



Broshurë informuese -Mekanizmi i Ankesave në Zalando



Mekanizmi i Ankesave në Zalando	2
Hyrje	2
Si të raportoni një shqetësim	2
Mundësitë teknike dhe raportimi	2
Kush mund ta përdorë	3
Kur duhet të raportoni	3
Çfarë mund të raportohet	3
Si mund të bëhet një raportim	3
Raportimi në mënyrë anonime	4
Çfarë ndodh pas paraqitjes së një raportimi	4
Konfidencialiteti, anonimiteti dhe privatësia	4

Mekanizmi i Ankesave në Zalando

Hyrje

Ne në Zalando¹ jemi fuqimisht të angazhuar për respektimin e legjislacionit në fuqi, standardeve etike dhe rregulloreve tona të brendshme. Sipas Ligjit gjerman për detyrimet e vigjilencës së duhur të korporatave në zinxhirët e furnizimit (i njohur zakonisht si Ligji për vigjilencën e duhur në zinxhirin e furnizimit ose LKSG; në gjermanisht: "Lieferkettensorgfaltspflichtengesetz"), Zalando zbaton, shqyrton dhe përditëson vazhdimisht procedura të fuqishme të vigjilencës së duhur për të drejtat e njeriut dhe mjedisin. Këto masa të strukturuar janë hartuar në mënyrë sistematike për të parandaluar, zbutur ose minimizuar rrezikun e shkeljeve të të drejtave të njeriut dhe të degradimit të mjedisit në veprimtaritë tona dhe ato të furnitorëve tanë.

Një kërkesë themelore e këtij kuadri ligjor është mbajtja e një mekanizmi ankesash efektiv dhe të pavarur. Zalando ofron një kanal ankesash plotësisht funksional dhe lehtësisht të përdorshëm, nëpërmjet të cilit personat në rrjetin tonë të furnitorëve mund të raportojnë në mënyrë të sigurt dhe anonime shkeljet e të drejtave të njeriut ose shkeljet mjedisore. Ne presim nga partnerët tanë të biznesit që të sigurojnë se këto kanale raportimi bëhen aktivisht të dukshme dhe të aksesueshme për të gjithë punonjësit e tyre.

Kjo broshurë shpjegon se si partnerët e biznesit mund t'i përmbushin këto pritshmëri. Gjithashtu, ajo përmban një përshkrim të hollësishëm të mënyrës së funksionimit të kanalit tonë të ankesave, duke shërbyer si udhëzues praktik që partnerët të informojnë veten dhe punonjësit e tyre për proceset tona.

Si të raportoni një shqetësim

Mundësitë teknike dhe raportimi

Kanali ynë i ankesave është i aksesueshëm në mbarë botën, në më shumë se 150 vende, nëpërmjet shfletuesit të internetit dhe linjave telefonike të dedikuara. Mjeti mbështet ndërfaqe të shumta dhe ofron 45 opsione gjuhësore, me funksione të integruara gjuhësore dhe përkthimi.

Sistemi garanton dy masa mbrojtëse:

- Punonjësit mund të komunikojnë drejtpërdrejt dhe në mënyrë të sigurt me ekipin tonë të pajtueshmërisë për të paraqitur prova dhe për të kontrolluar ecurinë e çështjes së tyre.
- Nëse një punonjës dëshiron ta mbajë të fshehtë emrin e tij, sistemi e mbron plotësisht identitetin e tij duke u mundësuar raportuesve të mbeten anonimë.



Versioni në internet në adresën zalando-grievance.com



Numrat e telefonit për vendet ku ofrohet ky shërbim gjenden në faqen kryesore të mekanizmit të ankesave.

Kush mund ta përdorë

Kanali i raportimit është i hapur për çdo person që punon aktualisht për, ka një kontratë me ose ndikohet drejtpërdrejt nga kompani që bëjnë pjesë në zinxhirin e drejtpërdrejtë ose të tërthortë të

¹ ZALANDO SE dhe të gjitha filialet e saj, të referuara më poshtë bashkërisht si Zalando. Mekanizmi i ankesave i ofruar nga ABOUT YOU mund të përdoret në adresën <https://corporate.aboutyou.de/en/footer/compliance/whistleblowing>

furnizimit të Zalando. Ai u mundëson personave të raportojnë shkelje të të drejtave të njeriut ose shkelje mjedisore që burojnë nga veprimtaritë ekonomike të Zalando-s ose furnitorëve të saj.

Megjithëse mjeti mund të përdoret nga të gjithë, ne i inkurajojmë fuqimisht personat që fillimisht të shfrytëzojnë burimet e disponueshme në nivel lokal, si drejtuesit e drejtpërdrejtë të besuar, përfaqësuesit e punonjësve, ndërmjetësuesit vendorë ose burimet njerëzore të objektit, për të zgjidhur shqetësimet lokale. Megjithatë, nëse një raportues nuk ndihet i sigurt ta bëjë këtë ose dëshiron të mbetet anonim, inkurajohet të përdorë kanalin tonë të raportimit.

Zalando e trajton çdo raportim në mënyrë konfidenciale dhe nuk pranon asnjë diskriminim apo hakmarrje ndaj individëve që ngrenë në shqetësime të tilla në mirëbesim.

Kur duhet të raportoni

Presim që raportuesit ta bëjnë raportimin sapo të mendojnë se ka ndodhur një shkelje. Në rastin ideal, raportimet duhet të bëhen përpara se situata të përshkallëzohet ose në një moment kur shkelja ende mund të zbutet ose të parandalohet. Raportimi i shpejtë i mundëson gjithashtu Zalando t'i përgjigjet shkeljes më me efikasitet.

Çfarë mund të raportohet

Ne inkurajojmë këdo që ka qenë viktimë ose dëshmitar i ndonjë prej shkeljeve të mëposhtme. Raportuesit inkurajohen të paraqesin të gjitha faktet për rastin e tyre që janë të ditura për ta në kohën e shkrimit.

- Shkeljet e të drejtave të njeriut dhe të drejtave të punës
- Trajtimi i pabarabartë
- Mosrespektimi i kontratave të punës, shpërblimit ose orarit të punës
- Mospërfillja e shëndetit dhe e sigurisë në punë
- Shfrytëzimi i punës së fëmijëve ose mosmbrojtja e punonjësve të rinj
- Puna e detyruar ose shfrytëzimi i punonjësve migrantë
- Sigurimi ose trajtimi i paligjshëm i mineraleve dhe metaleve të konfliktit
- Mosrespektimi i lirisë së organizimit dhe i të drejtave për negociim kolektiv
- Shkeljet e të drejtave të njeriut të lidhura me dëmtimet mjedisore
- Aktet e korrupsionit dhe shkeljet në fushën e luftës kundër krimit financiar

Si mund të bëhet një raportim

Linja telefonike

Në rajonet ku lidhja me internetin është e dobët, do të vihet në dispozicion një numër telefoni i posaçëm për vendin përkatës. Raportuesit mund të telefonojnë linjën telefonike në çdo kohë gjatë ditës. Gjatë telefonatës, raportimet verbale do të regjistrohen në mënyrë të sigurt, do të transkriptohen në tekst dhe do të dërgohen në mjetin e raportimit të Zalando.

Shfletuesi

Raportuesit mund të hyjnë në kanalin e raportimit në adresën zalando-grievance.com, duke e shkruar adresën e internetit drejtpërdrejt në shfletuesin e tyre ose duke skanuar kodin QR në materialet tona informative. Pasi të hyjnë në platformë, një udhëzues hap pas hapi i drejton gjatë procesit të raportimit. Raportuesit do t'i jepet një numër unik i çështjes, me të cilin mund të krijojnë një fjalëkalim për të hyrë në kutinë e tij të sigurt të mesazheve. Kështu krijohet një hapësirë e sigurt hyrjeje për komunikim të drejtpërdrejtë me ekipin e pajtueshmërisë. Edhe nëse një

raportues zgjedh të mbetet anonim, ekipi i pajtueshmërisë mund ta përdorë këtë kanal për të shqyrtuar prova të mëtejshme, për të sqaruar pyetjet e pazgjidhura dhe për të dërguar përditësime rreth raportimit.

Raportimi në mënyrë anonime

Për të siguruar anonimitetin tuaj, duhet të bëni sa më poshtë:

- Nëse është e mundur, mos raportoni nga një pajisje e ofruar nga punëdhënësi juaj.
- Kur përdorni versionin në internet, hyni drejtpërdrejt në sistem duke përdorur kodin QR të dhënë ose duke kopjuar ose shkruar adresën URL në një shfletues interneti në vend që të klikoni ndonjë lidhje.
- Mos i jepni të dhënat tuaja personale

Zalando trajton çdo raportim në mënyrë konfidenciale dhe nuk do të pranojë asnjë diskriminim apo hakmarrje ndaj individëve që ngrenë në mirëbesim shqetësime për pajtueshmërinë. Vetë hakmarrja është një shkelje e standardeve tona etike dhe do të hetohet në përputhje me rrethanat.

Çfarë ndodh pas paraqitjes së një raportimi

Në mënyrë që të trajtohen në përputhje me Udhëzimet e Zalando-s për Hetimet, të gjitha raportimet pranohen fillimisht nga Ekipi i Pajtueshmërisë së Korporatës, i cili mban përgjegjësi për pajtueshmërinë në të gjithë grupin Zalando. Të gjithë raportuesit do të marrin konfirmimin e marrjes së raportimit të tyre brenda shtatë (7) ditëve të punës. Të gjitha ankesat e vlefshme do të hetohen dhe do të nisin veprimet e duhura për zgjidhjen e shkeljes. Raportuesit do t'i bëhen azhurnime për procedurat brenda tre muajve pas marrjes së raportimit.

Konfidencialiteti, anonimiteti dhe privatësia

Personi që raporton një ankesë mund të zgjedhë ta bëjë këtë në mënyrë anonime. Të gjitha informacionet e regjistruara në kanalin tonë të raportimit dhe në mjetin e menaxhimit të çështjeve përpunohen nga ekipi ynë i Pajtueshmërisë së Korporatës, i cili vepron sipas parimit të konfidencialitetit. Të dhënat ndahen vetëm mbi bazën e rreptë të parimit „vetëm për personat që duhet të jenë në dijeni“, kur kjo është e nevojshme për hetimin ose kërkohet me ligj.

Nëse një çështje duhet t'u komunikohet palëve të jashtme, raportuesi do të informohet dhe do të zbatohen të njëjtat parime konfidencialiteti. Transferimi te palët e jashtme mund të kryhet në rastet e mëposhtme:

- Transferimi te një palë e jashtme për ta ndihmuar ekipin e Pajtueshmërisë së Korporatës në hetimin e fakteve (p.sh., kur kërkohet ekspertizë e specializuar ligjore ose vendore).
- Transferimi te një organ publik hetimor ose autoritet rregullator, kur faktet e raportuara tregojnë se ekziston detyrimi ligjor për t'ia referuar çështjen autoriteteve kompetente.
- Transferimi te një kompani tjetër, nëse ngjarjet e raportuara janë nën përgjegjësinë e një subjekti tjetër juridik dhe jo të Zalando.

Për hollësi rreth privatësisë dhe mbrojtjes së të dhënave, shihni Politikën e privatësisë në adresën [zalando-grievance.com](https://www.zalando-grievance.com).