



Bilgi Broşürü - Zalando'daki Şikayet Mekanizması



Zalando Şikayet Mekanizması	2
Giriş	2
Bir Endişeyi Nasıl Bildirilir	2
Teknik Yetenekler ve Raporlama	2
Kim kullanabilir	2
Ne zaman raporlama yapmalı	3
Neler raporlanabilir	3
Nasıl raporlama yapılabilir	3
Anonim raporlama	4
Raporlama yapıldıktan sonra neler olur	4
Gizlilik, anonimlik ve mahremiyet	4

Zalando Şikayet Mekanizması

Giriş

Zalando¹ olarak, yürürlükteki yasalara, etik standartlara ve şirket içi düzenlemelerimize sıkı bir şekilde uymaya söz veriyoruz. Tedarik Zincirlerindeki Kurumsal Özen Yükümlülükleri Hakkında Alman Yasası (genellikle Tedarik Zinciri Özen Yükümlülüğü Yasası veya LKSG olarak anılır; Almanca: ("Tedarik Zinciri Özen Yükümlülüğü Yasası", Lieferkettensorgfaltspflichtengesetz), Zalando sürekli olarak sağlam insan hakları ve çevresel durum tesbiti prosedürlerini yürütür, gözden geçirir ve günceller. Bu yapılandırılmış önlemler, kendi ve tedarikçi operasyonlarımız genelinde insan hakları ihlali ve çevresel bozulma riskini önlemek, azaltmak veya en aza indirmek için sistematik olarak tasarlanmıştır.

Bu yasal çerçevenin temel bir zorunluluğu, etkili ve bağımsız bir şikayet mekanizmasının sürdürülmesidir. Zalando, tedarikçi ağımızdaki kişilerin insan hakları veya çevresel ihlalleri güvenli ve anonim bir şekilde bildirebileceği tam işlevli, düşük eşikli bir şikayet kanalı sunmaktadır. İş ortaklarımızın bu raporlama kanallarının tüm iş gücüne aktif olarak görünür ve erişilebilir olmasını sağlamasını bekliyoruz.

Bu kitapçık, iş ortaklarının bu beklentileri nasıl yerine getirebileceğini özetlemektedir. Ayrıca şikayet kanalımızın nasıl işlediğine dair ayrıntılı bir açıklama sunarak ortakların kendilerini ve çalışanlarını süreçlerimiz hakkında bilgilendirmeleri için pratik bir kılavuz görevi görür.

Bir Endişeyi Nasıl Bildirilir

Teknik Yetenekler ve Raporlama

Şikayet kanalımız, web tarayıcısı ve özel telefon hatları aracılığıyla 150'den fazla ülkede küresel olarak erişilebilir durumdadır. Araç birden çok arayüzü destekler ve entegre dil ve çeviri özellikleri ile 45 dil seçeneği barındırabilir.

Sistem iki koruma garanti eder:

- Çalışanlar, kanıt paylaşmak ve dosyalarının durumunu kontrol etmek için uyum ekibimizle doğrudan ve güvenli bir şekilde konuşabilir.
- Bir çalışan adını gizli tutmak isterse sistem, rapor edenlerin anonim kalmasına izin vererek kimliğini tamamen korur.



Web sürümü zalando-grievance.com adresindedir



Mevcut ülkeler için telefon numaraları şikayet ana sayfasında mevcuttur.

Kim kullanabilir

Raporlama kanalı, Zalando'nun doğrudan veya dolaylı tedarik zincirindeki şirketlerde şu anda çalışan, sözleşme ile bağlı olan veya doğrudan etkilenen herhangi bir bireye açıktır. Bireylerin

¹ ZALANDO SE ve tüm iştirakleri, bundan sonra yaygın olarak Zalando olarak anılacaktır. ABOUT YOU tarafından sağlanan şikayet mekanizmasına <https://corporate.aboutyou.de/en/footer/compliance/whistleblowing> adresinden erişilebilir.

Zalando'nun veya tedarikçilerinin ekonomik faaliyetlerinden kaynaklanan insan hakları ihlallerini veya çevresel ihlalleri bildirmesine olanak tanır.

Araç herkes tarafından kullanılabilse de, yerel olarak mevcut olan güvenilir ekip yöneticileri, işçi temsilcileri, yerel ombudsman veya tesis düzeyindeki insan kaynakları gibi kaynakları kullanarak yerel sorunları çözmelerini şiddetle teşvik ediyoruz. Ancak raporlama yapan biri bunu yaparken kendini güvende hissetmezse veya anonim kalmak isterse, raporlama kanalımızı kullanması teşvik edilir.

Zalando her raporu gizlilikle ele alır ve endişelerini iyi niyetle dile getiren kişilere karşı hiçbir ayrımcılık veya misillemeyi kabul etmez.

Ne zaman raporlama yapmalı

Raporlama yapacakların bir ihlal olduğunu hissettikleri anda bunu yapmasını bekliyoruz. İdeal olarak, bir durum tırmanmadan önce veya ihlalin hala hafifletilebileceği veya önlenilebileceği bir noktada raporlama yapılmalıdır. Hızlıca bildirimde bulunmak ayrıca Zalando'nun da bu ihlale daha etkili bir şekilde karşılık vermesini sağlar.

Neler raporlanabilir

Aşağıdaki ihlallerden herhangi biriyle karşılaşan veya bunlara şahit olan herkesi bildirimde bulunmaları için teşvik etmekteyiz. Bildirimde bulunanlar, bildirim yazarken bilgileri dahilinde olan tüm gerçekleri paylaşma konusunda teşvik edilmektedir.

- İnsan ve işçi hakları ihlalleri
- Adaletsiz muamele
- İş sözleşmelerine, ücrete veya çalışma saatlerine uyulmaması
- İş güvenliği ve sağlığının göz ardı edilmesi
- Çocuk işgücünün sömürülmesi veya genç işçileri koruyamama
- Zorla çalıştırma veya göçmen işçilerin sömürülmesi
- Çatışma minerallerinin ve metallerin yasa dışı kaynak kullanımı veya işlenmesi
- Örgütlenme özgürlüğünü ve müzakere haklarını hiçe sayma
- Çevresel zararlarla ilgili insan hakları suistimalleri
- Yolsuzluk eylemleri ve finansal suçlara karşı ihlaller

Nasıl raporlama yapılabilir

Telefonla

İnternet bağlantısının zayıf olduğu bölgelerde, o ülkeye özel bir telefon numarası ve erişim kodu mevcut olacaktır. Bildirimde bulunanlar bu numarayı gün içinde herhangi bir zamanda arayabilirler. Telefon hattını arandığında, sözlü raporlar güvenli bir şekilde kaydedilecek ve Zalando'nun raporlama aracına gönderilmek üzere metne dönüştürülecektir.

Tarayıcı

Raporlama yapanlar, web adresini doğrudan tarayıcılarına girerek veya bilgilendirme materyallerimizdeki QR kodunu tarayarak zalando-grievance.com adresindeki raporlama kanalına erişebilir. Platforma girdikten sonra, adım adım bir rehber onları raporlama sürecinden geçirir. Raporlama yapana, güvenli gelen kutusuna erişmek için bir şifre oluşturabileceği benzersiz bir vaka numarası sağlanacaktır. Bu, uyumluluk ekibiyle doğrudan iletişim için güvenli bir giriş alanı

oluşturur. Bir muhabir anonim kalmayı seçse bile, uyum ekibi bu kanalı daha fazla kanıt incelemek, açık soruları netleştirmek ve rapor güncellemeleri göndermek için kullanabilir.

Anonim raporlama

Anonimliğinizi sağlamak için aşağıdakileri yapmanız gerekir.

- Mümkünse, işvereninizin sağladığı bir cihazdan bildirimde bulunmayın.
- İnternet versiyonunu kullanırken, sağlanan QR kodunu kullanarak veya bir linke tıklamak yerine URL adresini bir internet tarayıcısına yazarak veya kopyalayarak doğrudan sisteme ulaşın.
- Kendi kişisel bilgilerinizi göndermeyin.

Zalando her raporu gizlilikle ele alır ve endişelerini iyi niyetle dile getiren kişilere karşı hiçbir ayrımcılık veya misillemeyi kabul etmez. Misillemenin kendisi etik standartlarımızın ihlalidir ve buna göre soruşturulur.

Raporlama yapıldıktan sonra neler olur

Tüm raporlar, Zalando Şirket İçi Soruşturma Kılavuzuna uygun şekilde ele alınabilmeleri için Uyumluluk ve İş Etiği Ekibi tarafından toplanır. Bu ekibin Zalando'da Uyumluluk konusunda grup çapında sorumluluğu bulunmaktadır. Bir durumu rapor eden herkes yedi (7) iş günü içinde raporlarının ulaştığına dair bir onay alır. Geçerli tüm şikayetler soruşturulur ve ihlali çözmek için uygun aksiyonlar başlatılır. Bir durumu rapor eden kişilere, rapor alındıktan sonra üç ay içinde gelişmelerle ilgili güncellemeler sunulur.

Gizlilik, anonimlik ve mahremiyet

Şikayette bulunan kişi, bunu anonim bir şekilde yapmak isteyebilir. Raporlama kanalımız ve vaka yönetim aracımızda kayıtlı tüm bilgiler, gizlilik ilkesiyle çalışan Kurumsal Uyum ekibimiz tarafından işlenmektedir. Veriler, soruşturma için gerektiğinde veya yasa gereği istendiğinde yalnızca katı bir 'bilmesi gereken' temeline göre paylaşılır.

Bir vakanın harici taraflarla paylaşılması gerekiyorsa, raporlama yapan bilgilendirilecek ve aynı gizlilik ilkeleri geçerli olacaktır. Dış transferler aşağıdaki senaryolarda gerçekleşebilir:

- Gerçekleri araştırmak için Kurumsal Uyum ekibine yardımcı olmak amacıyla harici bir tarafa aktarma (örneğin, uzmanlaşmış hukuki veya yerel uzmanlığın gerektiği durumlar).
- Raporlanan gerçekler, konunun yetkili makamlara sevk edilmesi için yasal bir gereklilik gösteriyorsa, kamu soruşturma kurumuna veya düzenleyici otoriteye aktarın.
- Raporlanan olaylar Zalando'nun sorumluluğunda değil de farklı bir kurumsal varlığın sorumluluğunda ise başka bir şirkete aktarın.

Gizlilik ve veri koruma detayları için, Gizlilik Politikasını [zalando-grievance.com](https://www.zalando-grievance.com) adresinde görüntüleyin.