

Рекламации клиентов, запросы и проблемы, касающиеся твоего заказа и покупок, обрабатываются только [службой по работе с клиентами](#). Центр доверия их обработкой не занимается. Благодарим за понимание.

Центр доверия

Центр приема сообщений согласно Закону о защите информаторов (HinSchG) и порядку рассмотрения жалоб, предусмотренному Законом о должной добросовестности при управлении цепочками поставок (LkSG) компании IKEA в Германии

IKEA очень ответственно относится к любому нарушению в производственной среде и цепочке поставок. Центр доверия принимает сообщения о следующих обстоятельствах и нарушениях:

Если ты полагаешь, что в твоей производственной среде, на подготовительной стадии или в рамках твоей профессиональной деятельности в IKEA нарушаются внутрифирменные предписания, например, Кодекс поведения компании IKEA, Декларация о правах человека компании IKEA в Германии, IWAY, правила или законы, либо имеют место риски для человека или окружающей среды, либо в компании IKEA или в компании-поставщике не соблюдаются права человека или экологическое право, то ты в любое время можешь сообщить об этом.

Обзор предписаний и законов, предусмотренных Законом о защите информаторов (HinSchG), содержится в § 2 Закона о защите информаторов; факты, жалобы на которые рассматриваются в порядке, предусмотренном Законом о должной добросовестности при управлении цепочками поставок (LkSG), приведены в § 10 Закона о должной добросовестности при управлении цепочками поставок.

A. Внутренний центр приема сообщений IKEA – Центр доверия

Ты можешь передавать нам сообщения через следующие каналы приема сообщений IKEA:

[Здесь можно перейти в Центр доверия Ingka Group](#)

Сообщение в текстовой форме

После перехода по вышеуказанной ссылке сначала выбери язык. После этого ты можешь написать сообщение на немецком или английском языке. Имей при себе бумагу и ручку, чтобы записать номер дела, который будет присвоен системой. При помощи этого номера ты всегда сможешь вернуться к твоему делу.

Сообщение в устной форме

Ты можешь оставить сообщение в Центр доверия по телефону:
телефон +49 800 1818952

Если ты позвонишь по этому номеру телефона, тебя попросят ввести следующий код: **118323**

Личный контакт

Если в своем сообщении ты попросишь о личном контакте, в течение определенного времени мы установим личный контакт между тобой и ответственным лицом нашего Центра доверия.

В. Внешние официальные Центры приема сообщений

Ты можешь также сообщить о возможном нарушении во внешние Центры приема сообщений Федеральных органов Германии:

- в Федеральное ведомство юстиции:
https://www.bundesjustizamt.de/DE/MeldestelledesBundes/MeldestelledesBundes_node.html,
- в Федеральное ведомство государственного надзора за деятельностью картелей:
https://www.bundeskartellamt.de/SharedDocs/KontaktDaten/DE/Externe_Meldestelle.html,
- в Федеральное управление по надзору в секторе финансовых услуг:
https://www.bafin.de/DE/DieBaFin/Hinweisgeberstelle/hinweisgeberstelle_node.html.

Во всех случаях, когда нарушение можно эффективно устранить внутри компании, и когда не нужно опасаться ответных мер, мы рекомендуем обращаться с сообщением во внутренний центр приема сообщений IKEA, как указано выше.

1. Когда следует сообщать об инцидентах?

Сотрудники IKEA, поставщики или сторонние партнеры по договору могут сообщать о фактах, в частности, при подозрении на

- возможные нарушения внутрифирменных предписаний, например Кодекса поведения компании IKEA,
 - возможные нарушения [Декларации о правах человека компании IKEA](#),
 - возможные нарушения IWAY компании IKEA,
 - возможные нарушения предписаний и законов (предусмотренных, в частности, § 2 HinSchG и § 10 LKSG),
 - возможные нарушения предписаний по охране труда и здоровья,
 - коррупция или другие составы преступления,
 - возможные нарушения прав человека или норм экологического права,
 - риски для человека или окружающей среды
- в компании IKEA или в компании-поставщике.

2. Может ли сообщение об инциденте нанести ущерб моему положению или репутации?

Ты можешь быть уверен, что соблюдение всех предписаний компании IKEA, таких как Кодекс поведения, основополагающие документы, IWAY и все соответствующие правила и законы имеет для нас очень важное значение. Залогом нашего успеха являются наши основополагающие ценности: честность, уважение, справедливость, нравственность и соблюдение законности. Мы гарантируем, что твоя попытка сохранения этих ценностей ни в коем случае не нанесет ущерба твоему положению и репутации. Поэтому мы не приемлем и не допустим дискриминации или ущемления интересов за то, что ты поступаешь правильно.

3. Что произойдет с моим сообщением?

После поступления сообщения

- в течение 7 мы дней сообщим, что сообщение получено,
- проконтролируем, находится ли нарушение, о котором ты сообщил, в сфере компетенции Центра доверия и приема сообщений,
- поддерживаем с тобой контакт,
- проконтролируем обоснованность твоего сообщения,
- если требуется, попросим тебя сообщить дополнительную информацию,
- примем необходимые меры,
- в течение трех месяцев после подтверждения получения сообщим о запланированных или уже принятых мерах и основаниях для них, если это не нанесет ущерба текущему расследованию или правам причастных лиц.

В качестве необходимых мер наш Центр доверия может

- провести внутреннее расследование у работодателя или в соответствующем подразделении и связаться с причастными лицами и подразделениями,
- перенаправить тебя в другой ответственный орган,
- прекратить дело за отсутствием доказательств или по другим причинам,
- передать дело в другое ответственное подразделение внутренних расследований или в компетентное ведомство для проведения дальнейшего следствия.

Твое сообщение будет оцениваться ответственными лицами по принципу четырех глаз. Ответственные лица центра доверия – это прошедшие специальное обучение и назначенные сотрудники из области Ingka Group People & Culture или Ingka Group Business Risk & Compliance. Если необходимо, твое дело будет передано ответственному лицу Центра доверия (по меньшей мере на национальном уровне), которое будет заниматься им в дальнейшем.

Если инцидент, о котором ты сообщаешь, не относится к компетенции Центра доверия, мы сообщим тебе, к кому ты можешь обратиться.

Мы рекомендуем регулярно входить в систему с помощью твоего номера дела, так как мы можем задать дополнительные вопросы или попросить дополнить важную информацию.

4. Кто будет обрабатывать мое дело?

Центр доверия подключает к обработке дела как можно меньше лиц. Все сотрудники, занятые обработкой дела, прошли специальную подготовку и обязаны соблюдать конфиденциальность. Это единственные сотрудники компании IKEA, у которых есть первоначальный доступ к делам, о которых сообщили в Центр доверия.

Твое сообщение и данные о твоей личности, если ты их укажешь, будут переданы ответственным лицам Центра доверия. Если будет проведено дальнейшее расследование, эта информация будет также передана ответственным лицам, которые будут заниматься дальнейшей обработкой твоего дела. Ответственные лица, которые будут назначены для дальнейшего расследования и принятия мер, работают в причастных организациях по меньшей мере на одном уровне выше, чем лицо, сообщившее об инциденте.

5. Могу ли я сообщить дополнительную информацию позже?

Возможно, у ответственного лица Центра доверия будут к тебе дополнительные вопросы. Эти вопросы будут сохранены в системе Центра доверия. Ты можешь просмотреть их, воспользовавшись своим номером дела. Ты можешь передать свои ответы по этому же каналу, как и сообщение о инциденте. Во избежание ложных обвинений и следующих за ними расследований мы не рекомендуем делать сообщения анонимно. Мы рекомендуем всегда указывать имя и фамилию вместе с твоим сообщением. Мы примем все необходимые меры для защиты твоих личных данных.

6. Как я узнаю, как развивается мое дело?

После того, как ты сообщишь в Центр доверия об инциденте, ему будет присвоен номер. Мы сообщим тебе этот номер. Ты можешь в любое время войти в систему Центра доверия, чтобы открыть свое сообщение и последующую коммуникацию.

Ответственные лица Центра доверия в течение семи дней подтвердят получение твоего сообщения, будут информировать тебя о ходе дела и в течение трех месяцев после подтверждения получения сообщат тебе о запланированных или уже принятых мерах и причинах для этого, если это не нанесет ущерба текущему расследованию или правам причастных лиц.

7. У кого есть доступ к моему делу и как оно будет сохранено?

Мы принимаем все необходимые технические и организационные меры безопасности для защиты конфиденциальных данных, которые будут переданы в Центр доверия в рамках дела, во избежание их уничтожения или манипуляции (случайных или преднамеренных), их утраты или получения к ним доступа неправомочными лицами. В отношении твоего сообщения будет соблюдаться полная конфиденциальность. Это означает, что информация о инциденте, о котором ты сообщишь, будет

передана ответственным лицам, которые обязаны соблюдать конфиденциальность, только в необходимом объеме.

8. Может ли сообщение об инциденте нанести ущерб положению или репутации причастных лиц или компаний?

Ко всем причастным лицам будут относиться справедливо и на равных. Если будет принято решение о том, что необходимо проведение расследования, все причастные лица и компании будут об этом проинформированы. Обвиняемым лицами и партнерам по договору мы предоставим возможность высказать свою точку зрения. Решение о возможных последствиях будет приниматься на основании фактов.

9. Защита персональных данных

IKEA Deutschland GmbH & Co. KG несет ответственность за Центр доверия, то есть за обработку твоего дела и твоих персональных данных. Свой запрос ты можешь направить уполномоченному по защите персональных данных, IKEA Deutschland GmbH & Co. KG, Am Wandersmann 2–4, 65719 Hofheim-Wallau. Электронная почта: dsb@ikea.com

В связи с обработкой твоих персональных данных у тебя имеются следующие права:

- право на получение информации о сохраненных данных (ст. 15 Общего регламента о защите данных),
- право на исправление неверных данных (ст. 16 Общего регламента о защите данных),
- право на удаление твоих данных при отсутствии правового основания для дальнейшего хранения данных (ст. 17 Общего регламента о защите данных).

10. Передача конфиденциальных данных

Некоторые конфиденциальные данные могут обрабатываться подразделениями Ingka Group или передаваться в эти подразделения, как на территории, так и за пределами территории Европейского экономического пространства. При этом Ingka Group всегда обеспечивает соблюдение законов о защите данных.
