

"SpeakUp" -

Gyakran ismételt kérdések és válaszok (GYIK)

Változat: 2021. január



TARTALOMJEGYZÉK

1 „SpeakUp”: Hogyan hagyhat üzenetet 4

Hogyan hagyhatok üzenetet?

Mi történik közben?

Hogyan kaphatok választ?

2 Gyakori kérdések a rendszerről 7

2.1 Mi a „SpeakUp”?

2.2 Mire használható a „SpeakUp”?

2.3 Hogyan működik a „SpeakUp”?

2.4 Ki üzemelteti a „SpeakUp” -ot?

2.5 Nehéz használni a SpeakUp-ot?

2.6 Kiderülhet a személyazonosságom?

2.7 A hangüzenetem továbbításra kerül az érintett vállalatnak?

2.8 Az érintett vállalat képes-e nyomon követni a csatlakozási adataimat?

2.9 Mi történik a hangüzenetemmel?

2.10 Feloldható a bizalmas kezelés (névtelenségem)?

2.11 Ki fizeti a hívásomat?

2.12 Van-e időkorlát az üzenetemre?

2.13 Mit tehetek, ha a „SpeakUp” telefonon nem érhető el?

2.14 Milyen gyorsan továbbítják az üzenetemet az illetékes hivatalhoz?

2.15 Ki kapja meg az üzenetemet?

2.16 Szeretnék névtelen maradni, de mégis választ kapni. Mit kell tennem ezért?

- 2.17 Milyen hamar kapok választ?
- 2.18 Mikor érhetem el a „SpeakUp” -t?
- 2.19 Hagyhatok üzenetet az anyanyelvemen is?
- 2.20 Dokumentumokat is elhelyezhetek?
- 2.21 Mi van, ha elfelejtem az ügyszámomat?
- 2.22 Nem tudom, hol hagyhatok üzenetet. Hol találok meg ezeket az információkat?
- 2.23 Mik a személyes adatok, és hogyan védem a személyes adataimat, amikor üzenetet küldök a „SpeakUp”-on keresztül?
- 2.24 Milyen jogaim vannak, ha a „SpeakUp” -on keresztül üzenetet hagyok, amely személyes adatokat tartalmaz?

3 [Tipppek az üzenet hagyásához a „SpeakUp”-on keresztül → 13](#)

4 [Kapcsolattartási adatok →→→14](#)

Megjegyzés:

A jobb olvashatóság érdekében mellőzve lesznek a férfi, a nő megszólításoka és más nyelvi formák egyidejű használatai. Az összes személyes megjelölés elvileg minden nemre vonatkozik, az egyenlő bánásmód értelmében. A rövidített nyelvi forma csak szerkesztői okokból készült, és nem értékelő jellegű.

"SpeakUp“- Hogyan hagyhat üzenetet

1 Hogyan hagyhatok üzenetet?

Küldhet (új) üzenetet a „SpeakUp”[®] rendszeren keresztül telefonon vagy az interneten.

Javasoljuk, hogy előzetesen írja le az üzenetet; így újra ellenőrizheti, hogy tovább kívánja-e adni ezeket az információkat, és hogy az üzenet tartalmazza-e a szükséges információkat annak érdekében, hogy a címzett világosan és egyértelműen azonosítani tudja a bejelentett hiányosságot vagy szabálysértést.

"SpeakUp" telefonon: 068 098 13 59 (kostenlos)

"SpeakUp" Interneten: www.speakupfeedback.eu/web/heitz/hu

Ezután, a következő belépési kód megadását kéri: 08185

Válassza ki azt a nyelvet, amelyen az üzenetét el kívánja küldeni.

Kérem, legyen kéznél egy írószér, amikor üzenetet hagy. Megkapja személyes 6 jegyű ügyszámát, amelyet véletlenszerű generátor segítségével generálnak.

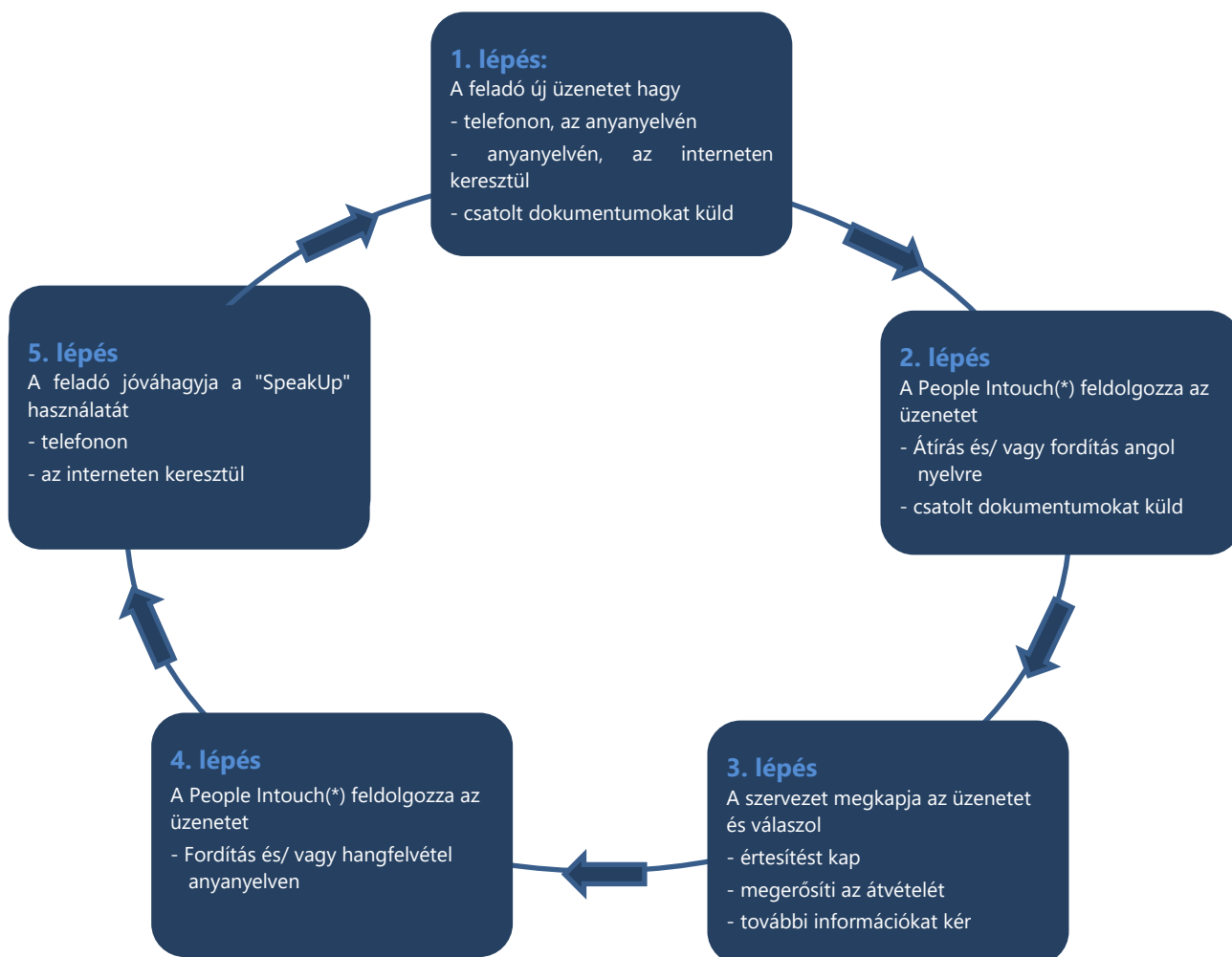
FONTOS, hogy jegyezze fel ezt a számot, ha később az üzenetére adott válaszhoz szeretne hozzáférni a „SpeakUp“-on.

A „SpeakUp“ telefonon való használatakor nagyon tisztán beszéljen, és írja be azokat a neveket és/ vagy helyeket, amelyekre az üzenetében hivatkozik.

Miután befejezte az üzenetet, tegye le a kagylót.

Ha Interneten keresztül használja a "SpeakUp" -ot, akkor a billentyűzet vagy a "copy/paste" használatával beírhatja üzenetét. Az üzenetéhez kapcsolódó egyéb dokumentumokat is feltöltheti.

Miután befejezte az üzenetet, kattintson az "Üzenet küldése" gombra; megjelenik egy maszk az esetszámmal és az üzenettel, amelyet utólag kinyomtathat.



(*)A People Intouch a vállalat megbízott szolgáltatója

Mi történik közben?

Amint befejezte telefonhívását vagy elküldte üzenetét, a „SpeakUp” platform üzemeltetője (People Intouch) szükség esetén angol nyelvre fordítja az üzenetét (nem vonatkozik a német nyelvű üzenetekre).

Ha (telefon) hangüzenetről van szó, akkor a felvétel először szóról szóra (írásban) rögzítve lesz. Maga a hangfelvétel SOHA nem kerül továbbításra az INDUS-nak (csoport anyavállalatának) vagy az érintett vállalatnak.

Amint a fordítás elkészült, az eredeti üzenet leírásával együtt el lesz küldve az INDUS Holding AG megfelelősségi tisztviselőjének. Az INDUS Holding AG jogi osztálya átveszi a beérkező jelentések nyomon követését, amennyiben ez szükséges.

Miután az INDUS Holding AG megfélelésért felelős tisztviselője először megvizsgálta a tényeket, válaszolni fog az üzenetre. A válasz ismét a People Intouch-on keresztül érkezik. A People Intouch lefordítja a választ az Ön nyelvén elküldött eredeti üzenetet, és elküldi Önnek a SpeakUp-on keresztül. Ha az eredeti üzenet telefonon keresztül érkezett, a People Intouch is rögzíteni fogja a választ, és hangüzenetként küldi el.

Hogyan kaphatok választ?

Egy héten belül választ kell kapjon a SpeakUp-on keresztül. A választ ugyanúgy fogja megkapni, mint ahogyan az üzenetet küldte. Ehhez, használja a fenti betárcsázási adatokat.

FIGYELEM: Lehetséges később megváltoztatni a kommunikációt a „SpeakUp” -on keresztül telefonról internetre, de nem lehet internetről (vissza) telefonra váltani.

Ha telefonon akarja meghallgatni a válaszát, a rendszer megkéri, hogy tárcsázza az "1" -t, és adja meg az ügy számát. Amint meghallgatta a választ (vagy internetes üzenet esetén elolvasta), további üzeneteket hagyhat. Ennek azonban nem kell azonnal megtörténnie; kijelentkezhet, vagy leteheti a telefont, és később megteheti ezt, ha szükséges.

Ha még nem kapott választ, kérjük, győződjön meg arról, hogy üzenete és a körülmények felmérésre kerülnek, és néhány munkanapon belül választ kap. Ezért javasoljuk, rendszeresen ellenőrizze, hogy érkezett-e válasz.

2 Gyakori kérdések a rendszerrel kapcsolatban

2.1 Mi a „SpeakUp”?

A „SpeakUp” olyan szolgáltatás (kommunikációs eszköz), amelyet az INDUS csoport alkalmazottai (ideértve az ideiglenes munkavállalókat is), az ügyfelek és a beszállítók arra használhatnak fel, hogy olyan súlyos tényekről (pl. bűncselekményekről) tegyenek jelentést, amelyek egyébként valószínűleg nem válnának ismertté. Ez telefonon vagy az interneten keresztül (biztonságos weboldalon) történik; nincs közvetítő ("operátor").

A jelentés teljesen névtelenül is feladható.

2.2 Mire kell használni a „SpeakUp” -t?

Szeretnénk mindenkit arra bátorítani, hogy jelentse, akinek tudomása van vagy megalapozott gyanúja a jelentős kötelességzegésről/ helytelen magatartásról (törvénytörés vagy magatartási kódexünkkel ellentétes etikátlan viselkedés).

Javasoljuk azonban, hogy az ismert és bevált jelentési csatornákon keresztül számoljon be az ilyen ügyekről. Ezek a következők

- házon belüli bizalmas személy,
- emberi erőforrások,
- az üzemi tanács,
- A vezetőség,
- a belső javaslattételi/ jelentési rendszer,
- a megfelelési funkció.

A „SpeakUp” -ot úgymond „végső megoldásként” kell használni, amikor az összes többi nyilatkozattételi és jelentéstételi csatorna kimerült, vagy más okokból nem vehető figyelembe jelentéstétel céljából.

2.3 Hogyan működik a „SpeakUp”?

Telefonon: Ingyenes telefonszámot hív, beírja a belépési kódot, és feladja az üzenetét. A hívás során soha nem fog beszélni egy „operátorral”. Csak rögzített utasításokat fog kapni, hogy végigvezesse Önt a folyamaton.

Egy héten belül választ kell kapjon a SpeakUp-on keresztül. A választ ugyanúgy fogja megkapni, mint ahogyan az üzenetet küldte; ehhez ugyanazokat a telefonos adatokat használja. Amint meghallgatta a választ, további üzeneteket hagyhat. Ennek nem kell azonnal megtörténnie; leteheti a telefont, és később megteheti ezt, ha szükséges. Nincs felső határ; egy ilyen elektronikus párbeszédet meg lehet ismételni szükség szerint.

TIPP: Mielőtt felhívna, írja le az üzenetét; így újra ellenőrizheti, hogy tovább kívánja-e adni ezeket az információkat, és hogy az üzenet tartalmazza-e a szükséges

információkat annak érdekében, hogy a címzett világosan és egyértelműen azonosítani tudja a bejelentett hiányosságot vagy szabálysértést.

Internet: Látogasson el a „SpeakUp” weboldalra (hiperhivatkozással vagy az URL megadásával), válassza ki az országot, írja be az érintett vállalat hozzáférési kódját (elérhető a weboldalon), és hagyja az üzenetét.

Egy héten belül választ kell kapjon a SpeakUp-on keresztül. A választ ugyanúgy fogja megkapni, mint ahogyan az üzenetet küldte. Ehhez ugyanazokat a telefonos adatokat használja. Amint meghallgatta vagy elolvasta a választ, további üzeneteket hagyhat. Ennek nem kell azonnal megtörténnie; leteheti a telefont vagy kijelentkezhet, és később megteheti ezt, ha szükséges. Nincs felső határ; egy ilyen párbeszédet meg lehet ismételni szükség szerint.

2.4 Ki üzemelteti a „SpeakUp”-ot?

A „SpeakUp” szolgáltatást egy külső szolgáltató, a People Intouch üzemelteti, amely független, amszterdami/ hollandiai székhelyű cég. Ő felel az összes bejövő üzenet feldolgozásáért.

A „SpeakUp” szolgáltatást már számos jól ismert cég használja, mint például a BMW, a Roche, az IKEA és a Randstad.

2.5 Nehéz használni a SpeakUp-ot?

A válasz: nem. Az egyszerű (hangos) utasítások végigvezetik a webalapú folyamaton vagy a telefon menüjén.

2.6 Felfedhető-e személyazonosságom?

A telefonon rögzített üzenet címzettje (az 1. lépésben az INDUS Holding AG megfelelőért felelős tisztviselője) szó szerint lefordított átíratot kap a hangüzenetéről. Tehát, teljes mértékben ellenőrzése alatt áll az üzenet tartalma. Ha az üzenetben megadja elérhetőségi adatait, azokat a „SpeakUp” -on keresztül továbbítják a megfelelő ségi tisztviselőnek. Ha nem hagyja hátra ezeket az adatokat, sem a People Intouch, az INDUS Holding AG, sem az üzenet által érintett vállalat nem lesz képes azonosítani Önt.

Ezenkívül, az INDUS Holding AG, mint a People Intouch szerződéses partnere, biztosította, hogy nem fogja megkísérelni megtudni egy névtelen feladó személyét vagy, hogy a bejelentéssel kapcsolatban a nyilvánosságra hozott személyazonosságot tanúknak vagy vádlottnak továbbítsa.

Kivétel csak abban az esetben van, ha a hatóságok a kötelező jogi előírásoknak megfelelően igénylik az átadást. Ebben az esetben sem lesznek az adatai az INDUS Holding AG-nak vagy a People Intouch által érintett vállalatnak továbbítva.

2.7 A hangüzenetem továbbításra kerül az érintett vállalatnak?

Nem. A „SpeakUp” szolgáltatást a People Intouch üzemelteti, egy független vállalat, amely írásban rögzíti az üzenetét és lefordítja (ha szükséges). Csak ezt az átíratot (és adott esetben annak fordítása) lesz továbbítva.

TIPP: Ha kényelmetlenül érzi magát, hogy egy hangüzenetet hagyjon, kérjen meg mást, hogy rögzítse az üzenetet az Ön számára, vagy használja az internetet egy írásos üzenet feladására.

2.8 Az érintett vállalat képes-e nyomon követni a csatlakozási adataimat?

Nem. A „SpeakUp” szolgáltatást a People Intouch üzemelteti, sem az INDUS Holding AG, sem az érintett vállalat nem férhet hozzá a csatlakozási adatokhoz. A telefonadatokat és az IP-címeket nem bocsátják az INDUS Holding AG vagy az érintett vállalat rendelkezésére.

Ezek a kapcsolati adatok azonban nyomon követhetők, ha vállalati telefont vagy vállalati számítógépet használ a jelentéshez.

TIPP: Használhat nyilvános vagy más követhetetlen telefont vagy számítógépet.

2.9 Mi történik a hangüzenetemmel?

A People Intouch azonnal törli az Ön átíratának az INDUS Holding AG által készíthetőségének visszaigazolását.

2.10 Feloldható a bizalmas kezelés (névtelenségem)?

Abban az esetben, ha bűncselekményt vagy erőszakkal fenyegető üzenet van feladva, az INDUS Holding AG vagy az érintett vállalat megkövetelheti, hogy a hangüzenet felvételét ne töröljék és továbbítsák a bűnüldöző hatóságoknak. A felvételt azonban még ilyen esetben sem továbbítják az INDUS Holding AG-nak vagy az érintett vállalatnak.

2.11 Ki fizeti a hívásomat?

A „SpeakUp” szolgáltatás általában ingyenes telefonszámokon érhető el.

FONTOS: Előfordulhat, hogy kivételes esetekben, költségek merülnek fel (például néhány mobiltelefon-szolgáltatónál).

2.12 Van időkorlát az üzenetemre?

Nem, de 7 perc múlva egy üzenetet fog kapni arról, hogy folytatni akarja-e a beszélgetést.

TIPP: Próbálja meg minél lényegretörőbben átadni az üzenetét.

2.13 Mit tehetek, ha a „SpeakUp” telefonon nem érhető el?

Ha mobiltelefonon próbálta, próbálja inkább vezetékes telefonon elérni. A tapasztalatok azt mutatják, hogy ez a legbiztonságosabb módja annak, hogy telefonon elérje a „SpeakUp” szolgáltatást. Ha problémája van a „SpeakUp” vezetékes telefon elérésével, küldhet egy e-mailt a következő címre:

SpeakUp“@peopleintouch.nl

Az Ön nevét, címét vagy egyéb bizalmas adatait semmilyen körülmények között nem továbbítjuk az INDUS Holding AG-nak vagy az érintett vállalatnak.

2.14 Milyen gyorsan továbbítják az üzenetemet az illetékes hivatalhoz?

Üzenetét vagy hangüzenetének átiratát (szükség esetén fordítással) egy munkanapon belül továbbítjuk.

2.15 Ki kapja meg az üzenetemet?

Az üzenet címzettje az INDUS Holding AG megfelelésért felelős tisztviselője. Az INDUS Holding AG jogi osztálya átveszi a beérkező jelentések nyomon követését, amennyiben ez szükséges.

A probléma kezelésének további módját ez az első vizsgálat határozza meg.

Az állítás súlyosságától, az érintett emberek csoportjától és a jogi területtől függően, a további vizsgálatot közvetlenül az INDUS Holding AG megfelelésért felelős tisztviselője végzi, vagy továbbítja a jelentést az adott befektetési vagy befektetési csoport illetékes irodájának (általában közvetlenül az INDUS vezetőségének vagy ha rendelkezésre áll, a felelős megfelelő ségi tisztviselőnek).

Külső szakértőket, például ügyvédeket lehet felkérni a probléma további kivizsgálására. Értesítési kötelezettség állhat fenn, ha bűncselekmény gyanúja merül fel.

2.16 I Szeretnék névtelen maradni, de mégis választ kapni. Mit kell tennem ezért?

A SpeakUp megad egy személyes esetszámot, amelyre emlékeznie KELL. Ez a szám hozzáférést biztosít az üzenetre adott válaszhoz, amikor újra bejelentkezik a SpeakUp szolgáltatásba.

2.17 Milyen hamar kapok választ?

A cél az, hogy egy héten belül megkapja az első választ. Ha ez idő után sem érkezik válasz, javasoljuk, hogy néhány nap múlva próbálkozzon újra. Lehetősége van azonban arra is, hogy egy másik üzenetet hagyjon, ugyanazon ügyszám alatt.

2.18 Mikor érhetem el a „SpeakUp” -t?

A „SpeakUp” szolgáltatás telefonon keresztül, az év minden napján elérhető. Minden országnak (az INDUS csoporton belül) saját ingyenes telefonszáma és saját hozzáférési kódja van.

2.19 Hagyhatok üzenetet az anyanyelvemen?

Üzenetet hagyhat a megfelelő INDUS leányvállalatok nemzeti nyelvein. Válaszait ugyanazon a nyelven kapja meg, amelyen üzenetét hagyta.

2.20 Dokumentumokat is elhelyezhetek?

Ha a „SpeakUp” szolgáltatást az interneten keresztül használja, akkor üzenetet és (elektronikus) dokumentumokat is feltölthet a „SpeakUp” oldalra.

Ha telefonon küldött üzenetet, regisztrálhat az ügyszámával az Interneten keresztül (kattintson a „ha már van ügyszáma” gombra), hogy dokumentumokat töltsön fel.

TIPP: Ha névtelen szeretne maradni, ellenőrizze, hogy a feltöltött dokumentumok nem tartalmazznak-e információt a személyazonosságáról.

2.21 Mi van, ha elfelejtem az ügyszámomat?

Ha elfelejtette az ügyszámát, arra kérjük, hogy az üzenetet egy új ügyszám alatt adja fel. Kérjük, használja az új ügyszámot a további kommunikációhoz.

2.22 Nem tudom, hol hagyhatok üzenetet. Hol találok meg ezeket az információkat?

Ezeket az információkat általában a vállalat weboldalán találja meg.

2.23 Mik a személyes adatok, és hogyan védem a személyes adataimat, amikor üzenetet küldök a „SpeakUp“-on keresztül?

A személyes adatok (röviden) olyan információk, amelyek (közvetlenül vagy közvetve) alkalmasak az üzenetben említett személy azonosítására (pl. név, cím,

telefonszám, kép stb.). Az ilyen adatok feldolgozását a People Intouch (a „SpeakUp” üzemeltetője) a GDPR előírásaival összhangban végzi.

2.24 Milyen jogaim vannak, ha a „SpeakUp” -on keresztül üzenetet hagyok, amely személyes adatokat tartalmaz?

A People Intouch szerződéses partnereként az INDUS Holding AG felelős a GDPR szerinti jogainak betartásáért.

3 Tippek az üzenet hagyásához a „SpeakUp“-on keresztül

- Írjale az üzenetét mielőtt felhívna; így újra ellenőrizheti, hogy tovább kívánja-e adni ezeket az információkat, és hogy az üzenet tartalmazza-e a szükséges információkat annak érdekében, hogy a címzett világosan és egyértelműen azonosítani tudja a bejelentett hiányosságot vagy szabálysértést.
- Ha aggódik, hogy a hangja felismerhető lesz, ha hangüzenetet hagy, kérjen meg másokat, hogy rögzítsék Önnek az üzenetet, vagy hagyjon az interneten írott üzenetet .
- Használhat nyilvános vagy más követhetetlen telefont vagy számítógépet.
- A „SpeakUp” használata után törölje a böngésző gyorsítótárát.
- Ha névtelen szeretne maradni, ellenőrizze, hogy a feltöltött dokumentumok nem tartalmaznak-e információt a személyazonosságáról.
- Ügyeljen arra, hogy ne felejtse el a személyes ügyszámát. Csak Ön tudja ezt a számot.
- Mielőtt felhagyná az üzenetét, gondolja meg, hogy ezt névtelenül teszi-e vagy sem.
- Mielőtt felhagyná az üzenetét, fontolja meg, milyen információkat szeretne továbbítani és milyen mértékben. Az információknak elég pontosnak kell lenniük ahhoz, hogy a címzett objektív értékelést végezzen.
- Próbálja meg minél lényegretörőbben átadni az üzenetét. Ebből a célból hasznos az értelmes és egyértelmű tények megadása az ügyről (pl. pontos helyinformációk, időpont és dátum, számlaszámok). Elektronikus dokumentumok tölthetők fel.
- A személyek neve is fontos lehet, KÉRJÜK, csak akkor említse őket, ha feltétlenül szükséges a probléma megértéséhez és megoldásához.

- Ragaszkodjon a tényekhez, ha valakiről információkat közöl. Tartózkodjon olyan információk megadásától, amelyek befolyásolhatják e személy magánéletét (pl. vallási hovatartozás, szellemi és fizikai állapot). Ha szükséges nevet adni, kérjük, írja be, amikor hangüzenetet hagy.

4 Elérhetőség

Heitz Elfurner Művek Kft.

info@h-heizt.hu

+36 (25) 517 - 770

“SpeakUp”

Telefon: 068 098 13 59 (kostenlos)

www.speakupfeedback.eu/web/heitz/hu

Zugriffscod: 08185

Megfelelőségi tisztviselő INDUS Holding AG

compliance@indus.de