

«SpeakUp» - SSS

Часто задаваемые вопросы и ОТВЕТЫ

1	«SpeakUp» – Как оставить сообщение?	4
1.1	Кто может оставить сообщение?	4
1.2	Как я могу оставить сообщение?	4
1.3	Каким требованиям должен соответствовать мой пароль?	6
1.4	Можно ли оставить голосовое сообщение по телефону на других языках?	6
1.5	Что происходит в течение этого периода времени?	6
1.6	Как я получу ответ?	7
1.7	Что делать, если я не получаю обратную связь?	7
2	Часто задаваемые вопросы о системе	7
2.1	Что такое «SpeakUp»?	7
2.2	В каких целях следует использовать «SpeakUp»?	8
2.3	Кто управляет системой «SpeakUp»?	8
2.4	Имеются ли сложности с использованием «SpeakUp»?	8
2.5	Может ли быть раскрыта моя личность?	8
2.6	Будет ли мое голосовое сообщение переадресовано?	9
2.7	Могут ли отслеживаться мои данные подключения?	9
2.8	Что происходит с моим голосовым сообщением?	9
2.9	Может ли быть снят режим конфиденциальности (моя анонимность)?	10
2.10	Кем оплачивается мое уведомление или телефонный звонок?	10
2.11	Существуют ли ограничения по времени для моего сообщения?	10
2.12	Как быстро моё сообщение будет доставлено в соответствующий отдел?	10
2.13	Кто получает моё сообщение?	10
2.14	Я хочу сохранить анонимность, но все же получить обратную связь. Что мне для этого нужно сделать?	11
2.15	Как скоро я получу ответ?	11
2.16	Как я узнаю, что получил ответ?	11
2.17	Когда я могу связаться со SpeakUp?	12
2.18	Могу ли я также подгрузить документ?	12
2.19	Что произойдет, если я забуду номер своего дела?	12
2.20	Могу ли я позже изменить способ отправки уведомлений?	12
2.21	Я не знаю, где найти ссылку на SpeakUp (или телефонные номера). Где я могу получить эту информацию?	12
2.22	Что такое персональные данные и как они защищаются при отправке сообщения через «SpeakUp»?	12
2.23	Какие права я имею, когда оставляю сообщение через «SpeakUp», содержащее персональные данные?	13
2.24	Что происходит после закрытия дела?	13
3	Советы по отправлению сообщения в системе «SpeakUp»	13

4 Контактная информация	14
Приложение – Список стран с платными (телефонными) звонка	15

Примечание:

В целях обеспечения лучшей читаемости текста мы сознательно отказались от одновременного использования форм мужского, женского рода и других гендерных форм. Все личные формы выражения подразумевают равное обращение ко всем полам. Сокращённая языковая форма избрана исключительно в целях удобства редактирования и не несёт в себе какой-либо оценочной нагрузки.

1 «SpeakUp» – Как оставить сообщение?

1.1 Кто может оставить сообщение?

Сотрудники eltherm GmbH, eltherm production GmbH, временный персонал, работники прямых или косвенных поставщиков, деловые партнёры, клиенты, а также все лица, действующие в интересах компании, могут конфиденциально сообщать о своих опасениях и таким образом информировать о возможных рисках или нарушениях.

1.2 Как я могу оставить сообщение?

Вы можете оставить (новое) сообщение в системе «SpeakUp»[®] по телефону или через веб-интерфейс (интернет-ссылка или мобильное приложение SpeakUp).

Перед отправкой сообщения мы рекомендуем заранее изложить сообщение в письменной форме. Это позволит повторно проверить информацию и убедиться, что сообщение содержит все необходимые сведения для четкого и однозначного понимания получателем о сообщаемых нарушениях, неправомерных действиях или ненадлежащем поведении.

Телефон «SpeakUp»: Russian Federation: Freephone: 8 (800) 100 69 94

Код организации: 121752

«SpeakUp» веб-интерфейс: <https://indus.speakup.report/Eltherm>

QR код «SpeakUp»:



Уведомление по телефону	Уведомление через веб-интерфейс
<ol style="list-style-type: none"> 1. Позвоните по указанному выше телефонному номеру. 2. По запросу введите код организации. 3. Имейте при себе ручку. Вам будет присвоен номер дела, который необходимо записать для дальнейшего использования. 4. Установите пароль, чтобы позже иметь возможность снова получить доступ к вашему уведомлению. 5. Запишите ваше сообщение. Пожалуйста, говорите четко и произносите по буквам все имена и/или названия мест, которые упоминаете в сообщении. 6. После завершения записи сообщения, просто повесьте трубку. <p><i>Во время звонка вы ни на одном из этапов не будете разговаривать с «оператором». Вы будете получать только заранее записанные инструкции, которые помогут вам пройти через процесс.</i></p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Нажмите кнопку «Новое уведомление». 2. Выберите язык, который хотите использовать. 3. Создайте пароль, (связанный) с номером вашего дела. 4. Опишите ваше уведомление и при необходимости загрузите документы, относящиеся к делу. <p><i>Вы будете проинформированы о необходимости сохранить номер дела и пароль, так как оба этих данных потребуются вам для последующего входа и доступа к ответам отдела Compliance (Соблюдение нормативных требований) INDUS Holding AG.</i></p>

Уведомление через мобильное приложение SpeakUp:

Установите приложение «SpeakUp: Doing right, made easy», доступное для систем iOS и Android. Откройте приложение и, введя 6-значный код, создайте свой PIN-код.

Данный PIN-код необходимо вводить при каждом открытии приложения. В случае если, вы забыли свой PIN-код, вам необходимо переустановить приложение и создать новый вы PIN-код. В этом случае доступ к текущим уведомлениям будет потерян.

Приложение предложит вам подключиться к вашей организации, отсканировав QR-код. В качестве альтернативы вы можете ввести код организации вручную, нажав кнопку «Подключиться вручную» в нижней части страницы. Чтобы начать конфиденциальное общение, следует нажать кнопку «+ Новое уведомление».

Вы можете отправить в вашу организацию текстовое сообщение или оставить голосовое сообщение, выбрав опцию «Записать голосовое сообщение». Кроме того, в приложении можно активировать функцию получения уведомлений об ответах.

1.3 Каким требованиям должен соответствовать мой пароль?

Для создания безопасного пароля он должен соответствовать следующим требованиям:

- не менее 12 символов
- не менее одной цифры (0-9)
- не менее одной заглавной буквы (A-Z)
- не менее одной строчной буквы (a-z)
- не менее одного специального символа (!@#\$%^&*)

1.4 Можно ли оставить голосовое сообщение по телефону на других языках?

Вы всегда можете оставить сообщение на английском языке или на местном языке страны, которой принадлежит используемый номер телефона.

Обратите внимание: оставить сообщение на другом языке, кроме английского или местного языка соответствующей страны, невозможно.

Пример: уведомление, отправленное по телефону из Германии с немецкого номера телефона, может быть оставлено на немецком или английском языке.

Уведомление, отправленное по телефону из Польши с польского номера телефона, может быть оставлено на польском или английском языке.

Если лицо, желающее сообщить информацию, пытается позвонить на польский номер из Германии, этот номер не будет работать, поскольку он доступен только для использования на территории Польши.

В целях устранения языковых барьеров, рекомендуем использовать веб-интерфейс или мобильное приложение SpeakUp, так как они обеспечивают простой и безопасный способ отправки уведомления независимо от местоположения и выбранного языка.

1.5 Что происходит в течение этого периода времени?

После завершения телефонного звонка или отправки сообщения оператор платформы «SpeakUp» (компания People Intouch) при необходимости переведет ваше сообщение на английский язык (это не применяется к сообщениям на немецком языке).

Перевод выполняется с помощью безопасного ассистента искусственного интеллекта или через бюро переводов.

В случае если было оставлено голосовое сообщение, сначала проводится дословное расшифровывание аудиозаписи (переводится в письменный текст). Сама аудиозапись никогда не передаётся в INDUS Holding AG (материнскую компанию), eltherm GmbH, eltherm production GmbH или любым третьим лицам. Исключение может быть сделано только в случае официального запроса от государственных органов в соответствии с обязательным по закону предписанием. Даже в этом случае данные не передаются в INDUS Holding AG, eltherm GmbH, eltherm production GmbH или любым третьим лицам. Компания People Intouch передает сообщение исключительно соответствующему государственному органу.

После завершения перевода переведенный текст вместе с письменной расшифровкой исходного сообщения отправляется в Отдел Соблюдения нормативных требований (далее именуемый «Отдел соблюдения нормативных требований») INDUS Holding AG.

В течение одной недели Отдел соблюдения нормативных требований направляет ответ. Ответ также передается через систему «SpeakUp». Оператор платформы переводит ответ на язык исходного сообщения и отправляет его вам через «SpeakUp». Если ваше первоначальное уведомление было направлено по телефону, ответ также будет записан оператором платформы в виде голосового сообщения и передан вам в этом формате.

1.6 Как я получу ответ?

В течение одной недели вы получите первую персональную обратную связь от Отдела соблюдения нормативных требований. Ответ можно найти тем же способом, которым вы отправили сообщение. Для этого необходимо использовать данные для входа (номер дела и пароль), указанные в разделе 1.1.

После прослушивания или прочтения ответа, вы можете оставить дополнительные сообщения. Вам не обязательно делать это немедленно, вы можете повесить трубку или выйти из системы и при необходимости отправить сообщение позже. Каких-либо ограничений нет; таким образом, двусторонняя коммуникация может продолжаться столько, сколько требуется.

1.7 Что делать, если я не получаю обратную связь?

В случае неполучения ответа на ваше уведомление в течение семи дней, пожалуйста, отправьте его повторно. Таким образом обеспечивается гарантия, что ни один инцидент не будет случайно упущен. Такие ситуации могут возникнуть только в исключительных случаях.

2 Часто задаваемые вопросы о системе

2.1 Что такое «SpeakUp»?

«SpeakUp» — это сервис связи, который позволяет всем сотрудникам eltherm GmbH, eltherm production GmbH, временному персоналу, сотрудникам прямых или косвенных поставщиков, деловым партнерам, клиентам и другим лицам, действующим в интересах и заинтересованным в благополучии компании, конфиденциально выражать свои опасения и сообщать о возможных рисках или нарушениях. Уведомление может быть сделано по телефону или в цифровом формате (через безопасный веб-интерфейс или приложение) без участия какого-либо третьего лица («оператора»).

Уведомление может быть отправлено полностью анонимно.

2.2 В каких целях следует использовать «SpeakUp»?

Мы призываем и поощряем всех, кто располагает информацией или имеет обоснованные подозрения относительно следующих вопросов, сообщать об этом через систему уведомлений:

- Возможные нарушения Кодекса поведения;
- возможные нарушения и/или нарушения обязанностей, связанные с рисками в области прав человека и охраны окружающей среды в сфере деятельности eltherm GmbH, eltherm production GmbH или в цепочке поставок;
- Возможные несоблюдения законов и предписаний;
- Любые другие возможные нарушения и жалобы (независимо от того, имеют ли они непосредственную связь с соблюдением нормативных требований или нет).

2.3 Кто управляет системой «SpeakUp»?

«SpeakUp» управляется внешним поставщиком услуг — независимой компанией People Intouch, расположенной в Амстердаме, Нидерланды.

Эта компания отвечает за обработку всех уведомлений, поступающих в систему.

2.4 Имеются ли сложности с использованием «SpeakUp»?

Ответ: Нет. Простые (голосовые) инструкции направляют вас на каждом этапе процесса, будь то через веб-интерфейс, приложение или телефонное меню.

2.5 Может ли быть раскрыта моя личность?

Ответ: Решение принимаете вы!

В случае голосового сообщения, записанного по телефону, Отдел соблюдения нормативных требований получает дословно переведенную письменную расшифровку вашего голосового сообщения.

В случае отправления уведомления через веб-интерфейс или приложение SpeakUp, Отдел соблюдения нормативных требований получает ваше сообщение в текстовом формате полностью и без изменений.

Вы всегда имеете полный контроль над содержанием вашего сообщения.

Если вы укажете свои контактные данные в сообщении, эта информация будет передана в Отдел соблюдения нормативных требований через систему «SpeakUp». Если же вы не предоставляете контактные данные, ни People Intouch, ни INDUS Holding AG, ни eltherm GmbH, ни eltherm production GmbH, ни какое-либо третье лицо не смогут узнать вашу личность.

INDUS Holding AG и eltherm GmbH и eltherm production GmbH, обязуются не предпринимать каких-либо действий, направленных на раскрытие личности лица, подавшего анонимное сообщение, а также не передавать информацию о личности заявителя свидетелям или лицам, в отношении которых направлено уведомление.

Исключение возможно только в случае официального запроса от государственных органов в соответствии с обязательными правовыми предписаниями и законодательными нормами. Даже в таком случае компанией People Intouch данные не передаются ни INDUS Holding AG, ни eltherm GmbH, ни eltherm production GmbH, ни каким-либо третьим лицам. People Intouch передает сообщение только соответствующему официальному органу.

2.6 Будет ли мое голосовое сообщение переадресовано?

Нет. Сервис «SpeakUp» управляется независимой компанией People Intouch, которая расшифровывает ваше сообщение и преобразовывает в текстовый формат и (при необходимости) выполняет его перевод. В Отдел соблюдения нормативных требований передается только письменная расшифровка (и при необходимости её перевод).

РЕКОМЕНДАЦИЯ: Если вы чувствуете себя некомфортно, оставляя голосовое сообщение, вы можете попросить кого-то другого прочесть сообщение от вашего имени или выбрать вариант отправить текстовое сообщение через веб-ссылку или мобильное приложение SpeakUp.

2.7 Могут ли отслеживаться мои данные подключения?

Нет. Сервис «SpeakUp» управляется компанией People Intouch; ни INDUS Holding AG, ни eltherm GmbH, ни eltherm production GmbH, ни какое-либо другое третье лицо не имеют доступа к данным подключения (например, телефонным данным и/или IP-адресам).

ПРИМЕЧАНИЕ: Если при отправлении сообщения вы используете служебный телефон или служебный компьютер, технически может быть возможным отслеживание данных подключения.

РЕКОМЕНДАЦИЯ: Используйте общественный телефон или компьютер, данные подключения которого невозможно отследить.

2.8 Что происходит с моим голосовым сообщением?

После того как INDUS Holding AG подтвердит получение письменной расшифровки (и перевода), компания People Intouch немедленно удаляет аудиозапись.

2.9 Может ли быть снят режим конфиденциальности (моя анонимность)?

Исключение возможно только в случае официального запроса от государственных органов в соответствии с обязательными правовыми предписаниями. Если в оставленном сообщении содержится угроза совершения преступления или акта насилия, INDUS Holding AG или eltherm GmbH или eltherm production GmbH могут потребовать не удалять запись голосового сообщения и передать ее в правоохранительные органы. Запись не передается никаким другим лицам или организациям, кроме соответствующего органа.

2.10 Кем оплачивается мое уведомление или телефонный звонок?

Уведомления, направленные через Интернет (по ссылке или через мобильное приложение SpeakUp), всегда бесплатны. Уведомления, отправленные по телефону, как правило, также являются бесплатными. Однако при подключении по телефону в зависимости от страны и оператора связи может взиматься плата. Список стран с платными звонками можно найти в приложении «Список стран с платными звонками».

2.11 Существует ли ограничения по времени для моего сообщения?

Да. Для голосового сообщения, оставленного по телефону, ограничение по времени составляет пять минут.

РЕКОМЕНДАЦИЯ: Старайтесь излагать сообщения как можно более четко и лаконично.

2.12 Как быстро моё сообщение будет доставлено в соответствующий отдел?

Если вы отправляете сообщение через интернет или мобильное приложение SpeakUp, оно доставляется мгновенно. Если вы предпочли использовать телефонную связь, сообщение обрабатывается и поступает в INDUS в течение одного рабочего дня.

2.13 Кто получает моё сообщение?

Получателем вашего сообщения является Отдел соблюдения нормативных требований INDUS Holding AG.

После первичной оценки определяется дальнейший процесс рассмотрения ситуации, о которой говорится в сообщении.

В зависимости от серьезности утверждения, затронутой группы лиц и соответствующей правовой сферы, уведомление либо рассматривается непосредственно Отделом соблюдения нормативных требований, либо передается в ответственное подразделение внутри eltherm GmbH, eltherm production GmbH (обычно руководству или уполномоченному Отдела соблюдения нормативных требований). Ответственное подразделение обязано обрабатывать информацию в строгой конфиденциальности. Кроме того, в соответствии с необходимыми процедурами и мерами, оно несёт ответственность за максимально оперативное разъяснение и/или устранение выявленной ситуации.

В процессе более детального рассмотрения ситуации могут быть привлечены внешние эксперты, например, юристы. В случае достаточных оснований для подозрения в совершении правонарушения, может возникнуть обязанность уведомить компетентные органы.

2.14 Я хочу сохранить анонимность, но все же получить обратную связь. Что мне для этого нужно сделать

Когда вы впервые оставляете сообщение, запишите свои учетные данные (номер дела и пароль) и сохраните их в надежном месте. Это позволит вам снова войти в SpeakUp и продолжить общение, оставаясь полностью анонимным.

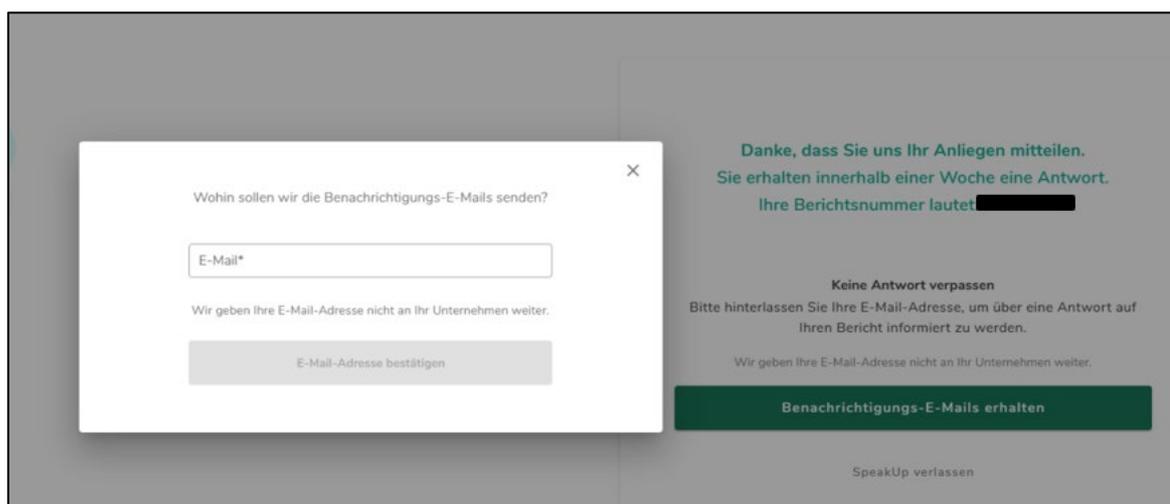
2.15 Как скоро я получу ответ?

В течение недели вы получите персональный ответ от Отдела соблюдения нормативных требований.

В случае неполучения ответа на ваше уведомление в течение семи дней, пожалуйста, отправьте его повторно. Таким образом обеспечивается гарантия, что ни один инцидент не будет случайно упущен. Такие ситуации возникают только в исключительных случаях.

2.16 Как я узнаю, что получил ответ?

После отправки сообщения вы можете регулярно входить в систему SpeakUp и проверять, получен ли ответ (для этого необходимо ввести номер дела и пароль). В качестве альтернативы вы можете активировать опцию получения уведомлений по электронной почте (через веб-ссылку) или push-уведомления (через приложение SpeakUp).



2.17 Когда я могу связаться со SpeakUp?

Сервис «SpeakUp» доступен 24 часа в сутки, 365 дней в году через веб-интерфейс, мобильное приложение SpeakUp или по телефону (подробности для доступа см. в разделе 1.2).

2.18 Могу ли я также подгрузить документ?

Если вы используете сервис SpeakUp через интернет или мобильное приложение SpeakUp, вы можете загрузить (электронные) документы вместе с вашим сообщением или после его отправки.

РЕКОМЕНДАЦИЯ: Если вы хотите сохранить анонимность, убедитесь, что загружаемые вами документы не содержат какой-либо информации, раскрывающей вашу личность.

Если вы оставили сообщение по телефону, загрузка электронных документов невозможна.

2.19 Что произойдет, если я забуду номер своего дела?

Если вы забыли номер своего дела, пожалуйста, повторно отправьте ваше уведомление, указав новый номер дела.

Используйте этот новый номер дела для дальнейшей коммуникации.

2.20 Могу ли я позже изменить способ отправки уведомлений?

Нет, изменить выбранный способ отправки уведомлений через «SpeakUp» невозможно. Выбранный изначально канал связи — телефон, приложение SpeakUp или веб-доступ — остаётся действительным на протяжении всего процесса обработки сообщения.

2.21 Я не знаю, где найти ссылку на SpeakUp (или телефонные номера). Где я могу получить эту информацию?

Данная информация доступна по адресу:

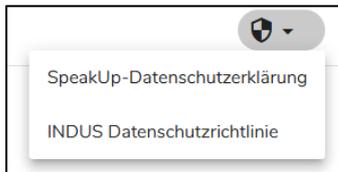
https://eltherm.com/fileadmin/user_upload/Website/04_Eltherm/Hinweisgebersystem/Number_Overview_eltherm.pdf

2.22 Что такое персональные данные и как они защищаются при отправке сообщения через «SpeakUp»

Персональные данные — это информация, содержащаяся в вашем сообщении, которая позволяет прямо или косвенно идентифицировать человека (например, имя, адрес, номер телефона, фотография и т. д.). Обработка таких данных осуществляется оператором сервиса «SpeakUp», компанией People Intouch, в соответствии с требованиями GDPR (Общего регламента ЕС по защите данных).

2.23 Какие права я имею, когда оставляю сообщение через «SpeakUp», содержащее персональные данные?

Вся информация, связанная с защитой данных, изложена в нашем уведомлении о конфиденциальности. С этим уведомлением можно ознакомиться по вашей веб-ссылке, а также в разделе «Политика конфиденциальности» в мобильном приложении SpeakUp.



2.24 Что происходит после закрытия дела?

Дело закрывается по истечении определенного времени. Это может быть вызвано различными причинами: были приняты соответствующие меры, сообщение не подтвердилось, либо дальнейшая коммуникация с заявителем стала невозможной.

Заявитель получает уведомление о закрытии дела. После закрытия дальнейшая коммуникация через систему невозможна. Однако первоначальное сообщение остаётся доступным для просмотра в течение 30 дней. По истечении этого срока доступ к нему становится невозможным.

Пожалуйста, обратите внимание: закрытие дела является окончательным. Повторная активация или повторное открытие сообщения не предусмотрены.

Если требуется дополнительное разъяснение или появились новая информация, вы всегда можете подать новое сообщение и сослаться на ранее закрытое дело.

3 Советы по отправлению сообщения в системе «SpeakUp»

- Перед звонком мы рекомендуем заранее изложить сообщение в письменной форме. Это позволит вам самостоятельно проверить, действительно ли вы хотите передать эту информацию, и содержит ли сообщение все необходимые данные для четкого и ясного понимания получателем о сообщаемых нарушениях, неправомерных действиях или ненадлежащем поведении.
- Если вы хотите сохранить анонимность, используйте общественный телефон или компьютер, данные подключения которого невозможно отследить.
- После использования «SpeakUp» очистите память браузера (Cache Memory).
- Если вы хотите сохранить анонимность, убедитесь, что загружаемые документы не содержат информации, позволяющей установить вашу личность.
- Позаботьтесь о том, чтобы не забыть свой личный номер дела и соответствующий пароль. Эти данные известны только вам.
- Перед тем как оставить сообщение, решите, будет ли оно анонимным.

- Перед тем как оставить сообщение, подумайте, какую информацию и в каком объеме вы хотите предоставить. Предоставленная вами информация должна быть четкой, чтобы получатель мог объективно оценить ситуацию.
- Старайтесь передавать свое сообщение как можно более ясно и лаконично. Для этого полезно указывать четкие и точные сведения по делу (например: точное место, время и дату, номера счетов). Можно загружать электронные документы.
- Имена людей также могут иметь значение. Однако, пожалуйста, указывайте их только в тех случаях, когда это действительно необходимо для понимания и разрешения инцидента.
- Передавая информацию о каком-либо лице, придерживайтесь фактов. Избегайте сведений, которая может нарушить частную жизнь этого человека (например: его религиозные убеждения, психическое или физическое состояние). Если указание имени неизбежно, пожалуйста, произнесите его по слогам при записи голосового сообщения.

4 Контактная информация

Контактное лицо eltherm GmbH / eltherm production GmbH

compliance@eltherm.com

Отдел соблюдения нормативных требований INDUS Holding AG

compliance@indus.de

Приложение – Список стран с платными (телефонными) звонка

Албания	Япония
Алжир	Казахстан
Ангола	Кения
Аргентина	Южная Корея (Республика Корея)
Австралия	Люксембург
Бахрейн	Малайзия
Барбадос	Маврикий
Бенин	Мексика
Босния и Герцеговина	Марокко
Бразилия	Нидерланды
Буркина-Фасо	Новая Зеландия
Канада	Никарагуа
Каймановы острова	Северная Македония
Чили	Норвегия
Китай	Панама
Колумбия	Пуэрто-Рико
Коста-Рика	Сербия
Дания	Сингапур
Доминиканская Республика	Южная Африка
Сальвадор	Испания
Эстония	Шри-Ланка
Гана	Тайвань (указан как провинция Китая)
Гренада	Таиланд
Гватемала	Тринидад и Тобаго
Гонконг	Тунис
Исландия	Соединенные Штаты Америки
Индонезия	Венесуэла (Боливарианская Республика)
Израиль	Вьетнам
Ямайка	