

Hunkemöller Rules of Procedure

Table of Contents

Dutch – Nederlands	2
French - Français	5
German – Deutsch	8
Hindi - हिंदी	11
Indonesian – Bahasa Indonesia	13
Freephone Hotlines	16

Dutch – Nederlands

Reglement van de klachtenprocedure van Hunkemöller

Waarom heeft Hunkemöller een klachtenprocedure en welke soorten klachten kunnen worden ingediend?

Hunkemöller wil handelen als een duurzaam bedrijf dat mensenrechten en het milieu respecteert, bevordert en beschermt. Wij zetten ons in om de bescherming van mensenrechten en het milieu voorop te stellen in ons werk en om te zorgen voor eerlijke, veilige en gezonde arbeidsomstandigheden in onze wereldwijde toeleveringsketen. Hunkemöller streeft ernaar om alle internationaal erkende mensenrechten na te leven en te respecteren en ons bedrijfsbeleid en onze maatregelen zijn ontwikkeld in overeenstemming met alle erkende internationale normen en verdragen op het gebied van mensenrechten, arbeidsnormen en milieuwet- en regelgeving.

Wij hebben ook extern duurzaamheidsbeleid en -praktijken opgesteld, zoals onze [Ethical Code of Conduct](#) die al onze leveranciers, agenten, licentiehouders en andere gerelateerde dienstverleners geacht worden na te leven.

Ondanks de beste bedoelingen en inspanningen kunnen zich in onze waardeketen incidenten en klachten voordoen. Hunkemöller wil werken aan een cultuur van vertrouwen en openheid en wil zorgen dat er effectieve klachtenprocedures aanwezig zijn zodat mensen problemen kunnen melden en deze problemen verholpen kunnen worden. Deze klachtenprocedure is een belangrijk aspect van onze voortdurende due diligence op het gebied van mensenrechten, en van onze strategische focus op het bevorderen van de stem van werknemers en van goed functionerende arbeidsverhoudingen op onze markten. Wij zijn ervan overtuigd dat de meest effectieve manier om respect voor mensenrechten, het milieu en goede arbeidsomstandigheden te garanderen, is om individuen de mogelijkheid te geven gebruik te maken van Speak Up®.

Via deze klachtenprocedure kunt u klachten indienen over ernstige juridische of ethische overtredingen, zoals, maar niet beperkt tot:

- Dwangarbeid
- Omkoping en corruptie
- Kinderarbeid
- Discriminatie, geweld en (seksuele) intimidatie
- Aantasting van de vrijheid van vereniging of van collectief onderhandelen
- Veronachtzaming van arbeidsomstandigheden en/of gebouwveiligheid
- Schendingen van mensenrechten die gerelateerd zijn aan milieuschade

- Diefstal
- Onwettige verplaatsingen van personen
- Geweld door veiligheidstroepen
- Het achterhouden van eerlijke beloning

Deze klachtenprocedure is bedoeld voor alle personen, gemeenschappen en organisaties die worden benadeeld door de activiteiten van Hunkemöller en van onze leveranciers, vertegenwoordigers, licentiehouders en andere gerelateerde dienstverleners. Dit systeem is NIET bedoeld voor medewerkers van Hunkemöller. Als u een werknemer van Hunkemöller bent, maak dan gebruik van onze interne klokkenluidersprocedure.

Hoe worden klachten behandeld?

Wij bij Hunkemöller begrijpen dat er voor kwetsbare groepen vaak barrières zijn die het melden van klachten in de weg staan. Daarom werkt Hunkemöller samen met Speak Up om ervoor te zorgen dat elke klacht in goede orde wordt ontvangen en dat klagers klachten in hun moedertaal kunnen indienen. Klachten kunnen 24/7, 365 dagen per jaar worden ingediend en zijn toegankelijk per telefoon (voor sommige landen), webbrowser of app (iOS en Android). U kunt het Hunkemöller klachtenmechanisme telefonisch bereiken met de toegangscode van Hunkemöller (111021) en in uw moedertaal een voicemailbericht achterlaten met uw klacht. Deze wordt dan naar ons doorgestuurd. Aan het einde van het gesprek krijgt u een dossiernummer dat u nodig heeft om de voortgang van de klacht op te volgen. Als u de web- of app-versie gebruikt (via toegangscode 111021), krijgen klachten ook een casusnummer waarmee een wachtwoord kan worden aangemaakt om toegang te krijgen tot het verslag. Spraakberichten kunnen ook in elke taal via de app worden opgenomen. Klachten kunnen ook per post worden ingediend op het volgende adres:

Sustainability/CSR Team
Koos Postemalaan 8
1217 ZC, Hilversum
Nederland

Alle klachten worden binnen 7 werkdagen intern verwerkt door de General Counsel en de Sustainability Manager van Hunkemöller. Zij zullen zorgen dat klachten snel, eerlijk, onpartijdig en conform andere gerelateerde regels en toepasselijke wetgeving worden behandeld. Indieners van klachten ontvangen binnen 7 werkdagen een ontvangstbevestiging. Hunkemöller zal elke geldige klacht en de omstandigheden eromheen onderzoeken. Dit onderzoek bestaat onder

meer uit een dialoog met de belanghebbenden en hierbij kan indien nodig ook de klager worden geraadpleegd. We streven ernaar om klachten binnen 60 kalenderdagen – en in complexere gevallen binnen 75 kalenderdagen – na ontvangst van de klacht te onderzoeken en een oplossing te vinden. De indiener van de klacht wordt op de hoogte gehouden van elke stap die in zijn/haar zaak wordt genomen.

Hunkemöller streeft ernaar een gemeenschap van vertrouwen op te bouwen, daarom worden alle meldingen vertrouwelijk behandeld en hoeven klagers niet bang te zijn voor represailles, discriminatie of benadeling. Klagers zijn anoniem en de persoonsgegevens van een klager worden alleen beschikbaar gemaakt voor Hunkemöller-medewerkers of -vertegenwoordigers die betrokken zijn bij het klachtenproces wanneer de klager zelf besluit om dergelijke informatie te delen. Bij de communicatie- en procedurestappen om tot een oplossing te komen, worden er geen gevoelige gegevens of persoonsgegevens verstrekt. We evalueren en beoordelen ook regelmatig onze klachtenprocedure en de bevindingen van klachten om ervoor te zorgen dat deze effectief zijn en dat we actief werken aan het verbeteren van de zorgvuldigheid op het gebied van mensenrechten en de bestaande preventieve en corrigerende maatregelen. Neem contact op via corporateresponsibility@hunkemoller.com voor vragen of verbeteringsvoorstellen met betrekking tot de klachtenprocedure. Meer informatie over de privacy van gegevens in de verklaring over gegevensbescherming van Speak Up vindt u [hier](#).

French - Français

Règlement intérieur du mécanisme de plainte de Hunkemöller

Pourquoi Hunkemöller dispose-t-elle d'un mécanisme de plainte et quel type de plaintes peuvent être déposées ?

Hunkemöller s'engage à fonctionner comme une entreprise durable qui respecte, promeut et protège les droits de l'homme et l'environnement. Nous nous engageons à maintenir la protection des droits humains et environnementaux au premier plan de notre travail ainsi qu'à garantir des conditions de travail justes, sûres et saines tout au long de notre chaîne d'approvisionnement mondiale. Hunkemöller s'efforce de suivre et de respecter tous les droits de l'homme reconnus au niveau international. Nos politiques et actions d'entreprise sont élaborées en conformité avec toutes les normes internationales reconnues en matière de droits humains, de traités, de normes du travail ainsi que de lois et réglementations environnementales.

Nous avons mis au point des politiques et pratiques externes en matière de durabilité, comme un [Code de conduite éthique](#), que tous nos fournisseurs, agents, titulaires de licences et autres prestataires de services connexes doivent respecter.

Malgré les meilleures intentions et les efforts, des incidents et plaintes peuvent survenir dans notre chaîne de valeur. Hunkemöller s'engage à établir une culture de la confiance et de l'ouverture, ainsi qu'à garantir que des mécanismes de plainte efficaces soient mis en place pour permettre de signaler des problèmes et exercer des recours. Le mécanisme de plainte est un aspect important de notre diligence raisonnable continue en matière de droits humains et de notre ligne stratégique visant à promouvoir la voix des travailleurs et le bon fonctionnement des relations industrielles sur nos marchés. Nous sommes convaincus que la manière la plus efficace de garantir le respect des droits humains, environnementaux et de bonnes conditions de travail est de permettre aux individus de Speak Up® (S'exprimer) et de les habiliter en ce sens.

Grâce à ce mécanisme de plainte, vous pouvez soumettre des plaintes concernant des violations juridiques ou éthiques graves, telles que, mais sans s'y limiter :

- Le travail forcé
- Les pots-de-vin et la corruption
- Le travail des enfants
- La discrimination, la violence et le harcèlement (sexuel)
- Le non-respect de la liberté d'association ou de la négociation collective
- Le non-respect de la santé et de la sécurité au travail et/ou de la sécurité des bâtiments
- Les violations des droits humains liées à des dégâts environnementaux

- Le vol
- Le déplacement illégal de personnes
- La violence de la part des forces de sécurité
- La retenue d'une rémunération équitable

Le mécanisme de plainte est destiné à toutes les personnes, communautés et organisations affectées de manière négative par les activités de Hunkemöller et par celles de nos fournisseurs, agents, titulaires de licences et autres prestataires de services connexes. Ce système n'est PAS destiné aux employés de Hunkemöller. Si vous êtes un(e) employé(e) de Hunkemöller, veuillez utiliser notre mécanisme interne d'alerte.

Comment les plaintes sont-elles traitées ?

Chez Hunkemöller, nous comprenons qu'il existe souvent des obstacles à l'accès pour les groupes vulnérables qui empêchent d'effectuer un signalement. Par conséquent, Hunkemöller s'est associée à Speak Up pour garantir que chaque plainte soit reçue dans les règles et que les plaignants puissent soumettre des plaintes dans leur langue maternelle. Les plaintes peuvent être déposées 24 h/24, 7 j/7, 365 jours par an et sont accessibles par téléphone (pour certains pays), navigateur Web ou application (iOS et Android). Vous pouvez accéder au mécanisme de plainte de Hunkemöller par téléphone en utilisant le code d'accès de Hunkemöller (111021) et en laissant un message vocal dans votre langue maternelle concernant votre plainte, qui nous sera transmis. À la fin de l'appel, un numéro de dossier sera fourni, nécessaire pour suivre l'évolution de la plainte. En utilisant la version Web ou l'application (via le code d'accès 111021), les plaignants recevront également un numéro de dossier avec lequel ils pourront créer un mot de passe pour accéder à leur rapport. Il est également possible d'enregistrer des messages vocaux dans n'importe quelle langue via l'application. Les plaintes peuvent aussi être déposées par courrier postal à l'adresse suivante :

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

Toutes les plaintes seront traitées en interne dans un délai de 7 jours ouvrables par le Conseiller juridique général et le Responsable du développement durable de Hunkemöller, qui veilleront à ce que lesdites plaintes soient traitées rapidement, de manière équitable, impartiale et

conformément à toute autre politique connexe et législation applicable. Les plaignants recevront un accusé de réception dans un délai de 7 jours ouvrables. Hunkemöller examinera chaque plainte fondée et les circonstances qui l'entourent. Ces enquêtes impliqueront un dialogue avec les parties prenantes et, si nécessaire, pourront impliquer une consultation avec le (la) plaignant(e). Nous nous efforcerons de clôturer le processus d'enquête sur une plainte reçue et d'identification d'une solution dans un délai de 60 jours calendaires, et dans les cas plus complexes, dans un délai de 75 jours calendaires à compter de la réception de la plainte. Le (La) plaignant(e) sera informé(e) de chaque étape suivie dans le cadre de son dossier.

Hunkemöller s'engage à bâtir une communauté de confiance. Par conséquent, tous les rapports sont traités de manière confidentielle et les plaignants n'ont pas à craindre de victimisation, de représailles, de discrimination ou de désavantage. Les plaignants sont anonymes et les détails personnels d'un(e) plaignant(e) seront uniquement mis à la disposition des employés ou agents de Hunkemöller impliqués dans le processus de plainte, si le (la) plaignant(e) souhaite partager ces informations. Aucune information sensible ou à caractère personnel ne sera divulguée dans le cadre de la communication et des étapes procédurales en vue d'une remédiation. Sur une base régulière, nous évaluons et révisons également notre mécanisme de plainte ainsi que les conclusions des plaintes afin de garantir leur efficacité et de veiller à ce que nous travaillions activement à l'amélioration de la diligence raisonnable en matière de droits humains et des mesures préventives et correctives existantes. Pour toute question ou suggestion d'amélioration concernant le mécanisme de plainte, veuillez nous contacter via corporateresponsibility@hunkemoller.com. Pour plus d'informations sur la confidentialité des données dans la déclaration de protection des données de Speak Up, vous trouverez plus d'informations [ici](#).

German – Deutsch

Verfahrensregelung für den Beschwerdemechanismus von Hunkemöller

Warum hat Hunkemöller einen Beschwerdemechanismus und welche Arten von Beschwerden können eingereicht werden?

Hunkemöller hat sich zu einer nachhaltigen Unternehmensführung verpflichtet, die die Menschenrechte und die Umwelt respektiert, fördert und schützt. Wir setzen uns dafür ein, den Schutz der Menschenrechte und der Umwelt in den Vordergrund unserer Arbeit zu stellen und faire, sichere und gesunde Arbeitsbedingungen in unserer globalen Lieferkette zu gewährleisten. Hunkemöller ist bestrebt, alle international anerkannten Menschenrechte zu befolgen und zu respektieren, und unsere Unternehmensrichtlinien und -maßnahmen werden in Übereinstimmung mit allen anerkannten internationalen Menschenrechtsnormen, Verträgen, Arbeitsnormen und Umweltgesetzen und -vorschriften ausgearbeitet.

Wir haben auch externe Nachhaltigkeitsrichtlinien und -praktiken eingeführt, wie z. B. unseren [ethischen Verhaltenskodex](#), dessen Einhaltung von unseren Lieferanten, Vertretern, Lizenznehmern und anderen verbundenen Dienstleistern erwartet wird.

Trotz bester Absichten und Bemühungen kann es in unserer Wertschöpfungskette zu Zwischenfällen und Beschwerden kommen. Hunkemöller setzt sich dafür ein, eine Kultur des Vertrauens und der Offenheit zu schaffen und sicherzustellen, dass wirksame Beschwerdemechanismen vorhanden sind, die es ermöglichen, Probleme anzusprechen und Abhilfemaßnahmen zu ergreifen. Dieser Beschwerdemechanismus ist ein wichtiger Aspekt unserer fortlaufenden Sorgfaltspflicht im Bereich der Menschenrechte und unserer strategischen Ausrichtung auf die Förderung der Arbeitnehmerrechte und gut funktionierender Geschäftsbeziehungen in unseren Märkten. Wir sind davon überzeugt, dass die wirksamste Art und Weise, die Achtung der Menschenrechte und gute Arbeitsbedingungen zu gewährleisten, darin besteht, einzelne Personen in die Lage zu versetzen und zu befähigen, ihre Meinung zu äußern (Speak Up®).

Über diesen Beschwerdemechanismus können Beschwerden über schwerwiegende rechtliche oder ethische Verstöße eingereicht werden, wie z. B., jedoch nicht beschränkt auf:

- Zwangsarbeit
- Bestechung und Korruption
- Kinderarbeit
- Diskriminierung, Gewalt und (sexuelle) Belästigung
- Missachtung der Versammlungsfreiheit oder des Rechts auf Tarifverhandlungen

- Missachtung von Gesundheit und Sicherheit am Arbeitsplatz und/oder der Gebäudesicherheit
- Menschenrechtsverletzungen im Zusammenhang mit Umweltschäden
- Diebstahl
- Unrechtmäßige Vertreibung von Personen
- Gewalt von Seiten der Sicherheitskräfte
- Vorenthaltung einer angemessenen Entlohnung

Dieser Beschwerdemechanismus richtet sich an alle Personen, Gemeinschaften und Organisationen, die von Hunkemöllers Aktivitäten und denen unserer Zulieferer, Vertreter, Lizenznehmer und anderer verwandter Dienstleister negativ betroffen sind. Dieses System ist NICHT für Mitarbeiter von Hunkemöller gedacht. Wenn Sie Mitarbeiter von Hunkemöller sind, nutzen Sie bitte unseren internen Whistleblower-Mechanismus.

Wie werden Beschwerden behandelt?

Wir bei Hunkemöller sind uns bewusst, dass es für schutzbedürftige Gruppen oft Zugangsschwierigkeiten gibt, die sie daran hindern, eine Beschwerde einzureichen. Deshalb ist Hunkemöller eine Partnerschaft mit Speak Up eingegangen, um sicherzustellen, dass jede Beschwerde ordnungsgemäß eingeht und dass die Beschwerdeführer ihre Beschwerden in ihrer Muttersprache einreichen können. Beschwerden können rund um die Uhr und an 365 Tagen im Jahr eingereicht werden und sind per Telefon (für einige Länder), Webbrowser oder App (iOS und Android) zugänglich. Der Beschwerdemechanismus von Hunkemöller kann telefonisch erreicht werden, indem Sie den Hunkemöller-Zugangscode (111021) verwenden und eine Sprachnachricht in Ihrer Muttersprache hinterlassen, die an uns weitergeleitet wird. Am Ende des Telefongesprächs wird eine Fallnummer mitgeteilt, die benötigt wird, um den Fortgang der Beschwerde zu verfolgen. Bei Verwendung der Web- oder App-Version (über den Zugangscode 111021) erhalten die Beschwerdeführer außerdem eine Fallnummer, mit der sie ein Passwort für den Zugriff auf ihren Bericht erstellen können. Über die App können auch Sprachnachrichten in beliebigen Sprachen aufgenommen werden. Beschwerden können auch auf dem Postweg unter folgender Adresse eingereicht werden:

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

Alle Beschwerden werden intern innerhalb von 7 Arbeitstagen durch den Leiter der Rechtsabteilung und den Nachhaltigkeitsmanager von Hunkemöller bearbeitet. Sie stellen sicher, dass solche Beschwerden unverzüglich, fair, objektiv und in Übereinstimmung mit anderen damit verbundenen Richtlinien und den geltenden Rechtsvorschriften behandelt werden. Beschwerdeführer erhalten innerhalb von 7 Arbeitstagen eine Empfangsbestätigung. Hunkemöller untersucht jede berechnigte Beschwerde und ihre Begleitumstände. Bei diesen Untersuchungen findet ein Dialog mit den Beteiligten statt und gegebenenfalls wird auch der Beschwerdeführer konsultiert. Wir bemühen uns, die Untersuchung der eingehenden Beschwerden abzuschließen und innerhalb von 60 Kalendertagen, in komplexeren Fällen innerhalb von 75 Kalendertagen nach Eingang der Beschwerde, eine Lösung zu finden. Der Beschwerdeführer wird über jeden Schritt, der in seinem Fall unternommen wird, informiert.

Hunkemöller ist bestrebt, eine Gemeinschaft des Vertrauens aufzubauen. Daher werden alle Meldungen vertraulich behandelt, und die Beschwerdeführer müssen keine Viktimisierung, Vergeltung, Diskriminierung oder Benachteiligung befürchten. Die Beschwerdeführer bleiben anonym und die persönlichen Daten eines Beschwerdeführers werden nur den Mitarbeitern oder Vertretern von Hunkemöller zur Verfügung gestellt, die am Beschwerdeverfahren beteiligt sind, falls der Beschwerdeführer solche Informationen weitergeben möchte. Bei der Kommunikation und den Verfahrensschritten zur Behebung des Problems werden keine sensiblen oder persönlichen Informationen preisgegeben. Außerdem bewerten und überprüfen wir regelmäßig unseren Beschwerdemechanismus und die Ergebnisse der Beschwerden, um die Wirksamkeit zu gewährleisten und sicherzustellen, dass wir aktiv an der Verbesserung der Menschenrechts-Due-Diligence und der bestehenden Präventions- und Abhilfemaßnahmen arbeiten. Bei Fragen oder Verbesserungsvorschlägen zum Beschwerdemechanismus wenden Sie sich bitte an corporateresponsibility@hunkemoller.com. Weitere Informationen zum Datenschutz in der Datenschutzerklärung von Speak Up finden Sie [hier](#).

Hindi - हिंदी

Hunkemöller के शिकायत तंत्र की प्रक्रिया संबंधी नियम

Hunkemöller में शिकायत तंत्र क्यों है और किस तरह की शिकायतें दाखिल की जा सकती हैं?

Hunkemöller एक स्थायी व्यवसाय के रूप में काम करने के लिए प्रतिबद्ध है, जो मानवाधिकारों एवं पर्यावरण का सम्मान, प्रोत्साहन और संरक्षण करता है। हम अपने कार्य में मानव अधिकारों और पर्यावरण की सुरक्षा को सर्वोपरि रखने और अपनी वैश्विक आपूर्ति श्रृंखला में निष्पक्ष, सुरक्षित और स्वस्थ कार्य स्थितियां सुनिश्चित करने के लिए प्रतिबद्ध हैं। Hunkemöller सभी अंतरराष्ट्रीय स्तर पर स्वीकार्य मानवाधिकारों का पालन करने और उनका सम्मान करने का प्रयास करता है और हमारी कंपनी की नीतियां एवं कार्य सभी मान्यता प्राप्त अंतरराष्ट्रीय मानवाधिकार मानदंडों, संधियों, श्रम मानकों और पर्यावरण संबंधी कानूनों और विनियमों के अनुरूप विकसित किए जाते हैं।

हमने बाहरी स्थिरता नीतियां और अभ्यास भी स्थापित किए हैं, जैसे कि हमारी [नैतिक आचार संहिता](#) जिसका हमारे सभी आपूर्तिकर्ताओं, एजेंटों, लाइसेंसधारियों और अन्य संबंधित सेवा प्रदाताओं से पालन करने की अपेक्षा की जाती।

बेहतर प्रयासों के बावजूद, हमारी मूल्य श्रृंखला से संबंधित घटनाएं और शिकायतें सामने आ सकती हैं। Hunkemöller विश्वास एवं खुलेपन की संस्कृति विकसित करने और लोगों के लिए मुद्दे उठाने और उपायों तक पहुंचने के लिए प्रभावी शिकायत तंत्र सुनिश्चित करने के लिए प्रतिबद्ध है। यह शिकायत तंत्र हमारे मौजूदा मानवाधिकार ड्यू-डेलिजेंस और हमारे बाजारों में श्रमिकों की आवाज़ और अच्छी तरह से कार्यशील औद्योगिक संबंधों को बढ़ावा देने के हमारे रणनीतिक ध्यान का एक महत्वपूर्ण पहलू है। हमारा मानना है कि मानवाधिकार, पर्यावरण और अच्छी कार्य स्थितियों के लिए सम्मान सुनिश्चित करने का सबसे प्रभावी तरीका लोगों को स्पीक अप (Speak Up®) के लिए सक्षम और सशक्त बनाना है।

इस शिकायत तंत्र के माध्यम से, आप गंभीर कानूनी या नैतिक उल्लंघनों के बारे में शिकायतें दाखिल कर सकते हैं, जिसमें निम्न शामिल हैं, लेकिन इन्हीं तक सीमित नहीं हैं:

- जबरन मजदूरी
- रिश्वतखोरी एवं भ्रष्टाचार
- बाल श्रम
- भेदभाव, हिंसा और (यौन) उत्पीड़न
- संघ-समिति या सामूहिक सौदेबाजी की स्वतंत्रता को नज़रन्दाज करना
- व्यावसायिक स्वास्थ्य एवं सुरक्षा और/या भवन सुरक्षा को नज़रन्दाज करना
- पर्यावरणीय क्षति से जुड़े मानवाधिकारों का हनन
- चोरी
- लोगों का अवैध विस्थापन
- सुरक्षा बलों के मामलों में हिंसा
- उचित पारिश्रमिक रोकना

यह शिकायत तंत्र उन सभी लोगों, समुदायों और संगठनों के लिए है, जो Hunkemöller की गतिविधियों के साथ-साथ हमारे आपूर्तिकर्ताओं, एजेंटों, लाइसेंसधारियों और अन्य संबंधित सेवा प्रदाताओं की गतिविधियों से नकारात्मक रूप से प्रभावित हैं। यह प्रणाली Hunkemöller के कर्मचारियों के लिए नहीं है। यदि आप Hunkemöller के कर्मचारी हैं, तो कृपया हमारे आंतरिक व्हिसलब्लोअर तंत्र का इस्तेमाल करें।

शिकायतों को कैसे संभाला जाता है?

Hunkemöller में हम समझते हैं कि अक्सर कमजोर या असुरक्षित समूहों को पहुंच में कई तरह की बाधाओं का सामना करना पड़ता है, जो रिपोर्टिंग को रोकती हैं, इसलिए, Hunkemöller ने स्पीक अप (Speak Up) के साथ भागीदारी की है ताकि यह सुनिश्चित किया जा सके कि हर शिकायत को अच्छे क्रम में प्राप्त किया जाता है और शिकायतकर्ता अपनी मूल भाषा में शिकायत दर्ज कर सकते हैं। शिकायतें 24/7, वर्ष के 365 दिन दाखिल की जा सकती हैं और फोन (कुछ देशों के लिए), वेब ब्राउज़र या ऐप (iOS और एंड्रॉइड) के माध्यम से एक्सेस की जा सकती हैं। Hunkemöller शिकायत तंत्र को Hunkemöller एक्सेस कोड (111021) इस्तेमाल करके और अपनी शिकायत के संबंध में अपनी मूल भाषा में एक ध्वनि संदेश छोड़कर फोन के माध्यम से एक्सेस किया जा सकता है, जिसे हमें भेजा जाएगा। कॉल के अंत में, एक केस नंबर प्रदान किया जाएगा, जो शिकायत की प्रगति के बारे में जानकारी हासिल करने के लिए ज़रूरी है। वेब या ऐप संस्करण (एक्सेस कोड 111021 के माध्यम से) इस्तेमाल करने पर भी शिकायतों के लिए एक केस नंबर प्रदान किया जाएगा, जिसकी मदद से रिपोर्ट एक्सेस करने के लिए पासवर्ड बनाया जा सकता है। किसी भी भाषा में ध्वनि संदेश ऐप के माध्यम से भी रिकॉर्ड किए जा सकते हैं। शिकायतें डाक द्वारा भी निम्नलिखित पते पर भेजी जा सकती हैं:

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

सभी शिकायतों को 7 कार्य दिवसों के भीतर Hunkemöller की जनरल काउंसल और स्थिरता प्रबंधक द्वारा आंतरिक रूप से संसाधित किया जाएगा, जो यह सुनिश्चित करेंगे कि ऐसी शिकायतों को तुरंत, उचित एवं निष्पक्ष रूप से और अन्य संबंधित नीतियों और लागू कानून के अनुसार निपटाया जाए। शिकायतकर्ताओं को 7 कार्य दिवसों के भीतर पुष्टि की जाएगी कि उनकी शिकायत दर्ज कर ली गई है। Hunkemöller द्वारा प्रत्येक वैध शिकायत और उससे जुड़ी परिस्थितियों की जांच की जाएगी। इन जांचों में हितधारकों के साथ बातचीत, और यदि आवश्यकतानुसार शिकायतकर्ता के साथ परामर्श भी शामिल हो सकता है। हम शिकायतों की जांच करने एवं समाधान की पहचान करने की प्रक्रिया को 60 कैलेंडर दिनों के भीतर पूरा करने का प्रयास करेंगे और अधिक जटिल मामलों में - शिकायत प्राप्त होने के 75 कैलेंडर दिनों के भीतर। शिकायतकर्ता को उनके मामले में उठाए गए हर कदम से अवगत कराया जाएगा।

Hunkemöller एक भरोसेमंद समुदाय बनाने के लिए प्रतिबद्ध है, इसलिए सभी रिपोर्टों को गोपनीय रखा जाता है, और शिकायतकर्ताओं को उत्पीड़न, प्रतिशोध, भेदभाव या किसी तरह के नुकसान का डर नहीं होना चाहिए। शिकायतकर्ता अनाम रहते हैं और शिकायतकर्ता का व्यक्तिगत विवरण केवल केवल उस स्थिति में शिकायत प्रक्रिया में शामिल Hunkemöller कर्मचारियों या एजेंटों को उपलब्ध कराया जाएगा, यदि वो ऐसी जानकारी साझा करना चाहता है। सुधार की दिशा में कोई भी संचार और प्रक्रियात्मक कदम किसी भी संवेदनशील या व्यक्तिगत जानकारी का खुलासा नहीं करेंगे। हम प्रभावशीलता सुनिश्चित करने के लिए नियमित रूप से अपने शिकायत तंत्र और शिकायत निष्कर्षों का आकलन एवं समीक्षा भी करते हैं, ताकि यह सुनिश्चित किया जा सके कि हम मानवाधिकार ड्यू-डिलिजेंस और मौजूदा निवारक एवं उपचारात्मक उपायों को बेहतर बनाने की दिशा में सक्रिय रूप से काम कर रहे हैं। कृपया, शिकायत तंत्र के बारे में किसी भी प्रश्न या सुधार संबंधी सुझावों के लिए corporateresponsibility@hunkemoller.com पर संपर्क करें। स्पीक अप (Speak Up) के डेटा सुरक्षा कथन पर डेटा गोपनीयता विवरण के लिए, आप अधिक जानकारी [यहां](#) प्राप्त कर सकते हैं।

Indonesian – Bahasa Indonesia

Aturan prosedur Mekanisme Pengaduan Hunkemöller

Mengapa Hunkemöller memiliki mekanisme pengaduan? Jenis pengaduan apa yang dapat diajukan?

Hunkemöller berkomitmen untuk menjalankan bisnis berkelanjutan yang menghormati, mempromosikan, dan melindungi hak asasi manusia dan lingkungan. Kami berkomitmen untuk menjaga perlindungan hak asasi manusia dan lingkungan sebagai hal yang utama dalam pekerjaan kami dan memastikan kondisi kerja yang adil, aman, dan sehat di seluruh rantai pasokan global kami. Hunkemöller berusaha untuk mengikuti dan menghormati semua hak asasi manusia yang diakui secara internasional. Kebijakan serta tindakan perusahaan kami dikembangkan sejalan dengan semua norma, perjanjian, standar ketenagakerjaan, dan hukum serta peraturan lingkungan internasional yang diakui.

Kami juga telah menetapkan kebijakan dan praktik keberlanjutan eksternal seperti [Kode Etik Perilaku](#) yang diharapkan diikuti oleh semua pemasok, agen, pemegang lisensi, dan penyedia layanan terkait lainnya.

Meskipun niat dan upaya terbaik telah dilakukan, insiden dan pengaduan mungkin terjadi di seluruh rantai nilai kami. Hunkemöller berkomitmen untuk membangun budaya kepercayaan dan keterbukaan serta memastikan adanya mekanisme pengaduan yang efektif agar orang-orang dapat menyampaikan masalah dan mengakses solusi. Mekanisme pengaduan ini merupakan aspek penting dari uji tuntas hak asasi manusia yang sedang kami lakukan dan fokus strategis kami dalam mempromosikan suara pekerja serta hubungan industrial yang berfungsi dengan baik di pasar kami. Kami percaya bahwa cara yang paling efektif untuk memastikan penghormatan terhadap hak asasi manusia, lingkungan, dan kondisi kerja yang baik adalah dengan memungkinkan dan memberdayakan individu untuk *Angkat Bicara*.[®]

Melalui mekanisme pengaduan ini, Anda dapat mengajukan pengaduan terkait pelanggaran hukum atau etika yang serius, seperti, namun tidak terbatas pada:

- Kerja paksa
- Penyuapan dan korupsi
- Pekerja anak
- Diskriminasi, kekerasan, dan pelecehan (seksual)
- Pengabaian kebebasan berserikat atau perundingan bersama
- Pengabaian kesehatan dan keselamatan kerja dan/atau keselamatan bangunan
- Pelanggaran hak asasi manusia yang terkait dengan kerusakan lingkungan

- Pencurian
- Pемindahan orang secara tidak sah
- Kekerasan oleh aparat keamanan
- Pemotongan upah yang wajar

Mekanisme pengaduan ini ditujukan untuk setiap individu, komunitas, dan organisasi yang terkena dampak negatif dari aktivitas Hunkemöller dan aktivitas pemasok, agen, pemegang lisensi, dan penyedia layanan terkait lainnya. Sistem ini TIDAK ditujukan untuk karyawan Hunkemöller. Jika Anda adalah karyawan Hunkemöller, silakan gunakan mekanisme pelapor internal kami.

Bagaimana pengaduan ditangani?

Kami di Hunkemöller memahami bahwa sering kali terdapat hambatan akses bagi kelompok rentan yang menghalangi pelaporan, oleh karena itu, Hunkemöller telah bermitra dengan Angkat Bicara untuk memastikan bahwa setiap pengaduan diterima dengan baik dan pelapor dapat menyampaikan pengaduan dalam bahasa asli mereka. Pengaduan dapat disampaikan selama 24 jam sehari, 7 hari seminggu, 365 hari setahun dan dapat diakses melalui telepon (untuk beberapa negara), browser web atau aplikasi (iOS dan Android). Mekanisme Pengaduan Hunkemöller dapat diakses melalui telepon dengan menggunakan kode akses Hunkemöller (111021) dan meninggalkan pesan suara dalam bahasa ibu Anda tentang pengaduan Anda, yang akan diteruskan kepada kami. Di akhir panggilan, nomor kasus akan diberikan yang diperlukan untuk menindaklanjuti perkembangan pengaduan. Dengan menggunakan versi web atau aplikasi (melalui kode akses 111021), pelapor juga akan mendapatkan nomor kasus yang dapat digunakan untuk membuat kata sandi untuk mengakses laporan mereka. Pesan suara dalam bahasa apa pun juga dapat direkam melalui aplikasi. Pengaduan juga dapat disampaikan melalui pos ke alamat berikut:

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

Semua pengaduan akan diproses secara internal dalam waktu 7 hari kerja oleh Penasihat Umum dan Manajer Keberlanjutan Hunkemöller, yang akan memastikan bahwa pengaduan tersebut ditangani dengan segera, adil, tidak memihak, dan sesuai dengan kebijakan terkait dan undang-

undang yang berlaku. Pengadu akan menerima konfirmasi penerimaan dalam waktu 7 hari kerja. Hunkemöller akan menyelidiki setiap pengaduan yang valid dan masalah terkait. Investigasi ini akan melibatkan dialog dengan para pemangku kepentingan. Jika perlu, juga melibatkan konsultasi dengan pelapor. Kami akan berusaha untuk menyelesaikan proses investigasi pengaduan yang masuk dan mengidentifikasi resolusi dalam waktu 60 hari kalender, dan dalam kasus yang lebih kompleks - dalam waktu 75 hari kalender sejak diterimanya pengaduan. Pelapor akan diberi tahu tentang setiap langkah yang diambil dalam kasus mereka.

Hunkemöller berkomitmen untuk membangun komunitas yang saling percaya. Oleh karena itu, semua laporan akan diperlakukan secara rahasia, dan pelapor tidak perlu takut akan menjadi korban, pembalasan dendam, diskriminasi, atau dirugikan. Pengadu bersifat anonim dan informasi pribadi pengadu hanya akan diberikan kepada karyawan atau agen Hunkemöller yang terlibat dalam proses pengaduan, jika pengadu ingin membagikan informasi tersebut. Tidak ada komunikasi dan langkah-langkah prosedural menuju remediasi yang akan mengungkapkan informasi sensitif atau pribadi apa pun. Kami juga secara teratur menilai dan meninjau mekanisme pengaduan dan temuan pengaduan untuk memastikan efektivitas. Kami juga secara aktif bekerja untuk meningkatkan uji tuntas hak asasi manusia dan langkah-langkah pencegahan dan perbaikan yang ada. Silakan hubungi corporateresponsibility@hunkemoller.com untuk pertanyaan atau saran perbaikan mengenai mekanisme pengaduan. Untuk detail privasi data di Pernyataan Perlindungan Data Angkat Bicara, Anda dapat menemukan informasi lebih.

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, ಭಾರತ, भारत, भारत, 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