

INFORMATIVA SUL METODO DI SEGNALAZIONE “TELL US”

Versione Uno, gennaio 2024

L'impegno di Primark

Noi di Primark puntiamo a svolgere la nostra attività nel modo corretto. Ci impegniamo ad agire sempre con integrità. Il nostro impegno nella promozione e protezione di una cultura di apertura, per l'onestà e l'inclusione, che mette al primo posto le pratiche responsabili è per noi una fonte di orgoglio.

Ci impegniamo nella creazione di luoghi di lavoro sicuri e dignitosi per i lavoratori della nostra catena di approvvigionamento. Sappiamo di essere un'azienda più forte quando i lavoratori, i fornitori e le persone che vivono nei siti in cui sono realizzati i prodotti Primark si sentono liberi di parlare e di raccontarci i comportamenti inappropriati, disonesti, illegali o pericolosi di cui sono vittime o spettatori. Per questo, incoraggiamo una comunicazione efficace e onesta a tutti i livelli della nostra catena di approvvigionamento e delle sue comunità. La nostra informativa sul metodo di segnalazione “Tell Us” si allinea ai Principi Guida delle Nazioni Unite su Imprese e Diritti Umani (UNGP) e ai requisiti normativi in evoluzione di cui siamo a conoscenza.

PERCHÉ utilizzare “TELL US”?

Ai lavoratori o i fornitori della nostra catena di approvvigionamento o a coloro che vivono nei pressi dei siti che producono i prodotti per Primark che vengono a conoscenza di qualcosa che ritengono inappropriato, disonesto, illegale o pericoloso, chiediamo di farsi avanti e di esprimere le proprie preoccupazioni. Per farlo, abbiamo creato “Tell Us”, un sistema riservato e anonimo (a meno che, per motivi legali, non sia necessaria la divulgazione). Questo è coperto dalla presente Informativa “Tell Us”. Facendo sentire la propria voce, possiamo intraprendere azioni per indagare e risolvere gli eventuali problemi.

È importante ricordare che Tell Us non sostituisce le normali politiche e procedure del luogo di lavoro, come i meccanismi di reclamo e disciplinari, o qualsiasi procedura sindacale o di comitato dei lavoratori disponibile per l'utente.

A CHI si rivolge “TELL US”?

Incoraggiamo tutti i lavoratori e i fornitori della catena di approvvigionamento di Primark e le persone che vivono nei pressi dei siti in cui sono realizzati i prodotti Primark a parlarci di eventuali problematiche o segnalazioni. Qualsiasi tipo di lavoratore può utilizzare il sistema “Tell Us”, come ad esempio: lavoratori a tempo pieno, a tempo parziale o a tempo determinato, lavoratori occasionali o interinali, lavoratori da remoto, distaccati, tirocinanti o volontari.

I colleghi che lavorano direttamente per Primark in qualsiasi Paese in cui abbiamo negozi e gli shareholder di Primark, gli agenti, gli appaltatori, i consulenti esterni, i rappresentanti di terzi, i partner commerciali e gli sponsor di Primark sono incoraggiati a utilizzare il meccanismo “Speak Up” di Primark. Per saperne di più: <https://corporate.primark.com/en-gb/primark-cares/resources/social>.

COSA dovresti SEGNALARE tramite il sistema “TELL US”?

Se l'utente ritiene che si stia verificando un comportamento inappropriato, disonesto, illegale o pericoloso, può esprimere la propria preoccupazione con la certezza che noi lo aiuteremo. In caso di una delle seguenti circostanze è necessario fare una segnalazione:

- violazioni del [Codice di condotta dei fornitori](#) di Primark, tra cui:
 - lavoro forzato od obbligatorio o qualsiasi altro indizio di schiavitù moderna;
 - mancato pagamento dei salari e dei benefici legalmente previsti;
 - impedimento all'adesione o alla costituzione di sindacati o alla contrattazione collettiva;
 - ambiente di lavoro non sicuro o non igienico;
 - orario di lavoro oltre il massimo previsto dalla legge;
 - discriminazione, bullismo o molestie;
 - comportamenti abusivi o coercitivi;
 - danni ambientali; e
 - corruzione.
- violazioni di altre politiche di Primark in materia di [diritti umani, questioni etiche e ambientali](#);
- divulgazione non autorizzata di informazioni riservate o altre violazioni di dati;
- subappalto non autorizzato di ordini Primark;
- attività finanziarie fraudolente; e
- occultamento deliberato di uno dei suddetti elementi.

Tutto ciò che non è incluso nell'elenco di cui sopra può essere segnalato tramite il sistema “Tell Us”, opzione 4 (descritta di seguito).

Se l'utente non è sicuro se qualcosa rientra o meno nell'ambito di questa informativa sul metodo di segnalazione “Tell Us”, o se desidera parlare con qualcuno in modo confidenziale prima di effettuare una segnalazione formale, suggeriamo di parlare con il proprio responsabile o supervisore o, laddove presente, con il rappresentante sindacale o del comitato dei lavoratori presso il proprio luogo di lavoro.

IN CHE MODO è possibile fare segnalazioni tramite “TELL US”?

Per segnalare un problema, fare riferimento alle seguenti opzioni. **Se l'utente, o un altro soggetto, è in pericolo imminente, contattare i servizi di emergenza locali.**

Opzione 1: Informare il proprio responsabile / supervisore

Suggeriamo di segnalare il problema al proprio responsabile o supervisore a voce o per iscritto. Se l'utente nutre preoccupazioni nel contattare il proprio responsabile o supervisore a causa delle circostanze del comportamento osservato, è possibile utilizzare una delle opzioni descritte di seguito.

Opzione 2: Laddove possibile, contattare il proprio sindacato locale o il rappresentante del comitato dei lavoratori

Se l'utente ritiene di non poter sollevare il problema con il proprio responsabile o supervisore o se lo ha fatto e ritiene che il proprio responsabile o supervisore non abbia affrontato la segnalazione, laddove disponibile, è possibile sottoporre il problema all'attenzione del proprio sindacato locale o del rappresentante del comitato dei lavoratori.

Opzione 3: Se disponibile, contattare la linea telefonica diretta di assistenza ai lavoratori locale (vedere Allegato 1).

Se l'utente non riesce a sollevare il problema con il proprio responsabile o supervisore o con il rappresentante del sindacato o del comitato dei lavoratori, o se lo ha fatto e ritiene che la segnalazione non sia stata affrontata, laddove disponibile, è possibile sottoporre il problema all'attenzione della linea telefonica diretta locale di assistenza ai lavoratori, indicata nell'Allegato 1.

Opzione 4: Linea telefonica diretta di "TELL US" (i dettagli sono riportati qui sotto e nelle bacheche degli stabilimenti che producono i prodotti Primark)

Se le opzioni 1, 2 e 3 non sono disponibili, o se la segnalazione dell'utente non è stata affrontata attraverso le altre opzioni, è possibile utilizzare la linea telefonica diretta, il servizio web o l'applicazione per smartphone di "Tell Us", tutti gratuiti, utilizzando i dettagli qui sotto.

Telefono	Indirizzo web	Codice di accesso	Codice QR
Italia: 800147694	https://primark.speakup.report/tellus	106502	

Se l'utente sceglie di chiamare la linea telefonica diretta di "Tell Us", sentirà un messaggio registrato (nella maggior parte dei casi nella lingua locale) che chiederà di fornire il codice di accesso esclusivo di Primark: 106502. È quindi possibile registrare un messaggio vocale che illustri la propria segnalazione.

Se l'utente sceglie di utilizzare il servizio web "Tell Us", dovrà fornire il codice di accesso di Primark, 106502, e avrà data la possibilità di scrivere un messaggio che illustri dettagliatamente la propria segnalazione. Il testo del servizio web è nella lingua locale.

Se l'utente sceglie di utilizzare l'applicazione per smartphone "Tell Us", può scansionare il codice QR e scaricare l'applicazione gratuitamente. Dovrà quindi fornire il codice di accesso di Primark, 106502, e avrà l'opportunità di scrivere un messaggio che illustri dettagliatamente la propria segnalazione. Il testo dell'app è nella lingua locale.

I dettagli relativi al numero di telefono, l'indirizzo web, il codice di accesso e il codice QR per "Tell Us" sono disponibili anche sui manifesti affissi negli stabilimenti che producono prodotti Primark. Ci impegniamo affinché gli utenti possano accedere facilmente ai meccanismi del sistema "Tell Us" e sentirsi a proprio agio nell'utilizzarli. Nell'ambito del nostro regolare programma di audit sociale presso le fabbriche dei nostri fornitori, verificheremo l'accessibilità

dei poster e di altro materiale informativo pertinente, nonché la comprensione del meccanismo da parte degli utenti.

Le registrazioni delle segnalazioni presentate presso Primark saranno conservate in conformità alle leggi vigenti. Per quanto riguarda la linea telefonica diretta di "Tell Us", è effettuata una trascrizione del messaggio vocale o una registrazione audio.

Le segnalazioni saranno trattate in conformità con le nostre procedure di segnalazione, descritte di seguito.

COSA succede se si contatta Primark utilizzando il sistema "Tell Us"?

L'utente riceve un numero di pratica univoco. Se l'utente utilizza nuovamente la linea telefonica diretta, il servizio web o l'applicazione per smartphone "Tell Us" e inserisce questo numero, potrà ascoltare / leggere la conferma della segnalazione (dopo 7 giorni), eventuali richieste di ulteriori informazioni e consultare gli aggiornamenti sullo stato della segnalazione.

Il nostro obiettivo è quello di confermare la ricezione della segnalazione entro sette giorni. Sarà quindi effettuata una valutazione iniziale, nel corso della quale potrebbero essere richieste ulteriori informazioni sulla segnalazione; in base a quanto emerso, saranno stabilite le azioni da intraprendere e i tempi necessari.

L'utente sarà informato dell'esito di qualsiasi indagine e delle azioni pianificate o intraprese e dei motivi di tali azioni (nel rispetto dei requisiti di riservatezza). Ci assicuriamo che le persone incaricate dell'esame delle richieste di "Tell Us" siano indipendenti e imparziali.

Se in qualsiasi momento l'utente non è soddisfatto della risposta ricevuta, è importante ricordare che è possibile rivolgersi a uno qualsiasi degli altri contatti indicati nella presente informativa sul metodo di segnalazione "Tell Us". Ci impegniamo a garantire che qualsiasi problema di questo tipo sia gestito in modo equo e corretto.

Come proteggiamo l'utente se contatta Primark utilizzando il sistema "Tell Us"?

Dalle ripercussioni

Non tolleriamo ritorsioni nei confronti di chi presenta una segnalazione: chiunque sollevi un problema deve essere protetto da eventuali ripercussioni negative, ritorsioni o danni. Se l'utente ritiene che la segnalazione di un problema possa danneggiare la sua persona o il suo lavoro, è necessario segnalarlo immediatamente utilizzando la linea telefonica diretta, il servizio web o l'applicazione per smartphone di "Tell Us".

Identità e privacy

Ci auguriamo che ogni utente si senta in grado di parlare apertamente con noi. Se desidera rimanere completamente anonimo, può farlo utilizzando la nostra linea telefonica diretta, il servizio web o l'applicazione per smartphone "Tell Us". Chiediamo all'utente di condividere tutte le informazioni che ritiene possano aiutarci a risolvere il problema. Non è necessario preoccuparsi di aver dimenticato qualcosa, l'utente ha la possibilità di ricontattarci o di richiedere di essere contattato direttamente per parlare della problematica.

Se l'utente rivela la propria identità, adotteremo tutte le misure ragionevoli per mantenerla riservata e confidenziale. Renderemo noto il nome solo alle persone che hanno bisogno di conoscerlo per poter indagare sulla segnalazione o comunque come richiesto dalla legge. Tutti i dati personali che identificano l'utente o un'altra persona, ottenuti nell'ambito di una segnalazione effettuata ai sensi della presente Informativa per le segnalazioni tramite "Tell Us", saranno utilizzati solo per gli scopi descritti nella presente informativa "Tell Us" e in conformità con l'Informativa sulla privacy di cui all'Allegato 2.

Indipendentemente dalla scelta di mantenere l'anonimato, nei rapporti pubblicati sulle lamentele non includiamo mai le informazioni dei lavoratori della nostra catena di approvvigionamento che possano portare alla loro identificazione.

VARIE

Se non diversamente previsto dalla legge, la presente informativa sul metodo di segnalazione "Tell Us" non fa parte del contratto di lavoro dell'utente e non costituisce la base di tale contratto con Primark. Abbiamo il diritto di modificare la presente informativa sul metodo di segnalazione "Tell Us" in qualsiasi momento.

ALLEGATO 1

LINEE TELEFONICHE DIRETTE DI ASSISTENZA AI LAVORATORI LOCALI

Nome	Paese	Telefono e/o sito web
Amader Kotha 	Bangladesh	08006666666
Hamary Awaz 	Pakistan	+92 21 38623780
Centro di sostegno ai lavoratori MUDEM 	Turchia	https://iscidestekmerkezi.org
Consiglio per la sostenibilità RMG (RSC) 	Bangladesh	Reclami in ambito di sicurezza: 08801769969000 Richieste generali: 08801766695900 0880241081863-6
Ungal Kural 	India	1-800-8333-12

ALLEGATO 2

“TELL US” - LA PRIVACY DELL'UTENTE

Ai fini della legislazione europea in materia di protezione dei dati, Primark è il titolare del trattamento dei dati personali forniti dall'utente tramite la linea telefonica diretta, il servizio web e l'applicazione per smartphone “Tell Us”.

I dati personali dell'utente

Utilizziamo i dati personali inviati in base alla nostra informativa sul metodo di segnalazione “Tell Us” solo per indagare sulle accuse di comportamento inappropriato, scorretto, disonesto, illegale o pericoloso (“comportamento inappropriato”) in base alla nostra informativa sul metodo di segnalazione “Tell Us” e in conformità alle leggi vigenti. La presente informativa tratta delle informazioni che raccogliamo quando l'utente segnala un comportamento inappropriato e su come tali informazioni sono utilizzate e condivise all'interno di Primark.

Quali dati personali trattiamo?

Se l'utente segnala un problema attraverso la linea telefonica diretta, il servizio web o l'applicazione per smartphone “Tell Us”, raccogliamo tutti i dati personali che include nella segnalazione, relativi a se stesso o a chi identifica nella sua segnalazione. Non chiediamo di comunicare il proprio nome. Tuttavia, invitiamo l'utente a identificarsi, poiché le segnalazioni anonime tendono a essere molto meno efficaci e, se non disponiamo di informazioni sufficienti, potrebbe non essere possibile svolgere un'indagine completa.

È possibile includere informazioni personali che rientrano in categorie speciali, talvolta chiamate “dati personali sensibili”. Questo termine include informazioni relative a questioni quali l'origine razziale o etnica, le convinzioni religiose, la salute fisica o mentale, l'appartenenza a sindacati, l'orientamento sessuale, le informazioni sulla vita sessuale, i dati biometrici, i dati genetici, il casellario giudiziario e le informazioni relative a reati o procedimenti penali.

Se una persona è oggetto di una segnalazione o è citata in una segnalazione, cercheremo di informare quella persona tempestivamente, a meno che ciò possa pregiudicare l'indagine o sia vietato dalla legge.

In che modo utilizziamo questi dati?

Le segnalazioni vocali inviate tramite la linea telefonica diretta di “Tell Us” sono registrate brevemente e poi trascritte sia in lingua originale che in inglese. Tutte le trascrizioni e le segnalazioni ricevute tramite il servizio web “Tell Us” e l'app per smartphone, indipendentemente dal Paese di origine, sono archiviate in un sistema di gestione dei casi e inviate a Primark.

Utilizziamo i dati che ci sono inviati per esaminare il rapporto e, se del caso, per indagare sulle accuse mosse. Il nostro utilizzo di questi dati è generalmente necessario per i nostri legittimi interessi in relazione a questi scopi e mettiamo in atto misure adeguate a proteggere le persone coinvolte.

Nel caso in cui la segnalazione includa categorie particolari di dati personali e/o dati personali relativi a reati o procedimenti penali, in linea generale il nostro utilizzo di questi dati è necessario per i nostri legittimi interessi (come descritto sopra) e:

- Per quanto riguarda l'uso di categorie speciali di dati personali, necessario per interessi pubblici sostanziali e/o necessario per l'istituzione o la difesa di rivendicazioni legali; e
- Per quanto riguarda le informazioni relative a reati o accuse, necessarie per individuare o prevenire atti illeciti.

Condivisione dei dati

Tutte le segnalazioni inviate attraverso il sistema "Tell Us" e relative a questioni etiche saranno inizialmente indirizzate al team Ethical Trade di Primark, che le gestirà secondo le procedure stabilite nell'informativa sul metodo di segnalazione "Tell Us".

Le altre segnalazioni sono in genere trasmesse al team competente di Primark per contribuire all'indagine più adeguata a seconda dei casi.

Al fine di mantenere una visione d'insieme di eventuali tendenze o aree di criticità per le quali sono necessari ulteriori interventi di formazione o di altro tipo, tutte le segnalazioni saranno rese anonime e raccolte in rapporti sintetici da Primark per la revisione trimestrale da parte del Direttore Rischi e Conformità di Primark.

Per quanto tempo conserviamo i dati?

Le registrazioni vocali iniziali sono eliminate una volta create le trascrizioni. Le trascrizioni delle segnalazioni e le segnalazioni ricevute tramite il servizio web "Tell Us" e l'applicazione per smartphone saranno conservate all'interno del sistema "Tell Us" per il periodo di tempo necessario allo svolgimento delle indagini e, una volta che il caso è stato "chiuso", per un ulteriore periodo di tre anni (a meno che non sia richiesto un periodo più lungo in base alle leggi applicabili). Tutte le informazioni identificative sono quindi cancellate ed è conservata solo una registrazione statistica del tipo di segnalazione, del luogo e dell'esito dell'indagine a fini di rendicontazione interna.

Dove sono conservati e trasferiti i dati?

Le segnalazioni inviate tramite la linea telefonica diretta di "Tell Us", il servizio web e l'applicazione per smartphone saranno archiviate sui server del nostro fornitore nei Paesi Bassi, in Europa. I dati dell'utente saranno consultati anche da Primark nel Regno Unito e in Irlanda e poi assegnati all'azienda più appropriata per le indagini. Ciò significa che i dati dell'utente saranno trasferiti nel Regno Unito, in Irlanda e nei Paesi Bassi e alla squadra investigativa competente, ovunque essa abbia sede.

I diritti dell'utente

L'utente può richiedere in qualsiasi momento una copia dei propri dati personali. Se l'utente ritiene che i dati personali in nostro possesso siano inesatti o incompleti, può richiederci di effettuare una correzione o di completarli. In alcune circostanze, l'utente ha anche il diritto di opporsi all'uso dei propri dati e ha il diritto di richiederne la limitazione dell'uso o la loro cancellazione. Esistono tuttavia alcune eccezioni a questi diritti. Ad esempio, non sarà

possibile cancellare i dati dell'utente se siamo obbligati per legge a conservarli o se dobbiamo utilizzarli per stabilire o difendere una rivendicazione legale.

Se l'utente desidera accedere ai propri dati personali o esercitare uno qualsiasi dei propri diritti, è necessario contattare il team per la protezione dei dati di Primark all'indirizzo dataprotection@primark.ie. In caso di dubbi sul modo in cui trattiamo le informazioni, l'utente ha il diritto di presentare un reclamo all'autorità locale di controllo della protezione dei dati.