

# „SAGEN SIE ES UNS“- RICHTLINIE

Version 1, Januar 2024

## Das Engagement von Primark

Bei Primark wollen wir Geschäfte auf die richtige Art und Weise führen. Wir verpflichten uns, stets mit Integrität zu handeln. Wir sind stolz darauf, eine Kultur der Offenheit, Ehrlichkeit und Inklusion zu fördern und zu schützen, in der verantwortungsvolles Handeln an erster Stelle steht.

Wir haben uns verpflichtet, sichere und menschenwürdige Arbeitsplätze für die Arbeitnehmer in unserer Lieferkette zu fördern. Wir wissen, dass wir ein stärkeres Unternehmen sind, wenn diese Arbeitnehmer, Lieferanten und Menschen, die an den Produktionsstandorten von Primark leben, eine Meldung machen können, um uns über unangemessenes, unehrliches, illegales oder gefährliches Verhalten zu informieren. Wir fördern eine wirksame und ehrliche Kommunikation auf allen Ebenen unserer Lieferkette und ihrer Gemeinschaften. Unsere „Sagen Sie es uns“- Richtlinie entspricht den Leitprinzipien der Vereinten Nationen für Wirtschaft und Menschenrechte (UNGPs) und den uns bekannten einschlägigen, sich entwickelnden gesetzlichen Anforderungen.

## WARUM sollten Sie UNS INFORMIEREN?

Wenn Sie ein Arbeitnehmer oder Lieferant in unserer Lieferkette sind oder in der Nähe eines Produktionsstandortes von Primark wohnen und Sie etwas bemerken, das Sie für unangemessen, unehrlich, illegal oder gefährlich halten, bitten wir Sie, sich zu melden und uns Ihre Bedenken mitzuteilen. Durch unser vertrauliches und anonymes System (es sei denn, eine Offenlegung ist aus rechtlichen Gründen erforderlich) „Sagen Sie es uns“ können Sie Ihre Meldung machen. Sie wird von der „Sagen Sie es uns“-Richtlinie abgedeckt. Wenn Sie eine Meldung machen, können Maßnahmen ergriffen werden, um Probleme zu untersuchen und zu lösen.

Bitte beachten Sie, dass die „Sagen Sie es uns“-Richtlinie nicht Ihre normalen betrieblichen Richtlinien und Verfahren ersetzt, wie z. B. Beschwerde- und Disziplinarverfahren oder gewerkschaftliche oder Betriebsratsverfahren, die Ihnen möglicherweise zur Verfügung stehen.

## Für wen gilt die „SAGEN SIE ES UNS“-Richtlinie?

Wir ermutigen alle Arbeitnehmer und Lieferanten in der gesamten Primark-Lieferkette sowie die Menschen, die in der Nähe der Produktionsstandorte von Primark leben, sich zu melden und uns zu informieren. Jede Art von Arbeitnehmer kann unser „Sagen Sie es uns“-System nutzen, z. B. Vollzeit-, Teilzeit- oder befristet Beschäftigte, Gelegenheits- oder Leiharbeiter, Heimarbeiter, Praktikanten oder Freiwillige.

Mitarbeiter, die direkt für Primark in einem Land arbeiten, in dem wir Filialen betreiben, sowie Primark-Aktionäre, Vertreter, Auftragnehmer, externe Berater, Vertreter von Dritten, Geschäftspartner und Sponsoren werden ermutigt, das Meldesystem von Primark zu nutzen. Weitere Informationen finden Sie hier: <https://corporate.primark.com/en-gb/primark-cares/resources/social>.

## WAS sollten Sie UNS SAGEN?

Wenn Sie der Meinung sind, dass ein unangemessenes, unehrliches, illegales oder gefährliches Verhalten vorliegt, können Sie Ihre Bedenken in der Gewissheit äußern, dass wir Sie unterstützen werden. Sie sollten die folgenden Punkte melden:

- Verstöße gegen den Primark-[Verhaltenskodex für Lieferanten](#), einschließlich:
  - Zwangs- oder Pflichtarbeit oder andere Hinweise auf moderne Sklaverei;
  - Nichtzahlung der gesetzlich zustehenden Löhne und Leistungen;
  - die Verhinderung des Beitritts zu oder der Gründung von Gewerkschaften oder von Tarifverhandlungen;
  - unsichere oder unhygienische Arbeitsumgebung;
  - Überschreitung der gesetzlichen Höchstarbeitszeit;
  - Diskriminierung, Mobbing oder Belästigung;
  - Missbrauch oder Nötigung;
  - Umweltschäden; und
  - Bestechung und Korruption.
- Verstöße gegen andere Primark-Richtlinien in Bezug auf [Menschenrechte und ethische Fragen](#) und die [Umwelt](#);
- unbefugte Offenlegung vertraulicher Informationen oder andere Datenschutzverletzungen;
- unerlaubte Weitervergabe von Primark-Aufträgen;
- betrügerische finanzielle Aktivitäten; und
- absichtliches Verschweigen eines der oben genannten Punkte.

Alles, was nicht in der obigen Liste enthalten ist, können Sie uns über das „Sagen Sie es uns“-System melden, indem Sie die Option 4 (siehe unten) verwenden.

Wenn Sie sich nicht sicher sind, ob etwas in den Geltungsbereich dieser „Sagen Sie es uns“-Richtlinie fällt, oder wenn Sie mit jemandem vertraulich sprechen möchten, bevor Sie eine formelle Meldung machen, empfehlen wir Ihnen, mit Ihrem Linienmanager oder Vorgesetzten zu sprechen oder, falls vorhanden, mit Ihrem Gewerkschafts- oder Betriebsratsvertreter an Ihrem Arbeitsplatz.

## WIE können Sie Probleme ansprechen und UNS mitteilen?

Bitte beachten Sie die unten stehenden Optionen, um ein Problem zu melden. **Wenn Sie oder andere Personen in unmittelbarer Gefahr sind, wenden Sie sich bitte an die örtlichen Not- und Rettungsdienste.**

### *Option 1: Informieren Sie Ihren Linienmanager/Vorgesetzten*

Wir empfehlen Ihnen, Ihr Anliegen mündlich oder schriftlich Ihrem Linienmanager oder Vorgesetzten mitzuteilen. Wenn Sie aufgrund der Umstände des von Ihnen beobachteten Verhaltens Bedenken haben, sich an Ihren Linienmanager oder Vorgesetzten zu wenden, nutzen Sie eine der unten aufgeführten Möglichkeiten.

### *Option 2: Wenden Sie sich an den Vertreter der Gewerkschaft oder des Arbeitnehmersausschusses vor Ort (sofern vorhanden).*

Wenn Sie sich nicht in der Lage fühlen, die Angelegenheit mit Ihrem Linienmanager oder Vorgesetzten zu besprechen oder das Gefühl haben, dass Ihr Linienmanager oder


Vorgesetzter nicht auf Ihr Anliegen eingegangen ist, können Sie, sofern vorhanden, die Angelegenheit dem Vertreter Ihrer Gewerkschaft oder des Arbeitnehmersausschusses vor Ort mitteilen.

**Option 3: Nutzen Sie, sofern vorhanden, Ihre örtliche Arbeitnehmer-Helpline (siehe Anhang 1)**

Wenn Sie nicht in der Lage sind, die Angelegenheit mit Ihrem Linienmanager oder Vorgesetzten oder mit einem Vertreter der Gewerkschaft oder des Arbeitnehmersausschusses zu besprechen, oder wenn Sie dies bereits getan haben und das Gefühl haben, dass Ihr Anliegen nicht behandelt wurde, können Sie, sofern verfügbar, die in Anhang 1 angegebene lokale Arbeitnehmer-Helpline verwenden.

**Option 4: „SAGEN SIE ES UNS“-Telefonhotline (Details unten und auf den Anschlagtafeln in den Fabriken, die Primark-Produkte herstellen)**

Wenn Ihnen die Optionen 1, 2 und 3 nicht zur Verfügung stehen oder Ihr Anliegen durch die anderen Optionen nicht gelöst werden konnte, nutzen Sie bitte die „Sagen Sie es uns“-Telefonhotline, den Webservice oder die Smartphone-App, die alle kostenlos sind:

Telefon	Web-Adresse	Zugangscod	QR-Code
Österreich: 800909683	<a href="https://primark.speakup.report/tellus">https://primark.speakup.report/tellus</a>	106502	

Wenn Sie bei „Sagen Sie es uns“ anrufen, hören Sie eine aufgezeichnete Nachricht (in den meisten Fällen in Ihrer Landessprache), in der Sie aufgefordert werden, den Primark-Zugangscod 106502 einzugeben. Sie können dann eine Sprachnachricht aufnehmen, in der Sie Ihr Anliegen schildern.

Wenn Sie den „Sagen Sie es uns“- Webservice verwenden, müssen Sie den Primark-Zugangscod 106502 angeben und können dann eine Nachricht schreiben, in der Sie Ihr Anliegen schildern. Der Text des Webservices ist in Ihrer Landessprache.

Wenn Sie die Smartphone-App „Sagen Sie es uns“ verwenden möchten, können Sie den QR-Code scannen und die App kostenlos herunterladen. Sie müssen dann den Primark-Zugangscod 106502 angeben und können dann eine Nachricht schreiben, in der Sie Ihr Anliegen schildern. Der Text der App ist in Ihrer Landessprache.

Die Telefonnummer und Internetadresse sowie den Zugangscod und QR-Code für das „Sagen Sie es uns“-System finden Sie auch auf Anschlagtafeln in den Fabriken, in denen

Primark-Produkte hergestellt werden. Es ist unser größtes Anliegen, dass Sie problemlos auf das „Sagen Sie es uns“-System zugreifen können und sich dabei sicher fühlen. Im Rahmen unseres regelmäßigen Sozial-Audits in den Betrieben unserer Lieferanten überprüfen wir die Zugänglichkeit von Anschlagtafeln und anderem relevanten Informationsmaterial sowie Ihr Verständnis des Meldesystems.

Die Aufzeichnungen über die an Primark herangetragenen Bedenken werden entsprechend den geltenden Gesetzen aufbewahrt. Bei der „Sagen Sie es uns“-Telefonhotline wird eine Abschrift Ihrer Sprachnachricht oder eine Tonaufnahme erstellt.

Ihre Meldung wird entsprechend den unten beschriebenen „Sagen Sie es uns“-Verfahren behandelt.

### **WAS passiert als Nächstes, wenn Sie Primark über das „Sagen Sie es uns“-System kontaktieren?**

Sie erhalten eine eindeutige Fallnummer. Wenn Sie die „Sagen Sie es uns“-Telefonhotline, den Webservice oder die Smartphone-App erneut aufrufen und diese Nummer verwenden, können Sie die Bestätigung Ihrer Meldung (nach 7 Tagen), etwaige Anfragen nach weiteren Informationen und eine Aktualisierung des Status Ihres Anliegens abhören/lesen.

Wir bemühen uns, Ihre Meldung innerhalb von sieben Tagen zu bestätigen. Wir führen dann eine erste Bewertung durch, in deren Rahmen Sie möglicherweise gebeten werden, zusätzliche Informationen über Ihr Anliegen zu liefern. Je nachdem, was dabei festgestellt wird, werden die zu ergreifenden Maßnahmen und der entsprechende Zeitrahmen festgelegt.

Sie werden über das Ergebnis der Untersuchung und der geplanten oder getroffenen Maßnahmen sowie über die Gründe für diese Maßnahmen informiert (vorbehaltlich der Vertraulichkeitsanforderungen). Wir stellen sicher, dass die Personen, die für die Untersuchung von „Sagen Sie es uns“-Beschwerden zuständig sind, unabhängig und unparteiisch sind.

Wenn Sie mit der erhaltenen Antwort nicht zufrieden sind, können Sie sich an eine der anderen Kontaktstellen wenden, die in der oben genannten „Sagen Sie es uns“-Richtlinie aufgeführt sind. Wir verpflichten uns, dafür zu sorgen, dass derartige Fragen fair und ordnungsgemäß behandelt werden.

### **WIE schützen wir Sie, wenn Sie Primark über das „SAGEN SIE ES UNS“-System kontaktieren?**

#### **Vor negativen Konsequenzen**

Wir dulden keine Vergeltungsmaßnahmen gegen Personen, die ein Anliegen vorbringen: Jede Person, die ein Anliegen vorbringt, sollte vor nachteiligen Auswirkungen, Vergeltungsmaßnahmen oder Nachteilen geschützt werden. Sollten Sie das Gefühl haben, dass Ihnen oder Ihrem Arbeitsplatz durch das Melden des Anliegens ein Nachteil entsteht, sollten Sie dies unverzüglich über die „Sagen Sie es uns“-Telefonhotline, den Webservice oder die Smartphone-App melden.

#### **Ihre Identität und Ihr Datenschutz**

Wir hoffen, dass Sie sich in der Lage fühlen, offen mit uns zu sprechen. Wenn Sie völlig anonym bleiben möchten, können Sie unsere „Sagen Sie es uns“-Telefonhotline, den Webservice oder die Smartphone-App nutzen. Bitte teilen Sie uns alle Informationen mit, die uns helfen können, Ihr Problem zu lösen. Wenn Sie etwas vergessen haben, können Sie sich noch einmal an uns wenden. Oder Sie fragen bei uns an, Sie direkt zu kontaktieren, um Ihr Problem zu besprechen.

Wenn Sie Ihre Identität bekanntgeben, werden wir alle angemessenen Maßnahmen ergreifen, um Ihre Identität geheim und vertraulich zu halten. Wir werden Ihren Namen nur denjenigen Personen bekannt geben, die ihn zur Untersuchung des Vorwurfs oder aufgrund gesetzlicher Bestimmungen kennen müssen. Alle persönlichen Daten, die Sie oder eine andere Person identifizieren, die im Rahmen eines Anliegens gemäß der „Sagen Sie es uns“-Richtlinie erhoben werden, werden nur für die in dieser „Sagen Sie es uns“-Richtlinie beschriebenen Zwecke und gemäß dem Datenschutzhinweis in Anhang 2 verwendet.




Unabhängig davon, ob Sie sich für die Anonymität entscheiden, geben wir in unseren veröffentlichten Berichten über Missstände niemals Informationen über Arbeitnehmer in unserer Lieferkette an, durch die sie identifiziert werden könnten.

## **SONSTIGES**

Sofern gesetzlich nicht anders vorgesehen, ist diese „Sagen Sie es uns“-Richtlinie nicht Teil Ihres Arbeitsvertrags und stellt keine Grundlage für einen solchen Vertrag mit Primark dar; wir können diese „Sagen Sie es uns“-Richtlinie jederzeit ändern.

## ANHANG 1

## BERATUNGSSTELLEN FÜR ARBEITNEHMER VOR ORT

Name	Land	Telefon und/oder Website
Amader Kotha 	Bangladesch	08006666666
Hamary Awaz 	Pakistan	+92 21 38623780
MUDEM- Arbeiterunterstützungszentrum 	Türkei	<a href="https://iscidestekmerkezi.org">https://iscidestekmerkezi.org</a>
RMG-Nachhaltigkeitsrat (RSC) 	Bangladesch	Sicherheitsbeschwerden: 08801769969000  Allgemeine Anfragen: 08801766695900 0880241081863-6
Ungal Kural 	Indien	1-800-8333-12

## ANHANG 2

### SAGEN SIE ES UNS - IHRE PRIVATSPHÄRE

Im Sinne der europäischen Datenschutzgesetze ist Primark für die Datenverarbeitung und die persönlichen Daten verantwortlich, die Sie über unsere „Sagen Sie es uns“-Telefonhotline, den Webservice und die Smartphone-App übermitteln.

#### Ihre persönlichen Daten

Wir verwenden die persönlichen Daten, die uns im Rahmen unserer „Sagen Sie es uns“-Richtlinie übermittelt wurden, nur zur Untersuchung von Vorwürfen über unangemessenes, unkorrektes, unehrliches, illegales oder gefährliches Verhalten („unangemessenes Verhalten“) gemäß unserer „Sagen Sie es uns“-Richtlinie und den geltenden Gesetzen. Dieser Hinweis informiert Sie über die Informationen, die wir sammeln, wenn Sie unangemessenes Verhalten melden, und darüber, wie diese Informationen verwendet und innerhalb von Primark weitergegeben werden.

#### Welche persönlichen Daten verarbeiten wir?

Wenn Sie ein Problem über die „Sagen Sie es uns“-Telefonhotline, den Webservice oder die Smartphone-App melden, erfassen wir alle persönlichen Daten, die Sie in Ihrer Meldung über sich selbst oder über die Personen, die Sie in Ihrer Meldung identifizieren, angeben. Wir verlangen nicht, dass Sie Ihren Namen angeben. Wir bitten Sie jedoch, Ihren Namen bekanntzugeben, da anonym vorgebrachte Anliegen in der Regel weniger effektiv sind und eine vollständige Untersuchung nicht möglich ist, wenn wir nicht über genügend Informationen verfügen.

Sie können persönliche Informationen einbeziehen, die in besondere Kategorien fallen und manchmal als „sensible persönliche Daten“ bezeichnet werden. Dieser Begriff umfasst Informationen über die rassische oder ethnische Herkunft, religiöse Überzeugungen, die körperliche oder geistige Gesundheit, die Mitgliedschaft in einer Gewerkschaft, die sexuelle Ausrichtung, Informationen über das Sexualleben, biometrische Daten, genetische Daten, das Strafregister und Informationen über Straftaten oder Strafverfahren.

Wenn Sie Gegenstand einer Meldung sind oder in einer Meldung genannt werden, bemühen wir uns, Sie umgehend zu informieren, es sei denn, dies könnte die Untersuchungen beeinträchtigen oder es ist uns gesetzlich untersagt.

#### Wie verwenden wir diese Daten?

Sprachmeldungen, die über die „Sagen Sie es uns“-Telefonhotline eingehen, werden kurz aufgezeichnet, bevor eine Abschrift in der Originalsprache und eine englische Übersetzung erstellt werden. Alle Abschriften und Berichte, die über den „Sagen Sie es uns“-Webservice und die Smartphone-App eingehen, werden unabhängig vom Herkunftsland in einem Fallverwaltungssystem gespeichert und an Primark gesendet.

Wir verwenden die uns übermittelten Daten zur Überprüfung des Berichts und gegebenenfalls zur Untersuchung der erhobenen Vorwürfe. Die Verwendung dieser Daten ist im Allgemeinen für unsere berechtigten Interessen im Zusammenhang mit diesen Zwecken erforderlich, und wir ergreifen geeignete Maßnahmen zum Schutz der betroffenen Personen.



Wenn Ihre Meldung besondere Kategorien persönlicher Daten und/oder persönliche Daten über Straftaten oder Verfahren enthält, ist die Verwendung dieser Daten im Allgemeinen für unsere berechtigten Interessen (wie oben beschrieben) erforderlich:

- in Bezug auf die Verwendung besonderer Kategorien persönlicher Daten, die für wesentliche öffentliche Interessen und/oder zur Geltendmachung oder Verteidigung von Rechtsansprüchen erforderlich sind; und
- In Bezug auf Informationen über Straftaten oder Anschuldigungen, die zur Aufdeckung oder Verhinderung rechtswidriger Handlungen erforderlich sind.

### Gemeinsame Nutzung Ihrer Daten

Alle über das „Sagen Sie es uns“-System eingereichten Meldungen, die sich auf ethische Fragen beziehen, werden zunächst an das Primark Ethical Trade Team weitergeleitet, das sie gemäß den in der „Sagen Sie es uns“-Richtlinie festgelegten Verfahren bearbeitet.

Andere Meldungen werden in der Regel an das zuständige Team bei Primark weitergeleitet, um die entsprechenden Untersuchungen zu unterstützen.

Um einen Überblick über etwaige Trends oder Problembereiche zu erhalten, in denen weitere Schulungen oder andere Maßnahmen erforderlich sind, werden alle Berichte anonymisiert und von Primark in Berichten zusammengefasst, die vierteljährlich vom Primark-Leiter für Risiko und Compliance überprüft werden.

### Wie lange bewahren wir Ihre Daten auf?

Die ursprünglichen Sprachaufzeichnungen werden gelöscht, sobald die Abschriften erstellt sind. Die Abschriften von Meldungen und Berichten, die über den „Sagen Sie es uns“-Webservice und die Smartphone-App eingegangen sind, werden im „Sagen Sie es uns“-System für den Zeitraum der Untersuchung und, sobald ein Fall „abgeschlossen“ ist, für einen weiteren Zeitraum von drei Jahren aufbewahrt (es sei denn, ein längerer Zeitraum ist nach geltendem Recht erforderlich). Alle identifizierenden Informationen werden dann gelöscht und nur eine statistische Aufzeichnung der Art der Meldung, des Ortes und des Ergebnisses der Untersuchung wird für interne Berichtszwecke aufbewahrt.

### Wo werden Ihre Daten gespeichert und übermittelt?

Berichte, die über die „Sagen Sie es uns“-Telefonhotline, den Webservice und die Smartphone-App eingereicht werden, werden auf den Servern unseres Lieferanten in den Niederlanden, Europa, gespeichert. Ihre Daten werden auch von Primark im Vereinigten Königreich und in Irland eingesehen und dann zur Untersuchung an das entsprechende Unternehmen weitergeleitet. Das bedeutet, dass Ihre Daten in das Vereinigte Königreich, nach Irland und in die Niederlande sowie an die zuständige Untersuchungsgruppe übermittelt werden, unabhängig davon, wo diese ihren Sitz hat.

### Ihre Rechte

Sie können jederzeit von uns verlangen, dass wir Ihnen eine Kopie Ihrer persönlichen Daten zur Verfügung stellen. Wenn Sie glauben, dass die persönlichen Daten, die wir über Sie gespeichert haben, unrichtig oder unvollständig sind, können Sie uns auffordern, diese zu korrigieren oder zu ergänzen. Unter bestimmten Umständen haben Sie auch das Recht, der



Verarbeitung Ihrer Daten durch uns zu widersprechen und können uns auffordern, die Verwendung Ihrer Daten einzuschränken oder sie zu löschen. Es gibt jedoch einige Ausnahmen von diesen Rechten. Wir können Ihre Daten beispielsweise nicht löschen, wenn wir gesetzlich verpflichtet sind, sie aufzubewahren, oder wenn wir sie verwenden müssen, um einen Rechtsanspruch zu begründen oder zu verteidigen.

Wenn Sie auf Ihre persönlichen Daten zugreifen oder eines Ihrer Rechte ausüben möchten, sollten Sie sich zuerst an das Primark-Datenschutzteam unter [dataprotection@primark.ie](mailto:dataprotection@primark.ie) wenden. Wenn Sie Bedenken hinsichtlich der Art und Weise haben, wie wir Ihre Daten behandeln, haben Sie das Recht, sich bei Ihrer örtlichen Datenschutzaufsichtsbehörde zu beschweren.