



Информационный буклет — механизм рассмотрения обращений в Zalando



Zalando: механизм рассмотрения обращений	2
Введение	2
Как сообщить о проблеме	2
Технические возможности и подача обращений	2
Кто может им воспользоваться	3
Когда следует направлять обращение	3
О чем можно сообщить	3
Как можно направить обращение	4
Анонимная подача обращения	4
Что происходит после подачи обращения	4
Конфиденциальность, анонимность и защита частной жизни	5

Zalando: механизм рассмотрения обращений

Введение

Мы в Zalando¹ твердо привержены соблюдению применимого законодательства, этических стандартов и наших внутренних правил. В соответствии с Законом Германии об обязательствах по обеспечению должной осмотрительности в цепочках поставок (обычно именуемым Законом о должной осмотрительности в цепочках поставок, или LKSG; на немецком языке: «Lieferkettensorgfaltspflichtengesetz»), Zalando на постоянной основе применяет, пересматривает и обновляет надежные процедуры должной осмотрительности в области прав человека и охраны окружающей среды. Эти структурированные меры систематически направлены на предотвращение, смягчение или минимизацию риска нарушений прав человека и ухудшения состояния окружающей среды в деятельности Zalando и ее поставщиков.

Одним из основных требований этой правовой системы является наличие эффективного и независимого механизма рассмотрения обращений. Zalando предоставляет полнофункциональный и легкодоступный канал подачи обращений, через который сотрудники компаний, входящих в нашу сеть поставщиков, могут безопасно и анонимно сообщать о нарушениях прав человека или экологических нарушениях. Мы ожидаем, что наши бизнес-партнеры обеспечат широкое информирование об этих каналах подачи обращений и их доступность для всех работников.

В этом буклете описано, как бизнес-партнеры могут соответствовать этим ожиданиям. Кроме того, в нем подробно описана работа нашего канала подачи обращений; этот буклет служит практическим руководством, с помощью которого партнеры могут ознакомиться с нашими процедурами и ознакомить с ними своих сотрудников.

Как сообщить о проблеме

Технические возможности и подача обращений

Наш канал подачи обращений доступен более чем в 150 странах мира через веб-браузер и специальные телефонные горячие линии. Инструмент поддерживает несколько интерфейсов и позволяет использовать 45 языков благодаря встроенным языковым функциям и функциям перевода.

Система обеспечивает две меры защиты:

- Работники могут напрямую и безопасно общаться с нашим отделом по соблюдению нормативных требований, чтобы предоставлять доказательства и проверять статус своего дела
- Если работник хочет сохранить свое имя в тайне, система полностью защищает его личность и позволяет ему оставаться анонимным.



Веб-версия доступна по адресу zalando-grievance.com



Номера телефонов для стран, где они доступны, указаны на главной странице

¹ ZALANDO SE и все ее дочерние компании, далее совместно именуемые Zalando. Механизм рассмотрения обращений ABOUT YOU доступен по адресу <https://corporate.aboutyou.de/en/footer/compliance/whistleblowing>

сайта подачи обращений.

Кто может им воспользоваться

Канал подачи обращений доступен любому лицу, которое в настоящее время работает в одной из компаний, входящих в прямую или косвенную цепочку поставок Zalando, состоит с ней в договорных отношениях или напрямую затронуто ее деятельностью. Он позволяет сообщать о нарушениях прав человека или экологических нарушениях, вызванных хозяйственной деятельностью Zalando или ее поставщиков.

Хотя этим инструментом может воспользоваться любой, мы настоятельно рекомендуем сначала обратиться к доступным на месте ресурсам, например к непосредственным руководителям, которым работники доверяют, представителям работников, местному омбудсмену или кадровой службе объекта, чтобы решить вопросы на местном уровне. Однако, если заявитель считает такое обращение небезопасным или хочет сохранить анонимность, ему рекомендуется воспользоваться нашим каналом подачи обращений.

Zalando обрабатывает каждое обращение конфиденциально и не примет никакой дискриминации или ответных мер в отношении лиц, которые добросовестно сообщают о своих опасениях.

Когда следует направлять обращение

Мы ожидаем, что заявители будут направлять обращения, как только сочтут, что произошло нарушение. В идеале обращение следует направить до того, как ситуация обострится, либо пока нарушение еще можно предотвратить или смягчить его последствия. Быстрое информирование также позволит Zalando более эффективно отреагировать на нарушение.

О чем можно сообщить

Мы призываем обращаться всех, кто стал жертвой или свидетелем любого из перечисленных ниже нарушений. Заявителям рекомендуется сообщать все факты о своем случае, известные им на момент написания сообщения.

- Нарушения прав человека и трудовых прав
- Неравенство
- Несоблюдение условий трудовых договоров, требований к оплате труда или рабочему времени
- Игнорирование норм охраны труда и техники безопасности
- Эксплуатация детского труда или необеспечение защиты молодых работников
- Принудительный труд или эксплуатация работников-мигрантов
- Незаконная закупка конфликтных минералов и металлов или обращение с ними
- Нарушение свободы объединения и права на ведение коллективных переговоров
- Нарушения прав человека, связанные с экологическим ущербом
- Коррупционные деяния и нарушения требований по противодействию финансовым преступлениям

Как можно направить обращение

Телефон

В регионах с плохим интернет-соединением будет доступен отдельный телефонный номер для соответствующей страны. Заявители могут звонить по этому телефону в любое время суток. При звонке на эту линию устное обращение будет безопасно записано, расшифровано и отправлено в виде текста в систему подачи обращений Zalando.

Браузер

Заявители могут получить доступ к каналу подачи обращений по адресу zalando-grievance.com, введя веб-адрес непосредственно в браузере или отсканировав QR-код на наших информационных материалах. На платформе пошаговая инструкция поможет заявителю пройти весь процесс подачи обращения. Заявителю будет предоставлен уникальный номер дела, с помощью которого он сможет создать пароль для доступа к защищенному почтовому ящику. Это создает защищенную область входа для прямого общения с отделом по соблюдению нормативных требований. Даже если заявитель решит сохранить анонимность, отдел по соблюдению нормативных требований сможет использовать этот канал для изучения дополнительных доказательств, уточнения нерешенных вопросов и информирования о ходе рассмотрения обращения.

Анонимная подача обращения

Для обеспечения анонимности необходимо сделать следующее:

- Если возможно, не используйте устройство, предоставленное вашим работодателем.
- При использовании веб-версии доступ к системе осуществляется напрямую с помощью предоставленного QR-кода или посредством копирования или ввода URL-адреса в интернет-браузере, а не путем нажатия на ссылку.
- Не указывайте свои персональные данные

Zalando обрабатывает каждое обращение конфиденциально и не примет какой-либо дискриминации или ответных мер в отношении лиц, которые добросовестно сообщают о проблемах с соблюдением нормативных требований. Ответные меры сами по себе являются нарушением наших этических норм, и такие случаи будут расследованы соответствующим образом.

Что происходит после подачи обращения

Чтобы все обращения обрабатывались в соответствии с Руководством Zalando по проведению расследований, их прием осуществляет отдел по соблюдению нормативных требований, который отвечает за соблюдение нормативных требований во всей группе Zalando. Все лица, направившие обращение, получают подтверждение о получении своего обращения в течение 7 (семи) рабочих дней. По всем обоснованным обращениям будут проведены расследования и предприняты необходимые действия для устранения нарушения. Лицам, направившим обращение, будет представлена обновленная информация о рассмотрении дела в течение трех месяцев с даты получения обращения.

Конфиденциальность, анонимность и защита частной жизни

Лицо, направляющее обращение, может сделать это анонимно. Вся информация, зарегистрированная в нашем канале подачи обращений и системе управления делами, обрабатывается отделом по соблюдению нормативных требований с соблюдением принципа конфиденциальности. Данные передаются исключительно в строгом соответствии с принципом «необходимости знать», когда это необходимо для расследования или требуется по закону.

Если дело необходимо передать внешним сторонам, заявитель будет проинформирован, при этом будут применяться те же принципы конфиденциальности. Передача внешним сторонам возможна в следующих случаях:

- Передача внешней стороне для содействия отделу по соблюдению нормативных требований в расследовании обстоятельств (например, когда требуются специализированные юридические знания или знание местной специфики).
- Передача государственному следственному или регулирующему органу, если сообщенные факты указывают на предусмотренную законом необходимость передать дело компетентным органам.
- Передача другой компании, если ответственность за описанные события несет другое юридическое лицо, а не Zalando.

Подробную информацию о конфиденциальности и защите данных см. в Политике конфиденциальности по адресу [zalando-grievance.com](https://www.zalando-grievance.com).