



Informacinis dokumentas. Skundų teikimo mechanizmas „Zalando“ platformoje



„Zalando“ skundų teikimo mechanizmas	2
Įvadas	2
Kaip pranešti apie pažeidimą	2
Techninės galimybės ir pranešimų teikimas	2
Kas gali naudotis šiuo kanalu	2
Kada būtina pranešti	3
Apie ką galima pranešti	3
Kaip galima pranešti	3
Anoniminis pranešimų teikimas	4
Ko tikėtis pranešus apie pažeidimą	4
Konfidencialumas, anonimiškumas ir privatumas	4

„Zalando“ skundų teikimo mechanizmas

Įvadas

Mes, „Zalando“ darbuotojai¹, esame įsipareigoję laikytis galiojančių įstatymų, etikos standartų ir mūsų vidaus taisyklių. Pagal Vokietijos tiekimo grandinių išsamaus patikrinimo įstatymą (dažnai vadinamą Tiekimo grandinių įstatymu arba LKSG; vok. „Lieferkettensorgfaltspflichtengesetz“), „Zalando“ nuolat vykdo, peržiūri ir atnaujina griežtas žmogaus teisių ir aplinkosaugos išsamaus patikrinimo procedūras. Šios struktūruotos priemonės sistemingai skirtos žmogaus teisių pažeidimų ir žalos aplinkai mūsų bei tiekėjų veikloje rizikai išvengti, ją švelninti arba sumažinti.

Pagrindinis šios teisinės sistemos reikalavimas – užtikrinti veiksmingą ir nepriklausomą skundų teikimo mechanizmą. „Zalando“ siūlo sklandžiai veikiančią ir lengvai prieinamą skundų teikimo kanalą, kuriuo mūsų tiekėjų tinkle dirbantys asmenys gali saugiai ir anonimiškai pranešti apie žmogaus teisių ar aplinkosaugos pažeidimus. Iš savo verslo partnerių tikimės, kad jie aktyviai viešins šiuos pranešimų teikimo kanalus ir užtikrins jų prieinamumą visiems savo darbuotojams.

Šiame informaciniame dokumente aprašoma, kaip verslo partneriai gali pateisinti šiuos lūkesčius. Be to, jame išsamiai aprašoma, kaip veikia mūsų skundų teikimo kanalas – tai praktinis vadovas, padėsiantis partneriams patiems susipažinti su mūsų procesais ir supažindinti su jais savo darbuotojus.

Kaip pranešti apie pažeidimą

Techninės galimybės ir pranešimų teikimas

Mūsų skundų teikimo kanalas pasiekiamas visame pasaulyje, daugiau nei 150 šalių, interneto naršykle arba specialiomis telefono linijomis. Ši priemonė palaiko kelias naudotojo sąsajas, turi integruotas kalbų ir vertimo funkcijas, todėl galima rinktis iš 45 kalbų.

Sistema užtikrina dvejopą apsaugą:

- darbuotojai gali tiesiogiai ir saugiai bendrauti su mūsų atitikties komanda, pateikti įrodymus ir sužinoti savo skundo nagrinėjimo eigą;
- jei darbuotojas nenori atskleisti savo vardo, sistema visiškai apsaugo jo tapatybę ir leidžia pranešėjams išlikti anonimiškiems.



Saitynui skirta versija pasiekama adresu zalando-grievance.com



Konkrečių šalių telefono numeriai nurodyti skundų teikimo mechanizmo interneto svetainėje.

Kas gali naudotis šiuo kanalu

Pranešimų teikimo kanalu gali naudotis bet kuris asmuo, šiuo metu dirbantis įmonėse, priklausančiose tiesioginei ar netiesioginei „Zalando“ tiekimo grandinei, turintis su jomis sutartį arba tiesiogiai patiriantis jų veiklos poveikį. Juo naudojantis galima pranešti apie žmogaus teisių pažeidimus arba žalą aplinkai, atsiradusią dėl „Zalando“ ar jos tiekėjų ūkinės veiklos.

¹ ZALANDO SE ir visos jos patironuojamosios įmonės, toliau bendrai vadinamos „Zalando“. ABOUT YOU teikiamas skundų teikimo mechanizmas pasiekiamas adresu <https://corporate.aboutyou.de/en/footer/compliance/whistleblowing>

Nors šia priemone gali naudotis visi, raginame asmenis, siekiančius išspręsti vietos lygmens problemas, pirmiausia pasinaudoti vietinėmis priemonėmis įmonės viduje, pavyzdžiui, kreiptis į patikimus tiesioginius vadovus, darbuotojų atstovus, vietos ombudsmeną ar padalinio žmogiškųjų išteklių specialistus. Tačiau jei pranešėjas mano, kad tai daryti nesaugu, arba nori likti anonimiškas, raginame naudotis mūsų pranešimų teikimo kanalu.

Kiekvieną pranešimą „Zalando“ laiko konfidencialiu ir netoleruos jokios pagrįstai apie pažeidimus pranešusių asmenų diskriminacijos ar kerštavimo jiems.

Kada būtina pranešti

Tikimės, kad pranešėjai pateiks pranešimą vos pastebėję pažeidimą. Idealu, jei apie pažeidimus pranešama dar prieš situacijai paaštrėjant arba tuomet, kai pažeidimo dar galima išvengti arba jį sušvelninti. Kuo greičiau pranešama apie pažeidimą, tuo veiksmingiau „Zalando“ gali išspręsti susidariusią situaciją.

Apie ką galima pranešti

Raginame kreiptis visus nukentėjusius arba pastebėjusius toliau išvardytus pažeidimus. Pranešantieji rašydami apie pažeidimą turėtų pateikti visus jiems žinomus faktus.

- Žmogaus ir darbo teisių pažeidimai
- Taikomos nevienodos sąlygos
- Darbo sutarčių, atlygio ar darbo laiko reikalavimų nesilaikymas
- Darbo saugos taisyklių nepaisymas
- Vaikų darbo išnaudojimas arba jauno amžiaus darbuotojų apsaugos neužtikrinimas
- Priverstinis darbas arba darbuotojų migrantų išnaudojimas
- Neteisėtas konflikto zonų naudingųjų iškasenų ir metalų įsigijimas ar tvarkymas
- Asociacijų laisvės ir kolektyvinių derybų teisių nepaisymas
- Žmogaus teisių pažeidimai, susiję su žala aplinkai
- Korupcijos aktai ir finansinių nusikaltimų prevencijos reikalavimų pažeidimai

Kaip galima pranešti

Telefonu

Regionuose, kuriuose interneto ryšys prastas, bus galima naudotis konkrečiai šaliai priskirtu telefono numeriu. Pranešėjai nurodytu telefono numeriu galės skambinti bet kada dienos metu. Paskambinus nurodytu telefonu, žodiniai pranešimai bus saugiai įrašomi, paverčiami tekstu ir persiunčiami į „Zalando“ pranešimų teikimo priemonę.

Naršyklė

Pranešėjai prie pranešimų teikimo kanalo gali prisijungti adresu zalando-grievance.com, tiesiogiai įvedę šį interneto adresą naršyklėje arba nuskaitydami mūsų informacinėje medžiagoje pateiktą QR kodą. Prisijungus prie platformos, visus pranešimo teikimo veiksmus padės atlikti nuoseklus vadovas. Pranešėjui bus suteiktas unikalus skundo numeris, kurį naudodamas jis galės susikurti slaptažodį ir prisijungti prie saugios gautųjų laiškų dėžutės. Taip sukurama saugi prisijungimo aplinka, kurioje galima tiesiogiai bendrauti su atitikties komanda. Net jei pranešėjas nusprendžia likti anonimiškas, atitikties komanda gali naudotis šiuo kanalu norėdama peržiūrėti papildomus įrodymus, išsiaiškinti neatsakytus klausimus ir siųsti informaciją apie skundo nagrinėjimo eigą.

Anoniminis pranešimų teikimas

Norėdami užtikrinti savo anonimiškumą, turite atlikti toliau išvardytus veiksmus.

- Jei įmanoma, skundo nepateikite iš prietaiso, kurį gavote iš darbdavio.
- Naudodamiesi žiniatinklio versija, prie sistemos prisijunkite tiesiogiai naudodami pateiktą QR kodą arba interneto naršyklėje nukopijuodami ar įvesdami URL adresą, o ne spustelėdami nuorodą.
- Nepateikite savo asmeninių duomenų

„Zalando“ kiekvieną pranešimą laiko konfidencialiu ir nesitaikstys su jokia asmenų, sąžiningai keliančių abejonių dėl atitikties, diskriminacija ar kerštavimu. Pats kerštavimas yra mūsų etikos standartų pažeidimas ir bus atitinkamai tiriamas.

Ko tikėtis pranešus apie pažeidimą

Siekiant užtikrinti, kad pranešimai būtų nagrinėjami pagal „Zalando“ tyrimų gaires, juos visus priima Įmonių atitikties komanda, atsakinga už atitiktį visoje „Zalando“ grupėje. Visi pranešėjai per septynias (7) darbo dienas gaus patvirtinimą, kad jų pranešimas priimtas. Visi pagrįsti skundai bus tiriami ir bus imtasi tinkamų veiksmų pažeidimui pašalinti. Pranešėjas per tris mėnesius gaus informaciją apie tai, kaip vyksta jo skundo nagrinėjimo procedūra.

Konfidencialumas, anonimiškumas ir privatumas

Pranešimą teikiantis asmuo gali tą padaryti anonimiškai. Visą mūsų pranešimų teikimo kanale ir skundų nagrinėjimo priemonėje užregistruotą informaciją tvarko mūsų Įmonių atitikties komanda, kuri griežtai vadovaujasi konfidencialumo principu. Duomenimis dalijamasi tik remiantis griežtu „būtina žinoti“ principu, kai to reikia tyrimui arba reikalauja teisės aktai.

Jei informaciją apie skundą būtina perduoti išorės šalims, pranešėjas bus apie tai informuotas ir bus toliau taikomi tie patys konfidencialumo principai. Duomenys išorės šalims gali būti perduodami toliau nurodytais atvejais:

- perduodama išorės šaliai, padedančiai Įmonių atitikties komandai tirti faktus (pvz., kai reikia specializuotos teisinės pagalbos ar vietinės kompetencijos);
- perduodama valstybinei tyrimų ar reguliavimo institucijai, kai dėl pranešime nurodytų faktų kyla teisinė būtinybė perduoti klausimą kompetentingoms institucijoms;
- perduodama kitai įmonei, jei už praneštus įvykius atsakingas kitas juridinis asmuo, o ne „Zalando“.

Išsamią informaciją apie privatumą ir duomenų apsaugą rasite Privatumo politikoje adresu zalando-grievance.com.