



Informationsbroschüre – Beschwerdeverfahren bei Zalando



Das Zalando Beschwerdeverfahren	2
Einleitung	2
So melden Sie ein Anliegen	2
Technische Möglichkeiten und Meldung	2
Wer kann das System nutzen?	3
Wann sind Vorfälle zu melden?	3
Was kann gemeldet werden?	3
So können Meldungen abgegeben werden:	3
Anonyme Meldung	4
Was geschieht, nachdem eine Meldung eingegangen ist?	4
Vertraulichkeit, Anonymität und Datenschutz	4

Das Zalando Beschwerdeverfahren

Einleitung

Wir bei Zalando¹ sind fest entschlossen, geltende Gesetze, ethische Standards und unsere internen Richtlinien einzuhalten. Gemäß dem deutschen Gesetz über Sorgfaltspflichten von Unternehmen in Lieferketten (allgemein als „Lieferkettensorgfaltspflichtengesetz“ oder „LKSG“ bezeichnet), führt Zalando kontinuierlich robuste Sorgfaltspflichtenverfahren in den Bereichen Menschenrechte und Umwelt durch, überprüft diese und aktualisiert sie. Diese strukturierten Maßnahmen sind systematisch darauf ausgerichtet, das Risiko von Menschenrechtsverletzungen und Umweltschäden in unseren eigenen Betrieben sowie bei unseren Lieferanten zu verhindern, zu mindern oder zu minimieren.

Ein zentraler Bestandteil dieses rechtlichen Rahmens ist die Aufrechterhaltung eines wirksamen, unabhängigen Beschwerdeverfahrens. Zalando stellt einen voll funktionsfähigen, leicht zugänglichen Beschwerdekanaal zur Verfügung, über den die Mitarbeiter in unserem Lieferantennetzwerk Menschenrechts- oder Umweltverstöße sicher und anonym melden können. Wir erwarten von unseren Geschäftspartnern, dass sie sicherstellen, dass diese Meldewege für ihre gesamte Belegschaft aktiv sichtbar und zugänglich gemacht werden.

Diese Broschüre beschreibt, wie Geschäftspartner diese Erwartungen erfüllen können. Darüber hinaus enthält sie eine detaillierte Beschreibung der Funktionsweise unseres Beschwerdekanaals und dient als praktischer Leitfaden für Partner, um sich selbst und ihre Mitarbeiter über unsere Prozesse zu informieren.

So melden Sie ein Anliegen

Technische Möglichkeiten und Meldung

Unser Meldesystem ist weltweit in mehr als 150 Ländern über einen Webbrowser und spezielle Telefon-Hotlines zugänglich. Das Tool unterstützt mehrere Benutzeroberflächen und bietet 45 Sprachoptionen mit integrierten Sprach- und Übersetzungsfunktionen.

Das System gewährleistet zwei Schutzmaßnahmen:

- Mitarbeiter können direkt und sicher mit unserem Compliance-Team kommunizieren, um Beweismittel vorzulegen und den Status ihres Falles zu überprüfen
- Wenn ein Mitarbeiter seinen Namen geheim halten möchte, schützt das System seine Identität umfassend, indem es Hinweisgeber*innen ermöglicht, anonym zu bleiben.



Webversion unter zalando-grievance.com



Die Telefonnummern für die verfügbaren Länder finden Sie auf der Startseite der Beschwerdestelle.

Wer kann das System nutzen?

Der Meldekanal steht allen Personen offen, die derzeit für Unternehmen innerhalb der direkten oder indirekten Lieferkette von Zalando tätig sind, unter Vertrag stehen oder direkt von diesen

¹ ZALANDO SE und alle ihre Tochtergesellschaften, im Folgenden gemeinsam als Zalando bezeichnet. Das von ABOUT YOU bereitgestellte Beschwerdeverfahren ist unter <https://corporate.aboutyou.de/en/footer/compliance/whistleblowing> zugänglich

betroffen sind. Er ermöglicht es Einzelpersonen, Menschenrechtsverletzungen oder Umweltverstöße zu melden, die sich aus den wirtschaftlichen Aktivitäten von Zalando oder seinen Lieferanten ergeben.

Obwohl das Tool von allen genutzt werden kann, empfehlen wir dringend, zunächst vor Ort verfügbare Ressourcen wie vertrauenswürdige Vorgesetzte, Arbeitnehmervertreter, lokale Ombudsleute oder die Personalabteilung auf Betriebsebene in Anspruch zu nehmen, um lokale Anliegen zu klären. Sollten sich Hinweisgeber*innen dabei jedoch unsicher fühlen oder anonym bleiben wollen, werden sie dazu ermutigt, unseren Meldekanal zu nutzen.

Zalando behandelt jede Meldung vertraulich und toleriert keine Diskriminierung oder Vergeltungsmaßnahmen gegen Personen, die in gutem Glauben Bedenken über die Einhaltung von Vorschriften vorbringen.

Wann sind Vorfälle zu melden?

Wir erwarten von Hinweisgeber*innen, dass sie eine Meldung erstatten, sobald sie den Eindruck haben, dass ein Verstoß vorliegt. Idealerweise sollten Meldungen erfolgen, bevor eine Situation eskaliert oder zu einem Zeitpunkt, an dem der Verstoß noch gemildert oder verhindert werden kann. Eine rasche Meldung ermöglicht es Zalando außerdem, effektiver auf Verstöße zu reagieren.

Was kann gemeldet werden?

Wir ermutigen alle, die von einem der unten aufgeführten Verstöße betroffen sind oder bezeugt haben, eine Meldung abzugeben. Hinweisgeber*innen werden gebeten, alle Fakten über den Fall anzugeben, die ihnen zum Zeitpunkt des Schreibens bekannt sind.

- Verstöße gegen Menschen- und Arbeitsrechte
- Ungleiche Behandlung
- Nichteinhaltung von Arbeitsverträgen, Vergütungsvereinbarungen oder Arbeitszeiten
- Vernachlässigung von Gesundheit und Sicherheit am Arbeitsplatz
- Ausbeutung von Kinderarbeit oder Versäumnis, junge Arbeitnehmer zu schützen
- Zwangsarbeit oder Ausbeutung von Wanderarbeitnehmern
- Rechtswidrige Beschaffung oder Handhabung von Konfliktmineralien und -metallen
- Missachtung der Vereinigungsfreiheit und des Rechts auf Tarifverhandlungen
- Menschenrechtsverletzungen im Zusammenhang mit Umweltschäden
- Korruptionshandlungen und Verstöße gegen Vorschriften zur Bekämpfung von Finanzkriminalität

So können Meldungen abgegeben werden:

Telefonisch

In Regionen mit schlechter Internetverbindung steht eine länderspezifische Telefonnummer zur Verfügung. Hinweisgeber*innen können die Telefonleitung jederzeit anrufen. Wenn Sie die Hotline anrufen, werden mündliche Meldungen sicher aufgezeichnet und in Text umgewandelt, der anschließend an das Meldesystem von Zalando übermittelt wird.

Browser

Hinweisgeber*innen können auf den Meldekanal unter zalando-grievance.com zugreifen, entweder durch direkte Eingabe der Webadresse in ihren Browser oder durch Scannen des

QR-Codes auf unseren Informationsmaterialien. Sobald sie sich auf der Plattform befinden, führt sie eine Schritt-für-Schritt-Anleitung durch den Meldeprozess. Hinweisgeber*innen erhalten eine eindeutige Fallnummer, mit der sie ein Passwort erstellen können, um auf den gesicherten Posteingang zuzugreifen. Dadurch entsteht ein sicherer Login-Bereich für die direkte Kommunikation mit dem Compliance-Team. Selbst wenn Hinweisgeber*innen sich dafür entscheiden, anonym zu bleiben, kann das Compliance-Team diesen Kanal nutzen, um weitere Beweise zu prüfen, offene Fragen zu klären und Aktualisierungen zum Hinweis zu senden.

Anonyme Meldung

Um Ihre Anonymität zu gewährleisten, müssen Sie Folgendes tun:

- Reichen Sie die Meldung nach Möglichkeit nicht von einem Gerät ein, das von Ihrem Arbeitgeber zur Verfügung gestellt wird.
- Wenn Sie die Webversion verwenden, können Sie über den QR-Code oder durch Kopieren oder Eingeben der URL-Adresse in einem Internetbrowser direkt auf das System zugreifen, ohne dass Sie auf einen Link klicken müssen.
- Übermitteln Sie keine persönlichen Daten

Zalando behandelt jede Meldung vertraulich und toleriert keine Diskriminierung oder Vergeltungsmaßnahmen gegen Personen, die in gutem Glauben Beschwerden über die Einhaltung von Vorschriften vorbringen. Vergeltungsmaßnahmen an sich stellen einen Verstoß gegen unsere ethischen Standards dar und werden entsprechend geahndet.

Was geschieht, nachdem eine Meldung eingegangen ist?

Um die Bearbeitung gemäß den Zalando-Richtlinien für Untersuchungen zu gewährleisten, erfolgt die Entgegennahme aller Meldungen durch das Corporate Compliance Team, das gruppenweit die Verantwortung für die Einhaltung der Vorschriften bei Zalando trägt. Alle Hinweisgeber*innen erhalten innerhalb von sieben (7) Werktagen eine Empfangsbestätigung für ihre Meldung. Alle begründeten Hinweise werden untersucht und es werden geeignete Maßnahmen zur Behebung des Verstoßes eingeleitet. Hinweisgeber*innen werden innerhalb von drei Monaten nach Eingang der Meldung über den aktuellen Stand des Sachverhalts informiert.

Vertraulichkeit, Anonymität und Datenschutz

Hinweisgeber*innen können sich dafür entscheiden, anonym zu bleiben. Alle über unseren Meldekanal und unser Fallmanagement-Tool registrierten Informationen werden von unserem Corporate-Compliance-Team unter Wahrung der Vertraulichkeit bearbeitet. Daten werden ausschließlich nach dem strengen „Need-to-know“-Prinzip weitergegeben, sofern dies für die Untersuchung erforderlich ist oder gesetzlich vorgeschrieben ist.

Sollte ein Fall an externe Parteien weitergeleitet werden müssen, werden Hinweisgeber*innen darüber informiert, und es gelten dieselben Vertraulichkeitsgrundsätze. Eine Weitergabe an externe Stellen kann in folgenden Fällen erfolgen:

- Weitergabe an eine externe Stelle zur Unterstützung des Corporate-Compliance-Teams bei der Aufklärung des Sachverhalts (z. B. wenn spezielle juristische oder lokale Fachkenntnisse erforderlich sind).
- Weitergabe an eine öffentliche Ermittlungsbehörde oder Aufsichtsbehörde, wenn die gemeldeten Sachverhalte darauf hindeuten, dass eine rechtliche Notwendigkeit besteht, die Angelegenheit an die zuständigen Behörden weiterzuleiten.

- Weitergabe an ein anderes Unternehmen, falls die gemeldeten Vorfälle in den Zuständigkeitsbereich einer anderen juristischen Person als Zalando fallen.

Einzelheiten zum Datenschutz und zur Datensicherheit finden Sie in der Datenschutzerklärung unter zalando-grievance.com.