



CODE OF CONDUCT

CÓDIGO DE CONDUCTA

DO
what you love
LOVE
what you do

hunkemöller

fun
inspiring
passionate
in touch
sexy

BIENVENIDO

Hemos llegado lejos. Desde su inicio con una sola tienda, Hunkemöller ha evolucionado hasta ser ahora una marca internacional y omnichannel, un nombre muy conocido en 23 países y el líder indiscutible en el mercado de la lencería. Somos la cadena especializada más grande en Alemania, Holanda y Bélgica, y estamos en fase de crecimiento en Austria, Dinamarca, España, Francia y Suecia.

Gracias al funcionamiento 'un solo equipo' con nuestros franquiciados y socios, la historia de éxito de Hunkemöller actualmente proporciona un resultado de negocio excelente. También ha ganado varios galardones de la industria, incluyendo el Premio al Minorista por la mejor cadena de lencería en Holanda en 2016, por décimo año consecutivo. En Bélgica, Alemania, España y Francia también ganamos este premio en 2015 y 2016. Hemos ganado el premio cross channel de 2015 en Austria, Bélgica y Alemania, y el premio por la mejor página web de 2015 en Alemania, Holanda, Bélgica y España.

Nuestro objetivo para el año 2020 es de doblar las ventas del negocio en 2015 y alcanzar el mejor ratio beneficios/ventas en nuestro mercado.

Estamos decididos a conseguir que Hunkemöller sea la elección preferida para mujeres en toda Europa y más allá. Hemos conseguido nuestro significativo número de ventas y crecimiento EBITDA por una combinación de desarrollo del producto líder del mercado, un viaje inspirador para el cliente, personal apasionado que proporciona un servicio de primera clase y el uso inteligente de nuevas tecnologías y las redes sociales para crear fidelidad de por vida.

Con la mirada hacia el futuro, queremos crecer rápidamente (tanto física como digitalmente) y planeamos expandir nuestro significativo omnichannel mientras, al mismo tiempo, abrimos más de nuestras tiendas inspiradoras.

Cuando trabajes en Hunkemöller, descubrirás nuestra pasión por el producto, nuestra dedicación por ofrecer servicios al cliente excepcionales y nuestra inigualable relación calidad-precio. Descubrirás por qué Hunkemöller es una historia de éxito de primera clase y por qué siempre estamos apasionados por la lencería.

Philip Mountford
CEO Hunkemöller International BV



** En el momento de redactar este documento no se conocen todavía las nominaciones para premios del 2016.*

INDICE

ALCANCE

INTEGRIDAD

HACER NEGOCIOS

BIENES DE CAPITAL

CONDICIONES DE TRABAJO

CONDICIONES DE TRABAJO DE LOS PROVEEDORES

SEGURIDAD Y MEDIO AMBIENTE

CUMPLIMIENTO

CONTACTOS



ALCANCE

¿A QUIÉN APLICA EL CÓDIGO DE CONDUCTA?

Este Código de Conducta aplica, en primer y más importante lugar, a todos los empleados de nuestra Oficina Central, Centros de Distribución y Tiendas en todos los países donde operamos.

Nuestros empleados la mayoría de los cuales mantienen contacto intensivo con nuestros clientes y proveedores desempeñan un papel importante en la imagen pública de nuestra marca y por lo tanto, su manera de actuar es vital para nuestra imagen y reputación. Mantener intacta esta reputación es esencial para nuestro negocio. Todos nuestros empleados deben entender, fomentar, controlar y tomar acciones correctivas para garantizar el cumplimiento de los principios de este Código de Conducta.

Nuestros directivos desempeñan un papel importante en este sentido. Ellos deben poner el ejemplo y asegurar que los empleados tengan un buen conocimiento y los medios adecuados para poder cumplir este Código de Conducta, y deben ser tu primer punto de referencia.

Este Código de Conducta se aplica también para nuestros franquiciados. En efecto, ellos también contribuyen a la imagen pública de nuestras marcas. Por lo tanto, este Código de Conducta hace es parte integrante de la franquicia y esperamos que nuestros franquiciados lo suscriban y lo cumplan.

Por último, algunos aspectos de este Código de Conducta es aplicable aplican también a nuestros proveedores, agentes y terceros con los que hacemos negocios. En algunos casos, lo mencionaremos expresamente en el texto. No obstante, aún si no se indicara, esperamos de ellos que respeten los valores fundamentales establecidos en este Código de Conducta.



INTEGRIDAD

Queremos que nuestra empresa sea de confianza. Nuestra integridad no debe ponerse nunca en duda. Es fundamental que todos nuestros empleados cumplan las leyes y normas que rigen en los países donde operamos, y que cumplan los valores y estándares que aplican dentro de Hunkemöller y están establecidos en este Código de Conducta.

Esperamos que nuestros empleados demuestren integridad y honestidad en sus relaciones mutuas y con terceros. También esperamos integridad y fiabilidad por parte de nuestros socios, como proveedores, agentes y franquiciados.

PRIVACIDAD

Respetamos la privacidad de nuestros clientes y empleados y protegemos sus datos personales. En el ejercicio de nuestras operaciones, reunimos información sobre nuestros clientes, proveedores, competidores y terceros. Esta información la tratamos de manera confidencial y únicamente la utilizamos para los fines comercialmente aceptables de Hunkemöller y de conformidad con la legislación aplicable, en cada uno de los países donde operamos.

OBSEQUIOS / INVITACIONES

El principio general de Hunkemöller prescribe que no permite a sus empleados dar o aceptar obsequios con valor superior a 50.- euros. Cuando hablamos de obsequios no nos referimos únicamente a productos, sino también, por ejemplo, a servicios, formas de entretenimiento y similares. En resumen, un obsequio es todo aquello que se da voluntariamente y que tiene un cierto valor para quien lo recibe.

En algunos casos, no aceptar un obsequio puede resultar embarazoso o lastimar a quien lo ofrece. Por ejemplo, cuando se visita otro país y el obsequio es algo típico de ese país y se ofrece como parte de un acontecimiento público. En estos casos, el obsequio puede aceptarse en nombre de la empresa y esto debe reportarse al miembro del Business Leadership Team correspondiente y entregarse al director de RRHH del país en cuestión. Este mismo procedimiento aplica para los obsequios que se reciben por correo. La empresa sorteará estos obsequios regularmente entre los empleados.

Invitaciones a viajes, entradas para eventos deportivos o u otros eventos solo se deben aceptar cuando haya autorización por parte del superior inmediato del empleado y del superior inmediato del superior inmediato (principio de supervisión doble). Si por jerarquía no hay dos niveles de gestión, la autorización de otro miembro del Consejo Ejecutivo también vale. Esperamos de nuestros proveedores y de otros socios que se abstengan de ofrecer obsequios a nuestros empleados o a terceros con la intención de influir en ellos. Un incumplimiento en tal sentido podría dar lugar a la terminación de nuestra relación comercial. Hacer o aceptar sobornos está prohibido en todos los casos.

HURTO Y FRAUDE

Hunkemöller tiene como política investigar, denunciar y en su caso, enjuiciar sancionar inmediatamente cualquier caso de hurto, interno o externo, que tenga relación con Hunkemöller. Esta política contempla directrices sobre cómo actuar en caso de hurto, fraude o cualquier otra clase de delito. Nuestra política de hurto y fraude está disponible a través del equipo de RRHH.

ADMINISTRACIÓN

Es de vital importancia que todos los Business Leaders y departamentos dispongan de un programa de gestión apropiado para garantizar que la información financiera y de operaciones, en todos los países, se registre adecuadamente y que toda la información esté al alcance del personal correspondiente. La seguridad de los datos es un aspecto primordial.



CONFLICTO DE INTERESES

Para nosotros es importante contar con la confianza de nuestros clientes, proveedores y terceros. Los conflictos de intereses, ciertos o aparentes, perjudican la buena reputación de Hunkemöller. Un conflicto de intereses surge cuando la posición de un empleado dentro de la empresa se utiliza para servir a intereses comerciales o financieros propios, independientemente de que éste vaya en detrimento o no de la empresa.

INTERASOCIACIÓN

Tratamos a todas las personas con respeto, independientemente de su religión, nacionalidad, color de piel, origen étnico, edad, inclinación sexual, preferencia política, impedimentos físicos o cualquier otra condición. Contacto personal que no tenga nada que ver con el trabajo es posible, pero se debe limitar. Siempre sea consciente de qué y cómo escriba algo. El uso de las redes sociales significa que, literalmente, el mundo entero puede leer todo (hace ya varios años). Respetamos nuestra mutua privacidad. Una copia de las directrices de medios sociales está disponible en el portal.

GESTIÓN DIRECTA

No se permite actuar como superior inmediato o subordinado directo entre familiares de primera línea (hija, hijo, padre, madre, abuelos, etc.). Por eso, un gerente no puede contratar a alguien de su familia directa como subordinado. Esto es así por razones obvias, siendo la gestión de rendimiento objetiva y la valoración de sueldos y pagos extra la más importante.

El protocolo de la empresa desanima las relaciones íntimas entre compañeros de trabajo, y las prohíbe entre superiores inmediatos y subordinados directos. En el caso de que una relación de este tipo exista o se desarrolle durante el empleo, ambas partes deben informar formalmente a su superior inmediato y a su director de RRHH lo antes posible. La empresa intentará establecer una línea jerárquica diferente y/o un cambio de departamento. Si esto no fuera posible, es a discreción de la empresa pedir a los individuos que acuerden entre ellos quien buscará otro empleo.



HACER NEGOCIOS

CLIENTES

Nuestros clientes son la clave de nuestro éxito. Por eso hacemos todo lo posible por satisfacer y exceder cumplir con sus necesidades y expectativas. Ofrecemos a nuestros clientes un servicio de primera clase y estamos abiertos a sus quejas, observaciones y recomendaciones.

Posibles comentarios y sugerencias se pueden enviar remitirse por la In Touch App a la oficina de análisis.

Hay un modelo de propuestas para esto. Clientes y proveedores externos pueden hacer esto enviando un e-mail a customercare@hunkemoller.com. La información enviada a estas direcciones se tratará con absoluta confidencialidad y respeto.

COMPETENCIA

Nuestros negocios se fundamentan en una gestión honesta y ética, en la buena fe y la integridad. Esperamos lo mismo de todos aquellos con quienes hacemos negocios. La legislación sobre la competencia, tiene como objetivo promover la competencia libre y leal y Hunkemöller cumple con esta legislación, con respeto a las normas locales en la materia.

Hunkemöller apoya una legislación constructiva que prohíbe las restricciones comerciales, las prácticas desleales y el abuso del poder económico. A los empleados de Hunkemöller no se les permite el intercambio de información sobre precios y cuotas de mercado si con ello se infringe la legislación sobre la competencia.



BIENES DE CAPITAL

RECURSOS FINANCIEROS DE HUNKEMÖLLER

Usted es responsable de usar, proteger y conservar de manera adecuada los recursos financieros del Grupo. Estos recursos son, entre otros, el inventario (los productos), dinero en efectivo, cheques, tarjetas de crédito, facturas y recibos. Es de vital importancia protegerlos contra abuso, pérdida o hurto. Toda reclamación, recibo, factura y cuenta debe tramitarse correcta y completamente.

USO DEL ORDENADOR, INTERNET, MEDIOS SOCIALES Y E-MAIL

Contar con tecnología e infraestructura de información que funcione adecuadamente es vital para nuestro éxito comercial. Por lo tanto, todo empleado que use un ordenador o la red debe hacerlo de manera responsable y apropiada. El uso de estos recursos con fines personales (no del negocio) debe ser razonable y restringirse al mínimo.

Tenemos directrices para el uso de medios sociales:

- Publique sólo en su propio nombre, no en el de Hunkemöller.
- En los medios sociales, usted es conocido como un empleado de Hunkemöller. Todas las publicaciones en las que usted haga mención de su nombre y su puesto de trabajo se consideran hechas indirectamente por cuenta de Hunkemöller y no se deberán publicar considerando esto.
- Contenido deshonroso racial, étnico, sexual, religioso y palabras despectivas sobre discapacidades físicas no se tolerarán.
- Proteja siempre información confidencial/sensible sobre sí mismo, su privacidad y también cuando se refiera a Hunkemöller. Usted es responsable por lo que escribe.
- Siempre espere y piense antes de publicar algo, sea apropiado y educado, añada valor y nunca participe en los medios sociales cuando el tema que se discuta se pueda considerar como una situación de crisis.

CONFIDENCIALIDAD

Por favor, recuerden que en su trabajo tendrán acceso a información confidencial y que su revelación puede perjudicar a Hunkemöller. Toda infracción en este sentido podrá sancionarse con medidas disciplinarias para los empleados de Hunkemöller o acciones legales para nuestros socios de negocios.

REGLAS FAST

Todos los empleados deben cumplir las Directivas y Normativas FAST, establecidas por Carlyle y Hunkemöller. Se puede obtener una copia de estas Reglas Fast por un Director del Consejo o su equipo de RRHH local.



CONDICIONES DE TRABAJO

PRINCIPIO BÁSICO

Nuestro estilo de gestión tiene como fin crear las condiciones para que nuestros empleados estén comprometidos con su trabajo y se sientan responsables de realizar sus tareas. Hunkemöller ofrece un ambiente de trabajo óptimo, seguro y sano.

DISCRIMINACIÓN

Hunkemöller ejerce una política de personal que no discrimina en términos de raza, religión, orientación sexual, preferencias políticas, edad, impedimentos físicos o cualquier otra condición. No se tolerará ningún tipo de discriminación relacionada con los aspectos señalados anteriormente.

INTIMIDACIÓN Y ACOSO

No se aceptarán el acoso sexual ni ninguna forma de intimidación. El Business Leadership Team y todo el personal estarán atentos a cualquier posible caso de intimidación, hostigamiento o acoso y lo informarán de inmediato al Compliance Officer o a la persona o autoridad competente de conformidad con las leyes y normas locales, poniendo fin a la situación lo antes posible. Toda queja será presentada al Compliance Officer. En caso de una denuncia, Hunkemöller dará inicio a una investigación y de ser necesario, tomará las medidas oportunas.

CONSUMO DE DROGAS Y ALCOHOL

Esperamos que nuestros empleados se comporten de manera adecuada en todo momento. Esto significa, entre otros, que el consumo de drogas y alcohol durante el horario laboral está estrictamente prohibido. Durante las cenas de negocios está permitido el consumo limitado de alcohol. Durante las celebraciones internas está permitido el consumo limitado de alcohol, siempre que sea a discreción de y con aprobación del Business Leadership Team. Esperamos que nuestros empleados se comporten de manera apropiada y normal y que nunca conduzcan cuando hayan consumido alcohol.

EL DERECHO DE ASOCIACIÓN

Los empleados gozan del derecho de asociación y están facultados para negociar colectivamente. Asimismo, están autorizados para ser miembros de un sindicato o de un comité de empresa, si este existe en el país. Todos los empleados tienen el derecho de nominarse postularse para participar en el Consejo de Trabajo Europeo cuando hayan elecciones.

ACTIVIDADES EXTRA

Acogemos con beneplácito el hecho de que nuestros empleados desarrollen otras actividades, siempre y cuando éstas no vayan en contra de los intereses de Hunkemöller. Si tales actividades debieran tener lugar en horario laboral, deberá consultarse previamente con el Business Leadership Team.

TRABAJAR DESDE CASA

Trabajar desde su casa es un privilegio, no un derecho, y puede permitirse en circunstancias excepcionales. Para trabajar desde su casa se requiere la aprobación de un miembro del Business Leadership Team o de un Director del Consejo. Si trabaja desde su casa, asegúrese de hacerlo en un ambiente que sea seguro, donde el entorno de trabajo no represente ningún peligro. La seguridad de la información es vital. El acceso a nuestros servidores protegidos solo puede adquirirse con previa autorización escrita de un miembro del Business Leadership Team. Si trabaja desde su casa debe cumplir plenamente su horario laboral



CONDICIONES DE TRABAJO DE LOS PROVEEDORES

Solo trabajamos con proveedores especializados que comparten nuestra pasión por ofrecer servicios de primera clase a nuestros clientes. Establecemos relaciones de largo plazo con nuestros proveedores conscientemente, para asegurar continuidad y servicio de alta calidad.

Como empresa global, Hunkemöller se toma sus responsabilidades en serio y está trabajando para hacer sus procesos de negocio sostenibles, aspirando a un balance correcto entre personas, planeta y beneficio.

Para asegurar que la fabricación de los productos Hunkemöller cumple nuestras normas, se requiere que todos nuestros proveedores sigan las mismas directivas sociales y medioambientales. En 2004 implementamos un código de conducta para proveedores para describir los estándares sociales y medioambientales mínimos, que se basa en las convenciones fundamentales de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), la Declaración de Derechos Humanos de las Naciones Unidas y leyes locales. Como parte de nuestros estándares, Hunkemöller establece derechos fundamentales del trabajo, incluyendo:

- 1. Los Derechos de la Asociación Libre y la Negociación Colectiva**
- 2. No a la Discriminación**
- 3. Remuneración Justa**
- 4. Jornada Laboral Justa**
- 5. Salud y Seguridad Laboral**
- 6. No al Trabajo Infantil**
- 7. Protección Especial para los Trabajadores Jóvenes**
- 8. No al Empleo Precario**
- 9. No al Trabajo Obligatorio**
- 10. Protección del Medio ambiente**
- 11. Comportamiento Empresarial Ético**

Hunkemöller es miembro de la BSCI, (Iniciativa de Cumplimiento Social de la Empresa) y está comprometida a trabajar para mejoras en la cadena de suministro. Para una versión extendida del Código de Conducta para proveedores, vea: www.bsci-intl.org/content/bsci-code-conduct Acuerdo de Bangladesh sobre Seguridad de Construcción y contra Incendios Hunkemöller apoya el Acuerdo sobre Seguridad de Construcción y contra Incendios en Bangladesh. Las marcas signatarias financian e implementan un programa de seguridad de construcción y contra incendios que incluye inspecciones de seguridad, informes públicos, remediación y capacitación sobre protección contra incendios en fábricas. Todas las fábricas donde se fabrican prendas Hunkemöller requieren una inspección de seguridad contra incendios, eléctrica y estructural.

Acuerdo sobre Prendas y Textiles Sostenibles, Hunkemöller ha firmado un acuerdo vinculante sobre moda y textiles sostenibles. El Pacto Holandés aspira a introducir cambios sostenibles en la industria textil y de vestimenta por todo el mundo. Esta coalición está ampliamente apoyada por organizaciones industriales, sindicatos, organizaciones de la sociedad civil y el gobierno Holandés.

Estamos comprometidos a enfocar y mejorar las dificultades de sostenibilidad con nuestros proveedores en el país de producción en diferentes temas, como discriminación, sexo, trabajo infantil, trabajo obligatorio, libertad de asociación, sueldo digno, salud y seguridad en el puesto de trabajo, materias primas, contaminación del agua y uso de productos químicos, agua, energía y bienestar de los animales.



SEGURIDAD Y MEDIOAMBIENTE

Hunkemöller aspira hacer negocios respetando nuestra responsabilidad social corporativa. A tal fin hemos formulado una serie de objetivos que resumimos a continuación

USO DE MATERIAS PRIMAS SOSTENIBLES

En la medida de lo posible, aspiramos a utilizar materias primas sostenibles. Hemos adoptado políticas Fur Free y no usamos cuero auténtico en nuestros productos. Nuestros productos y sus materias primas están fabricados de una manera que no resulta perjudicial para los animales. Nuestros productos no contienen plumas de animales cazados mediante métodos especiales o criados por sus plumas.

Nuestro objetivo es que toda la ropa que vendamos sea libre de materiales nocivos. En virtud de los avances en el ámbito de la nocividad de los materiales, puede suceder que una sustancia que hoy se considera segura, resulte sospechosa mañana. Hacemos todo lo posible por utilizar únicamente materias primas que sean seguras para los seres humanos y el medio ambiente. Si hay motivos para dudar de la seguridad de ciertas sustancias en un momento dado, buscaremos alternativas en colaboración con nuestros fabricantes y proveedores.

SALUD Y SEGURIDAD DE NUESTROS CLIENTES Y PERSONAL

Nuestro objetivo es disponer de un procedimiento de prevención probado y aprobado, y un manual de seguridad.

Nuestras actividades incorporan mano de obra intensiva y en su mayoría tienen lugar en zonas que permiten el acceso de grandes flujos de consumidores. En lugares donde se reúne mucha gente, los aspectos de seguridad deben ser un tema de preocupación importante. Es por eso que nos dedicamos constantemente a crear condiciones de trabajo y comercio seguras, tanto para nuestros empleados como para nuestros clientes.

AHORRO DE ENERGÍA Y GESTIÓN DE RESIDUOS

Estimulamos a nuestro personal y a nuestros socios de negocios para que busquen nuevas maneras de reducir el desperdicio de energía y minimizar los residuos. Optimizamos continuamente el transporte y la logística. En las tiendas, animamos a nuestros empleados para que reciclen perchas, papel y plástico. Crecemos rápidamente y todas nuestras tiendas nuevas están equipadas con iluminación LED para ahorrar el consumo de energía. Todo stock obsoleto y devuelto se revenderá o reciclará de una manera segura y con respeto al medio ambiente o se dará a caridad. En Holanda, hemos lanzado un programa de devuelta para darle una segunda vida a prendas viejas.



CUMPLIMIENTO

EMPLEADOS

Trabajar en el comercio minorista significa trabajar con la gente. En este negocio de actividad intensiva, la calidad y el compromiso de los empleados y la atención al cliente son clave para el éxito de las operaciones. Por lo tanto, es de vital importancia que los empleados actúen con sinceridad y que sean tratados con sinceridad también. Esto significa que deben tener conocimiento de este Código de Conducta y cumplirlo de buena fe. El incumplimiento de estos estándares no solo perjudicará al empleado mismo, sino también a sus compañeros de trabajo y a la empresa en conjunto. El incumplimiento de este Código de Conducta puede dar lugar a medidas disciplinarias, incluida la terminación resolución de la relación laboral.

FRANQUICIADOS, PROVEEDORES Y OTROS INTERESADOS

Tal y como se explica en el capítulo “Alcance”, esperamos también que nuestros franquiciados, proveedores y otros socios se adhieran a los principios de este Código de Conducta. De constatarse una conducta contraria a este Código de Conducta, nos reservamos el derecho a finalizar la relación comercial, en su caso, con efecto inmediato.

POLÍTICA DE INFORME

Puesto que aspiramos a una cultura basada en la integridad, confianza y responsabilidad individual, Hunkemöller ofrece a sus empleados la posibilidad de informar, de manera segura y confidencial, cualquier comportamiento que constituya una infracción de este Código de Conducta. Cualquier inquietud, de cualquier persona dentro y fuera de Hunkemöller sobre el incumplimiento de este Código de Conducta, puede informar al Compliance Officer de Hunkemöller, enviando un correo electrónico a compliance@hunkemoller.com



CONTACTOS

- Holanda - Karlijn Hendriks (Directora RRHH)
e-mail: karlijn.hendriks@hunkemoller.com
- Bélgica, Francia y Luxemburgo - Suzanne Michalik (Directora RRHH)
e-mail: suzanne.michalik@hunkemoller.com
- Dinamarca - Kristian Hartwig-Nolan (Director RRHH)
e-mail: kristian.hartwig-nolan@hunkemoller.com
- Alemania y Austria - Inga König (Directora RRHH)
e-mail: inga.koenig@hunkemoller.com
- España - Monica Cantor (Directora de Distribución)
e-mail: monica.cantor@hunkemoller.com
- Compliance Officer – compliance@hunkemoller.com
- Página web BSCI - – www.bsci-intl.org
- Página web ILO – www.ilo.org

