

CBR Fashion SpeakUp-Line - Panduan dan Tanya Jawab

PANDUAN - Bagaimana cara mengirimkan laporan melalui CBR Fashion SpeakUp-Line?	1
Melalui Web	1
Melalui Aplikasi SpeakUp®	2
Melalui Telepon	2
Pertanyaan yang Sering Diajukan (FAQ)	3
Web	4
Aplikasi	5
Telepon	6

PANDUAN - Bagaimana cara mengirimkan laporan melalui CBR Fashion SpeakUp-Line?

SpeakUp® adalah layanan yang memungkinkan Anda untuk melaporkan pelanggaran serius yang seharusnya tidak dilaporkan, dengan anonimitas penuh. Anda dapat melakukannya melalui situs web, dengan menggunakan aplikasi SpeakUp® atau melalui telepon, tanpa campur tangan operator. SpeakUp® tersedia 24 jam per hari dan 365 hari per tahun. Oleh karena itu, Anda dapat menggunakan SpeakUp® untuk meninggalkan pesan atau memeriksa tanggapan kapan saja. Layanan ini dioperasikan oleh pihak ketiga, People Intouch, sebuah perusahaan Belanda yang berbasis di Amsterdam, Belanda.

Di bawah ini terdapat penjelasan singkat tentang cara menggunakan berbagai saluran laporan.

Melalui Web

1. Kunjungi halaman web SpeakUp® dari CBR Fashion Group dengan URL <https://cbrfashion.speakup.report/de-DE/hints/home> dan/atau kode QR berikut:



2. Klik '+ Laporan baru' untuk memulai percakapan tepercaya. Jika Anda sudah memiliki laporan terbuka, pilih 'Masuk'.

3. Pilih bahasa yang Anda inginkan untuk menyampaikan pesan Anda.
4. Catat 'Nomor laporan' unik Anda dan buat kata sandi untuk laporan Anda. Anda akan memerlukannya untuk memeriksa kembali tanggapan Anda nanti.
5. Ketik pesan Anda. Anda dapat mengunggah lampiran melalui ikon klip yang terdapat di sudut kanan atas.
6. Klik 'Kirim pesan' dan pesan serta file yang dilampirkan akan diproses.
7. Anda memiliki opsi untuk meninggalkan email Anda jika Anda ingin diberi tahu ketika ada tanggapan. Setelah menambahkan email, Anda akan diminta untuk mengetikkan kode verifikasi yang dikirim ke alamat email yang disediakan.

Melalui Aplikasi SpeakUp®

1. Unduh aplikasi 'SpeakUp® by People Intouch' dari App Store/Google Play atau pindai kode QR (lihat di atas).
2. Buka Aplikasi.
3. Klik "Atur PIN Anda" dan masukkan 6 digit kode. Anda harus memasukkan PIN ini setiap kali Anda membuka Aplikasi. Jika Anda lupa PIN, Anda harus menginstal ulang Aplikasi dan membuat PIN baru. Jika demikian, Anda akan kehilangan akses ke laporan terbuka yang sedang berjalan.
4. Aplikasi akan meminta Anda untuk terhubung ke pihak perusahaan dengan memindai kode QR perusahaan (lihat di atas). Atau Anda dapat memasukkan kode CBR dengan mengklik tombol 'Hubungkan Secara Manual' di bagian bawah halaman. Kode CBR Fashion Group adalah **103833**.
5. Tekan tombol '+ Laporan baru' untuk memulai percakapan tepercaya.
6. Anda dapat meninggalkan pesan Anda dengan mengeklik tombol yang sesuai. Anda dapat meninggalkan rekaman suara melalui aplikasi. Suara Anda tidak akan pernah didengar oleh CBR Fashion. Kami hanya akan menerima transkrip rekaman suara Anda.
7. Setelah mengirimkan pesan, Anda akan menerima balasan dalam waktu satu minggu. Anda dapat memilih untuk diberitahu oleh aplikasi tentang tanggapan apa pun.
8. Saat Anda masuk kembali, Anda akan melihat apakah ada tanggapan baru dari CBR Fashion Group. Jika Anda memiliki masalah lain yang ingin dilaporkan, Anda dapat melakukannya dengan mengklik '+Laporan baru'.

Melalui Telepon



1. Organisasi Anda telah menyampaikan nomor telepon SpeakUp® yang relevan dengan lokasi Anda.
2. Tekan nomor telepon negara tempat Anda berada.
3. Perintah suara akan memandu Anda melalui langkah-langkah berikut:
 - 3.1. Masukkan kode CBR Fashion **103833**.
 - 3.2. Pilih bahasa Anda
 - 3.3. Anda akan menerima 'Nomor laporan' yang unik
Catatlah dengan cermat karena Anda akan memerlukannya untuk dapat menelepon kembali dan mendengar tanggapan atas laporan Anda.
 - 3.4. Pilih 4 digit kode PIN.
Ingatlah kode tersebut agar Anda dapat masuk kembali nanti.
 - 3.5. Setelah nada tunggu, cukup ucapkan pesan Anda.
 - 3.6. Setelah selesai, tekan 1 atau cukup tutup telepon.
 - 3.7. Anda akan mendapatkan tanggapan dalam waktu satu minggu.
4. Pastikan Anda menelepon kembali dengan nomor Laporan dan PIN Anda untuk memeriksa tanggapan.

Pertanyaan yang Sering Diajukan (FAQ)

Apakah identitas saya dapat diketahui?

Identitas Anda tidak akan dibagikan dengan CBR Fashion Group. Anda memegang kendali penuh atas isi pesan yang Anda tinggalkan. Jika Anda meninggalkan rincian kontak Anda dalam pesan Anda, SpeakUp® akan meneruskannya; jika Anda tidak meninggalkan rincian kontak Anda, SpeakUp® dan CBR Fashion Group tidak akan tahu siapa Anda.

Jika Anda meninggalkan pesan melalui Telepon, CBR Fashion Group akan menerima transkrip kata per kata yang diketik dari apa yang Anda katakan.

Dapatkah CBR Fashion Group melacak data koneksi saya?

Tidak, SpeakUp® dioperasikan oleh People Intouch. CBR Fashion Group tidak memiliki akses ke data koneksi. Detail telepon atau alamat IP tidak akan pernah diberikan. Namun, bisa saja organisasi Anda melacak informasi pengguna dari telepon atau komputer CBR Fashion Group, perlu diketahui bahwa Anda dapat menggunakan telepon atau komputer umum atau yang tidak dapat diidentifikasi.

Apa yang terjadi setelah saya meninggalkan pesan saya?

Setelah Anda menutup telepon atau Anda telah mengirim pesan melalui Web & Aplikasi, terjemahan pesan ke dalam bahasa Inggris akan dimulai (jika perlu). Untuk pesan Telepon, file suara yang direkam akan dituliskan kata demi kata terlebih dahulu. File suara yang direkam tidak akan pernah diserahkan. CBR Fashion Group akan menerima transkrip pesan Anda. Setelah transkripsi dan terjemahan selesai, pesan yang tepat - baik dalam bahasa asli maupun bahasa Inggris - akan dikirim ke penerima khusus. Penerima yang ditunjuk oleh CBR Fashion Group akan mengevaluasi pesan tersebut dan mengirimkan tanggapan mereka. Tanggapan tersebut akan diterjemahkan jika perlu dan akan ditampilkan di sistem

web atau aplikasi. Untuk telepon, People Intouch akan menerjemahkan jika perlu dan merekam tanggapan serta memasukkannya ke sistem telepon untuk Anda dengarkan.

Kapan saya dapat mengharapkan balasan?

Anda dapat mengharapkan tanggapan awal dari CBR Fashion Group dalam waktu satu minggu. Anda disarankan untuk masuk ke laporan Anda di SpeakUp® dan memeriksa tanggapan secara teratur.

Apa yang terjadi jika saya tidak dapat mengingat Nomor Laporan saya?

Jika Anda tidak dapat mengingat Nomor Laporan unik Anda, kami menyarankan Anda untuk meninggalkan pesan baru melalui SpeakUp®.

Web

Bahasa apa saja yang tersedia untuk SpeakUp®?

CBR Fashion Group menentukan bahasa apa saja yang ditawarkan kepada Anda. Jika bahasa browser Anda tersedia, halaman selamat datang akan menggunakan bahasa tersebut.

Kapan saya dapat mengubah pengaturan bahasa?

Setelah mengklik '+ Laporan baru' pada halaman selamat datang, Anda akan melihat daftar bahasa yang disediakan oleh CBR Fashion Group. Anda dapat memilih dari opsi yang tercantum di sana.

Di mana saya dapat menemukan pernyataan privasi?

Anda dapat melihat pernyataan privasi CBR Fashion Group di Situs Web CBR Fashion Group (www.cbr.de).

Bagaimana cara saya memberikan laporan?

Klik tombol '+ Laporan baru' di halaman beranda. Ini akan membawa Anda ke layar di mana Anda dapat memilih bahasa yang Anda inginkan untuk menyampaikan pesan Anda. Setelah memilih bahasa, Anda akan masuk ke layar baru yang berisi nomor laporan pribadi Anda. Harap catat nomor ini atau simpan di suatu tempat, karena Anda akan membutuhkannya nanti untuk memeriksa status laporan Anda. Halaman ini juga akan meminta Anda untuk membuat kata sandi, yang juga diperlukan untuk memeriksa status laporan Anda. Kami menyarankan Anda untuk memilih kata sandi yang unik yang hanya dapat diingat oleh Anda dan pastikan untuk tidak membaginya dengan orang lain. Setelah 'masuk', Anda akan masuk ke halaman di mana Anda dapat meninggalkan pesan sepanjang 50.000 kata di mana Anda dapat menjelaskan insiden apa yang telah terjadi, siapa yang terlibat, dan detail lainnya terkait insiden yang ingin Anda laporkan. Setelah selesai, klik 'kirim pesan'.

Bagaimana cara melampirkan dokumen pada laporan saya?

Pada halaman 'Pesan baru', terdapat ikon penjepit kertas di pojok kanan atas. Klik ikon ini untuk melampirkan dokumen ke pesan Anda. Berapa banyak dokumen yang dapat saya lampirkan ke laporan saya? Anda dapat melampirkan maksimal 25 file ke setiap pesan. Batas ukuran file adalah 500MB per lampiran. Saya berubah pikiran untuk meninggalkan laporan, namun saya sudah masuk.

Bagaimana cara keluar?

Kapan saja selama atau setelah Anda masuk, Anda bisa mengklik tanda silang di kanan atas halaman untuk keluar.

Saya tidak sengaja keluar, apa yang harus saya lakukan?

Anda dapat menggunakan nomor laporan pribadi dan kata sandi yang Anda pilih untuk masuk kembali.

Bagaimana saya dapat diberitahu jika ada balasan dari CBR Fashion Group?

Setelah meninggalkan pesan pertama dari laporan, Anda akan ditanya apakah akan meninggalkan alamat email Anda. (Ini tidak akan pernah dibagikan dengan CBR Fashion Group) Jika Anda meninggalkan alamat email Anda, Anda akan menerima kode verifikasi 6 digit. Lengkapi verifikasi dengan kode ini untuk mendapatkan notifikasi melalui email jika ada balasan atas laporan Anda.

Persyaratan apa yang harus dipenuhi oleh kata sandi saya?

Kata sandi Anda harus memenuhi persyaratan berikut: Minimal 12 karakter Minimal satu angka (0-9) Minimal satu huruf besar (A-Z) Minimal satu huruf kecil (a-z) Minimal satu karakter khusus (!\$%&*).

Aplikasi

Bagaimana cara masuk ke lingkungan SpeakUp® melalui aplikasi?

1. Unduh Aplikasi Unduh aplikasi untuk iOS dan Android, cukup pindai kode QR dengan kamera perangkat Anda. Atau cari "SpeakUp by People Intouch" di App/Play store Anda

2. Siapkan pin aman Anda PIN 6 digit digunakan untuk mengamankan semua pesan SpeakUp® pada perangkat.

3. Hubungkan ke saluran masuk Pindai kode QR saluran untuk mengakses saluran masuk atau sambungkan secara manual menggunakan kode ini: **103833** [kode organisasi jalur eksternal CBR Fashion Group] Untuk masuk ke aplikasi dan dapat membuat laporan, Anda harus memilih PIN 6 digit dan terhubung ke organisasi Anda. Setelah mengonfirmasi PIN Anda, harap diingat karena Anda akan memerlukannya untuk masuk kembali ke aplikasi untuk memeriksa status laporan Anda. Setelah memilih PIN, aplikasi akan meminta Anda untuk terhubung ke organisasi Anda.* Ketika Anda telah terhubung dengan organisasi Anda, klik 'laporan baru'. Anda sekarang dapat menulis laporan Anda.

Bagaimana cara mengatur ulang PIN saya?

Untuk mengatur ulang PIN Anda, Anda harus menghapus dan menginstal ulang Aplikasi. Namun, hal ini berarti Anda akan kehilangan akses ke laporan yang sedang berjalan.

Bagaimana cara menghubungkan aplikasi ke CBR Fashion Group di saluran SpeakUp®?

Anda dapat terhubung ke CBR Fashion Group dengan memindai kode QR atau Anda dapat terhubung secara manual dengan memasukkan kode 6 digit: **103833**.

Bagaimana cara mengubah bahasa?

Di bagian kanan atas halaman, Anda akan melihat bahasa yang dipilih. Jika Anda mengklik menu tarik-turun, Anda dapat memilih bahasa lain.

Di mana saya dapat menemukan pernyataan privasi?

Anda dapat melihat pernyataan privasi CBR Fashion Group di Situs Web CBR Fashion Group (www.cbr.de/compliance).

Bagaimana cara saya keluar?

Dengan mengklik tombol 'Keluar' di sudut kanan atas layar Anda.

Bagaimana cara memeriksa status laporan saya?

Jika Anda sudah masuk, Anda dapat mengklik tombol 'laporan saya' di bagian kiri atas layar Anda untuk melihat statusnya.

Berapa panjang laporan tertulis saya?

Laporan Anda dapat terdiri dari maksimal 50.000 karakter.

Bagaimana cara melampirkan dokumen ke laporan saya?

Ketika Anda masuk ke halaman 'Pesan baru' di mana Anda dapat menulis laporan Anda, ada ikon penjepit kertas di sebelah kanan. Jika Anda mengklik ikon ini, Anda dapat melampirkan dokumen ke laporan Anda.

Bagaimana cara mengirim laporan saya setelah selesai?

Setelah Anda selesai menulis laporan, klik tanda panah di sebelah kanan bawah. Sebuah pop-up akan muncul, meminta Anda untuk memeriksa kembali isi laporan Anda, karena Anda tidak dapat mengubahnya setelah laporan dikirim. Jika Anda sudah yakin dengan isi laporan Anda, tekan 'kirim' sekali lagi. Jika ada yang ingin Anda ubah, tekan 'batalkan'.

Bagaimana saya dapat diberitahu jika ada balasan dari CBR Fashion Group?

Setelah membuat laporan (meninggalkan pesan pertama), Anda akan ditanya apakah Anda mengizinkan aplikasi untuk mengirim notifikasi tanggapan. Notifikasi tidak akan berisi konten apa pun dari pesan Anda.

Telepon

Bagaimana cara menemukan nomor telepon SpeakUp®?

Setiap negara memiliki nomor telepon CBR-SpeakUp® masing-masing. Nomor-nomor tersebut dapat ditemukan pada **Lampiran** dokumen ini.

Nomor telepon mana yang harus saya hubungi?

Anda harus menghubungi nomor telepon spesifik negara tempat Anda berada.

Berapa tarif penelepon untuk saluran telepon SpeakUp® di negara saya?

Telepon SpeakUp® tersedia dalam nomor lokal yang menerapkan tarif panggilan lokal/nasional, atau melalui nomor telepon bebas pulsa. Rinciannya dapat dilihat pada daftar nomor telepon di **Lampiran** dokumen ini.

Kapan saya dapat menghubungi saluran telepon SpeakUp®?

SpeakUp® tersedia 24/7 sepanjang tahun.

Apakah suara saya akan didengar oleh CBR Fashion Group?

Suara Anda tidak akan pernah didengar oleh CBR Fashion Group. Kami hanya akan menerima transkrip rekaman suara Anda.

Bagaimana cara memilih opsi bahasa?

Setelah memasukkan kode Organisasi **103833**, Anda akan mendengar perintah yang meminta Anda untuk memilih bahasa ibu Anda.

Berapa lama pesan yang dapat saya tinggalkan?

Durasi maksimum adalah 5 menit untuk pesan telepon. Anda akan diberi tahu ketika waktu tersisa 1 menit.

Di mana saya dapat menemukan 'Kode Organisasi'?

Kode Organisasi CBR Fashion Group adalah 103833.

Untuk apa PIN diperlukan?

Saat meninggalkan pesan awal, Anda akan diminta untuk memilih 4 digit PIN. Anda harus mengingat PIN ini untuk masuk kembali untuk mendengarkan tanggapan, serta meninggalkan pesan tambahan.

Apa yang dimaksud dengan 'Nomor laporan'?

Saat meninggalkan pesan awal, Anda akan menerima nomor laporan. Nomor ini unik untuk laporan Anda dan tidak dibagikan dengan CBR Fashion Group. Harap catat nomor tersebut, karena nomor tersebut diperlukan untuk masuk kembali ke laporan Anda.

Apa yang terjadi jika saya menutup telepon sebelum menerima 'Nomor laporan' saya?

Dalam hal ini, CBR Fashion Group tidak akan diberitahu tentang laporan baru yang masuk.

Apa yang harus saya lakukan setelah selesai meninggalkan pesan saya?

Setelah selesai, Anda dapat menekan tombol 1, atau langsung menutup telepon.

Bagaimana cara masuk kembali ke laporan saya?

Tekan nomor telepon khusus negara Anda, masukkan Kode Grup CBR Fashion **103833** dan kemudian kode PIN 4 digit Anda.

Apa yang terjadi jika saya tidak ingat PIN atau 'Nomor laporan' saya?

Jika Anda tidak mengingat detail penting tersebut, Anda tidak dapat masuk kembali ke laporan Anda. Ini berarti Anda harus meninggalkan pesan baru, yang akan memiliki nomor Laporan yang berbeda.

Lampiran CBR Fashion SpeakUp-Line - Nomor Telepon

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
Colombia	00576012421247	Call charged at local rate
Costa Rica	0050640360350	Call charged at local rate
Côte d'Ivoire	002250566770918	Freephone

Country	Phone number	Phone instructions
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
Kazakhstan	007877273574582	Call charged at local rate; No mobile access
Kenya	00254207650957	Call charged at local rate
Korea, the Republic of	0082237005146	Call charged at local rate
Kuwait	0096522055730	Freephone
Latvia	80005929	Freephone

Country	Phone number	Phone instructions
Lebanon	8338160193	Freephone
Lithuania	880030366	Freephone
Luxembourg	003523420808982	Call charged at local rate
Malaysia	0060377243136	Call charged at local rate
Malta	80065144	Freephone
Martinique	0800901651	Freephone
Mauritius	0023052970999	Call charged at local rate
Mexico	00525547806198	Call charged at local rate
Moldova, the Republic of	080060016	Freephone
Morocco	00212530144108	Call charged at local rate
Myanmar	08008008062	Freephone
Namibia	00264833800103	Freephone
Nepal	18000010186	Freephone
Netherlands	0031107007503	Call charged at local rate
New Zealand	006499135892	Call charged at local rate
Nicaragua	0050575137610	Call charged at local rate
Nigeria	07080601221	Freephone
North Macedonia	0038925513216	Call charged at local rate
Norway	004724140601	Call charged at local rate
Oman	80074161	Freephone
Pakistan	0080090044437	Freephone
Panama	005073084480	Call charged at local rate
Papua New Guinea	000861322	Freephone
Paraguay	0098004410266	Freephone; no mobile access
Peru	080074535	Freephone
Philippines	180083948474	Freephone; Can only be connected by Globe Telecom device
Poland	800012953	Freephone
Portugal	800831302	Freephone
Puerto Rico	0017872007305	Call charged at local rate
Qatar	00800101094	Freephone
Réunion	1800916980	Freephone
Romania	0800400653	Freephone
Russian Federation	88001006994	Freephone
Saudi Arabia	8008501433	Freephone
Serbia	0038110520043	Call charged at local rate
Seychelles	800131	Freephone
Singapore	006564037051	Call charged at local rate
Slovakia	0800113418	Freephone
Slovenia	080083115	Freephone
South Africa	0027214277937	Call charged at local rate

Country	Phone number	Phone instructions
Spain	0034900031156	Call charged at local rate
Sri Lanka	0094720910370	Call charged at local rate
Sudan	00249156559883	Freephone
Suriname	8338160919	Freephone
Sweden	0201604703	Freephone
Switzerland	0800005691	Freephone
Taiwan, Province of China	00886277438912	Call charged at local rate
Tanzania, the United Republic of	0800111020	Freephone
Thailand	006628449693	Call charged at local rate
Trinidad and Tobago	0018682241869	Call charged at local rate
Tunisia	0021631300338	Call charged at local rate
Turkey	00800448828602	Freephone
Turks and Caicos Islands	18334621355	Freephone
Uganda	00256414238162	Call charged at local rate
Ukraine	0800801205	Freephone
United Arab Emirates	80004440408	Freephone
United Kingdom	08000224118	Freephone
United States of America	0016692887154	Call charged at local rate
Uruguay	000415985762	Freephone
Venezuela, Bolivarian Republic of	00582123357722	Call charged at local rate
Viet Nam	008419003271	Call charged at local rate
Virgin Islands (British)	18334621356	Freephone
Virgin Islands (U.S.)	18337246398	Freephone
Zimbabwe	002638677422010	Freephone