



தகவல் கையேடு - **Zalando**-வின் குறைதீர்ப்புப் பொறிமுறை



Zalando-வின் குறைதீர்ப்புப் பொறிமுறை	2
அறிமுகம்	2
ஒரு கவலையை எவ்வாறு புகாரளிப்பது	2
தொழில்நுட்பத் திறன்களும் புகாரளித்தலும்	2
இதை யார் பயன்படுத்தலாம்	3
எப்போது புகாரளிக்க வேண்டும்	3
எவற்றைப் புகாரளிக்கலாம்	3
எவ்வாறு புகாரளிக்கலாம்	4
அடையாளம் தெரியாமல் புகாரளித்தல்	4
புகாரளித்த பிறகு என்ன நடக்கும்	5
ரகசியத்தன்மை, அடையாளம் தெரியாமை மற்றும் தனியுரிமை	5

Zalando-வின் குறைதீர்ப்புப் பொறிமுறை

அறிமுகம்

Zalando-வில் உள்ள நாங்கள்¹, பொருந்தும் சட்டங்கள், நெறிமுறைத் தரநிலைகள் மற்றும் எங்கள் உள் விதிமுறைகளைப் பின்பற்றுவதில் உறுதியாக இருக்கிறோம். விநியோகச் சங்கிலிகளில் நிறுவனங்களின் உரிய கவனக் கடமைகள் குறித்த ஜெர்மன் சட்டத்தின் கீழ் (பொதுவாக விநியோகச் சங்கிலி உரிய கவனக் கடமைச் சட்டம் அல்லது LKSG என அழைக்கப்படுகிறது; ஜெர்மன் மொழியில்:

“Lieferkettensorgfaltspflichtengesetz”), வலுவான மனித உரிமை மற்றும் சுற்றுச்சூழல் உரிய கவன நடைமுறைகளை Zalando தொடர்ந்து செயல்படுத்தி, மதிப்பாய்வு செய்து, புதுப்பித்து வருகிறது. இந்தக் கட்டமைக்கப்பட்ட நடவடிக்கைகள், எங்கள் சொந்தச் செயல்பாடுகளிலும் சப்ளையர்களின் செயல்பாடுகளிலும் மனித உரிமை மீறல்கள் மற்றும் சுற்றுச்சூழல் சீர்கேட்டின் அபாயத்தைத் தடுக்கவும், தணிக்கவும் அல்லது மிகக் குறைவாக்கவும் திட்டமிட்டு வடிவமைக்கப்பட்டுள்ளன.

இந்தச் சட்டக் கட்டமைப்பின் முக்கியத் தேவைகளில் ஒன்று, பயனுள்ளதும் சுயாதீனமானதுமான குறைதீர்ப்புப் பொறிமுறையைப் பேணுவதாகும். Zalando முழுமையாகச் செயல்படும், எளிதில் அணுகக்கூடிய புகாரளிப்பு வழியை வழங்குகிறது. இதன் மூலம் எங்கள் சப்ளையர் வலையமைப்பில் உள்ளவர்கள் மனித உரிமை அல்லது சுற்றுச்சூழல் மீறல்களைப் பாதுகாப்பாகவும் அடையாளம் தெரியாமலும் புகாரளிக்கலாம். எங்கள் வணிகக் கூட்டாளர்கள், இந்தப் புகாரளிப்பு வழிகள் தங்கள் பணியாளர்கள் அனைவருக்கும் தெளிவாகத் தெரியப்படுத்தப்பட்டு எளிதில் அணுகக்கூடியவையாக இருப்பதை உறுதிசெய்ய வேண்டும் என எதிர்பார்க்கிறோம்.

இந்த எதிர்பார்ப்புகளை வணிகக் கூட்டாளர்கள் எவ்வாறு நிறைவேற்றலாம் என்பதை இந்தக் கையேடு விளக்குகிறது. மேலும், எங்கள் புகாரளிப்பு வழி எவ்வாறு செயல்படுகிறது என்பதை இது விரிவாக விளக்குகிறது. இதன் மூலம் கூட்டாளர்கள் எங்கள் செயல்முறைகளைத் தாங்களும் அறிந்து, தங்கள் பணியாளர்களுக்கும் விளக்குவதற்கான நடைமுறை வழிகாட்டி கிடைக்கிறது.

ஒரு கவலையை எவ்வாறு புகாரளிப்பது

தொழில்நுட்பத் திறன்களும் புகாரளித்தலும்

இணைய உலாவி மற்றும் பிரத்யேக உதவித் தொலைபேசி எண்கள் மூலம் 150-க்கும் மேற்பட்ட நாடுகளில் எங்கள் குறைதீர்ப்புப் புகாரளிப்பு வழியை அணுகலாம். இந்தக் கருவி பல இடைமுகங்களை ஆதரிக்கிறது; ஒருங்கிணைந்த மொழி மற்றும் மொழிபெயர்ப்பு அம்சங்களுடன் 45 மொழித் தேர்வுகளை வழங்க முடியும்.

இந்த அமைப்பு இரண்டு வகையான பாதுகாப்புகளுக்கு உத்தரவாதம் அளிக்கிறது:

- பணியாளர்கள் ஆதாரங்களைப் பகிரவும் தங்கள் வழக்கின் நிலையைச் சரிபார்க்கவும் எங்கள் விதிமுறை இணக்கக் குழுவுடன் நேரடியாகவும் பாதுகாப்பாகவும் தொடர்புகொள்ளலாம்.

¹ ZALANDO SE மற்றும் அதன் அனைத்து துணை நிறுவனங்களும் இனிமேல் பொதுவாக Zalando என குறிப்பிடப்படுகின்றன. ABOUT YOU வழங்கும் குறைதீர்ப்புப் பொறிமுறையை <https://corporate.aboutyou.de/en/footer/compliance/whistleblowing> என்ற முகவரியில் அணுகலாம்.

- ஒரு பணியாளர் தமது பெயரை ரகசியமாக வைத்திருக்க விரும்பினால், அடையாளம் தெரியாமல் புகாரளிக்க அனுமதிப்பதன் மூலம் இந்த அமைப்பு அவரது அடையாளத்தை முழுமையாகப் பாதுகாக்கிறது.



இணையப் பதிப்பு: zalando-grievance.com



சேவை கிடைக்கும் நாடுகளுக்கான தொலைபேசி எண்கள் குறைதீர்ப்பு முகப்புப் பக்கத்தில் கொடுக்கப்பட்டுள்ளன.

இதை யார் பயன்படுத்தலாம்

Zalando-வின் நேரடி அல்லது மறைமுக விநியோகச் சங்கிலியில் உள்ள நிறுவனங்களில் தற்போது பணிபுரிபவர்கள், அவற்றுடன் ஒப்பந்தம் செய்துள்ளவர்கள் அல்லது அவற்றின் செயல்பாடுகளால் நேரடியாகப் பாதிக்கப்படுபவர்கள் என அனைவருக்கும் இந்தப் புகாரளிப்பு வழி திறந்துள்ளது. Zalando அல்லது அதன் சப்ளையர்களின் பொருளாதாரச் செயல்பாடுகளால் ஏற்படும் மனித உரிமை மீறல்கள் அல்லது சுற்றுச்சூழல் விதிமீறல்களை இதன் மூலம் எவரும் புகாரளிக்கலாம்.

இந்த அமைப்பை அனைவரும் பயன்படுத்தலாம். இருப்பினும், ஒரு குறிப்பிட்ட இடத்திற்குரிய கவலைகளைத் தீர்க்க, நம்பகமான நேரடி மேலாளர்கள், பணியாளர் பிரதிநிதிகள், உள்ளூர் குறைதீர்ப்பு அலுவலர் அல்லது நிலைய அளவிலான மனிதவளப் பிரிவு போன்ற, அந்த இடத்திலேயே கிடைக்கும் வழிகளை முதலில் பயன்படுத்துமாறு தனிநபர்களை வலுவாக ஊக்குவிக்கிறோம். எனினும், அவ்வாறு செய்வது பாதுகாப்பற்றது எனப் புகாரளிப்பவர் உணர்ந்தாலோ அல்லது அடையாளம் தெரியாமல் இருக்க விரும்பினாலோ, எங்கள் புகாரளிப்பு வழியைப் பயன்படுத்துமாறு அவரை ஊக்குவிக்கிறோம்.

Zalando ஒவ்வொரு புகாரையும் ரகசியமாகக் கையாள்கிறது, மேலும் நல்ல நம்பிக்கையுடன் தங்கள் சிக்கல்களைத் தெரிவிக்கும் தனிநபர்களுக்கு எதிராக மேற்கொள்ளப்படும் எந்தவொரு பாகுபாடு அல்லது பழிவாங்குதலை அது ஏற்காது.

எப்போது புகாரளிக்க வேண்டும்

மீறல் நடந்ததாக உணர்ந்தவுடன் புகாரளிப்பவர்கள் அதைப் புகாரளிக்க வேண்டும் என எதிர்பார்க்கிறோம். சூழ்நிலை மோசமடைவதற்கு முன்போ, மீறலை இன்னும் தணிக்க அல்லது தடுக்க இயலும் நிலையிலோ புகாரளிப்பது சிறந்தது. மீறலுக்கு மிகவும் பயனுள்ள முறையில் Zalando பதிலளிக்கவும் ஸ்விட்ச் புகாரளிப்பு உதவும்.

எவற்றைப் புகாரளிக்கலாம்

கீழே உள்ள மீறல்களில் எதன் மூலமாவது பாதிக்கப்பட்டவர்கள் அல்லது எதையாவது நேரில் பார்த்தவர்களை நாங்கள் ஊக்குவிக்கிறோம். புகாரை எழுதும் நேரத்தில், சிக்கலைப் பற்றி அவர்களுக்குத் தெரிந்த அனைத்து உண்மைகளையும் வழங்குமாறு புகாரளிப்பவர்கள் ஊக்குவிக்கப்படுகிறார்கள்.

- மனித உரிமை மற்றும் தொழிலாளர் உரிமை மீறல்கள்
- பாகுபாடுடன் நடத்துதல்
- வேலை ஒப்பந்தம், ஊதியம் அல்லது வேலை நேரம் தொடர்பான விதிமீறல்கள்
- தொழில்சார் சுகாதாரம் மற்றும் பாதுகாப்பைப் புறக்கணித்தல்

- குழந்தைத் தொழிலாளர்களைச் சுரண்டுதல் அல்லது இளம் தொழிலாளர்களைப் பாதுகாக்கத் தவறுதல்
- கட்டாய உழைப்பு அல்லது புலம்பெயர்ந்த தொழிலாளர்களைச் சுரண்டுதல்
- மோதல் கனிமங்கள் மற்றும் உலோகங்களைச் சட்டவிரோதமாகக் கொள்முதல் செய்தல் அல்லது கையாளுதல்
- தொழிற்சங்கம் அமைக்கும் சுதந்திரத்தையும் கூட்டுப் பேரம் பேசும் உரிமைகளையும் புறக்கணித்தல்
- சுற்றுச்சூழல் சேதங்கள் சம்பந்தமான மனித உரிமை மீறல்கள்
- ஊழல் செயல்கள் மற்றும் நிதிக் குற்றத் தடுப்பு விதிமீறல்கள்

எவ்வாறு புகாரளிக்கலாம்

தொலைபேசி எண்

இணைய இணைப்பு குறைவாக உள்ள பகுதிகளில், அந்த நாட்டிற்கான பிரதேசத் தொலைபேசி எண் கிடைக்கும். புகாரளிப்பவர்கள் பகலில் எந்த நேரத்திலும் தொலைபேசி எண்ணை அழைக்கலாம். அந்தத் தொலைபேசி எண்ணை அழைத்தால், வாய்மொழிப் புகார்கள் பாதுகாப்பாகப் பதிவுசெய்யப்பட்டு, உரையாக மாற்றப்பட்டு, Zalando-வின் புகாரளிப்பு அமைப்பிற்கு அனுப்பப்படும்.

இணைய உலாவி

புகாரளிப்பவர்கள் zalando-grievance.com என்ற முகவரியில் புகாரளிப்பு வழியை அணுகலாம். இணைய முகவரியைத் தங்கள் உலாவியில் நேரடியாக உள்ளிடலாம் அல்லது எங்கள் தகவல் ஆவணங்களில் உள்ள QR குறியீட்டை ஸ்கேன் செய்யலாம். தளத்திற்குள் சென்றதும், படிப்படியான வழிகாட்டி அவர்களைப் புகாரளிப்பு செயல்முறை முழுவதும் வழிநடத்தும். புகாரளிப்பவருக்கு ஒரு தனித்துவமான வழக்கு எண் வழங்கப்படும். அதைப் பயன்படுத்தி, தமது பாதுகாப்பான அஞ்சல் பெட்டியை அணுகுவதற்கான கடவுச்சொல்லை அவர் உருவாக்கலாம். இதன் மூலம் விதிமுறை இணக்கக் குழுவின் நேரடியாகத் தொடர்புகொள்வதற்கான பாதுகாப்பான உள்நுழைவுப் பகுதி உருவாகிறது. புகாரளிப்பவர் அடையாளம் தெரியாமல் இருக்கத் தேர்வுசெய்தாலும், கூடுதல் ஆதாரங்களை ஆய்வு செய்யவும், நிலுவையில் உள்ள கேள்விகளைத் தெளிவுபடுத்தவும், புகார் குறித்த புதுப்பிப்புகளை அனுப்பவும் விதிமுறை இணக்கக் குழு இந்த வழியைப் பயன்படுத்தலாம்.

அடையாளம் தெரியாமல் புகாரளித்தல்

உங்கள் அடையாளம் தெரியாமல் இருப்பதை உறுதிசெய்ய, பின்வருவனவற்றைச் செய்ய வேண்டும்:

- முடிந்தால், உங்கள் வேலை வழங்குநர் வழங்கிய சாதனத்திலிருந்து புகாரளிக்க வேண்டாம்.
- இணையப் பதிப்பைப் பயன்படுத்தும்போது, எந்த இணைப்பையும் கிளிக் செய்யாமல், கொடுக்கப்பட்ட QR குறியீட்டைப் பயன்படுத்தியோ அல்லது URL முகவரியை இணைய உலாவியில் நகலெடுத்தோ தட்டச்சு செய்தோ அமைப்பை நேரடியாக அணுகவும்.
- உங்கள் தனிப்பட்ட விவரங்களை வழங்க வேண்டாம்.

ஒவ்வொரு புகாரையும் Zalando ரகசியமாகக் கையாளும். விதிமுறை இணக்கக் குறித்த கவலைகளை நல்லெண்ணத்துடன் தெரிவிக்கும் நபர்களுக்கு எதிரான எந்தவொரு பாகுபாட்டையும் பழிவாங்கும் நடவடிக்கையையும் Zalando ஏற்காது. பழிவாங்கல் என்பது எங்களுடைய நெறிமுறைகளை மீறுவதாகும் மேலும் இது அதிலிருப்பதுபடி விசாரிக்கப்படும்.

புகாரளித்த பிறகு என்ன நடக்கும்

Zalando விசாரணை வழிகாட்டுதல்களுக்கு இணங்க கையாளப்படும் வகையில், அனைத்து புகார்களையும் முதலில் நிறுவன விதிமுறை இணக்கக் குழு பெறுகிறது. Zalando குழுமம் முழுவதிலும் விதிமுறை இணக்கத்திற்குப் பொறுப்பான குழு இது. புகாரளிப்பவர்கள் அனைவரும் ஏழு (7) வேலை நாட்களுக்குள் அவர்களது புகார்கள் பெறப்பட்டதற்கான உறுதிப்படுத்தலைப் பெறுவார்கள். செல்லுபடியாகும் அனைத்துப் புகார்களும் விசாரிக்கப்பட்டு, மீறலைத் தீர்ப்பதற்குப் பொருத்தமான நடவடிக்கைகள் தொடங்கப்படும். புகார் பெறப்பட்ட மூன்று மாதங்களுக்குள் நடவடிக்கைகள் தொடர்பான தகவல்கள் புகாரளித்தவருக்கு வழங்கப்படும்.

ரகசியத்தன்மை, அடையாளம் தெரியாமை மற்றும் தனியுரிமை

புகாரளிப்பவர் அடையாளத்தைக் காட்டாமல் புகாரளிக்கத் தேர்வுசெய்யலாம். எங்கள் புகாரளிப்பு வழியிலும் வழக்கு மேலாண்மை அமைப்பிலும் பதிவுசெய்யப்படும் அனைத்து தகவல்களையும், ரகசியத்தன்மைக் கொள்கையின் கீழ் செயல்படும் எங்கள் நிறுவன விதிமுறை இணக்கக் குழு கையாளுகிறது. விசாரணைக்குத் தேவையானபோது அல்லது சட்டப்படி அவசியமானபோது மட்டுமே, கடுமையான 'தெரிந்திருக்க வேண்டிய அவசியம்' என்ற அடிப்படையில் தரவு பகிரப்படும்.

ஒரு வழக்கை வெளித் தரப்புகளுடன் பகிர வேண்டியிருந்தால், புகாரளிப்பவருக்குத் தெரிவிக்கப்படும்; அதே ரகசியத்தன்மைக் கொள்கைகள் தொடர்ந்து பொருந்தும். பின்வரும் சூழ்நிலைகளில் தகவல்கள் வெளித் தரப்புகளுடன் பகிரப்படலாம்:

- உண்மைகளை விசாரிப்பதில் நிறுவன விதிமுறை இணக்கக் குழுவிற்கு உதவுவதற்காக வெளித் தரப்புடன் பகிர்தல் (எடுத்துக்காட்டாக, சிறப்பு சட்ட அல்லது உள்ளூர் நிபுணத்துவம் தேவைப்படும்போது).
- புகாரளிக்கப்பட்ட உண்மைகள், விவகாரத்தைத் தகுதிவாய்ந்த அதிகாரிகளிடம் ஒப்படைக்க சட்டப்பூர்வத் தேவை இருப்பதைக் காட்டும்போது, பொது விசாரணை அமைப்பு அல்லது ஒழுங்குமுறை ஆணையத்துடன் பகிர்தல்.
- புகாரளிக்கப்பட்ட நிகழ்வுகள் Zalando-விற்குப் பதிலாக வேறொரு நிறுவனத்தின் பொறுப்பிற்குள் வந்தால், அந்த நிறுவனத்துடன் பகிர்தல்.

தனியுரிமை மற்றும் தரவுப் பாதுகாப்பு விவரங்களுக்கு, [zalando-grievance.com](https://www.zalando-grievance.com) என்ற முகவரியில் உள்ள தனியுரிமைக் கொள்கையைப் பார்க்கவும்.