



Folleto informativo: mecanismo de quejas en Zalando



El mecanismo de quejas de Zalando	2
Introducción	2
Cómo comunicar una preocupación	2
Características técnicas y presentación de denuncias	2
Quién puede utilizarlo	3
Cuándo presentar una denuncia	3
Qué se puede denunciar	3
Cómo se puede realizar una denuncia	3
Presentación de denuncias anónimas	4
Qué ocurre tras la presentación de una denuncia	4
Confidencialidad, anonimato y privacidad	4

El mecanismo de quejas de Zalando

Introducción

En Zalando,¹ tenemos un fuerte compromiso en cuanto al cumplimiento de la legislación correspondiente, los estándares éticos y nuestros reglamentos internos. En virtud de la Ley alemana sobre las Obligaciones de Diligencia Debida de las Empresas en las Cadenas de Suministro (denominada habitualmente Ley de Diligencia Debida en la Cadena de Suministro o LKSG; en alemán: «Lieferkettensorgfaltspflichtengesetz»), Zalando aplica, revisa y actualiza continuamente procedimientos sólidos de diligencia debida en materia de derechos humanos y medioambiente. Estas medidas estructuradas están diseñadas sistemáticamente para prevenir, mitigar o minimizar el riesgo de vulneraciones de los derechos humanos y daños medioambientales tanto en nuestras propias operaciones como en las de nuestros proveedores.

Uno de los requisitos fundamentales de este marco jurídico es mantener un mecanismo de reclamación eficaz e independiente. Zalando ofrece un canal de quejas plenamente operativo y de fácil acceso a través del cual las personas pertenecientes a nuestra red de proveedores pueden denunciar de forma segura y anónima vulneraciones de los derechos humanos o infracciones medioambientales. Esperamos que nuestros socios comerciales se aseguren de que estos canales de denuncia se difundan activamente y sean accesibles para toda su plantilla.

Este folleto explica cómo pueden cumplir estas expectativas los socios comerciales. Además, describe detalladamente el funcionamiento de nuestro canal de quejas y sirve de guía práctica para que los socios conozcan nuestros procesos e informen sobre ellos a sus empleados.

Cómo comunicar una preocupación

Características técnicas y presentación de denuncias

Nuestro canal de reclamaciones está disponible en todo el mundo, en más de 150 países, mediante un navegador web y líneas telefónicas específicas. La herramienta admite varias interfaces y ofrece 45 opciones de idioma con funciones lingüísticas y de traducción integradas.

El sistema garantiza dos medidas de protección:

- Los trabajadores pueden comunicarse de forma directa y segura con nuestro equipo de Compliance para proporcionar pruebas y consultar el estado de su caso.
- Si un trabajador no desea revelar su nombre, el sistema protege plenamente su identidad y le permite presentar la denuncia de forma anónima.



Versión web disponible en zalando-grievance.com



Los números de teléfono de los países disponibles pueden consultarse en la página de inicio del canal de quejas.

Quién puede utilizarlo

El canal de denuncia está abierto a cualquier persona que trabaje actualmente para una empresa de la cadena de suministro directa o indirecta de Zalando, mantenga una relación contractual con

¹ ZALANDO SE y todas sus filiales, en adelante denominadas colectivamente Zalando. El mecanismo de quejas de ABOUT YOU está disponible en <https://corporate.aboutyou.de/en/footer/compliance/whistleblowing>

ella o se vea directamente afectada por ella. Permite denunciar vulneraciones de los derechos humanos o infracciones medioambientales derivadas de las actividades económicas de Zalando o de sus proveedores.

Aunque cualquier persona puede utilizar la herramienta, recomendamos encarecidamente recurrir primero a los recursos locales disponibles en las instalaciones, como responsables directos de confianza, representantes de los trabajadores, la persona mediadora local o el departamento de recursos humanos del centro, para resolver los problemas locales. No obstante, si una persona no se siente segura utilizando estos recursos o desea mantener el anonimato, le recomendamos usar nuestro canal de denuncia.

Zalando trata cada informe de manera confidencial, sea cual sea, y no aceptará discriminaciones ni represalias contra personas que planteen de buena fe sus inquietudes.

Cuándo presentar una denuncia

Esperamos que las denuncias se presenten en cuanto se considere que se ha producido una infracción. Lo ideal es comunicarlas antes de que la situación se agrave o mientras todavía sea posible mitigar o prevenir la infracción. Una alerta rápida también permitirá a Zalando responder a la vulneración de una manera más eficaz.

Qué se puede denunciar

Animamos a todas las personas que hayan sido víctimas o testigos de alguna de las infracciones que se mencionan a continuación. Se anima a los denunciantes a que faciliten todos los datos que conozcan sobre el caso en el momento de redactar el informe.

- Vulneraciones de los derechos humanos y laborales
- Tratamiento discriminatorio
- Incumplimiento de los contratos de trabajo, la remuneración o la jornada laboral
- Desatención de la salud y seguridad laboral
- Explotación del trabajo infantil o falta de protección de los trabajadores jóvenes
- Trabajo forzoso o explotación de trabajadores migrantes
- Obtención o manipulación ilegal de minerales y metales procedentes de zonas de conflicto
- Incumplimiento de la libertad de asociación y del derecho a la negociación colectiva
- Abusos de los derechos humanos relacionados con los daños medioambientales
- Actos de corrupción e infracciones en materia de prevención de delitos financieros

Cómo se puede realizar una denuncia

Teléfono

En las regiones con una conexión a Internet deficiente, se habilitará un número de teléfono específico para cada país. Los denunciantes pueden llamar a la línea telefónica a cualquier hora del día. Las denuncias verbales realizadas por teléfono se grabarán de forma segura, se transcribirán y se enviarán a la herramienta de denuncia de Zalando.

Navegador

Las personas denunciantes pueden acceder al canal en zalando-grievance.com, ya sea introduciendo directamente la dirección web en el navegador o escaneando el código QR de nuestros materiales informativos. Una vez en la plataforma, una guía paso a paso les orientará

durante el proceso de denuncia. La persona denunciante recibirá un número de caso único con el que podrá crear una contraseña para acceder a su bandeja de entrada segura. De este modo, dispondrá de un área de acceso protegida para comunicarse directamente con el equipo de Compliance. Aunque decida mantener el anonimato, el equipo de Compliance podrá utilizar este canal para revisar pruebas adicionales, aclarar cuestiones pendientes e informar sobre el estado de la denuncia.

Presentación de denuncias anónimas

Para preservar tu anonimato, tienes que hacer lo siguiente:

- De ser posible, no presentes tu queja desde un dispositivo que te haya ofrecido tu empleador.
- Cuando uses la versión web, accede al sistema directamente con el código QR ofrecido o copiando y escribiendo la dirección URL en un explorador de internet (en vez de hacer clic en un enlace).
- No envíes tus detalles personales

Zalando trata cada informe de manera confidencial y no aceptará discriminaciones ni represalias contra personas que planteen de buena fe inquietudes sobre el cumplimiento. La toma de represalias constituye una infracción de nuestros estándares éticos y se investigará acordemente.

Qué ocurre tras la presentación de una denuncia

Para que se puedan gestionar en consonancia con las directivas de investigaciones de Zalando, toda la recepción de informes la realiza el equipo de Corporate Compliance, que cuenta con una responsabilidad del cumplimiento a nivel general en Zalando. Todos los autores de informes recibirán confirmación de recibo de su informe en un plazo de siete (7) días hábiles. Todas las quejas válidas se investigarán y se tomarán acciones apropiadas para resolver la infracción. Los autores de informes recibirán información del progreso de los procedimientos en un plazo de tres meses tras la recepción del informe.

Confidencialidad, anonimato y privacidad

La persona que comunique una queja puede optar por hacerlo de forma anónima. Toda la información registrada en nuestro canal de denuncia y nuestra herramienta de gestión de casos es tratada por el equipo de Corporate Compliance conforme al principio de confidencialidad. Los datos se comparten exclusivamente y de acuerdo con un estricto criterio de necesidad de conocer cuando sea necesario para la investigación o así lo exija la ley.

Si es necesario compartir un caso con terceros, se informará a la persona denunciante y se aplicarán los mismos principios de confidencialidad. La información podrá transferirse a terceros en los siguientes casos:

- Transferencia a un tercero para ayudar al equipo de Corporate Compliance a investigar los hechos, por ejemplo, cuando se requieran conocimientos jurídicos especializados o experiencia local.
- Transferencia a un organismo público de investigación o a una autoridad reguladora cuando los hechos denunciados impliquen la obligación legal de remitir el asunto a las autoridades competentes.

- Transferencia a otra empresa cuando los hechos denunciados sean responsabilidad de una entidad empresarial distinta de Zalando.

Para obtener más información sobre privacidad y protección de datos, consulte la Política de Privacidad en zalando-grievance.com.