

CHÍNH SÁCH TELL US

Phiên bản 1, tháng 1 năm 2024

Cam kết của Primark

Tại Primark, chúng tôi đặt mục tiêu tiến hành kinh doanh một cách đúng đắn. Chúng tôi cam kết luôn hành động một cách chính trực. Chúng tôi tự hào thúc đẩy và đặt mục tiêu bảo vệ một nền văn hóa cởi mở, trung thực và hòa nhập, trong đó phương thức kinh doanh có trách nhiệm luôn được đặt lên hàng đầu.

Chúng tôi cam kết thúc đẩy môi trường làm việc an toàn và tươm tất cho người lao động trong chuỗi cung ứng của chúng tôi. Chúng tôi biết rằng chúng tôi là một công ty mạnh mẽ hơn khi những công nhân, nhà cung cấp và những người sống gần khu vực các cơ sở sản xuất sản phẩm của Primark cảm thấy được trao quyền để lên tiếng và Tell Us biết về hành vi không phù hợp, không trung thực, bất hợp pháp hoặc nguy hiểm mà họ gặp phải. Chúng tôi khuyến khích hoạt động giao tiếp hiệu quả và trung thực ở tất cả các cấp bậc trong chuỗi cung ứng và cộng đồng liên quan. Chính sách Tell Us của chúng tôi phù hợp với Nguyên tắc Hướng dẫn về Kinh doanh và Nhân quyền của Liên hợp quốc (UNGP, UN Guiding Principles on Business and Human Rights) cũng như các yêu cầu pháp lý hiện hành và thường xuyên thay đổi mà chúng tôi biết.

TẠI SAO bạn nên BÁO CÁO CHO CHÚNG TÔI?

Nếu bạn là người lao động hoặc nhà cung cấp trong chuỗi cung ứng của chúng tôi hoặc bạn sống gần các cơ sở sản xuất sản phẩm Primark và bạn biết được bất kỳ điều gì mà bạn cho là không phù hợp, không trung thực, bất hợp pháp hoặc nguy hiểm, chúng tôi muốn bạn lên tiếng bày tỏ mối lo ngại của mình. Chúng tôi có một hệ thống bảo mật và ẩn danh (trừ khi chúng tôi phải tiết lộ danh tính vì lý do pháp lý), tên là Tell Us, cho phép bạn thực hiện việc này. Hệ thống này thuộc phạm vi điều chỉnh của Chính sách Tell Us. Khi bạn lên tiếng, chúng tôi có thể thực hiện hành động để điều tra và giải quyết vấn đề.

Xin lưu ý rằng Tell Us không thay thế các chính sách và quy trình thông thường tại nơi làm việc của bạn, chẳng hạn như cơ chế khiếu nại và kỷ luật hoặc bất kỳ quy trình nào của công đoàn hoặc ủy ban người lao động có thể áp dụng với bạn.

TELL US áp dụng cho AI?

Chúng tôi khuyến khích tất cả người lao động và nhà cung cấp trong toàn bộ chuỗi cung ứng của Primark cũng như những người sống gần các cơ sở sản xuất sản phẩm của Primark lên tiếng và Báo cáo cho Chúng tôi (Tell Us). Người lao động thuộc bất kỳ loại nào đều có thể sử dụng Tell Us, chẳng hạn như nhân viên toàn thời gian, bán thời gian hoặc có thời hạn, nhân viên thời vụ hoặc đại lý, nhân viên tại nhà, nhân viên được điều động làm một công việc nào đó tạm thời, thực tập sinh hoặc tình nguyện viên.

Các nhân viên làm việc trực tiếp cho Primark ở bất kỳ quốc gia nào mà chúng tôi có các cửa hàng và các cổ đông, đại lý, nhà thầu, nhà tư vấn bên ngoài, đại diện bên thứ ba, đối tác kinh doanh và nhà tài trợ của Primark đều được khuyến khích sử dụng cơ chế Speak Up (Lên tiếng) của Primark. Bạn có thể tìm hiểu thêm tại đây: <https://corporate.primark.com/en-gb/primark-cares/resources/social>.

Bạn nên TELL US về ĐIỀU GÌ?

Nếu tin rằng có một hành vi không phù hợp, không trung thực, bất hợp pháp hoặc nguy hiểm đang diễn ra, bạn có thể nói lên mối lo ngại của mình và yên tâm rằng chúng tôi sẽ hỗ trợ bạn. Bạn nên báo cáo bất kỳ điều nào sau đây:

- các hành vi vi phạm [Quy tắc Ứng xử dành cho Nhà cung cấp](#) của Primark, bao gồm:
 - lao động cưỡng bức hoặc bất kỳ dấu hiệu nào khác của chế độ nô lệ hiện đại;
 - không thanh toán tiền lương và phúc lợi hợp pháp;
 - ngăn cản việc tham gia hoặc thành lập công đoàn hoặc thương lượng tập thể;
 - môi trường làm việc không an toàn hoặc mất vệ sinh;
 - số giờ làm việc vượt quá số giờ tối đa theo quy định của pháp luật;
 - hành vi phân biệt đối xử, bắt nạt hoặc quấy rối;
 - hành vi lạm dụng hoặc ép buộc;
 - thiệt hại về môi trường; và
 - hành vi hối lộ và tham nhũng.
- hành vi vi phạm bất kỳ chính sách nào khác của Primark liên quan đến [nhân quyền](#), [các vấn đề đạo đức](#) và [môi trường](#);
- hành vi tiết lộ trái phép thông tin bí mật hoặc các vụ rò rỉ dữ liệu khác;
- bỏ thầu phụ trái phép với các đơn đặt hàng Primark;
- hoạt động tài chính gian lận; và
- hành vi cố tình che giấu bất kỳ điều nào ở trên.

Bạn có thể báo cáo bất kỳ điều gì không được liệt kê trong danh sách trên thông qua Tell Us bằng cách sử dụng Lựa chọn 4 (nêu bên dưới).

Nếu bạn không chắc chắn liệu một điều nào đó có thuộc phạm vi của chính sách Tell Us hay không hoặc nếu bạn muốn nói chuyện bí mật với ai đó trước khi báo cáo chính thức, thì bạn nên nói chuyện với người quản lý trực tiếp hoặc người giám sát của mình hoặc, nếu có, đại diện công đoàn hoặc ủy ban người lao động tại cơ sở hoặc nơi làm việc của bạn.

Bạn nêu vấn đề và TELL US NHƯ THẾ NÀO?

Vui lòng xem các lựa chọn dưới đây để báo cáo vấn đề bạn lo ngại. **Nếu bạn hoặc một người khác đang gặp nguy hiểm tức thì, vui lòng liên hệ với các dịch vụ khẩn cấp tại địa phương của bạn.**

Lựa chọn 1: Nói với người quản lý trực tiếp/giám sát của bạn

Bạn nên nêu mối lo ngại của mình với người quản lý trực tiếp hoặc người giám sát bằng miệng hoặc bằng văn bản. Nếu lo ngại về việc liên hệ với người quản lý trực tiếp hoặc người giám sát do hoàn cảnh xảy ra hành vi mà bạn đã quan sát thấy, bạn nên sử dụng một lựa chọn được nêu dưới đây.

Lựa chọn 2: Nếu có thể, hãy liên hệ với đại diện công đoàn hoặc ủy ban người lao động tại địa phương của bạn

Nếu bạn cảm thấy không thể nêu vấn đề với người quản lý trực tiếp hoặc người giám sát của mình hoặc nếu bạn cảm thấy người quản lý trực tiếp hoặc người giám sát chưa giải quyết mối lo ngại của bạn, thì bạn có thể báo cáo vấn đề với đại diện công đoàn hoặc ủy ban người lao động tại địa phương nếu thích hợp.

Lựa chọn 3: Nếu có, hãy liên hệ với đường dây trợ giúp nhân viên địa phương của bạn (Xem Phụ lục 1)

Nếu bạn không thể nêu vấn đề với người quản lý trực tiếp hoặc người giám sát hoặc đại diện công đoàn hay ủy ban người lao động, hoặc bạn đã làm vậy và cảm thấy mối lo ngại của mình chưa được giải quyết, thì bạn có thể báo cáo vấn đề với đường dây trợ giúp nhân viên địa phương (nếu có) được nêu dưới đây trong Phụ lục 1.

Lựa chọn 4: Dòng TELL US (Chi tiết bên dưới và trên bảng thông báo tại các nhà máy sản xuất sản phẩm Primark)

Nếu bạn không thể sử dụng lựa chọn 1, 2 và 3 hoặc nếu mối lo ngại của bạn chưa được giải quyết khi sử dụng các lựa chọn khác, vui lòng sử dụng đường dây điện thoại, dịch vụ web hoặc ứng dụng Tell Us (tất cả đều miễn phí) theo thông tin chi tiết bên dưới.

Điện thoại	Địa chỉ trang web	Mã truy cập	Mã QR
Việt Nam: 8419003271	https://primark.speakup.report/tellus	106502	

Nếu chọn gọi tới đường dây điện thoại Tell Us, bạn sẽ nghe thấy một tin nhắn ghi âm sẵn (trong hầu hết các trường hợp, tin nhắn này sẽ bằng ngôn ngữ địa phương của bạn) yêu cầu bạn cung cấp mã truy cập riêng cho Primark, 106502. Sau đó, bạn có thể ghi âm một tin nhắn thoại nêu chi tiết mối lo ngại của mình.

Nếu chọn sử dụng dịch vụ web Tell Us, bạn sẽ cần cung cấp mã truy cập Primark, 106502 và sau đó sẽ có cơ hội nhập một tin nhắn nêu chi tiết mối lo ngại của bạn. Văn bản trên dịch vụ web bằng ngôn ngữ địa phương của bạn.

Nếu chọn sử dụng ứng dụng Tell Us cho điện thoại thông minh, bạn có thể quét mã QR và tải xuống ứng dụng miễn phí. Sau đó, bạn sẽ cần cung cấp mã truy cập Primark, 106502 và sau đó sẽ có cơ hội nhập một tin nhắn nêu chi tiết mối lo ngại của bạn. Văn bản trên ứng dụng bằng ngôn ngữ địa phương của bạn.

Thông tin chi tiết về số điện thoại, địa chỉ web, mã truy cập và mã QR của Tell Us cũng được cung cấp cho bạn trên các áp phích trong các nhà máy sản xuất sản phẩm Primark. Mối quan tâm lớn nhất của chúng tôi là bạn có thể dễ dàng truy cập các cơ chế Tell Us và cảm thấy thoải mái khi sử dụng. Trong khuôn khổ chương trình kiểm toán xã hội thường xuyên đối với các nhà máy của nhà cung cấp, chúng tôi sẽ kiểm tra mức độ dễ tiếp cận của áp phích và tài liệu thông tin liên quan khác cũng như mức độ hiểu biết của bạn về cơ chế.

Hồ sơ về các mối lo ngại được báo cáo lên Primark sẽ được lưu giữ theo luật hiện hành. Liên quan đến đường dây điện thoại Tell Us, bản ghi tin nhắn thoại hoặc bản ghi âm của bạn sẽ được tạo.

Báo cáo của bạn sẽ được giải quyết theo quy trình Tell Us của chúng tôi được nêu dưới đây.

ĐIỀU GÌ sẽ xảy ra tiếp theo nếu bạn liên hệ với Primark bằng hệ thống Tell Us?

Bạn sẽ nhận được một mã số trường hợp riêng. Nếu bạn quay lại đường dây điện thoại, dịch vụ web hoặc ứng dụng Tell Us và sử dụng số này, bạn sẽ có thể nghe/đọc phần xác nhận báo cáo của bạn (sau 7 ngày), mọi yêu cầu về thông tin bổ sung và mọi cập nhật về trạng thái mối lo ngại của bạn.

Chúng tôi đặt mục tiêu xác nhận báo cáo của bạn trong vòng bảy ngày. Sau đó, chúng tôi sẽ tiến hành đánh giá ban đầu. Trong quá trình đánh giá ban đầu, bạn có thể được yêu cầu cung cấp thêm thông tin về mối lo ngại của bạn, và tùy thuộc vào kết quả đánh giá, chúng tôi sẽ xác định hành động cần thực hiện và khoảng thời gian liên quan.

Bạn sẽ được thông báo về kết quả của bất kỳ cuộc điều tra nào và các hành động được lên kế hoạch hay thực hiện cũng như lý do thực hiện những hành động đó (tuân theo các yêu cầu bảo mật). Chúng tôi đảm bảo những người chịu trách nhiệm điều tra các khiếu nại Tell Us là những cá nhân độc lập và công minh.

Nếu bạn không hài lòng với phản hồi nhận được vào bất kỳ thời điểm nào, hãy nhớ rằng bạn có thể liên hệ với bất kỳ đầu mối liên hệ nào khác được nêu trong Chính sách Tell Us ở trên. Chúng tôi cam kết đảm bảo mọi vấn đề như vậy sẽ được xử lý một cách công bằng và đúng đắn.

Chúng tôi sẽ bảo vệ bạn NHƯ THẾ NÀO nếu bạn liên hệ với Primark bằng hệ thống Tell Us?

Khỏi các hệ quả

Chúng tôi sẽ không tha thứ cho hành vi trả đũa bất kỳ ai báo cáo mối lo ngại: bất kỳ cá nhân nào báo cáo mối lo ngại đều phải được bảo vệ khỏi những hệ quả bất lợi, hành vi trả đũa hoặc tổn hại. Nếu bạn cảm thấy có bất kỳ tổn hại nào đối với bạn hoặc công việc của bạn do việc báo cáo mối lo ngại, thì bạn phải báo cáo điều này ngay lập tức qua đường dây điện thoại, dịch vụ web hoặc ứng dụng Tell Us.

Danh tính và quyền riêng tư của bạn

Chúng tôi hy vọng bạn cảm thấy có thể nói chuyện với chúng tôi một cách cởi mở. Nếu bạn muốn giấu tên hoàn toàn, bạn có thể chọn làm vậy bằng cách sử dụng đường dây điện thoại, dịch vụ web hoặc ứng dụng Tell Us của chúng tôi. Vui lòng chia sẻ bất kỳ thông tin nào mà bạn nghĩ sẽ giúp chúng tôi giải quyết vấn đề của bạn. Đừng lo lắng nếu bạn quên thông tin nào đó, bạn có thể chọn liên hệ lại với chúng tôi hoặc yêu cầu chúng tôi liên hệ trực tiếp với bạn để thảo luận về vấn đề bạn gặp phải.

Nếu bạn tiết lộ danh tính của mình, chúng tôi sẽ thực hiện tất cả các biện pháp hợp lý để giữ bảo mật và riêng tư danh tính của bạn. Chúng tôi sẽ chỉ tiết lộ tên của bạn cho những người cần biết tên đó để điều tra cáo buộc hoặc theo yêu cầu của pháp luật. Bất kỳ dữ liệu cá nhân nào có thể nhận dạng bạn hoặc người khác mà chúng tôi có được theo bất kỳ mối lo ngại nào được báo cáo theo Chính sách Tell Us này sẽ chỉ được sử dụng cho các mục đích mô tả trong Chính sách Tell Us này và tuân theo Thông báo về Quyền riêng tư tại Phụ lục 2.

Bất kể bạn chọn giấu tên hay không, chúng tôi không bao giờ đưa những thông tin nhận dạng về người lao động trong chuỗi cung ứng của chúng tôi vào các báo cáo công khai về các khiếu nại.

NỘI DUNG KHÁC

Trừ khi pháp luật có quy định khác, Chính sách Tell Us này không phải là một phần trong hợp đồng lao động của bạn và không cung cấp cơ sở cho bất kỳ hợp đồng nào như vậy với Primark; chúng tôi có thể sửa đổi Chính sách Tell Us này bất kỳ lúc nào.

PHỤ LỤC 1

ĐƯỜNG DÂY HỖ TRỢ NHÂN VIÊN TẠI ĐỊA PHƯƠNG

Tên	Quốc gia	Điện thoại và/hoặc trang web
Amader Kotha 	Bangladesh	08006666666
Trung tâm Hỗ trợ Người lao động MUDEM 	Thổ Nhĩ Kỳ	https://iscidestekmerkezi.org
Hội đồng về Tính bền vững RMG (RSC) 	Bangladesh	Khiếu nại về An toàn: 08801769969000 Thắc mắc Chung: 08801766695900 0880241081863-6
Ungal Kural 	Ấn Độ	1-800-8333-12

PHỤ LỤC 2

TELL US – QUYỀN RIÊNG TƯ CỦA BẠN

Vì mục đích của luật bảo vệ dữ liệu của Châu Âu, Primark là đơn vị kiểm soát dữ liệu chịu trách nhiệm về dữ liệu cá nhân mà bạn gửi qua đường dây điện thoại, dịch vụ web và ứng dụng Tell Us của chúng tôi.

Dữ liệu cá nhân của bạn

Chúng tôi chỉ sử dụng dữ liệu cá nhân được gửi theo Chính sách Tell Us cho mục đích điều tra các cáo buộc về hành vi không phù hợp, không đúng đắn, không trung thực, bất hợp pháp hoặc nguy hiểm (“hành vi không phù hợp”) theo Chính sách Tell Us của chúng tôi và theo cách tuân thủ luật hiện hành. Thông báo này cho bạn biết về thông tin chúng tôi thu thập khi bạn báo cáo hành vi không phù hợp cũng như cách thông tin đó được sử dụng và chia sẻ trong nội bộ Primark.

Chúng tôi xử lý dữ liệu cá nhân nào?

Nếu bạn báo cáo một vấn đề thông qua đường dây điện thoại, dịch vụ web hoặc ứng dụng Tell Us, chúng tôi sẽ thu thập mọi thông tin cá nhân mà bạn đưa vào báo cáo về bạn hoặc bất kỳ ai mà bạn đề cập trong báo cáo của mình. Chúng tôi không yêu cầu bạn để lại tên của bạn. Chúng tôi khuyến khích bạn nêu tên chính mình vì những lo ngại được báo cáo ẩn danh có xu hướng kém hiệu quả hơn nhiều, và nếu chúng tôi không có đủ thông tin thì có thể chúng tôi sẽ không thể tiến hành một cuộc điều tra đầy đủ.

Bạn có thể đưa thông tin cá nhân thuộc các danh mục đặc biệt, đôi khi được gọi là “dữ liệu cá nhân nhạy cảm” vào báo cáo. Thuật ngữ này bao gồm thông tin liên quan đến các vấn đề như nguồn gốc chủng tộc hoặc dân tộc, niềm tin tôn giáo, sức khỏe thể chất hoặc tinh thần, thành viên công đoàn, khuynh hướng tình dục, thông tin về đời sống tình dục, dữ liệu sinh trắc học, dữ liệu di truyền, lý lịch tư pháp và thông tin liên quan đến tội phạm hình sự hoặc thủ tục tố tụng hình sự.

Nếu bạn là đối tượng hoặc có tên trong một báo cáo, chúng tôi sẽ cố gắng thông báo kịp thời cho bạn, trừ khi việc làm như vậy có thể gây phương hại đến cuộc điều tra hoặc chúng tôi bị pháp luật cấm làm như vậy.

Chúng tôi sử dụng dữ liệu này như thế nào?

Báo cáo bằng giọng nói được gửi qua đường dây điện thoại Tell Us được ghi âm ngắn gọn và sau đó bản ghi được tạo bằng cả ngôn ngữ gốc và tiếng Anh. Tất cả các bản ghi và báo cáo nhận được thông qua dịch vụ web và ứng dụng Tell Us, bất kể quốc gia mà từ đó bản ghi và báo cáo được gửi, đều được lưu trữ trong hệ thống quản lý trường hợp và gửi đến Primark.

Chúng tôi sử dụng dữ liệu được gửi cho chúng tôi nhằm mục đích xem xét báo cáo và, nếu thích hợp, điều tra các cáo buộc được đưa ra. Việc sử dụng dữ liệu như vậy thường cần thiết vì lợi ích hợp pháp của chúng tôi liên quan đến các mục đích này và chúng tôi đặt ra các biện pháp thích hợp để bảo vệ các cá nhân có liên quan.

Trong trường hợp báo cáo của bạn bao gồm các danh mục dữ liệu cá nhân đặc biệt và/hoặc dữ liệu cá nhân liên quan đến tội phạm hình sự hoặc thủ tục tố tụng hình sự, thì nói chung

chúng tôi cần sử dụng dữ liệu này vì lợi ích hợp pháp của chúng tôi (như được mô tả ở trên) và:

- Đối với việc sử dụng các loại dữ liệu cá nhân đặc biệt, cần thiết cho lợi ích chung đáng kể và/hoặc cần thiết cho việc thiết lập hoặc bảo chữa trước các khiếu nại pháp lý; và
- Đối với thông tin liên quan đến tội phạm hình sự hoặc cáo buộc hình sự, cần thiết để phát hiện hoặc ngăn chặn các hành vi trái pháp luật.

Chia sẻ dữ liệu của bạn

Bất kỳ báo cáo nào được gửi qua hệ thống Tell Us liên quan đến các vấn đề đạo đức ban đầu sẽ được chuyển đến nhóm Đạo đức trong thương mại của Primark để giải quyết theo các thủ tục được nêu trong Chính sách Tell Us.

Các báo cáo khác thường sẽ được chuyển cho nhóm phụ trách trong Primark để hỗ trợ điều tra thích hợp.

Để có thông tin tổng quan về bất kỳ xu hướng hoặc lĩnh vực quan ngại nào yêu cầu đào tạo thêm hoặc thực hiện các biện pháp khác, tất cả các báo cáo sẽ được Primark ẩn danh và tổng hợp thành báo cáo tóm tắt để Giám đốc bộ phận rủi ro và tuân thủ của Primark xem xét hàng quý.

Chúng tôi lưu giữ dữ liệu của bạn trong bao lâu?

Bản ghi âm giọng nói ban đầu sẽ bị xóa sau khi bản chép lời được tạo. Bản chép lời của các báo cáo và báo cáo nhận được thông qua dịch vụ web và ứng dụng Tell Us sẽ được lưu giữ trong hệ thống Tell Us trong khoảng thời gian cần thiết để tiến hành điều tra, và sau khi một trường hợp đã được 'đóng', trong khoảng thời gian ba năm tiếp theo (trừ khi cần lưu giữ trong thời gian dài hơn theo luật hiện hành). Sau đó, tất cả thông tin nhận dạng sẽ bị xóa và chỉ hồ sơ thống kê về loại báo cáo, địa điểm và kết quả điều tra được lưu giữ cho mục đích báo cáo nội bộ.

Dữ liệu của bạn được lưu giữ và chuyển giao đi đâu?

Các báo cáo được gửi qua đường dây điện thoại, dịch vụ web và ứng dụng Tell Us sẽ được lưu trữ trên máy chủ của nhà cung cấp của chúng tôi ở Hà Lan, Châu Âu. Dữ liệu của bạn cũng sẽ được Primark ở Vương quốc Anh và Ireland truy cập và sau đó được phân phối cho doanh nghiệp thích hợp nhất để điều tra. Điều này có nghĩa là dữ liệu của bạn sẽ được chuyển đến Vương quốc Anh, Ireland và Hà Lan cũng như cho nhóm điều tra có liên quan, bất kể họ có trụ sở ở đâu.

Các quyền của bạn

Bạn có thể yêu cầu chúng tôi cung cấp cho bạn bản sao dữ liệu cá nhân của bạn bất cứ lúc nào. Nếu bạn cho rằng dữ liệu cá nhân mà chúng tôi lưu giữ về bạn là không chính xác hoặc không đầy đủ, bạn có thể yêu cầu chúng tôi sửa hoặc hoàn thiện dữ liệu đó. Trong một số trường hợp, bạn cũng có quyền phản đối việc chúng tôi sử dụng dữ liệu của bạn và có quyền yêu cầu chúng tôi hạn chế sử dụng dữ liệu của bạn hoặc xóa dữ liệu đó. Tuy nhiên, có một số trường hợp ngoại lệ đối với các quyền này. Ví dụ: chúng tôi sẽ không thể xóa dữ liệu của bạn nếu luật pháp yêu cầu chúng tôi lưu giữ dữ liệu đó hoặc nếu chúng tôi cần sử dụng dữ liệu đó để thiết lập hoặc bảo chữa trước một khiếu nại pháp lý.

Nếu muốn truy cập dữ liệu cá nhân của mình hoặc thực hiện bất kỳ quyền nào của mình, trước tiên bạn nên liên hệ với Nhóm Bảo vệ Dữ liệu Primark theo địa chỉ dataprotection@primark.ie. Nếu lo ngại về cách chúng tôi xử lý thông tin của bạn, bạn có quyền khiếu nại với cơ quan giám sát bảo vệ dữ liệu tại địa phương.