



Informativna brošura – mehanizam za pritužbe Zalando



Mehanizam za pritužbe Zalando	2
Uvod	2
Kako prijaviti zabrinutost	2
Tehničke mogućnosti i prijavljivanje	2
Tko ga može upotrebljavati	2
Kada je potrebno prijaviti	3
Što se može prijaviti	3
Kako se može prijaviti	3
Anonimno prijavljivanje	4
Što se događa nakon slanja prijave	4
Povjerljivost, anonimnost i zaštita podataka	4

Mehanizam za pritužbe Zalando

Uvod

Zalando¹ je uvelike predan poštivanju mjerodavnih zakona, etičkih standarda i internih propisa. U skladu s njemačkim Zakonom o obvezama korporativne dubinske analize u lancima opskrbe (poznatim kao Zakon o dubinskoj analizi lanca opskrbe ili LKSG, njemački:

Lieferkettensorgfaltspflichtengesetz), Zalando kontinuirano provodi, provjerava i ažurira snažne postupke dubinske analize u pogledu ljudskih prava i zaštite okoliša. Te strukturirane mjere sustavno su osmišljene kako bi spriječile, ublažile ili smanjile opasnost od kršenja ljudskih prava i narušavanja okoliša uslijed naših operacija i operacija naših dobavljača.

Temeljna svrha ovoga pravnog okvira jest održavanje učinkovita i neovisna mehanizma za pritužbe. Zalando pruža potpuno funkcionalan kanal za pritužbe s niskim pragom za upotrebu, putem kojeg svatko u našoj mreži dobavljača može sigurno i anonimno prijaviti kršenja ljudskih prava ili zaštite okoliša. Očekujemo da naši poslovni partneri osiguraju da ti kanali za prijavu budu aktivno vidljivi i dostupni svim njihovim zaposlenicima.

Ova brošura opisuje kako poslovni partneri mogu ispuniti ta očekivanja. Također, pruža detaljan opis kako naš kanal za pritužbe funkcionira te predstavlja praktičan vodič partnerima kako bi mogli educirati sebe i svoje zaposlenike o našim procesima.

Kako prijaviti zabrinutost

Tehničke mogućnosti i prijavljivanje

Naš kanal za pritužbe dostupan je globalno, u više od 150 država, putem web-preglednika i namjenskih telefonskih pozivnih linija. Alat podržava više sučelja i može sadržavati 45 jezičnih opcija s integriranim jezičnim i prijevodnim značajkama.

Sustav jamči dvije vrste zaštite:

- Zaposlenici mogu izravno i sigurno razgovarati s našim timom za usklađenost kako bi podijelili dokaze i provjerili status svojeg slučaja.
- Ako zaposlenik želi sačuvati tajnost svojeg imena, sustav u potpunosti štiti njegov identitet jer prijaviteljima pruža mogućnost anonimnosti.



Web-verzija je dostupna na zalando-grievance.com



Telefonski brojevi dostupnih država nalaze se na početnoj stranici kanala za pritužbe.

Tko ga može upotrebljavati

Kanal za prijave dostupan je svakoj osobi koja trenutačno radi za poduzeća, ima ugovorni odnos s poduzećima ili je izravno pogođena poduzećima unutar izravnog ili neizravnog lanca opskrbe

¹ Društvo ZALANDO SE i sve njegove podružnice u daljnjem se tekstu zajednički nazivaju „Zalando”.
Mehanizam za pritužbe koji pruža ABOUT YOU dostupan je na <https://corporate.aboutyou.de/en/footer/compliance/whistleblowing>

kojim Zalando upravlja. Time se osobama omogućuje prijava slučajeva kršenja ljudskih prava ili zaštite okoliša koji proizlaze iz gospodarskih aktivnosti društva Zalando ili njegovih dobavljača.

Iako se alatom može koristiti svatko, svakako potičemo osobe da se za rješavanje lokalnih problema najprije koriste resursima koji su dostupni na lokaciji, poput pouzdanih linijskih rukovoditelja, predstavnika radnika, lokalnog pravobranitelja ili odjela ljudskih resursa na razini objekta. Međutim, ako se prijavitelj osjeća nesigurno ili želi sačuvati svoju anonimnost, potičemo ga da se koristi našim kanalom za prijave.

Bez obzira na oblik upotrebe, Zalando svaku prijavu obrađuje povjerljivo te neće prihvatiti nikakav oblik diskriminacije ni negativnih posljedica u vezi s osobama koje u dobroj vjeri izraze zabrinutost.

Kada je potrebno prijaviti

Očekujemo da prijavitelji podnesu prijavu čim procijene da je došlo do kršenja. Idealno bi bilo da se prijave podnesu prije nego što situacija eskalira ili u trenutku kada se prekršaj još može ublažiti ili spriječiti. Brzim će prijavljivanjem Zalando moći djelotvornije reagirati na dotično kršenje.

Što se može prijaviti

Potičemo svaku osobu koja je bila žrtvom ili je svjedočila bilo kojem kršenju navedenom u nastavku. Prijavitelje se potiče da pruže sve činjenice o svojem slučaju koje su im poznate u trenutku pisanja prijave.

- kršenja ljudskih i radničkih prava
- nejednako ophođenje
- nepoštivanje ugovora o radu, naknada ili radnog vremena
- ugrožavanje zdravlja i sigurnosti na radu
- iskorištavanje dječjeg rada ili izostanak zaštite mladih radnika
- prisilni rad ili iskorištavanje migrantskih radnika
- nezakonito nabavljanje minerala i metala koji potječu iz područja pogođenih sukobima ili rukovanje njima
- zanemarivanje slobode udruživanja i prava na pregovaranje
- kršenja ljudskih prava povezana s ekološkim zagađenjima
- djela korupcije i prekršaji protivni načelima pravednog financijskog poslovanja.

Kako se može prijaviti

Pozivna linija

U regijama sa slabom internetskom vezom bit će dostupan telefonski broj za dotičnu državu. Prijavitelji mogu nazvati pozivnu liniju u bilo kojem trenutku tijekom dana. Pozivanjem te pozivne linije verbalne prijave sigurno će se zabilježiti i transkribirati u tekst koji će se poslati u Zalandoov alat za prijavljivanje.

Preglednik

Prijavitelji mogu pristupiti kanalu za prijave na zalando-grievance.com, bilo izravnim unosom web-adrese u preglednik ili skeniranjem QR kôda na našim informativnim materijalima. Nakon što se prijave na platformu, detaljan vodič usmjeravat će ih kroz postupak slanja prijave. Prijavitelju će se dodijeliti jedinstven broj slučaja, s pomoću kojeg može izraditi lozinku za pristup zaštićenom sandučiću ulazne pošte. Time se stvara sigurno područje za prijavu za izravnu komunikaciju s

timom za usklađenost. Čak i ako prijavitelj odluči očuvati svoju anonimnost, tim za usklađenost može se koristiti ovim kanalom za provjeru dodatnih dokaza, razjašnjenje otvorenih pitanja i slanje novosti o prijavi.

Anonimno prijavljivanje

Ako želiš zaštititi svoju anonimnost, moraš učiniti sljedeće:

- Po mogućnosti, nemoj provoditi prijavu putem uređaja koji ti je na raspolaganje stavio poslodavac.
- U okviru upotrebe web-verzije izravno pristupi sustavu tako što ćeš skenirati priloženi QR kôd ili kopirati ili upisati URL adresu u web-preglednik, a ne kliknuti poveznicu.
- Nemoj slati svoje osobne podatke.

Zalando svaku prijavu obrađuje povjerljivo te neće prihvatiti nikakav oblik diskriminacije ni negativnih posljedica u vezi s osobama koje u dobroj vjeri izraze zabrinutost u pogledu usklađenosti. Same negativne posljedice predstavljaju kršenje naših etičkih standarda i bit će prikladno istražene.

Što se događa nakon slanja prijave

Kako bi se osiguralo rukovanje u skladu sa smjernicama za istragu koje je donio Zalando, zaprimanje svih prijava provodi tim za korporativnu usklađenost i poslovnu etiku, koji ima odgovornost diljem grupacije za usklađenost unutar društva Zalando. Svi prijavitelji primit će potvrdu o zaprimanju prijave unutar sedam (7) radnih dana. Sve valjane pritužbe bit će istražene te će biti pokrenute prikladne radnje za otklanjanje kršenja. Prijavitelju će se poslati novosti o postupcima unutar tri mjeseca nakon zaprimanja prijave.

Povjerljivost, anonimnost i zaštita podataka

Osoba koja prijavljuje pritužbu po želji to može učiniti anonimno. Sve informacije evidentirane unutar našeg kanala za prijave i alata za upravljanje slučajevima obrađuje naš tim za korporativnu usklađenost, koji djeluje u skladu s načelom povjerljivosti. Podatci se dijele isključivo na strogom načelu nužnog poznavanja kada je to potrebno za istragu ili propisano zakonom.

Ako je slučaj potrebno proslijediti vanjskim stranama, prijavitelj će primiti obavijest o tome, a u okviru toga primjenjuju se ista načela povjerljivosti. Do prijenosa vanjskim stranama može doći u sljedećim situacijama:

- Prijenos vanjskoj strani koja pomaže timu za korporativnu usklađenost u istrazi činjenica (npr. kada je potrebna specijalizirana pravna ili lokalna stručnost).
- Prijenos javnom istraživačkom tijelu ili nadležnom regulatornom tijelu kada prijavljene činjenice ukazuju na zakonsku potrebu da se predmet uputi nadležnim tijelima.
- Prijenos drugom poduzeću ako je za prijavljene događaje nadležna druga pravna osoba, a ne Zalando.

Za pojedinosti o zaštiti privatnosti i podataka pročitaj Pravila o zaštiti privatnosti na zalando-grievance.com.