



Informationsbroschyr – Zalando klagomålsförfarande



Zalando klagomålsförfarande	2
Introduktion	2
Så här anmäler du ett problem	2
Tekniska möjligheter och rapportering	2
Vem kan använda det	2
När en anmälan ska göras	3
Vad kan anmälas	3
Hur kan en anmälan upprättas	3
Anonym anmälan	4
Vad händer efter att en anmälan upprättats	4
Konfidentialitet, anonymitet och integritet	4

Zalando klagomålsförfarande

Introduktion

På Zalando¹ är vi fast beslutna att följa tillämpliga lagar, etiska standarder och våra interna bestämmelser. Enligt den tyska lagen om ett företags skyldigheter avseende tillbörlig aktsamhet i leveranskedjor (vanligen kallad lagen om tillbörlig aktsamhet i leveranskedjor eller LkSG; tyska: "Lieferkettensorgfaltspflichtengesetz") genomför, granskar och uppdaterar Zalando kontinuerligt robusta rutiner för tillbörlig aktsamhet avseende mänskliga rättigheter och miljö. Dessa strukturerade åtgärder är systematiskt utformade för att förebygga, begränsa eller minimera risken för kränkningar av de mänskliga rättigheterna och miljöskador inom både vår egen verksamhet och våra leverantörers verksamhet.

En central skyldighet enligt detta rättsliga ramverk är att upprätthålla ett effektivt och oberoende klagomålsförfarande. Zalando tillhandahåller en välfungerande och lättillgänglig klagomålskanal där personer inom vårt leverantörsnätverk tryggt och anonymt kan rapportera kränkningar av mänskliga rättigheter eller överträdelser av miljöbestämmelser. Vi förväntar oss att våra affärspartner ser till att dessa rapporteringskanaler aktivt uppmärksammas och görs tillgängliga för all personal.

Denna broschyr beskriver hur affärspartner kan uppfylla dessa förväntningar. Dessutom innehåller den en detaljerad beskrivning av hur vår klagomålskanal fungerar och fungerar som en praktisk vägledning för affärspartner och deras anställda om våra processer.

Så här anmäler du ett problem

Tekniska möjligheter och rapportering

Vår klagomålskanal är tillgänglig globalt i över 150 länder via webbläsare och särskilda telefonlinjer. Verktöget stöder flera gränssnitt och kan hantera 45 språkalternativ med integrerade språk- och översättningsfunktioner.

Systemet garanterar två skyddsåtgärder:

- Arbetstagare kan kommunicera direkt och säkert med vårt compliance-team för att lämna in bevis och följa statusen för sitt ärende
- Om en medarbetare vill hålla sitt namn hemligt skyddar systemet fullständigt hans identitet genom att tillåta anmälaren att vara anonym.



Webbversion på zalando-grievance.com



Telefonnummer för de länder där tjänsten är tillgänglig finns på klagomålssidan.

Vem kan använda det

Anmälningsskanalen är öppen för alla som för närvarande arbetar för, har avtal med eller direkt påverkas av företag i Zalandos direkta eller indirekta leveranskedja. Det gör det möjligt att

¹ ZALANDO SE och alla dess dotterbolag, hädanefter gemensamt benämnda Zalando. Den klagomålsmekanism som ABOUT YOU tillhandahåller finns tillgänglig på <https://corporate.aboutyou.de/en/footer/compliance/whistleblowing>

rapportera kränkningar av mänskliga rättigheter eller miljööverträdelser som uppstår till följd av Zalandos eller dess leverantörers ekonomiska verksamhet.

Även om verktyget kan användas av alla rekommenderas starkt att i första hand vända sig till lokalt tillgängliga kontaktpersoner på arbetsplatsen, såsom betrodda linjechefer, arbetstagarrepresentanter, lokala ombud eller personalavdelningen på anläggningen, för att lösa lokala problem. Om den som vill göra en anmälan däremot inte känner sig trygg med detta eller vill förbli anonym uppmuntras hen att använda vår rapporteringskanal.

Zalando behandlar alla anmälningar konfidentiellt oavsett och kommer inte att acceptera någon diskriminering eller repressalier mot någon som i god tro anmäler bristande efterlevnad.

När en anmälan ska göras

Vi förväntar oss att en anmälan görs så snart det finns anledning att anta att en överträdelse har inträffat. Helst bör en anmälan göras innan en situation eskalerar eller medan överträdelsen fortfarande kan begränsas eller förhindras. Snabb rapportering gör det också möjligt för Zalando att reagera på överträdelsen på ett mer effektivt sätt.

Vad kan anmälas

Vi uppmuntrar alla som har blivit offer för eller bevittnat något av nedanstående brott. De som anmäler uppmuntras att lämna alla fakta om sitt fall som de känner till när anmälan upprättas.

- Överträdelser av mänskliga rättigheter och arbetsrätt
- Ojämlig behandling
- Bristande efterlevnad av anställningsavtal, ersättning eller arbetstider
- Åsidosättande av arbetsskydd och hälsa
- Utnyttjande av barnarbete eller underlåtenhet att skydda unga arbetstagare
- Tvångsarbete eller utnyttjande av migrantarbetare
- Olaglig anskaffning eller hantering av konfliktmineraler och metaller
- Åsidosättande av föreningsfrihet och förhandlingsrätt
- Brott mot de mänskliga rättigheter anknutna till miljöskador
- Korruption och överträdelser av bestämmelser om bekämpning av ekonomisk brottslighet

Hur kan en anmälan upprättas

Telefonlinje

I regioner där internetuppkopplingen är dålig finns ett landsspecifikt telefonnummer och en åtkomstkod att tillgå. De som anmäler kan ringa till telefonlinjen när som helst under dagen. Vid anmälan via telefonlinjen spelas den muntliga anmälan in på ett säkert sätt och transkriberas till text som skickas till Zalandos rapporteringsverktyg.

Webbläsare

Anmälarna kan nå anmälningskanalen på zalando-grievance.com, antingen genom att ange webbadressen direkt i webbläsaren eller genom att skanna QR-koden på vårt informationsmaterial. Väl på plattformen leds de genom anmälningsprocessen med hjälp av en steg-för-steg-guide. Om en överträdelse eller ett klagomål rapporteras gällande er verksamhet förväntar vi oss ert fulla samarbete under hela handläggningen. Detta skapar ett säkert inloggningsområde för direkt kommunikation med compliance-teamet. Även om anmälaren väljer

att vara anonym kan compliance-teamet använda denna kanal för att granska ytterligare bevis, klargöra kvarstående frågor och lämna uppdateringar om ärendet.

Anonym anmälan

För att säkerställa din anonymitet, måste du göra följande:

- Om möjligt gör inte anmälan från en enhet som tillhandahållits av din arbetsgivare.
- Vid användning av webbversionen gå direkt till systemet med hjälp av QR-koden, kopiera eller skriva in URL-adressen i webbläsaren istället för att klicka på en länk.
- Skicka inte in några personuppgifter

Zalando behandlar alla anmälningar konfidentiellt och kommer inte att acceptera någon diskriminering eller repressalier mot någon individ som anmäler bristande efterlevnad i god tro. Eventuella repressalier är ett brott mot våra etiska standarder och kommer att utredas därefter.

Vad händer efter att en anmälan upprättats

För att säkerställa att alla anmälningar hanteras i enlighet med Zalandos interna utredningsriktlinjer måste de tas emot av Compliance & Business Ethics Team, som ansvarar för Zalandos regelefterlevnad på koncernnivå. Alla anmälare kommer att få mottagningsbekräftelse av deras anmälan inom sju (7) arbetsdagar. Alla grundade klagomål kommer att utredas och lämpliga åtgärder för att lösa överträdelsen kommer att inledas. Anmälaren kommer att ges uppdateringar om processen inom tre månader från det att anmälan mottogs.

Konfidentialitet, anonymitet och integritet

Den som anmäler ett klagomål kan välja att göra det anonymt. All information som registreras i vår anmälningskanal och vårt ärendehanteringsverktyg behandlas av vårt Corporate Compliance-team i enlighet med sekretessprincipen. Uppgifter delas uteslutande enligt principen "behov av att veta" när det är nödvändigt för utredningen eller krävs enligt lag.

Om ett ärende behöver delas med externa parter informeras den som gjort anmälan, och samma sekretessprinciper gäller. Överföring till externa parter kan ske i följande situationer:

- Överföring till en extern part för att bistå Corporate Compliance-teamet i utredningen av fakta (t.ex. när specialiserad juridisk eller lokal expertis krävs).
- Överlämnande till en offentlig utrednings- eller tillsynsmyndighet när de rapporterade omständigheterna tyder på att det finns en rättslig skyldighet att hänskjuta ärendet till behörig myndighet.
- Överföring till ett annat företag om de rapporterade händelserna faller under ett annat företags ansvar än Zalando.

För mer information om integritet och dataskydd, se integritetspolicyn på zalando-grievance.com.