

TELL US 정책

2024년 1월, 버전 1

Primark의 약속

Primark는 올바른 방식으로 비즈니스를 운영하는 것을 목표로 합니다. 당사는 항상 진실되게 행동하고자 최선을 다하고 있습니다. Primark는 책임감 있는 실천을 최우선으로 하는 개방성, 정직성, 포용성의 문화를 자랑스럽게 장려하고 이를 보호하기 위해 노력합니다.

당사는 공급망 내 근로자를 위한 안전하고 품위 있는 일터를 조성하기 위해 힘쓰고 있습니다. 이러한 근로자와 공급업체, Primark 제품 생산 현장 근처에 거주하는 사람들이 부적절하거나, 부정직하거나, 불법적이거나, 위험한 행위를 경험한 것에 대하여 자신의 의견을 말하고 '제보'할 수 있는 권리가 자신에게 있다고 느낀다면, Primark는 더욱 건전한 회사가 될 수 있습니다. 당사는 공급망의 모든 층위와 공급망 커뮤니티에서 효과적이고 정직한 소통이 이루어지도록 장려합니다. 당사의 Tell Us(제보) 정책은 유엔 기업과 인권 이행원칙(UNGP) 및 인지된 관련 규제 요건 변화에 발맞추고 있습니다.

왜 제보해야 하나요?

귀하가 당사 공급망에 속한 근로자 또는 공급업체이거나 Primark 제품 생산 현장 근처에 거주하는 사람으로서 부적절하거나, 부정직하거나, 불법적이거나, 위험하다고 생각되는 사안을 알게 된 경우, 당사는 귀하가 직접 나서서 우려를 표명해 주기를 바랍니다. 당사의 기밀 및 익명(법적 사유로 인해 공개해야 하는 경우 제외) 시스템인 Tell Us를 통해 이러한 내용을 알릴 수 있습니다. 해당 사항은 본 Tell Us(제보) 정책의 적용을 받습니다. 자신의 의견을 말함으로써 문제점을 조사하고 해결하기 위한 조치를 취할 수 있습니다.

Tell Us는 고충처리나 징계 메커니즘과 같은 일반적인 회사 정책 및 절차 또는 귀하가 이용할 수 있는 노동조합이나 노동자위원회 절차를 대체할 수 없다는 점에 유의하시기 바랍니다.

Tell Us는 누구에게 적용되나요?

Primark는 당사 공급망에 속한 모든 근로자와 공급업체, 그리고 Primark 제품 생산 현장 근처에 거주하는 사람들이 자신의 의견을 말하고 'Tell Us(제보)하는 것'을 장려합니다. 정규직, 파트타임 또는 기간제, 임시직 또는 대행업체 직원, 재택 근무자, 파견 근무자, 연수생, 자원봉사자 등 모든 유형의 근로자가 Tell Us를 이용할 수 있습니다.

Primark 매장이 있는 모든 국가에서 당사를 위해 직접적으로 일하는 직원과 Primark 주주, 대행업체, 계약업체, 외부 컨설턴트, 타사 대표자, 비즈니스 파트너, 후원사는 Primark의 ‘문제 제기(Speak Up)’ 메커니즘을 이용할 것을 권장합니다. 여기(<https://corporate.primark.com/en-gb/primark-cares/resources/social>)에서 자세히 알아보세요.

무엇을 제보해야 하나요?

부적절하거나, 부정직하거나, 불법적이거나, 위험한 행위가 발생하고 있다고 생각되면, 당사가 귀하를 지원할 것이라는 확신을 가지고 우려 사항을 제기할 수 있습니다. 다음 중 하나라도 해당하는 경우 신고해야 합니다.

- Primark의 [공급업체 행동강령](#)에 대한 위반의 예는 다음과 같습니다.
 - 강요되거나 강제된 노동, 또는 현대 노예제를 암시하는 기타 징후
 - 법적으로 받을 수 있는 임금 및 수당을 지급하지 않은 경우
 - 노동조합 가입이나 결성, 또는 단체 교섭을 방해하는 행위
 - 안전하지 않거나 비위생적인 작업 환경
 - 법정 최대 근무 시간을 초과하는 근무 시간
 - 차별 또는 괴롭힘
 - 학대적이거나 강압적인 행동
 - 환경 피해
 - 뇌물 수수 및 부패
- [인권 및 윤리적 문제](#)와 [환경](#)에 관한 기타 Primark 정책 위반
- 기밀 정보의 무단 공개 또는 기타 데이터 침해
- Primark 주문의 무단 하도급
- 금융 사기 행위
- 위의 사항을 고의적으로 은폐하는 행위

위 목록에 포함되지 않은 사항은 (아래 명시된) Tell Us의 옵션 4를 통해 신고할 수 있습니다.

본 Tell Us(제보) 정책의 적용 범위에 해당하는지 확실하지 않거나 정식 신고를 하기 전에 누군가와 비밀리에 상의하고 싶은 경우, 직속 관리자나 감독자 또는 가능한 경우 소속 지역이나 직장의 노동조합 또는 노동자위원회 대표와 상의할 것을 권장합니다.

문제점 제기 및 TELL US 이용 방법은 무엇인가요?

우려되는 문제점을 제기하려면 아래 옵션을 참조하세요. **본인 또는 다른 사람이 긴급한 위험에 처한 경우 지역 응급 서비스에 연락하세요.**

옵션 1: 직속 관리자 감독자에게 알리기

직속 관리자나 감독자에게 구두 또는 서면으로 우려 사항을 제기하는 것이 좋습니다. 귀하가 관찰한 행위의 상황으로 인해 직속 관리자나 감독자에게 연락하는 것이 꺼려질 경우 아래 설명된 옵션 중 하나를 사용할 것을 권장합니다.

옵션 2: 가능하다면 지역 노동조합 또는 노동자위원회 대표에게 문의

직속 관리자나 감독자에게 문제점을 제기할 수 없다고 느끼거나, 직속 관리자나 감독자가 귀하의 우려 사항을 해결하지 않았다고 생각되는 경우, 가능하다면 지역 노동조합이나 노동자위원회 대표에게 문제점을 알릴 수 있습니다.

옵션 3: 가능하다면 지역 노동자 헬프라인에 문의(붙임 1 참조)

직속 관리자나 감독자, 노동조합 또는 노동자위원회 대표에게 문제점을 제기할 수 없거나, 제기했으나 우려 사항이 해결되지 않았다고 생각되는 경우, 가능하다면 아래 붙임 1에 명시된 지역 노동자 헬프라인에 문제점을 제기할 수 있습니다.

옵션 4: TELL US 라인(자세한 내용은 아래 및 Primark 제품 생산 공장 게시판 참조)

옵션 1, 2, 3을 이용할 수 없거나 다른 옵션을 통해 우려 사항이 해결되지 않은 경우, 아래의 상세 정보를 참조하여 Tell Us(제보) 전화, 웹서비스 또는 스마트폰 앱(무료)을 이용하세요.

전화	웹 주소	액세스 코드	QR 코드
한국: 82 2 3700 5146	https://primark.speakup.report/tellus	106502	

Tell Us(제보) 전화로 전화를 걸면 Primark 고유의 액세스 코드인 106502를 입력하라는 녹음된 메시지(대부분의 경우 현지 언어로 안내됨)가 들립니다. 그런 다음 우려 사항을 자세히 설명하는 음성 메시지를 녹음할 수 있습니다.

Tell Us(제보) 웹서비스를 이용하려면 Primark 액세스 코드인 106502를 입력해야 하며, 우려 사항을 자세히 설명하는 메시지를 작성할 수 있는 기회가 주어집니다. 웹서비스의 텍스트는 귀하의 현지 언어로 제공됩니다.

Tell Us(제보) 스마트폰 앱을 사용하기로 선택한 경우, QR 코드를 스캔하여 앱을 무료로 다운로드할 수 있습니다. 그런 다음 Primark 액세스 코드인 106502를 입력해야 하며, 우려 사항을 자세히 설명하는 메시지를 작성할 수 있는 기회가 주어집니다. 앱의 텍스트는 귀하의 현지 언어로 제공됩니다.

Tell Us의 전화번호, 웹 주소, 액세스 코드, QR 코드에 대한 자세한 내용은 Primark 제품 생산 공장에 게시된 포스터에서도 확인할 수 있습니다. 귀하가 Tell Us(제보) 메커니즘에 쉽게 접근하고 편하게 사용할 수 있도록 하는 것이 당사의 가장 큰 관심사입니다. 공급업체 공장에 대한 정기적인 사회 감사 프로그램의 일환으로, 포스터 및 기타 관련 정보 자료에 대한 접근이 쉬운지, 해당 메커니즘을 잘 이해하고 있는지를 점검할 것입니다.

Primark에 제기되는 우려 사항에 대한 기록은 관련 법률에 따라 보관됩니다. Tell Us(제보) 전화와 관련하여, 귀하의 음성 메시지 또는 오디오 녹음의 녹취록이 작성됩니다.

귀하의 신고는 아래에 명시된 Tell Us(제보) 절차에 따라 처리됩니다.

Tell Us 시스템을 이용하여 Primark에 연락하면 다음 절차는 무엇인가요?

고유한 사건 번호를 받게 됩니다. Tell Us(제보) 전화, 웹서비스 또는 스마트폰 앱으로 돌아가서 해당 번호를 사용하면 신고 접수통지(7일 후), 추가 정보 요청, 우려 사항 상태 업데이트에 대한 내용을 듣거나 읽을 수 있습니다.

당사는 7일 이내에 신고에 접수통지하는 것을 목표로 하고 있습니다. 그런 다음 초기 평가를 실시하며, 이 과정에서 발견되는 내용에 따라 취해야 할 조치와 관련 일정을 결정하기 위해 우려 사항에 대한 추가 정보를 제공하도록 귀하에게 요청할 수 있습니다.

조사의 결과, 실시 계획 또는 실시 조치, 실시 이유에 대해 통지받게 됩니다(기밀 유지 요건에 따름). 당사는 Tell Us 고충 사항을 조사하는 담당자가 독립적이고 공정하게 업무를 수행하도록 보장합니다.

언제든지 받은 답변이 불만족스러운 경우 위에 명시된 Tell Us(제보) 정책의 다른 연락처로 문의할 수 있습니다. 당사는 이러한 문제점이 공정하고 적절하게 처리될 수 있도록 최선을 다하고 있습니다.

Tell Us 시스템을 사용하여 Primark에 연락하는 경우 신고자를 어떻게 보호하나요?

보복으로부터 보호

당사는 우려 사항을 제기하는 사람에 대한 보복은 용납하지 않습니다. 우려 사항을 제기하는 모든 개인은 불리한 영향, 보복 또는 불이익으로부터 보호받아야 합니다. 우려 사항을 제기한 결과로 본인 또는 본인의 업무에 손해가 발생했다고 생각되면 즉시 Tell Us 전화, 웹서비스 또는 스마트폰 앱을 사용하여 신고해야 합니다.

신원 및 개인정보 보호

Primark는 귀하가 자유롭게 이야기할 수 있기를 바랍니다. 완전히 익명을 유지하고자 하는 경우, 귀하의 선택에 따라 Tell Us 전화, 웹서비스 또는 스마트폰 앱을 통해 익명으로 제보할 수 있습니다. 문제점을 해결하는 데 도움이 될 만한 정보가 있다면 공유해 주세요. 잊어버린 사항이 있으신 경우, 다시 연락하시거나, 문제점 논의를 위해 귀하께 직접 연락을 해달라고 요청하실 수도 있습니다.

귀하가 신원을 공개하는 경우, 당사는 귀하의 신원을 비공개 및 기밀로 유지하기 위하여 합당한 모든 조치를 취할 것입니다. 당사는 해당 혐의를 조사하기 위해 또는 법적 요구에 따라 귀하의 이름을 알아야 하는 사람들에게만 귀하의 이름을 공개합니다. 본 Tell Us 정책에 의거하여 제기된 우려 사항과 관련하여 수집한 귀하 또는 다른 사람의 모든 개인 식별 데이터는 본 정책에 설명된 목적과 붙임 2의 개인정보처리방침에 따라서만 사용됩니다.

익명 선택 여부와 관계없이, 당사는 공급망에 속한 근로자의 신원이 노출될 수 있는 정보를 공개적으로 게시되는 고충처리 관련 보고서에 포함하지 않습니다.

기타

법률에서 달리 규정하지 않는 한, 본 Tell Us 정책은 귀하의 고용 계약의 일부를 구성하지 않으며 Primark와의 계약에 대한 근거를 제공하지 않습니다. 당사는 언제든지 본 Tell Us 정책을 수정할 수 있습니다.

붙임 1

지역 노동자 헬프라인

이름	국가	전화 및/또는 웹사이트
Amader Kotha 	방글라데시	08006666666
Hamary Awaz 	파키스탄	+92 21 38623780
MUDEM 노동자 지원 센터 	터키	https://iscidestekmerkezi.org
RMG 지속가능성 위원회(RSC) 	방글라데시	안전 불만 사항: 08801769969000 일반 문의 사항: 08801766695900 0880241081863-6
Ungal Kural 	인도	1-800-8333-12

붙임 2

TELL US - 개인정보 보호

유럽의 데이터보호법의 목적에 따라 Primark는 Tell Us 전화, 웹서비스, 스마트폰 앱을 통해 제출한 개인 데이터에 대한 책임이 있는 데이터 컨트롤러입니다.

개인 데이터

Primark는 당사의 Tell Us 정책에 의거하여 제출된 개인 데이터를 부적절하거나, 부당하거나, 부정직하거나, 불법적이거나, 위험한 행위(‘부적절한 행위’)에 대한 혐의를 조사하기 위한 목적으로만 당사 Tell Us 정책 및 관련 법률을 준수하여 사용합니다. 본 고지는 부적절한 행위를 신고할 때 당사가 수집하는 정보와 해당 정보가 Primark 내에서 어떻게 사용 및 공유되는지에 대해 설명합니다.

어떤 개인 데이터를 처리하나요?

Tell Us 전화, 웹서비스 또는 스마트폰 앱을 통해 문제점을 신고하시는 경우, 본인 또는 신고에 포함된 사람에 대해 기술된 모든 개인 정보가 수집됩니다. 이름을 남길 필요는 없습니다. 익명으로 제기된 우려 사항은 그 효과가 훨씬 떨어지며 정보가 충분하지 않으면 정확한 조사가 불가능할 수 있으므로 신원을 밝힐 것을 권장합니다.

‘민감한 개인 데이터’라고도 하는 특수 범주에 속하는 개인 정보를 포함시킬 수도 있습니다. 이 용어에는 인종 또는 민족, 종교적 신념, 신체적 또는 정신적 건강, 노동조합 가입, 성적 지향, 성생활 관련 정보, 생체 데이터, 유전 데이터, 범죄 기록, 형사 범죄 또는 소송 관련 정보 등의 사안과 관련된 정보가 포함됩니다.

귀하가 신고의 대상이거나 신고에 이름이 거론된 경우, 당사는 조사에 지장을 줄 수 있거나 법에 의해 금지되지 않는 한 귀하에게 즉시 알려드리기 위해 노력할 것입니다.

이 데이터를 어떻게 사용하나요?

Tell Us 전화를 통해 제출된 음성 신고는 간략하게 녹음된 후, 이를 바탕으로 원어 및 영어 녹취록을 작성합니다. Tell Us 웹서비스와 스마트폰 앱을 통해 접수된 모든 기록과 신고는 출신 국가에 관계없이 사건 관리 시스템에 저장되어 Primark로 전송됩니다.

당사는 신고를 검토하기 위한 목적과, 경우에 따라 관련 혐의를 조사하기 위한 목적으로 해당 제출 데이터를 사용합니다. 이러한 데이터 사용은 일반적으로 해당 목적과 관련한 당사의 정당한 이익을 위해 필요하며, 당사는 관련된 개인을 보호하기 위해 적절한 조치를 취합니다.

귀하의 신고에 특수 범주의 개인 데이터 및/또는 형사 범죄나 소송과 관련된 개인 데이터가 포함된 경우, 이러한 데이터 사용은 일반적으로 당사의 정당한 이익을 위해 필요하며(위에 설명된 바와 같음), 다음과 같은 경우에도 필요합니다.

- 특수 범주의 개인 데이터 사용은 중대한 공익 및/또는 법적 청구의 성립 또는 방어에 필요합니다.
- 형사 범죄 또는 혐의와 관련된 정보 사용은 불법 행위를 탐지하거나 방지하기 위해 필요합니다.

데이터 공유

Tell Us 시스템을 통해 제출된 모든 윤리적 문제 관련 신고는 우선 Primark 윤리 무역 팀으로 전달되어 Tell Us 정책에 명시된 절차에 따라 처리됩니다.

대체로 기타 신고는 적합한 조사가 이루어질 수 있도록 지원하기 위해 Primark 내 관련 팀으로 전달됩니다.

추가 교육 또는 기타 조치가 필요한 동향이나 우려 분야를 파악하기 위해 모든 신고는 익명으로 처리되며, Primark 위험 및 규정 준수 팀 책임자가 분기별로 검토할 수 있도록 요약 보고서로 정리됩니다.

데이터는 얼마나 오래 보관되나요?

녹취록이 생성되면 최초 음성 녹음본은 삭제됩니다. Tell Us 웹사이트 및 스마트폰 앱을 통해 접수된 신고 녹취록과 신고는 Tell Us 시스템 내에서 조사 기간 동안 보관되며, 사건이 '종결'된 후에는 추가로 3년 동안 보관됩니다(단, 관련 법률에 따라 더 긴 기간이 요구되지 않는 한). 이후 모든 식별 정보는 삭제되고 내부 보고 목적으로 신고 유형, 위치, 조사 결과에 대한 통계 기록만 보관됩니다.

데이터는 어디에 보관되고 어디로 전송되나요?

Tell Us 전화, 웹사이트, 스마트폰 앱을 통해 제출된 신고는 유럽 네덜란드에 있는 당사 공급업체의 서버에 저장됩니다. 또한 영국과 아일랜드의 Primark에서 귀하의 데이터에

액세스한 다음 조사를 위해 가장 적합한 사업부에 할당합니다. 즉, 귀하의 데이터는 영국, 아일랜드, 네덜란드에 전송된 다음, 소재지와 상관없이 관련 조사 팀으로 전송됩니다.

귀하의 권리

귀하는 언제든지 당사에 귀하의 개인 데이터 사본 제공을 요청할 수 있습니다. 당사가 보유한 귀하의 개인 데이터가 부정확하거나 불완전하다고 생각되는 경우, 당사에 정정 또는 보완을 요청할 수 있습니다. 경우에 따라 귀하는 당사가 귀하의 데이터를 사용하는 것에 반대할 권리와, 데이터 사용을 제한하거나 삭제하도록 요청할 권리도 있습니다. 하지만 이러한 권리에는 몇 가지 예외가 있습니다. 예를 들어, 법에 따라 데이터를 보관해야 하는 경우 또는 법적 청구를 입증하거나 방어하기 위해 데이터를 사용해야 하는 경우, 당사는 귀하의 데이터를 삭제할 수 없습니다.

개인 데이터에 접근하거나 권리를 행사하려면 먼저 Primark 데이터 보호 팀(dataprotection@primark.ie)으로 문의하시기 바랍니다. 당사가 귀하의 정보를 처리하는 방식에 대해 우려 사항이 있는 경우 귀하는 현지 데이터 보호 감독 기구에 항의를 제기할 권리가 있습니다.