



كٲيب المعلومات - آية التظلم في Zalando



2	آلية التظلم في Zalando
2	مقدمة
2	كيفية الإبلاغ عن المخاوف
2	القدرات الفنية وإعداد التقارير
2	من يمكنه استخدامها
3	توقيت الإبلاغ
3	الأمر التي يمكن الإبلاغ عنها
4	كيف يمكن إعداد التقرير
4	تقديم التقارير بشكل مجهول
4	ماذا يحدث بعد إعداد التقرير
4	السرية وإخفاء الهوية والخصوصية

آلية التظلم في Zalando

مقدمة

نلتزم في Zalando¹ التزامًا قويًا بدعم القوانين المعمول بها والمعايير الأخلاقية ولوائحنا الداخلية. بموجب القانون الألماني بشأن التزامات العناية الواجبة للشركات في سلاسل التوريد (المعروف عادة باسم قانون العناية الواجبة لسلسلة التوريد أو LKSG؛ الألمانية: "Lieferkettensorgfaltspflichtengesetz")، تقوم Zalando بشكل مستمر بتنفيذ ومراجعة وتحديث إجراءات العناية الواجبة القوية في مجال حقوق الإنسان والبيئة. تم تصميم هذه التدابير المنظمة بشكل منهجي لمنع أو تخفيف أو تقليل خطر انتهاكات حقوق الإنسان والتدهور البيئي عبر عملياتنا وعمليات الموردين.

وتتمثل المتطلبات الأساسية لهذا الإطار القانوني في الحفاظ على آلية فعالة ومستقلة للتظلم. توفر Zalando قناة لتقديم التظلمات تفاعلية بالكامل بمتطلبات ميسرة يمكن من خلالها لأولئك الموجودين في شبكة موردينا الإبلاغ بأمان وبشكل مجهول عن انتهاكات حقوق الإنسان أو البيئة. ونتوقع من شركائنا في العمل ضمان جعل قنوات التقارير هذه مرئية ومتاحة بشكل فعال لجميع موظفيهم.

يوضح هذا الكتيب كيف يمكن لشركاء الأعمال تلبية هذه التوقعات. بالإضافة إلى ذلك، يوفر وصفًا تفصيليًا لكيفية عمل قناة التظلم لدينا، ويعد دليلًا عمليًا للشركاء لتتقيد أنفسهم وموظفيهم حول عملياتنا.

كيفية الإبلاغ عن المخاوف

القدرات الفنية وإعداد التقارير

يمكن الوصول إلى قناة التظلمات الخاصة بنا عالميًا عبر أكثر من 150 دولة من خلال متصفح الإنترنت والخطوط الهاتفية الساخنة المخصصة. تدعم الأداة واجهات متعددة ويمكنها استضافة 45 خيارًا لغويًا مع ميزات اللغة والترجمة المتكاملة.

يضمن النظام نوعين من الحماية:

- يمكن للموظفين التحدث بشكل مباشر وآمن مع فريق الامتثال لدينا لمشاركة الأدلة والتحقق من حالة قضيتهم
- إذا أراد العامل إبقاء اسمه سرّيًا، فإن النظام يحمي هويته بالكامل من خلال السماح لمقدمي التقارير بالبقاء مجهولين.

تتوفر النسخة الإلكترونية على zalando-grievance.com



تتوفر أرقام الهواتف الخاصة بالدول المتاحة على الصفحة الرئيسية للتظلمات..



من يمكنه استخدامها

قناة التقارير مفتوحة لأي فرد يعمل حاليًا لصالح شركات ضمن سلسلة التوريد المباشرة أو غير المباشرة لشركة Zalando أو بموجب عقد معها أو يتأثر بها بشكل مباشر. فهي تسمح للأفراد بالإبلاغ عن انتهاكات حقوق الإنسان أو الخروقات البيئية الناتجة عن الأنشطة الاقتصادية لشركة Zalando أو مورديها.

وفي حين يمكن للجميع استخدام هذه الأداة، فإننا نشجع الأفراد بقوة على الاستفادة أولاً من الموارد المتاحة محليًا في الموقع، مثل المديرين التنفيذيين الموثوق بهم، أو ممثلي العمال، أو أمين المظالم المحلي، أو الموارد البشرية على مستوى المنشأة، لحل المخاوف المحلية. ومع ذلك، إذا شعر مقدم التقرير بعدم الأمان أثناء القيام بذلك، أو رغب في عدم الكشف عن هويته، فإننا نشجعه على استخدام قناة التقارير الخاصة بنا.

تتعامل Zalando مع كل بلاغ بسرية تامة بصرف النظر عن أي تمييز أو رد انتقامي، وهي لن تقبل بذلك، ضد الأفراد الذين يبدون مخاوفهم بحسن نية بشأن الامتثال.

¹ ZALANDO SE وجميع شركاتها التابعة، والتي يشار إليها فيما بعد عادة باسم Zalando. آلية الشكاوى التي توفرها ABOUT YOU متاحة على <https://corporate.aboutyou.de/en/footer/compliance/whistleblowing>

توقيت الإبلاغ

نتوقع من مقدمي التقارير تقديم تقرير بمجرد شعورهم بحدوث انتهاك. ومن الناحية المثالية، ينبغي تقديم التقارير قبل تصاعد الموقف أو عند النقطة التي لا يزال من الممكن فيها التخفيف من الانتهاك أو منعه. سوف تسمح السرعة في الإبلاغ أيضًا بقيام شركة Zalando بالرد على المخالفة بطريقة أكثر فعالية.

الأمر الذي يمكن الإبلاغ عنها

نحن نشجع أي شخص كان ضحية أو شهد على أي من الانتهاكات التالية أن يقوم بالإبلاغ. يتم تشجيع أصحاب البلاغات على تقديم جميع الحقائق المتعلقة بقضيتهم، والتي كانت معروفة لهم وقت كتابة البلاغ.

- الانتهاكات المتعلقة بحقوق الإنسان وحقوق العمال
- عدم المساواة في المعاملة
- عدم الالتزام بعقود العمل أو التعويضات أو ساعات العمل
- عدم مراعاة الصحة والسلامة المهنية
- استغلال عمالة الأطفال أو الفصل في حماية العمال الشباب
- العمل القسري أو استغلال العمال المهاجرين
- التوريد أو التعامل غير القانوني مع المعادن والفلزات المتنازع عليها
- تجاهل حرية تكوين الجمعيات وحقوق التفاوض
- انتهاكات حقوق الإنسان المرتبطة بالأضرار البيئية
- أعمال الفساد والانتهاكات في مجال مكافحة الجرائم المالية

كيف يمكن إعداد التقرير

خط الهاتف

في المناطق التي يكون فيها الاتصال بالإنترنت ضعيفًا، سيكون رقم الهاتف الخاص بكل بلد متاحًا. ويمكن لأصحاب البلاغات الاتصال بخط الهاتف في أي وقت خلال اليوم. من خلال الاتصال بخط الهاتف، سيتم تسجيل التقارير الشفهية بشكل آمن ونسخها إلى نص لإرسالها إلى أداة إعداد التقارير الخاصة بـ Zalando.

المتصفح

يمكن لمقدمي التقارير الوصول إلى قناة التقارير على zalando-grievance.com، إما بإدخال عنوان الويب مباشرة في متصفحهم أو بمسح رمز الاستجابة السريعة في موادنا الإعلامية. بمجرد وصولهم إلى المنصة، يقودهم دليل خطوة بخطوة خلال عملية إعداد التقارير. سيتم تزويد مقدم التقرير برقم قضية فريد يمكنه من خلاله إنشاء كلمة مرور للوصول إلى صندوق الوارد الآمن. يؤدي هذا إلى إنشاء منطقة تسجيل دخول آمنة للتواصل المباشر مع فريق الامتثال. حتى لو اختار مقدم التقرير عدم الكشف عن هويته، يمكن لفريق الامتثال استخدام هذه القناة لمراجعة المزيد من الأدلة وتوضيح الأسئلة المفتوحة وإرسال تحديثات التقرير.

تقديم التقارير بشكل مجهول

لضمان الحفاظ على سرية هويتك، عليك إجراء ما يلي:

- لا ترسل الإبلاغ من جهاز يقدمه لك صاحب العمل إذا كان ذلك ممكنًا.
- عند استخدام إصدار الويب، يمكنك الوصول إلى النظام مباشرة باستخدام رمز الاستجابة السريع المقدم أو نسخ عنوان URL أو كتابته في متصفح الإنترنت بدلاً من النقر فوق رابط.
- لا ترسل بياناتك الشخصية

تتعامل Zalando مع كل تقرير بسرية تامة ولن تقبل أي تمييز أو رد انتقامي ضد الأفراد الذين يبدون مخاوفهم بحسن نية بشأن الامتثال. يعتبر الرد الانتقامي بحد ذاته انتهاكًا لمعاييرنا الأخلاقية وسيتم التحقيق فيه وفقًا لذلك.

ماذا يحدث بعد إعداد التقرير

من أجل التعامل معها وفقًا لإرشادات التحقيق في Zalando، يتم تلقي جميع التقارير من قبل فريق الامتثال المؤسسي، الذي يتحمل مسؤولية الامتثال على مستوى المجموعة في Zalando. سيتلقى جميع الأشخاص الذين أبلغوا رسالة تأكيدية لاستلام بلاغاتهم في غضون سبعة (7) أيام

عمل. سيتم التحقيق في جميع الشكاوى الصحيحة وسيتم البدء في اتخاذ الإجراءات المناسبة لحل الانتهاك. سيتم إرسال تحديثات الإجراءات إلى الشخص الذي أبلغ في غضون ثلاثة أشهر بعد استلام البلاغ.

السرية وإخفاء الهوية والخصوصية

يمكن للشخص الذي يرفع شكوى أن يختار القيام بذلك من دون الكشف عن هويته. تتم معالجة جميع المعلومات المسجلة ضمن قناة إعداد التقارير وأداتنا لإدارة الحالات من قبل فريق الامتثال المؤسسي لدينا، والذي يعمل بموجب مبدأ السرية. تتم مشاركة البيانات حصريًا على أساس "الحاجة إلى المعرفة" الصارم عندما يكون ذلك ضروريًا للتحقيق أو مطلوبًا بموجب القانون.

إذا كانت هناك حاجة إلى مشاركة القضية مع أطراف خارجية، فسيتم إبلاغ مقدم التقرير، وسيتم تطبيق نفس مبادئ السرية. قد تحدث عمليات التحويل الخارجية في السيناريوهات التالية:

- التحويل إلى طرف خارجي لمساعدة فريق الامتثال المؤسسي في التحقيق في الحقائق (على سبيل المثال عندما يتطلب الأمر خبرة قانونية أو محلية متخصصة).
 - النقل إلى هيئة تحقيق عامة أو سلطة تنظيمية عندما تشير الحقائق المبلغ عنها إلى ضرورة قانونية لإحالة المسألة إلى الجهات المختصة.
 - النقل إلى شركة أخرى إذا كانت الأحداث المبلغ عنها تقع ضمن مسؤولية كيان مؤسسي مختلف وليس Zalando.
- للحصول على تفاصيل الخصوصية وحماية البيانات، يُرجى مراجعة سياسة الخصوصية على zalando-grievance.com.