



PUMA SpeakUp!-Plattform

## » **Fairplay im Unternehmen**

Warum PUMA auf einen digitalen  
Meldekanal setzt «

Im November 2018 stieg der internationale Sportartikelhersteller PUMA von einer Telefonhotline auf ein digitales Hinweisgebersystem um. Lesen Sie in unserer Whistleblowing-Fallstudie, welche Faktoren Einfluss auf den Wechsel des Meldekanals hatten und wie das Hinweisgebersystem seit der Implementierung angenommen wurde.

Offenheit, Ehrlichkeit und rechtmäßiges Handeln haben in der Unternehmenskultur von PUMA einen hohen Stellenwert. Um „Fairplay“ beim deutschen Sportartikelhersteller zu garantieren, hat PUMA das Melden von Missständen explizit in den unternehmens-eigenen **Code of Ethics** aufgenommen.

Eine Zeit lang konnten Mitarbeiter über eine konzernweite Whistleblower-Telefonhotline, sowie eine E-Mail-Adresse Verstöße gegen die Unternehmensprinzipien melden. Mitte 2018

entschied sich das PUMA-Compliance-Team jedoch dafür, den bestehenden Umgang mit Hinweisgebern zu hinterfragen. Dabei stand insbesondere zur Debatte, ob das Unternehmen weiterhin auf eine Telefonhotline oder eine andere Lösung setzen wollte.



# Die Suche nach dem richtigen Hinweisgeberkanal

Bei der Wahl eines neuen Meldekanals legte PUMA besonderen Wert darauf, dass dieser für möglichst viele Mitarbeiter erreichbar ist. Außerdem sollte er intuitiv und nutzerfreundlich sein und hohe Datensicherheit garantieren. Um dies sicherzustellen, sollte das neue Hinweisgebersystem insbesondere drei Voraussetzungen erfüllen:



## Internationalität

Das Meldesystem sollte für alle Mitarbeiter zugänglich sein, unabhängig davon, ob sie sich in der Unternehmenszentrale in Herzogenaurach befinden oder an einem der mehr als 25 internationalen Standorte.



## Benutzerfreundlichkeit

Die Plattform, über die Mitarbeiter zukünftig Missstände übermitteln, sollte Vertrauen erwecken und eine einfache Bedienung ermöglichen. Darüber hinaus legte das Compliance-Team auch Wert darauf, dass die anschließende Fallbearbeitung innerhalb des Systems leicht verständlich und unkompliziert abläuft.

## Orientierung an der Zielgruppe

Bei PUMA arbeitet eine junge Belegschaft, für die es natürlicher ist, über elektronische Medien zu kommunizieren als zum Telefonhörer zu greifen. Das neue System sollte deshalb auch den Erwartungen der Mitarbeiter entgegenkommen und zeitgemäß sein.



Gespräche mit Kollegen anderer internationaler Unternehmen und Studien zum Thema Meldekanäle bestätigten PUMA, dass digitale Hinweisgebersysteme mittlerweile weitaus häufiger genutzt werden als klassische Telefonhotlines. Auch die bisherige Erfahrung mit der Telefonhotline wurde in den Entscheidungsprozess miteinbezogen. Dass sich nur selten Mitarbeiter über die bisher genutzte Telefonhotline meldeten, sprach gegen die Weiterführung dieses Kanals.

Nach Abwägung aller Faktoren entschied sich das PUMA-Compliance-Team deshalb für die Einführung eines digitalen Hinweisgebersystems. Anschließend begann PUMA

verschiedene Anbieter digitaler Hinweisgebersysteme miteinander zu vergleichen. Am Ende überzeugte **EQS Integrity Line** mit seiner nutzerfreundlichen Oberfläche, den vielen Funktionen, der sicheren anonymen Kommunikation und dem integrierten Case Management. Für die interne Kommunikation taufte PUMA das System „PUMA SpeakUp!-Plattform“.



Am Ende überzeugte **EQS Integrity Line** mit seiner nutzerfreundlichen Oberfläche, den vielen Funktionen, der sicheren anonymen Kommunikation und dem integrierten Case Management.



# Die Einführung des digitalen Hinweisgebersystems „PUMA SpeakUp!-Plattform“

Um die Einführung der „PUMA SpeakUp!-Plattform“ möglichst reibungslos zu gestalten, erstellte die Compliance-Abteilung zusammen mit der EQS Group einen Plan mit den einzelnen Arbeitsschritten. Bei der Implementierung stand das Team um Dr. Raliza Koleva, Chief Compliance Officer bei PUMA, im engen Austausch mit den Kollegen des Datenschutzes sowie des Betriebsrats. Gemeinsam stellten sie vorab sicher, dass die bestehende Betriebsvereinbarung angepasst wird und dass die Fallbearbeitung allen Vorgaben der EU-DSGVO entspricht.

Zum Go-live der „PUMA SpeakUp!-Plattform“ im November 2018 entwickelte die Compliance-Abteilung verschiedene Kommunikationsmaßnahmen. Für den richtigen Tone from the Top wurde das Hinweisgebersystem durch

den Vorstandsvorsitzenden der PUMA SE konzernweit implementiert. Zudem arbeitet das Compliance Team mit der internen Designabteilung zusammen an weiteren Kommunikationsmaßnahmen. Um bei den Mitarbeitern ein Bewusstsein für den neuen Meldekanal zu schaffen, gestaltete das Team Broschüren in Form eines Smartphones mit den wichtigsten Informationen zum neuen Hinweisgebersystem, die zum Launch dieses neuen Systems auf den Schreibtischen aller Mitarbeiter in der Zentrale und auch an allen anderen Konzernstandorten ausgelegt wurden. Zusätzlich machten große Info-Bildschirme in den PUMA Kantinen und PUMA Cafés auf den Launch aufmerksam.



Um bei den Mitarbeitern ein Bewusstsein für den neuen Meldekanal zu schaffen, gestaltete das Team Broschüren mit den wichtigsten Informationen zum neuen Hinweisgebersystem.

# Erfahrungen mit der „PUMA SpeakUp!-Plattform“

Nach zwei Jahren mit dem digitalen Hinweisgebersystem fällt bei PUMA das Fazit positiv aus. Schon während der ersten Monate gingen hilfreiche Meldungen über die „PUMA SpeakUp!-Plattform“ ein und dieser Trend setzte sich in den folgenden Jahren fort. Meldungen gehen aus den verschiedenen Ländern und unterschiedlichen Abteilungen ein, dabei entscheiden sich die meisten für eine anonyme Übermittlung der Hinweise. Dank der verschlüsselten Nachrichtenfunktion des Systems konnte das Compliance-Team dennoch Kontakt mit den Hinweisgebern aufnehmen, ohne die Anonymität zu verletzen und war somit in der Lage, Rückfragen problemlos zu klären.

Dem Compliance Team ist es sehr wichtig, dass jeder Mitarbeiter das Hinweisgebersystem kennt, das erfordert kontinuierliche Kommunikationsmaßnahmen. Neue Mitarbeiter werden in einer Einführungsveranstaltung über das Hinweisgebersystem informiert und über das Jahr verteilt finden regelmäßige Kampagnen (z. B. E-Mails, Poster) statt.



# 5 Fragen an Kristina Schmieg (Senior Manager Compliance bei PUMA SE)

## **Warum hat sich PUMA für ein digitales Hinweisgebersystem entschieden?**

Die Telefonhotline wurde nur sehr wenig genutzt. Nach Gesprächen mit Kollegen anderer internationaler Unternehmen und zusätzlicher Recherche kamen wir zu dem Schluss, dass digitale Hinweisgebersysteme angesichts des jungen Durchschnittsalters der PUMA Mitarbeiter zielführender und zielgruppengerechter sind.

## **Wieso fiel Ihre Wahl am Ende auf das digitale Whistleblowing-System der EQS Group?**

Wir wollten ein System einrichten, das Vertrauen bei den Mitarbeitern weckt und benutzerfreundlich für diejenigen ist, die etwas melden möchten. Gleichzeitig sollte das Case Management im System so aufgebaut sein, dass es professionell ist und wir als Compliance-Abteilung leicht damit arbeiten können. Wir haben uns mehrere Anbieter angesehen. Im Vergleich zu anderen Anbietern lieferte die EQS Group hier das übersichtlichste und unkomplizierteste Produkt und damit für unsere Zwecke beste Angebot.

## **Wie lief die Einführung der „PUMA SpeakUp-Plattform“ ab? Konnten Sie bereits erste Erfahrungen mit dem System sammeln?**

Die Zusammenarbeit mit der EQS Group während der Implementierung war sehr angenehm. Es gab einen Plan mit den einzelnen Schritten und es wurde immer sehr flexibel und schnell auf unsere Fragen reagiert. Die positive Erfahrung bei der Einführung setzt sich fort,



### **Kristina Schmieg**

Kristina Schmieg ist Juristin und arbeitet seit 2018 als Senior Manager Compliance bei PUMA. Gemeinsam mit Dr. Raliza Koleva (Head of Governance & Compliance und Chief Compliance Officer), hat sie das Compliance-Management-System des Sportartikelherstellers aufgebaut.

auch wenn jetzt Fragen aufkommen, reagiert die EQS Group immer sehr schnell. Die Erfahrungen mit dem System sind auch positiv. Wir haben bereits hilfreiche Meldungen erhalten und unsere Fallbearbeiter kommen gut mit dem Case Management zurecht.

**Wurden die Meldungen, die Sie bisher über die „PUMA SpeakUp!-Plattform“ erhalten haben, anonym übermittelt oder haben die Hinweisgeber ihren Namen angegeben?**

Bisher wurden die meisten Hinweise anonym übermittelt. Das finde ich jedoch nicht verwunderlich, denn es gehört Mut dazu, eine Meldung abzugeben. Zudem glaube ich, dass Personen, die nicht anonym sein möchten, eher einen anderen Weg der Kommunikation wählen und uns zum Beispiel direkt über unsere E-Mail-Adresse anschreiben.

**Unternehmensinterne Whistleblowing-Kanäle werden immer verbreiteter. Wenn es dann aber um die Kommunikation der Meldestellen geht, werden viele Unternehmen zögerlich. Sie fürchten sich vor einer Flut an Meldungen. Wie stehen Sie dazu?**

Es ist ein falscher Ansatz zu sagen, ich kommuniziere mein Hinweisgebersystem nicht, da ich sonst Meldungen bekommen könnte. Als Compliance-Managerin finde ich es wichtig zu wissen, was in meinem Unternehmen los ist, um daraus zu lernen. Schließlich ist es besser, früh von einem Problem zu erfahren und dann noch Schlimmeres verhindern zu können als zu spät informiert zu werden. Zudem würde ich hinterfragen, wenn gar keine Meldungen über das System kommen würden. Im schlimmsten Fall könnte es bedeuten, dass etwas mit der Unternehmenskultur nicht stimmt und Mitarbeiter Angst davor haben, mit uns in Kontakt zu treten. Daher ist es für uns sehr wichtig, unsere SpeakUp!-Plattform immer wieder in Erinnerung zu rufen.



**PUMA SE**

Die PUMA SE wurde 1948 gegründet und ist ein internationaler Sportartikelhersteller und Anbieter von Textilien, Schuhen und Accessoires mit Sitz in Herzogenaurach. Zum börsennotierten Unternehmen zählen neben den Marken Puma und Cobra Golf unter anderem auch die Tochtergesellschaft stichd B.V. Puma gehört mit 5,23 Milliarden Euro Jahresumsatz, einem EBITDA von 290 Millionen Euro und rund 14.300 Mitarbeitenden in über 120 Ländern zu den größten Sportartikelherstellern weltweit (Stand: Geschäftsjahr 2020).



## Puma



Branche:  
Sportartikelhersteller



Anzahl der Mitarbeiter:  
Rund 14.300



Umsatz:  
5,23 Milliarden Euro



Standorte: 25+



Gewinn (EBITDA):  
209 Millionen Euro



Gründungsjahr: 1948

Stand: 2020



## EQS Integrity Line: Digitales Hinweisgebersystem



Verfügbar in mehr als  
70 Sprachen



Integriertes Case  
Management



Geschützter Hinweisge-  
berkanal mit anonymer  
Dialogfunktion



Granulares  
Berechtigungssystem



DSGVO-konform und  
ISO 27001-zertifiziert

Mehr erfahren unter  
[www.eqs.com/integrityline](http://www.eqs.com/integrityline)

# Know-How für Ihr Hinweisgebersystem



## EQS Webseite: Wissensplattform rund um das Thema Compliance

- Alles was Sie über Compliance wissen müssen
- Bereitstellung von Blogartikel, White Paper, Case Studies, Events, Webinaren, Videos sowie Newsletter
- Mehr Einblicke zu unserer Lösung EQS Integrity Line

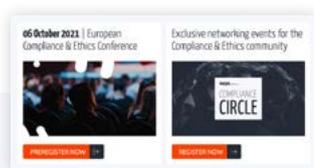
MEHR **ERFAHREN**



## White Paper: Einführung von Meldesystemen

- Die Wahl des richtigen Hinweisgeberkanals
- Implementierung des Hinweisgebersystems
- Kommunikation des Hinweisgebersystems

HERUNTERLADEN



## EQS Webinare & Events

- Kostenfreie Compliance-Webinare und internationale Compliance-Events
- Mehr zu digitalen Lösungen der EQS Group
- Austausch zu aktuellen Fragestellungen aus dem Themen-Komplex Corporate Compliance

REGISTRIEREN



## EQS Compliance-Newsletter

- Artikel zu aktuellen Compliance-Themen
- Spannende White Papers & Case Studies
- Interessante Events & Webinare

ABONNIEREN

TRANSPARENCY  
CREATES  
**TRUST**

---

**EQS** GROUP

[www.eqs.com](http://www.eqs.com)