



Buklet Informasi - Mekanisme Pengaduan di Zalando



Mekanisme Pengaduan di Zalando	2
Pendahuluan	2
Cara Menyampaikan Pengaduan	2
Fitur Teknis dan Pelaporan	2
Siapa yang dapat menggunakannya	3
Kapan harus melapor	3
Apa saja yang dapat dilaporkan	3
Cara Menyampaikan Laporan	3
Menyampaikan laporan secara anonim	4
Apa yang terjadi setelah menyampaikan laporan	4
Kerahasiaan, anonimitas, dan privasi	4

Mekanisme Pengaduan di Zalando

Pendahuluan

Di Zalando¹, kami berkomitmen untuk selalu mematuhi hukum yang berlaku, menjunjung tinggi standar etika, dan menjalankan peraturan internal kami. Berdasarkan Undang-Undang Jerman tentang Kewajiban Uji Tuntas Perusahaan dalam Rantai Pasok (yang umumnya disebut Undang-Undang Uji Tuntas Rantai Pasok atau LKSG; dalam bahasa Jerman:

“Lieferkettensorgfaltspflichtengesetz”), Zalando secara rutin menerapkan, mengevaluasi, dan menyempurnakan proses uji tuntas terkait hak asasi manusia dan lingkungan. Langkah-langkah terstruktur ini dirancang secara sistematis untuk mencegah, mengurangi, atau meminimalkan risiko pelanggaran hak asasi manusia dan kerusakan lingkungan dalam kegiatan operasional kami maupun pemasok kami.

Salah satu ketentuan utama dalam kerangka hukum ini adalah menyediakan mekanisme pengaduan yang efektif dan independen. Zalando menyediakan saluran pengaduan yang mudah diakses dan berfungsi secara efektif, sehingga siapa pun dalam jaringan pemasok kami dapat melaporkan pelanggaran hak asasi manusia atau lingkungan secara aman dan anonim. Kami berharap mitra bisnis kami secara aktif memperkenalkan saluran pelaporan ini dan memastikan seluruh tenaga kerja mereka dapat mengaksesnya dengan mudah.

Buklet ini menjelaskan langkah-langkah yang dapat dilakukan mitra bisnis untuk memenuhi harapan tersebut. Selain itu, buklet ini menjelaskan secara terperinci cara kerja saluran pengaduan kami, sekaligus menjadi panduan praktis bagi mitra bisnis untuk memahami proses yang kami terapkan dan menyampaikannya kepada karyawan mereka.

Cara Menyampaikan Pengaduan

Fitur Teknis dan Pelaporan

Saluran pengaduan kami dapat diakses di lebih dari 150 negara melalui browser web maupun hotline telepon khusus. Saluran ini menyediakan berbagai pilihan antarmuka dan mendukung hingga 45 bahasa, lengkap dengan fitur bahasa dan penerjemahan terintegrasi.

Sistem ini menjamin dua bentuk perlindungan:

- Tenaga kerja dapat berkomunikasi secara langsung dan aman dengan tim kepatuhan kami untuk memberikan bukti serta mengetahui perkembangan kasus yang mereka laporkan.
- Jika tenaga kerja tidak ingin mengungkapkan namanya, sistem akan melindungi identitas mereka sepenuhnya dengan memungkinkan pelaporan dilakukan secara anonim.



Versi web tersedia di zalando-grievance.com



Nomor telepon untuk masing-masing negara dapat dilihat di halaman utama saluran pengaduan.

¹ ZALANDO SE dan seluruh anak perusahaannya, yang selanjutnya secara bersama-sama disebut Zalando. Mekanisme pengaduan yang disediakan oleh ABOUT YOU dapat diakses melalui <https://corporate.aboutyou.de/en/footer/compliance/whistleblowing>

Siapa yang dapat menggunakannya

Saluran pelaporan ini dapat digunakan oleh siapa pun yang bekerja untuk, terikat kontrak dengan, atau terdampak langsung oleh perusahaan dalam rantai pasok langsung maupun tidak langsung Zalando. Saluran ini memungkinkan siapa pun melaporkan pelanggaran hak asasi manusia atau lingkungan yang timbul akibat kegiatan usaha Zalando maupun pemasoknya.

Meskipun saluran ini terbuka bagi siapa saja, kami sangat menyarankan agar permasalahan yang terjadi di lingkungan kerja terlebih dahulu diselesaikan melalui pihak yang tersedia di lokasi, seperti atasan langsung yang tepercaya, perwakilan tenaga kerja, ombudsman setempat, atau bagian sumber daya manusia di fasilitas terkait. Namun, jika pelapor merasa tidak aman menggunakan saluran yang tersedia di tempat kerja atau ingin merahasiakan identitasnya, mereka dapat menggunakan saluran pelaporan kami.

Zalando memperlakukan setiap laporan secara rahasia dan tidak akan membiarkan adanya tindakan diskriminasi atau pembalasan terhadap siapa saja yang melaporkan masalah kepatuhan dengan itikad baik.

Kapan harus melapor

Kami berharap pelapor segera menyampaikan laporan jika merasa telah terjadi pelanggaran. Idealnya, laporan disampaikan sesegera mungkin sebelum situasi semakin memburuk, sehingga pelanggaran masih dapat dicegah atau dampaknya dapat dikurangi. Pelaporan yang cepat juga akan memudahkan Zalando untuk menanggapi pelanggaran tersebut dengan cara yang lebih efektif.

Apa saja yang dapat dilaporkan

Kami mendorong siapa saja yang pernah menjadi korban atau mengetahui adanya pelanggaran di bawah ini. Pelapor dianjurkan untuk memberikan semua fakta terkait kasus yang mereka ketahui pada saat menulis laporan.

- Pelanggaran hak asasi manusia dan hak tenaga kerja
- Perlakuan yang tidak adil
- Pelanggaran ketentuan kontrak kerja, upah, atau jam kerja
- Mengabaikan kesehatan dan keselamatan kerja
- Eksploitasi pekerja anak atau kegagalan dalam melindungi pekerja muda
- Kerja paksa atau eksploitasi pekerja migran
- Pengadaan atau penggunaan mineral dan logam dari wilayah konflik secara ilegal
- Tidak menghormati kebebasan berserikat dan hak untuk berunding bersama
- Pelanggaran hak asasi manusia terkait kerusakan lingkungan
- Tindakan korupsi dan pelanggaran terkait kejahatan keuangan

Cara Menyampaikan Laporan

Saluran telepon

Di wilayah dengan akses internet yang terbatas, tersedia nomor telepon khusus untuk masing-masing negara. Pelapor dapat menghubungi saluran telepon kapan saja sepanjang hari. Laporan yang disampaikan melalui telepon akan direkam secara aman, lalu ditranskripsikan ke dalam bentuk teks dan dikirimkan melalui sistem pelaporan Zalando.

Browser

Pelapor dapat mengakses saluran pelaporan melalui zalando-grievance.com, baik dengan mengetikkan alamat tersebut langsung di browser maupun dengan memindai kode QR yang tercantum pada materi informasi kami. Setelah mengakses platform, pelapor akan mendapatkan panduan langkah demi langkah untuk menyampaikan laporannya. Pelapor akan mendapatkan nomor kasus unik yang dapat digunakan untuk membuat kata sandi dan mengakses kotak masuk yang terlindungi. Dengan cara ini, pelapor dapat berkomunikasi secara langsung dan aman dengan tim kepatuhan. Meskipun memilih untuk tetap anonim, pelapor tetap dapat berkomunikasi dengan tim kepatuhan melalui saluran ini untuk memberikan bukti tambahan, menjawab pertanyaan lebih lanjut, dan menerima informasi terbaru mengenai laporannya.

Menyampaikan laporan secara anonim

Untuk memastikan anonimitas, Anda harus melakukan yang berikut:

- Jika memungkinkan, jangan melaporkan dari perangkat yang disediakan oleh perusahaan Anda.
- Apabila menggunakan versi web, akses sistem secara langsung dengan menggunakan kode QR yang disediakan atau salin atau ketik alamat URL di browser internet daripada mengklik tautan.
- Jangan mengirimkan detail pribadi Anda

Zalando memperlakukan setiap laporan secara rahasia dan tidak akan menerima tindakan diskriminasi atau pembalasan terhadap orang yang melaporkan masalah kepatuhan dengan itikad baik. Pembalasan itu sendiri merupakan pelanggaran terhadap standar etika kami dan akan diselidiki sebagaimana mestinya.

Apa yang terjadi setelah menyampaikan laporan

Agar setiap laporan ditangani sesuai dengan Pedoman Investigasi Zalando, seluruh laporan akan diterima dan ditinjau terlebih dahulu oleh Tim Kepatuhan Perusahaan, yang bertanggung jawab atas kepatuhan di seluruh Zalando. Semua pelapor akan menerima konfirmasi penerimaan laporan mereka dalam waktu tujuh (7) hari kerja. Semua pengaduan yang valid akan diselidiki dan tindakan yang tepat untuk menyelesaikan pelanggaran tersebut akan dimulai. Pelapor akan diberi informasi terbaru tentang proses tersebut dalam waktu tiga bulan setelah laporan diterima.

Kerahasiaan, anonimitas, dan privasi

Orang yang melaporkan keluhan dapat meminta agar namanya disamarkan. Seluruh informasi yang tercatat dalam saluran pelaporan dan sistem pengelolaan kasus kami ditangani oleh tim Kepatuhan Perusahaan dengan tetap menjaga kerahasiaan. Data hanya dibagikan kepada pihak yang benar-benar perlu mengetahuinya untuk keperluan investigasi atau jika diwajibkan oleh hukum.

Jika suatu kasus perlu diteruskan kepada pihak eksternal, pelapor akan diberi tahu dan kerahasiaan informasi akan tetap dijaga dengan standar yang sama. Informasi dapat diteruskan kepada pihak eksternal dalam situasi berikut:

- Informasi dapat diteruskan kepada pihak eksternal untuk membantu tim Kepatuhan Perusahaan dalam melakukan investigasi (misalnya, jika diperlukan keahlian hukum khusus atau pemahaman mengenai kondisi setempat).

- Informasi dapat diteruskan kepada lembaga penyelidikan atau otoritas pengawas jika berdasarkan laporan yang diterima, kasus tersebut secara hukum perlu diserahkan kepada pihak berwenang.
- Informasi dapat diteruskan ke perusahaan lain jika laporan tersebut berkaitan dengan hal yang menjadi tanggung jawab perusahaan tersebut, bukan Zalando.

Untuk informasi selengkapnya mengenai privasi dan perlindungan data, lihat Kebijakan Privasi di zalando-grievance.com.