

# „SpeakUp” -

## Nejčastější dotazy (FAQ)

OBSAH

Verze: listopad 2021



Köster CZ s.r.o.



Köster CZ s.r.o.

- 1 „SpeakUp“: Jak zanechat zprávu 4
  - Jak mohu zanechat zprávu?
  - Co se mezitím stane?
  - Jak dostanu odpověď?
  
- 2 Nejčastější dotazy týkající se systému 7
  - 2.1 Co je „SpeakUp“?
  - 2.2 K čemu by měl být „SpeakUp“ používán?
  - 2.3 Jak „SpeakUp“ funguje?
  - 2.4 Kdo „SpeakUp“ provozuje?
  - 2.5 Je těžké „SpeakUp“ používat?
  - 2.6 Je možné, že bude moje identita odhalena?
  - 2.7 Bude moje hlasová zpráva předána dotčené společnosti?
  - 2.8 Může dotčená společnost sledovat moje údaje o připojení?
  - 2.9 Co se stane s mou hlasovou zprávou?
  - 2.10 Může má zpráva přestat být důvěrná (anonymní)?
  - 2.11 Kdo za můj hovor zaplatí?
  - 2.12 Musí se moje zpráva vejít do časového limitu?
  - 2.13 Co mohu udělat, pokud „SpeakUp“ není telefonicky dostupný?
  - 2.14 Jak rychle bude moje zpráva předána odpovědné kanceláři?
  - 2.15 Kdo moji zprávu obdrží?
  - 2.16 Chtěl bych zůstat v anonymitě, ale přesto bych chtěl dostat odpověď. Co pro to musím udělat?
  - 2.17 Jak rychle dostanu odpověď?
  - 2.18 Kdy mohu „SpeakUp“ využít?
  - 2.19 Mohu zanechat zprávu i ve svém rodném jazyce?
  - 2.20 Mohu také ukládat dokumenty?
  - 2.21 Jak mám postupovat, když zapomenu mně přiřazené číslo?
  - 2.22 Nevím, kde mohu zanechat zprávu. Kde najdu tyto informace?
  - 2.23 Co jsou osobní údaje a jak jsou mé osobní údaje chráněny, když zveřejním zprávu prostřednictvím „SpeakUp“?
  - 2.24 Jaká mám práva, když prostřednictvím „SpeakUp“ zanechám zprávu, která obsahuje osobní údaje?



Köster CZ s.r.o.

3	<a href="#">Tipy pro zanechání zprávy ve „SpeakUp“</a>	12
4	<a href="#">Kontaktní údaje</a>	13

**Poznámka:**

Pro lepší čitelnost nepoužíváme současně ženské, mužské a neutrální tvary slov. Všechna osobní zájmena se v zásadě vztahují na všechny genderové identity ve smyslu rovného zacházení. Používané tvary slov jsou používány pouze z redakčních důvodů a neslouží k žádnému hodnocení.



Köster CZ s.r.o.

## „SpeakUp“ - Jak zanechat zprávu

### 1 Jak mohu zanechat zprávu?

(Novou) zprávu můžete zanechat prostřednictvím systému „SpeakUp“<sup>®</sup> pomocí telefonu nebo internetu.

Doporučujeme si zprávu předem napsat; Tímto způsobem si můžete sami znovu zkontrolovat, zda tyto informace chcete sdělit a také zda zpráva obsahuje požadované informace, aby příjemce mohl jasně a bez potíží identifikovat nahlášené nevhodné jednání nebo zneužití.

„SpeakUp“ na telefonu: **+420 800 900 538**

„SpeakUp“ na internetu: **[www.speakupfeedback.eu/web/koster/cz](http://www.speakupfeedback.eu/web/koster/cz)**

Poté budete požádáni o zadání následujícího přístupového kódu:

**64978**

Vyberte jazyk, ve kterém chcete zprávu zanechat.

Když zanecháváte zprávu, mějte po ruce propisku. Obdržíte své osobní šestimístné číslo, které je generováno pomocí náhodného generátoru.

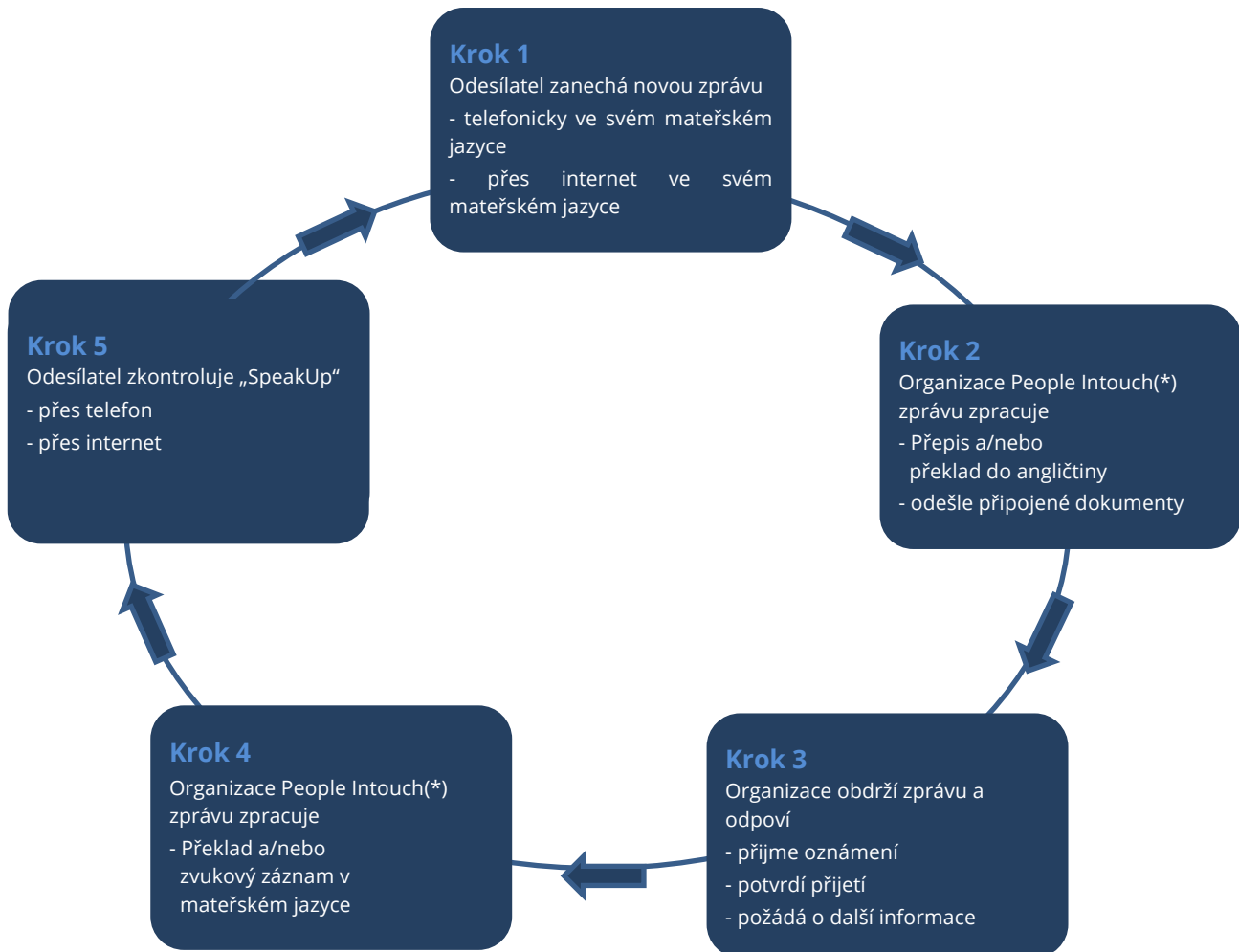
Je **DŮLEŽITÉ**, abyste si toto číslo pamatovali, pokud chcete mít později přístup k odpovědi na svou zprávu na „SpeakUp“.

Pokud používáte „SpeakUp“ na telefonu, mluvejte zřetelně a hláskujte jména nebo místa, která ve své zprávě zmiňujete.

Po dokončení zprávy jednoduše zavěste.

Pokud používáte internetový přístup k aplikaci „SpeakUp“, můžete svou zprávu napsat pomocí klávesnice nebo ji zkopírovat a vložit. Můžete také nahrát další dokumenty související s vaší zprávou.

Po dokončení zprávy klikněte na „Odeslat zprávu“; Zobrazí se maska s vám přiřazeným číslem a zprávou, kterou si pak můžete vytisknout.



Organizace (\*) People Intouch je pověřený poskytovatel služeb společnosti

### Co se mezitím stane?

Jakmile svůj hovor dokončíte nebo odešlete zprávu, operátor platformy „SpeakUp“ (organizace People Intouch) vaši zprávu v případě nutnosti přeloží (nevztahuje se na zprávy v němčině).

Pokud se jedná o (telefonní) hlasovou zprávu, záznam se nejprve doslovně (písemně) zaznamená. Samotný zvukový záznam NIKDY nebude předán společnosti INDUS (mateřská společnost ve skupině) nebo dotčené společnosti.



Köster CZ s.r.o.

Jakmile je překlad dokončen, bude zaslán spolu se sepsanou původní zprávou kontrolnímu pracovníkovi společnosti INDUS Holding AG. Právní oddělení společnosti INDUS Holding AG přebírá v zastoupení kontrolu nad monitorováním příchozích zpráv, pokud je to nutné.

Po prvotním posouzení skutečností osobou odpovědnou za dodržování předpisů ve společnosti INDUS Holding AG na tuto zprávu odpoví. Odpověď přijde opět prostřednictvím aplikace People Intouch. People Intouch přeloží odpověď do jazyka vaší původní zprávy a pošle vám ji přes aplikaci „SpeakUp“. Pokud jste původní zprávu zanechali po telefonu, aplikace People Intouch také zaznamená odpověď a odešle ji jako hlasovou zprávu.

### Jak dostanu odpověď?

Svou odpověď byste měli dostat přes „SpeakUp“ do týdne. Odpověď najdete stejným způsobem, jakým jste zanechali zprávu. K tomu použijete výše uvedená data telefonického připojení.

POZOR: Komunikaci přes „SpeakUp“ je později možné změnit z telefonu na internet, ale není možné přejít z internetu (zpět) na telefon.

Pokud si chcete poslechnout odpověď po telefonu, budete vyzváni k vytočení čísla „1“ a zadání vám přiřazeného čísla. Jakmile si poslechnete odpověď (nebo si ji v případě internetové zprávy přečtete), můžete zanechat další následné zprávy. K tomu však nemusí dojít okamžitě; v případě potřeby se můžete také odhlásit nebo zavěsit a zprávu nahrát později.

Pokud jste dosud neobdrželi odpověď, můžete si být jistí, že vaše zpráva a vaše okolnosti budou posouzeny a že odpověď obdržíte během několika pracovních dnů. Proto doporučujeme pravidelně kontrolovat, zda jste odpověď obdrželi.



Köster CZ s.r.o.

## 2 Nejčastější dotazy týkající se systému

### 2.1 Co je to „SpeakUp“?

„SpeakUp“ je služba (komunikační nástroj), kterou mohou zaměstnanci (včetně dočasných zaměstnanců), zákazníci a dodavatelé skupiny INDUS používat k informování o závažných skutečnostech (např. trestných činech), které by jinak pravděpodobně nebyly známy. Službu je možné využít telefonicky nebo prostřednictvím internetu (zabezpečené webové stránky); neexistuje žádný zprostředkovatel („operátor“).

Hlášení lze podat také zcela anonymně.

### 2.2 K čemu by měl být „SpeakUp“ používán?

Rádi bychom vyzvali všechny, kdo o závažném zneužití/nesprávných praktikách (porušení zákona nebo neetické chování v rozporu s naším kodexem chování) ví, nebo na něj mají závažné podezření, aby takové chování nahlásili.

Doporučujeme vám však takové záležitosti hlásit prostřednictvím známých a zavedených způsobů pro podávání hlášení. Jsou to např.

- pověřený pracovník společnosti
- personální oddělení
- vedení společnosti,
- interní systém podávání návrhů/zpráv.

„SpeakUp“ by měl být využíván jako „poslední možnost“, když už byly vyčerpány všechny ostatní způsoby ohlášení, nebo nahlášení jiným způsobem nepřipadá v úvahu.

### 2.3 Jak „SpeakUp“ funguje?

Telefon: Zavoláte na bezplatné číslo, zadáte přístupový kód a zanecháte zprávu. Během hovoru nebudete mluvit s „operátorem“. Obdržíte pouze zaznamenané pokyny, které vás celým procesem provedou.

Svou odpověď byste měli dostat přes „SpeakUp“ do týdne. Odpověď najdete stejným způsobem, jakým jste zanechali zprávu; Používáte k tomu stejná data telefonického připojení. Jakmile jste si vyslechli odpověď, můžete zanechat další následné zprávy. Nemusíte to dělat okamžitě; v případě potřeby můžete také zavěsit a zprávu nahrát později. Nelze zde vyčerpávat žádný limit; tento elektronický dialog lze opakovat tak často, jak je požadováno.

**TIP:** Zprávu si před hovorem sepište. Tímto způsobem si můžete sami znovu zkontrolovat, zda tyto informace chcete sdělit a také zda zpráva obsahuje požadované informace, aby příjemce mohl jasně a bez potíží identifikovat nahlášené nevhodné jednání nebo zneužití.



Köster CZ s.r.o.

Internet: Přejděte na web služby „SpeakUp“ (pomocí hypertextového odkazu nebo zadáním adresy URL), vyberte svou zemi, zadejte přístupový kód (najdete ho na webu) příslušné společnosti a zanechte svou zprávu.

Svou odpověď byste měli dostat přes „SpeakUp“ do týdne. Odpověď najdete stejným způsobem, jakým jste zanechali zprávu. K tomu použijete stejná data telefonického připojení. Jakmile jste si vyslechli nebo přečetli odpověď, můžete zanechat další následné zprávy. Nemusíte to však dělat okamžitě, můžete také zavěsit nebo se odhlásit a v případě potřeby zanechat zprávu později. Nelze zde vyčerpat žádný limit. Tento dialog lze opakovat tak často, jak je požadováno.

#### **2.4 Kdo „SpeakUp“ provozuje?**

„SpeakUp“ je provozován externím poskytovatelem služeb People Intouch, nezávislou společností se sídlem v Amsterdamu/Nizozemsko. Tato společnost je odpovědná za zpracování všech příchozích zpráv.

Službu „SpeakUp“ již využívá řada známých společností jako jsou BMW, Roche, IKEA a Randstad.

#### **2.5 Je těžké „SpeakUp“ používat?**

Odpověď zní: Ne. Jednoduché (hlasové) pokyny vás provedou celým procesem hlášení přes telefon nebo internet.

#### **2.6 Je možné, že bude moje identita odhalena?**

Příjemce telefonicky zaznamenané zprávy (v kroku 1 kontrolní pracovník společnosti INDUS Holding AG) obdrží doslovně přeložený přepis vaší hlasové zprávy. Nad obsahem své zprávy máte tudíž úplnou kontrolu. Pokud ve zprávě uvedete své kontaktní údaje, budou předány kontrolnímu pracovníkovi prostřednictvím „SpeakUp“. Pokud tyto údaje nezanecháte, nebude společnost People Intouch, INDUS Holding AG ani společnost dotčená vaší zprávou schopna zjistit, kdo jste.

Kromě toho společnost INDUS Holding AG jako smluvní partner společnosti People Intouch ručí za to, že se nebude pokoušet zjistit totožnost anonymního ohlašovatele nebo zveřejnit jeho uvedenou totožnost svědkovi nebo jakékoli osobě obviněné v souvislosti s danou zprávou.

Výjimka existuje pouze v případě, že úřady požadují vydání zboží v souladu s povinnými právními požadavky. I v tomto případě nebudou údaje předány společnosti INDUS Holding AG nebo společnosti dotčené organizací People Intouch.

#### **2.7 Bude moje hlasová zpráva předána dotčené společnosti?**

Ne. Službu „SpeakUp“ provozuje společnost People Intouch, nezávislá společnost, která zaznamenává vaši zprávu písemně a v případě potřeby ji překládá. Předán bude pouze tento přepis (a případně jeho překlad).





Köster CZ s.r.o.

**TIP:** Pokud vám je nahrávání hlasové zprávy nepříjemné, požádejte někoho jiného, aby vám zprávu nahrál, nebo použijte internet k zanechání písemné zprávy.

## 2.8 Může dotčená společnost sledovat moje údaje o připojení?

Ne. Službu „SpeakUp“ provozuje společnost People Intouch; společnost INDUS Holding AG ani dotčená společnost nemají přístup k údajům o připojení. Telefonní údaje a IP adresy nejsou poskytovány společnosti INDUS Holding AG ani dotčené společnosti.

Toto připojení však lze vysledovat, pokud pro hlášení použijete firemní telefon nebo firemní počítač.

**TIP:** Můžete použít veřejný nebo jiný nevystopovatelný telefon nebo počítač.

## 2.9 Co se stane s mou hlasovou zprávou?

Organizace People Intouch záznam okamžitě smaže, jakmile obdrží potvrzení o přijetí přepisu (a překladu) společnosti INDUS Holding AG.

## 2.10 Může má zpráva přestat být důvěrná (anonymní)?

V případě, že zanechaná zpráva obsahuje výhrůžky trestným nebo násilným činem, může společnost INDUS Holding AG nebo dotčená společnost požadovat, aby záznam hlasové zprávy nebyl vymazán a aby byl předán orgánům činným v trestním řízení. I v takovém případě však nebude záznam zprostředkovan společnosti INDUS Holding AG nebo dotčené společnosti.

## 2.11 Kdo za můj hovor zaplatí?

Služba „SpeakUp“ je obecně dostupná na bezplatných telefonních číslech.

**DŮLEŽITÉ:** Může se stát, že ve výjimečných případech náklady vzniknou (např. u některých poskytovatelů mobilních telefonů).

## 2.12 Musí se moje zpráva vejít do časového limitu?

Ne, ale po 7 minutách obdržíte zprávu s dotazem, zda chcete v konverzaci pokračovat.

**TIP:** Snažte se být ve své zprávě co nejvýstižnější.



Köster CZ s.r.o.

### 2.13 Co mohu udělat, pokud „SpeakUp“ není telefonicky dostupný?

Pokud jste použili mobilní telefon, zkuste místo toho použít pevnou linku. Zkušenosti ukazují, že toto je nejbezpečnější způsob, jak telefonicky využít službu „SpeakUp“. Pokud máte potíže s navázáním spojení se službou „SpeakUp“ na pevné lince, můžete poslat e-mail na adresu

SpeakUp"@peopleintouch.nl

Vaše jméno, adresa nebo jiná citlivá data nebudou za žádných okolností předána společnosti INDUS Holding AG nebo dotčené společnosti.

### 2.14 Jak rychle bude moje zpráva předána odpovědné kanceláři?

Vaše zpráva nebo přepis vaší hlasové zprávy (v případě potřeby s překladem) budou předány do jednoho pracovního dne.

### 2.15 Kdo moji zprávu obdrží?

Příjemcem vaší zprávy je kontrolní pracovník ve společnosti INDUS Holding AG. Právní oddělení společnosti INDUS Holding AG přebírá v zastoupení kontrolu nad monitorováním příchozích zpráv, pokud je to nutné.

Další způsob řešení problému je určen na základě této první kontroly.

V závislosti na závažnosti obvinění, skupině postižených osob a právní oblasti provádí další vyšetřování přímo kontrolní pracovník společnosti INDUS Holding AG nebo je zpráva předána odpovědnému pracovišti příslušné pobočky nebo skupiny poboček (obvykle vedení přímé pobočky společnosti INDUS nebo, je-li k dispozici, odpovědný kontrolní pracovník skupiny poboček).

K dalšímu vyšetřování problému lze přizvat externí odborníky, například právníky. Pokud existuje dostatečné podezření ze spáchání trestného činu, může existovat povinnost podat hlášení.

### 2.16 Chtěl bych zůstat v anonymitě, ale přesto bych chtěl dostat odpověď. Co pro to musím udělat?

„SpeakUp“ vám přiřadí číslo, které si MUSÍTE pamatovat. Toto číslo vám umožní zobrazit si odpověď na svou zprávu, když se přihlásíte zpět do služby „SpeakUp“.

### 2.17 Jak rychle dostanu odpověď?

Naším cílem je, abyste obdrželi prvotní odpověď do týdne. Pokud jste neobdrželi odpověď ani po uplynutí této doby, doporučujeme to po několika dnech zkusit znovu. Máte však také možnost zanechat jinou zprávu pod stejným vám přiděleným číslem.



Köster CZ s.r.o.

## 2.18 Kdy mohu „SpeakUp“ využít?

Službu „SpeakUp“ lze telefonicky kontaktovat 24 hodin denně, každý den v roce. Každá země (v rámci skupiny INDUS) má své vlastní bezplatné telefonní číslo a vlastní přístupový kód.

## 2.19 Mohu zanechat zprávu ve svém rodném jazyce?

Zprávu můžete zanechat v národních jazycích příslušných poboček INDUS. Odpovědi obdržíte ve stejném jazyce, ve kterém jste zprávu zanechali.

## 2.20 Mohu také ukládat dokumenty?

Pokud používáte službu „SpeakUp“ přes internet, můžete do „SpeakUp“ nahrát zprávu i (elektronické) dokumenty.

Pokud jste zprávu odeslali telefonicky, můžete se přihlásit pomocí vám přiděleného čísla přes internet (kliknutím na tlačítko „pokud již máte přidělené číslo“) a nahrát dokumenty tam.

**TIP:** Pokud chcete zůstat v anonymitě, ujistěte se, že dokumenty, které nahrajete, neobsahují žádné informace o vaší identitě.

## 2.21 Jak mám postupovat, když zapomenu mně přiřazené číslo?

Pokud jste zapomněli vám přiřazené číslo, požádáme vás, abyste svou zprávu zanechali znovu s novým vám přiřazeným číslem. Pro další komunikaci použijte nové vám přiřazené číslo.

## 2.22 Nevím, kde mohu zanechat zprávu. Kde najdu tyto informace?

Tyto informace obvykle najdete na webových stránkách vaší společnosti.

## 2.23 Co jsou osobní údaje a jak jsou mé osobní údaje chráněny, když zveřejním zprávu prostřednictvím „SpeakUp“?

Osobní údaje jsou (stručně) informace, které se (přímo či nepřímo) použijí k identifikaci osoby uvedené ve vaší zprávě (např. jméno, adresa, telefonní číslo, fotografie atd.). Zpracování těchto údajů společností People Intouch (provozovatel služby „SpeakUp“) probíhá v souladu s nařízeními GDPR.

## 2.24 Jaká mám práva, když prostřednictvím „SpeakUp“ zanechám zprávu, která obsahuje osobní údaje?

Jako smluvní partner společnosti People Intouch je společnost INDUS Holding AG odpovědná za dodržování vašich práv podle GDPR.



Köster CZ s.r.o.

### 3 Tipy pro zanechání zprávy ve „SpeakUp“

- Zprávu si před hovorem sepište. Tímto způsobem si můžete sami znovu zkontrolovat, zda tyto informace chcete sdělit a také zda zpráva obsahuje požadované informace, aby příjemce mohl jasně a bez potíží identifikovat nahlášené nevhodné jednání nebo zneužití.
- Pokud se obáváte, že váš hlas může být rozpoznán, když zanecháte hlasovou zprávu, požádejte někoho jiného, aby vám zprávu nahrál, nebo použijte internet k zanechání písemné zprávy.
- Můžete použít veřejný nebo jiný nevystopovatelný telefon nebo počítač.
- Po použití funkce „SpeakUp“ vymažte mezipaměť prohlížeče.
- Pokud chcete zůstat v anonymitě, ujistěte se, že dokumenty, které nahrajete, neobsahují žádné informace o vaší identitě.
- Nezapomeňte vám přidělené číslo. Toto číslo znáte jen vy.
- Než zanecháte zprávu, zvažte, zda to uděláte anonymně.
- Než zanecháte zprávu, zamyslete se nad tím, jaké informace chcete poskytnout a do jaké míry. Informace by měly být dostatečně přesné, aby umožnily příjemci situaci objektivně posoudit.
- Snažte se být ve své zprávě co nejvýstižnější. Za tímto účelem je užitečné poskytnout smysluplná a jednoznačná fakta o situaci (např. přesné informace o místě, čas a datum, čísla faktur). Lze nahrát elektronické dokumenty.
- Jména lidí mohou být také důležitá, uvádějte je, však PROSÍM pouze tehdy, pokud je to naprosto nezbytné k pochopení a vyřešení vašeho problému.
- Při poskytování informací o někom se držte faktů. Neposkytujte informace, které by mohly ovlivnit soukromí této osoby (např. její náboženská příslušnost nebo její psychický a fyzický stav). Je-li požadováno jméno, uveďte jej prosím, když zanecháte hlasovou zprávu.



**Köster CZ s.r.o.**



**Köster CZ s.r.o.**

## **4 Kontaktní údaje**

**Köster CZ s.r.o.**

Nádražní 235, 542 01 Žacléř  
Česká republika  
Tel.: +420 499 776 581  
E-mail: [koster@koster.cz](mailto:koster@koster.cz)  
**Web: [www.koster.cz](http://www.koster.cz)**

**„SpeakUp“**

**Köster CZ s.r.o.**

**„SpeakUp“ Česká republika**  
Telefon (zdarma): 800 900 538

[www.speakupfeedback.eu/web/koster/cz](http://www.speakupfeedback.eu/web/koster/cz)

Přístupový kód: 64978

**Kontrolní pracovník INDUS Holding AG**

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