



Tájékoztató füzet - a Zalando panaszkezelési mechanizmusa



A Zalando panaszkezelési mechanizmusa	2
Bevezetés	2
Hogyan jelentsen be egy problémát	2
Technikai lehetőségek és bejelentés	2
Ki használhatja	3
Mikor kell jelentést tenni	3
Mit lehet jelenteni	3
Hogyan lehet jelentést tenni	3
Névtelen bejelentés	4
Mi történik a bejelentést követően	4
Titoktartás, anonimitás és adatvédelem	4

A Zalando panaszkezelési mechanizmusa

Bevezetés

A Zalando csapata ¹ erősen elkötelezett az alkalmazandó törvények, etikai normák és belső szabályzatok betartása mellett. A német, az ellátási láncokban fennálló vállalati gondossági kötelezettségekről szóló törvény (általánosan ellátási lánc gondossági törvényként vagy LKSG-ként ismert; németül: „Lieferkettensorgfaltspflichtengesetz”) értelmében a Zalando folyamatosan végrehajtja, felülvizsgálja és frissíti szigorú emberi jogi és környezetvédelmi átvilágítási eljárásait. Ezeket a strukturált intézkedéseket szisztematikusan úgy alakítottuk ki, hogy megelőzzék, enyhítsék vagy minimalizálják az emberi jogi jogsértések és a környezeti károsodás kockázatát mind a saját, mind a beszállítói tevékenységek során.

E jogi keret egyik alapvető célja egy hatékony, független panaszkezelési mechanizmus fenntartása. A Zalando egy teljes körűen működő, könnyen elérhető panaszkezelési csatornát biztosít, amelyen keresztül beszállítói hálózatunk tagjai biztonságosan és névtelenül jelenthetnek be emberi jogi vagy környezetvédelmi jogsértéseket. Elvárjuk üzleti partnereinktől, hogy gondoskodjanak arról, hogy ezek a bejelentési csatornák aktívan láthatóak és hozzáférhetők legyenek minden munkavállalójuk számára.

Ez a kiadvány bemutatja, hogy az üzleti partnereink hogyan tudnak megfelelni ezeknek az elvárásoknak. Ezen felül részletesen leírja panaszkezelő csatornánk működését, így gyakorlati útmutatóként szolgál az üzleti partnereink számára, hogy megismerjék a folyamatainkat, és erről tájékoztassák munkavállalóikat is.

Hogyan jelentsen be egy problémát

Technikai lehetőségek és bejelentés

Panaszbejelentő csatornánk világszerte több mint 150 országban elérhető webböngészőn és dedikált telefonos ügyfélszolgálatokon keresztül. Az eszköz többféle felületet támogat, és 45 nyelvi opciót kínál beépített nyelvi és fordítási funkciókkal.

A rendszer kétféle védelmet biztosít:

- A munkavállalók közvetlenül és biztonságosan beszélhetnek a megfelelési csapatunkkal, hogy megosszák a bizonyítékokat és ellenőrizzék ügyük állását
- Ha egy munkavállaló titokban kívánja tartani a nevét, a rendszer teljes mértékben védi a személyazonosságát, lehetővé téve a bejelentők számára, hogy névtelenek maradjanak.



Webes verzió: zalando-grievance.com



Az elérhető országok telefonszámai a panaszkezelő honlapon találhatóak.

Ki használhatja

A bejelentési csatorna minden olyan személy számára nyitva áll, aki jelenleg a Zalando közvetlen vagy közvetett ellátási láncában működő vállalatoknál dolgozik, azokkal szerződéses viszonyban áll, vagy akit azok tevékenysége közvetlenül érint. Lehetőséget biztosít az egyének számára, hogy

¹ A ZALANDO SE és valamennyi leányvállalata, a továbbiakban együttesen: Zalando. Az ABOUT YOU által biztosított panaszkezelési mechanizmus a <https://corporate.aboutyou.de/en/footer/compliance/whistleblowing> oldalon érhető el

bejelentések a Zalando vagy beszállítói gazdasági tevékenységeiből eredő emberi jogi vagy környezetvédelmi jogsértéseket.

Bár az eszközt mindenki használhatja, határozottan javasoljuk, hogy a helyi problémák megoldása érdekében először a helyszínen rendelkezésre álló erőforrásokat – például a megbízható közvetlen feletteseket, a munkavállalói képviselőket, a helyi ombudsmant vagy a telephelyi humánerőforrás-osztályt – vegyék igénybe. Amennyiben azonban a bejelentő nem érzi magát biztonságban, vagy névtelen kíván maradni, javasoljuk, hogy használja bejelentési csatornánkat.

A Zalando minden bejelentést bizalmasan kezel, és nem fogad el semmilyen diszkriminációt vagy megtorlást azokkal a személyekkel szemben, akik jóhiszeműen felvetik az aggályaikat.

Mikor kell jelentést tenni

Elvárjuk a bejelentőktől, hogy haladéktalanul tegyenek bejelentést, amint úgy érzik, hogy jogsértés történt. Ideális esetben a bejelentéseket még a helyzet eskalálódása előtt, vagy olyan időpontban kell megtenni, amikor a jogsértés még enyhíthető vagy megelőzhető. A gyors bejelentés azt is lehetővé teszi a Zalando számára, hogy hatékonyabban reagáljon a jogsértésre.

Mit lehet jelenteni

Bátorítunk mindenkit, aki az alábbi jogsértések bármelyikének áldozata vagy szemtanúja volt. A bejelentőket arra ösztönözzük, hogy az esetükkel kapcsolatos minden olyan tényt közöljenek, amely a jelentés megírásának időpontjában ismert számukra.

- Emberi és munkajogi jogsértések
- Egyenlőtlen bánásmódot
- A munkaszerződések, a javadalmazás vagy a munkaidő be nem tartása
- A munkahelyi egészség és biztonság figyelmen kívül hagyását
- Gyermekmunka kizsákmányolása vagy a fiatal munkavállalók védelmének elmulasztása
- Kényszermunka vagy a migráns munkavállalók kizsákmányolása
- Konfliktusokhoz kapcsolódó ásványok és fémek jogellenes beszerzése vagy kezelése
- Az egyesülési szabadság és a kollektív tárgyalási jogok figyelmen kívül hagyása
- A környezeti károkkal kapcsolatos emberi jogi visszaéléseket
- Korrupciós cselekmények és pénzügyi bűncselekmények

Hogyan lehet jelentést tenni

Telefonvonalon

Azokban a régiókban, ahol az internetkapcsolat gyenge, országspecifikus telefonszám áll rendelkezésre. A bejelentők a nap folyamán bármikor hívhatják a telefonvonalat. A telefonszámon történő bejelentések biztonságosan rögzítésre kerülnek, majd szöveggé átírják őket, és továbbítják a Zalando bejelentő rendszerébe.

Böngésző

A bejelentők a zalando-grievance.com címen érhetik el a bejelentési csatornát, akár közvetlenül a böngészőjükbe beírva a webcímet, akár az információs anyagainkon található QR-kód beolvasásával. A platformra lépve egy lépésről lépésre szóló útmutató vezeti végig őket a bejelentési folyamaton. A bejelentő egy egyedi ügyszámot kap, amellyel jelszót hozhat létre a biztonságos beérkező levelek mappájához való hozzáféréshez. Így létrejön egy biztonságos bejelentkezési felület, amelyen keresztül közvetlenül kommunikálhat a megfelelőségi csapattal.

Még abban az esetben is, ha a bejelentő névtelen kíván maradni, a megfélemlési csapat ezen a csatornán keresztül további bizonyítékokat vizsgálhat meg, tisztázhatja a nyitott kérdéseket, és frissítéseket küldhet a bejelentéssel kapcsolatban.

Névtelen bejelentés

Az anonimitás biztosítása érdekében a következőket kell tenned:

- Ha lehetséges, ne tegyél bejelentést a munkáltatód által biztosított eszközről.
- Ha a webes verziót használod, a rendszerhez közvetlenül a megadott QR-kód használatával, vagy az URL-cím másolásával vagy begépelésével férj hozzá egy internetes böngészőben, ne pedig egy linkre kattintva.
- Ne add meg saját személyes adataidat

A Zalando minden bejelentést bizalmasan kezel, és nem fogad el semmilyen diszkriminációt vagy megtorlást azokkal a személyekkel szemben, akik jóhiszeműen felvetik a megfelelőséggel kapcsolatos aggályukat. A megtorlás önmagában etikai normáink megsértését jelenti, és ennek megfelelően fogjuk kivizsgálni.

Mi történik a bejelentést követően

Annak érdekében, hogy azokat a Zalando vizsgálati irányelveivel összhangban kezeljék, az összes bejelentést a Corporate Compliance Team fogadja be, amely a Zalando-nál a megfelelőségért a csoport egészére kiterjedő felelősséggel bír. Minden bejelentő hét (7) munkanapon belül visszaigazolást kap a bejelentés kézhezvételéről. Minden érvényes panaszt kivizsgálunk, és a jogsértés megoldására megfelelő intézkedéseket kezdeményeznek. A bejelentő a jelentés kézhezvételét követő három hónapon belül tájékoztatást kap az eljárásról.

Titoktartás, anonimitás és adatvédelem

A panaszt bejelentő személy választhatja, hogy névtelenül teszi ezt meg. A bejelentési csatornákon és az ügykezelő eszközünkben rögzített összes információt a Corporate Compliance csapatunk dolgozza fel, a titoktartás elve alapján. Az adatok megosztása kizárólag szigorú „szükség szerinti” alapon történik, amennyiben az a kivizsgáláshoz szükséges, vagy azt a törvény előírja.

Ha egy ügyet külső felekkel is meg kell osztani, a bejelentőt erről tájékoztatjuk, és ugyanazok a titoktartási elvek vonatkoznak rá. Külső adattovábbításra az alábbi esetekben kerülhet sor:

- Adatátadás külső félnek a Corporate Compliance csapat támogatására a tények kivizsgálása során (pl. ha speciális jogi vagy helyi szakértelemre van szükség).
- Az ügy átadása egy állami nyomozó szervnek vagy szabályozó hatóságnak, amennyiben a bejelentett tények alapján jogi szükségesség áll fenn az ügynek az illetékes hatóságok elé terjesztésére.
- Az ügy átadása egy másik vállalatnak, ha a bejelentett események nem a Zalando, hanem egy másik vállalati egység hatáskörébe tartoznak.

Az adatvédelemmel és az adatbiztonsággal kapcsolatos részletekért tekintse meg az Adatvédelmi irányelveket a zalando-grievance.com oldalon.