



# **Sổ tay thông tin - Cơ chế khấu nại tại Zalando**



|                                                   |   |
|---------------------------------------------------|---|
| Cơ chế khiếu nại tại Zalando                      | 2 |
| Giới thiệu                                        | 2 |
| Cách báo cáo mối lo ngại                          | 2 |
| Năng lực kỹ thuật và báo cáo                      | 2 |
| Ai có thể sử dụng hệ thống này                    | 3 |
| Khi nào nên báo cáo                               | 3 |
| Vấn đề nào có thể được báo cáo                    | 3 |
| Làm thế nào để báo cáo                            | 3 |
| Báo cáo ẩn danh                                   | 4 |
| Điều gì xảy ra sau khi một báo cáo được thực hiện | 4 |
| Bảo mật, ẩn danh và quyền riêng tư                | 4 |

# Cơ chế khiếu nại tại Zalando

## Giới thiệu

Tại Zalando, <sup>1</sup>chúng tôi cam kết sẽ tuân thủ nghiêm ngặt luật hiện hành, các tiêu chuẩn đạo đức và các quy định nội bộ của mình. Theo Đạo luật của Đức về Nghĩa vụ Thẩm định Chuỗi cung ứng của Doanh nghiệp (thường được gọi là Đạo luật Thẩm định Chuỗi cung ứng hoặc LKSG; tiếng Đức: "Lieferkettensorgfaltspflichtengesetz"), Zalando liên tục triển khai, rà soát và cập nhật các quy trình thẩm định về nhân quyền và môi trường một cách chặt chẽ. Các biện pháp có hệ thống này được thiết kế nhằm ngăn ngừa, giảm thiểu hoặc hạn chế nguy cơ vi phạm nhân quyền và suy thoái môi trường trong toàn bộ hoạt động của chính chúng tôi và của các nhà cung cấp.

Một yêu cầu cốt lõi của khung pháp lý này là duy trì một cơ chế khiếu nại hiệu quả và độc lập. Zalando cung cấp một kênh khiếu nại đầy đủ chức năng, dễ tiếp cận, thông qua đó những người trong mạng lưới nhà cung cấp của chúng tôi có thể báo cáo các hành vi vi phạm nhân quyền hoặc môi trường một cách an toàn và ẩn danh. Chúng tôi kỳ vọng các đối tác kinh doanh của mình bảo đảm rằng các kênh báo cáo này được phổ biến rõ ràng và dễ dàng tiếp cận đối với toàn bộ lực lượng lao động của họ.

Tài liệu này trình bày cách các đối tác kinh doanh có thể đáp ứng những kỳ vọng này. Ngoài ra, tài liệu còn cung cấp mô tả chi tiết về cách thức vận hành của kênh khiếu nại của chúng tôi, đóng vai trò như một hướng dẫn thực tiễn để các đối tác tự tìm hiểu và phổ biến cho nhân viên của mình về các quy trình của chúng tôi.

## Cách báo cáo mối lo ngại

### Năng lực kỹ thuật và báo cáo

Kênh tiếp nhận khiếu nại của chúng tôi có thể được truy cập trên toàn cầu tại hơn 150 quốc gia thông qua trình duyệt web và các đường dây nóng chuyên dụng. Công cụ này hỗ trợ nhiều giao diện và cung cấp 45 tùy chọn ngôn ngữ với các tính năng ngôn ngữ và dịch thuật được tích hợp.

Hệ thống đảm bảo hai biện pháp bảo vệ:

- Người lao động có thể trao đổi trực tiếp và an toàn với đội ngũ tuân thủ của chúng tôi để cung cấp bằng chứng và kiểm tra tình trạng vụ việc của mình
- Nếu người lao động muốn giữ bí mật tên của mình, hệ thống sẽ bảo vệ danh tính của họ một cách toàn diện bằng cách cho phép người báo cáo duy trì tính ẩn danh.



Phiên bản web tại [zalando-grievance.com](https://zalando-grievance.com)



Các số điện thoại dành cho các quốc gia có hỗ trợ được cung cấp trên trang chủ của hệ thống khiếu nại.

---

<sup>1</sup> ZALANDO SE và tất cả các công ty con của công ty này, sau đây được gọi chung là Zalando. Cơ chế khiếu nại do ABOUT YOU cung cấp có thể được truy cập tại <https://corporate.aboutyou.de/en/footer/compliance/whistleblowing>

## **Ai có thể sử dụng hệ thống này**

Kênh báo cáo phục vụ bất kỳ cá nhân nào hiện đang làm việc cho, có hợp đồng với hoặc chịu ảnh hưởng trực tiếp bởi các công ty trong chuỗi cung ứng trực tiếp hoặc gián tiếp của Zalando. Kênh này cho phép các cá nhân báo cáo các hành vi vi phạm nhân quyền hoặc vi phạm về môi trường phát sinh từ các hoạt động kinh doanh của Zalando hoặc các nhà cung cấp của Zalando.

Mặc dù công cụ này có thể được sử dụng bởi tất cả mọi người, chúng tôi đặc biệt khuyến khích các cá nhân trước tiên sử dụng các nguồn lực hỗ trợ sẵn có tại cơ sở, chẳng hạn như quản lý trực tiếp đáng tin cậy, đại diện người lao động, thanh tra địa phương hoặc bộ phận nhân sự tại cơ sở, để giải quyết các vấn đề phát sinh tại địa phương. Tuy nhiên, nếu người báo cáo cảm thấy không an toàn khi thực hiện điều đó hoặc muốn giữ ẩn danh, họ được khuyến khích sử dụng kênh báo cáo của chúng tôi.

Zalando xử lý mọi báo cáo một cách bí mật và sẽ không chấp nhận bất kỳ hành vi phân biệt đối xử hoặc trả đũa nào đối với những cá nhân đã nêu quan ngại của mình một cách thiện chí.

## **Khi nào nên báo cáo**

Chúng tôi mong muốn người báo cáo gửi báo cáo ngay khi họ nhận thấy đã xảy ra hành vi vi phạm. Lý tưởng nhất là gửi báo cáo trước khi tình hình trở nên nghiêm trọng hơn hoặc vào thời điểm hành vi vi phạm vẫn còn có thể được giảm thiểu hoặc ngăn chặn. Báo cáo nhanh chóng cũng sẽ cho phép Zalando đối phó với vụ vi phạm theo cách hiệu quả hơn.

## **Vấn đề nào có thể được báo cáo**

Chúng tôi khuyến khích bất kỳ ai từng là nạn nhân hoặc chứng kiến bất kỳ hành vi vi phạm nào dưới đây. Người báo cáo được khuyến khích cung cấp tất cả các dữ kiện về vụ việc của mình mà họ biết tại thời điểm đăng tải.

- Các vi phạm về nhân quyền và quyền lao động
- Đối xử không công bằng
- Không tuân thủ hợp đồng lao động, chế độ lương thưởng hoặc giờ làm việc
- Coi thường sức khỏe và an toàn lao động
- Bóc lột lao động trẻ em hoặc không bảo vệ người lao động chưa thành niên
- Lao động cưỡng bức hoặc bóc lột lao động di cư
- Khai thác hoặc xử lý trái pháp luật các khoáng sản và kim loại có nguồn gốc từ khu vực xung đột
- Không tôn trọng quyền tự do lập hiệp hội và quyền thương lượng tập thể
- Vi phạm nhân quyền liên quan đến tổn hại môi trường
- Các hành vi tham nhũng và vi phạm quy định về phòng, chống tội phạm tài chính

## **Làm thế nào để báo cáo**

### Đường dây điện thoại

Ở những vùng có kết nối internet kém, sẽ có số điện thoại cụ thể theo quốc gia. Người báo cáo có thể gọi đến đường dây điện thoại này bất cứ lúc nào trong ngày. Khi gọi đến đường dây này, báo cáo bằng lời sẽ được ghi âm và chuyển đổi thành văn bản một cách an toàn để gửi đến công cụ báo cáo của Zalando.

### Trình duyệt

Người báo cáo có thể truy cập kênh báo cáo tại địa chỉ [zalando-grievance.com](https://zalando-grievance.com), bằng cách nhập trực tiếp địa chỉ trang web vào trình duyệt hoặc quét mã QR trên các tài liệu của chúng tôi. Sau khi truy cập vào nền tảng, hướng dẫn chi tiết sẽ dẫn dắt họ thực hiện quy trình báo cáo. Người báo cáo sẽ được cấp một mã số vụ việc duy nhất để tạo mật khẩu truy cập vào hộp thư bảo mật của mình. Điều này tạo ra một không gian đăng nhập an toàn để liên lạc trực tiếp với đội ngũ tuân thủ. Ngay cả khi người báo cáo chọn bảo mật danh tính, đội ngũ tuân thủ vẫn có thể sử dụng kênh này để xem xét thêm bằng chứng, làm rõ các thắc mắc còn tồn đọng và gửi thông tin cập nhật về báo cáo.

### **Báo cáo ẩn danh**

Để đảm bảo tính ẩn danh, bạn phải thực hiện như sau:

- Nếu có thể, đừng báo cáo từ thiết bị do người sử dụng lao động của bạn cung cấp.
- Khi sử dụng phiên bản web, hãy truy cập trực tiếp vào hệ thống bằng cách sử dụng mã QR được cung cấp hoặc sao chép hoặc nhập địa chỉ URL vào trình duyệt internet thay vì nhấp vào liên kết.
- Đừng gửi thông tin cá nhân của bạn

Zalando xử lý mọi báo cáo một cách bí mật và sẽ không chấp nhận bất kỳ hành vi phân biệt đối xử hoặc trả đũa nào đối với những cá nhân đã nêu quan ngại về tuân thủ một cách thiện chí. Bản thân hành vi trả thù là vi phạm các tiêu chuẩn đạo đức của chúng ta và các hành vi đó sẽ bị điều tra.

### **Điều gì xảy ra sau khi một báo cáo được thực hiện**

Để được xử lý theo Nguyên tắc Điều tra của Zalando, việc tiếp nhận tất cả các báo cáo thuộc phạm vi trách nhiệm của Nhóm Tuân thủ Doanh nghiệp, phụ trách vấn đề Tuân thủ trong toàn tập đoàn Zalando. Người báo cáo sẽ nhận được xác nhận về việc đã tiếp nhận báo cáo của họ trong vòng bảy (7) ngày làm việc. Tất cả các khiếu nại hợp lệ sẽ được điều tra và các hành động thích hợp để giải quyết vi phạm sẽ được thực hiện. Người báo cáo sẽ được cập nhật thông tin về quá trình tố tụng trong vòng ba tháng sau khi nhận được báo cáo.

### **Bảo mật, ẩn danh và quyền riêng tư**

Người báo cáo về một khiếu nại có thể chọn ẩn danh khi báo cáo. Tất cả thông tin được đăng ký trong kênh báo cáo và công cụ quản lý vụ việc của chúng tôi đều được xử lý bởi đội ngũ Tuân thủ Doanh nghiệp, hoạt động theo nguyên tắc bảo mật. Dữ liệu chỉ được chia sẻ trên cơ sở "cần biết" khi cần thiết cho quá trình điều tra hoặc theo yêu cầu của pháp luật.

Nếu một vụ việc cần được chia sẻ với các tổ chức bên ngoài, người báo cáo sẽ được thông báo và các nguyên tắc bảo mật tương tự sẽ được áp dụng. Việc chuyển giao thông tin cho bên ngoài có thể xảy ra trong các trường hợp sau:

- Chuyển giao cho một tổ chức bên ngoài để hỗ trợ đội ngũ Tuân thủ Doanh nghiệp trong việc điều tra các bằng chứng (ví dụ: khi cần có chuyên môn pháp lý hoặc kiến thức chuyên sâu về tình hình địa phương).
- Chuyển giao cho cơ quan điều tra công cộng hoặc cơ quan quản lý khi các sự việc được báo cáo cho thấy sự cần thiết về mặt pháp lý phải chuyển vụ việc cho các cơ quan có thẩm quyền.
- Chuyển giao cho một công ty khác nếu các sự việc được báo cáo thuộc trách nhiệm của một pháp nhân khác chứ không phải Zalando.

Để biết chi tiết về quyền riêng tư và bảo vệ dữ liệu, vui lòng tham khảo Chính sách Quyền riêng tư tại [zalando-grievance.com](https://zalando-grievance.com).