POLÍTICA DE COMUNICACIÓN DE PREOCUPACIONES (TELL US)

Primera versión, enero de 2024

El compromiso de Primark

En Primark, nuestro objetivo es hacer negocios de la forma correcta. Nos comprometemos a actuar siempre con integridad. Nuestro objetivo es fomentar y proteger una cultura de apertura, honestidad e inclusión que dé prioridad a las prácticas responsables.

Nos comprometemos a fomentar lugares de trabajo seguros y dignos para los trabajadores de nuestra red de suministro. Sabemos que somos una empresa más fuerte cuando nuestros trabajadores, los proveedores y las personas que viven junto a los lugares donde se fabrican los productos de Primark se sienten libres de hablar y contarnos las conductas inapropiadas, deshonestas, ilegales o peligrosas que experimentan. Fomentamos una comunicación eficaz y honesta en todos los niveles de nuestra red de suministro y sus comunidades. Nuestra política Tell Us está en consonancia con los Principios Rectores de las Naciones Unidas sobre las Empresas y los Derechos Humanos (UNGP) y con los requisitos normativos en evolución que conocemos.

¿POR QUÉ deberías TRANSMITIRNOS TUS PREOCUPACIONES?

Si eres un trabajador o proveedor de nuestra red de suministro o vives cerca de los centros donde se fabrican los productos de Primark y te enteras de algo que consideras inapropiado, deshonesto, ilegal o peligroso, queremos que acudas a nosotros y expreses tus preocupaciones. Disponemos de un sistema de información confidencial y anónimo (salvo que debamos revelar la información que nos has proporcionado por motivos legales), Tell Us, que te permite hacerlo y que está cubierto por esta Política. Cuando nos haces saber tus preocupaciones, podemos tomar medidas para investigar y resolver los problemas.

Ten en cuenta que el sistema Tell Us no sustituye a las políticas y procedimientos habituales de tu lugar de trabajo, como pueden ser los mecanismos de reclamación y disciplinarios, ni a los procesos sindicales o de comités de empresa que puedas tener a tu disposición.

¿PARA QUIÉN está disponible el sistema TELL US?

Animamos a todos los trabajadores y proveedores de la red de suministro de Primark y a las personas que viven cerca de los centros donde se fabrican los productos de Primark a que utilicen este sistema y nos cuenten sus preocupaciones. Cualquier trabajador puede utilizar Tell Us, bien se trate de trabajadores a tiempo completo, a tiempo parcial o con contrato de duración determinada, los trabajadores eventuales o de agencia, los trabajadores a domicilio, los trabajadores en comisión de servicios, los trabajadores en prácticas o los voluntarios.

También animamos a todos los empleados directos de Primark de cualquier país en el que tengamos tiendas y a los accionistas, agentes, contratistas, consultores externos, representantes de terceros, socios comerciales y patrocinadores de Primark a que utilicen el mecanismo de comunicación de preocupaciones de Primark. Puedes obtener más información al respecto aquí: https://corporate.primark.com/en-gb/primark-cares/resources/social.

¿QUÉ preocupaciones deberías TRANSMITIRNOS?

Si crees que se está produciendo un comportamiento inadecuado, deshonesto, ilegal o peligroso, puedes plantear tu preocupación teniendo la total seguridad de que te apoyaremos. Debes comunicar cualquiera de los casos indicados a continuación:

- Incumplimientos del Código de Conducta para Proveedores de Primark, incluidos los siguientes:
  - Trabajo forzoso u obligatorio o cualquier otro indicio de esclavitud moderna.
  - Impago de salarios y prestaciones legalmente reconocidos.
  - Impedimento de afiliación o constitución de sindicatos o negociación colectiva.
  - Un entorno de trabajo inseguro o antihigiénico.
  - Obligatoriedad de horas de trabajo por encima del máximo legal.
  - Discriminación, intimidación o acoso.
  - Comportamiento abusivo o coercitivo.
  - Daños medioambientales.
  - Soborno y corrupción.
- Infracciones de cualquier otra política de Primark relacionada con los derechos humanos y cuestiones éticas y medioambientales.
- Divulgación no autorizada de información confidencial u otras infracciones relacionadas con los datos.
- Subcontratación no autorizada de pedidos de Primark.
- Actividad financiera fraudulenta.
- Ocultación deliberada de cualquiera de los anteriores.

Cualquier otra circunstancia no incluida en la lista anterior puede notificarse a través del sistema Tell Us mediante la opción 4 (que figura a continuación).

Si no estás seguro de si algo entra en el ámbito de aplicación de esta Política de información (Tell Us), o si deseas hablar con alguien de forma confidencial antes de presentar una denuncia formal, te sugerimos que hables con tu superior jerárquico o, si lo tienes a tu disposición, con el representante sindical o del comité de empresa de tu centro de trabajo.

¿CÓMO puedes plantearnos Y TRANSMITIRNOS TUS PREOCUPACIONES?

Tienes a tu disposición las siguientes opciones para plantear un problema. **Si tú u otra persona os encontráis en peligro inmediato, ponte en contacto con los servicios de emergencia locales.**

Opción 1: Informa a tu superior jerárquico

Te sugerimos que plantees tu preocupación a tu superior jerárquico, bien sea de forma oral o por escrito. Si te preocupa ponerte en contacto con tu superior jerárquico debido a las circunstancias del comportamiento que has observado, te animamos a que utilices cualquiera de las opciones que se indican a continuación.

Opción 2: Si hay un representante del sindicato local o del comité de empresa en tu centro de trabajo, ponte en contacto con él.

Si no te sientes capaz de plantear la cuestión a tu superior jerárquico, o si consideras que no ha abordado tu preocupación, puedes poner el asunto en conocimiento del sindicato local o del representante del comité de empresa.

Opción 3: Si está disponible, ponte en contacto con el servicio local de asistencia al trabajador (consulta el Anexo 1).

Si no puedes plantearle la cuestión a tu superior jerárquico ni al representante del sindicato o comité de empresa, o si ya lo has hecho y consideras que tu preocupación no ha sido atendida, puedes poner el asunto en conocimiento de la línea de ayuda a los trabajadores de tu localidad, que se indica en el Anexo 1.

Opción 4: Línea TELL US (Puedes encontrar los detalles a continuación y en los tablones de anuncios de las fábricas que elaboran productos Primark)

Si las opciones 1, 2 y 3 no están disponibles, o si tu preocupación no ha sido abordada a través de las otras opciones, utiliza la línea de teléfono Tell Us, el servicio web o la aplicación para teléfonos móviles (todos gratuitos), utilizando los datos que figuran a continuación.

Teléfono	**Dirección web**	**Código de acceso**	**Código QR**
España: 34 900 031 156	https://primark.speakup.report/tellus	106502	

Si optas por llamar a la línea de teléfono Tell Us, oirás un mensaje grabado (en la mayoría de los casos en tu idioma local) que te pedirá que proporciones el código de acceso exclusivo de Primark, 106502. A continuación, podrás grabar un mensaje de voz exponiendo tu preocupación.

Si optas por utilizar el servicio web Tell Us, tendrás que facilitar el código de acceso de Primark, 106502, y, a continuación, se te pedirá que escribas un mensaje detallando tu preocupación. El texto del servicio web está en tu idioma local.

Si decides utilizar la aplicación Tell Us para teléfonos móviles, puedes escanear el código QR y descargar la aplicación gratuitamente. A continuación, tendrás que proporcionar el código de acceso de Primark, 106502, tras lo cual se te pedirá que escribas un mensaje explicando tu preocupación. El texto de la aplicación está en tu idioma local.

Los datos del número de teléfono, la dirección web, el código de acceso y el código QR del servicio Tell Us también están a tu disposición en carteles expuestos en las fábricas que elaboran productos Primark. Nuestra máxima preocupación es que puedas acceder fácilmente a los mecanismos de Tell Us y que te sientas cómodo utilizándolos. Como parte

de nuestro programa periódico de auditoría social de las fábricas de nuestros proveedores, comprobaremos la accesibilidad de los carteles y demás material informativo pertinente, así como la comprensión del mecanismo por parte de los trabajadores.

Los registros de las preocupaciones planteadas a Primark se conservarán de conformidad con la legislación aplicable. En relación con la línea telefónica Tell Us, se realiza una transcripción o una grabación de audio de tu mensaje de voz.

Tu denuncia se tratará de conformidad con los procedimientos establecidos para nuestro sistema Tell Us, que se exponen a continuación.

¿QUÉ ocurrirá a después de haberte puesto en contacto con Primark a través del sistema Tell Us?

Recibirás un número de caso único. Si vuelves a usar la línea telefónica, el servicio web o la aplicación para teléfonos móviles Tell Us y utilizas este número, podrás escuchar/leer el acuse de recibo de tu denuncia (transcurridos 7 días), cualquier solicitud de información adicional y cualquier actualización sobre el estado de tu denuncia.

Nuestro objetivo es acusar recibo de tu denuncia en un plazo de siete días. A continuación, llevaremos a cabo una evaluación inicial, como parte de la cual es posible que se te pida que facilites información adicional sobre tu preocupación y, en función de lo que se descubra, se determinarán las medidas que deban adoptarse y los plazos correspondientes.

Se te comunicará el resultado de cualquier investigación y de las medidas previstas o adoptadas, así como los motivos de estas (de acuerdo con los requisitos de confidencialidad). Nos aseguramos de que las personas encargadas de investigar las preocupaciones a través del sistema Tell Us sean independientes e imparciales.

Si no te satisface la respuesta que recibes en algún momento, recuerda que puedes dirigirte a cualquiera de los otros contactos detallados en esta Política Tell Us. Nos comprometemos a garantizar que cualquier asunto de este tipo se trate siempre de forma justa y adecuada.

¿CÓMO te protegeremos si te pones en contacto con Primark utilizando el sistema Tell Us?

Te protegemos frente a las represalias

No toleraremos represalias contra nadie que plantee una preocupación: las personas que planteen una preocupación estarán en todo momento protegidas frente a posibles repercusiones adversas, represalias o perjuicios. Si consideras que el hecho de plantear tu preocupación te perjudica directamente a ti o a tu puesto de trabajo, debes comunicarlo inmediatamente a través de la línea telefónica, el servicio web o la aplicación para teléfonos móviles Tell Us.

Identidad y privacidad

Queremos que te sientas capaz de hablar abiertamente con nosotros. Si deseas mantener el anonimato, puedes hacerlo transmitiendo tus preocupaciones a través de nuestra línea telefónica, servicio web o aplicación para teléfonos móviles. Te pedimos que compartas con

nosotros cualquier información que consideres que puede ayudarnos a resolver tu problema. No te preocupes si se te ha olvidado comentar algo, tienes la opción de volver a ponerte en contacto con nosotros, o puedes solicitar que nos pongamos en contacto contigo directamente para tratar su asunto.

Si revelas tu identidad, tomaremos todas las medidas razonables para mantener tu identidad privada y confidencial. Solo daremos a conocer tu nombre a las personas que necesiten conocerlo para investigar la denuncia o por imperativo legal. Cualquier dato personal que te identifique o que identifique a otra persona que se haya obtenido como parte de cualquier preocupación planteada en virtud de la presente Política Tell Us se utilizará exclusivamente para los fines descritos en esta Política y de conformidad con el Aviso de Privacidad que figura en el Anexo 2.

Independientemente de si optas por el anonimato, nunca incluiremos información sobre los trabajadores de nuestra red de suministro en los informes que publicamos sobre reclamaciones que pudiera conducir a tu identificación.

OTROS

A menos que la ley disponga lo contrario, esta Política Tell Us no forma parte de tu contrato de trabajo y no constituye la base de dicho contrato con Primark. Adicionalmente, nos reservamos el derecho a modificar esta Política Tell Us en cualquier momento.

ANEXO 1

LÍNEAS DE AYUDA LOCALES PARA LOS TRABAJADORES

Nombre	País	Teléfono y/o sitio web
Amader Kotha	Bangladesh	08006666666
Hamary Awaz	Pakistán	92 21 38623780:
Centro de Apoyo al Trabajador MUDEM	Turquía	https://iscidestekmerkezi.org
Consejo de Sostenibilidad de RMG (RSC)	Bangladesh	Reclamaciones relacionadas con la seguridad: 08801769969000 Consultas generales: 08801766695900 0880241081863-6
Ungal Kural	India	1-800-8333-12

ANEXO 2

TELL US - TU PRIVACIDAD

A efectos de la legislación europea sobre protección de datos, Primark es el responsable del tratamiento de los datos personales que nos envíes a través de nuestra línea telefónica, servicio web y aplicación para teléfonos móviles Tell Us.

Tus datos personales

Utilizamos los datos personales enviados únicamente con el fin de investigar acusaciones de comportamiento inadecuado, impropio, deshonesto, ilegal o peligroso («comportamiento inadecuado») en virtud de nuestra Política Tell Us y en cumplimiento de la legislación aplicable. Este aviso te informa sobre los datos que recopilamos cuando denuncias un comportamiento inadecuado y cómo se utilizan y comparten dichos datos dentro de Primark.

¿Qué datos personales tratamos?

Si nos comunicas problema a través de la línea telefónica, el servicio web o la aplicación para teléfonos móviles Tell Us, recopilaremos cualquier dato personal que incluyas en tu informe sobre ti o sobre cualquier persona que identifiques en tu informe. No es necesario que proporciones tu nombre. Te animamos a que te identifiques, ya que las preocupaciones planteadas de forma anónima tienden a ser mucho menos eficaces y, si no disponemos de suficiente información, puede que no sea posible realizar una investigación completa.

Puedes incluir información personal perteneciente a categorías especiales, a veces denominadas «datos personales de carácter confidencial». Este término incluye información relativa a cuestiones como el origen racial o étnico, las creencias religiosas, la salud física o mental, la afiliación sindical, la orientación sexual, la información relativa a la vida sexual, los datos biométricos, los datos genéticos, los antecedentes penales y la información relativa a delitos o procedimientos penales.

Si eres objeto de una denuncia o se te menciona en ella, procuraremos informarte sin demora, salvo que ello pueda perjudicar la investigación o esté prohibido por la ley.

¿Cómo utilizamos estos datos?

Los informes de voz enviados a través de la línea telefónica Tell Us se graban brevemente y luego se crean transcripciones, tanto en el idioma original como en inglés. Todas las transcripciones e informes recibidos a través del servicio web y la aplicación para teléfonos móviles Tell Us, independientemente del país de origen, se almacenan en un sistema de gestión de casos y se envían a Primark.

Utilizamos los datos que se nos presentan para revisar el informe y, en su caso, investigar las alegaciones presentadas. Por lo general, el uso que hacemos de estos datos es necesario para nuestros intereses legítimos en relación con estos fines y adoptamos las medidas adecuadas para proteger a las personas implicadas.

Cuando tu informe incluya categorías especiales de datos personales y/o datos personales relativos a delitos o procedimientos penales, en términos generales, utilizaremos los datos

proporcionados solamente en la medida en que sea necesario para nuestros intereses legítimos (como se ha descrito anteriormente) y:

- Con respecto al uso de categorías especiales de datos personales, necesarios para intereses públicos sustanciales y/o necesarios para el establecimiento o la defensa de reclamaciones legales.
- Con respecto a la información relativa a infracciones penales o denuncias, necesaria para detectar o prevenir actos ilícitos.

Uso compartido de tus datos

Cualquier informe enviado a través del sistema Tell Us que esté relacionado con cuestiones éticas se dirigirá inicialmente al Equipo de Comercio Ético de Primark para que lo gestione de conformidad con los procedimientos establecidos en la Política Tell Us.

El resto de los informes se transmitirán normalmente al equipo pertinente dentro de Primark para ayudar en la investigación correspondiente.

Con el fin de mantener una visión general de cualquier tendencia o área de preocupación en la que sea necesaria una mayor formación u otras medidas, todos los informes serán anonimizados y recopilados en informes resumidos por Primark para su revisión trimestral por parte del Director de Riesgos y Cumplimiento de Primark.

¿Durante cuánto tiempo conservamos tus datos?

Las grabaciones de voz iniciales se borran una vez creadas las transcripciones. Las transcripciones de las denuncias y los informes recibidos a través del servicio web y la aplicación para teléfonos inteligentes Tell Us se conservarán en el sistema Tell Us durante el periodo de investigación y, una vez que se haya «cerrado» un caso, durante un periodo adicional de tres años (a menos que la legislación aplicable exija un periodo más largo). Tras este periodo, se suprimirá toda la información identificativa y únicamente se conservará un registro estadístico del tipo de denuncia, el lugar y el resultado de la investigación a efectos de información interna.

¿Dónde se guardan y a dónde se transfieren tus datos?

Los informes enviados a través de la línea telefónica, el servicio web y la aplicación para teléfonos inteligentes Tell Us se almacenarán en los servidores de nuestro proveedor en los Países Bajos, Europa. Primark también accederá a tus datos en el Reino Unido e Irlanda y, a continuación, los asignará para su investigación a la empresa que considere más adecuada. Esto significa que tus datos se transferirán al Reino Unido, Irlanda y los Países Bajos y al equipo de investigación pertinente, dondequiera que tenga su sede.

Tus derechos

Puedes pedirnos en cualquier momento que te facilitemos una copia de tus datos personales. Si crees que los datos personales que tenemos sobre ti son inexactos o están incompletos, puedes pedirnos que los corrijamos o completemos. En algunas circunstancias, también tienes derecho a oponerte a nuestro tratamiento de tus datos y puedes pedirnos que restrinjamos nuestro uso de tus datos y que los eliminemos. No obstante, existen algunas excepciones a estos derechos. Por ejemplo, no podremos eliminar tus datos si la ley nos

obliga a conservarlos o si necesitamos utilizarlos para establecer o defender una reclamación legal.

Si deseas acceder a tus datos personales o ejercer cualquiera de tus derechos, debes ponerte en contacto con el Equipo de Protección de Datos de Primark en dataprotection@primark.ie en primera instancia. Si te preocupa la forma en que tratamos tus datos, tienes derecho a presentar una reclamación ante la autoridad supervisora de protección de datos de tu país.