

Ringkasan Proses Penanganan Keluhan dari Pihak Ketiga

adidas memiliki kebijakan dan praktek internal tentang *Sustainability* atau “Perbaikan Berkelanjutan” serta Standar Tempat Kerja dimana semua pemasok kami, pemegang lisensi, agen dan penyedia layanan lainnya harus mengikutinya.

Setiap bentuk pelanggaran terhadap Standar Tempat Kerja kami, atau hal-hal yang berpotensi atau nyata, pelanggaran hak asasi manusia yang terkait dengan operasi, produk atau layanan dapat disampaikan kepada kami melalui Proses Penanganan Keluhan Pihak Ketiga, seperti yang di jelaskan di bawah ini.

Siapa saja yang dapat mengaksesnya?

Setiap individu atau organisasi yang secara langsung dipengaruhi oleh permasalahan tersebut, atau organisasi yang mewakili individu atau masyarakat yang terkena dampak langsung, dapat mengajukan keluhan.

Bagaimana cara kerjanya?

Keluhan harus berdasarkan fakta. Pekerja dengan aduan atau keluhan yang bekerja di pabrik-pabrik yang membuat produk adidas, harus menggunakan nomor *hotline* yang ditempelkan di tempat kerja mereka. Semua pelapor lainnya dapat mengirim email (sustainability@adidas-Group.com), fax atau surat, atau menghubungi kami (lihat info kontak pada halaman 2).

Keluhan harus didukung dengan semua informasi yang relevan dan menjelaskan hal-hal apa yang pelapor inginkan terjadi. Keluhan tidak harus disampaikan dalam bahasa Inggris, keluhan dapat disampaikan dalam bahasa pelapor itu sendiri. Keluhan akan ditangani dengan cara yang terbuka dan transparan kecuali ada risiko pembalasan dendam, dalam hal ini keluhan tidak akan dipublikasikan

Langkah-langkah dalam memproses keluhan meliputi:

1. Mengetahui keluhan yang diterima
2. Menilai alasan dari keluhan tersebut, bagaimana adidas dapat membantu dan apakah keluhan tersebut dapat diterima.
3. Jika diterima, ulasan yang seksama terhadap semua informasi dilakukan oleh bagian SEA (*Social & Environmental Affairs*). Hal ini dapat memakan waktu satu minggu atau lebih.
4. Temuan dari ulasan ini, bersama dengan keluhan, dikirim ke subjek pengaduan sebagai sebuah tanggapan.
5. Jika diperlukan, SEA kemudian akan mulai sebuah penyelidikan langsung atau dapat memutuskan investigasi untuk dilakukan oleh pihak luar. Tujuannya adalah untuk mendapatkan informasi yang cukup dalam menangani keluhan, berdasarkan fakta-fakta lengkap dari kasus tersebut.
6. Pada tahap ini, keluhan dapat diselesaikan melalui kesepakatan bersama untuk perbaikan. Jika tidak ada kesepakatan antara para pihak, adidas dapat memutuskan hasil dari pengaduan tersebut.
7. Dalam kasus di mana adidas telah menyebabkan atau berkontribusi langsung terhadap pelanggaran tersebut, maka kami akan berusaha untuk mencegah atau mengurangi kemungkinan dampak yang terjadi ataupun berulang.
8. Jika ada dampak negatif yang terjadi, adidas akan terlibat secara aktif dalam proses perbaikannya. Bilamana adidas tidak menyebabkan atau tidak langsung berkontribusi terhadap pelanggaran tersebut, maka adidas akan mendorong perusahaan yang telah menyebabkan atau memberikan kontribusi terhadap dampak dari pelanggaran tersebut, untuk mencegah atau mengurangi kemungkinan untuk terulang kembali.

Tergantung pada kompleksitas dari permasalahan tersebut, sebuah keluhan dapat dievaluasi, diinvestigasi dan diproses lebih lanjut dalam kurun waktu 3 minggu atau lebih, sebelum kesepakatan dapat dicapai tentang tindakan perbaikan.



Tindak lanjut

Tergantung pada jenis perbaikan yang disetujui, adidas akan mencari kesepakatan tentang bagaimana hal ini dipantau dan diperiksa untuk memastikan bahwa hal tersebut dilaksanakan dalam jangka waktu yang disepakati. SEA adidas akan memantau pelaksanaan hasil yang disepakati, atau akan menunjuk pihak ketiga yang dapat dipercaya untuk melakukannya.

Jika seseorang atau organisasi meyakini bahwa mereka telah diancam atau dijadikan subjek untuk tindakan balas dendam, sebagai akibat dari melaporkan keluhan ke adidas, maka mereka dapat menghubungi SEA dan memberikan rincian spesifik tentang apa yang telah terjadi. SEA akan menyelidiki dan, jika ada bukti yang jelas dari tindakan balas dendam tersebut, maka akan diambil tindakan untuk memperbaiki situasi ini.

Naik banding

Jika ada pihak yang tidak puas dengan cara penanganan keluhan mereka, mereka dapat mengajukan hal ini ke SEA. SEA akan meninjau kasus ini dan menginformasikan kepada adidas *General Counsel* untuk keputusan akhir.

Cara lain untuk melaporkan keluhan

Individu ataupun organisasi dapat menggunakan saluran independen lain untuk melaporkan keluhan, yang meliputi: Proses Pengaduan Pihak Ketiga *Fair Labor Association* (FLA) dan *OECD Nasional Contact Point* untuk Jerman.

Hak-hak hukum

Setiap individu, kelompok atau masyarakat yang mengirimkan keluhan ke adidas bebas untuk mendapatkan hak-hak hukum mereka dan mengajukan permohonan yudisial (pengadilan) atau perbaikan administratif yang tersedia untuk mereka. Jika masalah-masalah hukum, atau interpretasi hukum, adalah unsur kunci dari keluhan, maka dalam hal ini penting untuk terlebih dahulu mengikuti mekanisme yudisial.

Informasi Kontak di adidas

Eropa	Afrika, Timur Tengah, Asia Pasifik	Amerika
adidas Social & Environmental Affairs Adi-Dassler-Straße 1 91074 Herzogenaurach Germany <u>Attention:</u> Mr Frank Henke	adidas Social & Environmental Affairs 10 Floor, Cityplaza Four 12 Taikoo Wan Road Hong Kong <u>Attention:</u> Mr William Anderson	adidas Social & Environmental Affairs 5055 North Greeley Avenue OR 97217 USA <u>Attention:</u> Mr Gregg Nebel
Global Director, Social & Environmental Affairs Phone: +49 (0) 9132 / 84 - 0 Fax: +49 (0) 9132 / 84 - 3242	Vice President, Social & Environmental Affairs Phone: +852 2302 8654 Fax: +852 2302 8875	Vice President, Social & Environmental Affairs Phone: +1 971 234 4905

