

Richtlinie zur Meldung von Fehlverhalten

Gleichzeitig Verfahrensordnung nach dem
deutschen Lieferkettensorgfaltspflichtengesetz.





Vorwort des Vorstands

Wir bei SMA bekennen uns zu hohen Standards ethischen Verhaltens und guter Corporate Governance, die für unsere Unternehmenswerte und für unsere Integritätskultur grundlegend sind. Die Bekämpfung von Fehlverhalten ist ein wichtiger Teil dieser Verpflichtung. Integres, nachhaltiges und gesetzestreues Handeln beginnt und endet dabei nicht bei SMA und unserem eigenen Geschäftsbereich, sondern muss in der gesamten Lieferkette und in unserem Netzwerk von Geschäftspartnern sichergestellt sein.

Damit SMA so schnell wie möglich gegen Missstände vorgehen kann, ermutigen wir Mitarbeitende, Beschäftigte von Geschäftspartnern und alle sonstigen Personen, Fälle von unethischem, ungesetzlichem oder unangemessenem Verhalten über einen der in dieser Richtlinie beschriebenen Wege aktiv zu melden. Dies gilt insbesondere auch für Bedenken in Bezug auf Risiken für Menschenrechtsverletzungen oder in Umweltbelangen.

Hierzu wurde ein Beschwerdeverfahren eingerichtet, durch welches alle im Rahmen dieser Richtlinie vorgebrachten Meldungen unparteiisch, fair und objektiv geprüft werden und allen meldenden Personen der notwendige Schutz gewährt wird.

Um es klar zu sagen: Wer in gutem Glauben eine Meldung macht, kann dies ohne Angst vor Sanktionen oder sonstigen Nachteilen tun.

Dennoch sind auch vollständig anonyme Meldungen über die SMA Speak-Up Line möglich, welche einen sicheren, indirekten Kommunikationsweg mit dem Group Compliance Team der SMA Gruppe ermöglicht.

Wir sind der festen Überzeugung, dass die Förderung von Meldungen im Sinne dieser Richtlinie und der Schutz der meldenden Personen den langfristigen Interessen und Zielen der SMA und ihrer Stakeholder dient.

Die vorliegende Richtlinie steht im Einklang mit unseren Verhaltenskodizes für Mitarbeitende und Geschäftspartner. Sie stellt zugleich die Verfahrensordnung der SMA für das Beschwerdeverfahren nach dem deutschen Lieferkettensorgfaltspflichtengesetz (LkSG) dar und ist ab dem **01.09.2023** in Kraft.

Der Vorstand

-
1. ZIEL UND GELTUNGSBEREICH
 2. ABLAUF DES BESCHWERDEVERFAHRENS
 - Verfahrensschritt 1: Vornahme und Eingang der Meldung
 - Verfahrensschritt 2: Prüfung der Beschwerde / der Meldung
 - Verfahrensschritt 3: Aufklärung und Erörterung des Sachverhalts
 - Verfahrensschritt 4: Erarbeitung einer Lösung
 - Verfahrensschritt 5: Ergreifen angemessener und wirksamer Abhilfemaßnahmen
 - Verfahrensschritt 6: Überprüfung der Abhilfemaßnahmen

-
3. ZEITLICHER ABLAUF
 4. ANONYMITÄT / WAHRUNG DER VERTRAULICHKEIT
IM BESCHWERDEVERFAHREN / DATENSCHUTZ
 5. SCHUTZ VOR VERGELTUNGSMABNAHMEN
 6. ÜBERPRÜFUNG DER WIRKSAMKEIT DES BESCHWERDEVERFAHRENS

ANLAGE 1: SMA SPEAK-UP LINE BENUTZERHANDBUCH

1. Einleitung
2. Benutzung der SMA Speak-Up Line
 - Verwendung der Speak-Up App
 - Speak-Up Web verwenden
 - Speak-Up Telefon verwenden
3. Gewährleistung der Anonymität
4. Ablauf nach Abgabe der Meldung
5. Liste der Telefonnummern für den Speak-Up Phone-Kanal

1. Ziel und Geltungsbereich

Diese Richtlinie regelt das SMA-Beschwerdeverfahren. Sie gilt für alle Mitarbeitenden der SMA Gruppe weltweit sowie für jede sonstige Person, die SMA ein Fehlverhalten oder Risiko im Sinne dieser Richtlinie melden möchte (im Folgenden „Meldende“ oder „meldende Person“).

Meldende müssen dabei nicht selbst von dem Risiko oder der Verletzung betroffen sein. Auch Dritte wie beispielsweise Journalist*innen oder Bürger*innen, die in der Umgebung von Betriebsstätten leben, können Meldungen vornehmen. Es besteht zudem die Möglichkeit, sich bezüglich der Meldung mit Interessenvertretungen auszutauschen bzw. sich bei der Meldung von diesen vertreten zu lassen (beispielsweise Vertretung/Meldung durch Gewerkschaften, NGOs oder andere Dritte).

Meldende können eine Meldung abgeben, wenn sie Grund zu der Annahme haben, dass ein Fehlverhalten begangen wurde oder Risiken vorliegen. Stellt sich die Meldung oder Annahme der Meldenden später als falsch heraus, haben die meldenden Personen immer noch Anspruch auf Schutz (vgl. Ziffer 5), solange sie vernünftigerweise davon ausgehen konnten, dass das gemeldete Verhalten unangemessen war bzw. die gemeldeten Tatsachen der Wahrheit entsprachen (das heißt sie haben die Meldung „in gutem Glauben“ gemacht).

Gemeldet werden können Hinweise zu Risiken oder Verstößen gegen SMA-Richtlinien, wie beispielsweise den SMA Verhaltenskodex für Mitarbeitende, den SMA Verhaltenskodex für Geschäftspartner, geltende Gesetze und Vorschriften sowie in Bezug auf Menschenrechte oder umweltbezogene Pflichten. Erfasst sind nicht nur Risiken und Verletzungen innerhalb des eigenen Geschäftsbereichs von SMA (Gesellschaften / Standorte und Produktionsstätten etc.), sondern auch innerhalb der Gesellschaften / Standorte / Produktionsstätten / Filialen aller Lieferanten von SMA sowie der Lieferanten der Lieferanten und sonstiger Geschäftspartner. Zu den Risiken und Verletzungen gehören auch mögliche Umweltbeeinträchtigungen, die von SMA oder Unternehmen einer SMA-Lieferkette verursacht werden.

Beispiele für Risiken und Fehlverhalten im Sinne dieser Richtlinie sind:

- unehrliches, betrügerisches oder korruptes Verhalten,
- unangemessenes zwischenmenschliches Verhalten (z. B. Belästigung, Diskriminierung),
- Verhaltensweisen, die SMA einen finanziellen Schaden zufügen, den Ruf von SMA schädigen oder in anderer Weise den Interessen von SMA schaden können sowie
- Verhaltensweisen, die eine Gefahr für die Öffentlichkeit darstellen können (z. B. unzureichende Produktsicherheit) sowie sonstiges rechtswidriges Verhalten (wie z. B. Diebstahl, Gewalt oder Gewaltandrohung und Sachbeschädigung).

Risiken und Fehlverhalten in Bezug auf Menschenrechte oder umweltbezogene Pflichten sind dabei insbesondere:

- Verstöße gegen die Verbote von Kinderarbeit, Zwangsarbeit und aller Formen der Sklaverei, gegen das Verbot der Ungleichbehandlung in Beschäftigungsverhältnissen und des Vorenthaltes eines angemessenen Lohns sowie gegen das Verbot der Beauftragung mangelhaft unterwiesener oder kontrollierter privater oder öffentlicher Sicherheitskräfte,
- die Missachtung von Arbeitsschutz und arbeitsbedingten Gesundheitsgefahren, die Missachtung der Koalitionsfreiheit, Vereinigungsfreiheit und des Rechts auf Kollektivverhandlungen,
- die widerrechtliche Verletzung von Landrechten,
- die Zerstörung der natürlichen Lebensgrundlagen wie Boden, Gewässer, Luft etc. durch Umweltverunreinigungen sowie
- Verstöße gegen Verbote zum Umgang mit Quecksilber, gegen Verbote der Produktion oder Verwendung von persistenten organischen Schadstoffen (POP) oder gegen ein Verbot zur Ein- und Ausfuhr gefährlicher Abfälle.

2. Ablauf des Beschwerdeverfahrens

Verfahrensschritt 1: Vornahme und Eingang der Meldung

Meldungen an das Group Compliance Team von SMA können sowohl über die Compliance Helpline als auch die SMA Speak-Up Line erfolgen. Um SMA bestmöglich bei der Bearbeitung zu unterstützen, sollten Meldende alle Einzelheiten zu ihrem Anliegen, einschließlich der relevanten Daten, Orte, beteiligten Personen, beteiligten Unternehmen und Zeug*innen, angeben. SMA ermutigt dazu, Meldungen über den offenen und transparenten Kanal zu machen (Compliance Helpline). Es steht aber auch ein anonym nutzbarer Kanal zur Verfügung (SMA Speak-Up Line). In beiden Fällen ist Adressat der Meldungen das Group Compliance Team von SMA, welches in der Zentrale der SMA Gruppe in Deutschland ansässig ist.

Offener und transparenter Kanal – die Compliance Helpline

Meldungen über die Compliance Helpline, entweder telefonisch oder per E-Mail, können auf Deutsch und Englisch abgegeben werden. Meldende, die unter Angabe ihrer Identität über die Compliance Helpline eine Meldung an das Group Compliance Team abgeben, können verlangen, dass das Group Compliance Team keine Informationen an andere Abteilungen oder Personen weitergibt, die Rückschlüsse auf die Identität der meldenden Person zulassen.

Die Compliance Helpline ist ein direkter Kommunikationskanal zum Group Compliance Team. Sie ist über die folgende E-Mail-Adresse oder deutsche Telefonnummer zu erreichen:

Compliance Helpline:

- E-Mail: Compliance@SMA.de
- Telefon (Deutschland): +49 561 9522 424242

Das Telefon der Compliance Helpline ist typischerweise montags bis freitags zwischen 9 und 17 Uhr CET bzw. CEST erreichbar. Eine durchgehende Erreichbarkeit kann nicht garantiert werden.

Anonym nutzbarer Kanal – die SMA Speak-Up Line

Meldungen können zudem jederzeit – auf Wunsch auch vollständig anonym – über die SMA Speak-Up Line abgegeben werden. Meldungen über die Speak-Up Line können sowohl mündlich wie schriftlich und in jeder Sprache erfolgen. Die SMA Speak-Up Line wird von einem externen Dienstleister betrieben. SMA hat keinen Zugriff auf die jeweiligen Verbindungsdaten (Telefondaten oder IP-Adressen). Der Dienstleister schreibt die Meldungen bei Sprachnachrichten Wort für Wort auf, übersetzt sie (wenn nötig) und übermittelt den Inhalt in Textform an das Group Compliance Team von SMA. In Anlage 1 („SMA Speak-Up Line Benutzerhandbuch“) ist detailliert erläutert, wie eine Meldung über die SMA Speak-Up Line vorgenommen werden kann.

Der Zugang zur SMA Speak-Up Line besteht per App, über eine Internetseite oder telefonisch (siehe Anlage 1).

Meldende erhalten unabhängig vom gewählten Meldeweg innerhalb von sieben Tagen eine Eingangsbestätigung.

Verfahrensschritt 2: Prüfung der Beschwerde / der Meldung

Das Group Compliance Team unterzieht alle Meldungen unverzüglich einer ersten Prüfung. Dabei können je nach Meldeinhalt weitere zuständige interne Abteilungen unter Wahrung des Vertraulichkeitsgrundsatzes, wie z.B. Corporate Audit oder Human Resources, einbezogen werden.

Wird die Beschwerde seitens SMA nicht weiterverfolgt, erhält die meldende Person eine Begründung, warum dies der Fall ist.

Verfahrensschritt 3: Aufklärung und Erörterung des Sachverhalts

Das weitere Verfahren variiert je nach Inhalt der Meldung. SMA wird den Sachverhalt weiter prüfen und aufklären. In der Regel wird SMA auch Rückfragen zu dem berichteten Sachverhalt haben. Meldende werden möglicherweise gefragt, ob sie bereit sind, mit jemandem über ihr Anliegen zu sprechen. Wenn der oder die Meldende dazu bereit ist, wird das Group Compliance Team einen entsprechenden Termin vereinbaren, um den Sachverhalt zu erörtern. Bei Meldungen über die SMA Speak-Up Line können Fragen auch unter Wahrung der Anonymität über die individuelle Fallnummer gestellt und beantwortet werden.

Sind zur Sachverhaltsaufklärung interne Ermittlungen notwendig, werden geeignete Ermittler*innen benannt. Ermittler*innen können Mitarbeitende von SMA, insbesondere aus den Bereichen Compliance und Corporate Audit, oder von externen Dienstleistern sein. Die Ermittlungen werden zeitnah und nach den Grundsätzen der Objektivität und Fairness durchgeführt.

Die an der Fallbearbeitung beteiligten Personen agieren unabhängig. Das heißt, dass die Bearbeiter*innen der Fälle unparteiisch, in der Fallbearbeitung unabhängig/weisungsfrei, objektiv und neutral sind.

Die Fallbearbeitung wird so gestaltet, dass sie unabhängig ist sowohl von den meldenden Personen als auch den Personen oder Funktionen, die Gegenstand der Meldung sind oder auf die sich die Meldung bezieht. Die Ermittler*innen führen angemessene Aufzeichnungen einschließlich solcher über alle geführten Gespräche und erhaltenen Informationen, die das Ergebnis der Untersuchung beeinflussen.

Verfahrensschritt 4: Erarbeitung einer Lösung

Auf Grundlage des ermittelten Sachverhalts wird ein Lösungsvorschlag zur Abhilfe erarbeitet. Dieser Lösungsvorschlag wird auf Wunsch der meldenden Person mit ihm/ihr erörtert, soweit sich der Sachverhalt auf das Risiko der Verletzung von Menschenrechten oder umweltbezogenen Belangen richtet.

Verfahrensschritt 5: Ergreifen angemessener und wirksamer Abhilfemaßnahmen

Soweit aufgrund des Sachverhalts Abhilfemaßnahmen erforderlich sind, werden diese unverzüglich umgesetzt. Die Umsetzung erfolgt entweder durch SMA oder durch eine von SMA beauftragte Organisation. Ist die Verletzung einer menschenrechtsbezogenen oder einer umweltbezogenen Pflicht bei einem unmittelbaren Zulieferer so beschaffen, dass SMA sie nicht in absehbarer Zeit beenden kann, wird unverzüglich ein Konzept zur Beendigung oder Minimierung erstellt und umgesetzt.

Verfahrensschritt 6: Überprüfung der Abhilfemaßnahmen

Die Umsetzung der Abhilfemaßnahme wird seitens SMA überprüft.

Group Compliance berichtet dem Group Executive Committee von SMA, dem auch die Mitglieder des SMA Vorstands angehören, unter Wahrung des Vertraulichkeitsgrundsatzes regelmäßig zu neuen Meldungen im Rahmen dieser Richtlinie sowie zum Stand von Ermittlungen und Abhilfemaßnahmen. Meldungen in Bezug auf Menschenrechtsverletzungen oder Umweltbelange werden daneben – ebenfalls unter Wahrung des Vertraulichkeitsgrundsatzes – dem Sustainability Committee von SMA berichtet.

3. Zeitlicher Ablauf

SMA arbeitet so effizient wie möglich, um Probleme zu überprüfen und zu lösen. Jede Untersuchung und Abhilfemaßnahme ist anders. Der Zeitaufwand kann daher variieren. SMA ist bemüht, alle Hinweise zügig zu bearbeiten, behandelt dabei jedoch solche Meldungen vorrangig, die im Hinblick auf die Schwere sowie Eintrittswahrscheinlichkeit des Risikos und einer Verletzung besonders ernste Bedenken aufwerfen.

Nach der Eingangsbestätigung wird die meldende Person in jedem Fall spätestens innerhalb von drei Monaten ab dem Eingang der Meldung eine Rückmeldung erhalten. Sofern die Prüfung mehr als drei Monate in Anspruch nimmt, wird der meldenden Person ebenfalls eine entsprechende Rückmeldung gegeben.

Hinweis: In vielen Fällen ist es SMA nicht gestattet, die meldende Person über die Ergebnisse der Untersuchung zu informieren, etwa wenn datenschutzrechtliche Gründe entgegenstehen.

4. Anonymität / Wahrung der Vertraulichkeit im Beschwerdeverfahren / Datenschutz

SMA verlangt von meldenden Personen nicht, sich zu identifizieren, bevor eine Meldung angenommen wird. Die SMA Speak-Up Line kann genutzt werden, um garantiert anonyme Meldungen zu machen. Auch wenn Anonymität möglich ist, ermutigt SMA die meldenden Personen, ihre Meldung offen unter Angabe ihres Namens zu machen. Eine offene Meldung ermöglicht einen effektiveren Ermittlungsprozess und hilft dabei sicherzustellen, dass den meldenden Personen angemessener Schutz und Unterstützung gewährt wird.

SMA und das Group Compliance Team nehmen die Vertraulichkeit sehr ernst. Der Zugriff auf Informationen im Hinblick auf die Identität der Meldenden, der Meldeinhalte und der Ermittlungsergebnisse ist auf diejenigen Personen bei SMA beschränkt, die diese Informationen für die Bearbeitung eines Falls zwingend benötigen. Bei der Untersuchung von Meldungen kann die Einbeziehung anderer relevanter Funktionen (z.B. Corporate Audit, HR, Labor Relations, Menschenrechtsbeauftragte) oder des Managements erforderlich sein. In diesem Fall können – falls die Meldung nicht anonym erfolgt ist – soweit zwingend notwendig auch Informationen zu der Person an diese Abteilungen weitergegeben werden.

Bei Meldungen über die SMA Speak-Up Line werden Sprachdateien oder Verbindungsdaten nicht vom externen Dienstleister an SMA weitergeleitet.

Ausnahme: Nur bei Nachrichten, in denen die meldende Person selbst direkt mit Gewalt oder Straftaten droht, können Sprachdateien oder Verbindungsdaten direkt an die Polizei weitergegeben werden. Im Falle einer polizeilichen oder staatsanwaltschaftlichen Untersuchung, die auf eine interne Untersuchung folgen könnte, könnte SMA gezwungen sein, alle Informationen offenzulegen.

SMA und Group Compliance behandeln alle erhaltenen Informationen streng vertraulich. Alle Aufzeichnungen, die sich auf eine Meldung im Rahmen dieser Richtlinie beziehen, werden sicher aufbewahrt. Die Privatsphäre sowohl der meldenden Personen als auch der Personen, die Gegenstand der Meldungen sind, wird geschützt. Die Weitergabe von Informationen und der Zugang zu ihnen erfolgt nur im unbedingt notwendigen Umfang. Wird die SMA Speak-Up Line genutzt, haben auch Mitarbeitende oder Übersetzer*innen des Diensteanbieters Zugang zu den Informationen – jedoch auch hier nur auf einer „Need-to-know“-Basis. Die meldenden Personen können Abschriften ihrer Meldungen auf Wunsch überprüfen und diese berichtigen lassen. SMA hält sich an alle geltenden Datenschutzvorschriften. Der separate Datenschutzhinweis für die SMA Speak-Up Line ist zu beachten (Link: <https://files.sma.de/assets/279720.pdf>).

5. Schutz vor Vergeltungsmaßnahmen

SMA verpflichtet sich, die Rechte und Interessen derjenigen, die im Rahmen dieser Richtlinie eine Meldung abgeben, zu respektieren. Meldende Personen, die eine Meldung in gutem Glauben machen, erfahren aufgrund dieser Meldung keinerlei nachteilige Behandlung. Als nachteilige Behandlung gelten Kündigung, Degradierung, Diskriminierung, Belästigung, Einschüchterung, Schädigung oder Verletzung der Person, Schädigung des Rufs oder des Eigentums der Person sowie sonstige nachteilige Behandlung. Als nachteilige Behandlung gilt auch die (ausdrückliche oder stillschweigende) Androhung von Nachteilen oder der Versuch von Repressalien.

Jede nachteilige Behandlung von meldenden Personen aufgrund ihrer Meldung in gutem Glauben wird als schwerwiegendes Fehlverhalten behandelt und entsprechend geahndet. Insbesondere stellt die unbefugte Offenlegung der Identität einer meldenden Person einen Verstoß gegen diese Richtlinie dar und wird im Rahmen der arbeitsrechtlichen Möglichkeiten geahndet. Angemessene Maßnahmen, die von SMA ergriffen werden, um eine Person vor Nachteilen zu schützen oder die Integrität einer Untersuchung zu gewährleisten, gelten nicht als nachteilige Behandlung.

Das Recht der meldenden Mitarbeitenden auf Schutz vor Repressalien und nachteiliger Behandlung bedeutet keine Immunität bei unzureichender Arbeitsleistung oder persönlichem Fehlverhalten. Auch wird Mitarbeitenden, die in böser Absicht eine Meldung machen, kein Schutz gewährt. Geben Mitarbeitende im Rahmen dieser Richtlinie vorsätzlich eine falsche Meldung ab, wird dies als schwerwiegendes Fehlverhalten behandelt. In einem solchen Fall können meldende Mitarbeitende den in dieser Richtlinie genannten Schutz nicht in Anspruch nehmen.

6. Überprüfung der Wirksamkeit des Beschwerdeverfahrens

SMA überprüft die Wirksamkeit des Beschwerdeverfahrens mindestens einmal im Jahr und bei konkretem Anlass. In Bezug auf die Wirksamkeit hinsichtlich menschenrechtlicher und umweltbezogener Themen erfolgt diese Überprüfung unter Einbeziehung des Arbeitskreises Menschenrechte von SMA.

Anlage 1: SMA Speak-Up Line Benutzerhandbuch

1. Einleitung

Die SMA Speak-Up Line ist ein Kommunikationsmittel, das es Personen (im Folgenden „meldende Personen“) ermöglicht, Fehlverhalten oder Risiken, wie in der SMA Richtlinie zur Meldung von Fehlverhalten beschrieben, auch in anonymisierter Form an SMA zu melden. Meldende Personen können eine anonyme Text- oder Sprachnachricht über die SMA Speak-Up Line auf einem der folgenden Kanäle hinterlassen:

- Speak-Up App (entweder Text- oder Sprachnachricht),
- Speak-Up Web (nur Textnachricht), oder
- Speak-Up Phone (nur Sprachnachricht).

Die SMA Speak-Up Line steht weltweit allen Mitarbeitenden von SMA und allen sonstigen Personen, wie z.B. Beschäftigten von Lieferanten, Kunden oder sonstigen Dritten, zur Verfügung.

Die SMA Speak-Up Line wird in mehreren Sprachen angeboten und ist 24 Stunden am Tag, 365 Tage im Jahr erreichbar. Meldende Personen können daher jederzeit die SMA Speak-Up Line nutzen, um eine Meldung zu machen oder eine Antwort zu erhalten.

Die SMA Speak-Up Line wird von einem unabhängigen niederländischen Unternehmen, People Intouch, mit Sitz in Amsterdam, Niederlande, betrieben, das im Jahr 2004 gegründet wurde (im Folgenden „Systembetreiber“). Der Systembetreiber ist für die Bearbeitung aller Meldungen verantwortlich. Die Meldungen werden an das Group Compliance Team der SMA Solar Technology AG weitergeleitet.

Die Verarbeitung personenbezogener Daten über die SMA Speak-Up Line unterliegt strengen Vorschriften (gemäß der europäischen Datenschutzgrundverordnung - DSGVO). Meldende Personen sollten auch die Datenschutzhinweise für die SMA Speak-Up Line beachten
(Link: <https://files.sma.de/assets/279720.pdf>).

2. Benutzung der SMA Speak-Up Line

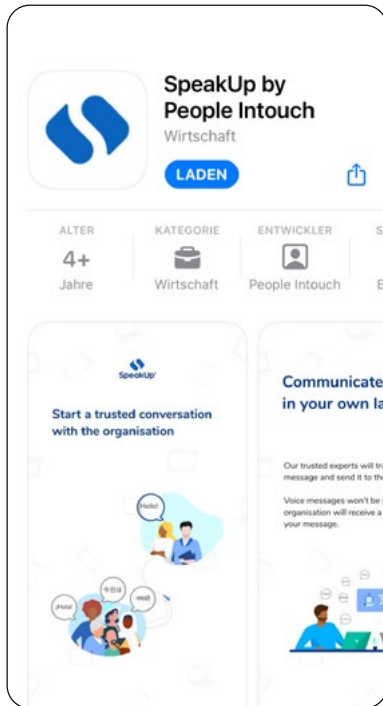
Meldende Personen können eine anonyme Text- oder Sprachnachricht über die SMA Speak-Up Line auf einem der folgenden Kanäle hinterlassen:

- Speak-Up App (entweder Text- oder Sprachnachricht),
- Speak-Up Web (nur Textnachricht), oder
- Speak-Up Phone (nur Sprachnachricht).

Die Funktionsweise jedes dieser Kanäle wird im Folgenden separat beschrieben. Alle Kanäle bieten unkomplizierte Aufforderungen und Anweisungen, um die meldenden Personen durch das Verfahren zu führen.

Verwendung der Speak-Up App

- 1) Die App „SpeakUp by People Intouch“ kann aus dem App Store/Google Play heruntergeladen werden. Durch Scannen des untenstehenden QR-Codes wird die App-Seite im entsprechenden App-Store geöffnet.



- 2) Nach dem Öffnen der App muss die meldende Person einen „PIN“ einrichten, indem sie einen sechsstelligen Code ihrer Wahl eingibt.
 - Die PIN muss jedes Mal eingegeben werden, wenn die meldende Person die App öffnet.
 - Wenn die meldende Person die PIN vergisst, muss sie die App neu installieren und eine neue PIN einrichten. Der Zugang zu laufenden offenen Berichten geht verloren.

- 3) Die App fordert die meldende Person auf, sich mit der Organisation (SMA) zu verbinden, indem sie einen QR-Code scannt oder den Code der Organisation eingibt, indem sie unten auf der Seite auf „Manuell verbinden“ klickt



SMA Organisationscode: 107347

- 4) Die meldende Person beginnt ein neues vertrauenswürdiges Gespräch, indem sie auf „+ Neuer Bericht“ klickt.
- 5) Die meldende Person wählt das Land, in dem sich der Vorfall ereignet hat, aus einem durchsuchbaren Dropdown-Menü aus und klickt auf „Weiter“.
- 6) Die meldende Person kann dann wählen, ob sie eine Textnachricht schreiben („Schreiben Sie eine Nachricht“) oder eine Sprachnachricht aufnehmen möchte.
 - Hinweis: Niemand bei SMA wird jemals eine aufgezeichnete Sprachnachricht hören. SMA erhält vom Systembetreiber lediglich eine Abschrift der Sprachaufzeichnungen.
- 7) Nach dem Absenden einer Meldung erhält die meldende Person innerhalb von sieben Tagen eine Eingangsbestätigung. Zusätzlich kann sich die meldende Person durch die App benachrichtigen lassen, sobald eine Antwort vom Group Compliance Team von SMA versendet wurde.
 - Hinweis: App-Benachrichtigungen enthalten nicht den Inhalt der Nachricht.
- 8) Die meldende Person kann die Antworten einsehen, indem sie sich wieder bei der App anmeldet.

Speak-Up Web verwenden

- 1) Um eine Textnachricht im Speak-Up Web-Kanal zu hinterlassen, muss die meldende Person auf den untenstehenden Link klicken:

<https://sma.speakup.report/sma>

- 2) Die meldende Person beginnt ein neues vertrauenswürdiges Gespräch, indem sie auf „+ Neuer Bericht“ klickt.
- 3) Die meldende Person wählt die Sprache aus, in der sie die Nachricht hinterlassen möchte.
- 4) Die meldende Person notiert sich die „Berichtsnummer“ und erstellt ein Passwort für den Bericht.
- 5) Die meldende Person wählt das Land, in dem sich der Vorfall ereignet hat, aus einem durchsuchbaren Dropdown-Menü aus und klickt auf „Weiter“.
- 6) Die meldende Person tippt die Nachricht. Anhänge können über das Büroklammer-Symbol hochgeladen werden.
- 7) Sobald sie fertig ist, klickt die meldende Person auf „Nachricht senden“. Nachdem die meldende Person den Inhalt der Meldung überprüft hat, klickt sie auf „Senden“. Die Nachricht und die angehängten Dateien werden dann vom Systembetreiber verarbeitet.
- 8) Nach dem Absenden einer Meldung erhält die meldende Person innerhalb von sieben Tagen eine Eingangsbestätigung. Die meldende Person hat die Möglichkeit, eine E-Mail-Adresse zu hinterlassen, um vom Systembetreiber benachrichtigt zu werden, wenn eine Antwort von SMA vorliegt. Die E-Mail-Adresse muss durch einen Code verifiziert werden, der an die eingegebene E-Mail-Adresse gesendet wird.
 - Hinweis: Niemand bei SMA wird jemals die für Benachrichtigungen verwendete E-Mail-Adresse sehen.
- 9) Die meldende Person kann die Antworten einsehen, indem sie auf „Anmelden“ und nicht auf „+ Neuer Bericht“ im obigen Hyperlink klickt.

Speak-Up Telefon verwenden

- 1) Um eine aufgezeichnete Sprachnachricht über den Speak-Up Phone-Kanal zu hinterlassen, muss die meldende Person die Telefonnummer für das entsprechende Land wählen (eine Liste der Telefonnummern befindet sich im letzten Abschnitt dieses Benutzerhandbuchs) und den Sprachanweisungen folgen.
 - Hinweis: Nicht alle Telefonnummern sind gebührenfrei, d. h. es können lokale Gebühren anfallen. Wenn die Telefonnummer für das Land der meldenden Person nicht „kostenlos“ ist und die meldende Person eine Sprachaufzeichnung hinterlassen möchte, ohne dass Kosten anfallen, hat die meldende Person die Möglichkeit, eine Sprachnachricht über die Speak-Up App (siehe oben) zu hinterlassen.
- 2) Die meldende Person muss den Organisationscode für SMA eingeben.

SMA Organisation Code: 107347

- 3) Die meldende Person wählt die gewünschte Sprache aus.
- 4) Die meldende Person muss die eindeutige „Berichtsnummer“ notieren und eine vierstellige PIN wählen.
- 5) Nach dem Ton spricht die meldende Person die Nachricht in das Telefon.
- 6) Wenn sie fertig ist, drückt die meldende Person die „1“ oder legt einfach auf.
- 7) Nach dem Absenden einer Meldung erhält die meldende Person innerhalb von sieben Tagen eine Eingangsbestätigung. Die meldende Person kann die Nachricht abhören, indem sie den Speak-Up Phone-Kanal anruft und die Berichtsnummer und die PIN eingibt.

3. Gewährleistung der Anonymität

Die meldenden Personen haben die volle Kontrolle über den Inhalt der Nachrichten, die sie hinterlassen. Wenn die Nachricht Kontaktdaten enthält, werden diese an das Group Compliance Team von SMA weitergeleitet. Wenn keine Kontaktdaten angegeben werden, wird die Nachricht anonym versandt.

SMA hat keinen Zugriff auf die Verbindungsdaten (Telefonaten oder IP-Adressen) und fragt nicht nach der Identität der meldenden Personen. Es steht den meldenden Personen frei, ein öffentliches oder nicht identifizierbares Telefon oder einen Computer (anstelle eines SMA-Geräts) zu benutzen, wenn sie dies vorziehen.

Sprachnachrichten (entweder über die Speak-Up App oder den Speak-Up Phone-Kanal) werden von People Intouch Wort für Wort aufgeschrieben. Die aufgezeichnete Tondatei wird unter keinen Umständen an das Group Compliance Team weitergegeben. Das bedeutet, dass niemand bei SMA die Stimme einer meldenden Person hören wird. Meldende Personen können die Nachricht auch von einer anderen Person vorlesen lassen, wenn sie dies wünschen.

Meldende Personen können trotz Anonymität über die SMA Speak-Up Line eine Antwort erhalten. Durch Eingabe des SMA Speak-Up Line Kanals, über den die meldende Person die Nachricht hinterlassen hat, kann die meldende Person die Antwortnachricht von SMA lesen oder hören und hat die Möglichkeit, selbst zu antworten (siehe Abschnitt „Wie man die SMA Speak-Up Line benutzt“ weiter oben).

Meldende Personen, die anonym bleiben möchten, sollten sicherstellen, dass ihre Kontaktinformationen nicht in angehängten Dokumenten enthalten oder in den Dokumenteigenschaften sichtbar sind.

4. Ablauf nach Abgabe der Meldung

Unmittelbar nachdem die Meldung von der meldenden Person in der SMA Speak-Up Line hinterlassen wurde, beginnt der Systembetreiber mit der Bearbeitung der Meldung.

- Sprachnachrichten werden zunächst verschriftlicht und dann ins Englische übersetzt, wenn die Nachricht in einer anderen Sprache als Englisch oder Deutsch verfasst ist. Dieser Schritt wird von Dienstleistern durchgeführt, die vom Systembetreiber beauftragt wurden.
- Textnachrichten werden ins Englische übersetzt, wenn die Nachricht in einer anderen Sprache als Englisch oder Deutsch verfasst ist. Dieser Schritt wird von einem maschinellen Übersetzungsdienst durchgeführt.

Sobald die Verschriftlichungs- und Übersetzungsschritte abgeschlossen sind, wird die exakte Nachricht – sowohl in der Originalsprache als auch in Englisch (falls übersetzt) – an das Group Compliance Team bei SMA gesendet. Dieses Team wertet die Meldung aus und sendet eine Antwort an den Systembetreiber.

Der Systembetreiber übersetzt die Antwort gegebenenfalls in die Sprache, in der die Nachricht hinterlassen wurde, und stellt sie in das Speak-Up-System ein. Bei meldenden Personen, die eine Sprachnachricht hinterlassen (entweder über die Speak-Up App oder den Speak-Up Phone-Kanal), zeichnet der Systembetreiber auch die Antwort auf.

Meldende Personen sollten innerhalb von sieben Tagen eine Antwort vom Group Compliance Team bei SMA erhalten. Meldende Personen sollten über denselben Speak-Up-Kanal (Speak-Up App, Speak-Up Web oder Speak-Up Phone), über den sie die ursprüngliche Nachricht hinterlassen haben, nach Antworten suchen.

5. Liste der Telefonnummern für den Speak-Up Phone-Kanal

Land	Telefonnummer (entweder gebührenfrei oder Standardnummer zum Ortstarif)
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
Belgium	Freephone: 0800 89 326
Belize	Freephone: 1800 0130 076
Benin	Number: +229 20 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	Number: +55 (11) 4700 8838 Call charged at local rate
Brunei Darussalam	Freephone: 801 4657
Bulgaria	Freephone: 800 210 0645
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	Freephone (via China Telecom): 1080 0152 3042
China	Freephone (Via China United Network): 1080 0852 2221
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 The number will not work when called from a mobile
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
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: +81 3 6627 0734 Call charged at local rate
Jordan	Freephone: 0800 23801 No mobile access

Kazakhstan	Number: (+7) 877 2735 74582 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: 833 816 0193
Lithuania	Freephone: 8800 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: 0080 0012 953
Portugal	Freephone: 800 831 302
Puerto Rico	Number: +1 (787) 200 7305 Call charged at local rate
Qatar	Freephone: 800 101 094
Réunion	Freephone: 1800 916 980

Romania	Freephone: 0800 400 653
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	Number: +256 41 423 8162 Call charged at local rate
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: 0004 1598 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



SMA.de

