



SpeakUp-Richtlinie

Einleitung

VAC hat sich der Einhaltung aller geltenden Gesetze sowie der höchsten ethischen Standards verschrieben. Dies soll nicht nur ein Bekenntnis sein, sondern wir wollen das richtig machen! Wie in unserem Verhaltenskodex beschrieben, führen wir unser Unternehmen nach den höchsten ethischen und rechtlichen Standards. Der Verhaltenskodex gibt uns dabei die Richtung für ein verantwortungsvolles, ethisches, legales, integrires und respektvolles Handeln vor. Unser Erfolg und unser Ruf hängen von dem täglichen Verhalten eines jeden Einzelnen von uns ab. Das Vertrauen unserer Geschäftspartner ist für unser Geschäft von fundamentaler Bedeutung.

Während unserer Arbeit können wir auf Probleme, schwierige Entscheidungen und Dilemmata stoßen. Für solche Situationen haben wir unseren Verhaltenskodex, der unser Leitfaden für gutes Geschäftsverhalten ist. Wenn Sie Bedenken bezüglich eines (vermuteten) Verstoßes gegen unseren Verhaltenskodex haben, möchten wir Sie hiermit auffordern, Ihre Bedenken zum Ausdruck zu bringen.

Es ist uns bewusst, dass es Mut erfordert, ein Problem offen anzusprechen. Die VAC steht für eine Kultur der Offenheit, Transparenz und der gerechten Behandlung aller Ihrer Mitarbeiter. Jeder, der den Mut aufbringt, Bedenken in gutem Glauben zu äußern, tut das Richtige und braucht keine Angst davor zu haben, bestraft zu werden. Wenn Sie Sorge haben, dass in der VAC etwas Falsches oder Gefährliches geschieht, behalten Sie dies bitte nicht für sich, sondern sprechen es an.

Diese SpeakUp-Richtlinie zeigt Ihnen, wie Sie Bedenken zum Ausdruck bringen können. Bitte helfen Sie uns dabei, dass die VAC weiterhin ein großartiger Ort bleibt, an dem es sich lohnt zu arbeiten und an dem Sie alle ernstzunehmenden Bedenken offen ansprechen können. Haben Sie für Ihren persönlichen Einsatz bereits jetzt schon besten Dank!

Zu guter Letzt möchten wir anmerken, dass Sie die Möglichkeit haben, schwerwiegende Bedenken auch durch die SpeakUp-Hotline vorzubringen. Die SpeakUp-Hotline ermöglicht Ihnen die Kommunikation mit dem VAC Compliance-Team, anonym und in Ihrer eigenen Sprache. Weitere Informationen diesbezüglich finden Sie in dieser SpeakUp-Richtlinie.

Dr. Erik Eschen
Chief Executive Officer

Timo Müller
Chief Compliance Officer

INHALTSÜBERSICHT

1	UMFANG & ZWECK.....	4
2	VERDACHT AUF FEHLVERHALTEN/ BETRUG	4
3	FALSCHMELDUNGEN.....	4
4	VERANTWORTLICHKEITEN	5
5	NICHT UNTERSUCHTE MELDUNGEN	5
6	BERICHTSWESEN.....	5
7	SCHUTZ & RECHTE DER MELDENDEN	5
8	DATENSCHUTZ & PRIVATSPHÄRE	6
9	KONTAKTINFORMATIONEN.....	6

1 UMFANG & ZWECK

- 1.1 Diese SpeakUp-Richtlinie beschreibt, wie Meldungen von bestätigten oder vermuteten Betrugsfällen oder Fehlverhalten behandelt werden.
- 1.2 Die SpeakUp-Richtlinie gilt für alle Geschäftsführer¹, Anteilseigner, Vorstände, Mitarbeiter (auch befristete), Praktikanten, Auszubildende, Bewerber, Beauftragte, Vertreter, Nachunternehmer, Lieferanten sowie Berater der VAC (hierin und nur für den Zweck der Vereinfachung des Wortlauts dieser Richtlinie gemeinsam als Mitarbeiter bezeichnet).

2 VERDACHT AUF FEHLVERHALTEN/ BETRUG

- 2.1 Jeder Mitarbeiter, der von potenziellen betrügerischen oder unethischen Verhaltensweisen Kenntnis erlangt, die gegen den VAC Verhaltenskodex und/oder geltende Gesetze verstoßen, wird hiermit aufgefordert, diese zu melden.
- 2.2 Jeder Mitarbeiter sollte ein vermutetes Fehlverhalten direkt bei den betroffenen Personen ansprechen. Wenn dies nicht möglich ist, oder der Mitarbeiter sich dabei nicht wohl fühlt, kann jeder Mitarbeiter Fragen und Bedenken durch einen der unten beschriebenen Kanäle äußern:

Sprechen Sie mit Ihrem (direkten) Vorgesetzten

Als erstes sollten Sie Bedenken bei Ihrem direkten Vorgesetzten ansprechen. Sollte dies nicht möglich sein, oder wenn Sie sich dabei nicht wohl fühlen, können Sie Fragen und Bedenken durch einen der anderen unten beschriebenen Kanäle äußern.

Sprechen Sie mit dem Compliance-Beauftragten

Sie haben auch die Möglichkeit, Ihren lokalen Compliance-Beauftragten (auch Compliance Officer genannt) direkt zu kontaktieren.

Sprechen Sie mit dem Chief Executive Officer oder dem Chief Compliance Officer

Sie können auch den Chief Executive Officer und den Chief Compliance Officer der VAC Gruppe kontaktieren. Sie finden die Kontaktdaten des VAC Compliance Teams auf der VAC Homepage (www.vacuumschmelze.de) unter der Rubrik Downloads/Compliance.

Nutzen Sie die SpeakUp Hotline

Sollten Sie der Ansicht sein, dass Ihr Anliegen nicht durch einen der oben genannten Kanäle behandelt werden kann, können Sie sich an die SpeakUp Hotline wenden. Die SpeakUp Hotline ermöglicht Ihnen, vertrauliche und anonyme Kommunikation mit dem VAC Compliance-Team in Ihrer eigenen Sprache. Sie können dies online oder telefonisch tun. Die SpeakUp Einwahl- und Zugangsdaten finden Sie im Anhang zu diesem Dokument. Die SpeakUp Hotline wird von einem unabhängigen Dienstleister betrieben und steht Ihnen 365 Tage im Jahr 24 Stunden lang zur Verfügung.

¹ Aus Gründen der besseren Lesbarkeit wird auf die gleichzeitige Verwendung der Sprachformen männlich, weiblich und divers (m/w/d) verzichtet. Sämtliche Personenbezeichnungen gelten gleichermaßen für alle Geschlechter.

- 2.3 Durch die SpeakUp Hotline können Meldungen anonym und direkt an das Compliance-Team der VAC Konzernzentrale in Hanau, Deutschland, gemacht werden: Das Compliance-Team in der VAC Konzernzentrale besteht aus dem Chief Executive Officer, dem Chief Compliance Officer sowie dem General Counsel. Wenn die Meldung ein Mitglied des Compliance-Teams betrifft, wird der Bericht nicht an dieses Teammitglied weitergeleitet, und er/sie wird nicht Teil der Untersuchungen sein. Darüber hinaus kann die Meldung auch an die Compliance Officer in den VAC Auslandsstandorten weitergegeben werden, sofern der Sachverhalt dies aus sachlichen Gründen erfordert.

Detailliertere Informationen über die SpeakUp Hotline, insbesondere wie Sie darüber eine Nachricht hinterlassen können, finden sich in dem hier angehängten Dokument.

- 2.4 Sollte der Meldende ein persönliches Zusammenkommen mit einem Vertreter des Compliance-Teams wünschen, um seine Anliegen vorzutragen, wird dies versucht zu ermöglichen.
- 2.5 Um unklare und falsche Meldungen zu minimieren hat sich die VAC entschieden, keine anonymen Meldungen zu untersuchen, die über andere Kanäle als die SpeakUp Hotline eingegangen sind.

3 BEWUSSTE FALSCHMELDUNGEN

Die VAC nimmt bewusste Falschmeldungen sehr ernst. Diese Handlung stellt einen schwerwiegenden Verstoß gegen den Verhaltenskodex dar, und gegen Mitarbeiter, die Falschmeldungen vornehmen, werden Disziplinarmaßnahmen ergriffen.

4 ZUTEILUNG VON VERANTWORTLICHKEITEN

- 4.1 Alle Meldungen, die über die SpeakUp Hotline eingehen, werden dem Compliance Team zur Verfügung gestellt.
- 4.2 Nach Erhalt einer Meldung wird das Compliance Team die erhaltenen Informationen bewerten und die angemessenen nächsten Schritte bestimmen. Dies kann eine Untersuchung durch das Compliance Team und/oder durch von dem Compliance Team benannten Personen, die Untersuchungen unter Aufsicht des Compliance Teams durchführen oder unterstützen, beinhalten. Das Compliance Team wird sicherstellen, dass alle gemeldeten Fälle ordnungsgemäß untersucht und dokumentiert werden.
- 4.3 Die VAC erwartet von allen Management-Ebenen, alle Angelegenheiten in Verbindung mit Fehlverhalten ernst zu nehmen und sie vertraulich, gerecht und zeitnah zu bearbeiten. Das Management ist dazu verpflichtet, mit den Personen, die mit der Untersuchung eines Fehlverhaltens beauftragt wurden, in vollem Umfang zu kooperieren und sie zu unterstützen.

5 NICHT UNTERSUCHTE MELDUNGEN

Das Compliance Team hat das Recht, eine Meldung nicht zu untersuchen. Dies kann der Fall sein, wenn:

- (a) Nicht ausreichend Informationen für eine angemessene Untersuchung vorliegen und es keine Möglichkeit gibt, weitere Informationen zu erhalten;
- (b) Festgestellt wird, dass es sich bei der Meldung um eine Falschmeldung handelt.

6 BERICHTSWESEN

Das Compliance Team wird einen monatlichen Bericht über alle offenen Fälle erstellen und kann diesen mit Dritten ganz oder teilweise teilen, wenn es dies unter Berücksichtigung lokaler Gesetze als angemessen erachtet. Dieser Bericht wird auch Informationen über Fälle enthalten, die nicht untersucht werden oder im Vormonat abgeschlossen worden sind.

7 SCHUTZ UND RECHTE DER MELDENDEN

- 7.1 Die Identität aller Meldenden, die um Anonymität bitten, wird geschützt und die VAC duldet in diesem Prozess keine Vergeltungsmaßnahmen gegen Meldende. Alle Meldekanäle sind derart gestaltet, dass die Vertraulichkeit der Identität des Hinweisgebers und von Dritten, die in der Meldung erwähnt werden, gewahrt bleibt, sollte Anonymität gewünscht sein. Es wird sichergestellt, dass die Identität des Hinweisgebers ohne dessen ausdrückliche Zustimmung keinen anderen Personen als gegenüber den befugten Mitarbeitern, die für die Entgegennahme von Meldungen oder für das Ergreifen von Folgemaßnahmen zu Meldungen zuständig sind, offengelegt wird. Dies gilt auch für alle anderen Informationen, aus denen die Identität des Hinweisgebers direkt oder indirekt abgeleitet werden kann. Ausschließlich im Fall von Ziffer 7.4 kann bzw. muss hiervon eine Ausnahme gemacht werden. Unbefugte Mitarbeiter erhalten keinen Zugriff auf sensible Informationen, die die Anonymität und Vertraulichkeit der Meldung verletzen könnten. Der Dienstleister, der die SpeakUp Hotline betreibt, wird niemals Stimmufzeichnungen, IP-Adressen oder Telefonnummern weitergeben, außer im Falle von Ziffer 7.4.
- 7.2 Erfolgt die Meldung gegenüber dem Vorgesetzten, setzt dieser ausschließlich das Compliance Team über den Vorgang in Kenntnis, das fortan für die weitere Bearbeitung des Vorgangs verantwortlich ist.
- 7.3 Das Recht auf den Schutz vor Vergeltungsmaßnahmen wird durch den Verhaltenskodex gewährt, und Verletzungen dieses Rechts werden nicht toleriert. Einen Verstoß zu melden, bedeutet jedoch nicht, dass dies automatisch zu Immunität bei Fehlverhalten führt.
- 7.4 Stimmufzeichnungen, IP-Adressen oder Telefonnummern können an die Behörden weitergegeben werden, jedoch niemals an die VAC, wenn die Meldung über die SpeakUp Hotline einging. Selbst wenn der Prozess korrekt befolgt wurde, gibt es zwei Ausnahmen, bei denen der Schutz eines Meldenden nicht garantiert werden kann. Diese werden am Ende dieses Absatzes beschrieben. In diesen Fällen können die zuständigen Behörden involviert werden:
 - (a) In Fällen, in denen festgestellt wurde, dass es sich bei der Meldung um eine

bewusste Falschmeldung handelt;

- (b) Wenn es sich bei der Meldung selbst um eine Straftat handelt, z.B. eine ernstzunehmende Drohung;
- (c) Wenn eine wirksame behördliche oder gerichtliche Aufforderung (etwa im Rahmen eines Strafermittlungsverfahrens) zur Weitergabe von Informationen vorliegt.

7.5 Bei Meldungen über die SpeakUp Hotline erhält der Meldende spätestens innerhalb von sieben Tagen eine Bestätigung des Eingangs der Meldung über das SpeakUp-System

Des Weiteren erhält der Meldende spätestens nach drei Monaten ab der Bestätigung des Eingangs der Meldung eine Rückmeldung zum Vorgang (etwa Ergebnis, Rückfragen etc.; Details zum Abrufen von Mitteilungen über die SpeakUp-Hotline sind im Anhang zu dieser Richtlinie beschrieben).

7.6 Wenn Meldende mit der Bearbeitung und/oder dem Ergebnis ihrer Meldung nicht zufrieden sind oder sich nicht geschützt fühlen, können sie eine Beschwerde direkt bei dem Compliance Team oder durch die SpeakUp Hotline vorbringen. Wenn eine Beschwerde durch die SpeakUp Hotline eingeht, wird sie an das Compliance Team weitergeleitet.

8 DATENSCHUTZ & PRIVATSPHÄRE

Die SpeakUp Richtlinie beinhaltet die Verarbeitung personenbezogener Daten. Die VAC befolgt alle vorgeschriebenen Datenschutzgesetze.

Insbesondere werden Meldungen nicht länger aufbewahrt, als dies sachlich für die Nachverfolgung der Meldung erforderlich und verhältnismäßig ist.

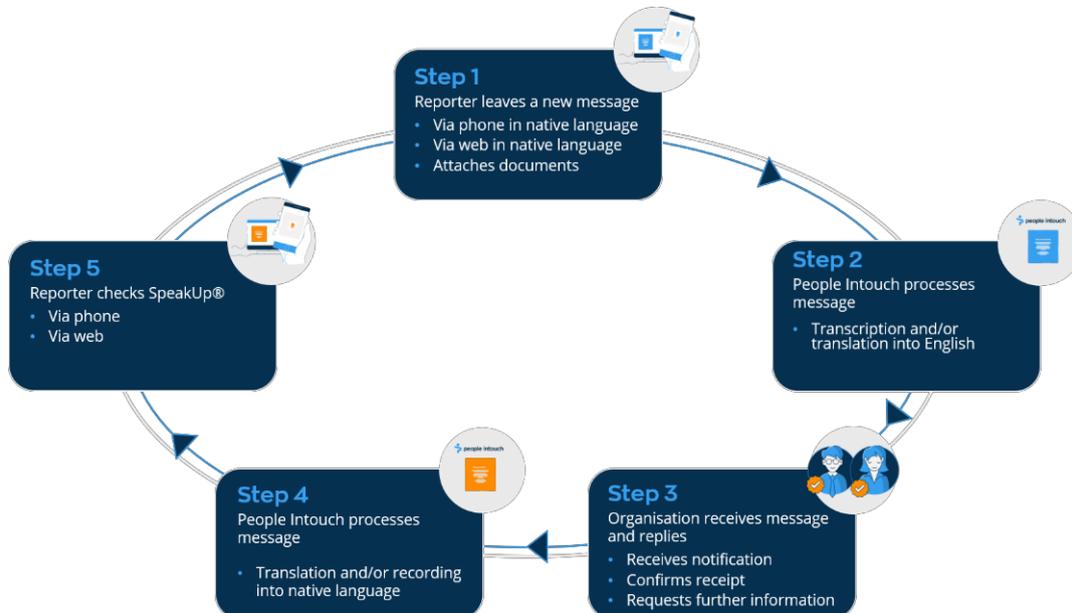
9 KONTAKTINFORMATIONEN

Kontaktinformationen des Compliance Teams befinden sich in dem Anhang hierzu. Der VAC Verhaltenskodex ist im Internet auf der VAC Homepage (www.vacuumschmelze.de) unter der Rubrik Downloads/Compliance verfügbar.

Die Telefon- und Zugangsdaten für SpeakUp in den einzelnen Ländern befinden sich im Anhang hierzu.

Anhang

1. SpeakUp: Wie können Sie eine Nachricht hinterlassen



Schritt 1:

Der Meldende hinterlässt eine Nachricht:

- mittels Telefon (SpeakUp® Telefonsystem) in seiner Muttersprache oder
- mittels Internet (SpeakUp Websystem) in seiner Muttersprache und
- fügt Dokumente bei.

Schritt 2:

People Intouch verarbeitet die Nachricht:

- durch Verschriftlichung und/oder
- Übersetzung ins Englische.

Schritt 3:

Die VAC erhält die Nachricht und:

- bestätigt den Erhalt und
- fragt ggf. nach weiteren Informationen.

Schritt 4:

People Intouch verarbeitet die Antwort der VAC:

- durch ggf. Übersetzung in die Muttersprache des Meldenden und
- Weiterleitung an diesen.

Schritt 5:

Der Meldende prüft die Antwort:

- mittels Telefon (SpeakUp® Telefonsystem) oder
- mittels Internet (SpeakUp Websystem).

Daraus kann sich ein Dialog zwischen Meldendem und dem Compliance Team der VAC auf anonymer Basis ergeben.

[Eine Nachricht hinterlassen](#)

Sie können eine (neue) Nachricht über das SpeakUp[®] Telefon- oder Websystem hinterlassen. Wir empfehlen Ihnen, Ihre Nachricht im Vorfeld aufzuschreiben. So können Sie sicher sein, welche Informationen Sie weitergeben und dass Ihre Nachricht verständlich ist und alle wesentlichen Informationen enthält.

SpeakUp Telefon: Bitte wählen Sie die **Nummer Ihres Landes**
SpeakUp Web: Bitte gehen Sie auf die **Website Ihres Landes**

Die **landesspezifischen Nummern** und **Websites** sind im Anhang hierzu angegeben.

Sie werden aufgefordert, den **landesspezifischen Zugangscodes**, der sich ebenfalls in dem Anhang hierzu befindet, anzugeben. Wählen Sie die Sprache, in der Sie Ihre Nachricht hinterlassen möchten.

Halten Sie einen Stift zur Hand, wenn Sie die Nachricht hinterlassen. Sie werden eine persönliche, zufallsgenerierte sechsstellige Fallnummer erhalten. Es ist sehr wichtig, dass Sie diese notieren, da Sie sie benötigen, wenn Sie später die Antwort der VAC erhalten möchten.

Wenn Sie das SpeakUp[®] Telefonsystem nutzen, sprechen Sie laut und deutlich und buchstabieren Namen und Orte. Wenn Sie fertig sind, legen Sie auf.

Wenn Sie das SpeakUp Websystem nutzen, können Sie Ihre Nachricht eintippen oder einfach kopieren und einfügen. Sie können mit Ihrer Nachricht auch Dokumente hochladen. Wenn Sie fertig sind, drücken Sie „Nachricht senden“, und eine Fallnummer und Nachricht erscheint, die ausgedruckt werden kann.

[Was passiert in der Zwischenzeit...](#)

Sobald Sie das Telefonat beenden oder Ihre Nachricht senden, beginnt People InTouch mit der Übersetzung Ihrer Nachricht ins Englische (falls erforderlich). Bei Telefonnachrichten werden die Tonaufzeichnungen zunächst Wort für Wort abgeschrieben. **Die Tonaufzeichnung wird niemals an die VAC übergeben.**

Sobald die Abschrift und die Übersetzung erfolgt sind, wird die Nachricht – sowohl auf Englisch als auch in der Originalsprache – an das Compliance Team gesendet. Das Compliance Team wird die Nachricht bewerten und eine Antwort an People InTouch senden.

People InTouch wird die Antwort übersetzen und sie in dem SpeakUp System einstellen. Für Telefonnachrichten wird People InTouch die Antwort aufnehmen.

[Lesen Ihrer Antwort](#)

Innerhalb einer Woche wird eine Antwort für Sie im SpeakUp System bereitstehen. Grundsätzlich können Sie diese Antwort auf demselben Weg einsehen, auf dem Sie Ihre Nachricht hinterlassen haben, indem Sie dieselben Kontaktdetails nutzen. Es ist möglich, zu einem späteren Zeitpunkt von **Telefon** zu **Web** zu wechseln, jedoch nicht von Web zu Telefon.

Um auf Ihre Antwort zuzugreifen, müssen Sie die 1 drücken, wenn Sie bereits eine Fallnummer

haben. Um Ihre Antwort zu hören, drücken Sie 1 und geben Ihre Fallnummer ein. Nachdem Sie Ihre Antwort gehört haben, können Sie sofort eine weitere Nachricht hinterlassen. Wenn Sie erst noch darüber nachdenken möchten, können Sie einfach auflegen / sich abmelden, und später wiederkommen.

Wenn noch keine Nachricht für Sie hinterlassen wurde, seien Sie sicher, dass Ihre Nachricht geprüft wird, und Sie in ein paar Arbeitstagen eine Antwort erhalten werden. Bitte prüfen Sie regelmäßig, ob Sie schon eine Antwort erhalten haben.

2. Häufig gestellte Fragen über das SpeakUp System

a) Was ist SpeakUp?

Es ist ein Dienst („Kommunikationsinstrument“), durch den alle Mitarbeiter innerhalb der VAC schwerwiegende Verstöße melden können, die ohne vollständige Anonymität nicht gemeldet würden. Sie können dies entweder telefonisch oder über eine sichere Website tun, ohne mit einem Menschen in Kontakt zu kommen.

b) Wofür ist SpeakUp?

Sie können alle vermuteten illegalen Aktivitäten, Betrugsfälle oder andere Aktivitäten melden, die dem VAC Verhaltenskodex oder geltenden Gesetzen zu widersprechen scheinen.

c) Wie funktioniert SpeakUp?

Telefon: Wählen Sie die kostenlose Telefonnummer, geben Ihren Zugangscode ein und hinterlassen Ihre Nachricht. Sie werden während des Telefonates nicht mit Personen sprechen. Alle Anweisungen wurden im Vorfeld aufgenommen und werden Sie durch den Prozess leiten. Innerhalb einer Woche können Sie zurückrufen und die Antwort der VAC anhören. Sie können wiederum eine eigene Antwort darauf hinterlassen. Dieser Konversationszyklus kann endlos wiederholt werden (*Tipp: Schreiben Sie Ihre Nachricht auf, bevor Sie anrufen*).

Web: Gehen Sie auf die SpeakUp Website (durch einen Link oder durch Eingabe der URL), wählen Ihr Land aus, geben Ihren Zugangscode ein und hinterlassen Ihre Nachricht. Innerhalb einer Woche können Sie zum Webdienst zurückkehren und die Antwort der VAC lesen. Sie können auf diese Antwort antworten. Dieser Konversationszyklus kann endlos wiederholt werden.

d) Wer betreibt SpeakUp?

Der Dienst wird von einem Drittanbieter betrieben. People InTouch ist eine unabhängige niederländische Firma, die im Jahr 2004 gegründet wurde und Ihren Sitz in Amsterdam in den Niederlanden hat. Das SpeakUp[®] Meldesystem wird bereits von zahlreichen bekannten Unternehmen wie BMW, Roche, Skanska, IKEA und Randstad genutzt.

e) Ist es schwer, das System zu nutzen?

Überhaupt nicht: Klare Tonansagen führen Sie durch den simplen Prozess und das Telefonmenü.

f) Kann meine Identität erkannt werden?

Die VAC erhält eine Abschrift Ihres Gesagten. Sie haben die volle Kontrolle über den Inhalt Ihrer Nachricht: Wenn **Sie** Ihre Kontaktdaten in Ihrer Nachricht hinterlassen, wird SpeakUp sie weiterleiten, wenn Sie Ihre Kontaktdaten **nicht** hinterlassen, werden SpeakUp und VAC nicht wissen, wer Sie sind. Darüber hinaus hat die VAC zugestimmt, nicht nach der Identität von Anrufern zu fragen.

g) Wird die VAC meine Stimme hören?

Nein. Das SpeakUp System wird von People InTouch betrieben, einem unabhängigen niederländischen Unternehmen, das Ihre Nachricht abschreibt und übersetzt, und diese Abschrift an die VAC sendet.

(Tipp: Wenn Sie sich nicht wohl dabei fühlen, eine telefonische Nachricht zu hinterlassen, lassen Sie jemand anderes Ihre Nachricht vorlesen oder nutzen Sie das Web-System).

h) Kann die VAC meine Verbindungsdaten nachverfolgen?

Nein, das SpeakUp System wird von People InTouch betrieben. Die VAC hat keinen Zugriff auf Ihre Verbindungsdaten. Telefondetails oder IP-Adressen werden niemals an die VAC übermittelt. Es kann jedoch sein, dass die VAC Nutzerinformationen von Ihrem unternehmenseigenen Telefon oder Computer zurückverfolgt. Sie können auch öffentliche oder nicht identifizierbare Telefone und Computer nutzen.

i) Was passiert mit der Aufnahme meiner Nachricht?

Nach Empfangsbestätigung der abgeschrieben und/oder übersetzten Nachricht durch die VAC wird die Aufnahme von People InTouch unverzüglich gelöscht.

j) Wird die Vertraulichkeit jemals verletzt?

Die Ausnahmen sind: Wenn das SpeakUp System eine Nachricht erhält, in der der Anrufer Gewalt oder eine kriminelle Handlung androht, kann die VAC fordern, die Aufnahme aufzubewahren und an die Behörden zu übergeben. Die Stimmdatei und/oder Verbindungsdaten werden trotzdem niemals an die VAC übergeben.

k) Wer bezahlt für meinen Anruf?

Die angebotene Telefonnummer ist kostenlos, Ihnen entstehen also keine Kosten. *Es kann jedoch sein, dass in Ausnahmefällen (z.B. bei einigen Mobilfunkanbietern) lokale Kosten anfallen.*

l) Ist die Länge der Nachrichten limitiert?

Nein. Nach Sieben Minuten hören Sie jedoch eine Mitteilung mit der Option, fortzufahren.

(Tipp: Versuchen Sie, in Ihrer Nachricht so kurz und schlüssig wie möglich zu sein).

m) Was kann ich tun, wenn das SpeakUp Telefonsystem nicht erreichbar ist?

Wenn Sie versucht haben, von einem Mobiltelefon anzurufen, probieren Sie es bitte noch einmal von einem Festnetzanschluss. Wir haben festgestellt, dass dies die beste Möglichkeit ist, das SpeakUp Telefonsystem zu erreichen. Wenn Sie trotzdem noch Schwierigkeiten beim Zugriff auf das SpeakUp Telefonsystem haben, senden Sie bitte eine E-Mail an speakup@peopleintouch.nl. Ihr Name, Ihre Kontaktdaten oder andere sensible Informationen werden zu keinem Zeitpunkt an die VAC weitergegeben.

n) **Wie schnell wird meine Nachricht an die VAC weitergegeben?**

Die Abschrift Ihrer Nachricht wird grundsätzlich innerhalb eines Arbeitstages an die VAC gesendet.

o) **Wer in der VAC erhält meine Nachricht?**

Das Compliance Team der VAC (Chief Executive Officer, Chief Compliance Officer und General Counsel) in Hanau, Deutschland.

p) **Ich möchte anonym bleiben, aber gerne eine Antwort erhalten. Wie kann ich das machen?**

Das SpeakUp System teilt Ihnen eine einzigartige Fallnummer zu. Bitte notieren Sie diese. Mit dieser Fallnummer haben Sie die Möglichkeit, die Antwort der VAC anzuhören oder zu lesen, wenn Sie zu dem System zurückkehren.

q) **Wie schnell kann ich nach einer Antwort schauen?**

Die VAC ist bemüht, innerhalb einer Woche zu antworten. Wenn Sie nach einer Woche noch keine Antwort haben, empfehlen wir, ein paar Tage länger zu warten oder eine neue Nachricht mit einer neuen Fallnummer zu hinterlassen, in der Sie sich auf ihre bestehende Fallnummer beziehen.

r) **Kann ich SpeakUp jederzeit anrufen?**

Ja, der SpeakUp Telefondienst ist 24 Stunden pro Tag und 365 Tage pro Jahr von jedem Telefon aus erreichbar. Jedes Land hat seine eigene kostenlose Telefonnummer und Zugangs-codes.

s) **Kann ich eine Nachricht in meiner Landessprache hinterlassen?**

Ja, Sie können eine Nachricht in Ihrer Landessprache hinterlassen. Mit der VAC wurden Vereinbarungen für Sprachoptionen in jedem Land geschlossen. Wenn Sie Ihre Nachricht hinterlassen, können Sie einfach eine dieser Sprachen auswählen. Die Antworten werden ebenfalls in Ihrer Landessprache sein.

t) **Kann ich Dokumente hinterlassen?**

Ja, der SpeakUp Webdienst bietet die Möglichkeit, (elektronische) Dokumente anzuhängen.

Wenn Sie eine Nachricht auf dem Telefonsystem hinterlassen haben, können Sie sich mit derselben Fallnummer bei dem Webdienst anmelden. Hier können Sie Ihre (elektronischen) Dokumente hinterlassen.

Wenn Sie anonym bleiben möchten vergewissern Sie sich bitte, dass Ihre Kontaktdaten nicht in den Anhängen oder deren Eigenschaften genannt werden.

u) **Was, wenn ich meine Fallnummer vergessen habe?**

Wenn Sie Ihre Fallnummer verloren haben, hinterlassen Sie Ihre Nachricht bitte noch einmal mit einer neuen Fallnummer. Wenn Sie die Nachricht für Ihren ersten Anruf aufgeschrieben haben, wird dies nicht lange dauern. Nutzen Sie die neue Fallnummer für jede weitere Kommunikation.

v) **Wo finde ich die Informationen zum Hinterlassen einer Nachricht?**

Die Informationen zum Hinterlassen einer Nachricht finden sich höchstwahrscheinlich im Intranet oder auf der Internetseite der VAC.

w) **Was sind personenbezogene Daten, und sind meine personenbezogenen Daten gesetzlich geschützt, wenn ich eine Nachricht durch SpeakUp hinterlasse?**

Personenbezogene Daten sind (kurz) Informationen, die genutzt werden können, um eine Person (direkt oder indirekt) zu identifizieren (z.B. Name, Anschrift, Foto, Telefonnummer). Dabei kann es sich um Sie selbst oder eine andere in Ihrer Nachricht genannte Person handeln. Die Verarbeitung personenbezogener Daten durch das SpeakUp System ist streng reguliert (durch die Datenschutzgrundverordnung (**DSGVO**)).

x) **Was sind meine Rechte, wenn ich Nachrichten mit meinen personenbezogenen Daten durch SpeakUp hinterlasse?**

Die VAC ist dafür verantwortlich, Ihre Rechte nach der DSGVO zu garantieren. Diese beinhalten: Recht auf Zugriff, Recht auf Korrektur, Recht auf Löschen/ „Vergessen“, Recht auf Einschränkung der Verarbeitung, Recht auf Datenübertragbarkeit, Recht auf Widerspruch und das Recht, sich bei der zuständigen Aufsichtsbehörde zu beschweren. Interne Richtlinien der VAC sollten beschreiben, wie Sie diese Rechte ausüben können. Die VAC sollte betroffene Personen ebenfalls informieren, wenn es zu einer Verletzung des Schutzes personenbezogener Daten kommt, durch die ein Risiko für die Rechte und Freiheiten dieser Person besteht.

y) **Warum werde ich nicht um Zustimmung zu der Verarbeitung meiner personenbezogenen Daten gebeten, wenn ich eine Nachricht in dem SpeakUp System hinterlasse?**

Bei Mitarbeitern der VAC wird (grundsätzlich) nicht davon ausgegangen, dass Sie in einer Position sind, Ihre Zustimmung geben, verweigern oder widerrufen zu können, da eine Abhängigkeit von der Beziehung zwischen Arbeitnehmer und Arbeitgeber besteht. Alle in einer Nachricht, die durch die SpeakUp Systeme bearbeitet wird, enthaltenen personenbezogenen Daten werden auf Basis des für die Erkennung von Fehlverhalten Erforderlichen verarbeitet.

3. SpeakUp Tipps für das Hinterlassen einer Nachricht

- ✓ Schreiben Sie Ihre Nachricht vor Ihrem Anruf auf. Wenn Sie das SpeakUp Websystem nutzen, können Sie die Nachricht kopieren und einfügen. Wenn Sie das SpeakUp Telefonsystem nutzen, können Sie Ihre Nachricht einfach laut vorlesen.
- ✓ Wenn Sie sich bei dem Hinterlassen einer telefonischen Nachricht nicht wohl fühlen, bitten Sie eine andere Person, Ihre Nachricht für das SpeakUp Telefonsystem vorzulesen, oder hinterlassen Sie eine Web-Nachricht.
- ✓ Wenn Sie Angst haben, dass man den Anruf zu Ihnen zurückverfolgen kann: Nutzen Sie nicht identifizierbare Telefone oder Computer, z.B. Telefonzelle oder Internetcafé.
- ✓ Jede Person mit Zugriff auf Ihren PC kann die Inhalte Ihres Web-Browser-Caches ansehen und feststellen, welche Websites und Seiten Sie in letzter Zeit angesehen haben. Wir raten Ihnen daher, den Browser-Cache-Speicher zu löschen, nachdem Sie das SpeakUp System genutzt haben.
- ✓ Hinterlassen Sie Ihre Nachricht, wann und wo es für Sie am Günstigsten ist. Das System ist von jedem Telefon oder Computer aus 24/7 erreichbar.
- ✓ Notieren oder drucken (falls Sie das Websystem nutzen) Sie unbedingt die Fallnummer.
- ✓ Bedenken Sie, dass die Fallnummer eine persönliche Fallnummer ist. Nur Sie kennen diese Nummer. Wenn Sie sich in Ihrer Nachricht also auf einen anderen Fall beziehen möchten, sollten Sie diese Nummer nicht nutzen. Sie können stattdessen z.B. das genaue Datum/die Uhrzeit und eine eindeutige Beschreibung des anderen Falles verwenden.
- ✓ Überlegen Sie sich vor dem Hinterlassen Ihrer Nachricht, ob Sie anonym bleiben möchten oder nicht.
- ✓ Überlegen Sie sich vor dem Hinterlassen Ihrer Nachricht, wie viele und welche Informationen Sie in Ihre Nachricht aufnehmen möchten.
- ✓ Es ist hilfreich, so viele Fakten wie möglich zu erhalten (z.B. einen eindeutigen Ort, Rechnungsnummern oder genaue Daten).
- ✓ Namen von Personen können von größter Wichtigkeit sein. Nennen Sie Namen jedoch nur, wenn diese wirklich für die Untersuchung und Lösung der von Ihnen angesprochenen Angelegenheit erforderlich sind. Bleiben Sie sachlich, wenn Sie Informationen über eine Person melden, und verzichten Sie auf sensible Informationen aus dem Privatleben der Person (z.B. geistiger oder körperlicher Zustand oder religiöse Überzeugung). Wenn Sie Namen nennen, buchstabieren Sie diese bitte.
- ✓ Wenn Sie über Beweise für Ihren Fall in elektronischer Form verfügen, nutzen Sie bitte die Dokumenten-Upload-Funktion des SpeakUp Websystems. Sie können diese Web-Funktion auch nutzen, wenn Sie eine telefonische Nachricht hinterlassen haben, indem Sie die erhaltene Fallnummer verwenden.
- ✓ Rufen Sie immer zurück (Telefon) oder melden sich erneut an (Web) um zu prüfen, ob eine Antwort für Sie hinterlassen wurde.

SpeakUp Einwahl- und Zugangsdaten:

Country	Phone Instruction	Webservice URL (general URL: www.speakupfeedback.eu/web/dn4hj5)	Access code	Language Option 1	Language Option 2	Language Option 3	Language Option 4
1	ARGENTINA	0800660078	www.speakupfeedback.eu/web/dn4hj5/ar	72010	Latin American Spanish	US English	
2	AUSTRALIA	1800452051	www.speakupfeedback.eu/web/dn4hj5/au	78897	English		
3	AUSTRIA	0800-295175	www.speakupfeedback.eu/web/dn4hj5/at	96408	German	English	
4	BELGIUM	0800-71365	www.speakupfeedback.eu/web/dn4hj5/be	85724	Flemish	French	English
5	BRAZIL	08008919678	www.speakupfeedback.eu/web/dn4hj5/br	09964	Brazilian Portuguese	US English	
6	CANADA	1-866-8181239	www.speakupfeedback.eu/web/dn4hj5/ca	73900	US English	French Canadian	
7	CHILE	12300202775	www.speakupfeedback.eu/web/dn4hj5/cl	68958	Latin American Spanish	US English	
8	CHINA	4009901434 If you are calling with provider Netcom: 108007440179 If you are calling with provider Telecom: 108004400179	www.speakupfeedback.eu/web/dn4hj5/cn	39523	Mandarin Simplified	Cantonese Simplified	English
9	CZECH REPUBLIC	800 900 538	www.speakupfeedback.eu/web/dn4hj5/cz	85321	Czech	English	
10	DENMARK	80885638	www.speakupfeedback.eu/web/dn4hj5/dk	43713	Danish	English	
11	EGYPT	0800 000615	www.speakupfeedback.eu/web/dn4hj5/eg	82344	Arabic	English	
12	ESTONIA	800 0044 208	www.speakupfeedback.eu/web/dn4hj5/ee	09626	Estonian	English	
13	FINLAND	08001-13031	www.speakupfeedback.eu/web/dn4hj5/fi	96345	Finnish	English	Swedish
14	FRANCE	0800-908810	www.speakupfeedback.eu/web/dn4hj5/fr	60791	French	English	
15	GERMANY	0800-1801733	www.speakupfeedback.eu/web/dn4hj5/de	97857	German	English	
16	GREECE	0080044142695	www.speakupfeedback.eu/web/dn4hj5/gr	48176	Greek	English	
17	INDIA	008004401221	www.speakupfeedback.eu/web/dn4hj5/in	03089	English	Hindi	
18	IRELAND	1800-552136	www.speakupfeedback.eu/web/dn4hj5/ie	87048	English		
19	ITALY	800-787639	www.speakupfeedback.eu/web/dn4hj5/it	22326	Italian	English	
20	JAPAN	0120 774878	www.speakupfeedback.eu/web/dn4hj5/jp	54030	Japanese	English	
21	KOREA (SOUTH)	007984424261	www.speakupfeedback.eu/web/dn4hj5/kr	24759	Korean	English	
22	KUWAIT	22282084	www.speakupfeedback.eu/web/dn4hj5/kw	63477	Arabic	English	
23	LATVIA	8000 2490	www.speakupfeedback.eu/web/dn4hj5/lv	12869	Latvian	English	
24	LITHUANIA	880090006	www.speakupfeedback.eu/web/dn4hj5/lt	92971	Lithuanian	English	
25	LUXEMBOURG	800-21048	www.speakupfeedback.eu/web/dn4hj5/lu	76553	French	German	English
26	MALAYSIA	1-800-88-4307	www.speakupfeedback.eu/web/dn4hj5/my	41702	Malay	English	
27	MEXICO	018001234618	www.speakupfeedback.eu/web/dn4hj5/mx	83011	Latin American Spanish	US English	
28	NETHERLANDS	0800 0222931	www.speakupfeedback.eu/web/dn4hj5/nl	94175	Dutch	English	
29	NORWAY	800-18333	www.speakupfeedback.eu/web/dn4hj5/no	18879	Norwegian	English	
30	POLAND	008004411739	www.speakupfeedback.eu/web/dn4hj5/pl	07702	Polish	English	
31	PORTUGAL	800-831528	www.speakupfeedback.eu/web/dn4hj5/pt	16229	Portuguese	English	
32	SAUDI ARABIA	8008442726	www.speakupfeedback.eu/web/dn4hj5/sa	80780	Arabic	English	
33	SLOVAKIA	0800004529	www.speakupfeedback.eu/web/dn4hj5/sk	21315	Slovak	English	
34	SLOVENIA	080080806	www.speakupfeedback.eu/web/dn4hj5/si	31274	Slovene	English	
35	SOUTH AFRICA	0800991526	www.speakupfeedback.eu/web/dn4hj5/za	58230	English		
36	SPAIN	900-973174	www.speakupfeedback.eu/web/dn4hj5/es	26042	Spanish	English	
37	SWEDEN	020-798813	www.speakupfeedback.eu/web/dn4hj5/se	81483	Swedish	English	
38	SWITZERLAND	0800-561422	www.speakupfeedback.eu/web/dn4hj5/ch	63842	Swiss German	French	Italian
39	TURKEY	00800 448824369	www.speakupfeedback.eu/web/dn4hj5/tr	57396	Turkish	English	English
40	UNITED ARAB EMIRATES	80004412727	www.speakupfeedback.eu/web/dn4hj5/ae	37639	Arabic	English	
41	UNITED KINGDOM	0800-1693502	www.speakupfeedback.eu/web/dn4hj5/gb	55799	English		
42	UNITED STATES	1-866-2506706	www.speakupfeedback.eu/web/dn4hj5/us	45690	US English	Latin American Spanish	