadomość zostanie przekazana do właściwego organu?	
2.15	Kto otrzyma moją wiadomość?	
2.16	Chciałbym pozostać anonimowy, ale jednocześnie otrzymać wiadomość zwrotną. Co muszę zrobić?	

- 2.17 Jak szybko otrzymam wiadomość?
- 2.18 Kiedy mogę kontaktować się ze „SpeakUp”?
- 2.19 Czy mogę pozostawić wiadomość także w moim języku ojczystym?
- 2.20 Czy mogę pozostawić także dokumenty?
- 2.21 Co się stanie, gdy zapomnę numer mojej sprawy?
- 2.22 Nie wiem, gdzie mogę pozostawić wiadomość. Gdzie znajdę taką informację?
- 2.23 Czym są dane osobowe i w jaki sposób chronione są moje dane osobowe, gdy pozostawiam wiadomość przez „SpeakUp”?
- 2.24 Jakie są moje prawa, gdy przez „SpeakUp” pozostawiam wiadomość zawierającą dane osobowe?

3 Wskazówki dotyczące pozostawiania wiadomości w „SpeakUp” 13

4 Dane kontaktowe 14

Uwaga:

Ze względu na lepszą czytelność zrezygnowano z jednoczesnego zastosowania męskich, żeńskich i innych form językowych. Wszelkie nazwy osobowe zgodnie z zasadą równego traktowania dotyczą zwykle każdej płci. Skrócona forma językowa została zastosowana tylko ze względów redakcyjnych i nie ma charakteru wartościującego.

„SpeakUp” - Jak pozostawić wiadomość

1 Jak pozostawić wiadomość?

(Nową) wiadomość dotyczącą systemu „SpeakUp”® mogą Państwo pozostawić telefonicznie lub w Internecie.

Zalecamy wcześniejsze zanotowanie wiadomości; dzięki temu mogą Państwo wcześniej jeszcze raz sprawdzić, czy chcą przekazać takie informacje i czy wiadomość zawiera wymagane informacje, tak aby odbiorca mógł jednoznacznie i jasno rozpoznać zgłoszoną nieprawidłowość, wzgl. zgłoszone niewłaściwe zachowanie.

„SpeakUp” Telefon: 008004411739

„SpeakUp” Internet: www.speakupfeedback.eu/web/imeco/pl

Poprosimy Państwa o wprowadzenie następującego kodu dostępu: 87116

Prosimy wybrać język, w którym chcą Państwo pozostawić wiadomość.

Przed pozostawieniem wiadomości prosimy przygotować długopis. Otrzymają Państwo wygenerowany losowo osobisty 6-cyfrowy numer sprawy.

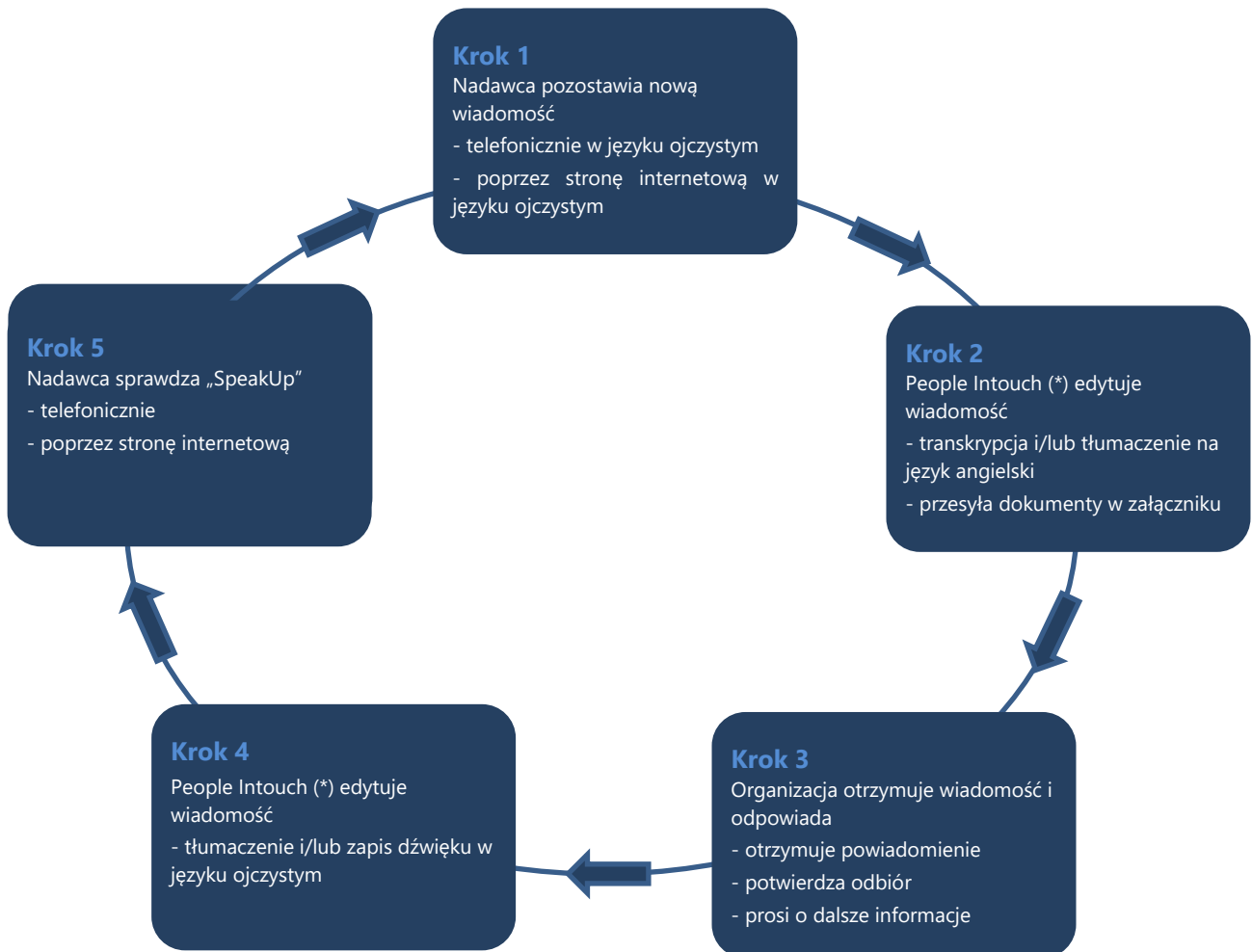
WAŻNE, aby zapamiętali Państwo ten numer, jeśli później chcą Państwo uzyskać w „SpeakUp” dostęp do odpowiedzi na swoje pytanie.

Korzystając z połączenia telefonicznego ze „SpeakUp” prosimy mówić bardzo wyraźnie i przeliterować swoje nazwisko i/lub miejsca, na które wskazują Państwo w swojej wiadomości.

Po zakończeniu wiadomości wystarczy rozłączyć się.

Korzystając z dostępu internetowego do „SpeakUp” swoją wiadomość mogą Państwo zarówno wprowadzić z klawiatury lub poprzez „kopiuj/wklej”. Możliwe jest także załączenie innych dokumentów dotyczących wiadomości.

Po utworzeniu wiadomości prosimy kliknąć na „Wyślij wiadomość”; pojawi się maska z numerem sprawy i wiadomość, którą mogą Państwo wydrukować.



(*) People Intouch jest usługodawcą działającym na zlecenie spółki

Co stanie się w międzyczasie?

Po zakończeniu rozmowy telefonicznej lub odesłaniu wiadomości operator platformy „SpeakUp” (firma People Intouch), jeśli to konieczne, przetłumaczy Państwa wiadomość na język angielski (nie dotyczy wiadomości w języku niemieckim).

W przypadku (telefonicznej) wiadomości głosowej nagranie zostanie najpierw zarejestrowane (pisemnie) słowo w słowo. Sam zapis dźwiękowy nie zostanie NIGDY przekazany do INDUS (spółka należąca do koncernu) lub danej spółki.

Wykonane tłumaczenie zostanie wraz z odpisem oryginalnej wiadomości przesłane do pełnomocnika ds. compliance w INDUS Holding AG. Jeśli to konieczne, dział prawny INDUS Holding AG przejmuje w zastępstwie nadzór nad wpływającymi zgłoszeniami.

Pełnomocnik ds. compliance w INDUS Holding AG po pierwszej ocenie sytuacji odpowie na wiadomość. People Intouch udziela także odpowiedzi. People Intouch tłumaczy odpowiedź na język Państwa pierwotnej wiadomości i przesyła ją do Państwa przez „SpeakUp”. Jeśli Państwa pierwsza wiadomość była telefoniczna, to także People Intouch nagrywa wiadomość i przesyła jako wiadomość głosową.

Jak otrzymam wiadomość?

W ciągu tygodnia na „SpeakUp” powinna znaleźć się odpowiedź dla Państwa. Odpowiedź znajdą Państwo w taki sam sposób, w jaki pozostawiali Państwo wiadomość. W tym celu prosimy skorzystać z powyższych danych połączenia.

UWAGA: Przez „SpeakUp” możliwa jest późniejsza zmiana komunikacji z telefonu na Internet, ale nie z Internetu (z powrotem) na telefon.

Jeśli chcą Państwo odsłuchać swoją odpowiedź przez telefon, zostaną Państwo poproszeni o wybór „1” i wprowadzenie swojego numeru sprawy. Po odsłuchaniu odpowiedzi (lub odczytaniu wiadomości w Internecie) mogą Państwo pozostawić kolejne wiadomości. W przeciwnym razie mogą Państwo się wylogować, wzgl. rozłączyć i w razie potrzeby powrócić później.

Jeśli nadal nie otrzymali Państwo żadnej odpowiedzi, mogą być Państwo pewni, że Państwa wiadomość i sprawa są oceniane i w ciągu najbliższych kilku dni roboczych otrzymają Państwo wiadomość. Dlatego zalecamy regularne sprawdzanie, czy odpowiedź jest już dostępna.

2 Często zadawane pytania dotyczące systemu

2.1 Czym jest „SpeakUp“?

„SpeakUp” jest serwisem (narzędziem do komunikacji), za pomocą którego pracownicy (także pracownicy tymczasowi), klienci i dostawcy grupy INDUS mogą informować o ciężkich zdarzeniach (np. czynach karalnych), które w innym przypadku prawdopodobnie nie stałyby się znane. To dzieje się telefonicznie lub przez Internet (bezpieczna strona internetowa); bez udziału osób pośrednich („operator”).

Zgłoszenie można złożyć także całkowicie anonimowo.

2.2 Do czego służy „SpeakUp“?

Do zgłoszenia chcielibyśmy zachęcić każdego, kto posiada wiedzę lub uzasadnione podejrzenie dotyczące znacząco niewłaściwego zachowania/nieprawidłowości (złamanie przepisów prawnych lub nieetyczne zachowanie stojące w sprzeczności z naszym kodeksem zachowań).

Zachęcamy każdego, aby zgłaszał takie sytuacje poprzez znane i ugruntowane kanały informowania. Są to np.

- zaufana osoba wewnątrz zakładu,
- dział personalny,
- rada zakładowa,
- zarząd,
- wewnątrzzakładowe struktury zgłaszania propozycji/informowania,
- funkcja compliance.

„SpeakUp” należy traktować jako „ostatni środek”, gdy wykorzystane zostaną wszystkie pozostałe kanały zgłaszania i raportowania lub nie mogą one zostać wykorzystane do wykonania zgłoszenia z innych przyczyn.

2.3 Jak działa „SpeakUp“?

Telefon: Dzwonią Państwo na bezpłatny numer, wprowadzają kod dostępu i pozostawiają wiadomość. Podczas połączenia telefonicznego w żadnym momencie nie rozmawiają Państwo z „operatorem”. Otrzymują Państwo wyłącznie nagrane instrukcje, które prowadzą Państwa przez proces.

W ciągu tygodnia na „SpeakUp” powinna znaleźć się odpowiedź dla Państwa. Odpowiedź znajdą Państwo w taki sam sposób, w jaki pozostawiali Państwo wiadomość. W tym celu ponownie korzystają Państwo z danych połączenia. Po odsłuchaniu odpowiedzi mogą Państwo pozostawiać kolejne wiadomości. Nie muszą robić tego Państwo od razu, mogą Państwo się rozłączyć i w razie potrzeby

powrócić później. Nie ma górnego limitu; taki elektroniczny dialog można powtarzać dowolną ilość razy.

WSKAZÓWKA: Prosimy wcześniej zapisać wiadomość; dzięki temu mogą Państwo wcześniej jeszcze raz sprawdzić, czy chcą przekazać takie informacje i czy wiadomość zawiera wymagane informacje, tak aby odbiorca mógł jednoznacznie i jasno rozpoznać zgłoszoną nieprawidłowość, wzgl. zgłoszone niewłaściwe zachowanie.

Internet: Prosimy wejść na stronę internetową „SpeakUp” (przez hiperlink lub wprowadzając URL), wybrać kraj, wprowadzić kod dostępu (ten otrzymają Państwo na stronie internetowej) danego przedsiębiorstwa i pozostawić wiadomość.

W ciągu tygodnia na „SpeakUp” powinna znaleźć się odpowiedź dla Państwa. Odpowiedź znajdzie Państwo w taki sam sposób, w jaki pozostawiali Państwo wiadomość. W tym celu prosimy skorzystać z tych samych danych połączenia. Po odsłuchaniu odpowiedzi mogą Państwo pozostawiać kolejne wiadomości. Nie muszą robić tego Państwo od razu, mogą Państwo się rozłączyć, wzgl. wylogować się i w razie potrzeby powrócić później. Nie ma górnego limitu, taki dialog można powtarzać dowolną ilość razy.

2.4 Kto utrzymuje „SpeakUp”

„SpeakUp” jest utrzymywany przez zewnętrznego usługodawcę, People Intouch, niezależną firmę z siedzibą w Amsterdamie/Holandii. Przedsiębiorstwo jest odpowiedzialne za opracowanie wszystkich wpływających wiadomości.

Z usługi „SpeakUp” korzysta już szereg znanych firm, jak np. BMW, Roche, IKEA i Randstad.

2.5 Czy korzystanie ze „SpeakUp” jest trudne?

Odpowiedź: Nie. Łatwe (ustne) instrukcje poprowadzą Państwa przez proces na stronie internetowej, wzgl. menu telefoniczne.

2.6 Czy moja tożsamość może zostać odkryta?

Odbiorca wiadomości zapisanej telefonicznie (w kroku 1 pełnomocnik ds. compliance w INDUS Holding AG) otrzymuje wiernie przetłumaczony zapis Państwa wiadomości głosowej. Mają więc Państwo pełną kontrolę nad treścią swojej wiadomości. Jeśli w wiadomości podadzą Państwo swoje dane kontaktowe, zostaną one przez „SpeakUp” przekazane pełnomocnikowi ds. compliance. W przypadku niepozostawienia tych danych ani ludzie w People Intouch, ani w INDUS Holding AG, ani spółka, której dotyczy Państwa wiadomość, nie dowie się, kim Państwo są.

Poza tym INDUS Holding AG jako partner umowy z People Intouch przyrzekł, że nie będzie podejmował żadnych prób wyszukiwania tożsamości anonimowego zgłaszającego lub przekazywania uzyskanych danych personalnych świadkowi lub osobie oskarżonej w związku ze zgłoszeniem.

Wyjątkiem jest jedynie przypadek, gdy do ich wydania wezwie urząd na podstawie przymusu ustawowego. Także w tym przypadku dane nie będą przekazywane przez People Intouch ani do INDUS Holding AG, ani do spółki objętej postępowaniem.

2.7 Czy moja wiadomość głosowa zostanie przekazana do właściwej spółki?

Nie. Serwis „SpeakUp” utrzymuje firma People Intouch, niezależne przedsiębiorstwo, które zapisze Państwa wiadomość i (jeśli to konieczne) przetłumaczy. Przekazany zostanie tylko taki zapis (i ewentualnie jego tłumaczenie).

WSKAZÓWKA: Jeśli podczas pozostawiania wiadomości głosowej nie czują się Państwo komfortowo, warto poprosić inną osobę, która odczyta wiadomość za Państwa, lub skorzystać z możliwości pozostawienia pisemnej wiadomości przez Internet.

2.8 Czy spółka objęta postępowaniem może dotrzeć do moich danych kontaktowych?

Nie. Serwis „SpeakUp” utrzymuje firma People Intouch, ani INDUS Holding AG, ani spółka objęta postępowaniem nie mają dostępu do danych połączeniowych. Ani INDUS Holding AG, ani spółce objętej postępowaniem nie są udostępniane dane telefoniczne ani adresy IP.

Może się jednak zdarzyć, że takie dane połączeniowe zostaną ustalone, jeśli do zgłoszenia wykorzystają Państwo telefon lub komputer służbowy.

WSKAZÓWKA: Mogą Państwo skorzystać z publicznego lub innego niemożliwego do ustalenia telefonu, lub innego komputera.

2.9 Co stanie się z moją wiadomością głosową?

Po potwierdzeniu wplynięcia zapisu (i tłumaczenia) przez INDUS Holding AG, People Intouch natychmiast usuwa zapis.

2.10 Czy możliwe jest uchylenie poufnego traktowania (mojej anonimowości)?

W przypadku pozostawienia wiadomości, która może wskazywać na czyn karalny lub przemoc, INDUS Holding AG lub dana spółka może zażądać, aby nagranie nie zostało usunięte, ale przekazane organom ścigania. Ale także w takim przypadku zapis nie zostanie przekazany INDUS Holding AG ani danej spółce.

2.11 Kto opłaci moje połączenie telefoniczne?

Usługa „SpeakUp” jest zasadniczo dostępna wśród bezpłatnych numerów telefonów.

WAŻNE: W sytuacjach wyjątkowych możliwe jest naliczenie kosztów (np. dla niektórych operatorów sieci komórkowych).

2.12 Czy moja wiadomość jest czasowo ograniczona?

Nie, jednak po 7 minutach mówienia otrzymają Państwo informację zapytaniem, czy chcą Państwo kontynuować rozmowę.

WSKAZÓWKA: Prosimy o zwięzłą i rzeczową wiadomość.

2.13 Co mogę zrobić, gdy „SpeakUp” nie jest telefonicznie osiągalny?

Jeśli próbowali Państwo z telefonu komórkowego, prosimy o połączenie z sieci stacjonarnej. Z doświadczenia wiemy, że to najpewniejsza droga telefonicznego kontaktu z serwisem „SpeakUp”. W przypadku problemów ze skontaktowaniem się ze „SpeakUp” także z sieci stacjonarnej, mogą Państwo wysłać e-mail na adres

SpeakUp@peopleintouch.nl

Państwa nazwisko, adres lub inne dane wrażliwe nie będą w żadnym przypadku przekazywane INDUS Holding AG ani spółce objętej postępowaniem.

2.14 Jak szybko moja wiadomość zostanie przekazana do właściwego organu?

Państwa wiadomość, wzgl. zapis Państwa wiadomości głosowej (w razie konieczności z tłumaczeniem) zostanie przekazana w ciągu jednego dnia roboczego.

2.15 Kto otrzyma moją wiadomość?

Odbiorcą Państwa wiadomości jest pełnomocnik ds. compliance w INDUS Holding AG. Jeśli to konieczne, dział prawny INDUS Holding AG przejmuje w zastępstwie nadzór nad wpływającymi zgłoszeniami.

Na podstawie tej pierwszej weryfikacji ustalana jest dalsza droga postępowania ze zdarzeniem.

Pełnomocnik ds. compliance INDUS Holding AG dokonuje bezpośrednio dalszej weryfikacji w zależności od stopnia ciężkości zarzutu, zaangażowanego kręgu osób i obszaru prawnego lub zgłoszenie jest przekazywane do miejsca właściwego ze względu na uczestnika lub grupę uczestników objętą postępowaniem (z reguły zarząd bezpośredniego uczestnika INDUS lub, jeśli zostali powołani, do właściwych pełnomocników ds. compliance w grupie uczestników).

W trakcie dalszej weryfikacji nieprawidłowości możliwe jest skorzystanie z pomocy zewnętrznych rzeczoznawców, np. radców prawnych. Wobec wystarczającego podejrzenia czynu karalnego może pojawić się konieczność złożenia zawiadomienia.

2.16 Chciałbym pozostać anonimowy, ale jednocześnie otrzymać wiadomość zwrotną. Co muszę zrobić?

Od „SpeakUp” otrzymają Państwo osobisty numer sprawy, który MUSZĄ Państwo zapamiętać. Wraz z tym numerem otrzymają Państwo dostęp do odpowiedzi na swoją wiadomość, jeśli ponownie załogują się Państwo w serwisie „SpeakUp”.

2.17 Jak szybko otrzymam wiadomość?

Celem jest, że pierwszą wiadomość otrzymają Państwo w ciągu jednego tygodnia. Jeśli po tym czasie wiadomość nadal nie zostanie udzielona, polecamy sprawdzić jeszcze raz po kilku dniach. Możliwe jest jednak także pozostawienie kolejnej wiadomości pod tym samym numerem sprawy.

2.18 Kiedy mogę kontaktować się ze „SpeakUp”?

Serwis „SpeakUp” jest dostępny telefonicznie codziennie przez 24 godziny, każdego dnia roku. Każdy kraj (w ramach grupy INDUS) dysponuje własnym bezpłatnym numerem telefonu oraz własnym kodem dostępu.

2.19 Czy mogę pozostawić wiadomość także w moim języku ojczystym?

Wiadomość mogą pozostawić Państwo w przewidzianych do tego językach kraju danych uczestników INDUS. Odpowiedź otrzymają Państwo w tym samym języku, w którym pozostawili Państwo wiadomość.

2.20 Czy mogę pozostawić także dokumenty?

Korzystając z serwisu „SpeakUp” przez Internet oprócz wiadomości mogą Państwo w „SpeakUp” załadować także dokumenty (elektroniczne).

Pozostawiając wiadomość telefoniczną za pomocą swojego numeru sprawy mogą Państwo załogować się przez Internet (prosimy kliknąć na przycisk „Mam już numer sprawy”), żeby tam załadować dokumenty.

WSKAZÓWKA: Jeśli chcą Państwo pozostać anonimowi, prosimy upewnić się, że załadowane przez Państwa dokumenty nie zawierają żadnych informacji wskazujących na Państwa tożsamość.

2.21 Co się stanie, gdy zapomnę numeru mojej sprawy?

Jeśli zapomnieli Państwo numeru swojej sprawy, prosimy o ponowne pozostawienie wiadomości pod nowym numerem sprawy. W dalszej komunikacji prosimy stosować nowy numer sprawy.

2.22 Nie wiem, gdzie mogę pozostawić wiadomość. Gdzie znajdę taką informację?

Taką informację znajdą Państwo z reguły na stronie internetowej spółki.

2.23 Czym są dane osobowe i w jaki sposób chronione są moje dane osobowe, gdy pozostawiam wiadomość przez „SpeakUp”?

Dane osobowe to (krótkie) informacje, na podstawie których (bezpośrednio lub pośrednio) można zidentyfikować osobę, która została wymieniona w Państwa wiadomości (np. nazwisko, adres, numer telefonu, zdjęcie itp.). Przetwarzanie takich danych przez People Intouch (operator „SpeakUp”) odbywa się zgodnie z zasadami RODO.

2.24 Jakie są moje prawa, gdy przez „SpeakUp” pozostawiam wiadomość zawierającą dane osobowe?

INDUS Holding AG jako partner umowy People Intouch jest odpowiedzialny za przestrzeganie Państwa praw zgodnie z RODO.

3 Wskazówki dotyczące pozostawiania wiadomości w „SpeakUp”

- Prosimy wcześniej zapisać wiadomość; dzięki temu mogą Państwo wcześniej jeszcze raz sprawdzić, czy chcą przekazać takie informacje i czy wiadomość zawiera wymagane informacje, tak aby odbiorca mógł jednoznacznie i jasno rozpoznać zgłoszoną nieprawidłowość, wzgl. zgłoszone niewłaściwe zachowanie.
- W razie obaw, że podczas pozostawiania wiadomości głosowej Państwa głos zostanie rozpoznany, warto poprosić inną osobę, która odczyta wiadomość za Państwa, lub skorzystać z możliwości pozostawienia pisemnej wiadomości przez Internet.
- Mogą Państwo skorzystać z publicznego lub innego niemożliwego do ustalenia telefonu lub komputera.
- Po skorzystaniu ze „SpeakUp” prosimy skasować pamięć podręczną przeglądarki.
- Jeśli chcą Państwo pozostać anonimowi, prosimy upewnić się, że załadowane przez Państwa dokumenty nie zawierają żadnych informacji wskazujących na Państwa tożsamość.
- Prosimy upewnić się, że nie zapomną Państwo swojego osobistego numeru sprawy. Tylko Państwo znają ten numer.
- Przed pozostawieniem wiadomości prosimy zastanowić się, czy należy zrobić to anonimowo czy nie.
- Przed pozostawieniem wiadomości prosimy zastanowić się, jakie informacje w jakim zakresie chcą Państwo przekazać. Informacje powinny być na tyle konkretne, aby umożliwić odbiorcy obiektywną ocenę.
- Prosimy o zwięzłą i rzeczową wiadomość. Tutaj pomocne jest dostarczenie rzeczowych i jednoznacznych faktów odnośnie do zdarzenia (np. dokładne dane lokalizacyjne, czas i data, numery faktur). Możliwe jest załadowanie dokumentów elektronicznych.
- Ważne mogą być także nazwiska osób, ale PROSIMY o ich podanie tylko wtedy, gdy są niezbędne dla zrozumienia i rozwiązania sprawy.
- Prosimy pozostać przy faktach, jeśli podają Państwo informacje dotyczące tej osoby. Prosimy zrezygnować z informacji, które mogłyby dotyczyć tej osoby (np.

przynależność wyznaniowa lub kondycja psychiczna i fizyczna). Jeśli podanie nazwiska jest konieczne, prosimy o jego przeliterowanie pozostawiając wiadomość głosową.

4 Dane kontaktowe

„SpeakUp” Telefon: 008004411739

„SpeakUp” Internet: www.speakupfeedback.eu/web/imeco/pl

Poprosimy Państwa o wprowadzenie następującego kodu dostępu: 87116

Pełnomocnik ds. compliance w INDUS Holding AG

compliance@indus.de