

Speak Up – Eskalationsrichtlinie

1 Zuweisung eines gemeldeten Anliegens an einen Fallmanager

Wenn ein Anliegen über das Webformular oder die Telefon-Hotline gemeldet wird, wird das Problem im Speak-up-Tool (Fallmanagement-Anwendung) erfasst.

Zu Beginn erhält ein Anliegen den Status „nicht zugewiesen“. Das bedeutet, dass nur Admin-Benutzer den Inhalt dieses Problems sehen können. Bei der Ersteinrichtung sind die Admin-Benutzer Teil der Compliance-Abteilung von bpostgroup.

Nach einer ersten Analyse des Problems durch einen Admin-Benutzer weist dieser das Problem manuell einem bestimmten Fallmanager zu, der Zugriff auf das Anliegen erhält und es eingehender analysiert.

Der Fallmanager informiert den direkten Vorgesetzten (N+1) einer Person, die Gegenstand eines gemeldeten Anliegens ist, nur dann, wenn diese Information unbedingt erforderlich ist, um Daten zu sammeln, die für die ordnungsgemäße Untersuchung des Sachverhalts des gemeldeten Anliegens unerlässlich sind. Bei Zweifeln über die Notwendigkeit, den direkten Vorgesetzten (N+1) zu informieren, wird der Fallmanager aufgefordert, den Compliance-Direktor von bpostgroup um Rat zu fragen.

Allerdings werden die Admin-Benutzer, wenn in **Spalte A** aufgeführte Personen Gegenstand eines gemeldeten Anliegens sind, die in **Spalte B** genannten Personen informieren.

[A] Gegenstand eines gemeldeten Anliegens	[B] Wer wird informiert?
Vorsitzende/r des Verwaltungsrats	Vorsitzende/r des Prüfungs- und Risikoausschusses
Vorsitzende/r des Prüfungs- und Risikoausschusses	Vorsitzende/r des Verwaltungsrats
Mitglied des Verwaltungsrats	Vorsitzende/r des Verwaltungsrats, Vorsitzende/r des Prüfungs- und Risikoausschusses
CEO bpostgroup	Vorsitzende/r des Verwaltungsrats, Vorsitzende/r des Prüfungs- und Risikoausschusses
bpostgroup Mitglied des Exekutivkomitees	CEO bpostgroup
CLO & Geschäftsleitungsmitglied (Company Secretary) bpostgroup	CEO bpostgroup, Vorsitzend/r des Verwaltungsrats und Vorsitzende/r des Prüfungs- und Risikoausschusses
Mitglied der oberen Führungsebene	bpostgroup Mitglied des Exekutivkomitees, verantwortlich für das Mitglied der oberen Führungsebene
CEO/Leiter/in einer Tochtergesellschaft von bpostgroup	CEO bpostgroup, bpostgroup Mitglied des Exekutivkomitees, verantwortlich für Tochtergesellschaft
Compliance-Direktor/in	CLO und Vorsitzende/r des Prüfungs- und Risikoausschusses
Audit-Direktor/in	CEO bpostgroup und Vorsitzende/r des Prüfungs- und Risikoausschusses
Fallmanager einer lokalen Tochtergesellschaft	CEO/Leiter/in einer Tochtergesellschaft von bpostgroup

Die in Spalte B genannten Personen betrauen über Admin-Benutzer einen Fallmanager mit Untersuchungsaufträgen.

2 Was ist, wenn ein Admin-Benutzer Gegenstand eines gemeldeten Anliegens ist?

Um zu verhindern, dass ein Admin-Benutzer automatisch Zugang zu einem gemeldeten Anliegen erhält, in dem sein Name genannt wird, verfügt das Speak-up-Tool über integrierte Eskalationsregeln. Diese Eskalationsregeln sind für jeden Admin-Benutzer implementiert und funktionieren wie folgt:

- Wenn der Name eines Admin-Benutzers in einem gemeldeten Anliegen erwähnt wird, wird der Zugang für alle Admin-Benutzer automatisch verweigert.
- Der Name wird in allen möglichen Schreibweisen überprüft.
- Ein solcher Fall wird automatisch dem Compliance-Direktor von bpostgroup zugewiesen.
- Wenn der Name des Compliance-Direktors in einem gemeldeten Anliegen genannt wird, wird der Zugang für alle Admin-Benutzer automatisch verweigert.
- Ein solcher Fall wird automatisch dem CLO und dem Vorsitzenden des Prüfungs- und Risiko-ausschusses zugewiesen.

3 Was geschieht, wenn ein lokaler Fallmanager einer Tochtergesellschaft Gegenstand eines gemeldeten Anliegens ist?

Wenn ein Fallmanager einer lokalen Tochtergesellschaft, dem der Fall normalerweise im Rahmen der Speak-up-Richtlinie zugewiesen werden sollte, Gegenstand eines gemeldeten Anliegens ist, wird die Angelegenheit an den CEO/Leiter der Tochtergesellschaft weitergeleitet.

Diese Person wird über die Admin-Benutzer einen lokalen Fallmanager mit den Untersuchungsaufträgen betrauen.

4 Was ist, wenn der am besten geeignete Fallmanager für ein Problem Gegenstand eines gemeldeten Anliegens ist?

Je nach Art des gemeldeten Anliegens können Admin-Benutzer die Angelegenheit dem für die jeweilige Art von Problem am besten geeigneten Fallmanager zuweisen.

Wenn jedoch ein solcher Fallmanager Gegenstand eines gemeldeten Problems ist, wird die Angelegenheit seinem direkten Vorgesetzten (N+1) zugewiesen. Diese Person wird über Admin-Benutzer einen Fallmanager mit Untersuchungsaufträgen betrauen.

5 Vertraulichkeit

Die Identität einer Person, die Gegenstand eines gemeldeten Anliegens ist, und der Inhalt des gemeldeten Anliegens werden den Admin-Benutzer, leitenden Fallmanagern und Fallmanagern ausschließlich zum Zweck der durch den Speak-up-Prozess ausgelösten Untersuchung mitgeteilt.

Es liegt in ihrer Verantwortung, diese Informationen so vertraulich wie möglich zu behandeln.

Daher dürfen Admin-Benutzer, leitende Fallmanager und Fallmanager diese Informationen nur in dem Umfang verwenden, der für die ordnungsgemäße Durchführung der Untersuchung unbedingt erforderlich ist.

Wenn die ordnungsgemäße Durchführung der Untersuchung es nicht erfordert, dass die Identität der Person, die Gegenstand eines gemeldeten Anliegens ist, einem bestimmten Stakeholder während der Untersuchung offengelegt wird, muss diese Identität nicht offengelegt werden.

Bei Zweifeln darüber, ob und wie die oben erwähnte Vertraulichkeit zu wahren ist, werden Admin-Benutzer, leitende Fallmanager und Fallmanager aufgefordert, den Compliance-Direktor von bpostgroup um Rat zu fragen.