

Preguntas frecuentes sobre Speak Up

1. Preguntas generales.....	2
1.1. ¿Cómo funciona Speak Up?.....	2
1.2. ¿El sistema es difícil de usar?	2
1.3. ¿Quién paga la llamada?	2
1.4. ¿Qué puedo hacer en caso de que el teléfono de Speak Up no esté accesible?	3
1.5. ¿Puedo llamar a Speak Up en cualquier momento?	3
1.6. ¿Quién gestiona Speak Up?.....	3
2. Cómo dejar un mensaje.....	3
2.1. ¿Puedo dejar un mensaje en mi idioma?	3
2.2. ¿Puedo adjuntar documentos?.....	3
2.3. ¿Hay alguna limitación de extensión en el mensaje que puedo dejar?	4
3. Seguimiento y comunicaciones posteriores	4
3.1. ¿Con qué rapidez se transmitirá mi mensaje a Triodos Bank?	4
3.2. Quiero permanecer en el anonimato, pero me gustaría recibir una respuesta a mi mensaje, ¿cómo puedo hacerlo?.....	4
3.3. ¿Qué puedo hacer en caso de no recordar mi número de caso?.....	4
3.4. ¿Cuánto tiempo debo esperar para obtener una respuesta?	4
4. Confidencialidad y privacidad	4
4.1. ¿Puede ser revelada mi identidad?	4
4.2. ¿Alguien en Triodos Bank escuchará mi voz?.....	5
4.3. ¿Triodos Bank puede rastrear mis datos de conexión?	5
4.4. ¿Qué sucederá con la grabación de mi mensaje?.....	5
4.5. ¿Puede romperse la confidencialidad del mensaje?	5
4.6. ¿Quién recibe mi mensaje en Triodos Bank?.....	5
4.7. ¿Qué se consideran datos personales y, en ese caso, están protegidos por la ley si dejo un mensaje en Speak Up?	6
4.8. ¿Cuáles son mis derechos si dejo un mensaje con mis datos personales a través de Speak Up?.....	6
4.9. ¿Por qué no se solicita mi consentimiento para procesar datos personales cuando dejo un mensaje en el sistema Speak Up?.....	6

1. Preguntas generales

1.1. ¿Cómo funciona Speak Up?

Todo comienza con la herramienta Speak Up. Después de escoger tu país y el lenguaje que prefieras, encontrarás estas dos opciones para continuar:

Report via Web	Report via Phone
Enter this access code:	1. Dial:
64942	0800 0222931
<input type="text"/>	2. Enter this access code:
	64942
<input type="button" value="Next >"/>	

Web: serás guiado paso a paso a través del proceso. En el plazo de una semana laborable puedes volver a entrar en el sistema y leer la respuesta de Triodos Bank, con opción de responder. Este ciclo de comunicación puede repetirse todo lo que sea necesario.

Teléfono: en la herramienta de Speak Up encontrarás un número de teléfono gratuito en el que puedes dejar tu mensaje. Durante tu llamada no hablarás con ningún operador. Todas las instrucciones han sido pregrabadas y te guiarán durante todo el proceso de forma sencilla. En el plazo de una semana laborable podrás llamar de nuevo para escuchar la respuesta de Triodos Bank. Puedes añadir un nuevo mensaje a esa respuesta. Este ciclo de comunicación puede repetirse todo lo que sea necesario.

La información trasladada se tratará de manera completamente confidencial.

1.2. ¿El sistema es difícil de usar?

En absoluto. Las locuciones te guiarán de forma sencilla a través del proceso y el menú de opciones. En caso de que tengas algún problema puedes ponerte en contacto con el proveedor y gestor del sistema People Intouch. Para ello, por favor, envía un correo electrónico a support@peopleintouch.nl.

1.3. ¿Quién paga la llamada?

El acceso se realiza a través de un número de teléfono gratuito, por lo que no tiene coste para el usuario. Sin embargo, en algunos casos excepcionales, como por ejemplo a través de algunos operadores móviles, podrían aplicarse costes.

1.4. ¿Qué puedo hacer en caso de que el teléfono de Speak Up no esté accesible?

Si has intentado llamar desde un teléfono móvil por favor inténtalo de nuevo a través de un teléfono fijo. Esta es la mejor manera de utilizar el sistema de Speak Up. Si, a pesar de esto, experimentas más problemas de acceso al servicio telefónico de Speak Up, por favor envía un correo electrónico a: support@peopleintouch.com. Tu nombre, datos de contacto y otra información sensible no se compartirán en ningún caso con Triodos Bank.

1.5. ¿Puedo llamar a Speak Up en cualquier momento?

Sí, el servicio telefónico de Speak Up está disponible 24 horas al día, 365 días al año desde cualquier teléfono. Cada país tiene su propio número de teléfono y código de acceso. Y también cuentas con la alternativa del acceso a través de la web.

1.6. ¿Quién gestiona Speak Up?

El servicio opera a través de la compañía People Intouch, una empresa holandesa independiente. People Intouch es la responsable del procesamiento de los mensajes. Fundada en 2004, la compañía tiene su sede en Ámsterdam. Numerosas empresas de reconocido prestigio utilizan el sistema de informes Speak Up.

2. ¿Cómo dejo un mensaje?

2.1. ¿Puedo dejar un mensaje en mi idioma?

Sí, puedes dejar un mensaje en tu idioma. Se han establecido acuerdos con Triodos Bank sobre las opciones de lenguaje para cada país. Cuando dejes tu mensaje simplemente escoge uno de los idiomas que hay disponibles. Las respuestas también estarán en tu idioma.

2.2. ¿Puedo adjuntar documentos?

Sí, el servicio web de Speak Up permite adjuntar archivos online.

Cuando dejas un mensaje en el sistema telefónico puedes registrarte en el sistema web a través de mismo número de caso que has recibido. Haz clic en el botón "si tienes un número de caso". Así podrás adjuntar tus documentos online.

Si quieres permanecer en el anonimato por favor asegúrate de que tus datos de contacto no se mencionan en los documentos adjuntos o en sus propiedades.

2.3. ¿Hay alguna limitación de extensión en el mensaje que puedo dejar?

No, sin embargo, a los siete minutos recibirás una notificación seguida de la opción de continuar.

(Consejo: trata de ser lo más conciso que puedas en tu mensaje)

3. Seguimiento y comunicaciones posteriores

3.1. ¿Con qué rapidez se transmitirá mi mensaje a Triodos Bank?

La transcripción de tu mensaje se enviará a Triodos Bank, en principio, en un día laborable.

3.2. Quiero permanecer en el anonimato, pero me gustaría recibir una respuesta a mi mensaje, ¿cómo puedo hacerlo?

El sistema Speak Up te dará un número de caso único, por favor asegúrate de apuntarlo cuidadosamente. Este número de caso te permite escuchar y leer las respuestas de Triodos Bank cuando vuelvas a entrar en el sistema.

3.3. ¿Qué puedo hacer en caso de no recordar mi número de caso?

Si has perdido tu número de caso te pediremos que nos dejes de nuevo tu mensaje, al que se le adjudicará un nuevo número de caso. Si habías escrito el mensaje de tu primera llamada no te llevará mucho tiempo hacerlo de nuevo. Utiliza este nuevo número de caso para las comunicaciones posteriores.

3.4. ¿Cuánto tiempo debo esperar para obtener una respuesta?

En Triodos Bank nos esforzamos por responder en el plazo de una semana laborable. Si tras este tiempo no hay una respuesta disponible en el sistema, te recomendamos que lo intentes de nuevo pasados unos días, o que optes por dejar un nuevo mensaje.

4. Confidencialidad y privacidad

4.1. ¿Puede ser revelada mi identidad?

Triodos Bank recibirá una transcripción literal del contenido de tu mensaje. Tú controlas completamente el contenido del mismo y, en caso de que añadas datos personales, Speak Up los reenviará. Si prefieres no facilitar tus datos de contacto, Speak Up y Triodos Bank no podrán saber quién eres. Además, Triodos Bank se

compromete a no realizar ninguna búsqueda en relación con la identidad de aquellas personas que llamen y prefieran no compartir su identidad, al igual que en el caso de testigos y personas acusadas. La única excepción sobre la confidencialidad de la información se dará en caso de que esta sea requerida legalmente.

4.2. ¿Alguien en Triodos Bank escuchará mi voz?

No. El sistema Speak Up funciona a través de People Intouch, una compañía independiente que transcribe traduce y envía tu mensaje de forma literal a Triodos Bank.

4.3. ¿Triodos Bank puede rastrear mis datos de conexión?

No. El sistema Speak Up funciona a través de People Intouch. Triodos Bank no tiene acceso a tus datos de conexión. Los datos telefónicos o la dirección IP que utilices nunca serán enviados a Triodos Bank.

4.4. ¿Qué sucederá con la grabación de mi mensaje?

Una vez que Triodos Bank confirme la recepción del mensaje transcrito y/o traducido, People Intouch borrará inmediatamente la grabación. La transcripción permanecerá almacenada en el sistema.

4.5. ¿Puede romperse la confidencialidad del mensaje?

En el caso de que el sistema Speak Up reciba un mensaje en el que se profieran amenazas de carácter violento o relacionadas con un acto criminal, Triodos Bank puede solicitar que se conserve la grabación para entregársela a las autoridades. Aun así, el archivo de voz, los datos telefónicos relacionados o de la conexión nunca se entregarán a Triodos Bank.

4.6. ¿Quién recibe mi mensaje en Triodos Bank?

En primer lugar, recuerda que tu identidad no será revelada en ninguno de los mensajes que envíes, a no ser que específicamente incluyas tu nombre o datos de contacto.

El Panel de Investigación, que es la comisión formada por personas designadas para el tratamiento de las denuncias recibidas, así como de llevar a cabo las investigaciones necesarias, tiene acceso completo los mensajes y pueden comunicarse con la persona que lo envía (vía Speak Up, es decir, de manera completamente anónima siempre que la persona denunciante lo quiera así).

4.7. ¿Qué se consideran datos personales y, en ese caso, están protegidos por la ley si dejas un mensaje en Speak Up?

Los datos personales son, de forma resumida, información que puede ser usada, directa o indirectamente, para identificar a una persona (por ejemplo: nombre, dirección, fotografía, número de teléfono); que puedes ser tú mismo u otra persona mencionada en tu mensaje. El procesamiento de datos personales a través del sistema Speak Up está estrictamente regulado a través del Reglamento General de Protección de Datos (RGPD).

4.8. ¿Cuáles son mis derechos si dejas un mensaje con mis datos personales a través de Speak Up?

Triodos Bank es responsable de asegurar que tus derechos se cumplen bajo el marco de RGPD, que incluye: derecho a la corrección, borrado/olvido, derecho a la restricción de procesamiento, a la portabilidad de los datos, de oposición y a presentar una queja ante la autoridad de control responsable.

4.9. ¿Por qué no se solicita mi consentimiento para procesar datos personales cuando dejas un mensaje en el sistema Speak Up?

La implantación de canales de denuncia tiene por finalidad otorgar una protección adecuada frente a las represalias que puedan sufrir las personas físicas que informen sobre alguna infracción normativa o de la integridad de las organizaciones, para prevenir y detectar amenazas al interés público.

Por ese motivo, el canal implantado garantiza que el informante mantenga su anonimato, si así lo desea. En tal caso, los datos tratados se gestionarán según la normativa vigente y en base al interés legítimo de Triodos Bank, para prevenir y detectar comportamientos o actividades ilícitas. Si, por el contrario, la persona informante desea facilitar sus datos personales, lo hará por su propia voluntad, entendiendo que consiente, en consecuencia, que se traten los datos que voluntariamente facilita. Cualquier dato personal compartido voluntariamente en los mensajes procesados a través del sistema Speak Up será procesado con el fin de analizar las posibles conductas indebidas.