



Informatīvais buklets – sūdzību mehānisms "Zalando"



"Zalando" Sūdzību mehānisms	2
Ievads	2
Kā ziņot par problēmu	2
Tehniskās iespējas un ziņošana	2
Kas var izmantot šo kanālu	3
Kad ziņot	3
Par ko var ziņot	3
Kā var veikt ziņojumu	3
Ziņošana anonīmi	4
Kas notiek pēc ziņojuma sastādīšanas	4
Konfidencialitāte, anonimitāte un privātums	4

"Zalando" Sūdzību mehānisms

Ievads

Mēs uzņēmumā "Zalando"¹ esam stingri apņēmušies ievērot piemērojamos likumus, ētikas standartus un mūsu iekšējos noteikumus. Saskaņā ar Vācijas likumu par uzņēmumu pienākumu veikt pienācīgu pārbaudi piegādes ķēdēs (ko parasti dēvē par "Piegādes ķēdes pienācīgas pārbaudes likumu" jeb LKSG; vācu valodā: "Lieferkettensorgfaltspflichtengesetz") "Zalando" nepārtraukti īsteno, pārskata un atjaunina stabilas procedūras pienācīgai pārbaudei cilvēktiesību un vides aizsardzības jomā. Šie strukturētie pasākumi ir sistemātiski izstrādāti, lai novērstu, mazinātu vai līdz minimumam samazinātu cilvēktiesību pārkāpumu un vides degradācijas risku gan mūsu pašu, gan mūsu piegādātāju darbībā.

Viens no šī tiesiskā regulējuma galvenajiem uzdevumiem ir nodrošināt efektīvu un neatkarīgu sūdzību iesniegšanas mehānismu. "Zalando" nodrošina pilnībā funkcionējošu un viegli pieejamu sūdzību iesniegšanas kanālu, ar kura starpniecību mūsu piegādātāju tīklā iesaistītās personas var droši un anonīmi ziņot par cilvēktiesību pārkāpumiem vai kaitējumu videi. Mēs sagaidām, ka mūsu sadarbības partneri nodrošinās, lai informācija par šiem ziņošanas kanāliem būtu skaidri redzama un pieejama visiem viņu darbiniekiem.

Šajā bukletā ir izklāstīts, kā sadarbības partneri var izpildīt šīs prasības. Turklāt tajā ir sniegts detalizēts mūsu sūdzību iesniegšanas kanāla darbības apraksts, kas kalpo kā praktisks ceļvedis partneriem, ļaujot gan viņiem pašiem, gan viņu darbiniekiem iepazīties ar mūsu procedūrām.

Kā ziņot par problēmu

Tehniskās iespējas un ziņošana

Mūsu sūdzību iesniegšanas kanāls ir pieejams visā pasaulē vairāk nekā 150 valstīs gan tīmekļa pārlūkprogrammā, gan pa īpašām tālruņa līnijām. Rīks atbalsta dažādas saskarnes un piedāvā 45 valodu iespējas ar integrētām valodas un tulkošanas funkcijām.

Sistēma garantē divu veidu aizsardzību:

- darbinieki var tieši un droši sazināties ar mūsu atbilstības nodrošināšanas komandu, lai sniegtu pierādījumus un uzzinātu savas lietas statusu;
- ja darbinieks vēlas saglabāt savu vārdu noslēpumā, sistēma pilnībā aizsargā viņa identitāti, ļaujot ziņotājam palikt anonīmam.



Tīmekļa versija: zalando-grievance.com



Tālruņa numuri attiecīgajām valstīm ir pieejami sūdzību iesniegšanas tīmekļa vietnē.

Kas var izmantot šo kanālu

Ziņošanas kanāls ir pieejams ikvienai personai, kura pašlaik strādā uzņēmumos, kas ietilpst "Zalando" tiešajā vai netiešajā piegādes ķēdē, ir ar tiem noslēgusi līgumu vai kuras tieši ietekmē

¹ ZALANDO SE un visi tās meitasuzņēmumi; turpmāk tekstā kopīgi – "Zalando". ABOUT YOU nodrošinātais sūdzību iesniegšanas mehānisms ir pieejams vietnē <https://corporate.aboutyou.de/en/footer/compliance/whistleblowing>

šo uzņēmumu darbība. Tas ļauj personām ziņot par cilvēktiesību pārkāpumiem vai vides aizsardzības noteikumu pārkāpumiem, kas radušies "Zalando" vai tā piegādātāju saimnieciskās darbības rezultātā.

Lai gan šo rīku var izmantot ikviens, mēs stingri iesakām lokāla rakstura problēmu risināšanai vispirms izmantot uz vietas pieejamos resursus, piemēram, uzticamus tiešos vadītājus, darbinieku pārstāvjus, vietējo ombudu vai uzņēmuma personāla nodaļu. Tomēr, ja ziņotājs jūtas nedroši, rīkojoties šādi, vai vēlas palikt anonīms, viņš tiek aicināts izmantot mūsu ziņošanas kanālu.

"Zalando" katru ziņojumu apstrādās konfidenciali un nepieņems nekādu diskrimināciju vai atribību pret personām, kuras godprātīgi pauž bažas par atbilstību.

Kad ziņot

Mēs sagaidām, ka ziņotāji sniegs ziņojumu, tiklīdz radīsies sajūta, ka ir noticis pārkāpums. Ideālā gadījumā ziņojumi būtu jāsniedz, pirms situācija saasinās, vai arī brīdī, kad pārkāpuma sekas vēl ir iespējams mazināt vai pašu pārkāpumu novērst. Ātra ziņošana arī ļaus Zalando efektīvāk reaģēt uz pārkāpumu.

Par ko var ziņot

Mēs iedrošinām ikvienu, kurš ir cietis vai ir pieredzējis kādu no tālāk norādītajiem pārkāpumiem. Ziņotāji tiek aicināti sniegt visus faktus par savu lietu, kas viņiem ir zināmi rakstīšanas laikā.

- Cilvēktiesību un darba tiesību pārkāpumi
- Nevienlīdzīga attieksme
- Darba līgumu, atalgojuma vai darba laika noteikumu neievērošana
- Drošība un veselības aizsardzība darbā neievērošana
- Bērnu darbaspēka izmantošana vai nespēja aizsargāt gados jaunos darbiniekus
- Piespiedu darbs vai migrantu darbaspēka ekspluatācija
- Nelikumīga konfliktu zonu derīgo izrakteņu un metālu ieguve vai apstrāde
- Biedrošanās brīvības un tiesību uz koplīgumu slēgšanu ignorēšana
- Cilvēktiesību pārkāpumi, kas saistīti ar kaitējumu videi
- Korupcija un pārkāpumi finanšu noziegumu jomā

Kā var veikt ziņojumu

Tālruņa līnija

Reģionos, kur interneta savienojums ir vājš, būs pieejams valstij raksturīgs tālruņa numurs. Ziņotāji var zvanīt uz tālruņa līniju jebkurā diennakts laikā. Zvanot uz tālruņa līniju, mutiskie ziņojumi tiks droši ierakstīti un pārrakstīti tekstā, lai nosūtītu tos uz "Zalando" ziņošanas rīku.

Pārlūkprogramma

Ziņotāji var piekļūt ziņošanas kanālam vietnē zalando-grievance.com, vai nu ievadot tīmekļa adresi tieši savā pārlūkprogrammā, vai skenējot QR kodu mūsu informatīvajos materiālos. Kad platforma ir atvērta, soli pa solim sniegta pamācība vadīs viņus cauri ziņošanas procesam. Ziņotājam tiks piešķirts unikāls lietas numurs, ar kuru viņš varēs izveidot paroli, lai piekļūtu savai aizsargātajai iesūtnei. Tas izveido drošu pieteikšanās zonu tiešai saziņai ar atbilstības komandu. Pat ja ziņotājs izvēlas palikt anonīms, atbilstības komanda var izmantot šo kanālu, lai pārskatītu papildu pierādījumus, precizētu neatbildētos jautājumus un nosūtītu ziņojumu atjauninājumus.

Ziņošana anonīmi

Lai nodrošinātu savu anonimitāti, jums ir jāveic šādas darbības:

- Ja iespējams, neziņojiet no ierīces, ko nodrošinājis jūsu darba devējs.
- Izmantojot tīmekļa versiju, piekļūstiet sistēmai tieši, izmantojot sniegto QR kodu vai kopējot vai ierakstot URL adresi interneta pārlūkprogrammā, nevis noklikšķinot uz saites.
- Neiesniedziet savus personas datus

"Zalando" katru ziņojumu apstrādās konfidenciali un neradīs nekādu diskrimināciju vai atriebību pret personām, kuras godprātīgi pauž bažas par atbilstību. Atriebība pati par sevi ir mūsu ētikas standartu pārkāpums, un tā tiks attiecīgi izmeklēta.

Kas notiek pēc ziņojuma sastādīšanas

Lai tās apstrādātu saskaņā ar "Zalando" izmeklēšanas vadlīnijām, visus ziņojumus pieņem Korporatīvās atbilstības nodrošināšanas komanda, kas ir visas grupas atbildība par atbilstību "Zalando". Visi ziņotāji septiņu (7) darba dienu laikā saņems apstiprinājumu par ziņojuma saņemšanu. Visas pamatotās sūdzības tiks izmeklētas un tiks uzsāktas atbilstošas darbības pārkāpuma novēršanai. Trīs mēnešu laikā pēc ziņojuma saņemšanas ziņotājs tiks informēts par procesa aktualitātēm.

Konfidencialitāte, anonimitāte un privātums

Persona, kas ziņo par sūdzību, var izvēlēties to darīt anonīmi. Visu informāciju, kas reģistrēta mūsu ziņošanas kanālā un lietu pārvaldības rīkā, apstrādā mūsu korporatīvās atbilstības komanda, darbojoties saskaņā ar konfidencialitātes principu. Dati tiek kopīgoti tikai pēc stingra "nepieciešamības zināt" principa, ja tas ir nepieciešams izmeklēšanai vai to pieprasa likums.

Ja lieta ir jākopīgo ar ārējām pusēm, ziņotājs tiks informēts, un tiks piemēroti tie paši konfidencialitātes principi. Ārēja pārsūtīšana var notikt šādos gadījumos:

- pārdošana ārējai pusei, lai palīdzētu korporatīvās atbilstības komandai izmeklēt faktus (piemēram, ja nepieciešama specializēta juridiska vai vietējā ekspertīze);
- pārdošana valsts izmeklēšanas iestādei vai regulējošajai iestādei, ja ziņotie fakti liecina par juridisku nepieciešamību nodot lietu kompetentajām iestādēm;
- pārdošana citam uzņēmumam, ja ziņotie notikumi ietilpst citas korporatīvās vienības, nevis "Zalando", atbildībā.

Sīkāku informāciju par privātumu un datu aizsardzību skatiet privātuma politikā vietnē zalando-grievance.com.