

Hunkemöller Rules of Procedure

Table of Contents

Italian – Italiano	2
Khmer - ខ្មែរ	5
Norwegian – Norsk	9
Polish – Polski	12
Spanish - Español	15
Freephone Hotlines	18

Italian – Italiano

Regolamento di Hunkemöller per la presentazione di un reclamo

Perché Hunkemöller dispone di una procedura per la presentazione di un reclamo e che tipi di reclami possono essere presentati?

Hunkemöller opera come azienda sostenibile nel rispetto, nella promozione e nella protezione dei diritti umani e dell'ambiente. L'azienda si impegna a mantenere la protezione dei diritti umani e dell'ambiente al centro del proprio lavoro e a garantire condizioni di lavoro eque, sicure e salutarie in tutta la catena di approvvigionamento globale. Hunkemöller si impegna a seguire e a rispettare tutti i diritti umani internazionalmente riconosciuti. Le politiche e le azioni aziendali vengono infatti adottate nel rispetto di tutte le norme internazionali sui diritti umani riconosciute, dei trattati, degli standard lavorativi, nonché delle leggi e dei regolamenti ambientali.

L'azienda ha inoltre stabilito politiche e pratiche di sostenibilità esterne, come il [Codice etico di condotta](#), che deve essere rispettato da tutti i fornitori, agenti, licenziatari e altri fornitori di servizi correlati.

Nonostante le migliori intenzioni e gli sforzi adottati, possono verificarsi incidenti e reclami lungo la filiera aziendale. Hunkemöller si impegna a costruire una cultura di fiducia e di apertura e a garantire procedure di reclamo efficaci che consentano alle persone di sollevare e risolvere eventuali problemi riscontrati. La procedura di reclamo è un aspetto importante della continua *due diligence* sui diritti umani e dell'impegno aziendale strategico a promuovere la voce dei lavoratori e a dar vita a relazioni industriali funzionanti nei propri mercati. Crediamo che il modo più efficace per garantire delle buone condizioni lavorative, nonché il rispetto dei diritti umani e dell'ambiente, sia quello di responsabilizzare le persone, offrendo loro l'opportunità di esprimersi liberamente attraverso il programma Speak Up® [Fatti sentire].

Questa procedura permette di presentare denunce relative a gravi violazioni legali o etiche, fra le quali:

- Lavoro forzato
- Corruzione e tangenti
- Lavoro minorile
- Discriminazione, violenza e molestie (sessuali)
- Violazione della libertà di associazione o della contrattazione collettiva
- Violazione della salute e sicurezza sul lavoro e/o della sicurezza degli edifici

- Abusi dei diritti umani collegati a danni ambientali
- Furto
- Spostamenti illegali di persone
- Violenza da parte delle forze di sicurezza
- Mancato pagamento di una remunerazione equa

Questa procedura di reclamo è rivolta a qualsiasi individuo, comunità o organizzazione che abbia subito conseguenze negative delle attività di Hunkemöller e dei suoi fornitori, agenti, licenziatari e altri fornitori di servizi correlati. Questa procedura NON è rivolta ai dipendenti di Hunkemöller. I dipendenti di Hunkemöller sono pregati di utilizzare la procedura interna per le segnalazioni.

Come vengono gestiti i reclami?

Hunkemöller è consapevole delle possibili barriere che possono ostacolare l'accesso alla segnalazione dei gruppi vulnerabili. Per questo motivo, l'azienda ha avviato una collaborazione con Speak Up per assicurare che ogni reclamo venga ricevuto in modo appropriato e che i denunciatori possano presentare le loro segnalazioni nella loro lingua madre. I reclami possono essere presentati 24 ore su 24, 365 giorni all'anno e sono accessibili tramite telefono (per alcuni paesi), browser web o app (iOS e Android). La procedura di reclamo di Hunkemöller è disponibile tramite telefono, utilizzando il codice di accesso Hunkemöller (111021). Gli utenti possono lasciare un messaggio vocale nella propria lingua madre, che sarà successivamente inoltrato all'azienda. Alla fine della chiamata, verrà fornito un numero di pratica necessario per seguire i progressi del reclamo. Accedendo alla versione web o all'app (utilizzando il codice di accesso 111021), anche i reclami riceveranno un numero di pratica, che permetterà di creare una password per consultare il proprio rapporto. Dall'app è possibile registrare messaggi vocali in qualsiasi lingua. I reclami possono essere inviati anche per posta tradizionale al seguente indirizzo:

Sustainability/CSR Team
Koos Postemalaan 8
1217 ZC, Hilversum
The Netherlands

Tutti i reclami saranno elaborati internamente entro 7 giorni lavorativi dall'Ufficio Legale e dal Responsabile della Sostenibilità di Hunkemöller, i quali ne garantiranno il trattamento tempestivo, equo e imparziale, nel rispetto delle politiche correlate e della normativa vigente. I denunciante riceveranno una conferma di ricezione entro 7 giorni lavorativi. Hunkemöller indagherà su ogni reclamo valido e sulle circostanze ad esso correlate. Queste indagini prevedono il dialogo con le parti interessate e, se necessario, includeranno consultazioni con il denunciante. L'azienda si impegna a completare la procedura di indagine sui reclami ricevuti e a identificare una soluzione entro 60 giorni di calendario, e nei casi più complessi – entro 75 giorni di calendario dalla ricezione del reclamo. Il denunciante verrà informato su ogni passaggio del caso.

Hunkemöller si impegna a costruire una comunità basata sulla fiducia; tutte le segnalazioni vengono pertanto trattate con la massima riservatezza e i denunciante possono presentare i propri reclami senza temere vittimizzazione, ritorsioni, discriminazioni o svantaggi. I denunciante manterranno l'anonimato e i loro dati personali saranno accessibili esclusivamente ai dipendenti o agenti di Hunkemöller direttamente coinvolti nel processo di reclamo, nel caso in cui il denunciante scelga di condividere tali informazioni. Nessuna comunicazione né fase procedurale relativa al rimedio divulgherà informazioni sensibili o personali. L'azienda effettua valutazioni e revisioni periodiche della propria procedura di reclamo e dei risultati delle denunce, al fine di garantire l'efficacia e impegnarsi attivamente nel migliorare la *due diligence* sui diritti umani e le misure preventive e correttive attuate. Per qualsiasi domanda o suggerimento di miglioramento riguardo alla procedura di reclamo, si prega di contattare corporateresponsibility@hunkemoller.com. Per ulteriori dettagli sulla privacy dei dati, è possibile consultare la Dichiarazione di protezione dei dati di Speak Up disponibile [qui](#).

Khmer - ខ្មែរ

ធានានៃនីតិវិធីនៃយន្តការបណ្តឹងសាទុក្ខរបស់ក្រុមហ៊ុន Hunkemöller

ហេតុអ្វីបានជាក្រុមហ៊ុន Hunkemöller មានយន្តការបណ្តឹងសាទុក្ខ ហើយតើ បណ្តឹងប្រភេទណាដែលអាចដាក់បាន?

ក្រុមហ៊ុន Hunkemöller ប្តេជ្ញាធ្វើប្រតិបត្តិការជាអាជីវកម្មប្រកប ដោយ និរន្តរ ភាព ដែលគោរព លើកកម្ពស់ និងការពារសិទ្ធិមនុស្ស និងបរិស្ថាន។ យើងប្តេជ្ញារក្សាការការពារសិទ្ធិមនុស្ស និងបរិស្ថាននៅជួរមុខនៃការងារ របស់ យើង ហើយធានាបាននូវលក្ខខណ្ឌការងារប្រកបដោយយុត្តិធម៌ សុវត្ថិភាព និង សុខភាពល្អនៅទូទាំងសង្វាក់ផ្គត់ផ្គង់សកលរបស់យើង។ ក្រុមហ៊ុន Hunkemöller ខិតខំអនុវត្តតាម និងគោរពសិទ្ធិមនុស្ស ទាំងអស់ ដែល ត្រូវបានទទួលស្គាល់ជាអន្តរជាតិ ហើយគោលនយោបាយ និងចំណាត់ ការ នៃ ក្រុមហ៊ុនរបស់យើងត្រូវបានបង្កើតឡើងស្របតាមបទដ្ឋានសិទ្ធិមនុស្សអន្តរជាតិ សន្និសីទស្តង់ដារការងារ និងច្បាប់ និងបទប្បញ្ញត្តិបរិស្ថានទាំងអស់ ដែល ត្រូវបានទទួលស្គាល់។

យើងក៏បានបង្កើតគោលនយោបាយ និងការអនុវត្តប្រកបដោយនិរន្តរភាពខាងក្រៅផងដែរ ដូចជា [ក្រមសីលធម៌](#) របស់យើង ដែលអ្នកផ្គត់ផ្គង់ ភ្នាក់ងារ អ្នកទទួលបានអាជ្ញាបណ្ណ និងអ្នកផ្តល់សេវា ពាក់ ព័ន្ធ ផ្សេងទៀតទាំងអស់របស់យើងត្រូវបានរំពឹងថានឹងអនុវត្តតាម។

ថ្វីបើមានចេតនា និងកិច្ចខិតខំប្រឹងប្រែងល្អបំផុតក៏ដោយ ក៏ឧប្បត្តិហេតុ និ ង បណ្តឹងអាចកើតឡើងនៅទូទាំងខ្សែសង្វាក់តម្លៃរបស់យើងផងដែរ។ ក្រុមហ៊ុន Hunkemöller ប្តេជ្ញាក្នុងការកសាងវប្បធម៌នៃទំនុកចិត្ត និងភាព បើ ក ចំហ និងធានាអនុវត្តយន្តការដោះស្រាយបណ្តឹងសាទុក្ខប្រកបដោយ ប្រសិទ្ធភាព សម្រាប់បុគ្គលនានាលើកឡើងនូវបញ្ហា និងទទួលបានដំណោះស្រាយ។ យន្តការបណ្តឹងសាទុក្ខនេះគឺជាចំណុចសំខាន់មួយនៃការស៊ើបអង្កេតលើបញ្ហាសិទ្ធិមនុស្សដែលកំ ពុងកើតឡើង និងការផ្ដោតជាយុទ្ធសាស្ត្ររបស់យើងលើការ លើក កម្ពស់សំឡេងរបស់កម្មករ និងទំនាក់ទំនងឧស្សាហកម្មដែលដំណើរការ បាន ល្អ នៅ ក្នុង ទីផ្សាររបស់យើង។ យើងជឿជាក់ថាមធ្យោបាយដ៏មានប្រសិទ្ធភាពបំផុតក្នុងការធានាការគោរពសិទ្ធិមនុស្ស បរិស្ថាន និងលក្ខខណ្ឌការងារល្អគឺ ការអនុញ្ញាត និងផ្តល់សិទ្ធិអំណាចដល់បុគ្គលនានាឱ្យ Speak Up (ហ៊ាន និយាយការពិត)។

តាមរយៈយន្តការបណ្តឹងសាទុក្ខនេះ អ្នកអាចដាក់ពាក្យបណ្តឹងទាក់ទងនឹង ការ ល្មើសធ្ងន់ធ្ងរលើច្បាប់ ឬក្រមសីលធម៌ ដូចជា ប៉ុន្តែមិនកំណត់ត្រឹមចំពោះ៖

- ពលកម្មដោយបង្ខំ

- ការស៊ីសំណូក និងអំពើពុករលួយ
- ពលកម្មកុមារ
- ការរើសអើង អំពើហិង្សា និងការបៀតបៀន(ផ្លូវភេទ)
- ការមិនយកចិត្តទុកដាក់លើសេរីភាពនៃការបង្កើតសមាគម ឬការចរចាជា សមូ ហភាព
- ការមិនយកចិត្តទុកដាក់លើសុខភាព និងសុវត្ថិភាពការងារ និង/ឬសុវត្ថិភាព អគារ
- ការរំលោភសិទ្ធិមនុស្សទាក់ទងនឹងការបំផ្លាញបរិស្ថាន
- ចោរកម្ម
- ការធ្វើឲ្យបាត់បង់ផ្ទះសម្បែងដោយខុសច្បាប់
- អំពើហិង្សាដោយកម្លាំងសន្តិសុខ
- ការកាត់ទុកប្រាក់ឈ្នួលសមរម្យ

យន្តការបណ្តឹងសាទុក្ខនេះត្រូវបានបង្កើតឡើងសម្រាប់បុគ្គល សហគមន៍ និង អង្គការនានាដែលរងផលប៉ះពាល់អវិជ្ជមានលើសកម្មភាពរបស់ក្រុមហ៊ុន Hunkemöller និងអ្នកផ្គត់ផ្គង់ ភ្នាក់ងារ អ្នកទទួលបានអាជ្ញាបណ្ណ និង អ្នក ផ្តល់សេវាពាក់ព័ន្ធដទៃទៀតរបស់យើង។

ប្រព័ន្ធនេះមិនមែនបង្កើតឡើងក្នុងគោលបំណងសម្រាប់បុគ្គលិករបស់ក្រុមហ៊ុន Hunkemöller ទេ។ ប្រសិនបើអ្នកជាបុគ្គលិកក្រុមហ៊ុន Hunkemöller សូមប្រើយន្តការអ្នករាយការណ៍ មានផ្ទៃក្នុងរបស់យើង។

តើបណ្តឹងត្រូវដោះស្រាយដោយរបៀបណា?

យើងនៅក្រុមហ៊ុន Hunkemöller យល់ថា ជាញឹកញយមានឧបសគ្គក្នុង ការចូល ប្រើសម្រាប់ក្រុមងាយរងគ្រោះ ដែលរារាំងដល់ការរាយការណ៍ ដូច្នេះ ហើយក្រុម ហ៊ុន Hunkemöller បានសហការជាមួយផ្នែក Speak Up (ហ៊ាន និយាយការពិត) ដើម្បីធានាថា រាល់បណ្តឹង ទាំងអស់ត្រូវបានទទួលតាមលំដាប់ លំដោយ ហើយថាអ្នកប្តឹងអាចដាក់ ពាក្យ បណ្តឹង ជាភាសាកំណើតរបស់ ខ្លួនបាន ។ ពាក្យបណ្តឹងអាចដាក់ 24 ម៉ោង/7 ថ្ងៃ 365 ថ្ងៃក្នុងមួយឆ្នាំ ហើយអាចចូលប្រើ បាន តាមទូរសព្ទ (សម្រាប់ប្រទេសមួយចំនួន) កម្មវិធីបើកអ៊ីនធឺណិត ឬកម្មវិធី ទូរសព្ទ (iOS និង Android)។ យន្តការបណ្តឹងសាទុក្ខរបស់ក្រុមហ៊ុន Hunkemöller អាចចូលប្រើបានតាមរយៈ ទូរសព្ទដោយប្រើលេខកូដចូលប្រើ (111021) របស់ក្រុមហ៊ុន Hunkemöller ហើយ ទុកសារជាសំឡេងជាភាសាកំណើតរបស់អ្នកនៃពាក្យបណ្តឹងរបស់អ្នក ដែលនឹងត្រូវបានបញ្ជូនបន្តមកយើង។ នៅចុងបញ្ចប់នៃការហៅទូរសព្ទ

លេខសំណុំរឿងនឹងត្រូវបានផ្តល់ឱ្យ ដែលចាំ បា ច់ ដើម្បីតាមដានដំណើរការនៃពាក្យបណ្តឹង។
ដោយប្រើគេហទំព័រ ឬកំណែកម្មវិធីទូរសព្ទ (តាមរយៈលេខកូដចូលប្រើ 111021)
ពាក្យបណ្តឹងក៏នឹងត្រូវបានផ្តល់លេខសំណុំរឿង ដែលពួកគេអាច បង្កើត
ពាក្យសម្ងាត់ដើម្បីចូលប្រើរបាយការណ៍របស់ពួកគេបានផងដែរ។
សារសំឡេងជាភាសាណាមួយក៏អាចថតទុកបានតាមរយៈកម្មវិធីផងដែរ។
ពាក្យបណ្តឹងក៏អាចដាក់តាមប្រៃសណីយ៍នៅអាសយដ្ឋានខាងក្រោម៖

Sustainability/CSR Team
Koos Postemalaan 8
1217 ZC, Hilversum
The Netherlands

រាល់ពាក្យបណ្តឹងទាំងអស់នឹងត្រូវបានដំណើរការផ្ទៃក្នុង ក្នុងរយៈពេល 7 ថ្ងៃធ្វើ
ការដោយទីប្រឹក្សាទូទៅ និងអ្នកគ្រប់គ្រងផ្នែកនិរន្តរភាពរបស់ក្រុមហ៊ុន Hunkemöller
ដែលនឹងធានាថា ពាក្យបណ្តឹងទាំងនោះត្រូវបានដោះស្រាយ ភ្លាមៗ ដោយស្មើភាព មិនលម្អៀង
និងស្របតាមគោលនយោបាយពាក់ព័ន្ធ ផ្សេង ទៀត និងច្បាប់ចូលជាធរមាន។
អ្នកប្តឹងនឹងទទួលបានការបញ្ជាក់ពីការទទួលបានក្នុងរយៈពេល 7 ថ្ងៃធ្វើការ។ ក្រុមហ៊ុន
Hunkemöller នឹងស៊ើបអង្កេតពាក្យ បណ្តឹងដែលមានសុពលភាព នីមួយៗ
និងស្ថានភាពជុំវិញវា។

ការស៊ើបអង្កេតទាំងនេះនឹងពាក់ព័ន្ធនឹងកិច្ចសន្ទនាជាមួយភាគីពាក់ព័ន្ធ ហើយ
ប្រសិនបើចាំបាច់ អាចពាក់ព័ន្ធនឹងការពិគ្រោះយោបល់ជាមួយអ្នកប្តឹង។
យើងនឹងព្យាយាមបញ្ចប់ដំណើរការស៊ើបអង្កេតលើពាក្យបណ្តឹងដែលចូលមក
និងកំណត់ដំណោះស្រាយក្នុងរយៈពេល 60 ថ្ងៃតាមប្រតិទិន ហើយក្នុងករណី ស្អាត ស្អាញជាងនេះ -
ក្នុងរយៈពេល 75 ថ្ងៃគិតចាប់ពីថ្ងៃទទួលពាក្យបណ្តឹង។
អ្នកប្តឹងនឹងត្រូវបានជូនដំណឹងអំពីគ្រប់ជំហានដែលអនុវត្តដើម្បីដោះស្រាយសំណុំរឿងរបស់ពួក
គេ។

ក្រុមហ៊ុន Hunkemöller បានប្តេជ្ញាចិត្តក្នុងការកសាងសហគមន៍នៃទំនុកចិត្ត
ដូច្នេះរបាយការណ៍ទាំងអស់ត្រូវបានចាត់ទុកជាសម្ងាត់ ហើយអ្នកប្តឹង មិន ត្រូវ ខ្លាចការរងគ្រោះ
ការសងសឹក ការរើសអើង ឬការចាញ់ប្រៀបធៀបឡើយ។ ឈ្មោះអ្នកប្តឹងត្រូវបានរក្សាជាអនាមិក
ហើយព័ត៌មានលម្អិតផ្ទាល់ខ្លួន របស់ អ្នក ប្តឹងនឹងត្រូវបានផ្តល់ជូនសម្រាប់តែបុគ្គលិក
ឬភ្នាក់ងាររបស់ក្រុមហ៊ុន Hunkemöller ដែលពាក់ព័ន្ធនឹងដំណើរការបណ្តឹងប៉ុណ្ណោះ ប្រសិន បើ
អ្នកប្តឹង ចង់ ចែករំលែកព័ត៌មានបែបនេះ។ គ្មានសារទំនាក់ទំនង
និងជំហាននីតិវិធីឆ្ពោះទៅរកការដោះស្រាយនឹងលាតត្រ ដាង ព័ត៌មានរសីប
ឬព័ត៌មានផ្ទាល់ខ្លួនណាមួយឡើយ។ យើងក៏ធ្វើការរាយការណ៍

និងពិនិត្យជាប្រចាំនូវយន្តការនៃបណ្តឹងសាទុក្ខ របស់ យើង
និងលទ្ធផលរកឃើញនៃពាក្យបណ្តឹងដើម្បីធានាបាននូវប្រសិទ្ធភាព ហើ
យធានាថាយើងកំពុងធ្វើការយ៉ាងសកម្មឆ្ពោះទៅរកការធ្វើឱ្យប្រសើរឡើងនូវការគោរពសិទ្ធិមនុ
ស្ស និងវិធានការមានស្រាប់ក្នុងការបង្ការការពារ និង ដោះស្រាយ។ សូម ទាក់ទងតាម
corporateresponsibility@hunkemoller.com ចំពោះសំណួរ
ឬការណែនាំកែលម្អណាមួយទាក់ទងនឹងយន្តការបណ្តឹងសាទុក្ខ។
ចំពោះព័ត៌មានលម្អិតអំពីឯកជនភាពទិន្នន័យនៅលើសេចក្តីថ្លែងការណ៍ការពារទិន្នន័យរបស់
ផ្នែក Speak Up (ហ៊ាន និយាយការពិត) អ្នកអាចស្វែងរកព័ត៌មានបន្ថែម [នៅទីនេះ](#)។

Norwegian – Norsk

Regler for klageprosedyre hos Hunkemöller

Hvorfor har Hunkemöller en klagemekanisme, og hvilke typer klager kan fremsettes?

Hunkemöller gjør sitt ytterste for å drive en bærekraftig virksomhet som respekterer, fremmer og verner om menneskerettigheter såvel som miljø. Beskyttelse av menneskerettigheter og miljø skal alltid være første prioritet i vår virksomhet. Derfor er vi opptatt av å sørge for at hele vår internasjonale leverandørkjede kjennetegnes av rettferdige, trygge og sunne arbeidsforhold. Hunkemöller tar sikte på å følge og respektere alle internasjonalt anerkjente menneskerettigheter. Selskapets retningslinjer og aktiviteter er utarbeidet i samsvar med alle anerkjente internasjonale normer, traktater og arbeidsstandarder knyttet til menneskerettigheter, samt miljølover og -forskrifter.

Videre har vi vedtatt eksterne retningslinjer og prosedyrer for bærekraftig virksomhet, blant annet våre [etiske retningslinjer](#) som våre leverandører, representanter, lisenshavere og andre tjenesteleverandører forventes å følge.

Til tross for vår innsats og at vi alltid har de beste intensjoner, kan det oppstå hendelser og klager i vår verdikjede. Hunkemöller gjør sitt ytterste for å skape en arbeidskultur basert på tillit og åpenhet, samt for at de ansatte har tilgang til effektive klagemekanismer for å kunne ta opp problemer og motta hjelp. Disse klagemekanismene er en viktig del av vår kontinuerlige selskapsgjennomgang for å kontrollere at menneskerettighetene overholdes, og av vår strategi for å øke arbeidstakernes innflytelse og bidra til velfungerende relasjoner innenfor våre markeder. Vi mener at den mest effektive måten å garantere gode arbeidsforhold på, samt for å få folk til å respektere menneskerettigheter og miljø, er å gi enkeltpersoner muligheten til å Speak Up® (si fra).

Via denne klagemekanismen kan man levere klager ved alvorlige lovbrudd eller brudd på etiske regler, herunder (men ikke begrenset til):

- Tvangsarbeid
- Bestikkelser og korrupsjon
- Barnearbeid
- Diskriminering, vold og (seksuell) trakassering
- Manglende respekt for organisasjonsfrihet eller kollektive forhandlinger

- Manglende respekt for prinsipper om trygge og sunne arbeidsforhold og/eller bygningssikkerhet
- Menneskerettighetsbrudd knyttet til miljøskader
- Tyveri
- Ulovlig forflytning av personer
- Vold fra sikkerhetsstyrkenes side
- Tilbakeholdelse av rettferdig godtgjørelse

Denne klagemekanismen er ment for alle enkeltpersoner, miljøer og organisasjoner som berøres negativt av Hunkemöllers virksomhet eller av virksomheten til våre leverandører, representanter, lisenshavere og andre tjenesteleverandører. Dette systemet er IKKE ment for Hunkemöllers ansatte. Hvis du er ansatt i Hunkemöller, ber vi deg vennligst om å benytte vår interne varslingsmekanisme.

Hvordan blir klagene behandlet?

Vi i Hunkemöller forstår at det ofte kan være vanskelig for visse sårbare grupper å rapportere om brudd. Derfor har Hunkemöller inngått et samarbeid med Speak Up, for å sikre at hver eneste klage blir mottatt på riktig måte og at alle kan fremsette klager på sitt eget morsmål. Klager kan leveres 24 timer i døgnet, 365 dager i året, og de kan leveres via telefon (for enkelte land), nettleser eller app (iOS og Android). Hunkemöllers klagemekanisme er tilgjengelig via telefon ved hjelp av Hunkemöllers adgangskode (111021) eller via talemelding på eget morsmål. Dette blir videresendt til oss. På slutten av talemeldingen vil det oppgis et saksnummer som klageren vil trenge for å kunne følge sakens fremdrift. Ved hjelp av nett- eller appversjonen (via adgangskoden 111021) vil klageren også motta et saksnummer som de kan bruke for å opprette et passord for å få adgang til sin rapport. Det er også mulig å ta opp talemeldinger med appen. Klager kan også sendes i posten til følgende adresse:

Sustainability/CSR Team
Koos Postemalaan 8
1217 ZC, Hilversum
The Netherlands

Alle klager blir behandlet internt innen syv (7) virkedager av Hunkemöllers *General Counsel and Sustainability Manager*, som vil sørge for at klagen blir behandlet raskt, rettferdig, upartisk og i samsvar med øvrige relevante retningslinjer og gjeldende lovgivning. Klageren vil i løpet av 7 virkedager motta en bekreftelse på mottak. Hunkemöller vil undersøke alle gyldige klager og tilhørende relevante omstendigheter. Slike undersøkelser vil innebære dialog med interessenter, og i enkelte tilfeller vil det være nødvendig å konsultere personen som klager. Normalt vil vi fullføre undersøkelsesprosedyren og komme frem til en løsning innen 60 kalenderdager (i mer kompliserte tilfeller vil vi bruke opptil 75 dager) etter at vi mottar klagen. Klageren blir holdt oppdatert om all utvikling i saken.

Hunkemöller etterstreber å skape et arbeidsmiljø basert på tillit. Derfor blir alle klager og rapporter behandlet konfidensielt. Personen som klager, trenger ikke å frykte hevn, gjengjeldelse, diskriminering eller ugunstige forhold. Personen som klager, blir holdt anonym. Klagerens personopplysninger vil kun bli gjort tilgjengelige for Hunkemöllers ansatte eller representanter som er involvert i klagesaken, dersom personen som klager bestemmer seg for å dele disse opplysningene. Sensitive- eller personopplysninger vil ikke bli videreformidlet i forbindelse med kommunikasjon eller tiltak for å avhjelpe situasjonen. I tillegg foretar vi en regelmessig gjennomgang og vurdering av vår klagemekanisme samt brudd som oppdages i denne forbindelse. På den måten sikrer vi at klagemekanismen er effektiv og i tråd med prinsippene om selskapsgjennomgang samt vedtatte forebyggings- og utbedringstiltak. Vennligst kontakt corporateresponsibility@hunkemoller.com ved eventuelle spørsmål eller forslag angående klagemekanismen. Nærmere informasjon om behandling av personopplysninger i Speak Ups personvernerklæring finner du [her](#).

Polish – Polski

Regulamin procedury składania skarg w firmie Hunkemöller

Dlaczego firma Hunkemöller posiada procedurę składania skarg i jakie skargi można składać?

Firma Hunkemöller pragnie prowadzić swoją działalność w sposób zrównoważony, przy poszanowaniu, wspieraniu i ochronie praw człowieka oraz zasobów środowiska naturalnego. Dążymy do tego, aby ochrona praw człowieka i troska o środowisko były najważniejszym elementem prowadzonych przez nas działań i chcemy zapewnić uczciwe, bezpieczne i zdrowe warunki pracy osobom pracującym w obrębie naszego całego globalnego łańcucha dostaw. Celem firmy Hunkemöller jest przestrzeganie i poszanowanie wszystkich uznanych na całym świecie praw człowieka, a polityka i działania naszej firmy są opracowywane zgodnie ze wszystkimi obowiązującymi międzynarodowymi normami w zakresie praw człowieka, traktatami, standardami pracy oraz przepisami i regulacjami dotyczącymi ochrony środowiska.

Opracowaliśmy także polityki i praktyki z zakresu zrównoważonej działalności obowiązujące podmioty zewnętrzne, a także [Kodeks etyczny](#), którego przestrzegania wymagamy od wszystkich naszych dostawców, pośredników, licencjobiorców i innych powiązanych usługodawców.

Jednak nawet mimo naszych najlepszych intencji i starań w obrębie naszego łańcucha wartości może dojść do nieprawidłowości lub incydentów. Firma Hunkemöller pragnie, by panowała w niej kultura zaufania i otwartości, a także chce zapewnić skuteczne procedury służące do składania skarg, aby każdy mógł zgłosić dostrzeżony problem, a firma mogła podjąć w związku z tym środki zaradcze. Procedura składania skarg jest ważnym elementem naszego stałego systemu kontroli nad przestrzeganiem praw człowieka i naszego strategicznego celu, jakim jest wsłuchiwanie się w głos pracowników i troska o poprawne stosunki pracy na naszych rynkach. Uważamy, że najskuteczniejszym sposobem na zagwarantowanie poszanowania praw człowieka, troski o środowisko i zapewnienia dobrych warunków pracy jest danie ludziom szansy, by mogli głośno przemówić za pomocą Speak Up® i nie bali się tego robić.

Za pomocą naszej procedury składania skarg można składać skargi dotyczące poważnych naruszeń prawnych lub etycznych, takich jak m.in:

- praca przymusowa,
- przekupstwo i korupcja,
- praca dzieci,
- dyskryminacja, przemoc i molestowanie (seksualne),
- naruszenie prawa do swobodnego zrzeszania się lub negocjacji zbiorowych,

- naruszenie wymogów w zakresie bezpieczeństwa i/lub higieny pracy oraz bezpieczeństwa budynków,
- naruszenie praw człowieka powiązane ze szkodami dla środowiska,
- kradzież,
- bezprawne wysiedlanie ludzi,
- przemoc ze strony sił bezpieczeństwa,
- niewypłacanie godziwego wynagrodzenia.

Niniejsza procedura składania skarg jest przeznaczona dla osób, społeczności i organizacji, które pragną zgłosić negatywny wpływ, jaki wywiera na nich działalność firmy Hunkemöller oraz działalność naszych dostawców, pośredników, licencjobiorców i innych powiązanych usługodawców. Ta procedura NIE jest przeznaczona dla pracowników Hunkemöller. Jeśli są Państwo pracownikiem Hunkemöller, mogą Państwo skorzystać z naszej procedury zgłaszania nieprawidłowości (tzw. whistleblower mechanism).

Jak rozpatrywane są zgłoszone skargi?

Rozumiemy, że osoby należące do grup szczególnie wrażliwych często odczuwają trudności i ograniczenia, które uniemożliwiają im zgłoszenie problemu. Dlatego firma Hunkemöller nawiązała współpracę z platformą Speak Up, aby każda skarga mogła zostać należycie przyjęta i by każdy miał możliwość złożyć ją w swoim ojczystym języku. Skargi można składać tam przez całą dobę, 7 dni w tygodniu i 365 dni w roku, przesyłając je za pomocą telefonu (w niektórych krajach), przeglądarki internetowej lub aplikacji (iOS i Android). Dostęp do platformy do składania skarg firmy Hunkemöller można uzyskać telefonicznie, używając kodu dostępu Hunkemöller (111021) i pozostawiając wiadomość głosową w języku ojczystym, która zostanie nam przekazana. Pod koniec rozmowy zostanie Państwu podany numer sprawy, który jest potrzebny do śledzenia postępów w rozpatrywaniu skargi. Jeśli złożą Państwo swoją skargę za pośrednictwem internetu lub aplikacji (używając kodu dostępu 111021), także otrzymają Państwo numer sprawy, za pomocą którego mogą Państwo utworzyć hasło dostępu do śledzenia postępów w rozpatrywaniu złożonej skargi. Za pośrednictwem aplikacji można również nagrywać wiadomości głosowe w dowolnym języku. Skargi mogą Państwo także przesyłać pocztą na poniższy adres:

Sustainability/CSR Team

Koos Postemalaan 8
1217 ZC, Hilversum
The Netherlands

Wszystkie skargi zostaną rozpatrzone w naszej firmie w ciągu 7 dni roboczych. Skargami zajmuje się główny radca prawny i kierownik ds. zrównoważonego rozwoju firmy Hunkemöller, którzy zapewnią, by zostały rozpatrzone szybko, sprawiedliwie i w zgodzie z innymi odnośnymi politykami oraz obowiązującymi przepisami prawa. Osoba składająca skargę otrzyma potwierdzenie jej wpłynięcia w ciągu 7 dni roboczych. Firma Hunkemöller zbada każdą prawidłowo złożoną skargę i towarzyszące jej okoliczności. Badanie takie obejmuje rozmowę z osobami lub podmiotami, których dotyczy skarga, a w razie potrzeby może też obejmować konsultacje z osobą, która ją zgłosiła. Postaramy się zakończyć proces rozpatrywania skargi i ustalenia propozycji rozwiązania problemu w ciągu 60 dni kalendarzowych, a w bardziej skomplikowanych przypadkach w ciągu 75 dni kalendarzowych od otrzymania skargi. Osoba, która zgłosiła skargę, będzie informowana o każdym kroku podjętym w jej sprawie.

Firma Hunkemöller pragnie tworzyć społeczność opartą na zaufaniu, dlatego wszystkie zgłoszenia będą traktowane poufnie, a osoba składająca skargę nie musi obawiać się represji, odwetu, dyskryminacji lub niedogodności. Skargi są traktowane anonimowo, a dane osobowe osoby składającej skargę zostaną udostępnione pracownikom lub przedstawicielom firmy Hunkemöller zaangażowanym w proces rozpatrywania skargi tylko wtedy, gdy osoba ta zechce nam przekazać takie dane. Nie ujawnimy żadnych wrażliwych lub osobistych danych na jakimkolwiek etapie komunikacji i działań proceduralnych zmierzających do naprawienia sytuacji. Ponadto regularnie oceniamy i weryfikujemy naszą procedurę składania skarg, a także ustalenia dotyczące złożonych skarg, aby móc skutecznie działać i aktywnie polepszać należytą staranność w zakresie przestrzegania praw człowieka oraz dotychczasowo stosowane środki zapobiegawcze i naprawcze. Jeśli mają Państwo pytania lub propozycje ulepszeń dotyczące naszej procedury składania skarg, proszę przesyłać je na adres e-mail corporateresponsibility@hunkemoller.com. Więcej informacji na temat zabezpieczenia danych można znaleźć w Oświadczeniu o ochronie danych platformy Speak Up, klikając [tutaj](#).

Spanish - Español

Reglamento del mecanismo de reclamación de Hunkemöller

¿Por qué Hunkemöller tiene un mecanismo de reclamación y qué tipo de denuncias se pueden presentar?

Hunkemöller se compromete a funcionar como una empresa sostenible que respeta, promueve y protege los derechos humanos y el medio ambiente. Estamos comprometidos a que la protección de los derechos humanos y el medio ambiente sea primordial en nuestro trabajo y a garantizar unas condiciones de trabajo justas, seguras y saludables en toda nuestra cadena de suministro. Hunkemöller se esfuerza por seguir y respetar todos los derechos humanos reconocidos internacionalmente y las políticas y acciones de nuestra empresa se elaboran en consonancia con todas las normas internacionales reconocidas de derechos humanos, tratados, normas laborales y leyes y reglamentos medioambientales.

También hemos establecido políticas y prácticas externas de sostenibilidad, como nuestro [Código ético de conducta](#), que todos nuestros proveedores, agentes, licenciarios y otros proveedores de servicios relacionados deben seguir.

A pesar de nuestras mejores intenciones y esfuerzos, pueden producirse incidentes y denuncias en toda nuestra cadena de valor. En Hunkemöller nos comprometemos a desarrollar una cultura de confianza y apertura, además de garantizar la existencia de mecanismos de reclamación eficaces para que las personas puedan plantear sus problemas y acceder a una solución. Dicho mecanismo de reclamación constituye un instrumento crucial en el marco de nuestras medidas de vigilancia de los derechos humanos y de nuestra estrategia para promover la voz de los trabajadores y el buen funcionamiento de las relaciones laborales en nuestros mercados. Creemos que la forma más eficaz de garantizar el respeto de los derechos humanos, el medio ambiente y unas buenas condiciones laborales reside en capacitar a las personas y permitir que alcen su voz (Speak Up®).

A través de este mecanismo de reclamaciones, puedes presentar denuncias sobre infracciones legales o éticas graves, como, por ejemplo:

- Trabajo forzoso
- Soborno y corrupción
- Explotación infantil
- Discriminación, violencia y acoso (sexual)
- Vulneración de la libertad de asociación o negociación colectiva

- Vulneración de la salud y la seguridad en el trabajo y/o en la construcción
- Abusos de los derechos humanos relacionados con daños medioambientales
- Robo
- Tráfico ilegal de personas
- Violencia ejercida por los cuerpos y fuerzas de seguridad
- Remuneración no equitativa

Este mecanismo de reclamación está dirigido a toda persona, comunidad y organización que se vea negativamente afectada a causa de las actividades de Hunkemöller y de las de nuestros proveedores, agentes, licenciarios y otros proveedores de servicios relacionados. Este sistema NO está dirigido a los empleados de Hunkemöller. Si eres empleado o empleada de Hunkemöller, por favor utiliza nuestro mecanismo interno de denuncias.

¿Cómo se gestionan las denuncias?

En Hunkemöller entendemos que a menudo existen barreras de acceso para los grupos vulnerables que impiden denunciar. Por este motivo, Hunkemöller se ha asociado con Speak Up para garantizar que todas las denuncias se reciban en regla y que los denunciantes puedan presentarlas en su lengua materna. Las denuncias se pueden presentar 24/7, 365 días al año y se puede acceder por teléfono (para algunos países), navegador web o aplicación (iOS y Android). Se puede acceder al Mecanismo de reclamación de Hunkemöller por teléfono utilizando el código de acceso de Hunkemöller (111021) y dejando un mensaje de voz en tu lengua materna sobre tu denuncia, que nos será reenviado. Al final de la llamada, se te facilitará un número de expediente, necesario para el seguimiento de la denuncia. Al utilizar la versión web o la app (mediante el código de acceso 111021), las denuncias también recibirán un número de caso con el que se podrá crear una contraseña para acceder a tu denuncia. También se pueden grabar mensajes de voz en cualquier idioma a través de la aplicación. Del mismo modo, las denuncias pueden enviarse por correo postal a la siguiente dirección:

Sustainability/CSR Team
Koos Postemalaan 8
1217 ZC, Hilversum
The Netherlands

Trataremos todas las denuncias de forma interna en un plazo de 7 días hábiles, de lo cual se encargará el asesor general y gerente de sostenibilidad de Hunkemöller, quien se asegurará de que dichas denuncias sean tratadas con prontitud, justicia, imparcialidad y de conformidad con otras políticas relacionadas y la legislación aplicable. Los denunciantes recibirán un acuse de recibo en un plazo de 7 días laborables. Hunkemöller investigará cada denuncia válida y las circunstancias que la rodean. Dichas investigaciones implicarán el diálogo con las partes interesadas; además, en caso necesario, podrán implicar la consulta con el denunciante. Nos esforzaremos por completar el proceso de investigación de las denuncias recibidas y por identificar una solución en un plazo de 60 días naturales, y en casos más complejos, en un plazo de 75 días naturales a partir de la recepción de la denuncia. El denunciante será informado de cada paso que se dé con su caso.

Hunkemöller se compromete a crear una comunidad de confianza, por lo que todas las denuncias se tratan de forma confidencial, y los denunciantes no tienen que temer victimización, represalias, discriminación o desventaja. Los denunciantes son anónimos y los datos personales del denunciante únicamente se pondrán a disposición de los empleados o agentes de Hunkemöller implicados en el proceso de denuncia, siempre y cuando el denunciante quiera compartir dicha información. Ninguna comunicación ni ninguna etapa de cada procedimiento hacia la reparación revelará información sensible o personal. También evaluamos y revisamos periódicamente nuestro mecanismo de reclamación y los resultados de las denuncias para garantizar su eficacia y que trabajamos activamente para mejorar las medidas de vigilancia en materia de derechos humanos y las medidas preventivas y correctivas existentes. Ponte en contacto con corporateresponsibility@hunkemoller.com para cualquier pregunta o sugerencia de mejora en relación con el mecanismo de reclamaciones. Si deseas más información sobre la declaración de protección de datos de Speak Up, haz clic [aquí](#).

Freephone Hotlines

Country	Phone Number	Hunkemöller Access Code
Austria (Österreich)	Freephone: 0800 909 683	111021
Bangladesh (বাংলাদেশ)	Freephone: +880 (0) 9610 998462	111021
Belarus (Беларусь)	Freephone: 8 820 0491 0089	111021
Belgium (België, Belgique)	Freephone: 0800 89 326	111021
Bulgaria (българия)	Freephone: 800 210 0645	111021
Cambodia (កម្ពុជា)	Freephone: 1800 209 867	111021
China (中国, 中國)	Freephone (Via China United Network): 1080 0852 2221 Freephone (via China Telecom): 1080 0152 3042	111021
Croatia (Hrvatska)	Freephone: 0800 7745	111021
Cyprus (Κύπρος, Kıbrıs)	Freephone: 800 91142	111021
Czechia (Česká republika)	Freephone: 800 050 833	111021
Egypt (مصر)	Freephone: 0800 000 0083	111021
Finland (Suomi)	Freephone: 0800 392 912	111021
France	Freephone: 0800 1818 952	111021
Germany (Deutschland)	Freephone: 0800 1818 952	111021
Greece (Ελλάδα)	Freephone: 0080 0441 45924 Can only be connected by Cosmote mobile and OTE landline	111021
Hungary (Magyarország)	Freephone: 06 809 845 89	111021
India (भारत, بھارت, ভারত, ಭಾರત, भारत, ভারত, இந்தியா)	Freephone: 0008 0005 03159	111021
Ireland	Freephone: 1800 800 636	111021
Italy (Italia)	Freephone: 800 147 694	111021
Jordan (الأردن)	Freephone: 0800 23801 No mobile access	111021

Kuwait (الكويت)	Freephone: +965 2205 5730	111021
Latvia (Latvija)	Freephone: 800 05929	111021
Lebanon (لبنان)	Freephone: first dial 01-426-801 and then 833 816 0913	111021
Lithuania (Lietuva)	Freephone: 8800 30366	111021
Malta	Freephone: 8006 5144	111021
Myanmar (မြန်မာ)	Freephone: 0800 800 8062	111021
Oman (عُمان)	Freephone: 8007 4161	111021
Pakistan (پاکستان)	Freephone: 0080 0900 44437	111021
Poland (Polska)	Freephone: 800012953	111021
Portugal	Freephone: 800 831 302	111021
Qatar (قطر)	Freephone: 00800 101 094	111021
Romania (România)	Freephone: 0800 400 653	111021
Russian Federation (Российская Федерация)	Freephone: 8 (800) 100 69 94	111021
Saudi Arabia (المملكة العربية السعودية)	Freephone: 800 850 1433	111021
Slovakia (Slovensko)	Freephone: 0800 113 418	111021
Slovenia (Slovenija)	Freephone: 0800 83115	111021
Sweden (Sverige)	Freephone: 020 160 4703	111021
Switzerland (Schweiz, Suisse)	Freephone: 080 000 5691	111021
Türkiye	Freephone: 0080 04488 28602	111021
Ukraine (Україна)	Freephone: 0800 801 205	111021
United Arab Emirates (الإمارات العربية المتحدة)	Freephone: 800 0444 0408	111021
United Kingdom	Freephone: 080 0022 4118	111021