

Skargi klientów, zapytania i problemy związane z zamówieniem i zakupem mogą być obsługiwane wyłącznie przez nasz dział [obsługi klienta](#) i nie mogą być przetwarzane przez nasze centrum poufności (Vertrauensstelle). Dziękujemy za zrozumienie.

Centrum poufności IKEA ds. Praw Człowieka

Biuro raportowania zgodnie z Ustawą o ochronie sygnalistów (HinSchG) oraz procedura składania skarg zgodnie z Ustawą o należytej staranności w łańcuchu dostaw (LkSG) IKEA w Niemczech.

IKEA bardzo poważnie traktuje wszelkie wykroczenia w środowisku pracy i w łańcuchu dostaw. Poniższe kwestie i naruszenia można zgłaszać w szczególności za pośrednictwem centrum poufności IKEA ds. Praw Człowieka:

Jeśli uważasz, że w Twoim środowisku pracy lub w związku z nią, wewnętrzne wytyczne firmy, takie jak Kodeks Postępowania IKEA, Deklaracja Praw Człowieka IKEA w Niemczech, IWAY i/lub regulacje lub przepisy prawa są naruszane, lub istnieją zagrożenia dla ludzi i środowiska w IKEA lub u dostawcy, możesz to zgłosić w dowolnym momencie.

Przegląd przepisów i ustaw objętych ustawą o ochronie sygnalistów (HinSchG) można znaleźć w sekcji 2 ustawy o ochronie sygnalistów; kwestie objęte procedurą reklamacyjną ustawy o należytej staranności w łańcuchu dostaw (LkSG) można znaleźć w sekcji 10 ustawy o należytej staranności w łańcuchu dostaw.

A. Wewnętrzne centrum poufności IKEA ds. Praw Człowieka

Możesz przesłać nam swoje informacje za pośrednictwem następujących kanałów IKEA:

[Kliknij tutaj, aby przejść do centrum poufności Grupy Ingka \(Vertrauensstelle\).](#)

Wiadomość w formie tekstowej

Po kliknięciu powyższego łącza należy najpierw wybrać język. Następnie możesz napisać wiadomość w języku niemieckim lub angielskim. Przygotuj również długopis i kartkę, aby móc zapisać numer sprawy nadany przez system. Ten numer zawsze przeniesie Cię z powrotem do Twojej sprawy.

Powiadomienie w formie ustnej

Można również zgłosić się do poufnego centrum doradztwa telefonicznie:

Telefon **+49 800 181 89 52**

Gdy zadzwonisz pod ten numer, zostaniesz poproszony o wprowadzenie następującego kodu:
118323

Kontakt osobisty

Jeśli poprosisz nas o to w swoim zgłoszeniu, nawiążemy z Tobą osobisty kontakt.

B. Zewnętrzne organy

Alternatywnie można zgłosić ewentualne wykroczenia do centralnych organów niemieckich władz federalnych:

- w Federalnym Urzędzie Sprawiedliwości pod adresem https://www.bundesjustizamt.de/DE/MeldestelledesBundes/MeldestelledesBundes_node.html,
- w Federalnym Urzędzie Kartelowym pod adresem https://www.bundeskartellamt.de/SharedDocs/KontaktDaten/DE/Externe_Meldestelle.html,
- oraz w Federalnym Urzędzie Nadzoru Finansowego pod adresem https://www.bafin.de/DE/DieBaFin/Hinweisgeberstelle/hinweisgeberstelle_node.html.

We wszystkich przypadkach, w których można podjąć skuteczne działania wewnętrzne zapobiegające wykroczeniom, zalecamy zgłoszenie tego faktu do wspomnianego powyżej wewnętrznego centrum poufności.

1. Kiedy należy zgłosić incydent?

Pracownicy IKEA, dostawcy i/lub partnerzy mogą zgłaszać przypadki wykroczeń, w tym:

- możliwe naruszenia wewnętrznych wytycznych firmy, takich jak Kodeks Postępowania,
- możliwe naruszenia [deklaracji praw](#) człowieka [IKEA](#),
- możliwe naruszenia IWAY IKEA,
- możliwe naruszenia przepisów lub praw (w szczególności zgodnie z § 2 HinSchG i § 10 LkSG),
- podejrzenie naruszenia przepisów bezpieczeństwa i higieny pracy,
- korupcja lub inne przestępstwa kryminalne,
- możliwe naruszenia praw człowieka i praw środowiskowych,
- sytuacje zagrażające ludziom i/ lub środowisku w IKEA lub u dostawcy.

2. Czy zgłoszenie incydentu może zaszkodzić mojej pozycji i reputacji?

Możesz być pewien, że przestrzeganie wszystkich wytycznych IKEA, takich jak Kodeks Postępowania, dokumenty dotyczące polityki, IWAY oraz wszystkie odpowiednie regulacje i przepisy prawa są dla nas niezwykle ważne. Nasz sukces opiera się na naszych podstawowych wartościach: uczciwości, szacunku, sprawiedliwości i zgodności z prawem. Zapewniamy, że próba przestrzegania tych wartości w żaden sposób nie zaszkodzi Twojej pozycji ani reputacji. Dlatego też nie akceptujemy ani nie tolerujemy dyskryminacji lub karania za właściwe postępowanie.

3. Co dzieje się z moim raportem?

Po otrzymaniu wiadomości:

- potwierdzimy jej otrzymanie w ciągu 7 dni,
- sprawdzimy, czy zgłoszone wykroczenie wchodzi w zakres działalności centrum poufności IKEA,
- będziemy w stałym kontakcie,
- sprawdzimy ważność zgłoszenia,
- w razie potrzeby poprosimy o dodatkowe informacje,
- podejmujemy odpowiednie działania naprawcze, oraz

- przekazemy informacje zwrotne na temat planowanych lub już podjętych kolejnych działań (w ciągu trzech miesięcy od potwierdzenia ich otrzymania), pod warunkiem, że nie zagrazi to toczącym się dochodzeniom ani prawom osób, których dane dotyczą.

W ramach działań następczych nasze wewnętrzne centrum zaufania może w szczególności

- przeprowadzić wewnętrzne dochodzenie u pracodawcy lub w odpowiedniej jednostce organizacyjnej i skontaktować się z zainteresowanymi osobami i jednostkami organizacyjnymi,
- skierować użytkownika do innych kompetentnych organów,
- umorzyć postępowanie z powodu braku dowodów lub z innych powodów,
- przekazać sprawę do naszej wewnętrznej jednostki dochodzeniowej lub właściwego organu w celu dalszego dochodzenia.

Zgłoszenie zostanie ocenione przez osoby odpowiedzialne zgodnie z zasadą podwójnej kontroli. Osoby odpowiedzialne za centrum poufności to specjalnie przeszkoleni i wyznaczeni pracownicy Ingka Group People & Culture lub Ingka Group Business Risk & Compliance. W razie potrzeby sprawa zostanie przesłana do osoby odpowiedzialnej za centrum zaufania (na poziomie krajowym), która podejmie dalsze działania.

Jeśli zgłoszony incydent nie wchodzi w zakres działalności centrum, poinformujemy Cię, z kim możesz się skontaktować.

Zalecamy regularne logowanie się do systemu za pomocą numeru sprawy, ponieważ możemy zadać dodatkowe pytania lub poprosić o ważne informacje dotyczące zgłoszenia.

4. Kto zajmie się moją sprawą?

Pracownicy centrum poufności zajmujący się sprawą są specjalnie przeszkoleni i zobowiązani do zachowania poufności. Są to jedyni pracownicy IKEA, którzy początkowo mają dostęp do zgłoszonych spraw (w tym to tożsamości osoby zgłaszającej). Jeśli będą prowadzone dalsze dochodzenia, informacje te zostaną również przesłane do osób odpowiedzialnych za rozpatrzenie sprawy.

Osoby wyznaczone do dalszego dochodzenia lub działania pracują co najmniej jeden poziom wyżej w organizacji niż osoba, która zgłosiła incydent.

5. Czy mogę dostarczyć dalsze informacje w późniejszym terminie?

Osoba odpowiedzialna w centrum zaufania może mieć dodatkowe pytania. Pytania te zostaną zapisane w naszym systemie. Możesz je odzyskać, korzystając z numeru sprawy. Odpowiedzi można przesłać za pośrednictwem tego samego kanału zgłaszania, co zgłoszenie incydentu. Aby uniknąć fałszywych oskarżeń i związanych z nimi dochodzeń, odradzamy dokonywanie anonimowych zgłoszeń. Zalecamy, aby w zgłoszeniu zawsze podawać swoje imię i nazwisko. Podejmiemy wszelkie niezbędne środki w celu ochrony Twojej tożsamości.

6. Skąd będę wiedzieć o postępach w mojej sprawie?

Po zgłoszeniu incydentu do centrum poufności zostanie mu przypisany numer. Poinformujemy Cię o tym numerze. Możesz zalogować się do systemu centrum zaufania w dowolnym momencie, aby uzyskać dostęp do swojego zgłoszenia i dalszej komunikacji.

Osoby odpowiedzialne w biurze centrum potwierdzą otrzymanie zgłoszenia w ciągu 7 dni od jego otrzymania, będą informować o wszelkich postępach i przekażą informacje zwrotne na temat planowanych lub już podjętych działań następczych oraz ich przyczyn w ciągu trzech

miesiący od potwierdzenia otrzymania, pod warunkiem, że nie zagrazi to trwającym dochodzeniom lub prawom osób, których dane dotyczą.

7. Kto ma dostęp do mojej sprawy i jak jest ona przechowywana?

Podajemy wszelkie niezbędne techniczne i organizacyjne środki bezpieczeństwa w celu ochrony poufnych danych, które są przekazywane do biura ds. poufności w sprawie, tak aby nie zostały zniszczone lub zmanipulowane (przypadkowo lub celowo), utracone lub dostępne dla osób nieupoważnionych. Twoje zgłoszenie będzie traktowane jako poufne. Oznacza to, że będziemy przekazywać zgłoszone incydenty w niezbędnym zakresie wyłącznie upoważnionym osobom, które są zobowiązane do zachowania poufności.

8. Czy zgłoszenie incydentu może zaszkodzić pozycji i reputacji zaangażowanej osoby lub firmy?

Wszystkie zainteresowane strony są traktowane sprawiedliwie i jednakowo. Jeśli zostanie podjęta decyzja o konieczności przeprowadzenia dochodzenia, zainteresowane osoby lub firmy zostaną o tym poinformowane. Dajemy oskarżonym i partnerom umownym możliwość przedstawienia swojej wersji wydarzeń. Wszelkie konsekwencje będą podejmowane na podstawie faktów.

9. Ochrona danych osobowych

IKEA Deutschland GmbH & Co KG jest odpowiedzialna za funkcjonowanie Centrum poufności IKEA ds. Praw Człowieka, tj. za przetwarzanie Twojej sprawy i Twoich poufnych danych. Wyślij zapytanie do inspektora ochrony danych, IKEA Deutschland GmbH & Co KG, Am Wandersmann 2-4, 65719 Hofheim-Wallau. Adres e-mail: dsb@ikea.com

Użytkownikowi przysługują następujące prawa w związku z przetwarzaniem jego danych osobowych:

- Prawo do żądania informacji o przechowywanych danych (art. 15 RODO),
- Prawo do sprostowania niedokładnych danych (art. 16 RODO) i
- Prawo do usunięcia danych, jeśli nie ma powodu prawnego do ich dalszego przechowywania (art. 17 RODO).

10. Przekazywanie poufnych danych

Niektóre poufne dane mogą być przetwarzane i przekazywane podmiotom Grupy Ingka, zarówno na terenie Europejskiego Obszaru Gospodarczego, jak i poza nim. Grupa Ingka zawsze zapewnia, że odbywa się to zgodnie z przepisami o ochronie danych.
