

# CBR FASHION SPEAKUP-LINE ANLEITUNG UND FAQs

CECIL

■ Street One

STREET ONE STUDIO

■ STREET ONE  
MEN

# INHALTSVERZEICHNIS

ANLEITUNG – Wie kann man eine Meldung über die CBR Fashion SpeakUp-Line einreichen?	01
Über das Web	01
Über die SpeakUp®-App	01
Per Telefon	02
HÄUFIG GESTELLTE FRAGEN (FAQs)	03
Web	04
App	05
Telefon	07
ANHANG – CBR Fashion SpeakUp-Line – Telefonnummern	09

# ANLEITUNG – WIE KANN MAN EINE MELDUNG ÜBER DIE CBR FASHION SPEAKUP-LINE EINREICHEN?

SpeakUp® ist ein Dienst, der es Ihnen ermöglicht, anonym schwerwiegende Verstöße zu melden. Sie können die Meldung ohne Hinzutreten Dritter entweder über die Website, über die SpeakUp®-App oder per Telefon abgeben. SpeakUp® ist 24 Stunden am Tag und 365 Tage im Jahr verfügbar. Daher können Sie SpeakUp® jederzeit nutzen, um eine Nachricht zu hinterlassen oder zu prüfen, ob Sie eine Antwort erhalten haben. Der Dienst wird von einem Dritten, People Intouch, einem niederländischen Unternehmen mit Sitz in Amsterdam, betrieben.

Nachstehend finden Sie eine kurze Beschreibung, wie Sie die verschiedenen Meldekanäle nutzen können.

## Über das Web

1. Besuchen Sie die SpeakUp®-Webseite der CBR Fashion Group über die URL <https://cbrfashion.speakup.report/de-DE/hints/home> und/oder den folgenden QR-Code:



2. Klicken Sie auf ‚+ Neuer Bericht‘, um eine vertrauensvolle Konversation zu beginnen. Falls Sie bereits einen Bericht geöffnet haben, wählen Sie „Anmelden“.
3. Wählen Sie die Sprache, in der Sie Ihre Nachricht hinterlassen möchten.
4. Notieren Sie sich Ihre eindeutige „Berichtsnummer“ und erstellen Sie ein Passwort für Ihren Bericht. Sie benötigen diese Angaben, um später eine Antwort zu erhalten.
5. Geben Sie Ihre Nachricht ein. Sie können Anhänge über das Clip-Symbol in der oberen rechten Ecke hochladen.
6. Klicken Sie auf „Nachricht senden“ und Ihre Nachricht und die angehängten Dateien werden verarbeitet.
7. Sie haben die Möglichkeit, Ihre E-Mail zu hinterlassen, wenn Sie benachrichtigt werden möchten. Nach dem Hinzufügen Ihrer E-Mail werden Sie aufgefordert, den Verifizierungscode einzugeben, der an die angegebene E-Mail-Adresse gesendet wird.

## Über die Speak-Up® App

1. Laden Sie die App „SpeakUp® by People Intouch“ aus dem App Store/Google Play herunter oder scannen Sie den QR-Code (siehe oben).
2. Öffnen Sie die App.
3. Klicken Sie auf „Richten Sie Ihre PIN ein“ und geben Sie einen 6-stelligen Code ein. Sie müssen diese PIN jedes Mal eingeben, wenn Sie die App öffnen. Wenn Sie Ihre PIN vergessen, müssen Sie die App neu installieren und eine neue PIN einrichten. In diesem Fall verlieren Sie den Zugriff auf Ihre laufenden offenen Berichte.
4. Die App wird Sie auffordern, sich mit der Seite des Unternehmens zu verbinden, indem Sie den QR-Code des Unternehmens scannen (siehe oben). Alternativ können Sie den CBR-Code eingeben, indem Sie auf die Schaltfläche „Manuell verbinden“ unten auf der Seite klicken. Der Code der CBR Fashion Group lautet **103833**.

## Per Telefon

1. Ihr Unternehmen hat Ihnen die für Ihren Standort relevante SpeakUp®-Telefonnummer mitgeteilt.
2. Wählen Sie die Telefonnummer für das Land, in dem Sie sich befinden.
3. Die Sprachansagen führen Sie durch die folgenden Schritte:
  - 3.1. Geben Sie den CBR-Modocode 103833 ein.
  - 3.2. Wählen Sie Ihre Sprache
  - 3.3. Sie erhalten eine eindeutige "Berichtsnummer". Notieren Sie sich diese sorgfältig, da Sie sie benötigen, um zurückrufen zu können und eine Antwort auf Ihre Meldung zu erhalten.
  - 3.4. Wählen Sie einen 4-stelligen PIN-Code.  
Merken Sie sich diesen, damit Sie sich später wieder einloggen können.
  - 3.5. Sprechen Sie nach dem Ton Ihre Nachricht.
  - 3.6. Wenn Sie fertig sind, drücken Sie die 1 oder legen Sie einfach auf.
  - 3.7. Sie können innerhalb einer Woche mit einer Antwort rechnen.
4. Rufen Sie unbedingt mit Ihrer Berichtsnummer und PIN zurück, um zu prüfen, ob Sie eine Antwort erhalten.

# HÄUFIG GESTELLTE FRAGEN (FAQS)

## *Kann meine Identität festgestellt werden?*

Ihre Identität wird nicht an die CBR Fashion Group weitergegeben. Sie haben die volle Kontrolle über den Inhalt der Nachricht, die Sie hinterlassen. Wenn Sie Ihre Kontaktdaten in Ihrer Nachricht hinterlassen, wird diese von SpeakUp® weitergeleitet; wenn Sie Ihre Kontaktdaten nicht hinterlassen, wissen SpeakUp® und die CBR Fashion Group nicht, wer Sie sind. Wenn Sie eine Nachricht per Telefon hinterlassen, erhält die CBR Fashion Group eine getippte Wort-für-Wort-Abschrift dessen, was Sie gesagt haben.

## *Kann CBR Fashion Group meine Verbindungsdaten zurückverfolgen?*

Nein, SpeakUp® wird von People Intouch betrieben. Die CBR Fashion Group hat keinen Zugriff auf die Verbindungsdaten. Telefondaten oder IP-Adressen werden niemals weitergegeben. Es könnte jedoch sein, dass Ihr Unternehmen Benutzerinformationen von einem Telefon oder Computer der CBR Fashion Group zurückverfolgt. Beachten Sie, dass Sie auch ein öffentliches oder nicht identifizierbares Telefon oder einen Computer verwenden können.

## *Was passiert, nachdem ich meine Nachricht hinterlassen habe?*

Nachdem Sie den Telefonhörer aufgelegt oder Ihre Nachricht über Web & App gesendet haben, beginnt die Übersetzung der Nachricht ins Englische (falls erforderlich). Bei einer Telefonnachricht wird die aufgenommene Tondatei zunächst Wort für Wort aufgeschrieben. Die aufgezeichnete Tondatei wird niemals weitergegeben. Die CBR Fashion Group erhält eine Abschrift Ihrer Nachricht. Sobald die Transkription und Übersetzung abgeschlossen ist, wird die exakte Nachricht - sowohl in der Originalsprache als auch in Englisch - an den/die entsprechenden Empfänger gesendet. Der/die von der CBR Fashion Group benannte(n) Empfänger wird/werden die Nachricht auswerten und seine/ihre Antwort senden. Die Antwort wird bei Bedarf übersetzt und auf dem Websystem oder der App veröffentlicht. Bei telefonischen Anfragen wird People Intouch die Antwort gegebenenfalls übersetzen, aufzeichnen und in das Telefonsystem einspeisen, damit Sie sie abhören können.

## *Wann kann ich mit einer Antwort rechnen?*

Sie können mit einer ersten Antwort der CBR Fashion Group innerhalb einer Woche rechnen. Es ist ratsam, sich in Ihren Bericht in SpeakUp® einzuloggen und regelmäßig zu überprüfen, ob eine Antwort vorliegt.

## *Was passiert, wenn ich mich nicht mehr an meine Berichtsnummer erinnern kann?*

Wenn Sie sich nicht mehr an Ihre einmalige Berichtsnummer erinnern können, raten wir Ihnen, eine neue Nachricht über SpeakUp® zu hinterlassen.

## Web

### *In welchen Sprachen wird SpeakUp® angeboten?*

Die CBR Fashion Group entscheidet, welche Sprachen Ihnen angeboten werden. Wenn die Sprache Ihres Browsers verfügbar ist, wird die Willkommensseite in dieser Sprache angezeigt.

### *Wann kann ich die Spracheinstellungen ändern?*

Nachdem Sie auf der Startseite auf ‚+ Neuer Bericht‘ geklickt haben, sehen Sie die Liste der von der CBR Fashion Group zur Verfügung gestellten Sprachen. Sie können aus den dort aufgeführten Optionen wählen.

### *Wie kann ich die Datenschutzerklärung finden?*

Sie können die Datenschutzerklärung der CBR Fashion Group auf der Website der CBR Fashion Group ([www.cbr.de](http://www.cbr.de)) einsehen.

### *Wie kann ich einen Bericht verfassen?*

Klicken Sie auf die Schaltfläche „+ Neuer Bericht“ auf der Startseite. Dadurch gelangen Sie zu einem Bildschirm, auf dem Sie die Sprache auswählen können, in der Sie Ihre Nachricht hinterlassen möchten. Nachdem Sie diese Sprache ausgewählt haben, gelangen Sie zu einem neuen Bildschirm, der Ihre persönliche Meldungsnummer enthält. Bitte notieren Sie sich diese Nummer oder speichern Sie sie irgendwo, da Sie sie später benötigen, um den Status Ihrer Meldung zu überprüfen. Auf dieser Seite werden Sie auch aufgefordert, ein Passwort zu erstellen, das Sie ebenfalls benötigen, um den Status Ihrer Meldung zu überprüfen. Wir raten Ihnen, ein eindeutiges Passwort zu wählen, das nur Sie sich leicht merken können, und stellen Sie sicher, dass Sie es niemals an andere Personen weitergeben. Nach dem „Einloggen“ gelangen Sie auf eine Seite, auf der Sie eine Nachricht mit 50.000 Wörtern hinterlassen können, in der Sie den Vorfall, die beteiligten Personen und andere Einzelheiten zu dem Vorfall, den Sie melden möchten, erläutern können. Wenn Sie fertig sind, klicken Sie einfach auf „Nachricht senden“.

### *Wie kann ich ein Dokument an meine Meldung anhängen?*

Auf der Seite „Neue Nachricht“ befindet sich in der oberen rechten Ecke das Symbol einer Büroklammer. Klicken Sie auf dieses Symbol, um ein oder mehrere Dokumente an Ihre Nachricht anzuhängen. Wie viele Dokumente kann ich an meinen Bericht anhängen? Sie können maximal 25 Dateien an jede Nachricht anhängen. Die Dateigröße ist auf 500 MB pro Anhang begrenzt. Ich habe es mir anders überlegt, aber ich habe mich bereits angemeldet.

### *Wie kann ich mich abmelden?*

Während oder nach dem Einloggen können Sie jederzeit auf das Kreuz oben rechts auf der Seite klicken, um sich abzumelden.

### *Ich habe mich versehentlich abgemeldet, was kann ich tun?*

Sie können sich mit Ihrer persönlichen Berichtsnummer und dem von Ihnen gewählten Passwort wieder einloggen.

### *Wie kann ich benachrichtigt werden, wenn ich eine Antwort von der CBR Fashion Group erhalte?*

Nachdem Sie die erste Nachricht eines Berichts hinterlassen haben, werden Sie gefragt, ob Sie Ihre E-Mail-Adresse hinterlassen möchten. (Diese wird niemals an die CBR Fashion Group weitergegeben.) Wenn Sie Ihre E-Mail-Adresse angeben, erhalten Sie einen 6-stelligen Verifizierungscode. Vervollständigen Sie die Verifizierung mit diesem Code, um per E-Mail benachrichtigt zu werden, wenn eine Antwort auf Ihren Bericht vorliegt.

### *Welche Anforderungen muss mein Passwort erfüllen?*

Ihr Passwort muss die folgenden Anforderungen erfüllen: Mindestens 12 Zeichen Mindestens eine Zahl (0-9) Mindestens ein Großbuchstabe (A-Z) Mindestens ein Kleinbuchstabe (a-z) Mindestens ein Sonderzeichen (!\$%&\*).

## App

### *Wie kann ich die SpeakUp®-Umgebung über die App betreten?*

1. Laden Sie die App herunter  
Laden Sie die App für iOS und Android herunter, scannen Sie einfach den QR-Code mit der Kamera Ihres Geräts. Oder suchen Sie nach „SpeakUp by People Intouch“ in Ihrem App/Play Store.
2. Richten Sie Ihre sichere PIN ein  
Eine 6-stellige PIN wird verwendet, um alle SpeakUp®-Nachrichten auf dem Gerät zu sichern.
3. Verbinden Sie es mit dem Aufnahmekanal  
Scannen Sie den QR-Code des Kanals, um auf den Aufnahmekanal zuzugreifen, oder verbinden Sie sich manuell mit diesem Code: 103833 [Organisationscode externe Leitung CBR Fashion Group] Um in die App zu gelangen und eine Meldung machen zu können, müssen Sie eine 6-stellige PIN auswählen und sich mit Ihrer Organisation verbinden. Bitte merken Sie sich die PIN, nachdem Sie sie bestätigt haben, denn Sie benötigen sie, um sich wieder in die App einzuloggen und den Status Ihrer Meldung zu überprüfen. Nachdem Sie eine PIN ausgewählt haben, fordert die App Sie auf, sich mit Ihrer Organisation zu verbinden.\* Wenn Sie mit Ihrer Organisation verbunden sind, klicken Sie auf „Neuer Bericht“. Sie können nun Ihren Bericht verfassen.

### *Wie kann ich meine PIN zurücksetzen?*

Um Ihre PIN zurücksetzen zu können, müssen Sie die App löschen und neu installieren. Dies bedeutet jedoch, dass Sie den Zugang zu Ihren laufenden Berichten verlieren.

### *Wie verbinde ich die App mit der CBR Fashion Group auf dem SpeakUp®-Kanal?*

Sie können sich entweder mit der CBR Fashion Group verbinden, indem Sie einen QR-Code scannen, oder Sie können sich manuell verbinden, indem Sie den 6-stelligen Code' eingeben: 103833.

### *Wie kann ich die Sprache ändern?*

Oben rechts auf der Seite sehen Sie die gewählte Sprache. Wenn Sie auf das Dropdown-Menü klicken, können Sie eine andere Sprache wählen.

### *Wie kann ich die Datenschutzerklärung einsehen?*

Sie können die Datenschutzerklärung der CBR Fashion Group auf der Website der CBR Fashion Group ([www.cbr.de/compliance](http://www.cbr.de/compliance)) einsehen.

### *Wie melde ich mich ab?*

Indem Sie auf die Schaltfläche „Abmelden“ in der oberen rechten Ecke Ihres Bildschirms klicken.

### *Wie kann ich den Status meiner Meldung überprüfen?*

Wenn Sie eingeloggt sind, können Sie auf die Schaltfläche „Meine Berichte“ oben links auf Ihrem Bildschirm klicken, um den Status Ihres Berichts zu sehen.

### *Wie lang darf mein schriftlicher Bericht sein?*

Ihr Bericht kann maximal 50.000 Zeichen umfassen.

### *Wie kann ich ein Dokument an meinen Bericht anhängen?*

Wenn Sie die Seite „Neue Nachricht“ aufrufen, auf der Sie Ihren Bericht verfassen können, finden Sie auf der rechten Seite das Symbol einer Büroklammer. Wenn Sie auf dieses Symbol klicken, können Sie ein Dokument an Ihren Bericht anhängen.

### *Wie sende ich meinen Bericht, wenn ich fertig bin?*

Wenn Sie mit dem Schreiben Ihres Berichts fertig sind, klicken Sie auf den Pfeil unten rechts. Es erscheint ein Pop-up-Fenster, in dem Sie aufgefordert werden, den Inhalt Ihres Berichts noch einmal zu überprüfen, da Sie ihn nach dem Versenden nicht mehr ändern können. Wenn Sie sich über den Inhalt Ihres Berichts sicher sind, klicken Sie erneut auf „Senden“. Wenn Sie noch etwas ändern möchten, drücken Sie auf „Abbrechen“.

### *Wie kann ich benachrichtigt werden, wenn ich eine Antwort von der CBR Fashion Group erhalte?*

Nachdem Sie einen Bericht erstellt haben (und die erste Nachricht hinterlassen haben), werden Sie gefragt, ob die App Benachrichtigungen über verfügbare Antworten zusenden darf. Die Benachrichtigungen werden keine Inhalte Ihrer Nachrichten enthalten.

## Telefon

### *Wie finde ich die SpeakUp®-Telefonnummer?*

Jedes Land hat seine eigene CBR-SpeakUp®-Telefonnummer. Diese finden Sie im Anhang zu diesem Dokument.

### *Welche Rufnummer muss ich wählen?*

Sie müssen die spezifische Telefonnummer des Landes wählen, in dem Sie sich befinden.

### *Wie hoch sind die Anrufertarife für die SpeakUp®-Telefonleitung in meinem Land?*

SpeakUp® phone ist entweder über lokale Rufnummern, für die lokale/nationale Tarife gelten, oder über gebührenfreie Rufnummern verfügbar. Einzelheiten finden Sie in der Liste der Telefonnummern im Anhang zu diesem Dokument.

### *Wann kann ich die SpeakUp®-Telefonleitung anrufen?*

SpeakUp® ist rund um die Uhr und das ganze Jahr über erreichbar.

### *Wird meine Stimme von der CBR Fashion Group gehört werden?*

Ihre Stimme wird von der CBR Fashion Group niemals gehört. Wir erhalten lediglich eine Abschrift Ihrer Sprachaufnahme.

### *Wie kann ich die Sprachoption wählen?*

Nachdem Sie den Organisationscode 103833 eingegeben haben, werden Sie aufgefordert, Ihre Muttersprache zu wählen.

### *Wie lang darf die Nachricht sein, die ich hinterlassen kann?*

Die maximale Länge einer telefonischen Nachricht beträgt 5 Minuten. Sie werden benachrichtigt, wenn nur noch 1 Minute übrig ist.

### *Wo finde ich den ‚Organisationscode‘?*

Der Organisationscode der CBR Fashion Group lautet 103833.

### *Wozu wird die PIN benötigt?*

Wenn Sie Ihre erste Nachricht hinterlassen, werden Sie aufgefordert, eine 4-stellige PIN zu wählen. Sie müssen sich diese PIN merken, um sich erneut einzuloggen und die Antworten abzuhören sowie um weitere Nachrichten zu hinterlassen.

*Was ist die „Meldenummer“?*

Wenn Sie Ihre erste Nachricht hinterlassen, erhalten Sie eine Berichtsnummer. Diese Nummer ist einzigartig für Ihre Meldung und wird nicht an die CBR Fashion Group weitergegeben. Bitte notieren Sie sich diese Nummer, da Sie sie benötigen, um sich wieder bei Ihrem Bericht anzumelden.

*Was passiert, wenn ich auflege, bevor ich meine ‚Berichtsnummer‘ erhalten habe?*

In diesem Fall wird die CBR Fashion Group nicht über einen neuen eingehenden Bericht informiert.

*Was tue ich, wenn ich mit dem Hinterlassen meiner Nachricht fertig bin?*

Wenn Sie fertig sind, können Sie entweder die 1 drücken oder einfach auflegen.

*Wie kann ich mich wieder bei meiner Meldung anmelden?*

Wählen Sie die landesspezifische Telefonnummer, geben Sie den CBR Fashion Group Code 103833 und dann Ihren persönlichen vierstelligen PIN-Code ein.

*Was passiert, wenn ich mich nicht mehr an meine PIN oder meine „Berichtsnummer“ erinnere?*

Wenn Sie sich nicht mehr an diese wichtigen Angaben erinnern, können Sie sich nicht mehr bei Ihrem Bericht anmelden. Das bedeutet, dass Sie eine neue Nachricht mit einer anderen Meldungsnummer hinterlassen müssen.

# ANHANG – CBR FASHION SPEAKUP-LINE TELEFONNUMMERN

ORGANISATION CODE: **103833**

Country	Phone number	Phone instructions
Albania	0035545301801	Call charged at local rate
Algeria	00213983299338	Call charged at local rate
Angola	00244226425610	Call charged at local rate
Anguilla	18334222005	Freephone
Antigua and Barbuda	18334222006	Freephone
Argentina	00541120397280	Call charged at local rate
Australia	0061282846262	Call charged at local rate
Austria	0800909683	Freephone
Bahamas	18334222007	Freephone
Bahrain	0097316501936	Call charged at local rate
Bangladesh	008809610998462	Freephone
Barbados	0012466239631	Call charged at local rate
Belarus	882004910089	Freephone
Belgium	080089326	Freephone
Belize	18000130076	Freephone
Benin	0022920900380	Call charged at local rate
Bermuda	18334222008	Freephone
Bhutan	009752379003	Freephone
Bolivia, Plurinational State of	800105122	Freephone
Bosnia and Herzegovina	0038770330093	Call charged at local rate
Botswana	8007861103	Freephone
Brazil	00551147008838	Call charged at local rate
Brunei Darussalam	8014657	Freephone
Bulgaria	8002100645	Freephone
Burkina Faso	0022625300982	Call charged at local rate
Cambodia	1800209867	Freephone
Cameroon	00237657103112	Freephone
Canada	0015143950496	Call charged at local rate
Cayman Islands	0013457695580	Call charged at local rate
Chile	0056224835917	Call charged at local rate
China	108001523042	Freephone (via China Telecom)
China	108008522221	Freephone (via China United Network)
China	4001201842	Country-wide number with no Supplier restriction; Call charged at local rate

ORGANISATION CODE: **103833**

Country	Phone number	Phone instructions
Colombia	00576012421247	Call charged at local rate
Costa Rica	0050640360350	Call charged at local rate
Côte d'Ivoire	002250566770918	Freephone
Croatia	08007745	Freephone
Cyprus	80091142	Freephone
Czechia	800050833	Freephone
Denmark	004543310961	Call charged at local rate
Dominica	18334221998	Freephone
Dominican Republic	0018299471996	Call charged at local rate
Ecuador	1800001432	Freephone
Egypt	08000000083	Freephone
El Salvador	0050322304752	Call charged at local rate
Estonia	003726093008	Call charged at local rate
Ethiopia	800861919	Freephone
Fiji	008002650	Freephone
Finland	0800392912	Freephone
France	0805543753	Freephone
French Guiana	0800991448	Freephone
French Polynesia	0800914886	Freephone
Georgia	1800008013	Freephone
Germany	08001818952	Freephone
Ghana	00233596993553	Call charged at local rate
Greece	0080044145924	Freephone; the number will not work when called from a mobile
Grenada	0014732300333	Call charged at local rate
Guam	18338096777	Freephone
Guatemala	0050223028459	Call charged at local rate
Honduras	80027916139	Freephone
Hong Kong	0085230194193	Call charged at local rate
Hungary	0680984589	Freephone
Iceland	003544150349	Call charged at local rate
India	0008000503159	Freephone
Indonesia	00622180630074	Call charged at local rate
Ireland	1800800636	Freephone
Israel	0097233741225	Call charged at local rate
Italy	800147694	Freephone
Jamaica	0018766779125	Call charged at local rate
Japan	0081366270734	Call charged at local rate
Jordan	080023801	Freephone; no mobile access