



חוברת מידע - מנגנון הגשת תלונות ב-Zalando



2	ה-Zalando מנגנון הגשת תלונות
2	מבוא
2	כיצד לדווח על דאגה
2	יכולות טכניות ודיווח
2	מי יכול להשתמש בו
3	מתי לדווח:
3	מה ניתן לדווח:
4	כיצד ניתן להגיש דיווח
4	דיווח באופן אנונימי
4	מה קורה לאחר הגשת דיווח
4	סודיות, אנונימיות ופרטיות

ה-Zalando מנגנון הגשת תלונות

מבוא

אנו ב-Zalando¹ מחויבים באופן מלא לשמירה על החוקים החלים, הסטנדרטים האתיים והתקנות הפנימיות שלנו. על פי החוק הגרמני בנושא חובות בדיקת נאותות תאגידית בשרשראות אספקה (המכונה בדרך כלל חוק בדיקת נאותות שרשרת האספקה או LKSG; בגרמנית: "Lieferkettensorgfaltspflichtengesetz"), מבצעת, סוקרת ומעדכנת באופן שוטף נהלים חזקים של בדיקת נאותות בתחום זכויות אדם וסביבה. אמצעים מובנים אלה מתוכננים באופן שיטתי כדי למנוע, להפחית או למזער את הסיכון להפרות זכויות אדם והשחתה סביבתית ברחבי הפעילות שלנו ופעילות הספקים.

חובה מרכזית של מסגרת משפטית זו היא קיום מנגנון הגשת תלונות יעיל ועצמאי. Zalando מספקת ערוץ תלונות מתפקד במלואו ובעל סף נמוך, שדרכו יכולים חברי רשת הספקים שלנו לדווח בבטחה ובאנונימיות על הפרות זכויות אדם או הפרות סביבתיות. אנו מצפים משותפינו העסקיים לוודא שערוצים הדיווח הללו יהיו גלויים ונגישים באופן פעיל לכלל כוח העבודה שלהם.

חברת זו מתארת כיצד שותפים עסקיים יכולים למלא את הציפיות הללו. בנוסף, הוא מספק תיאור מפורט של אופן פעולתו של ערוץ התלונות שלנו, ומשמש כמדריך מעשי לשותפים לחנך את עצמם ואת עובדיהם על התהליכים שלנו.

כיצד לדווח על דאגה

יכולות טכניות ודיווח

ערוץ התלונות שלנו נגיש ברחבי העולם ביותר מ-150 מדינות באמצעות דפדפן אינטרנט וקווי חירום טלפוניים ייעודיים. הכלי תומך במספר ממשקים ויכול לארח 45 אפשרויות שפה עם תכונות שפה ותרגום משולבות.

המערכת מבטיחה שתי הגנות:

- עובדים יכולים לשוחח ישירות ובבטחה עם צוות הציות שלנו כדי לשתף ראיות ולבדוק את סטטוס התיק שלהם
- אם עובד רוצה לשמור את שמו בסוד, המערכת מגנה באופן מלא על זהותו בכך שהיא מאפשרת לדיווחים להישאר אנונימיים.

גרסת אינטרנט ב zalando-grievance.com 

מספרי טלפון עבור המדינות הזמינות זמינים בדף הבית של התלונות. 

מי יכול להשתמש בו

ערוץ הדיווח פתוח לכל אדם שעובד עבור, נמצא תחת חוזה איתם, או מושפע ישירות מחברות בשרשרת האספקה הישירה או העקיפה של Zalando. היא מאפשרת לאנשים לדווח על הפרות זכויות אדם או הפרות סביבתיות הנובעות מפעילות כלכלית של Zalando או ספקיה.

למרות שכולם יכולים להשתמש בכלי, אנו ממליצים בחום לאנשים להשתמש תחילה במשאבים מקומיים הזמינים באתר, כגון מנהלים ישירים מהימנים, נציגי עובדים, נציב תלונות הציבור המקומי או משאבי אנוש ברמת המתקן, כדי לפתור חששות מקומיים. עם זאת, אם המדווח חש שאינו בטוח לעשות זאת, או מעוניין להישאר אנונימי, מומלץ לו להשתמש בערוץ הדיווח שלנו.

חברת זלנדו מתייחסת לכל דיווח באופן סודי ולא תקבל כל אפליה או תגמול כלפי אנשים שמעלים חששותיהם בתום לב.

¹ ZALANDO SE וכל החברות הבנות שלה, אשר ייקראו להלן יחד בשם Zalando. מנגנון הגשת התלונות המסופק על ידי ABOUT YOU נגיש ב <https://corporate.aboutyou.de/en/footer/compliance/whistleblowing>

מתי לדווח:

אנו מצפים מדיווחים להגיש דיווח ברגע שיחוש כי התרחשה הפרה. באופן אידיאלי, יש להגיש דיווחים לפני שמצב מסלים, או בשלב שבו עדיין ניתן לצמצם את ההפרה או למנוע אותה. דיווח מהיר יאפשר לזלנדו להגיב להפרה בצורה יעילה יותר.

מה ניתן לדווח:

אנו מעודדים כל מי שהיה קורבן או היה עד לאחת מההפרות שלהלן. המדווחים מוזמנים לספק את כל העובדות על המקרה שלהם הידועות להם בזמן כתיבת שורת אלה.

- הפרות זכויות אדם וזכויות עבודה
- טיפול בלתי שוויוני
- אי-ציות לחוזי העסקה, לתנאי השכר או לשעות העבודה
- התעלמות מבטיחות וגיהות בתעסוקה
- ניצול עבודת ילדים או אי הגנה על עובדים צעירים
- עבודת כפייה או ניצול של עובדים מהגרים
- מקור או טיפול בלתי חוקיים במינרלים ומתכות הקשורים לסכסוך
- התעלמות מחופש ההתאגדות וזכויות המיקוח
- הפרות של זכויות האדם הקשורות לנזקים סביבתיים
- מעשי שחיתות והפרות של חוקי פשיעה פיננסית

כיצד ניתן להגיש דיווח

ערוץ הטלפון:

באזורים שבהם קישוריות האינטרנט גרועה, מספר טלפון ספציפי למדינה יהיה זמין. מדווחים יכולים להתקשר לקו הטלפון בכל עת במהלך היום. על ידי התקשרות לקו הטלפון, דיווחים בעל פה יוקלטו בצורה מאובטחת ויתועתקו לטקסט שיישלח לכלי הדיווח של Zalando.

דפדפן

כתבים יכולים לגשת לערוץ הדיווח בכתובת zalando-grievance.com, או על ידי הזנת כתובת האינטרנט ישירות לדפדפן שלהם או על ידי סריקת קוד ה-QR בחומרי המידע שלנו. לאחר הכניסה לפלטפורמה, מדריך שלב אחר שלב מוביל אותם בתהליך הדיווח. לדווח יסופק מספר תיק ייחודי שבאמצעותו יוכל ליצור סיסמה כדי לגשת לתיבת הדואר הנכנס המאובטחת שלו. זה יוצר אזור התחברות מאובטח לתקשורת ישירה עם צוות הציות. גם אם מדווח בוחר להישאר אנונימי, צוות הציות יכול להשתמש בערוץ זה כדי לבחון ראיות נוספות, להבהיר שאלות פתוחות ולשלוח עדכוני דיווח.

דיווח באופן אנונימי

כדי להבטיח את האנונימיות, יש צורך לבצע את הפעולות הבאות:

- אם זה מותר, אל תדווח ממכשיר שסופק על ידי המעסיק שלך.
- בעת שימוש בגרסת האינטרנט, נא לגשת ישירות למערכת באמצעות קוד ה-QR שסופק או העתקה או הקלדה של כתובת ה-URL בדפדפן אינטרנט במקום על ידי לחיצה על קישור.
- אל תמסור את הפרטים האישיים שלך

חברת Zalando מטפלת בכל דיווח באופן סודי ולא תקבל כל אפליה או תגמול כלפי אנשים שמעלים חששות לציות באמונה שלמה. תגמול בעצמו נחשב להפרה של הסטנדרטים המוסריים שלנו ויחקר בהתאם.

מה קורה לאחר הגשת דיווח

על מנת לטפל בדיווחים בהתאם להנחיות החקירות של Zalando, קליטת כל הדיווחים מתבצעת על ידי צוות הציות התאגידי, אשר נושא באחריות כלל-קבוצתית לציות ב-Zalando. כל מגשי הדיווחים יקבלו אישור על קבלת הדיווח שלהם

תוך שבעה (7) ימי עסקים. כל התלונות התקפות ייבדקו ויבוצעו פעולות המתאימות לפתרון ההפרה. מגשי הדיווח יינתנו עדכונים על ההליכים תוך שלושה חודשים לאחר קבלת הדיווח.

סודיות, אנונימיות ופרטיות

האדם המדווח על תלונה יכול לבחור לעשות זאת בעילום שם. כל המידע הרשום בערוץ הדיווח ובכלי ניהול התיקים שלנו מעובד על ידי צוות הציות התאגידי שלנו, הפועל תחת עקרון הסודיות. הנתונים משותפים אך ורק על בסיס קפדני של 'צורך לדעת', כאשר הדבר נחוץ לצורך החקירה או נדרש על פי חוק.

אם יש צורך לשתף מקרה עם גורמים חיצוניים, המדווח יקבל הודעה על כך, ואותם עקרונות סודיות יחולו. העברות חיצוניות עשויות להתרחש בתרחישים הבאים:

- העברת מידע לגורם חיצוני לצורך סיוע לצוות הציות התאגידי בחקירת העובדות (למשל, כאשר נדרשת מומחיות משפטית או מקומית מיוחדת).
 - העברת מידע לגוף חקירה ציבורי או לרשות רגולטורית, כאשר העובדות שדווחו מצביעות על צורך משפטי להעביר את העניין לרשויות המוסמכות.
 - העברה לחברה אחרת אם האירועים המדווחים נופלים תחת אחריותה של ישות תאגידית אחרת ולא Zalando.
- לפרטים על פרטיות והגנת נתונים, עיינו במדיניות הפרטיות בכתובת zalando-grievance.com.