



Інформаційний буклет – механізм розгляду скарг у компанії Zalando



Механізм Zalando для розгляду скарг	2
Вступ	2
Як повідомити про проблему	2
Технічні можливості та подання повідомлень	2
Хто може ним скористатися	3
Коли повідомляти	3
Про що можна повідомляти	3
Як подати повідомлення	3
Анонімне подання повідомлення	4
Що відбувається після подання повідомлення	4
Конфіденційність, анонімність і приватність	4

Механізм Zalando для розгляду скарг

Вступ

Ми в Zalando¹ твердо прагнемо дотримуватися чинного законодавства, етичних стандартів і наших внутрішніх правил. Відповідно до німецького Закону про корпоративні зобов'язання щодо належної перевірки в ланцюгах постачання (зазвичай його називають Законом про належну перевірку ланцюгів постачання, або LKSG; німецькою: «Lieferkettensorgfaltspflichtengesetz»), Zalando постійно застосовує, переглядає та оновлює надійні процедури належної перевірки щодо дотримання прав людини та екологічних вимог. Ці структуровані заходи систематично спрямовані на запобігання, зменшення або мінімізацію ризику порушень прав людини та погіршення стану довкілля у власній діяльності та діяльності постачальників.

Однією з ключових вимог цієї правової бази є забезпечення функціонування ефективного незалежного механізму розгляду скарг. Zalando надає повнофункціональний і легкодоступний канал для подання скарг, через який учасники нашої мережі постачальників можуть безпечно й анонімно повідомляти про порушення прав людини або екологічних норм. Ми очікуємо, що наші ділові партнери активно інформуватимуть увесь свій персонал про ці канали для повідомлень і забезпечуватимуть доступ до них.

У цій брошурі описано, як ділові партнери можуть відповідати цим очікуванням. Крім того, у ній докладно описано, як працює наш канал для подання скарг; брошура слугує практичним посібником, за допомогою якого партнери можуть ознайомитися з нашими процесами та ознайомити з ними своїх працівників.

Як повідомити про проблему

Технічні можливості та подання повідомлень

Наш канал для подання скарг доступний у понад 150 країнах світу через веббраузер і спеціальні телефонні гарячі лінії. Інструмент підтримує кілька інтерфейсів і 45 мовних варіантів із вбудованими мовними та перекладацькими функціями.

Система гарантує два види захисту:

- Працівники можуть безпосередньо й безпечно спілкуватися з нашою командою корпоративного комплаєнсу, щоб надавати докази та перевіряти статус своєї справи
- Якщо працівник хоче не розкривати своє ім'я, система повністю захищає його особу, даючи заявникам змогу залишатися анонімними.



Вебверсія за адресою zalando-grievance.com



Номери телефонів для відповідних країн наведено на головній сторінці механізму розгляду скарг.

Хто може ним скористатися

Канал для повідомлень доступний будь-якій особі, яка наразі працює в компанії, має з нею договірні відносини або безпосередньо зазнає впливу діяльності компанії, що входять до

¹ ZALANDO SE та всі її дочірні компанії, надалі разом – Zalando. Механізм розгляду скарг ABOUT YOU доступний за адресою <https://corporate.aboutyou.de/en/footer/compliance/whistleblowing>

прямого чи непрямого ланцюга постачання Zalando. Він дає змогу повідомляти про порушення прав людини або екологічних норм, спричинені господарською діяльністю Zalando або її постачальників.

Хоча цим інструментом може скористатися кожен, ми наполегливо рекомендуємо спершу звернутися до доступних на місці ресурсів, як-от безпосередні керівники, яким довіряють працівники, представники працівників, місцевий омбудсмен або служба управління персоналом на рівні закладу, щоб розв'язати проблему на місцевому рівні. Однак, якщо журналіст відчувається небезпечно або бажає залишитися анонімним, його заохочують скористатися нашим каналом для репортажів.

Компанія Zalando ставиться до кожного повідомлення конфіденційно, незважаючи ні на що, і не припускає будь-якої дискримінації або помсти щодо осіб, які сумлінно повідомляють про свої проблеми.

Коли повідомляти

Ми очікуємо, що журналісти зроблять звіт, щойно відчують порушення. В ідеалі повідомлення слід подавати до загострення ситуації або на етапі, коли ще можна зменшити наслідки порушення чи запобігти йому. Швидке інформування про порушення також дасть змогу компанії Zalando реагувати на нього ефективніше.

Про що можна повідомляти

Ми заохочуємо всіх, хто став жертвою чи свідком будь-якого з наведених нижче порушень. Заявникам пропонується навести всі факти щодо їхньої справи, які їм відомі на момент оформлення повідомлення.

- Порушення прав людини та трудових прав
- Несправедливе поводження
- Недотримання умов трудових договорів, вимог щодо оплати праці або робочого часу
- Нехтування охороною праці та технікою безпеки
- Експлуатація дитячої праці або незабезпечення захисту молодих працівників
- Примусова праця або експлуатація трудових мігрантів
- Незаконне постачання або поводження з конфліктними мінералами та металами
- Нехтування свободою об'єднання та правом на колективні переговори
- Порушення прав людини, пов'язані з екологічними порушеннями
- Корупційні дії та порушення вимог щодо протидії фінансовим злочинам

Як подати повідомлення

Телефонна лінія

У регіонах із поганим інтернет-з'єднанням буде доступний окремий номер телефону для відповідної країни. Заявники можуть подзвонити на телефонну лінію в будь-який час протягом дня. Під час дзвінка на телефонну лінію усні повідомлення безпечно записуються, транскрибуються в текст і надсилаються до інструмента Zalando для подання повідомлень.

Браузер

Заявники можуть отримати доступ до каналу для повідомлень за адресою zalando-grievance.com, ввівши вебадресу безпосередньо у своєму браузері або відсканувавши QR-код на наших інформаційних матеріалах. Після переходу на платформу покрокова інструкція

проведе заявника через процес подання повідомлення. Заявник отримає унікальний номер справи, за допомогою якого зможе створити пароль для доступу до своєї захищеної поштової скриньки. Так створюється захищена зона входу для безпосереднього спілкування з командою корпоративного комплаєнсу. Навіть якщо заявник вирішить залишитися анонімним, команда корпоративного комплаєнсу може використовувати цей канал, щоб розглянути додаткові докази, уточнити невирішені питання та надіслати оновлену інформацію щодо повідомлення.

Анонімне подання повідомлення

Для забезпечення анонімності необхідно зробити наступне:

- Якщо можливо, не повідомляйте з пристрою, наданого роботодавцем.
- При використанні веб-версії доступ до системи здійснюється безпосередньо за допомогою QR-коду, копіювання або введення URL-адреси в інтернет-браузері, а не шляхом натискання на посилання.
- Не вказуйте свої особисті дані

Компанія Zalando відноситься до кожного повідомлення конфіденційно і не припускає будь-якої дискримінації або помсти щодо осіб, які сумлінно повідомляють про проблеми з відповідності правилам. Помста сама собою є порушенням наших етичних норм і буде розслідувана відповідним чином.

Що відбувається після подання повідомлення

Щоб усі повідомлення опрацьовувалися відповідно до Настанов Zalando щодо розслідувань, їх приймає команда корпоративного комплаєнсу, яка відповідає за дотримання вимог у межах усієї групи Zalando. Усі заявники отримають підтвердження про отримання повідомлення протягом семи (7) робочих днів. Усі обґрунтовані скарги будуть розслідувані, і будуть вжиті дії, необхідні для усунення порушення. Заявнику буде надано оновлену інформацію про розслідування протягом трьох місяців після отримання повідомлення.

Конфіденційність, анонімність і приватність

Особа, яка подає скаргу, може зробити це анонімно. Усю інформацію, зареєстровану в нашому каналі для повідомлень та інструменті керування справами, опрацьовує наша команда корпоративного комплаєнсу, дотримуючись принципу конфіденційності. Дані передаються виключно за суворим принципом «лише тим, кому необхідно знати», коли це потрібно для розслідування або вимагається законом.

Якщо справу необхідно передати зовнішнім сторонам, заявника буде поінформовано, а застосовуватимуться ті самі принципи конфіденційності. Передача даних зовнішнім сторонам можлива в таких випадках:

- Передача зовнішній стороні для допомоги команді корпоративного комплаєнсу в розслідуванні фактів (наприклад, якщо потрібні спеціалізовані юридичні знання або знання місцевої специфіки).
- Передача державному слідчому органу або регуляторному органу, якщо повідомлені факти свідчать про юридичну необхідність передати справу компетентним органам.
- Передача іншій компанії, якщо відповідальність за повідомлені події несе інша юридична особа, а не Zalando.

Докладніше про конфіденційність і захист даних див. у Політиці конфіденційності за адресою zalando-grievance.com.