

# „SpeakUp“ - FAQ

## Häufig gestellte Fragen und Antworten



<b>1</b>	<b>„SpeakUp“ - Wie man eine Nachricht hinterlassen kann</b>	<b>4</b>
1.1	Wer darf eine Nachricht hinterlassen?	4
1.2	Wie hinterlasse ich eine Nachricht?	4
1.3	Welche Bedingungen muss mein Passwort erfüllen?	5
1.4	Kann ich eine telefonische Nachricht auf landfremden Sprachen hinterlassen?	5
1.5	Was passiert in der Zwischenzeit?	6
1.6	Wie bekomme ich eine Antwort?	6
1.7	Was ist zu tun, wenn ich keine Rückmeldung erhalte?	7
<b>2</b>	<b>Häufig gestellte Fragen zum System</b>	<b>7</b>
2.1	Was ist „SpeakUp“?	7
2.2	Wofür soll „SpeakUp“ verwendet werden?	7
2.3	Wer betreibt „SpeakUp“?	7
2.4	Ist „SpeakUp“ schwer zu benutzen?	8
2.5	Kann meine Identität aufgedeckt werden?	8
2.6	Wird meine Sprachnachricht weitergeleitet?	8
2.7	Können meine Verbindungsdaten zurückverfolgt werden?	8
2.8	Was geschieht mit meiner Sprachnachricht?	9
2.9	Kann die vertrauliche Behandlung (meine Anonymität) aufgehoben werden?	9
2.10	Wer zahlt für meine Meldung bzw. meinen Anruf?	9
2.11	Gibt es eine zeitliche Begrenzung für meine Nachricht?	9
2.12	Wie schnell wird meine Nachricht an die zuständige Stelle weitergeleitet?	9
2.13	Wer erhält meine Nachricht?	9
2.14	Ich würde gerne anonym bleiben, aber trotzdem eine Rückmeldung bekommen. Was muss ich dafür tun?	10
2.15	Wie schnell erhalte ich eine Antwort?	10
2.16	Woher weiß ich, dass ich eine Antwort erhalten habe?	10
2.17	Wann kann ich „SpeakUp“ erreichen?	11
2.18	Kann ich auch Dokumente hinterlegen?	11
2.19	Was passiert, wenn ich meine Fall-Nummer vergessen habe?	11
2.20	Kann ich den Meldeweg nachträglich ändern?	11
2.21	Ich weiß nicht, wo ich den Link (die Telefonnummer(n)) von SpeakUp finde. Woher erhalte ich diese Information?	11
2.22	Was sind personenbezogene Daten und wie sind meine personenbezogenen Daten geschützt, wenn ich eine Nachricht über „SpeakUp“ abgebe?	11
2.23	Welche Rechte habe ich, wenn ich durch „SpeakUp“ eine Nachricht hinterlasse, die personenbezogene Daten enthält?	12
2.24	Was passiert, wenn ein Fall geschlossen wird?	12

3	Tipps zum Hinterlassen einer Nachricht in „SpeakUp“	12
4	Kontaktdetails	13
	Anlage – Übersicht Länder (Telefon)	14

Anmerkung:

Aus Gründen der besseren Lesbarkeit wird auf die gleichzeitige Verwendung männlicher, weiblicher und anderer Sprachformen verzichtet. Sämtliche Personenbezeichnungen gelten im Sinne der Gleichbehandlung grundsätzlich für alle Geschlechter. Die verkürzte Sprachform hat nur redaktionelle Gründe und beinhaltet keine Wertung.

## 1 „SpeakUp“ - Wie man eine Nachricht hinterlassen kann

### 1.1 Wer darf eine Nachricht hinterlassen?

Sämtliche Beschäftigte der Bilstein & Siekermann GmbH+Co.KG, Zeitarbeiter, Beschäftigte bei unmittelbaren oder mittelbaren Zulieferern, Geschäftspartner, Kunden und alle, die ein Interesse am Wohlergehen der Gesellschaft haben, können vertraulich Bedenken ansprechen und somit Hinweise auf potenzielle Risiken oder Verstöße einreichen.

### 1.2 Wie hinterlasse ich eine Nachricht?

Sie können eine (neue) Nachricht über das „SpeakUp“®-System per Telefon oder Webzugriff (Weblink oder mobile SpeakUp App) hinterlassen.

Wir empfehlen, dass Sie die Nachricht vorher aufschreiben; so können Sie für sich selbst nochmals überprüfen, ob Sie diese Informationen so weitergeben wollen und dass die Nachricht auch die erforderlichen Informationen enthält, damit der Empfänger den gemeldeten Missstand bzw. das gemeldete Fehlverhalten eindeutig und klar erkennen kann.

„SpeakUp“ Telefon: Deutschland 0800 1818 952

Organisationscode: 121730

„SpeakUp“ Weblink: <https://indus.speakup.report/de-DE/Bilstein/home>

„SpeakUp“ QR-Code:



Telefonische Meldung	Meldung über Weblink
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Wählen Sie die o.g. Rufnummer.</li> <li>2. Geben Sie den Organisationscode ein, wenn Sie dazu aufgefordert werden.</li> <li>3. Bitte halten Sie einen Stift bereit. Sie erhalten eine Fall-Nummer, die Sie für spätere Referenzzwecke notieren sollten.</li> <li>4. Legen Sie ein Passwort fest, um später auf die Meldung zugreifen zu können.</li> <li>5. Nehmen Sie die Nachricht auf. Sprechen Sie bitte sehr deutlich und buchstabieren Sie Namen und/oder Orte, auf die Sie mit Ihrer Nachricht hinweisen.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Klicken Sie die Schaltfläche „Neuer Bericht“</li> <li>2. Wählen Sie Ihre Sprache.</li> <li>3. Erstellen Sie ein Passwort, das mit Ihrer Fall-Nummer verknüpft ist.</li> <li>4. Beschreiben Sie Ihren Hinweis und laden Sie bei Bedarf Dokumente, die die Nachricht betreffen, hoch.</li> </ol> <p><i>Sie werden angewiesen, die Fall-Nummer und das Passwort zu speichern, da Sie beides benötigen, um sich später erneut anzumelden und auf Antworten des Fachbereichs Compliance der INDUS Holding AG zu reagieren.</i></p>

6. Nachdem Sie Ihre Nachricht beendet haben, legen Sie einfach auf.

*Während des Anrufs sprechen Sie zu keinem Zeitpunkt mit einem „Operator“. Sie erhalten lediglich aufgenommene Anweisungen, um Sie durch den Prozess zu leiten.*

### **Meldung über die mobile SpeakUp-App:**

Laden Sie die App „SpeakUp Doing right, made easy“ herunter, die für iOS- und Android-Systeme verfügbar ist. Öffnen Sie die App und richten Sie Ihre PIN ein, indem Sie einen 6-stelligen Code eingeben. Sie müssen diese PIN jedes Mal eingeben, wenn Sie die App öffnen. Wenn Sie Ihre PIN vergessen haben, müssen Sie die App neu installieren und eine neue PIN einrichten. In diesem Fall verlieren Sie den Zugriff auf Ihre laufenden Berichte.

Die App fordert Sie auf, sich mit Ihrer Organisation zu verbinden, indem Sie den QR-Code scannen. Alternativ können Sie den Organisationscode eingeben, indem Sie auf die Schaltfläche „Manuell verbinden“ unten auf der Seite klicken. Drücken Sie die Schaltfläche „+ Neuer Bericht“, um eine vertrauliche Unterhaltung zu beginnen. Sie können entweder eine Nachricht für Ihre Organisation schreiben oder diese aufzeichnen, indem Sie auf „Sprachnachricht aufzeichnen“ klicken. Sie können sich von der App über alle Antworten benachrichtigen lassen.

### **1.3 Welche Bedingungen muss mein Passwort erfüllen?**

Um ein sicheres Passwort zu generieren, muss das Passwort folgende Bedingungen erfüllen:

- Mindestens 12 Zeichen
- Mindestens eine Nummer (0-9)
- Mindestens ein Großbuchstabe (A-Z)
- Mindestens ein Kleinbuchstabe (a-z)
- Mindestens ein Sonderzeichen (!@#\$\$%^&\*)

### **1.4 Kann ich eine telefonische Nachricht auf landfremden Sprachen hinterlassen?**

Es kann jederzeit eine Nachricht auf Englisch oder in der Landessprache der gewählten Telefonnummer hinterlassen werden.

Bitte beachten Sie: Nachrichten in anderen Sprachen als Englisch oder der jeweiligen Landessprache sind leider nicht möglich.

Beispiel:

Ein telefonischer Hinweis kann aus Deutschland mit der deutschen Telefonnummer auf Deutsch und Englisch abgegeben werden.

Ein telefonischer Hinweis kann aus Polen mit der polnischen Telefonnummer auf Polnisch und Englisch abgegeben werden.

Wenn ein Hinweisgebender versucht, die polnische Telefonnummer aus Deutschland anzurufen, funktioniert diese Nummer nicht – sie ist nur innerhalb Polens erreichbar.

Um Sprachbarrieren auszuschließen, empfehlen wir die Nutzung des Weblinks oder der mobilen SpeakUp-App, da diese eine einfache und sichere Übermittlung unabhängig vom Standort und der Sprache ermöglichen.

### **1.5 Was passiert in der Zwischenzeit?**

Sobald Sie Ihr Telefonat beendet oder Ihre Nachricht abgesendet haben, wird der Betreiber der „SpeakUp“-Plattform (die Firma People Intouch) Ihre Nachricht, soweit erforderlich, ins Englische übersetzen (gilt nicht für Nachrichten auf Deutsch). Die Übersetzung erfolgt über einen gesicherten KI-Assistenten oder ein Übersetzungsbüro erfolgen.

Handelt es sich um eine telefonische Sprachnachricht, so wird die Aufnahme zunächst Wort für Wort (schriftlich) erfasst. Die Tonaufnahme selbst wird niemals an die INDUS Holding AG (Konzernmuttergesellschaft), die Bilstein & Siekermann Gmbh+Co.KG oder sonstige Dritte weitergegeben. Eine Ausnahme besteht lediglich für den Fall, dass es zu einer Herausgabeforderung seitens der Behörden nach zwingender gesetzlicher Maßgabe kommt. Auch in diesem Fall werden die Daten weder an die INDUS Holding AG, die Bilstein & Siekermann Gmbh+Co.KG oder an sonstige Dritte weitergegeben. People Intouch leitet die Nachricht ausschließlich an die entsprechende Behörde weiter.

Sobald die Übersetzung fertiggestellt ist, wird diese, zusammen mit der Niederschrift der Original-Nachricht, an den Fachbereich Compliance der INDUS Holding AG (im Folgenden: „Fachbereich Compliance“) gesendet.

Innerhalb von einer Woche erhalten Sie eine Antwort des Fachbereich Compliance. Die Antwort erfolgt über dasselbe System „SpeakUp“. Der Betreiber übersetzt die Antwort in die Sprache Ihrer ursprünglichen Nachricht und sendet diese über „SpeakUp“ an Sie. Falls Ihre ursprüngliche Nachricht telefonisch erfolgt ist, wird die Antwort durch den Betreiber ebenfalls aufgenommen und als Sprachnachricht versendet.

### **1.6 Wie bekomme ich eine Antwort?**

Sie erhalten innerhalb von einer Woche eine erste persönliche Rückmeldung des Fachbereichs Compliance. Sie finden die Antwort auf demselben Weg, über den Sie auch die Nachricht hinterlassen haben. Sie verwenden dafür die in 1.1 beschriebenen Einwahldaten (Fall-Nummer und Passwort).

Sobald Sie die Antwort abgehört oder gelesen haben, können Sie weitere Folge-Nachrichten hinterlassen. Dies muss nicht sofort geschehen, Sie können auch auflegen bzw. sich ausloggen

und dies bei Bedarf später machen. Es gibt keine Obergrenze; ein solcher Dialog kann beliebig oft wiederholt werden.

### **1.7 Was ist zu tun, wenn ich keine Rückmeldung erhalte?**

Sollten Sie innerhalb von sieben Tagen keine Antwort auf Ihren Hinweis erhalten haben, geben Sie diesen bitte erneut ein. So stellen wir sicher, dass kein Fall unbeabsichtigt verloren geht. Solche Situationen treten nur in Ausnahmefällen auf.

## **2 Häufig gestellte Fragen zum System**

### **2.1 Was ist „SpeakUp“?**

„SpeakUp“ ist ein Service (Kommunikations-Instrument), mittels dessen sämtliche Beschäftigte der Bilstein & Siekermann GmbH+Co.KG, Zeitarbeiter, Beschäftigte bei unmittelbaren oder mittelbaren Zulieferern, Geschäftspartner, Kunden und alle, die ein Interesse am Wohlergehen der Gesellschaft haben, vertraulich Bedenken ansprechen und Hinweise auf potenzielle Risiken oder Verstöße einreichen können. Dies erfolgt telefonisch oder digital (sichere Website / App); es gibt keine zwischengeschaltete Person („Operator“).

Eine Meldung kann auch vollständig anonym erfolgen.

### **2.2 Wofür soll „SpeakUp“ verwendet werden?**

Mit dem Meldeverfahren möchten wir jeden zu einer Meldung ermutigen, der Kenntnis oder einen begründeten Verdacht hinsichtlich:

- möglicher Verstöße gegen den Verhaltenskodex,
- möglicher Verstöße zu menschenrechtlichen und umweltbezogenen Risiken und / oder Pflichtverletzungen im Geschäftsbereich der Bilstein & Siekermann GmbH+Co.KG oder innerhalb der Lieferkette,
- möglicher Verstöße gegen Gesetze und Richtlinien,
- möglicher Verstöße und Beschwerden (auch ohne Compliance-Bezug)

hat.

### **2.3 Wer betreibt „SpeakUp“?**

„SpeakUp“ wird durch einen externen Dienstleister, People Intouch, eine unabhängige Firma mit Sitz in Amsterdam/Niederlande, betrieben. Sie ist für die Verarbeitung aller eingehender Nachrichten verantwortlich.

## 2.4 Ist „SpeakUp“ schwer zu benutzen?

Die Antwort ist: Nein. Einfache (Sprach-)Anweisungen leiten Sie durch den web- bzw. appbasierten Prozess bzw. das Telefon-Menü.

## 2.5 Kann meine Identität aufgedeckt werden?

Die Antwort ist: Das entscheiden Sie!

Bei einer telefonisch aufgezeichneten Nachricht erhält der Fachbereich Compliance eine wortgetreue, übersetzte Niederschrift Ihrer Sprachnachricht.

Bei einer Meldung über den Webzugriff oder die SpeakUp-App erhält der Fachbereich Compliance Ihre geschriebene Nachricht vollständig und unverändert.

Sie haben stets die volle Kontrolle über den Inhalt Ihrer Nachricht.

Wenn Sie Ihre Kontaktdaten in der Nachricht angeben, so werden diese über „SpeakUp“ an den Fachbereich Compliance weitergeleitet. Wenn Sie diese Daten nicht hinterlassen, werden weder People Intouch, noch die INDUS Holding AG, Bilstein & Siekermann GmbH+Co.KG oder sonstige Dritte erkennen können, wer Sie sind.

Die INDUS Holding AG sowie die Bilstein & Siekermann GmbH+Co.KG sichern zu, keinen Versuch zu unternehmen, die Identität eines anonym Meldenden herauszufinden oder die bekanntgegebene Identität an einen Zeugen oder im Zusammenhang mit der Meldung Beschuldigten weiterzugeben.

Eine Ausnahme besteht lediglich für den Fall, dass es zu einer Herausgabeforderung seitens der Behörden nach zwingender gesetzlicher Maßgabe kommt. Auch in diesem Fall werden die Daten weder an die INDUS Holding AG, Bilstein & Siekermann GmbH+Co.KG noch an sonstige Dritte durch People Intouch weitergegeben. People Intouch leitet die Nachricht ausschließlich an die entsprechende Behörde weiter.

## 2.6 Wird meine Sprachnachricht weitergeleitet?

Nein. Der „SpeakUp“-Service wird durch die Firma People Intouch betrieben, eine unabhängige Firma, die Ihre Nachricht schriftlich erfasst und (soweit erforderlich) übersetzt. Nur diese Niederschrift (und gegebenenfalls deren Übersetzung) wird an den Fachbereich Compliance weitergegeben.

**TIPP:** Wenn Sie sich aus diesem Grund dabei unwohl fühlen, eine Sprachnachricht zu hinterlassen, bitten Sie jemand anders, die Nachricht für Sie aufzusprechen oder verwenden Sie die Möglichkeit, über den Weblink oder die mobile SpeakUp-App eine schriftliche Nachricht zu hinterlassen.

## 2.7 Können meine Verbindungsdaten zurückverfolgt werden?

Nein. Der „SpeakUp“-Service wird durch die Firma People Intouch betrieben, weder die INDUS Holding AG, die Bilstein & Siekermann GmbH+Co.KG oder sonstige Dritte haben Zugriff auf die Verbindungsdaten (wie bspw. Telefon-Daten und / oder IP-Adressen).

**HINWEIS:** Wenn Sie für Ihre Meldung ein Firmentelefon oder einen Firmen-Computer verwenden, ist es technisch möglich, dass Verbindungsdaten nachvollzogen werden.

**TIPP:** Verwenden Sie ein öffentliches Telefon oder einen Computer, dessen Verbindungsdaten nicht zurückverfolgt werden können.

## **2.8 Was geschieht mit meiner Sprachnachricht?**

Mit der Eingangsbestätigung für die Niederschrift (und Übersetzung) durch die INDUS Holding AG löscht People Intouch die Aufnahme unverzüglich.

## **2.9 Kann die vertrauliche Behandlung (meine Anonymität) aufgehoben werden?**

Eine Ausnahme besteht lediglich für den Fall, dass es zu einer Herausgabeforderung seitens der Behörden nach zwingender gesetzlicher Maßgabe kommt. Für den Fall, dass eine Nachricht hinterlassen wird, mit der eine Straf- oder Gewalttat angedroht wird, kann die INDUS Holding AG oder die Bilstein & Siekermann GmbH+Co.KG verlangen, dass die Aufnahme der Sprachnachricht nicht gelöscht und den Strafverfolgungsbehörden übermittelt wird. Die Aufzeichnung wird an niemand anderen außer an die entsprechende Behörde übermittelt.

## **2.10 Wer zahlt für meine Meldung bzw. meinen Anruf?**

Die Meldung via Webzugriff (Link oder mobile SpeakUp-App) ist immer kostenfrei. Auch die telefonische Meldung ist i. d. R. nicht kostenpflichtig. Bei telefonischer Kontaktaufnahme können jedoch je nach Anbieter und Land Kosten anfallen. Eine Übersicht der kostenpflichtigen Länderwahlen finden Sie in der Anlage „Übersicht kostenpflichtige Länderwahlen“.

## **2.11 Gibt es eine zeitliche Begrenzung für meine Nachricht?**

Ja. Die zeitliche Begrenzung für eine aufgezeichnete Nachricht per Telefon beträgt fünf Minuten.

**TIPP:** Versuchen Sie, Ihre Nachricht so gut es geht auf den Punkt zu bringen.

## **2.12 Wie schnell wird meine Nachricht an die zuständige Stelle weitergeleitet?**

Wenn Sie sich dafür entschieden haben, Ihre Nachricht über das Internet oder die mobile SpeakUp-App zu schreiben, wird Ihre Nachricht in Echtzeit weitergeleitet. Wenn Sie sich für die Telefonleitung entschieden haben, wird Ihre Nachricht innerhalb eines Werktags bearbeitet und von INDUS empfangen.

## **2.13 Wer erhält meine Nachricht?**

Empfänger Ihrer Nachricht ist der Fachbereich Compliance der INDUS Holding AG.

Ausgehend von der ersten Prüfung bestimmt sich der weitere Weg zum Umgang mit dem Sachverhalt.

Je nach Schwere des Vorwurfs, betroffenem Personenkreis und Rechtsgebiet erfolgt die weitere Prüfung unmittelbar durch den Fachbereich Compliance oder es erfolgt eine Übergabe der Meldung an die verantwortliche Stelle der Bilstein & Siekermann GmbH+Co.KG (in der Regel die Geschäftsführung oder Compliance-Beauftragte). Die verantwortliche Stelle ist dazu verpflichtet, Informationen streng vertraulich zu behandeln. Ebenso ist sie angewiesen, durch entsprechende Vorgaben und erforderliche Maßnahmen zeitnah den Missstand aufzuklären bzw. zu beseitigen.

Bei der weiteren Prüfung des Missstands können externe Sachverständige, z.B. Rechtsanwälte, hinzugezogen werden. Es kann zu einer Anzeigenpflicht bei hinreichendem Verdacht auf eine Straftat kommen.

### **2.14 Ich würde gerne anonym bleiben, aber trotzdem eine Rückmeldung bekommen. Was muss ich dafür tun?**

Notieren Sie sich Ihre Zugangsdaten, wenn Sie zum ersten Mal eine Nachricht hinterlassen, und bewahren Sie diese gut auf. So können Sie sich wieder bei SpeakUp anmelden und Ihre Unterhaltung völlig anonym fortsetzen.

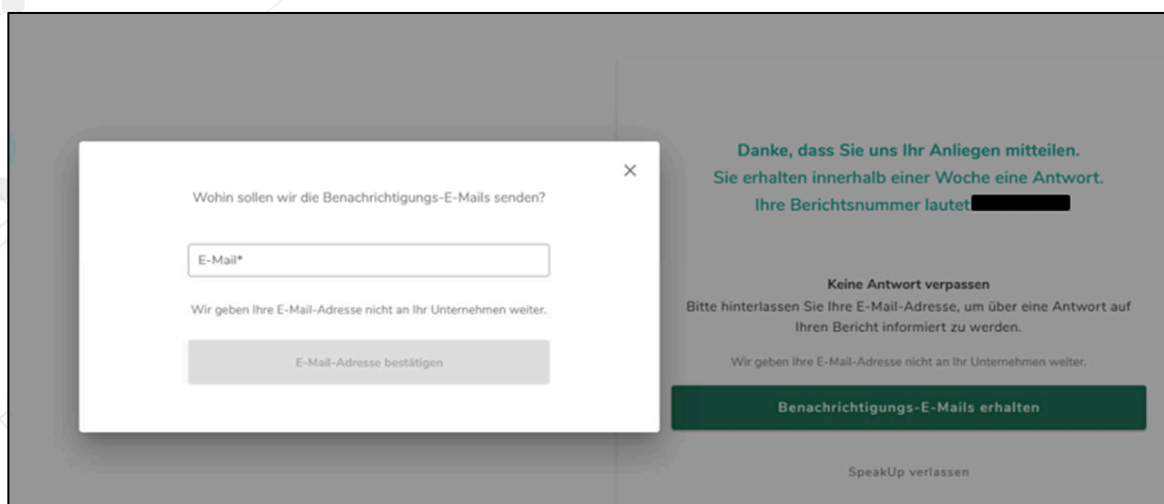
### **2.15 Wie schnell erhalte ich eine Antwort?**

Sie erhalten innerhalb von einer Woche eine erste persönliche Rückmeldung des Fachbereichs Compliance.

Sollten Sie innerhalb von sieben Tagen keine Antwort auf Ihren Hinweis erhalten, geben Sie diesen bitte erneut ein. So stellen wir sicher, dass kein Fall unbeabsichtigt verloren geht. Solche Situationen treten nur in Ausnahmefällen auf.

### **2.16 Woher weiß ich, dass ich eine Antwort erhalten habe?**

Nach Versenden der Nachricht können Sie entweder regelmäßig im SpeakUp-System nachsehen, ob Sie eine Antwort erhalten haben (Eingabe Fall-Nummer und Passwort erforderlich), oder Sie wählen die freiwillige Option der Benachrichtigungs-E-Mails (Weblink) bzw. Push-Nachrichten (SpeakUp-App).



The screenshot shows two overlapping windows from the SpeakUp system. The foreground window is a modal dialog titled "Wohin sollen wir die Benachrichtigungs-E-Mails senden?". It contains an input field for "E-Mail\*", a confirmation button "E-Mail-Adresse bestätigen", and a disclaimer: "Wir geben Ihre E-Mail-Adresse nicht an Ihr Unternehmen weiter." The background window is a success message: "Danke, dass Sie uns Ihr Anliegen mitteilen. Sie erhalten innerhalb einer Woche eine Antwort. Ihre Berichtsnummer lautet [REDACTED]". It also includes a "Keine Antwort verpassen" section with a button "Benachrichtigungs-E-Mails erhalten" and a "SpeakUp verlassen" button at the bottom.

### **2.17 Wann kann ich „SpeakUp“ erreichen?**

Der „SpeakUp“-Service ist 24 Stunden täglich, an jedem Tag des Jahres per Webzugriff, mobiler SpeakUp-App oder telefonisch (Einwahldaten siehe 1.2) erreichbar.

### **2.18 Kann ich auch Dokumente hinterlegen?**

Wenn Sie den „SpeakUp“-Service über das Internet oder die mobile SpeakUp-App nutzen, können Sie neben einer Nachricht sofort oder im Nachhinein (elektronische) Dokumente hochladen.

**TIPP:** Wenn Sie anonym bleiben wollen, stellen Sie sicher, dass die von Ihnen hochgeladenen Unterlagen keine Hinweise auf Ihre Identität enthalten.

Wenn Sie eine telefonische Nachricht abgegeben haben, ist der Upload elektronischer Dokumente nicht möglich.

### **2.19 Was passiert, wenn ich meine Fall-Nummer vergessen habe?**

Sollten Sie Ihre Fall-Nummer vergessen haben, bitten wir Sie, Ihre Nachricht nochmals unter einer neuen Fall-Nummer zu hinterlassen. Benutzen Sie bitte die neue Fall-Nummer für die weitere Kommunikation.

### **2.20 Kann ich den Meldeweg nachträglich ändern?**

Nein, eine nachträgliche Änderung des gewählten Meldewegs über „SpeakUp“ ist nicht möglich. Der Kommunikationskanal, den Sie zu Beginn auswählen – entweder Telefon, SpeakUp-App oder Webzugriff – bleibt für den gesamten Verlauf des Meldeprozesses verbindlich.

### **2.21 Ich weiß nicht, wo ich den Link (die Telefonnummer(n)) von SpeakUp finde. Woher erhalte ich diese Information?**

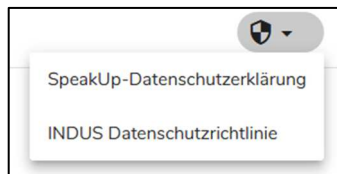
Sie finden diese Information auf  
<https://www.bsh-vs.com/unternehmen/hinweisgebersystem/>

### **2.22 Was sind personenbezogene Daten und wie sind meine personenbezogenen Daten geschützt, wenn ich eine Nachricht über „SpeakUp“ abgebe?**

Personenbezogene Daten sind Informationen, die (direkt oder indirekt) dazu geeignet sind, eine Person zu identifizieren, die in Ihrer Nachricht erwähnt werden (z.B. Name, Adresse, Telefonnummer, ein Bild, o.ä.). Die Verarbeitung solcher Daten durch People Intouch (Betreiber von „SpeakUp“) erfolgt nach den Regelungen der DSGVO.

### 2.23 Welche Rechte habe ich, wenn ich durch „SpeakUp“ eine Nachricht hinterlasse, die personenbezogene Daten enthält?

Alle Informationen zum Thema Datenschutz werden in unserem Datenschutzhinweis erläutert. Diesen finden Sie auf Ihrem Weblink und in der mobilen SpeakUp-App unter „Privacy Policy“.



### 2.24 Was passiert, wenn ein Fall geschlossen wird?

Ein Fall wird nach einer bestimmten Zeit abgeschlossen. Dies kann verschiedene Gründe haben: Es wurden geeignete Maßnahmen eingeleitet, die Meldung hat sich nicht bestätigt oder eine weiterführende Kommunikation mit der meldenden Person war nicht möglich.

Die meldende Person wird über den Abschluss des Falls informiert. Nach Abschluss ist eine weitere Kommunikation über das System nicht mehr möglich. Die ursprüngliche Meldung bleibt jedoch für einen Zeitraum von 30 Tagen einsehbar. Nach Ablauf dieser Frist ist ein Zugriff nicht mehr möglich.

Bitte beachten Sie: Der Abschluss eines Falls ist endgültig. Eine Reaktivierung oder erneute Öffnung der Meldung ist nicht vorgesehen.

Sofern weiterer Klärungsbedarf besteht oder neue Informationen vorliegen, können Sie jederzeit eine neue Meldung einreichen und dabei auf die abgeschlossene Meldung Bezug nehmen.

## 3 Tipps zum Hinterlassen einer Nachricht in „SpeakUp“

- Schreiben Sie Ihre Nachricht auf, bevor Sie anrufen; so können Sie für sich selbst nochmals überprüfen, ob Sie diese Informationen so weitergeben wollen und ob die Nachricht auch die erforderlichen Informationen enthält, damit der Empfänger den gemeldeten Missstand bzw. das gemeldete Fehlverhalten eindeutig und klar erkennen kann.
- Sie können ein öffentliches oder anderes nicht zurückverfolgbares Telefon oder einen Computer verwenden.
- Löschen Sie das Cache Memory des Browsers, nachdem Sie „SpeakUp“ genutzt haben.
- Wenn Sie anonym bleiben wollen, stellen Sie sicher, dass die von Ihnen hochgeladenen Unterlagen keine Hinweise auf Ihre Identität enthalten.
- Stellen Sie sicher, dass Sie Ihre persönliche Fall-Nummer und das entsprechende Passwort nicht vergessen. Nur Sie kennen diese Nummern.

- Bevor Sie Ihre Nachricht hinterlassen, überlegen Sie sich, ob dies anonym geschehen soll oder nicht.
- Bevor Sie Ihre Nachricht hinterlassen, überlegen Sie sich, welche Informationen Sie in welchem Umfang geben wollen. Die Informationen sollten so auf den Punkt sein, dass Sie dem Empfänger eine objektive Einschätzung ermöglichen.
- Versuchen Sie, Ihre Nachricht so gut es geht auf den Punkt zu bringen. Hierzu ist es hilfreich, aussagekräftige und eindeutige Fakten zum Sachverhalt zu liefern (z.B. genaue Ortsangaben, Zeit und Datum, Rechnungsnummern). Elektronische Dokumente können hochgeladen werden.
- Auch Namen von Personen können wichtig sein. Bitte erwähnen Sie diese trotzdem nur dann, wenn es für das Verstehen und Lösen des Sachverhalts zwingend erforderlich ist.
- Bleiben Sie bei den Fakten, wenn Sie Informationen zu einer Person geben. Verzichten Sie auf Angaben, die die Privatsphäre dieser Person betreffen könnten (z.B. Religionszugehörigkeit oder geistige und körperliche Verfassung). Sollte die Angabe eines Namens erforderlich sein, bitte buchstabieren Sie diesen bei Hinterlassen einer Sprachnachricht.

#### **4 Kontaktdetails**

**Ansprechpartner Bilstein & Siekermann GmbH+Co.KG**

Bernd Liebmann

**Fachbereich Compliance der INDUS Holding AG**

[compliance@indus.de](mailto:compliance@indus.de)

## Anlage – Übersicht Länder (Telefon)

Country	Phone instructions
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
Bahamas	Freephone: 1833 422 2007
Bahrain	Number: +973 1650 1936
Bangladesh	Freephone: +880 (0) 9610 998462
Barbados	Number: +1 (246) 623 9631 Call charged at local rate
Belarus	Freephone: 8 820 0491 0089
Belgium	Freephone: 0800 89 326
Belize	Freephone: 1800 0130 076
Benin	Number: 020 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	Freephone: 40033316
Brazil	Number: +55 (11) 4700 8838 Call charged at local rate
Brunei Darussalam	Freephone: 801 4657
Bulgaria	Freephone: 008002100645
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
Chile	Number: +56 22 483 5917 Call charged at local rate
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
Germany	Freephone: 0800 1818 952
Ghana	Number: +233 59 699 3553 Call charged at local rate
Greece	Freephone: 0080 0441 45924 Can only be connected by Cosmote mobile and OTE landline
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
Honduras	Freephone: 800 2791 6139
Hong Kong	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
Israel	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: 03 6627 0734 Call charged at local rate
Jordan	Freephone: 0800 23801 No mobile access
Kazakhstan	Number: 8 7273574582 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
Kuwait	Freephone: +965 2205 5730
Latvia	Freephone: 800 05929
Lebanon	Freephone: first dial 01-426-801 and then 833 816 0913
Lithuania	Freephone: 08800 30366
Luxembourg	Number: +352 342 080 8982 Call charged at local rate
Malaysia	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
Namibia	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: 800012953
Portugal	Freephone: 800 831 302
Puerto Rico	Number: +1 (787) 200 7305 Call charged at local rate
Qatar	Freephone: 00800 101 094
Réunion	Freephone: 1800 916 980
Romania	Freephone: 0800 400 653
Russian Federation	Freephone: 8 (800) 100 69 94
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
Sudan	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
Uganda	Freephone:0800 280 979
Ukraine	Freephone: 0800 801 205
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: 000-413-598-5762
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