सूचना पुस्तिका - **Zalando** का शिकायत तंत्र

Zalando शिकायत तंत्र 2
परिचय 2
किसी चिंता की रिपोर्ट कैसे करें 2
तकनीकी क्षमताएँ और रिपोर्टिंग 2
इसका इस्तेमाल कौन कर सकता है 2
रिपोर्ट कब करें 3
क्या रिपोर्ट किया जा सकता है 3
रिपोर्ट कैसे की जा सकती है 3
गुमनाम रूप से रिपोर्ट करना 4
रिपोर्ट किए जाने के बाद क्या होता है 4
गोपनीयता, गुमनामी और निजता 4

Zalando शिकायत तंत्र

परिचय

Zalando में हम[1] लागू कानूनों, नैतिक मानकों और अपने आंतरिक नियमों का पालन करने के लिए पूरी तरह प्रतिबद्ध हैं। आपूर्ति श्रृंखलाओं में कॉर्पोरेट ड्यू डिलिजेंस दायित्वों पर जर्मन अधिनियम के तहत (जिसे आमतौर पर सप्लाई चेन ड्यू डिलिजेंस एक्ट या LKSG कहा जाता है); जर्मन: "Lieferkettensorgfaltspflichtengesetz"), Zalando लगातार मजबूत मानवाधिकार और पर्यावरणीय ड्यू डिलिजेंस प्रक्रियाएँ लागू करता है, उनकी समीक्षा करता है और उन्हें अपडेट करता है। इन संरचित उपायों को व्यवस्थित रूप से हमारे अपने और आपूर्तिकर्ताओं के ऑपरेशंस में मानवाधिकारों के उल्लंघन और पर्यावरणीय क्षरण के जोखिम को रोकने, कम करने या न्यूनतम करने के लिए डिज़ाइन किया गया है।

इस कानूनी ढाँचे का मुख्य उद्देश्य एक प्रभावी, स्वतंत्र शिकायत तंत्र बनाए रखना है। Zalando एक पूरी तरह से कार्यात्मक और आसानी से सुलभ शिकायत चैनल प्रदान करता है, जिसके माध्यम से हमारे सप्लायर नेटवर्क में शामिल लोग सुरक्षित और गुमनाम रूप से मानवाधिकारों या पर्यावरणीय उल्लंघनों की रिपोर्ट कर सकते हैं। हम उम्मीद करते हैं कि हमारे बिज़नेस पार्टनर यह सुनिश्चित करें कि इन रिपोर्टिंग चैनलों को उनके पूरे वर्कफ़ोर्स के लिए स्पष्ट रूप से दिखाई देने वाला और आसानी से सुलभ बनाया जाए।

यह पुस्तिका बताती है कि बिज़नेस पार्टनर इन अपेक्षाओं को कैसे पूरा कर सकते हैं। इसके अलावा, इसमें हमारे शिकायत चैनल के काम करने के तरीके का विस्तृत विवरण दिया गया है और यह पार्टनर्स के लिए खुद को और अपने कर्मचारियों को हमारी प्रक्रियाओं के बारे में जानकारी देने की एक व्यावहारिक गाइड के रूप में काम करती है।

किसी चिंता की रिपोर्ट कैसे करें

तकनीकी क्षमताएँ और रिपोर्टिंग

हमारा शिकायत चैनल वेब ब्राउज़र और समर्पित टेलीफोन हॉटलाइन के माध्यम से 150 से अधिक देशों में उपलब्ध है। टूल कई इंटरफ़ेस का सपोर्ट करता है और एकीकृत भाषा और अनुवाद सुविधाओं के साथ 45 भाषाओं के विकल्प उपलब्ध कराता है।

सिस्टम दो तरह की सुरक्षा की गारंटी देता है:

- वर्कर्स साक्ष्य साझा करने और अपने मामले की स्थिति की जाँच करने के लिए हमारी कंप्लायंस टीम के साथ सीधे और सुरक्षित रूप से बात कर सकते हैं।
- यदि कोई वर्कर अपना नाम गुप्त रखना चाहता है, तो सिस्टम रिपोर्टर को गुमनाम रहने की अनुमति देकर उसकी पहचान की पूरी तरह से सुरक्षा करता है।

वेब वर्ज़न यहाँ उपलब्ध है: zalando-grievance.com

उपलब्ध देशों के फ़ोन नंबर शिकायत होमपेज पर दिए गए हैं।

इसका इस्तेमाल कौन कर सकता है

यह रिपोर्टिंग चैनल Zalando की प्रत्यक्ष या अप्रत्यक्ष सप्लाई चेन में शामिल कंपनियों के लिए वर्तमान में काम करने वाले, उनके साथ कॉन्ट्रैक्ट के तहत काम करने वाले या उनसे सीधे प्रभावित किसी भी व्यक्ति के लिए खुला है। यह लोगों को Zalando या इसके सप्लायर्स की आर्थिक गतिविधियों के परिणामस्वरूप होने वाले मानवाधिकारों के उल्लंघन या पर्यावरणीय उल्लंघनों की रिपोर्ट करने की अनुमति देता है।

---

[1] ZALANDO SE और इसकी सभी सहायक कंपनियाँ, जिन्हें इसके बाद आमतौर पर Zalando कहा जाता है। ABOUT YOU द्वारा प्रदान किया गया शिकायत तंत्र https://corporate.aboutyou.de/en/footer/compliance/whistleblowing पर उपलब्ध है

हालाँकि इस टूल का इस्तेमाल सभी कर सकते हैं, लेकिन हम लोगों को दृढ़ता से प्रोत्साहित करते हैं कि वे स्थानीय चिंताओं को हल करने के लिए पहले स्थानीय रूप से उपलब्ध ऑन-साइट संसाधनों, जैसे भरोसेमंद लाइन मैनेजर, वर्कर प्रतिनिधियों, स्थानीय लोकपाल या फ़ैसिलिटी-लेवल ह्यूमन रिसोर्सेज़ का इस्तेमाल करें। हालाँकि, अगर कोई रिपोर्टर ऐसा करने में असुरक्षित महसूस करता है या गुमनाम रहना चाहता है, तो उसे हमारे रिपोर्टिंग चैनल का इस्तेमाल करने के लिए प्रोत्साहित किया जाता है।

Zalando प्रत्येक रिपोर्ट के साथ गोपनीय रूप से व्यवहार करता है और वह उन लोगों के साथ किसी भी भेदभाव अथवा उनके विरुद्ध प्रतिशोध को स्वीकार नहीं करेगा जो सद्भाव में अनुपालन संबंधी आवाज़ उठाते हैं।

रिपोर्ट कब करें

हम उम्मीद करते हैं कि जैसे ही रिपोर्टर को लगता है कि कोई उल्लंघन हुआ है, वे तुरंत रिपोर्ट दर्ज करें। आदर्श रूप से, किसी स्थिति के बिगड़ने से पहले या ऐसे समय पर रिपोर्ट दर्ज की जानी चाहिए, जब उल्लंघन को अभी भी कम किया जा सके या रोका जा सके। स्विफ्ट रिपोर्टिंग भी Zalando को अधिक प्रभावी तरीके से उल्लंघन का जवाब देने की अनुमति देगी।

क्या रिपोर्ट किया जा सकता है

हम ऐसे किसी भी व्यक्ति को प्रोत्साहित करते हैं जो इनमें से किसी भी उल्लंघन का शिकार हुआ है या जिसने देखा है। रिपोर्टर को उनके मामले के बारे में वे सभी तथ्य उपलब्ध कराने के लिए प्रोत्साहित किया जाता है जो उन्हें लेखन के समय ज्ञात थे।

- मानवाधिकारों और श्रम अधिकारों का उल्लंघन
- असमान उपचार
- रोज़गार कॉन्ट्रैक्ट, मुआवज़े या काम के घंटों का पालन न करना
- व्यावसायिक स्वास्थ्य एवं सुरक्षा की अवहेलना
- बाल श्रम का शोषण या युवा वर्कर्स की सुरक्षा करने में विफलता
- जबरन श्रम या प्रवासी वर्कर्स का शोषण
- विवादित खनिजों और धातुओं की गैरकानूनी सोर्सिंग या हैंडलिंग
- संगठन बनाने की स्वतंत्रता और सामूहिक सौदेबाज़ी के अधिकारों की अनदेखी
- पर्यावरण संबंधी क्षतियों से जुड़े मानवाधिकारों का हनन
- भ्रष्टाचार के कृत्य और वित्तीय अपराध-रोधी नियमों का उल्लंघन

रिपोर्ट कैसे की जा सकती है

<u>फ़ोन लाइन</u>

जिन क्षेत्रों में इंटरनेट कनेक्टिविटी खराब है, वहाँ देश-विशिष्ट फ़ोन नंबर उपलब्ध होगा। रिपोर्टर दिन में किसी भी समय पर फ़ोन लाइन पर कॉल कर सकते हैं। फ़ोन लाइन पर कॉल करने पर, मौखिक रिपोर्ट सुरक्षित रूप से रिकॉर्ड की जाएँगी और Zalando के रिपोर्टिंग टूल पर भेजने के लिए टेक्स्ट में ट्रांसक्राइब की जाएँगी।

<u>ब्राउजर</u>

रिपोर्टर zalando-grievance.com पर रिपोर्टिंग चैनल का इस्तेमाल कर सकते हैं, या तो सीधे अपने ब्राउज़र में वेब पता दर्ज करके या हमारी जानकारी वाली सामग्री पर मौजूद QR कोड को स्कैन करके। एक बार प्लेटफ़ॉर्म पर आने के बाद, एक चरण-दर-चरण गाइड उन्हें रिपोर्टिंग प्रक्रिया पूरी करने में मदद करती है। रिपोर्टर को एक यूनिक केस नंबर दिया जाएगा, जिसकी मदद से वे अपने सुरक्षित इनबॉक्स तक पहुँचने के लिए पासवर्ड बना सकते हैं। यह कंप्लायंस टीम के साथ सीधे कम्युनिकेशन के लिए एक सुरक्षित लॉगिन एरिया बनाता है। भले ही कोई रिपोर्टर गुमनाम रहने का विकल्प चुनता है, फिर भी कंप्लायंस टीम इस चैनल का इस्तेमाल अतिरिक्त साक्ष्यों की समीक्षा करने, खुले सवालों को स्पष्ट करने और रिपोर्ट के अपडेट भेजने के लिए कर सकती है।

गुमनाम रूप से रिपोर्ट करना

अपना अनाम होना सुनिश्चित करने के लिए, आपको ये काम करने होंगे:

- यदि संभव हो, तो अपने नियोक्ता द्वारा उपलब्ध कराए गए डिवाइस से रिपोर्ट न करें।
- वेब संस्करण का उपयोग करते समय, दिए गए QR कोड का उपयोग करके सिस्टम को सीधे एक्सेस करें या फिर किसी लिंक पर क्लिक करने की बजाय इंटरनेट ब्राउज़र में URL पता कॉपी करें या टाइप करें।
- अपना व्यक्तिगत विवरण सबमिट न करें

Zalando प्रत्येक रिपोर्ट के साथ गोपनीय रूप से व्यवहार करता है और वह उन लोगों के साथ किसी भी भेदभाव अथवा उनके विरुद्ध प्रतिशोध को स्वीकार नहीं करेगा जो सद्भाव में अनुपालन संबंधी आवाज़ उठाते हैं। प्रतिशोध लेना अपने आप में हमारे नैतिक मानकों का उल्लंघन है और इसकी तदनुसार जांच-पड़ताल की जाएगी।

रिपोर्ट किए जाने के बाद क्या होता है

Zalando के इन्वेस्टिगेशन दिशानिर्देशों के अनुसार कार्रवाई करने के लिए, सभी रिपोर्टें कॉर्पोरेट कंप्लायंस टीम द्वारा प्राप्त की जाती हैं, जिसकी Zalando में कंप्लायंस के लिए पूरे ग्रुप की जिम्मेदारी है। रिपोर्ट करने वाले सभी लोगों को सात (7) कार्यदिवस के अंदर उनकी रिपोर्ट मिलने की पुष्टि प्राप्त होगी। सभी मान्य शिकायतों की जांच-पड़ताल की जाएगी और उल्लंघन का समाधान करने के लिए उपयुक्त कार्रवाई की जाएंगी। रिपोर्ट करने वाले व्यक्ति को रिपोर्ट प्राप्त होने के तीन महीनों के भीतर कार्यवाहियों के बारे में अपडेट उपलब्ध कराए जाएंगे।

गोपनीयता, गुमनामी और निजता

शिकायत की रिपोर्ट करने वाला सदस्य अनाम रूप से ऐसा करना चुन सकता है। हमारे रिपोर्टिंग चैनल और केस मैनेजमेंट टूल में दर्ज की गई सभी जानकारी हमारी कॉर्पोरेट कंप्लायंस टीम द्वारा प्रोसेस की जाती है, जो गोपनीयता के सिद्धांत के तहत काम करती है। जाँच के लिए ज़रूरी होने या कानून द्वारा आवश्यक होने पर डेटा केवल सख्त 'need-to-know' के आधार पर शेयर किया जाता है।

यदि किसी मामले को बाहरी पक्षों के साथ शेयर करने की ज़रूरत होती है, तो रिपोर्टर को सूचित किया जाएगा और वही गोपनीयता सिद्धांत लागू होंगे। बाहरी ट्रांसफ़र निम्नलिखित स्थितियों में हो सकते हैं:

- तथ्यों की जाँच करने में कॉर्पोरेट कंप्लायंस टीम की मदद करने के लिए किसी बाहरी पार्टी को ट्रांसफ़र करना (उदाहरण के लिए, जब विशेष कानूनी या स्थानीय विशेषज्ञता की ज़रूरत हो)।
- जब रिपोर्ट किए गए तथ्य मामले को सक्षम अधिकारियों को सौंपने की कानूनी ज़रूरत का संकेत देते हैं, तो सार्वजनिक जाँच निकाय या रेग्युलेटरी अथॉरिटी को ट्रांसफ़र करना।
- यदि रिपोर्ट की गई घटनाएँ Zalando के बजाय किसी अन्य कॉर्पोरेट इकाई की ज़िम्मेदारी के अंतर्गत आती हैं, तो किसी दूसरी कंपनी को ट्रांसफ़र करना।

निजता और डेटा सुरक्षा की जानकारी के लिए, zalando-grievance.com पर प्राइवेसी पॉलिसी देखें।