



Ringkasan Proses Penanganan Keluhan dari Pihak Ketiga

adidas memiliki kebijakan dan praktek internal tentang Sustainability “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, yang merupakan pelanggaran hak asasi manusia atau kerusakan terhadap lingkungan yang terkait dengan operasi, produk atau layanan, dapat di ajukan kepada kami melalui Proses Penangan 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 yang bekerja di pabrik-pabrik yang membuat produk adidas yang mempunyai keluhan atau masukan, harus menggunakan nomor hotline yang di tempelkan di tempat kerja mereka. Semua pelapor lainnya dapat mengirim email (sustainability@adidas-Group.com) atau surat, atau menghubungi Team Social & Environmental Affairs (SEA) (lihat info kontak pada halaman 2).

Keluhan harus didukung oleh semua informasi yang relevan dan menjelaskan hal apa yang diinginkan oleh pelapor. Keluhan tidak harus disampaikan dalam bahasa Inggris, keluhan dapat disampaikan dalam bahasa yang digunakan oleh pelapor. Keluhan akan ditangani dengan cara yang terbuka dan transparan kecuali ada risiko balas dendam, dalam hal ini keluhan tidak akan dipublikasikan.

Langkah-langkah dalam memproses keluhan meliputi:

- 1. Menerima pelaporan yang masuk*
- 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. Hal ini dilakukan dalam waktu 1 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 penyelidikan di lokasi atau dapat membayar penyelidikan eksternal. Tujuannya adalah untuk memiliki informasi yang cukup dalam menangani keluhan, berdasarkan fakta-fakta lengkap dari kasus tersebut.*
- 6. Pada tahap ini, keluhan dapat diselesaikan melalui kesepakatan bersama untuk memperbaikinya. Jika tidak ada kesepakatan antara para pihak, adidas dapat memutuskan hasil dari pengaduan tersebut.*
- 7. Dalam kasus di mana adidas telah menyebabkan atau langsung berkontribusi 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 masalah, sebuah keluhan dapat dievaluasi, di investigasi dan di proses lebih lanjut dalam kurun waktu 3 minggu atau lebih, sebelum kesepakatan dapat dicapai dengan tindakan perbaikan.

Tindak Lanjut

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

Jika seseorang atau organisasi meyakini bahwa mereka telah diancam atau dijadikan ssubjek untuk tindakan pembalasan, 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 pembalasan tersebut, maka akan diambil tindakan untuk memperbaiki situasi ini.

Pengajuan 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 FLA dan OECD Nasional Contact Point untuk Jerman.

Hak Hukum

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

Kontak di adidas

Eropa, Afrika & Timur Tengah	Asia Pacific	Americas
adidas Social & Environmental Affairs Adi-Dassler-Straße 1 91074 Herzogenaurach Germany <u>Kontak:</u> Mr Chris Buckley	adidas Social & Environmental Affairs 10 Floor, The Quayside Kwun Tong Hong Kong SAR Kontak : Mr William Anderson	adidas Social & Environmental Affairs 5055 North Greeley Avenue OR 97217 USA <u>Kontak</u> : Mr Selcuk Buyukozer
Director, Social & Environmental Affairs Phone: +49 16097093841	Vice President, Social & Environmental Affairs Phone: +852 2302 8654	Vice President, Social & Environmental Affairs Phone: +1 7813630544