



Informativna brošura – Mehanizam za podnošenje pritužbi u kompaniji Zalando



Mehanizam za podnošenje pritužbi u kompaniji Zalando	2
Uvod	2
Kako prijaviti problem	2
Tehničke mogućnosti i podnošenje prijava	2
Ko može da ga koristi	3
Kada podneti prijavu	3
Šta može da se prijavi:	3
Kako podneti prijavu	3
Anonimno prijavljivanje	4
Šta se dešava nakon podnošenja prijave	4
Poverljivost, anonimnost i privatnost	4

Mehanizam za podnošenje pritužbi u kompaniji Zalando

Uvod

Mi u kompaniji Zalando¹ snažno smo posvećeni poštovanju važećih zakona, etičkih standarda i naših internih pravila. Prema nemačkom zakonu o obavezama dubinske analize preduzeća u lancima snabdevanja (koji se obično naziva Zakon o dubinskoj analizi u lancu snabdevanja ili LKSG; nemački: „Lieferkettensorgfaltspflichtengesetz“), Zalando kontinuirano sprovodi, preispituje i ažurira sveobuhvatne postupke dubinske analize u oblasti ljudskih prava i zaštite životne sredine. Ove strukturirane mere sistematski su osmišljene tako da spreče, ublaže ili svedu na najmanju moguću meru rizik od kršenja ljudskih prava i degradacije životne sredine u okviru našeg poslovanja i poslovanja naših dobavljača.

Jedan od ključnih zahteva ovog pravnog okvira jeste uspostavljanje i održavanje delotvornog i nezavisnog mehanizma za podnošenje pritužbi. Zalando obezbeđuje potpuno funkcionalan i lako dostupan kanal za podnošenje pritužbi putem kojeg lica u našoj mreži dobavljača mogu bezbedno i anonimno da prijave kršenja ljudskih prava ili propisa u oblasti zaštite životne sredine. Od naših poslovnih partnera očekujemo da obezbede da ovi kanali za prijavljivanje budu jasno predstavljeni i dostupni svim njihovim zaposlenima.

U ovoj brošuri je navedeno kako poslovni partneri mogu da ispune ova očekivanja. Pored toga, u njoj je detaljno opisano kako funkcioniše naš kanal za podnošenje pritužbi i služi kao praktičan vodič koji poslovnim partnerima omogućava da se upoznaju sa našim postupcima i da sa njima upoznaju svoje zaposlene.

Kako prijaviti problem

Tehničke mogućnosti i podnošenje prijave

Naš kanal za podnošenje pritužbi dostupan je širom sveta, u više od 150 zemalja, putem veb-pregledača i posebnih telefonskih linija. Alat podržava više različitih interfejsa i dostupan je na 45 jezika, uz integrisane jezičke funkcije i funkcije prevođenja.

Sistem garantuje dva oblika zaštite:

- Zaposleni mogu direktno i bezbedno da komuniciraju sa našim timom za usklađenost poslovanja kako bi dostavili dokaze i proverili status svog slučaja
- Ako zaposleni želi da njegov identitet ostane poverljiv, sistem ga u potpunosti štiti tako što mu omogućava da prijavu podnese anonimno.



Veb-verzija dostupna na zalando-grievance.com



Brojevi telefona za zemlje u kojima je ova mogućnost dostupna navedeni su na početnoj stranici za podnošenje pritužbi.

Ko može da ga koristi

Kanal za prijavljivanje dostupan je svim licima koja trenutno rade za kompanije u direktnom ili indirektnom lancu snabdevanja kompanije Zalando, imaju ugovorni odnos sa njima ili su

¹ ZALANDO SE i sva njegova zavisna društva, u daljem tekstu zajedničkim imenom: Zalando. Mehanizam za podnošenje pritužbi u delu ABOUT YOU (O VAMA) dostupan je na <https://corporate.aboutyou.de/en/footer/compliance/whistleblowing>

neposredno pogođena njihovim poslovanjem. Omogućava pojedincima da prijave kršenja ljudskih prava ili propisa u oblasti zaštite životne sredine koja proizlaze iz poslovnih aktivnosti kompanije Zalando ili njenih dobavljača.

Iako ovaj alat mogu da koriste svi, snažno podstičemo pojedince da se radi rešavanja problema na lokalnom nivou najpre obrate dostupnim osobama i službama u svom objektu, kao što su neposredni rukovodioci od poverenja, predstavnici zaposlenih, lokalni ombudsman ili služba za ljudske resurse. Međutim, ako se lice koje podnosi prijavu ne oseća bezbedno da to učini ili želi da ostane anonimno, preporučuje mu se da koristi naš kanal za prijavljivanje.

Kompanija Zalando postupa sa svakom žalbom kao sa poverljivom i neće prihvatati bilo kakvu diskriminaciju ili odmazdu protiv pojedinaca koji su izrazili zabrinutost u dobroj nameri.

Kada podneti prijavu

Očekujemo da lica podnesu prijavu čim smatraju da je došlo do kršenja. U idealnom slučaju, prijavu treba podneti pre nego što situacija eskalira ili dok se kršenje još uvek može ublažiti ili sprečiti. Brzo podnošenje prijave će takođe omogućiti kompaniji Zalando da efikasnije odgovori na kršenje.

Šta može da se prijavi:

Podržavamo sve koji su bili žrtve ili su svedočili nekoj od dole pomenutih kršenja. Podržavamo podnosiocima prijave da iznesu sve činjenice o slučaju koje su im poznate u momentu pisanja prijave.

- Kršenje ljudskih i radnih prava
- nejednako postupanje
- Nepoštovanje ugovora o radu, naknade ili radnog vremena
- zanemarivanje zdravlja i bezbednosti na radu
- Eksploatacija dečjeg rada ili neobezbeđivanje zaštite mladih radnika
- Prisilni rad ili eksploatacija radnika migranata
- Nezakonita nabavka ili postupanje sa konfliktnim mineralima i metalima
- Nepoštovanje slobode udruživanja i prava na kolektivno pregovaranje
- zloupotrebu ljudskih prava u vezi sa narušavanjem životne sredine
- Koruptivne radnje i kršenja propisa o sprečavanju finansijskog kriminala

Kako podneti prijavu

Telefonskom linijom

U regionima sa slabom internet vezom biće dostupan poseban broj telefona za svaku zemlju. Podnosioci prijave mogu da pozovu telefonsku liniju u svakom trenutku u toku dana. Pozivom na telefonsku liniju, usmene prijave će biti bezbedno snimljene i transkribovane u tekst koji će biti prosleđen u alat kompanije Zalando za prijavljivanje.

Pregledač

Lica koja podnose prijavu mogu da pristupe kanalu za prijavljivanje na adresi zalando-grievance.com, bilo tako što će veb-adresu direktno uneti u pregledač, bilo skeniranjem QR koda na našim informativnim materijalima. Nakon pristupanja platformi, detaljna uputstva vode ih kroz postupak podnošenja prijave, korak po korak. Lice koje podnosi prijavu dobiće jedinstveni broj predmeta pomoću kojeg može da kreira lozinku za pristup svom zaštićenom

prijemnom sandučetu. Na taj način se stvara bezbedan prostor za prijavljivanje koji omogućava direktnu komunikaciju sa timom za usklađenost poslovanja. Čak i ako lice koje podnosi prijavu odluči da ostane anonimno, tim za usklađenost poslovanja može putem ovog kanala da pregleda dodatne dokaze, razjasni otvorena pitanja i šalje najnovije informacije o prijavi.

Anonimno prijavljivanje

Da biste osigurali anonimnost, morate da uradite sledeće:

- Po mogućnosti, nemojte prijavu da podnosite sa uređaja koji vam je obezbedio poslodavac.
- Kada koristite verziju na vebu, pristupajte sistemu direktno pomoću dobijenog QR koda ili tako što ćete kopirati ili uneti URL adresu u internet pregledač umesto da kliknete na link.
- Nemojte dostavljati svoje lične podatke

Kompanija Zalando postupa sa svakim izveštajem kao sa poverljivim i neće prihvatati bilo kakvu diskriminaciju ili odmazdu protiv pojedinaca koji su izrazili zabrinutost u dobroj nameri. Odmazda takođe predstavlja kršenje naših etičkih standarda i biće odgovarajuće istražena.

Šta se dešava nakon podnošenja prijave

Kako bi se sa svim prijavama postupalo u skladu sa smernicama kompanije Zalando za sprovođenje istraga, sve prijave prima Tim za usklađenost poslovanja, koji je odgovoran za usklađenost poslovanja u kompaniji Zalando. Svi podnosioci prijave dobijaju potvrdu o prijemu prijave u roku od sedam (7) radnih dana. Sve valjane žalbe se istražuju i pokreću se odgovarajuće radnje za otklanjanje kršenja. Podnosioca prijave ćemo obavешtavati o postupku u toku tri meseca nakon prijema prijave.

Poverljivost, anonimnost i privatnost

Osoba koja podnosi prijavu može da izabere da to uradi anonimno. Sve informacije evidentirane u okviru našeg kanala za prijavljivanje i alata za upravljanje predmetima obrađuje naš Tim za usklađenost poslovanja, uz poštovanje načela poverljivosti. Podaci se dele isključivo po strogom principu „osnovane potrebe za dobijanjem informacija“, kada je to potrebno za sprovođenje istrage ili propisano zakonom.

Ako je podatke o predmetu potrebno podeliti sa eksternim stranama, lice koje je podnelo prijavu biće o tome obavешteno, a primenjivaće se ista načela poverljivosti. Podaci se mogu proslediti eksternim stranama u sledećim slučajevima:

- Prosleđivanje eksternoj strani radi pružanja pomoći Timu za usklađenost poslovanja preduzeća u utvrđivanju činjenica (npr. kada je potrebno specijalizovano pravno ili lokalno stručno znanje).
- Prosleđivanje državnom istražnom organu ili regulatornom telu kada prijavljene činjenice ukazuju na zakonsku obavezu da se predmet prosledi nadležnim organima.
- Prosleđivanje drugoj kompaniji ako su za prijavljene događaje odgovorni drugo pravno lice, a ne Zalando.

Detaljne informacije o privatnosti i zaštiti podataka potražite u Politici privatnosti na adresi zalando-grievance.com.