

Hunkemöller Rules of Procedure

Table of Contents

Swedish - Svenska	2
Thai - ภาษาไทย	5
Turkish - TÜRKÇE	9
Ukrainian - УКРАЇНСЬКА	12
Vietnamese - TIẾNG VIỆT	15
Freephone Hotlines	18

Swedish - Svenska

Arbetsordning för Hunkemöllers klagomålsmekanism

Varför har Hunkemöller en klagomålsmekanism och vilken typ av klagomål kan lämnas in?

Hunkemöller har åtagit sig att bedriva en hållbar verksamhet som respekterar, främjar och skyddar mänskliga rättigheter och miljön. Vi är fast beslutna att alltid sätta skyddet av mänskliga rättigheter och miljön i centrum för vårt arbete och säkerställa rättvisa, säkra och hälsosamma arbetsvillkor i hela vår globala leveranskedja. Hunkemöller strävar efter att följa och respektera alla internationellt erkända mänskliga rättigheter, och våra policyer och åtgärder utvecklas i samklang med alla erkända, internationella normer för mänskliga rättigheter, fördrag, arbetsstandarder samt miljörelaterade lagar och förordningar.

Vi har även upprättat externa hållbarhetspolicyer och metoder, exempelvis vår [Two-Way Code of Conduct](#), som alla våra leverantörer, ombud, licenstagare och andra relaterade tjänsteleverantörer förväntas följa.

Men trots bästa möjliga avsikter och ansträngningar kan incidenter och klagomål inträffa i vår leveranskedja. Hunkemöller är fast beslutet att skapa en kultur som präglas av förtroende och öppenhet och att säkerställa att det finns effektiva klagomålsmekanismer för att ta upp frågor och få tillgång till rättsmedel. Klagomålsmekanismen är en viktig del av vårt löpande arbete för mänskliga rättigheter och vårt strategiska fokus på att stärka arbetstagarnas röster och främja välfungerande arbetsmarknadsrelationer på våra marknader. Vi anser att det effektivaste sättet att säkerställa respekt för mänskliga rättigheter, miljön och goda arbetsvillkor är att ge människor möjlighet att Speak Up® (säga ifrån).

Via klagomålsmekanismen kan du lämna in klagomål avseende allvarliga juridiska eller etiska överträdelser, till exempel

- tvångsarbete
- mutor och korruption
- barnarbete
- diskriminering, våld och (sexuella) trakasserier
- åsidosättande av föreningsfrihet eller kollektiva avtalsförhandlingar
- åsidosättande av hälsa och säkerhet på arbetsplatsen samt byggnadssäkerhet
- brott mot mänskliga rättigheter i samband med miljöförstörelse

- stöld
- olaglig förflyttning av personer
- våld som utövas av säkerhetsstyrkor
- undanhållande av skälig ersättning.

Klagomålsmekanismen är avsedd för privatpersoner, samhällen och organisationer som har påverkats negativt av Hunkemöllers eller våra leverantörers, ombuds, licenstagares och andra relaterade tjänsteleverantörers verksamhet. Systemet är INTE avsett för Hunkemöllers anställda. Om du är anställd hos Hunkemöller kan du i stället använda vår interna visselblåsmekanism.

Hur hanteras klagomålen?

Vi på Hunkemöller förstår att det ofta finns hinder för utsatta grupper som försvårar rapporteringen, och därför har vi inlett ett samarbete med Speak Up som säkerställer att alla klagomål tas emot på rätt sätt och att anmälare kan lämna in klagomål på sitt modersmål. Klagomål kan lämnas in dygnet runt, 365 dagar om året, och mekanismen är tillgänglig via telefon (för vissa länder), webbläsare eller app (iOS och Android). Hunkemöllers klagomålsmekanism kan nås via telefon genom att använda Hunkemöllers åtkomstkod (111021). Anmälaren lämnar ett röstmeddelande om klagomålet på sitt modersmål som vidarebefordras till oss. I slutet av samtalet lämnas ett ärendenummer som behövs för att följa upp hanteringen av klagomålet. Även när webb- eller appversionen används (med åtkomstkoden 111021) får anmälaren ett ärendenummer. Med hjälp av numret kan anmälaren skapa ett lösenord och få tillgång till sin anmälan. Via appen kan anmälaren också lämna ett röstmeddelande på sitt eget språk. Klagomål kan även lämnas in per post till följande adress:

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

Alla klagomål behandlas internt inom sju arbetsdagar av Hunkemöllers bolagsjurist och hållbarhetschef, som ser till att klagomålen behandlas snabbt, rättvist, opartiskt och i enlighet med övriga relaterade policyer och tillämplig lagstiftning. Anmälaren får en mottagningsbekräftelse inom sju arbetsdagar. Hunkemöller utreder varje giltigt klagomål och dess omständigheter. Utredningarna inbegriper dialog med berörda parter och kan, om nödvändigt, inbegripa samråd med anmälaren. Vi strävar efter att slutföra utredningsprocessen

för inkommande klagomål och identifiera en lösning inom 60 kalenderdagar och, i mer komplicerade fall, inom 75 kalenderdagar efter mottagande av klagomålet. Anmälaren informeras om varje steg och åtgärd i ärendet.

Hunkemöller är fast beslutet att skapa ett samhälle som präglas av förtroende och därför behandlas alla anmälningar konfidentiellt. Anmälare behöver med andra ord aldrig oroa sig för kränkande särbehandling, repressalier eller förfördelning. Anmälare är anonyma och deras personuppgifter görs endast tillgängliga för Hunkemöllers anställda eller ombud som är involverade i klagomålsprocessen om anmälaren vill dela uppgifterna. Inga känsliga uppgifter eller personuppgifter kommer att lämnas ut i kommunikation eller förfaranden för att lösa problemet. Vi granskar och utvärderar regelbundet vår klagomålsmekanism och resultaten av klagomålen för att säkerställa att mekanismen är effektiv och att vi aktivt arbetar för att förbättra kontrollen av mänskliga rättigheter samt befintliga förebyggande och korrigerande åtgärder. Kontakta corporateresponsibility@hunkemoller.com om du har några frågor eller förbättringsförslag avseende klagomålsmekanismen. Mer information om Speak Ups dataskyddspolicy hittar du [här](#).

Thai - ภาษาไทย

กฎระเบียบของกระบวนการเกี่ยวกับกลไกในการจัดการเรื่องการร้องเรียนของ Hunkemöller

เหตุใด Hunkemöller จึงมีกลไกในการจัดการเรื่องการร้องเรียน และการร้องเรียนประเภทใดที่สามารถส่งเรื่องร้องเรียนได้

Hunkemöller มุ่งมั่นในการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืนโดยให้ความเคารพ ส่งเสริม และปกป้องสิทธิมนุษยชนและสิ่งแวดล้อม

เรามุ่งมั่นในการดูแลการคุ้มครองสิทธิมนุษยชนและสิ่งแวดล้อมให้เป็นหัวใจสำคัญในงานของเรา และมั่นใจเกี่ยวกับสภาพการทำงานที่ยุติธรรม ปลอดภัย และมีสุขภาพดีตลอดห่วงโซ่อุปทานทั่วโลกของเรา Hunkemöller มุ่งมั่นที่จะปฏิบัติตามและเคารพสิทธิมนุษยชนที่ได้รับการยอมรับในระดับสากล รวมถึงนโยบายและการดำเนินการของบริษัทของเราที่มีการพัฒนาให้สอดคล้องกับบรรทัดฐาน สนธิสัญญา มาตรฐานแรงงาน

กฎหมายและระเบียบข้อบังคับด้านสิ่งแวดล้อมเกี่ยวกับสิทธิมนุษยชนสากลที่ได้รับการยอมรับ

อีกทั้งเรายังได้กำหนดนโยบายและแนวทางการปฏิบัติด้านความยั่งยืนภายนอก เช่น [Two-Way Code of Conduct](#) ซึ่งซัพพลายเออร์ ตัวแทน ผู้รับใบอนุญาต และผู้ให้บริการอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องของเราทั้งหมดได้รับการคาดหวังให้ปฏิบัติตาม

ถึงแม้ว่าจะมีเจตนาและความพยายามที่ดีที่สุดในการปฏิบัติ

แต่ก็อาจเกิดเหตุการณ์และการร้องเรียนขึ้นได้ตลอดห่วงโซ่อุปทานของเรา Hunkemöller

มุ่งมั่นในการสร้างวัฒนธรรมแห่งความไว้วางใจและการเปิดรับ

และเพื่อที่จะมั่นใจว่ามีกลไกในการจัดการเรื่องการร้องเรียนที่มีประสิทธิภาพ

เพื่อให้พนักงานสามารถยกประเด็นเกี่ยวกับปัญหาต่าง ๆ และเข้าถึงการแก้ไขปัญหา

กลไกในการจัดการเรื่องการร้องเรียนนี้ถือเป็นส่วนสำคัญของการดำเนินการตรวจสอบด้านสิทธิมนุษยชนอย่างต่อเนื่องของเรา

รวมถึงการมุ่งเน้นเชิงกลยุทธ์ในการส่งเสริมการแสดงความคิดเห็นของพนักงานและความสัมพันธ์ทางอุตสาหกรรมที่ทำงานได้ดีในตลาดของเรา

เราเชื่อว่าแนวทางที่มีประสิทธิภาพมากที่สุดเพื่อที่จะมั่นใจได้ว่าเราเคารพต่อสิทธิมนุษยชน สิ่งแวดล้อม และสภาพการทำงานที่ดี นั่นคือการเปิดโอกาสและส่งเสริมให้บุคคลต่าง ๆ ได้รู้จักกับ Speak Up® (การแสดงความคิดเห็น)

ผ่านกลไกในการจัดการเรื่องการร้องเรียนนี้

คุณสามารถยื่นคำร้องเรียนเกี่ยวกับการละเมิดกฎหมายหรือจรรยาบรรณที่ร้ายแรง แต่ไม่จำกัดเพียงแค่ว่าอย่างเช่น:

- การใช้แรงงานบังคับ

- การติดสินบนและการทุจริต
- แรงงานเด็ก
- การเลือกปฏิบัติ ความรุนแรง และการล่วงละเมิด (ทางเพศ)
- ไม่คำนึงถึงเสรีภาพในการรวมตัวหรือการต่อรองร่วมกัน
- ไม่คำนึงถึงอาชีวอนามัยและความปลอดภัยและ/หรือความปลอดภัยของอาคาร
- การละเมิดสิทธิมนุษยชนเชื่อมโยงกับความเสียหายต่อสิ่งแวดล้อม
- การโจรกรรม
- การเคลื่อนย้ายบุคคลโดยมิชอบด้วยกฎหมาย
- ความรุนแรงจากฝ่ายความมั่นคง
- การระบับการจ่ายค่าตอบแทนที่เป็นธรรม

กลไกในการจัดการเรื่องร้องเรียนนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อบุคคล ชุมชน และองค์กรใด ๆ ที่ได้รับผลกระทบเชิงลบจากกิจกรรมของ Hunkemöller และของซัพพลายเออร์ ตัวแทน ผู้ได้รับอนุญาต และผู้ให้บริการที่เกี่ยวข้องอื่น ๆ ของเรา ระบบนี้ไม่ได้มีวัตถุประสงค์ไว้ใช้กับพนักงานของ Hunkemöller หากคุณเป็นพนักงานของ Hunkemöller โปรดใช้กลไกการแจ้งเบาะแสภายในของเรา

มีการจัดการเรื่องร้องเรียนอย่างไร

ที่ Hunkemöller เราเข้าใจดีว่าบ่อยครั้งที่มีอุปสรรคในการเข้าถึงสำหรับกลุ่มที่มีความเสี่ยงซึ่งมีอุปสรรคต่อการรายงาน ดังนั้น Hunkemöller จึงได้ร่วมมือกับ Speak Up เพื่อรับประกันว่าการร้องเรียนทุกเรื่องได้รับการจัดการเป็นอย่างดี และผู้ร้องเรียนสามารถส่งเรื่องร้องเรียนเป็นภาษาของตนเองได้ สามารถยื่นเรื่องร้องเรียนได้ตลอด 24 ชั่วโมงทุกวัน ตลอดทั้งปี และสามารถเข้าถึงได้ทางโทรศัพท์ (สำหรับบางประเทศ) เว็บเบราว์เซอร์ หรือแอป (iOS และ Android) คุณสามารถเข้าถึงกลไกในการจัดการเรื่องร้องเรียนของ Hunkemöller ได้ทางโทรศัพท์โดยใช้รหัสเข้าถึง Hunkemöller (111021) และฝากข้อความเสียงเป็นภาษาของตนเองเกี่ยวกับการร้องเรียนของคุณ ซึ่งจะถูกส่งต่อให้กับเรา เมื่อสิ้นสุดการโทรจะมีการแจ้งหมายเลขเคสซึ่งจำเป็นต้องใช้ในการติดตามความคืบหน้าของการร้องเรียน โดยการใช้เวอร์ชันเว็บหรือแอป (ผ่านรหัสเข้าถึง 111021) ผู้ร้องเรียนจะได้รับหมายเลขเคสซึ่งสามารถใช้สร้างรหัสผ่านเพื่อเข้าถึงรายงานของตนเองได้

สามารถบันทึกข้อความเสียงในทุกภาษาผ่านแอปได้
อีกทั้งยังสามารถยื่นเรื่องร้องเรียนได้ทางไปรษณีย์ตามที่อยู่ต่อไปนี้:

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

การร้องเรียนทั้งหมดจะได้รับการดำเนินการภายใน 7
วันทำการโดยที่ปรึกษาทั่วไปและผู้จัดการด้านความยั่งยืนของ Hunkemöller
ผู้ซึ่งจะรับประกันว่าการร้องเรียนดังกล่าวจะได้รับการจัดการอย่างรวดเร็ว ยุติธรรม เป็นกลาง
และสอดคล้องกับนโยบายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องและกฎหมายที่เกี่ยวข้องเหมาะสม
ผู้ร้องเรียนจะได้รับการยืนยันการรับเรื่องภายใน 7 วันทำการ Hunkemöller
จะตรวจสอบการร้องเรียนที่ถูกต้องแต่ละเรื่องและสถานการณ์ที่เกี่ยวข้อง
การสืบสวนเหล่านี้จะต้องมีการสนทนากับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
และหากจำเป็นอาจต้องมีการปรึกษาหารือกับผู้ร้องเรียนด้วย
เราจะพยายามดำเนินการตามกระบวนการของการตรวจสอบการร้องเรียนที่เข้ามาให้เสร็จสิ้น
และระบุแนวทางการแก้ไขปัญหภายใน 60 วันตามปฏิทิน
และในกรณีที่ความซับซ้อนมากกว่านั้นจะใช้เวลาภายใน 75 วันตามปฏิทินนับตั้งแต่ได้รับการร้องเรียน
ผู้ร้องเรียนจะได้รับแจ้งในทุกขั้นตอนที่ดำเนินการเกี่ยวกับเคสการร้องเรียนของตนเอง

Hunkemöller มุ่งมั่นในการสร้างชุมชนแห่งความไว้วางใจ ดังนั้น
รายงานทั้งหมดจึงถูกดำเนินการอย่างเป็นความลับ
และผู้ร้องเรียนไม่จำเป็นต้องกลัวในเรื่องของการตกเป็นเหยื่อ การแก้แค้น การเลือกปฏิบัติ หรือการเสียเปรียบ
โดยจะไม่มีเปิดเผยตัวตนของผู้ร้องเรียน
และในการเปิดเผยข้อมูลส่วนตัวของผู้ร้องเรียนจะเกิดขึ้นเฉพาะกับพนักงานหรือตัวแทนของ Hunkemöller
ที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการเรื่องการร้องเรียนเท่านั้น หากผู้ร้องเรียนต้องการแบ่งปันข้อมูลดังกล่าว
เมื่อมีการสื่อสารพูดคุยหรือมีขั้นตอนตามกระบวนการใด ๆ ก็เกี่ยวกับการแก้ไขปัญหา
จะไม่มีเปิดเผยข้อมูลที่ละเอียดอ่อนหรือข้อมูลส่วนบุคคลใด ๆ ก็ตาม นอกจากนี้
เรายังทำการประเมินและทบทวนกลไกในการจัดการเรื่องการร้องเรียนและผลการร้องเรียนเป็นประจำ
เพื่อรับประกันถึงประสิทธิภาพ
และเรามีการดำเนินการอย่างแข็งขันในการปรับปรุงการตรวจสอบวิเคราะห์สิทธิมนุษยชนและมาตรการป้องกัน
และการแก้ไขปัญหาที่มีอยู่ให้ดียิ่งขึ้น โปรดติดต่อ Corporateresponsibility@hunkemoller.com
สำหรับคำถามใด ๆ ก็ตาม หรือข้อเสนอแนะในการปรับปรุงเกี่ยวกับกลไกในการจัดการเรื่องการร้องเรียน

hunkemöller

สำหรับรายละเอียดความเป็นส่วนตัวของข้อมูลในคำชี้แจงการคุ้มครองข้อมูลของ Speak Up
คุณสามารถค้นหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ [ที่นี่](#)

Turkish - TÜRKÇE

Hunkemöller'in Şikâyet Mekanizması prosedürünün kuralları

Hunkemöller'in neden bir şikâyet mekanizması var ve ne tür şikâyetler iletilebilir?

Hunkemöller, kendini insan haklarına ve çevreye saygılı, bunları destekleyen ve koruyan sürdürülebilir bir işletme olarak faaliyet göstermeye adanmıştır. İnsan haklarının ve çevrenin korunmasını çalışmalarımızın ön saflarında tutmaya ve küresel tedarik zincirimizde adil, güvenli ve sağlıklı çalışma koşulları sağlamaya kararlıyız. Hunkemöller, uluslararası alanda kabul edilen tüm insan haklarına uymak ve onlara saygı göstermek için çaba sarfetmektedir ve şirket politikalarımız ve eylemlerimiz, kabul edilen tüm uluslararası insan hakları normları, anlaşmalar, çalışma standartları ve çevre kanunları ve yönetmelikleriyle uyumlu olarak geliştirilmektedir.

Bunun dışında tüm tedarikçilerimizin, temsilcilerimizin, lisans sahiplerimizin ve diğer ilgili hizmet sağlayıcılarımızın uymalarını beklediğimiz [Two-Way Code of Conduct](#) gibi harici sürdürülebilirlik politikaları ve uygulamaları da oluşturduk.

En iyi niyetlere ve çabalara rağmen, değer zincirimizde olaylar ve şikâyetler meydana gelebilir. Hunkemöller, kendini güven ve açıklık kültürünün oluşturulmasına ve insanların sorunlarını dile getirip çözümlere ulaşabilmeleri için etkili şikâyet mekanizmalarının oluşturulmasına adanmıştır. Bu şikâyet mekanizması, devam eden insan hakları inceleme çalışmalarımızın (due diligence) ve pazarlarımızda çalışanların seslerini duyurma ve iyi işleyen endüstriyel ilişkiler kurma konusundaki stratejik odağımızın önemli bir parçasıdır. İnsan haklarına, çevreye ve iyi çalışma koşullarına saygıyı sağlamanın en etkili yolunun, bireylerin Speak Up®'ını (sessiz kalmamalarını) sağlamak ve teşvik etmek olduğuna inanıyoruz.

Bu şikâyet mekanizması aracılığıyla, aşağıdakiler gibi ancak bunlarla sınırlı olmamak üzere ciddi yasal veya ahlaki ihlallerle ilgili şikâyetlerinizi iletebilirsiniz:

- Zorla çalıştırma
- Rüşvet ve yolsuzluk
- Çocuk işçiliği
- Ayrımcılık, şiddet ve (cinsel) taciz
- Örgütlenme veya toplu sözleşme müzakereleri özgürlüğünün göz ardı edilmesi
- İş sağlığının ve güvenliğinin ve/veya bina güvenliğinin göz ardı edilmesi
- Çevresel zararlarla bağlantılı insan hakları istismarı

- Hırsızlık
- Kişilerin hukuka aykırı bir şekilde yerinden edilmeleri
- Güvenlik güçleri tarafından şiddet
- Adil ücretlendirmeden mahrum bırakmak

Bu şikâyet mekanizması, Hunkemöller'in ve tedarikçilerimizin, temsilcilerimizin, lisans sahiplerimizin ve diğer ilgili hizmet sağlayıcılarımızın faaliyetlerinden olumsuz etkilenen tüm bireylere, topluluklara ve kuruluşlara yöneliktir. Bu sistem Hunkemöller çalışanlarına yönelik DEĞİLDİR. Eğer Hunkemöller çalışanıysanız lütfen dâhili ihbar mekanizmamızı kullanın.

Şikâyetler nasıl ele alınır?

Hunkemöller olarak, savunmasız grupların bildirimde bulunmalarını engelleyen erişim engellerinin sıklıkla bulunduğu farkındayız. Hunkemöller bu nedenle her şikâyetin düzgün bir şekilde alındığından ve şikâyetçilerin şikâyetlerini kendi ana dillerinde gönderebildiğinden emin olmak için Speak Up ile bir ortaklık kurdu. Şikâyetler yılın 365 günü, 7/24 iletilebilir ve telefon (bazı ülkeler için), web tarayıcısı veya uygulama (iOS ve Android) aracılığıyla erişilebilir. Hunkemöller Şikâyet Mekanizmasına telefon üzerinden Hunkemöller erişim kodunu (111021) kullanarak ve şikâyetinizi ana dilinizde sesli mesaj olarak bırakarak ulaşabilirsiniz; bu mesaj tarafımıza iletilecektir. Görüşme sonunda şikâyetin ilerleyişinin takibi için gerekli olan bir işlem numarası verilecektir. Web veya uygulama versiyonunu (111021 erişim kodu vasıtasıyla) kullandıklarında da şikâyetlere bir işlem numarası verilir ve bu numara ile bildirimlerine erişebilmeleri için bir şifre oluşturabilirler. Uygulama üzerinden istenilen herhangi bir dilde de sesli mesaj kaydı yapılabilir. Şikâyetler ayrıca posta yoluyla aşağıdaki adrese de iletilebilir:

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

Tüm şikâyetler, Hunkemöller'in Genel Danışmanlık ve Sürdürülebilirlik Yöneticisi tarafından 7 iş günü içerisinde dâhili olarak işleme alınır ve bu şikâyetlerin derhal, adil, tarafsız bir şekilde ve diğer ilgili politikalar ve yürürlükteki mevzuatlar uyarınca ele alınmasını sağlar. Şikâyetçilere 7 iş günü içerisinde şikâyetin alındığına dair bir teyit gönderilir. Hunkemöller, geçerli her bir şikâyeti

ve onunla bağlantılı olan durumları inceler. Bu incelemelere bu konuda müdahil olanlarla diyalog ve gerekirse şikâyetçiye danışma da dâhil edilir. Gelen şikâyetleri inceleme ve çözüm bulma sürecini şikâyetin bize ulaşmasından sonra 60 takvim günü – daha karmaşık durumlarda ise 75 takvim günü – içerisinde tamamlamak için çaba sarf edeceğiz. Şikâyetçiye, işlemiyle ilgili atılan her adım hakkında bilgi verilecektir.

Hunkemöller, kendini güvene dayalı bir topluluk oluşturmaya adanmıştır, bu nedenle tüm bildirimler gizli tutulur ve şikâyetçilerin mağduriyet, misilleme, ayrımcılık veya dezavantajlı duruma düşme konusunda endişe duymalarına gerek kalmaz. Şikâyetçiler anonimdir ve şikâyetçinin kişisel bilgileri ancak şikâyetçi bu bilgileri paylaşmak istediğinde şikâyet sürecinde yer alan Hunkemöller çalışanları veya temsilcileriyle paylaşılır. Herhangi hassas veya kişisel bilgi hiçbir iletişimde ve düzeltmeye yönelik prosedürle ilgili adımda ifşa edilmez. Etkinliği sağlamak ve insan hakları ile ilgili inceleme çalışmalarını ve mevcut önleyici ve düzeltici tedbirleri iyileştirmek için aktif olarak çalıştığımızdan emin olmak amacıyla şikâyet mekanizmamızı ve şikâyet bulgularını düzenli olarak değerlendiriyor ve gözden geçiriyoruz. Şikâyet mekanizmasıyla ilgili herhangi bir sorunuz veya iyileştirme öneriniz varsa lütfen corporateresponsibility@hunkemoller.com adresi üzerinden iletişime geçiniz. Speak Up'ın Veri Koruma Beyanındaki veri gizliliği ayrıntıları için daha fazla bilgiye [buradan](#) ulaşabilirsiniz.

Ukrainian - УКРАЇНСЬКА

Правила розгляду скарг у компанії Hunkemöller

Чому у Hunkemöller є центр подання скарг і які види скарг можна подавати?

Hunkemöller прагне працювати як стійкий бізнес, який поважає, підтримує та захищає права людини та навколишнє середовище. Ми прагнемо поставити захист прав людини і навколишнього середовища на чільне місце нашої роботи і забезпечити справедливі, безпечні та здорові умови праці у всьому нашому глобальному ланцюжку поставок. Компанія Hunkemöller прагне дотримуватися та поважати всі визнані на міжнародному рівні права людини, а політика та дії нашої компанії розробляються відповідно до всіх визнаних міжнародних норм у галузі прав людини, договорів, трудових стандартів, а також законів та правил у галузі охорони навколишнього середовища.

Ми також розробили процедуру зовнішньої політики та практики сталого розвитку, такі як наш [Two-Way Code of Conduct](#), якому повинні дотримуватися всі наші постачальники, агенти, ліцензіати та інші постачальники супутніх послуг.

Незважаючи на найкращі наміри та зусилля, інциденти та скарги можуть виникати по всьому нашому ланцюжку цінності. Компанія Hunkemöller прагне створити культуру довіри та відкритості, а також забезпечити наявність ефективного центру подання скарг, що дозволяє людям порушувати питання та отримувати доступ до засобів правового захисту. Цей центр подання скарг є важливим аспектом нашої постійної комплексної перевірки дотримання прав людини та нашої стратегічної спрямованості на підтримку думок працівників та ефективно функціонуючих виробничих відносин на наших ринках. Ми вважаємо, що найефективніший спосіб забезпечити повагу до прав людини, довкілля та хороших умов праці - це дати людям можливість висловлювати свою думку і право до Speak Up®.

Зв'язавшись із цим центром, ви можете подавати скарги на серйозні правові чи етичні порушення, такі як, крім іншого:

- Примусова праця
- Хабарництво та корупція
- Дитяча праця
- Дискримінація, насильство та (сексуальні) домагання
- Недотримання свободи асоціації чи колективних переговорів

- Недотримання охорони праці та техніки безпеки та/або безпеки будівель
- Порушення прав людини, пов'язані з заподіянням шкоди навколишньому середовищу
- Крадіжка
- Незаконне переміщення осіб
- Насильство з боку сил безпеки
- Утримання справедливої винагороди

До центру подання скарг можуть звертатися будь-які особи, спільноти та організації, які постраждали від діяльності Hunkemöller, а також наші постачальники, агенти, ліцензіати та інші постачальники відповідних послуг. Ця система НЕ призначена для співробітників Hunkemöller. Якщо ви співробітник Hunkemöller, будь ласка, скористайтесь нашим внутрішнім центром інформування.

Як розглядаються скарги?

Ми в Hunkemöller розуміємо, що для вразливих груп часто існують перешкоди, які заважають їм повідомляти про проблеми, тому Hunkemöller об'єдналася зі Speak Up, щоб гарантувати, що кожна скарга буде розглянута належним чином і що заявники зможуть подавати скарги своєю рідною мовою. Скарги можна подавати цілодобово, 365 днів на рік по телефону (для деяких країн), через веб-браузер або додаток (iOS та Android). До центру розгляду скарг Hunkemöller можна звернутися за телефоном, використовуючи код доступу Hunkemöller (111021) та залишивши голосове повідомлення вашою рідною мовою з вашою скаргою, яке буде надіслано нам. Наприкінці розмови буде повідомлено номер справи, необхідний для відстеження перебігу розгляду скарги. У разі звернення через веб-версію або додаток (код доступу 111021) заявникам також буде надано номер справи, за допомогою якої вони зможуть створити пароль для доступу до свого звіту. Через додаток також можна записувати голосові повідомлення будь-якою мовою. Скарги також можна надіслати поштою на наступну адресу:

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

Усі скарги будуть розглянуті всередині компанії протягом 7 робочих днів головним юрисконсультom та менеджером зі сталого розвитку компанії Hunkemöller, який забезпечить швидкий, справедливий, неупереджений розгляд таких скарг та дотримання інших відповідних політик та чинного законодавства. Подавцям скарги буде надіслано підтвердження про отримання протягом 7 робочих днів. Компанія Hunkemöller розслідує кожну обґрунтовану скаргу та супутні їй обставини. Ці розслідування включатимуть діалог із заінтересованими сторонами і, при необхідності, можуть включати консультації із заявником. Ми будемо прагнути завершити процес розслідування скарг, що надійшли, і знайти рішення протягом 60 календарних днів, а в більш складних випадках – протягом 75 календарних днів з моменту отримання скарги. Заявника буде проінформовано про кожен крок, зроблений у його справі.

Компанія Hunkemöller прагне створити спільноту довіри, тому всі повідомлення розглядаються конфіденційно, і заявникам не потрібно побоюватися переслідувань, помсти, дискримінації чи несприятливих умов. Подавці скарг є анонімними, і особисті дані заявника будуть надані лише співробітникам або агентам Hunkemöller, які беруть участь у процесі подання скарги, якщо заявник забажає поділитися такою інформацією. Жодні комунікації та процесуальні дії щодо усунення порушень не призведуть до розкриття будь-якої конфіденційної чи особистої інформації. Ми також регулярно оцінюємо та переглядаємо роботу нашого центру подання скарг та висновки щодо скарг, щоб гарантувати ефективність і те, що ми активно працюємо над покращенням належної обачності у питаннях прав людини та існуючих превентивних та коригувальних заходів. Якщо у вас є питання чи пропозиції щодо покращення роботи центру подання скарг, зв'яжіться з нами за адресою corporateresponsibility@hunkemoller.com. Детальну інформацію про конфіденційність даних у Заяві про захист даних Speak Up можна знайти [ТУТ](#).

Vietnamese - TIẾNG VIỆT

Quy định về thủ tục Cơ Chế Khiếu Nại của Hunkemöller

Tại sao Hunkemöller lại có cơ chế khiếu nại và có thể đệ trình những loại khiếu nại nào?

Hunkemöller cam kết hoạt động như một doanh nghiệp bền vững trong đó tôn trọng, thúc đẩy và bảo vệ quyền con người, môi trường. Chúng tôi cam kết đặt việc bảo vệ quyền con người và môi trường lên hàng đầu trong công việc của mình, đồng thời đảm bảo các điều kiện làm việc công bằng, an toàn và lành mạnh trên toàn bộ chuỗi cung ứng toàn cầu của chúng tôi. Hunkemöller nỗ lực tuân thủ và tôn trọng mọi quyền con người được quốc tế công nhận, các chính sách cũng như hành động của công ty chúng tôi được xây dựng phù hợp với mọi chuẩn mực về quyền con người được quốc tế công nhận, hiệp ước, tiêu chuẩn lao động, luật và quy định về môi trường.

Chúng tôi cũng đã thiết lập các chính sách và hoạt động phát triển bền vững bên ngoài như [Two-Way Code of Conduct](#) mà tất cả các nhà cung cấp, đại lý, bên được cấp phép và các nhà cung cấp dịch vụ liên quan khác đều phải tuân theo.

Mặc dù có những mục tiêu và nỗ lực tốt nhất, nhưng các sự cố và khiếu nại vẫn có thể xảy ra trên toàn bộ chuỗi giá trị của chúng tôi. Hunkemöller cam kết xây dựng môi trường tín nhiệm và cởi mở, đồng thời đảm bảo có cơ chế khiếu nại hiệu quả để mọi thành viên có thể nêu lên vấn đề và tiếp cận biện pháp khắc phục. Cơ chế khiếu nại này là một yếu tố quan trọng trong hoạt động thẩm định quyền con người đang diễn ra của chúng tôi và trọng tâm chiến lược của chúng tôi là thúc đẩy tiếng nói của người lao động cũng như mối quan hệ lao động bền chặt tại thị trường. Chúng tôi tin rằng cách hiệu quả nhất để đảm bảo tôn trọng quyền con người, môi trường và điều kiện làm việc tốt là tạo điều kiện, trao quyền cho mọi thành viên để có thể Speak Up® (Lên Tiếng).

Thông qua cơ chế khiếu nại này, quý vị có thể gửi đơn khiếu nại liên quan đến các hành vi vi phạm pháp luật hoặc đạo đức nghiêm trọng, chẳng hạn như những trường hợp sau nhưng không giới hạn:

- Lao động cưỡng bức
- Hối lộ và tham nhũng
- Lao động trẻ em
- Phân biệt đối xử, bạo lực và quấy rối (tình dục)
- Không coi trọng quyền tự do về hiệp hội hoặc thương lượng tập thể

- Không coi trọng sức khỏe, an toàn lao động và/hoặc an toàn xây dựng
- Các hành vi lạm dụng quyền con người liên quan đến những thiệt hại về môi trường
- Trộm cắp
- Di dời người bất hợp pháp
- Hành vi bạo lực từ phía lực lượng an ninh
- Giữ lại khoản thù lao chính đáng

Cơ chế khiếu nại này dành cho bất kỳ cá nhân, cộng đồng, tổ chức nào bị ảnh hưởng tiêu cực bởi các hoạt động của Hunkemöller và các nhà cung cấp, đại lý, bên được cấp phép, các nhà cung cấp dịch vụ có liên quan khác của chúng tôi. Hệ thống này KHÔNG dành cho nhân viên của Hunkemöller. Nếu quý vị là nhân viên của Hunkemöller, vui lòng sử dụng cơ chế tố giác nội bộ của chúng tôi.

Khiếu nại được xử lý như thế nào?

Tại Hunkemöller, chúng tôi hiểu rằng thường có những rào cản ngăn tiếp cận với những nhóm dễ bị tác động, ngăn cản việc báo cáo, do đó, Hunkemöller đã hợp tác với Speak Up để đảm bảo rằng mọi khiếu nại đều được tiếp nhận theo đúng trình tự và người khiếu nại có thể nộp đơn khiếu nại bằng ngôn ngữ mẹ đẻ của họ. Quý vị có thể khiếu nại 24/7, 365 ngày một năm và có thể thực hiện qua điện thoại (ở một số quốc gia), trình duyệt web hoặc ứng dụng (iOS và Android). Quý vị có thể liên hệ với bộ phận Cơ Chế Khiếu Nại Hunkemöller qua điện thoại bằng cách sử dụng mã truy cập Hunkemöller (111021) và để lại tin nhắn thoại thông tin khiếu nại của quý vị bằng ngôn ngữ mẹ đẻ, tin nhắn này sẽ được chuyển tiếp cho chúng tôi. Khi kết thúc cuộc gọi, mã số vụ việc sẽ được cung cấp để theo dõi tiến độ giải quyết khiếu nại. Khi sử dụng phiên bản trên trang web hoặc ứng dụng (thông qua mã truy cập 111021), người khiếu nại cũng sẽ được cung cấp mã số vụ việc để tạo mật khẩu truy cập vào báo cáo của mình. Tin nhắn thoại bằng bất kỳ ngôn ngữ nào cũng có thể được ghi âm thông qua ứng dụng. Quý vị cũng có thể gửi khiếu nại qua thư theo địa chỉ sau:

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

Mọi khiếu nại sẽ được xử lý nội bộ trong vòng 7 ngày làm việc bởi Tổng Cố Vấn và Giám Đốc bộ phận Phát Triển Bền Vững của Hunkemöller, họ sẽ đảm bảo rằng các khiếu nại đó được giải quyết nhanh chóng, công bằng, khách quan cũng như tuân thủ các chính sách liên quan khác và luật hiện hành. Người khiếu nại sẽ nhận được thông báo xác nhận đã tiếp nhận vụ việc trong vòng 7 ngày làm việc. Hunkemöller sẽ điều tra từng khiếu nại hợp lệ và các tình tiết liên quan. Các cuộc điều tra này sẽ bao gồm đối thoại với các bên liên quan và nếu cần thiết, có thể bao gồm tham vấn với người khiếu nại. Chúng tôi sẽ nỗ lực hoàn tất quá trình điều tra các khiếu nại gửi đến và đưa ra giải pháp trong vòng 60 ngày, đối với những trường hợp phức tạp hơn - trong vòng 75 ngày kể từ ngày nhận được khiếu nại. Người khiếu nại sẽ nhận được thông báo về mọi bước thực hiện đối với vụ việc của họ.

Hunkemöller cam kết xây dựng một cộng đồng trên cơ sở tín nhiệm, do đó mọi báo cáo đều được xử lý đảm bảo bí mật và người khiếu nại không phải lo sợ bị trả thù, phân biệt đối xử hoặc bất lợi. Người khiếu nại không phải công khai danh tính và thông tin cá nhân của người khiếu nại sẽ chỉ được cung cấp cho nhân viên hoặc đại lý của Hunkemöller tham gia vào quá trình khiếu nại, nếu người khiếu nại muốn chia sẻ thông tin đó. Không có bước liên lạc và thủ tục nào hướng tới việc khắc phục sẽ tiết lộ thông tin cá nhân hoặc thông tin nhạy cảm. Chúng tôi cũng thường xuyên đánh giá, xem xét cơ chế khiếu nại cũng như các kết quả khiếu nại để đảm bảo tính hiệu quả và chúng tôi đang tích cực nỗ lực cải thiện hoạt động thẩm định quyền con người cũng như các biện pháp phòng ngừa và khắc phục hiện có. Vui lòng liên hệ tới địa chỉ corporateresponsibility@hunkemoller.com nếu có bất kỳ câu hỏi hoặc đề xuất cải thiện nào liên quan đến cơ chế khiếu nại. Để biết thông tin chi tiết về quyền riêng tư dữ liệu trong Tuyên Bố Bảo Vệ Dữ Liệu của Speak Up, quý vị có thể tìm thêm thông tin [tại đây](#).

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