



Broszura informacyjna – mechanizm rozpatrywania skarg Zalando



Mechanizm rozpatrywania skarg Zalando	2
Wprowadzenie	2
Jak dokonać zgłoszenia	2
Funkcje techniczne i sposoby zgłaszania	2
Kto może skorzystać z narzędzia?	3
Kiedy należy dokonać zgłoszenia	3
Co można zgłaszać	3
Jak można dokonać zgłoszenia	3
Zgłoszenia anonimowe	4
Co się dzieje po dokonaniu zgłoszenia	4
Poufność, anonimowość i prywatność:	4

Mechanizm rozpatrywania skarg Zalando

Wprowadzenie

Zalando¹ mocno angażuje się w zapewnienie zgodności z przepisami, normami etycznymi własnymi wewnętrznymi regulacjami. Zgodnie z niemiecką ustawą o obowiązkach Due diligence w łańcuchach dostaw (powszechnie nazywaną Ustawą o należytej staranności łańcucha dostaw lub LKSG; Niemiecki: "Lieferkettensorgfaltspflichtengesetz"), Zalando nieustannie wdraża, weryfikuje i aktualizuje procedury dotyczące przestrzegania praw człowieka i ochrony środowiska. Te kompleksowe działania są systematycznie wdrażane, aby zapobiegać, łagodzić lub minimalizować ryzyko naruszeń praw człowieka i degradacji środowiska zarówno w naszej własnej działalności, jak i w operacjach naszych partnerów.

Podstawowym zadaniem tych ram proceduralnych jest utrzymanie skutecznego, niezależnego mechanizmu rozpatrywania skarg. Zalando zapewnia w pełni funkcjonujący i łatwo dostępny kanał rozpatrywania skarg, dzięki któremu osoby z naszej sieci dostawców mogą bezpiecznie i anonimowo zgłaszać naruszenia praw człowieka lub przepisów o ochronie środowiska. Oczekujemy od naszych partnerów biznesowych, że zadbają o to, by kanał ten był dobrze wyeksponowany i dostępny dla całego zespołu.

Niniejsza broszura opisuje, w jaki sposób partnerzy biznesowi mogą spełnić te oczekiwania. Dodatkowo zawiera ona szczegółowy opis działania naszego systemu rozpatrywania skarg, służąc jako praktyczny przewodnik, który pomoże partnerom zapoznać siebie i swoich pracowników z naszymi procesami.

Jak dokonać zgłoszenia

Funkcje techniczne i sposoby zgłaszania

Nasz kanał zgłoszeniowy jest dostępny w ponad 150 krajach na całym świecie za pośrednictwem strony internetowej oraz dedykowanych infolinii. Narzędzie obsługuje 45 języków, oferując zintegrowane funkcje tłumaczeniowe.

System zapewnia użytkownikom dwie kluczowe możliwości:

- Pracownicy mogą bezpiecznie i bezpośrednio komunikować się z naszym zespołem ds. zgodności (Compliance), aby przekazywać dowody i sprawdzać status swojej sprawy.
- Jeśli osoba zgłaszająca chce zachować poufność, system w pełni chroni jej tożsamość, umożliwiając całkowicie anonimowe zgłoszenie.



Platforma internetowa zalando-grievance.com



Numery telefonów dla poszczególnych krajów są dostępne na stronie głównej platformy zgłoszeniowej.

¹ ZALANDO SE oraz wszystkie jej spółki zależne, dalej powszechnie określane jako Zalando. Mechanizm rozpatrywania skarg udostępniony przez ABOUT YOU jest dostępny pod adresem <https://corporate.aboutyou.de/en/footer/compliance/whistleblowing>

Kto może skorzystać z narzędzia?

Kanał zgłoszeniowy jest otwarty dla każdej osoby zatrudnionej, współpracującej na podstawie kontraktu, a także dla osób, na które bezpośrednio oddziałuje działalność podmiotów z bezpośredniego lub pośredniego łańcucha dostaw Zalando. Narzędzie umożliwia zgłaszanie naruszeń praw człowieka oraz standardów ochrony środowiska wynikających z działalności gospodarczej Zalando lub dostawców firmy.

Choć kanał jest dostępny dla wszystkich, zdecydowanie zachęcamy, aby w pierwszej kolejności korzystać ze wsparcia dostępnego na miejscu, w zakładzie pracy. Lokalne problemy warto najpierw próbować rozwiązywać, zwracając się do zaufanych przełożonych, przedstawicieli pracowników, lokalnych rzeczników czy działu HR w danej placówce. Jeśli jednak osoba zgłaszająca obawia się o swoje bezpieczeństwo lub chce pozostać anonimowa, zachęcamy ją do skorzystania z naszego kanału zgłoszeniowego.

Niezależnie od okoliczności, Zalando traktuje każde zgłoszenie poufnie i nie pozwala na jakąkolwiek dyskryminację czy formę odwetu wobec osób, które w dobrej wierze zgłaszają swoje wątpliwości.

Kiedy należy dokonać zgłoszenia

Oczekujemy, że osoby zgłaszające przekażą nam informacje, gdy tylko uznają, że mogło dojść do naruszenia. Idealnie byłoby, gdyby zgłoszenia były składane, zanim sytuacja ulegnie eskalacji, czyli na etapie, gdy naruszeniu można jeszcze zapobiec lub złagodzić jego skutki. Szybkie poinformowanie Zalando pozwoli nam na znacznie skuteczniejszą reakcję.

Co można zgłaszać

Zachęcamy do dokonywania zgłoszeń wszystkie osoby, które doświadczyły poniższych naruszeń lub były ich świadkami. Prosimy zgłaszających o przekazanie wszystkich faktów i okoliczności dotyczących sprawy, które są im znane w momencie dokonywania zgłoszenia.

- Naruszenia praw człowieka i praw pracowniczych
- Nierówne traktowanie i dyskryminacja
- Nieprzestrzeganie warunków zatrudnienia, w tym przepisów dotyczących wynagrodzeń lub czasu pracy
- Nieprzestrzeganie zasad bezpieczeństwa i higieny pracy
- Wykorzystywanie pracy dzieci lub brak ochrony pracowników młodocianych
- Praca przymusowa lub wyzysk pracowników-migrantów
- Nielegalne pozyskiwanie tzw. minerałów konfliktowych oraz obrót nimi
- Ograniczanie wolności zrzeszania się i praw do rokowań zbiorowych
- Łamanie praw człowieka powiązane ze szkodami w środowisku naturalnym
- Akty korupcji oraz przestępstwa finansowe

Jak można dokonać zgłoszenia

Telefonicznie

W regionach, gdzie łączność z Internetem jest utrudniona, dostępny jest numer telefonu i kod dostępu dla danego kraju. Osoby zgłaszające mogą skorzystać z tej infolinii o dowolnej porze. Zgłoszenie ustne jest bezpiecznie rejestrowane, spisywane w formie tekstowej (transkrypcja), a następnie przesyłane do systemu zgłoszeniowego Zalando.

Przez przeglądarkę internetową

Osoby zgłaszające mogą uzyskać dostęp do kanału raportowania pod adresem zalando-grievance.com, albo poprzez wpisanie adresu internetowego bezpośrednio do przeglądarki, lub skanując kod QR z naszych materiałów informacyjnych. Po wejściu na platformę przewodnik krok po kroku przeprowadza użytkownika przez proces zgłaszania. Zgłaszający otrzymuje unikalny numer sprawy, dzięki któremu może utworzyć hasło dostępu do zabezpieczonej skrzynki. Tworzy to bezpieczne środowisko do bezpośredniej komunikacji z naszym zespołem ds. zgodności. Nawet jeśli zgłaszający zdecyduje się pozostać anonimowy, zespół ten może wykorzystać ten kanał do zapoznania się z dodatkowymi dowodami, zadawania pytań uzupełniających oraz przekazywania informacji o statusie sprawy.

Zgłoszenia anonimowe

Aby zapewnić sobie anonimowość, należy postępować w poniższy sposób:

- W miarę możliwości nie należy dokonywać zgłoszenia z urządzenia udostępnionego przez pracodawcę (urządzenia służbowego).
- W przypadku korzystania z platformy internetowej, należy wejść do systemu skanując kod QR, bądź ręcznie wpisując lub wklejając skopiowany adres URL w oknie przeglądarki (zamiast klikać w bezpośredni link).
- Nie należy podawać w zgłoszeniu swoich danych osobowych.

Zalando traktuje każde zgłoszenie poufnie i nie pozwala na jakąkolwiek dyskryminację czy formę odwetu wobec osób, które w dobrej wierze zgłaszają swoje wątpliwości. Działania odwetowe same w sobie są naruszeniem naszych standardów etycznych i będą podlegały odpowiednim postępowaniom wyjaśniającym.

Co się dzieje po dokonaniu zgłoszenia

Zgodnie z wytycznymi Zalando dotyczącymi wewnętrznych postępowania wyjaśniających, wszystkie zgłoszenia trafiają do Zespołu ds. Zgodności i Etyki Biznesowej (Compliance), działającego na szczeblu całej Grupy Zalando. Wszystkie osoby dokonujące zgłoszenia otrzymają potwierdzenie przyjęcia ich zgłoszenia w ciągu siedmiu (7) dni roboczych. Wszystkie uzasadnione skargi są rzetelnie badane, a w celu usunięcia stwierdzonych naruszeń podejmowane są odpowiednie działania naprawcze. W ciągu trzech miesięcy od daty przyjęcia zgłoszenia, osoba zgłaszająca otrzyma informacje o statusie postępowania.

Poufność, anonimowość i prywatność:

Osoba zgłaszająca skargę może zrobić to anonimowo. Wszystkie informacje wprowadzane do naszego kanału zgłoszeniowego oraz systemu zarządzania sprawami są przetwarzane przez Zespół ds. Zgodności (Compliance) z zachowaniem pełnej poufności. Dane są udostępniane wyłącznie na zasadzie „wiedzy koniecznej”, tylko wtedy, gdy jest to niezbędne do przeprowadzenia postępowania wyjaśniającego lub wymagają tego przepisy prawa.

Jeśli szczegóły sprawy muszą zostać udostępnione podmiotom zewnętrznym, zgłaszający zostanie o tym poinformowany, a odbiorców będą obowiązywać te same zasady poufności. Przekazanie danych podmiotom trzecim może nastąpić w następujących sytuacjach:

- Przekazanie sprawy zewnętrznemu ekspertowi, który pomaga w ustaleniu stanu faktycznego (np. gdy potrzebna jest specjalistyczna wiedza prawna lub lokalna).

- Przekazanie sprawy organom ścigania lub organom nadzoru, gdy zebrane fakty wskazują na prawny obowiązek zawiadomienia odpowiednich instytucji.
- Przekazanie sprawy innej firmie, jeśli zgłoszone zdarzenia dotyczą innego podmiotu, a nie Zalando.

Szczegóły dotyczące prywatności i ochrony danych można znaleźć w Polityce Prywatności pod adresem zalando-grievance.com.