



Broșură informativă – mecanismul de soluționare a reclamațiilor la Zalando



Mecanismul de soluționare a reclamațiilor la Zalando	2
Introducere	2
Cum se raportează o problemă	2
Funcționalități tehnice și modalități de raportare	2
Cine poate utiliza acest canal	3
Când trebuie făcută o sesizare	3
Ce poate fi raportat	3
Cum poate fi făcută o sesizare	3
Raportarea anonimă	4
Ce se întâmplă după efectuarea unei sesizări	4
Confidențialitate, anonim și protecția vieții private	4

Mecanismul de soluționare a reclamațiilor la Zalando

Introducere

Zalando¹ își asumă angajamentul ferm de a respecta legislația aplicabilă, standardele etice și reglementările interne. În temeiul Legii germane privind obligațiile de diligență ale întreprinderilor în lanțurile de aprovizionare (denumită în mod obișnuit Legea privind diligența necesară în lanțurile de aprovizionare sau LkSG; în germană: „Lieferkettensorgfaltspflichtengesetz”), Zalando implementează, revizuieste și actualizează în mod continuu proceduri riguroase de diligență necesară în materie de drepturi ale omului și de mediu. Aceste măsuri structurate sunt concepute în mod sistematic pentru a preveni, a atenua sau a reduce la minimum riscul de încălcare a drepturilor omului și de producere a unor efecte negative asupra mediului în cadrul propriilor operațiuni și al operațiunilor furnizorilor noștri.

O cerință esențială a acestui cadru juridic este menținerea unui mecanism eficient și independent de soluționare a reclamațiilor. Zalando pune la dispoziție un canal de sesizare pe deplin funcțional și ușor de accesat, prin intermediul căruia persoanele din rețeaua noastră de furnizori pot raporta, în condiții de siguranță și în mod anonim, încălcări ale drepturilor omului sau încălcări ale obligațiilor în materie de mediu. Ne așteptăm ca partenerii noștri de afaceri să se asigure că aceste canale de raportare sunt aduse în mod activ la cunoștința întregului personal și sunt accesibile acestuia.

Această broșură prezintă modul în care partenerii de afaceri pot îndeplini aceste așteptări. În plus, aceasta oferă o descriere detaliată a modului în care funcționează canalul nostru de sesizare și servește drept ghid practic pentru ca partenerii să se familiarizeze cu procesele noastre și să-și informeze angajații cu privire la acestea.

Cum se raportează o problemă

Funcționalități tehnice și modalități de raportare

Canalul nostru de sesizare este accesibil la nivel global, în peste 150 de țări, prin intermediul unui browser web și al unor linii telefonice dedicate. Instrumentul oferă mai multe interfețe și este disponibil în 45 de limbi, beneficiind de funcționalități lingvistice și de traducere integrate.

Sistemul garantează două forme de protecție:

- Lucrătorii pot comunica direct și în condiții de siguranță cu echipa noastră de conformitate pentru a furniza dovezi și a verifica stadiul cazului lor.
- Dacă un lucrător dorește ca identitatea sa să rămână confidențială, sistemul îi protejează pe deplin identitatea, oferindu-i posibilitatea de a efectua raportarea în mod anonim.



Versiunea web este disponibilă la zalando-grievance.com



Numerele de telefon disponibile pentru fiecare țară pot fi consultate pe pagina principală dedicată sesizărilor.

¹ ZALANDO SE și toate filialele sale, denumite în continuare, în mod colectiv, Zalando. Mecanismul de soluționare a reclamațiilor pus la dispoziție de ABOUT YOU este accesibil la adresa <https://corporate.aboutyou.de/en/footer/compliance/whistleblowing>

Cine poate utiliza acest canal

Canalul de raportare este accesibil oricărei persoane care, în prezent, lucrează pentru o societate din lanțul de aprovizionare direct sau indirect al Zalando, se află într-o relație contractuală cu o astfel de societate sau este afectată în mod direct de activitatea acesteia. Acesta permite persoanelor să raporteze încălcări ale drepturilor omului sau ale normelor privind protecția mediului care rezultă din activitățile economice ale Zalando sau ale furnizorilor săi.

Deși instrumentul poate fi utilizat de orice persoană, recomandăm cu fermitate ca persoanele vizate să apeleze mai întâi la resursele disponibile la nivel local, cum ar fi superiorii ierarhici în care au încredere, reprezentanții lucrătorilor, persoana desemnată la nivel local pentru soluționarea reclamațiilor (ombudsman) sau departamentul de resurse umane al unității, în vederea soluționării problemelor la nivel local. Cu toate acestea, dacă persoana care efectuează raportarea consideră că apelarea la aceste resurse i-ar putea pune în pericol siguranța sau dorește să își păstreze anonimatul, aceasta este încurajată să utilizeze canalul nostru de raportare.

Zalando tratează fiecare raport în mod confidențial și nu va accepta niciun fel de discriminare sau represalii împotriva persoanelor care semnalează probleme cu bună-credință.

Când trebuie făcută o sesizare

Ne așteptăm ca persoanele care efectuează raportarea să facă o sesizare de îndată ce consideră că a avut loc o încălcare. În mod ideal, sesizările ar trebui făcute înainte ca situația să se agraveze sau într-un moment în care consecințele încălcării pot fi încă atenuate ori încălcarea poate fi prevenită. Raportarea rapidă permite, de asemenea, ca Zalando să reacționeze la încălcare într-un mod mai eficient.

Ce poate fi raportat

Încurajăm orice persoană care a fost victima sau martora oricărei dintre încălcările de mai jos. Raportorii sunt încurajați să furnizeze toate informațiile referitoare la cazul lor care le sunt cunoscute la momentul scrierii.

- Încălcări ale drepturilor omului și ale drepturilor lucrătorilor
- Inegalitate de tratament
- Nerespectarea contractelor de muncă, a remunerației sau a timpului de muncă
- Nerespectarea măsurilor privind sănătatea și securitatea în muncă
- Exploatarea prin muncă a copiilor sau nerespectarea obligațiilor privind protecția lucrătorilor tineri
- Munca forțată sau exploatarea lucrătorilor migranți
- Aprovizionarea sau gestionarea ilegală a mineralelor și metalelor provenite din zone de conflict
- Nerespectarea libertății de asociere și a dreptului la negociere colectivă
- Încălcări ale drepturilor omului în conexiune cu daune aduse mediului
- Acte de corupție și încălcări ale normelor privind prevenirea și combaterea criminalității financiare

Cum poate fi făcută o sesizare

Linie telefonică

În regiunile în care conexiunea la internet este deficitară, va fi disponibil un număr de telefon specific țării respective. Raportorii pot apela linia telefonică în orice moment al zilei. Prin apelarea liniei telefonice, sesizările verbale vor fi înregistrate în condiții de siguranță și transcrise în format text, pentru a fi transmise prin intermediul instrumentului de raportare al Zalando.

Browser

Persoanele care doresc să efectueze o sesizare pot accesa canalul de raportare la zalando-grievance.com, fie introducând adresa web direct în browser, fie scanând codul QR de pe materialele noastre informative. Odată accesată platforma, utilizatorii sunt îndrumați pas cu pas prin procesul de raportare. Persoanei care efectuează sesizarea i se va atribui un număr unic de caz, pe baza căruia aceasta își poate crea o parolă pentru a accesa căsuța securizată de mesaje. Astfel, este creată o zonă securizată de acces pentru comunicarea directă cu echipa de conformitate. Chiar dacă persoana care efectuează sesizarea alege să-și păstreze anonimatul, echipa de conformitate poate utiliza acest canal pentru a examina dovezi suplimentare, a clarifica aspectele rămase nelămurite și a transmite informații actualizate cu privire la sesizare

Raportarea anonimă

Pentru a asigura anonimatul, urmează aceste indicații:

- Dacă este posibil, nu raporta de pe un dispozitiv furnizat de către angajator.
- Când utilizezi versiunea web, este de preferat să accesezi sistemul direct prin utilizarea codului QR furnizat sau prin copierea sau tastarea adresei URL într-un browser de internet, și nu prin a face clic pe un link.
- Nu trimite datele tale personale.

Zalando tratează fiecare raport în mod confidențial și nu va accepta niciun fel de discriminare sau represalii împotriva persoanelor care semnalează probleme de conformitate cu bună-credință. Represaliile în sine reprezintă o încălcare a standardelor noastre etice și vor fi investigate în consecință.

Ce se întâmplă după efectuarea unei sesizări

Pentru ca sesizările să fie gestionate în conformitate cu Liniile directoare Zalando privind investigațiile, toate sesizările sunt preluate de echipa de conformitate corporativă, care este responsabilă pentru aspectele de conformitate la nivelul întregului Grup Zalando. Toți raportorii vor primi confirmarea primirii raportului lor în termen de șapte (7) zile lucrătoare. Toate reclamațiile valabile vor fi investigate și vor fi inițiate acțiuni adecvate pentru soluționarea încălcării. Raportorul va primi actualizări privind desfășurarea acestui proces în termen de trei luni de la primirea raportului.

Confidențialitate, anonim și protecția vieții private

Persoana care face o reclamație poate alege să facă acest lucru în mod anonim. Toate informațiile înregistrate prin intermediul canalului nostru de raportare și al instrumentului de gestionare a cazurilor sunt prelucrate de echipa noastră de conformitate corporativă, cu respectarea principiului confidențialității. Datele sunt comunicate exclusiv persoanelor care trebuie să aibă acces la acestea în vederea îndeplinirii atribuțiilor lor („need-to-know”), atunci când acest lucru este necesar în scopul investigației sau este impus de lege.

Dacă informațiile referitoare la un caz trebuie comunicate unor părți externe, persoana care a efectuat sesizarea va fi informată, iar aceleași principii de confidențialitate se vor aplica. Informațiile pot fi transferate către părți externe în următoarele situații:

- Transferul către o parte externă pentru a sprijini echipa de conformitate corporativă în investigarea faptelor (de exemplu, atunci când este necesară expertiză juridică de specialitate sau expertiză la nivel local).
- Transferul către un organism public de anchetă sau către o autoritate de reglementare, atunci când faptele raportate indică existența unei obligații legale de sesizare a autorităților competente.
- Transferul către o altă societate, dacă evenimentele raportate intră în sfera de responsabilitate a unei alte entități juridice, și nu a Zalando.

Pentru detalii privind protecția vieții private și protecția datelor, consultați Politica de confidențialitate disponibilă la [zalando-grievance.com](https://www.zalando-grievance.com).