



Информационна брошура - Механизъм за подаване на оплаквания в Zalando



Механизъм за подаване на оплаквания в Zalando	2
Въведение	2
Как да подадете сигнал за нещо притеснително	2
Технически възможности и подаване на сигнали	2
Кой може да я използва	3
Кога да подадете сигнал:	3
Какво може да се докладва:	3
Как може да бъде подаден сигнал	3
Анонимно подаване на сигнал	4
Какво се случва след подаване на сигнал	4
Поверителност, анонимност и неприкосновеност	4

Механизъм за подаване на оплаквания в Zalando

Въведение

В Zalando¹ сме твърдо решени да спазваме приложимите закони, етични стандарти и нашите вътрешни разпоредби. Съгласно Германския закон за надлежна проверка на веригата на доставки (често наричан Закон за надлежна проверка на веригата на доставки или LKSG); На немски: "Lieferkettensorgfaltspflichtengesetz"), Zalando непрекъснато изпълнява, преглежда и актуализира строги процедури за проверка на човешките права и надлежна проверка на процедурите по опазването на околната среда. Тези структурирани мерки са систематично създадени да предотвратят, смекчат или минимизират риска от нарушения на човешките права и влошаване на състоянието на околната среда в рамките на нашата собствена дейност и тази на нашите доставчици.

Основен мандат на тази правна рамка е поддържането на ефективен, независим механизъм за подаване на оплаквания. Zalando предоставя напълно функционална платформа за жалби с лесен достъп, чрез която хората от нашата мрежа доставчици могат безопасно и анонимно да подават сигнали за нарушения на човешките права или на мерките за опазване околната среда. Очакваме нашите бизнес партньори да гарантират, че тези платформи за подаване на сигнали са активно видими и достъпни за целия им персонал.

Тази брошура обобщава как бизнес партньорите могат да отговорят на тези очаквания. Освен това предоставя подробно описание на начина, по който работи нашата платформа за подаване на сигнали, като служи като практическо ръководство за партньорите да се информират - себе си и своите служители - за нашите процеси.

Как да подадете сигнал за нещо притеснително

Технически възможности и подаване на сигнали

Нашата платформа за подаване на сигнали е достъпна по целия свят в над 150 държави чрез уеб браузър и специални телефонни горещи линии. Инструментът поддържа множество интерфейси и може да поддържа 45 езикови варианта с интегрирани функции за език и превод.

Системата гарантира две защиты:

- Служителите могат да разговарят директно и сигурно с нашия екип по съответствието, за да споделят доказателства и да проверят статуса на случая си
- Ако служител иска да запази името си в тайна, системата напълно защитава самоличността му, като позволява на подаващите сигнали да останат анонимни.



Уеб версия достъпна на zalando-grievance.com



Телефонните номера на държавите, където платформата работи, са налични на началната страница на платформата за подаване на сигнали.

¹ ZALANDO SE и всички нейни дъщерни дружества, наричани по-долу Zalando. Механизмът за подаване на жалби, предоставен от ABOUT YOU, е достъпен на <https://corporate.aboutyou.de/en/footer/compliance/whistleblowing>

Кой може да я използва

Платформата за подаване на сигнали е отворена за всеки човек, който в момента работи за, има договор с или е пряко засегнат от компании в пряката или косвената верига на доставки на Zalando. Тя позволява на лица да подават сигнали за нарушения на човешките права или на разпоредбите за опазването на околната среда, произтичащи от икономическата дейност на Zalando или неговите доставчици.

Въпреки че инструментът може да бъде използван от всички, силно насърчаваме хората първо да използват наличните на място ресурси, като доверени преки ръководители, представители на работниците, местен омбудсман или служител на отдел „Човешки ресурси“ на ниво обект, за да разрешат местни проблеми. Въпреки това, ако човек, подал сигнала, се чувства несигурен или желае да остане анонимен, то трябва да бъде насърчен да използва нашия канал за подаване на сигнали.

Zalando третира всеки сигнал поверително, независимо от обстоятелствата, и не допуска дискриминация или ответни действия срещу лица, които добросъвестно изразяват загриженост относно съответствието.

Кога да подадете сигнал:

Очакваме хората да подадат сигнал веднага щом усетят, че е извършено нарушение. В идеалния случай, сигнали се подават преди ситуацията да ескалира или в момент, в който нарушението все още може да бъде смекчено или предотвратено. Своевременното подаване на сигнали позволява на Zalando да вземе по-ефективни мерки срещу нарушението.

Какво може да се докладва:

Приканваме всеки, който е станал жертва или свидетел на изброените по-долу нарушения, да подават сигнали. Лицата, подаващи сигнали, се приканват да съобщят всички факти по случая, които са им известни в момента на подаване на сигнала.

- Нарушения на човешките и трудовите права
- Неравностойно третиране
- Неспазване на трудовите договори, възнагражденията или работното време
- Пренебрегване на здравето и безопасността на работното място
- Експлоатация на детски труд или неспособност да се защитят младите служители
- Принудителен труд или експлоатация на служители-мигранти
- Незаконно добиване или обработка на минерали и метали от конфликтни зони
- Пренебрегване на свободата на сдружаване и правото на колективно договаряне
- Нарушения на правата на човека, свързани с екологични щети
- Корупционни действия и нарушения, свързани с борбата срещу финансовите престъпления

Как може да бъде подаден сигнал

По телефона:

В регионите, в които няма добра връзка с интернет, за съответната държава е осигурена телефонна линия. Лицата, които желаят да подадат сигнал, могат да се обаждат на телефонната линия по всяко време на деня. Чрез обаждане на телефонната линия сигналите, подадени

устно, ще бъдат сигурно записани и транскрибирани като текст, за да бъдат изпратени към инструмента за подаване на сигнали на Zalando.

Браузър

Хората, подаващи сигнали, могат да намерят платформата за подаване на сигнали на zalando-grievance.com, или чрез въвеждане на уеб адреса директно в техния браузър, или чрез сканиране на QR кода в нашите информационни материали. Веднъж в платформата, инструкции стъпка по стъпка ги превеждат през процеса на подаване на сигнал. Човекът, подал сигнал ще получи уникален номер на случая, с който може да създаде парола за достъп до защитената си пощенска кутия. Това създава сигурно влизане в платформата за директна комуникация с екипа по съответствие. Дори ако човек, подал сигнал, реши да остане анонимен, екипът по съответствие може да използва този канал за преглед на допълнителни доказателства, изясняване на отворени въпроси и изпращане на актуализации на докладите.

Анонимно подаване на сигнал

За да гарантирате своята анонимност, трябва да направите следното:

- Ако е възможно, не докладвайте от устройство, предоставено от вашия работодател.
- Когато използвате уеб версията, влезте директно в системата, като използвате предоставения QR код или копирайте или въведете URL адреса в интернет браузър, като щракнете върху връзка.
- Не предоставяйте личните си данни

Zalando третира всеки доклад поверително и няма да приеме каквато и да е дискриминация или отмъщение срещу лица, които добросъвестно изразяват загриженост относно съответствието. Самото отмъщение е нарушение на нашите етични стандарти и ще бъде съответно разследвано.

Какво се случва след подаване на сигнал

За да бъдат обработвани в съответствие с Насоките за вътрешно разследване на Zalando, всички сигнали се приемат от Екипа за съответствие, който носи отговорност за съответствието в цялата група на Zalando. Всички лица, които са подали сигнал, получават потвърждение за приемане на подадения от тях сигнал в срок до седем (7) работни дни. Всички основателни жалби се разследват и въз основа на това се предприемат подходящи действия за отстраняване на нарушението. Лицето, подало сигнала, получава актуална информация за производството в рамките на три месеца след приемане на сигнала.

Поверителност, анонимност и неприкосновеност

Всяко лице, което подава жалба, може да избере да запази анонимност. Цялата информация, регистрирана в нашата платформа за подаване на сигнали и инструмент за управление на случаи, се обработва от нашия екип по корпоративно съответствие, който работи съгласно принципа на конфиденциалност. Данните се споделят изключително строго на принципа "трябва да се знае", когато е необходимо за разследването или се изисква от закона.

Ако случаят трябва да бъде споделян с външни страни, то човекът, подал сигнала, ще бъде информиран и ще се прилагат същите принципи на поверителност. Споделяне на данни с външни лица могат да се случат в следните сценарии:

- Прехвърляне към външна страна, която да подпомогне екипа по корпоративно съответствие при разследване на факти (например когато е необходима специализирана правна или местна експертиза).
- Прехвърляне на орган за публично разследване или регулаторен орган, когато докладваните факти показват законова необходимост за препращане на въпроса на компетентните органи.
- Прехвърляне към друга компания, ако събитията, за които е подаден сигнал, са отговорност на друга корпоративна единица, а не на Zalando.

За подробности относно поверителността и защитата на данните, виж Политиката за поверителност на [zalando-grievance.com](https://www.zalando-grievance.com).