



Информативна брошура - механизам за жалби и поплаки на Zalando



Механизмот за жалби и поплаки на Zalando	2
Вовед	2
Како да пријавите загриженост	2
Технички способности и известување	2
Кој може да го користи	3
Кога се пријавува	3
Што може да се пријави	3
Како може да се пријави	3
Анонимно пријавување	4
Што се случува по пријавувањето	4
Доверливост, анонимност и приватност	4

Механизмот за жалби и поплаки на Zalando

Вовед

Ние во Zalando¹ сме обврзани да ги следиме важечките закони, етичките стандарди и нашите интерни прописи. Според германскиот Закон за обврски за длабинска анализа на корпорациите во синџирите на снабдување (вообичаено наречен Закон за длабинска анализа на синџирот на снабдување или LKSG; германски: „Lieferkettensorgfaltspflichtengesetz“), Zalando континуирано спроведува, прегледува и ажурира робусни процедури за длабинска анализа на човековите права и животната средина. Овие структурирани мерки се систематски дизајнирани да го спречат, ублажат или минимизираат ризикот од кршење на човековите права и деградација на животната средина во нашите сопствени операции и операции на снабдувачите.

Основен мандат на оваа законска рамка е одржувањето на ефективен, независен механизам за жалби. Zalando обезбедува целосно функционален канал за поплаки со низок праг преку кој оние во нашата мрежа на снабдувачи можат безбедно и анонимно да пријават прекршување на човековите права или животната средина. Очекуваме нашите деловни партнери да се осигураат дека овие канали за пријавување активно се прават видливи и достапни за сите нивни работници.

Оваа брошура наведува како деловните партнери можат да ги исполнат овие очекувања. Дополнително, дава детален опис на тоа како функционира нашиот канал за жалби и поплаки, служејќи како практичен водич за партнерите да се едуцираат себеси и своите вработени за нашите процеси.

Како да пријавите загриженост

Технички способности и известување

Нашиот канал за жалби и поплаки е глобално достапен во повеќе од 150 земји преку веб-прелистувач и наменски телефонски дежурни линии. Алатката поддржува повеќе интерфејси и може да се користи со 45 јазични опции со интегрирани карактеристики за јазик и превод.

Системот гарантира две заштити:

- Работниците можат директно и безбедно да разговараат со нашиот тим за усогласеност за да споделат докази и да го проверат статусот на нивниот случај
- Ако некој работник сака да го чува своето име во тајност, системот целосно го штити неговиот идентитет дозволувајќи им на пријавувачите да останат анонимни.



Веб-верзија на zalando-grievance.com



Телефонските броеви за достапните земји се наоѓаат на почетната страница на механизмот за жалби и поплаки.

¹ ZALANDO SE и сите негови подружници, во понатамошниот текст најчесто наречени Zalando. Механизмот за жалба обезбеден од ABOUT YOU е достапен на <https://corporate.aboutyou.de/en/footer/compliance/whistleblowing>

Кој може да го користи

Каналот за пријавување е отворен за секој поединец кој моментално работи за, под договор со или кој директно е засегнат од компаниите во рамките на директниот или индиректниот синџир на снабдување на Zalando. Тоа им овозможува на поединците да пријават кршење на човековите права или животната средина кои произлегуваат од економските активности на Zalando или неговите добавувачи.

Иако алатката може да ја користат сите, ние силно ги охрабруваме поединците прво да ги користат локално достапните ресурси на лице место, како што се доверливи менаџери на линии, претставници на работниците, локален правобранител или човечки ресурси на ниво на установа, за да ги решат локализираните грижи. Меѓутоа, ако пријавувачот се чувствува небезбеден правејќи го тоа, или сака да остане анонимен, тој се охрабрува да го користи нашиот канал за пријавување.

Zalando ја третира секоја пријава доверливо и нема да прифати каква било дискриминација или одмазда кон поединци кои со добра волја ја искажуваат загриженоста.

Кога се пријавува

Очекуваме пријавувачите да направат извештај веднаш штом почувствуваат дека се случило прекршување. Идеално, пријавите треба да се направат пред да ескалира ситуацијата или во точка каде што прекршувањето сè уште може да се ублажи или спречи. Навремената пријава, воедно, му овозможува на Zalando поделотворно да се справи со прекршувањето.

Што може да се пријави

Го охрабруваме да пријави секој што бил жртва или сведок на некои од следниве прекршувања. Ги охрабруваме пријавувачите да ги изнесат сите факти околу случајот, што им се познати во моментот на пишување.

- Прекршување на човековите и работничките права
- Нееднаков третман
- Непочитување на договорите за вработување, надоместокот или работното време
- Непочитување на здравјето и безбедноста при работа
- Експлоатација на детскиот труд или неуспех да се заштитат младите работници
- Принудна работа или експлоатација на работници-мигранти
- Незаконско снабдување или ракување со конфликтни минерали и метали
- Непочитување на слободата на здружување и правата на договарање
- Злоупотреба на човековите права поврзани со штети на животната средина
- Корупциски дела и прекршоци на антифинансиски криминал

Како може да се пријави

Телефонска линија

Во регионите со слаба интернет-врска ќе бидат достапни телефонски број и код за пристап, специфични за таа земја. Пријавувачите може да се јават на телефонскиот број во кое било време од денот. Со повикување на телефонската линија, вербалните пријави ќе бидат безбедно снимени и транскрибирани во текст за да бидат испратени до алатката за пријавување на Zalando.

Прелистувач

Пријавувачите можат да пристапат до каналот за пријавување на zalando-grievance.com, или со внесување на веб-адресата директно во нивниот прелистувач или со скенирање на QR-кодот на нашите информативни материјали. Откако ќе се најдат на платформата, детален водич ги води низ процесот на пријавување. На пријавувачот ќе му биде обезбеден единствен број на случај со кој ќе може да создаде лозинка за пристап до неговото обезбедено сандаче. Ова создава безбедна област за најавување за директна комуникација со тимот за усогласеност. Дури и ако пријавувачот избере да остане анонимен, тимот за усогласеност може да го користи овој канал за да ги разгледа понатамошните докази, да ги разјасни отворените прашања и да испрати ажурирања за пријавата.

Анонимно пријавување

За да ја осигурате вашата анонимност, мора да го направите следново:

- Доколку е можно, не пријавувајте од уред обезбеден од вашиот работодавец.
- Кога ја користите веб-верзијата, пристапете до системот директно со користење на обезбедениот QR-код или копирање или пишување на URL-адресата во интернет-прелистувач, наместо со кликување на врска.
- Не доставувајте свои лични податоци

Zalando ја третира секоја пријава доверливо и нема да прифати каква било дискриминација или одмазда кон поединци кои со добра волја ја искажуваат загриженоста за усогласеноста. Самата одмазда е прекршување на нашите етички стандарди и соодветно ќе биде истражена.

Што се случува по пријавувањето

За да бидат обработени во согласност со упатствата за истрага на Zalando, приемот на сите пријави го врши тимот за корпоративна усогласеност, кој има одговорност за усогласеност на ниво на целата групација во Zalando. Сите пријавувачи ќе добијат потврда за прием на нивната пријава во рок од седум (7) работни дена. Сите валидни жалби ќе бидат истражени и ќе се започнат дејствија соодветни за решавање на прекршокот. На пријавувачот ќе му се достават информации за постапката во рок од три месеци по добивањето на пријавата.

Доверливост, анонимност и приватност

Личноста која пријавува жалба може да избере да го стори тоа анонимно. Сите информации регистрирани во рамките на нашиот канал за пријавување и алатката за управување со случаи се обработуваат од нашиот тим за корпоративна усогласеност, работејќи под принципот на доверливост. Податоците се споделуваат исклучиво на строга основа каде постои потреба да се дознаат, кога е потребно за истрагата или се бара со закон.

Доколку случајот треба да се сподели со надворешни страни, пријавувачот ќе биде информиран и ќе важат истите принципи на доверливост. Надворешните трансфери може да се појават во следниве сценарија:

- Пренесување на надворешна страна за да му помогне на тимот за корпоративна усогласеност во истражувањето на фактите (на пример, кога е потребна специјализирана правна или локална експертиза).
- Пренесување на јавен истражен орган или регулаторен орган кога пријавените факти укажуваат на правна потреба предметот да се упати до надлежните органи.
- Префрлување во друга компанија ако пријавените настани потпаѓаат под одговорност на различен корпоративен субјект наместо на Zalando.

За детали за приватност и заштита на податоците, погледнете ја „Политиката за приватност“ на zalando-grievance.com.