



Broszura informacyjna – mechanizm rozpatrywania skarg Zalando



Mechanizm rozpatrywania skargZalando	2
Wprowadzenie	2
Jak zgłosić problem	2
Możliwości techniczne i raportowanie	2
Kto może go użyć	2
Kiedy należy dokonać zgłoszenia	3
Co można zgłaszać	3
Jak można dokonać zgłoszenia	3
Anonimowe zgłaszanie	4
Co się dzieje po dokonaniu zgłoszenia	4
Poufność, anonimowość i prywatność:	4

Mechanizm rozpatrywania skarg Zalando

Wprowadzenie

Zalando¹ mocno angażuje się w zapewnienie zgodności z przepisami, normami etycznymi i naszymi wewnętrznymi regulacjami. Zgodnie z niemiecką ustawą o obowiązkach Due diligence w łańcuchach dostaw (powszechnie nazywaną Ustawą o należytej staranności łańcucha dostaw lub LKSG; Niemiecki: "Lieferkettensorgfaltspflichtengesetz"), Zalando nieustannie realizuje, przegląda i aktualizuje solidne procedury należytej staranności w zakresie praw człowieka i środowiska. Te ustrukturyzowane środki są systematycznie projektowane, aby zapobiegać, łagodzić lub minimalizować ryzyko naruszeń praw człowieka i degradacji środowiska w naszych i operatorskich operacjach.

Podstawowym zadaniem tego ram prawnych jest utrzymanie skutecznego, niezależnego mechanizmu rozpatrywania skarg. Zalando zapewnia w pełni funkcjonalny, niskoprogowy kanał rozpatrywania skarg, dzięki któremu osoby z naszej sieci dostawców mogą bezpiecznie i anonimowo zgłaszać naruszenia praw człowieka lub środowiska. Oczekujemy, że nasi partnerzy biznesowi zadbają o to, by te kanały raportowania były aktywnie widoczne i dostępne dla całego zespołu.

Ta broszura opisuje, jak partnerzy biznesowi mogą spełniać te oczekiwania. Dodatkowo zawiera szczegółowy opis działania naszego kanału rozpatrywania skarg, służąc jako praktyczny przewodnik dla partnerów w edukowaniu siebie i swoich pracowników na temat naszych procesów.

Jak zgłosić problem

Możliwości techniczne i raportowanie

Nasz kanał skarg jest dostępny globalnie w ponad 150 krajach za pośrednictwem przeglądarki internetowej oraz dedykowanych infolinii telefonicznych. Narzędzie obsługuje wiele interfejsów i może obsługiwać 45 opcji językowych z zintegrowanymi funkcjami językowymi i tłumaczeniowymi.

System gwarantuje dwie ochrony:

- Pracownicy mogą rozmawiać bezpośrednio i bezpiecznie z naszym zespołem ds. zgodności, aby wymieniać się dowodami i sprawdzać status swojej sprawy
- Jeśli pracownik chce zachować swoje nazwisko w tajemnicy, system w pełni chroni jego tożsamość, pozwalając reporterom pozostać anonimowymi.



Wersja internetowa na zalando-grievance.com



Numery telefonów dostępnych krajów są dostępne na stronie głównej skarg.

¹ ZALANDO SE oraz wszystkie jej spółki zależne, dalej powszechnie określane jako Zalando. Mechanizm rozpatrywania skarg udostępniony przez ABOUT YOU jest dostępny pod adresem <https://corporate.aboutyou.de/en/footer/compliance/whistleblowing>

Kto może go użyć

Kanał raportowania jest otwarty dla każdej osoby obecnie pracującej dla firm, na podstawie kontraktu lub bezpośrednio dotkniętej przez firmy działające w bezpośrednim lub pośrednim łańcuchu dostaw Zalando. Pozwala jednostkom zgłaszać naruszenia praw człowieka lub naruszenia środowiska wynikające z działalności gospodarczej Zalando lub jej dostawców.

Chociaż narzędzie może być używane przez wszystkich, zdecydowanie zachęcamy do korzystania najpierw z lokalnie dostępnych zasobów na miejscu, takich jak zaufani kierownicy, przedstawiciele pracowników, lokalny rzecznik czy kadr na poziomie placówki, aby rozwiązać lokalne problemy. Jednak jeśli reporter czuje się niebezpiecznie lub chce pozostać anonimowy, zachęcamy go do skorzystania z naszego kanału zgłoszeniowego.

Zalando i tak potraktuje każde zgłoszenie poufnie i nie zezwoli na jakąkolwiek dyskryminację czy formę odwetu wobec osób, które w dobrej wierze zgłaszają wątpliwości.

Kiedy należy dokonać zgłoszenia

Oczekujemy, że dziennikarze złożą raport, gdy tylko uznają, że doszło do naruszenia. Idealnie byłoby, aby zgłoszenia były składane zanim sytuacja się zaostrzy lub w momencie, gdy naruszenie nadal można złagodzić lub zapobiec. Szybkie zgłoszenie pozwoli też Zalando na skuteczniejsze zareagowanie na naruszenie.

Co można zgłaszać

Zachęcamy do dokonywania zgłoszeń wszystkich, którzy padli ofiarą lub byli świadkami któregoś z poniższych naruszeń. Zachęcamy osoby zgłaszające do podawania wszystkich faktów dotyczących ich sprawy, które są im znane w momencie sporządzania zgłoszenia.

- Naruszenia praw człowieka i pracowników
- Nierówne traktowanie
- Nieprzestrzeganie umów o pracę, wynagrodzeń lub godzin pracy
- Nieprzestrzeganie zasad bezpieczeństwa i higieny pracy
- Wykorzystywanie pracy dzieci lub brak ochrony młodych pracowników
- Praca przymusowa lub wyzysk pracowników migrujących
- Nielegalne pozyskiwanie lub obchodzenie się z minerałami i metalami konfliktowymi
- Ignorowanie wolności zrzeszania się i praw do negocjacji
- Łamanie praw człowieka powiązane ze szkodami w środowisku naturalnym
- Akty korupcji i naruszenia przepisów antyfinansowych

Jak można dokonać zgłoszenia

Telefonicznie

W regionach, gdzie łączność z Internetem jest utrudniona, dostępny będzie numer telefonu i kod dostępu dla danego kraju. Osoby zgłaszające mogą skorzystać z tej linii telefonicznej o dowolnej porze dnia. Dzwoniąc na linię telefoniczną, ustne raporty zostaną bezpiecznie zarejestrowane i przepisane na tekst, który zostanie przesłany do narzędzia raportowego Zalando.

Przeglądarka

Reporterzy mogą uzyskać dostęp do kanału raportowania pod adresem zalando-grievance.com, albo poprzez wpisanie adresu internetowego bezpośrednio do przeglądarki, albo skanowanie

kodu QR w naszych materiałach informacyjnych. Po wejściu na platformę przewodnik krok po kroku prowadzi ich przez proces zgłaszania. Reporter otrzyma unikalny numer sprawy, dzięki któremu może utworzyć hasło do dostępu do zabezpieczonej skrzynki odbiorczej. Tworzy to bezpieczny obszar logowania umożliwiający bezpośrednią komunikację z zespołem ds. zgodności. Nawet jeśli zgłaszający zdecyduje się pozostać anonimowy, zespół ds. zgodności może wykorzystać ten kanał do przeglądania dalszych dowodów, wyjaśniania otwartych pytań oraz przesyłania aktualizacji raportów.

Anonimowe zgłaszanie

Aby zapewnić sobie anonimowość, należy postępować w poniższy sposób:

- Jeśli to możliwe, nie należy dokonywać zgłoszenia z urządzenia udostępnionego przez pracodawcę.
- W przypadku korzystania z wersji internetowej należy uzyskać bezpośredni dostęp do systemu za pośrednictwem udostępnionego kodu QR lub skopiowanie lub wpisanie adresu URL w przeglądarce internetowej, a nie poprzez kliknięcie linka.
- Nie należy podawać swoich danych osobowych.

Zalando potraktuje każde zgłoszenie poufnie i nie zezwoli na jakąkolwiek dyskryminację czy formę odwetu wobec osób, które w dobrej wierze zgłaszają wątpliwości. Działania odwetowe same w sobie są naruszeniem naszych standardów etycznych i będą podlegały odpowiednim postępowaniom wyjaśniającym.

Co się dzieje po dokonaniu zgłoszenia

Aby zapewnić zgodność z Wytocznymi dotyczącymi wewnętrznych dochodzeń Zalando, wszystkie zgłoszenia przekazywane są do Zespołu ds. Zgodności i Etyki Biznesowej, odpowiadającego za przestrzeganie zasad (Compliance) na poziomie całej grupy w Zalando. Wszystkie osoby dokonujące zgłoszenia otrzymają potwierdzenie przyjęcia ich zgłoszenia w ciągu siedmiu (7) dni roboczych. Wszystkie uzasadnione skargi zostaną zbadane i zostaną podjęte działania odpowiednie do usunięcia naruszenia. Osoba dokonująca zgłoszenia otrzyma aktualne informacje o postępowaniu w ciągu trzech miesięcy od otrzymania zgłoszenia.

Poufność, anonimowość i prywatność:

Osoba zgłaszająca skargę może zrobić to anonimowo. Wszystkie informacje zarejestrowane w naszym kanale raportowania i narzędziu zarządzania sprawami są przetwarzane przez nasz zespół ds. zgodności korporacyjnej, działający na zasadzie poufności. Dane są udostępniane wyłącznie na zasadzie "potrzeba wiedzy", gdy jest to konieczne do śledztwa lub wymaga to prawo.

Jeśli sprawa musi zostać udostępniona stronom zewnętrznym, zgłaszający zostanie poinformowany i obowiązują te same zasady poufności. Transfery zewnętrzne mogą zachodzić w następujących scenariuszach:

- Przeniesienie do zewnętrznej osoby, która pomoże zespołowi ds. zgodności korporacyjnej w badaniu faktów (np. gdy potrzebna jest specjalistyczna wiedza prawna lub lokalna).
- Przekazanie do organu śledczego lub organu regulacyjnego, gdy zgłoszone fakty wskazują na prawną konieczność przekazania sprawy odpowiednim organom.
- Przeniesienie do innej firmy, jeśli zgłoszone zdarzenia podlegają innej firmie, a nie Zalando.

Szczegóły dotyczące prywatności i ochrony danych można znaleźć w Polityce Prywatności pod adresem zalando-grievance.com.