

## سياسة الإبلاغ "أخبرنا"

الإصدار الأول، يناير 2024

التزام بريمارك (Primark)

هدفنا في بريمارك أداء الأعمال بالطريقة الصحيحة. ملتزمون بالعمل دائماً بنزاهة. نفخر بتعزيز ثقافة الانفتاح والصدق والشمول التي تضع الممارسات المسؤولة في مقدمة أولوياتها، ونسعى إلى حمايتها.

ملتزمون بتعزيز أماكن العمل الآمنة واللائقة للعاملين في سلسلة التوريد الخاصة بنا. نعلم أننا نكون شركة أقوى عندما يشعر هؤلاء العاملون والموردون والأشخاص الذين يعيشون بالقرب من المواقع التي تصنع منتجات بريمارك بالقدرة على التحدث علناً وإخبارنا عن السلوكيات غير اللائقة أو غير النزيهة أو غير القانونية أو الخطيرة التي يتعرضون لها. نشجع التواصل الفعال والصادق على جميع مستويات سلسلة التوريد لدينا والمجتمعات المرتبطة بها. تتماشى سياسة "أخبرنا" مع مبادئ الأمم المتحدة التوجيهية بشأن الأعمال التجارية وحقوق الإنسان (UNGPs) والاشتراطات التنظيمية المتطورة ذات الصلة التي نحن على دراية بها.

### لماذا يجب أن نخبرنا؟

إذا كنت عاملاً أو مورداً في سلسلة التوريد الخاصة بنا أو كنت تعيش بالقرب من المواقع التي تصنع منتجات بريمارك ونما إلى علمك أي شيء تعتقد أنه غير لائق أو غير نزيه أو غير قانوني أو خطير، نريدك أن تتقدم إلينا وتعبّر عن مخاوفك. لدينا نظام يمكنك من القيام بذلك وهو نظام "أخبرنا"؛ نظام سري ومجهول الهوية (ما لم نضطر للإفصاح عن الهوية لأسباب قانونية). تغطي سياسة "أخبرنا" هذا النظام. من خلال التحدث علانية، يمكن اتخاذ إجراءات لتحقيق في المشكلات ومعالجتها.

يُرجى العلم بأن سياسة "أخبرنا" لا تحل محل سياسات وإجراءات مكان العمل العادية التي تسري عليك، مثل آليات التظلم والتأديب، أو أي إجراءات نقابية أو لجان عمالية قد تكون متاحة لك.

### من الذي تسري عليه سياسة "أخبرنا"؟

نشجع جميع العاملين والموردين في سلسلة توريد بريمارك والأشخاص الذين يعيشون بالقرب من المواقع التي تصنع منتجات بريمارك على التحدث علانية والإبلاغ من خلال سياسة "أخبرنا". يمكن لأي فئة من العاملين استخدام سياسة "أخبرنا" مثل العاملين بدوام كامل أو بدوام جزئي أو بعقود محددة المدة، أو العمالة المؤقتة أو العاملين بالوكالة، أو العاملين من المنزل، أو المعارين أو المتدربين أو المتطوعين.

نشجع الزملاء الذين يعملون مباشرة لدى بريمارك في أي بلد يكون لنا فيه متاجر، وكذلك مساهمي بريمارك والوكلاء والمتعاقدين والمستشارين الخارجيين وممثلي الجهات الخارجية والشركاء التجاريين والجهات الراعية على استخدام آلية بريمارك للإبلاغ. يمكنك معرفة المزيد عبر هذا الرابط: <https://corporate.primark.com/en-gb/primark-cares/resources/social>.

### ما الذي يجب أن نخبرنا عنه؟

إذا كنت تعتقد أن ثمة سلوك غير لائق أو غير نزيه أو غير قانوني أو خطير، يمكنك التعبير عن قلقك وكن واثقاً من أننا سندعمك. يجب عليك الإبلاغ عن أي مما يلي:

- انتهاكات مدونة بريمارك لقواعد سلوك الموردين، بما في ذلك:
  - العمل القسري أو الإلزامي أو أي مؤشر آخر على العبودية الحديثة؛ و
  - عدم دفع الأجور والمزايا المستحقة قانوناً؛ و
  - منع الانضمام إلى النقابات العمالية أو تشكيلها أو المفاوضة الجماعية؛ و
  - وجود بيئة عمل غير آمنة أو غير صحية؛ و
  - تجاوز ساعات العمل الحد الأقصى القانوني؛ و
  - التمييز أو التهمز أو المضايقة؛ و
  - السلوك التعسفي أو القسري؛ و
  - الضرر البيئي؛ و
  - الرشوة والفساد.
- انتهاكات أي من سياسات بريمارك الأخرى المتعلقة بحقوق الإنسان والقضايا الأخلاقية والبيئة؛ و
- الإفصاح غير المصرح به عن المعلومات السرية أو غيرها من انتهاكات البيانات؛ و

- التعاقد من الباطن غير المصرح به لطلبات بريمارك؛ و
- النشاط المالي الاحتيالي؛ و
- الإخفاء المتعمد لأي مما سبق ذكره.

يمكن الإبلاغ عن أي شيء غير مدرج في القائمة أعلاه من خلال سياسة "أخبرنا" باستخدام الخيار 4 (المبين أدناه).

إذا لم تكن متأكدًا مما إذا كان هناك شيء ما يقع ضمن نطاق سياسة "أخبرنا" هذه، أو إذا كنت ترغب في التحدث إلى شخص ما بسرية قبل تقديم بلاغ رسمي، نقترح عليك التحدث إلى مديرك المباشر أو مشرفك، أو، إذا كان ذلك متاحًا، ممثل النقابة العمالية أو اللجنة العمالية في مكان عملك أو جهة عملك.

### كيف تبلغ عن المشكلات وتُخبرنا بها؟

يُرجى الاطلاع على الخيارات أدناه للإبلاغ عن مسألة مثيرة للقلق. إذا كنت أنت أو أي شخص آخر في خطر مباشر، يُرجى الاتصال بخدمات الطوارئ المحلية.

#### الخيار 1: أخبر مديرك المباشر/مشرفك

نقترح أن تبلغ مديرك المباشر أو مشرفك بما يثير قلقك شفهيًا أو كتابة. إذا كنت قلقًا بشأن التواصل مع مديرك المباشر أو مشرفك بسبب الظروف المحيطة بالسلوك الذي لاحظته، فإننا نشجعك على استخدام أي من الخيارات الموضحة أدناه.

#### الخيار 2: تواصل مع ممثل نقابتك العمالية أو اللجنة العمالية المحلية حيثما كان ذلك متاحًا

إذا كنت تشعر بعدم قدرتك على إثارة الأمر مع مديرك المباشر أو مشرفك، أو إذا كنت تشعر أن مديرك المباشر أو مشرفك لم يعالج مشكلتك، حيثما كان ذلك متاحًا، يمكنك عرض المشكلة على ممثل النقابة العمالية أو اللجنة العمالية المحلية.

#### الخيار 3: اتصل بخط مساعدة العاملين المحلي حيثما كان ذلك متاحًا (انظر الملحق 1)

إذا لم تتمكن من إثارة الأمر مع مديرك المباشر أو مشرفك أو ممثل نقابتك العمالية أو ممثل اللجنة العمالية، أو إذا كنت قد فعلت ذلك وشعرت أن مشكلتك لم يتم التعامل معها، حيثما كان ذلك متاحًا، يمكنك عرض المشكلة على خط مساعدة العاملين المحلي الخاص بك والمحدد أدناه في الملحق 1.

#### الخيار 4: خط الإبلاغ "أخبرنا" (التفاصيل الواردة أدناه وعلى لوحات الملاحظات في المصانع التي تصنع منتجات بريمارك)

إذا كانت الخيارات 1 و2 و3 غير متاحة لك، أو إذا لم تتم معالجة استفسارك من خلال الخيارات الأخرى، يُرجى استخدام خط الإبلاغ "أخبرنا" عبر الهاتف أو عبر الإنترنت أو تطبيق الهاتف الذكي، وجميعها مجانية باستخدام التفاصيل أدناه.

| الهاتف                    | عنوان الموقع الإلكتروني                                                                   | رمز الوصول | رمز الاستجابة السريعة (QR)                                                          |
|---------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| ألمانيا:<br>0800 1818 952 | <a href="https://primark.speakup.report/tellus">https://primark.speakup.report/tellus</a> | 106502     |  |

إذا اخترت الاتصال بخط الإبلاغ الهاتفي "أخبرنا"، فسوف تسمع رسالة مسجلة (تكون في معظم الأحوال بلغتك المحلية) تطلب منك تقديم رمز الوصول الخاص بشركة بريمارك، ألا وهو 106502. يمكنك بعد ذلك تسجيل رسالة صوتية توضح فيها مخاوفك بالتفصيل.

إذا اخترت استخدام خدمة خط الإبلاغ "أخبرنا" عبر الإنترنت، فستحتاج إلى تقديم رمز الوصول الخاص بشركة بريمارك، ألا وهو 106502، ثم ستتاح لك الفرصة لكتابة رسالة توضح فيها بالتفصيل ما يقلقك. كتابة النص على الخدمة عبر الإنترنت بلغتك المحلية.

إذا اخترت استخدام تطبيق الإبلاغ "أخبرنا" للهواتف الذكية، يمكنك مسح رمز الاستجابة السريعة ضوئياً وتنزيل التطبيق مجاناً. سيتعين عليك بعد ذلك تقديم رمز الوصول الخاص بشركة بريمارك، ألا وهو 106502، ثم ستتاح لك الفرصة لكتابة رسالة توضح فيها بالتفصيل ما يقلقك. كتابة النص على الخدمة عبر التطبيق بلغتك المحلية.

تتوفر أيضاً تفاصيل رقم الهاتف وعنوان الموقع الإلكتروني ورمز الوصول ورمز الاستجابة السريعة لسياسة "أخبرنا" على اللافتات المعروضة في المصانع التي تصنع منتجات بريمارك. نحرص كل الحرص على أن تتمكن من الوصول بسهولة إلى آليات سياسة "أخبرنا" وأن تشعر بالراحة عند استخدامها. وفي إطار برنامجنا المنتظم للتدقيق الاجتماعي لمصانع مورديننا، سوف نتحقق من إمكانية الوصول إلى اللافتات وغيرها من المواد الإعلامية ذات الصلة وكذلك فهمك للآلية.

سيُحتفظ بسجلات المخاوف التي أثرت لدى بريمارك وفقاً للقوانين المعمول بها. فيما يتعلق بخط الإبلاغ الهاتفي "أخبرنا"، يُجرى تفرغ رسالتك الصوتية أو تسجيلك الصوتي.

سيتم التعامل مع بلاغك وفقاً لإجراءات سياسة "أخبرنا" الموضحة أدناه.

### ما الذي سيحدث بعد ذلك إذا تواصلت مع بريمارك باستخدام نظام "أخبرنا"؟

ستحصل على رقم حالة مميز. إذا عدت إلى الخط الهاتفي أو الخدمة عبر الإنترنت أو تطبيق الهاتف الذكي واستخدمت هذا الرقم، ستتمكن من الاستماع/قراءة الإقرار ببلاغك (بعد 7 أيام)، وأي طلبات للحصول على مزيد من المعلومات وأي تحديث لحالة بلاغك.

نهدف إلى الرد على بلاغك في غضون سبعة أيام. سنجري بعد ذلك تقييماً أولياً، وفي إطار ذلك، قد يُطلب منك تقديم معلومات إضافية حول مخاوفك، وبناءً على ما يتم العثور عليه، سيُحدد الإجراء الذي سيتم اتخاذه والجدول الزمنية ذات الصلة.

سيُجرى إبلاغك بنتائج أي تحقيق والإجراءات المخطط لها أو المتخذة وأسباب هذه الإجراءات (مع مراعاة اشتراطات السرية). نضمن أن يكون الأشخاص المسؤولون عن التحقيق في شكاوى سياسة "أخبرنا" مستقلين ومحايدين.

إذا كنت غير راضٍ عن الرد الذي تتلقاه في أي وقت، فنذكر أنه يمكنك التوجه إلى أي من جهات الاتصال الأخرى الواردة تفصيلاً في سياسة "أخبرنا" المذكورة أعلاه. ملتزمون بضمان التعامل مع أي من هذه القضايا بشكل عادل وسليم.

### كيف سنحميك إذا تواصلت مع بريمارك باستخدام نظام "أخبرنا"؟

#### من التدايعات

لن نتسامح مع الانتقام من أي شخص يعرب عن مخاوفه: يجب حماية أي فرد يعرب عن مخاوفه من التدايعات السلبية أو الانتقام أو الإضرار به. إذا شعرت أن هناك أي ضرر يلحق بك أو بوظيفتك، نتيجة للإعراب عن مخاوفك، فيجب الإبلاغ عن ذلك على الفور باستخدام خط الإبلاغ "أخبرنا" عبر الهاتف أو عبر الإنترنت أو تطبيق الهاتف الذكي.

#### هويتك وخصوصيتك

نأمل أن تشعر بالقدرة على التحدث إلينا بصراحة. إذا كنت ترغب في أن تكون هويتك مجهولة تماماً، وهو أمر متروك لك ويمكنك ذلك باستخدام خط الإبلاغ "أخبرنا" عبر الهاتف أو عبر الإنترنت أو تطبيق الهاتف الذكي. يُرجى مشاركة أي معلومات تعتقد أنها ستساعدنا في معالجة مشكلتك. لا تقلق إذا نسيت شيئاً ما، فلديك خيار التواصل معنا مرة أخرى، كما يمكنك أن تطلب منا الاتصال بك مباشرة لمناقشة مشكلتك.

إذا كشفت عن هويتك، فسنخذ جميع الخطوات المعقولة للحفاظ على خصوصية هويتك وسريتها. لن نعلن عن اسمك إلا للأشخاص الذين يحتاجون إلى معرفته من أجل التحقيق في الادعاء أو غير ذلك وفقاً لما يقتضيه القانون. لن نستخدم أي بيانات شخصية تحدد

هويتك أو هوية شخص آخر يتم الحصول عليها في إطار معالجة أي مخاوف أثّرت بموجب سياسة "أخبرنا" الحالية، إلا للأغراض الموضحة في هذه السياسة ووفقًا لإشعار الخصوصية الوارد في الملحق 2.

بغض النظر عما إذا كنت تختار عدم الكشف عن هويتك، فإننا لا ندرج أبداً معلومات عن العاملين في سلسلة التوريد الخاصة بنا في تقاريرنا المنشورة عن المظالم التي من شأنها أن تؤدي إلى تحديد هويتهم.

## أخرى

ما لم ينص القانون على خلاف ذلك، لا تشكل سياسة "أخبرنا" هذه جزءاً من عقد عملك ولا توفر الأساس لأي عقد من هذا القبيل مع بريمارك؛ ويجوز لنا تعديل سياسة "أخبرنا" هذه في أي وقت.

| الهاتف و/أو الموقع الإلكتروني                                                                | البلد    | الاسم                                                                                                                              |
|----------------------------------------------------------------------------------------------|----------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 08006666666                                                                                  | بنغلاديش | أمادر كوثا (Amader Kotha)<br>                    |
| +92 21 38623780                                                                              | باكستان  | حاماري عواز (Hamary Awaz)<br>                   |
| <a href="https://iscidestekmerkezi.org">https://iscidestekmerkezi.org</a>                    | تركيا    | مركز دعم العاملين MUDEM<br>                    |
| شكاوى السلامة:<br>08801769969000<br><br>استفسارات عامة:<br>08801766695900<br>0880241081863-6 | بنغلاديش | مجلس الاستدامة للملابس الجاهزة (RMG) ((RSC<br> |
| 1-800-8333-12                                                                                | الهند    | أونجال كورال (Ungal Kural)<br>                |

## الملحق 2

## سياسة "أخبرنا" - خصوصيتك

لأغراض التشريعات الأوروبية لحماية البيانات، فإن شركة بريمارك هي المتحكمة في البيانات والمسؤولة عن البيانات الشخصية التي ترسلها من خلال خط الإبلاغ "أخبرنا" عبر الهاتف أو عبر الإنترنت أو تطبيق الهاتف الذكي.

## بياناتك الشخصية

نستخدم البيانات الشخصية المقدمة بموجب سياسة "أخبرنا" فقط لأغراض التحقيق في مزاعم السلوكيات غير المناسبة أو غير اللائقة أو غير النزيهة أو غير القانونية أو الخطيرة ("السلوكيات غير اللائقة") بموجب سياستنا في الإبلاغ "أخبرنا" وبما يتوافق مع القوانين المعمول بها. يخبرك هذا الإخطار بالمعلومات التي نجمعها عند الإبلاغ عن سلوك غير لائق وكيفية استخدام هذه المعلومات ومشاركتها داخل بريمارك.

## ما البيانات الشخصية التي نعالجها؟

إذا أبلغت عن مشكلة من خلال خط الإبلاغ عبر الهاتف أو عبر الإنترنت أو تطبيق الهاتف الذكي، فإننا نجمع أي تفاصيل شخصية تدرجها في بلاغك عنك أو عن أي شخص تحدده في بلاغك. لا نطلب منك ترك اسمك. نشجعك بالفعل على تحديد هويتك حيث إن المخاوف التي تُطرح دون الكشف عن الهوية تكون أقل فعالية بكثير، وإذا لم يتوفر لدينا معلومات كافية، فقد لا يتسنى إجراء تحقيق كامل.

قد تقوم بتضمين معلومات شخصية تدرج ضمن فئات خاصة، تسمى أحياناً "البيانات الشخصية الحساسة". ويشمل هذا المصطلح المعلومات المتعلقة بأمور مثل الأصل العرقي أو الإثني، والمعتقدات الدينية، والصحة البدنية أو العقلية، والعضوية النقابية، والتوجه الجنسي، والمعلومات المتعلقة بالحياة الجنسية، وبيانات القياسات الحيوية، والبيانات الوراثية، والسجلات الجنائية، والمعلومات المتعلقة بالجرائم أو الإجراءات الجنائية.

إذا كنت موضوع بلاغ أو ورد اسمك في تقرير، فسنسعى لإبلاغك على الفور، ما لم يكن ذلك قد يضر بالتحقيق أو يحظر علينا القيام بذلك بموجب القانون.

## كيف نستخدم هذه البيانات؟

تُسجل البلاغات الصوتية التي تُرسل عبر خط الإبلاغ الهاتفي "أخبرنا" لفترة وجيزة ثم يتم تفريغ باللغة الأصلية واللغة الإنجليزية. تُخزن جميع النصوص والبلاغات الواردة من خلال خط الإبلاغ "أخبرنا" عبر الإنترنت أو تطبيق الهاتف الذكي، بغض النظر عن بلد المنشأ، في نظام إدارة الحالات وإرسالها إلى شركة بريمارك.

نستخدم البيانات المقدمة إلينا لأغراض مراجعة البلاغ، وعند اللزوم، التحقيق في الادعاءات المقدمة. يُعد استخدامنا لهذه البيانات ضروريًا بشكل عام لمصالحنا المشروعة فيما يتعلق بهذه الأغراض، ونضع التدابير المناسبة لحماية الأفراد المعنيين.

عندما يتضمن بلاغك فئات خاصة من البيانات الشخصية و/أو البيانات الشخصية المتعلقة بالجرائم أو الإجراءات الجنائية، فإن استخدامنا لهذه البيانات ضروري بشكل عام لمصالحنا المشروعة (على النحو الموضح أعلاه) و:

- يكون ضروريًا للمصالح العامة الجوهرية و/أو ضروريًا لرفع الدعاوى القانونية أو الدفاع عنها فيما يتعلق باستخدام فئات خاصة من البيانات الشخصية؛ و
- يكون ضروريًا للكشف عن الأفعال غير القانونية أو منع حدوثها فيما يتعلق بالمعلومات ذات الصلة بالجرائم الجنائية أو الادعاءات.

## مشاركة بياناتك

ستُحال في البداية أي بلاغات مقدمة من خلال نظام "أخبرنا" ومتعلقة بقضايا أخلاقية إلى فريق التجارة الأخلاقية في بريمارك للتعامل معها وفقًا للإجراءات المنصوص عليها في سياسة "أخبرنا".

وعادةً ما تُرسل البلاغات الأخرى إلى الفريق المختص داخل شركة بريمارك للمساعدة في إجراء التحقيق المناسب.

من أجل الاحتفاظ بنظرة عامة على أي اتجاهات أو مجالات مثيرة للقلق حيث يلزم إجراء المزيد من التدريب أو اتخاذ خطوات أخرى، ستخفي شركة بريمارك الهوية في جميع البلاغات وتجمع بلاغات موجزة لمراجعتها كل ثلاثة أشهر من قبل مدير إدارة المخاطر والامتثال في بريمارك.

## ما مدة احتفاظنا ببياناتك؟

تُحذف التسجيلات الصوتية الأولية بمجرد تفريغها. سيُحتفظ بنصوص البلاغات والبلاغات الواردة من خلال خط الإبلاغ "أخبرنا" عبر الإنترنت أو تطبيق الهاتف الذكي ضمن نظام "أخبرنا" لفترة التحقيق، وبمجرد "إغلاق" القضية، لمدة ثلاث سنوات أخرى (ما لم تكن ثمة حاجة إلى فترة أطول بموجب القوانين المعمول بها). ثم تُحذف جميع المعلومات المحددة للهوية، ويُحتفظ فقط بسجل إحصائي لنوع البلاغ والموقع ونتائج التحقيق لأغراض إعداد التقارير الداخلية.

## أين يُجرى الاحتفاظ ببياناتك ونقلها؟

ستُخزن البلاغات المرسلّة من خلال خط الإبلاغ "أخبرنا" عبر الهاتف أو عبر الإنترنت أو تطبيق الهاتف الذكي على خوادم المورد الخاص بنا في هولندا، أوروبا. كما سيجري الوصول إلى بياناتك من قبل شركة بريمارك في المملكة المتحدة وأيرلندا، ومن ثم تخصيصها إلى الشركة الأنسب للتحقيق فيها. وهذا يعني أن بياناتك ستُنقل إلى المملكة المتحدة وأيرلندا وهولندا وإلى فريق التحقيق المعني أينما كان مقره.

## حقوقك

يمكنك أن تطلب منا في أي وقت تزويدك بنسخة من بياناتك الشخصية. إذا كنت تعتقد أن البيانات الشخصية التي نحتفظ بها عنك غير دقيقة أو غير كاملة، يمكنك أن تطلب منا تصحيحها أو إكمالها. كما يحق لك أيضًا، في بعض الظروف الاعتراض على استخدامنا لبياناتك، ويحق لك الطلب منا تقييد استخدامنا لها أو حذفها. ومع ذلك، ثمة بعض الاستثناءات من هذه الحقوق. على سبيل المثال، لن يكون من الممكن لنا حذف بياناتك إذا كان القانون يُلزمنا بالاحتفاظ بها أو إذا احتجنا إلى استخدامها من أجل رفع دعوى قانونية أو الدفاع عنها.

إذا كنت ترغب في الوصول إلى بياناتك الشخصية أو ممارسة أي من حقوقك، يجب عليك أولاً وقبل أي شيء التواصل مع فريق حماية البيانات في بريمارك عبر البريد الإلكتروني [dataprotection@primark.ie](mailto:dataprotection@primark.ie). إذا كان يساورك قلق بشأن الطريقة التي نتعامل بها مع معلوماتك، فيحق لك تقديم شكوى إلى السلطة الإشرافية المحلية لحماية البيانات.