

Процедура за подаване на сигнали

Верига за доставки на ИКЕА

Въведение

Тази процедура описва как можете да докладвате за нередност, свързана с компании, които пряко или непряко доставят продукти или услуги на компаниите на ИКЕА в цялата франчайз система на ИКЕА[1]. Обяснява също как се подава такъв сигнал и защо е толкова важно да го направите.



1 ИКЕА компаниите са организациите, които работят с марката ИКЕА. Това включва Inter IKEA Group и нейните франчайзополучатели INGKA Group, Al-Futtaim, Al-Homaizi, MAPA, Dairy Farm, House Market, Northern Birch, Ikano, Sarton, Falabella, Miklatorg и Al-Sulaiman.

Подходът на KEA към бизнеса

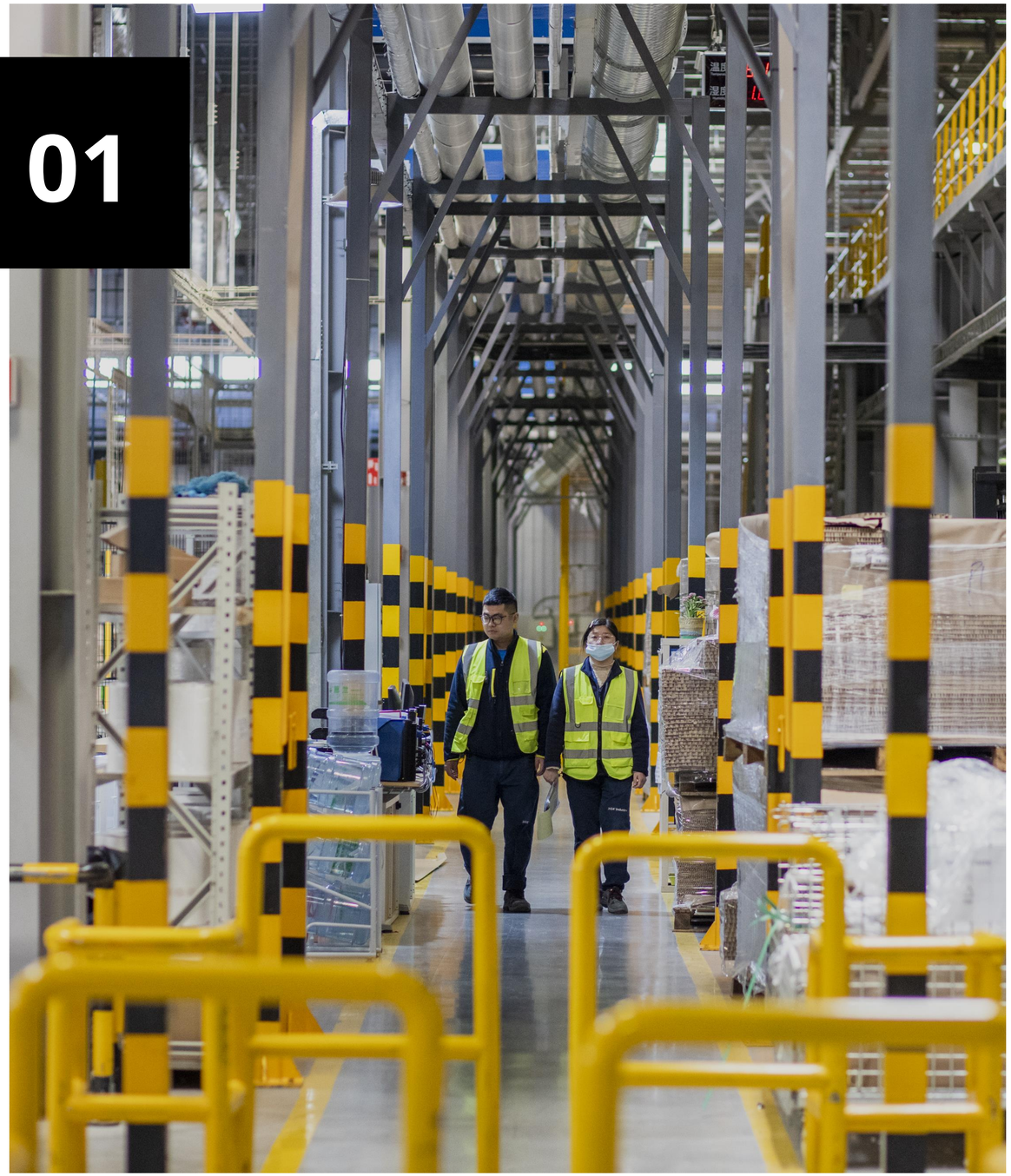
Бизнесът на ИКЕА се основава на честност, уважение, справедливост и почтеност.
Документирали сме начина си на работа в различни кодекси за поведение и подкрепящи политики за сътрудниците и доставчиците на ИКЕА. Вземаме предвид и международно признати стандарти, като Международната харта за правата на човека, както и различни закони и разпоредби. Всички тези документи осигуряват ежедневни насоки на сътрудниците и доставчиците на ИКЕА във връзка с това как да вземат правилни решения и да се държат етично – независимо къде са, с кого работят или в каква ситуация се намират.

С оглед на това, ние винаги се стремим към работна среда, в която хората могат спокойно и поверително да потърсят подкрепа, ако станат свидетели или жертва на неправомерно поведение в своята организация, без да се страхуват от ответни действия. Работим, за да гарантираме, че хората са чути и проблемите им се разглеждат по съобразен и професионален начин, в съответствие с местните закони и разпоредби. Очакваме също (под)доставчиците на ИКЕА да имат ефективни механизми относно подаването и обработването на сигнали.

13 въпроса относно тази процедура

1. Защо трябва да подам сигнал?
2. Как да подам сигнал?
3. Кой може да подаде сигнал?
4. Какъв вид сигнали мога да подавам?
5. Може ли подаването на сигнал да навреди на мен или на другите?
6. Как да подам сигнал чрез платформата за подаване на сигнали?
7. Мога ли анонимно да подам сигнал?
8. Каква информация трябва да предоставя, когато подавам сигнал?
9. Какво се случва, след като подам сигнал чрез платформата?
10. Как ще бъда информиран(а) относно напредъка по моя сигнал?
11. Как осигурявате поверителността на подадения от мен сигнал?
12. Как платформата за подаване на сигнали отговаря на законите за защита на личните данни?
13. Какво се случва, ако компаниите на ИКЕА по някакъв начин окажат негативно въздействие върху веригата за доставки на ИКЕА ?

01



Защо трябва да подавам сигнал?

Ние вярваме, че подаването на сигнали относно неправомерно поведение е от ключово значение за поддържането на безопасна и сигурна работна среда, добра репутация и спазване на законите и разпоредбите. Мълчанието може да влоши ситуацията и да създаде атмосфера на недоверие. Когато говорите за проблеми, които имате, можете да получите подкрепата, от която се нуждаете, и хората могат да си сътрудничат, за да направят подобрения. Това е важи за всякакви нередности по веригата на стойността на ИКЕА.

Компаниите на ИКЕА работят ежедневно в сложни международни вериги за доставки, с хиляди (под)доставчици и стотици хиляди работници в големи и малки населени места. Осъзнаваме, че нашето въздействие не е само върху компаниите на ИКЕА, и вярваме, че можем да постигнем целите на ИКЕА за създаване на положително въздействие върху хората, обществото и планетата само ако (под)доставчиците на ИКЕА споделят подобен ангажимент.

Считаме всяко неетично поведение от страна на (под)доставчиците на ИКЕА за неприемливо, точно както то не е приемливо и от сътрудници в компаниите на ИКЕА, които оперират под марката ИКЕА. Ако сте забелязали подобно поведение, препоръчваме ви да подадете сигнал.

02

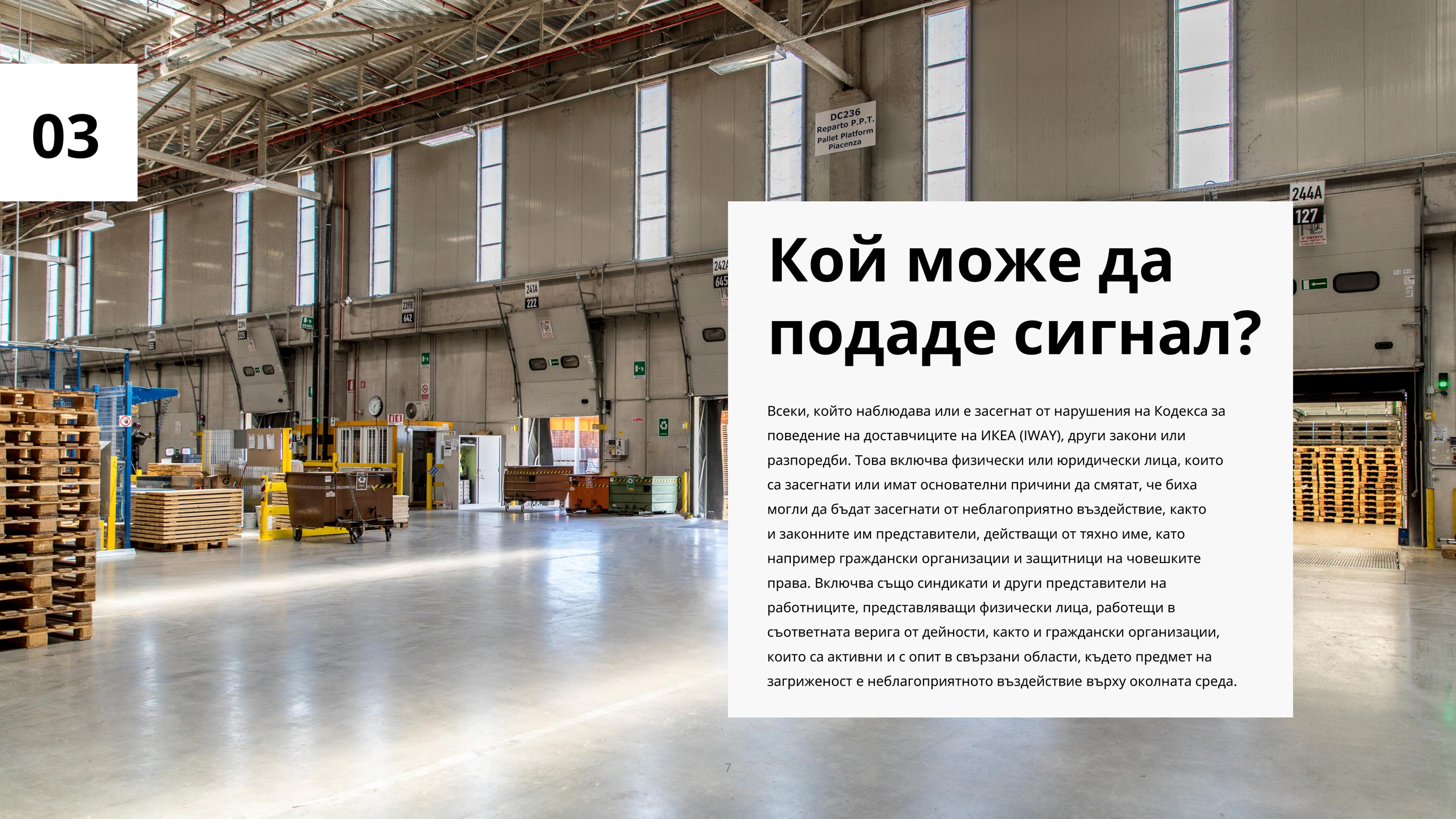
Как да подам сигнал?

Ние очакваме (под)доставчиците на ИКЕА да имат надеждни процедури относно подаването и разглеждането на сигнали, свързани с нарушения на кодексите за поведение. Вярваме, че проблемите, свързани с веригата за доставки, могат най-добре да бъдат разрешени от организацията, в която възникват.

Ако процедурата по докладване на нарушения в рамките на организацията на доставчика не е достатъчна, ние предлагаме Платформата за подаване на сигнали, достъпна чрез **IKEA.com.** Тази платформа служи като последна мярка.

Когато към нас е подаден сигнал за нередност, ние го класифицираме, извършваме проверка и определяме следващите стъпки. Това може да доведе до разследване и, когато е уместно, предприемаме действия спрямо (под)доставчика на ИКЕА, за да намалим възможните вреди, които могат да бъдат причинени.





03

Кой може да подаде сигнал?

Всеки, който наблюдава или е засегнат от нарушения на Кодекса за поведение на доставчиците на ИКЕА (IWAY), други закони или разпоредби. Това включва физически или юридически лица, които са засегнати или имат основателни причини да смятат, че биха могли да бъдат засегнати от неблагоприятно въздействие, както и законните им представители, действащи от тяхно име, като например граждански организации и защитници на човешките права. Включва също синдикати и други представители на работниците, представляващи физически лица, работещи в съответната верига от дейности, както и граждански организации, които са активни и с опит в свързани области, където предмет на загриженост е неблагоприятното въздействие върху околната среда.

04

Какъв вид сигнали мога да подавам?

Платформата за подаване на сигнали, свързана с веригата за доставки на ИКЕА, е предназначена да получава сигнали за потенциални неправомерни действия от страна на организациите на доставчиците. Това включва например нарушения на IWAY, кодекса за поведение на доставчиците на ИКЕА и/или нарушения на приложимите закони и разпоредби. Невъзможно е да се даде пълен списък на потенциалните видове сигнали, които биха могли да бъдат подадени, но като цяло ви насърчаваме да докладвате за ситуации, в които (под)доставчик на ИКЕА нарушава човешките или трудовите права, включително използване на детски или принудителен труд, неспазване на задълженията за безопасни и здравословни условия на труд, неизплащане или удържане на заплати, пренебрегване на правото да се създават синдикати или органи на представителство на служителите, отказване на достъп до храна и вода, неправомерно отнемане на земя и поминък, незаконно увреждане на околната среда, или участие в корупционни дейности. Освен това трябва да бъдат докладвани действия, които имат за цел да прикрият някое от изброените по-горе нарушения.

За проблеми, свързани със сътрудници или компании на ИКЕА, има различни процедури, въведени в рамките на самите компании на ИКЕА. Повече информация можете да намерите на IKEA.com.

За оплаквания, свързани с клиенти относно продукти и услуги, се обръщаме към нашите екипи за обслужване на клиенти в различните компании на ИКЕА. Този вид проблеми няма да се разглеждат в платформата за подаване на сигнали.

05



Може ли подаването на сигнал да навреди на мен или на други?

Всеки сигнал за нарушение и свързаната с него информация се третира и класифицира като строго поверителна информация, включително самоличността на подалото(ите) сигнала лице(а). Подалото(ите) сигнала лице(а) и другите участващи се третират обективно, справедливо и равнопоставено. Ще позволим на организациите (под)доставчици и/или лицата, които са обект на сигнала, да бъдат изслушани и да представят своите факти за ситуацията, като същевременно защитаваме самоличността на лицето(ата), което/които докладва(т). Последващи действия ще бъдат предприети единствено въз основа на факти. Ние се противопоставяме на всякаква форма на ответни действия.

Важно е да подадете сигнал за проблем само ако имате основателни причини да смятате, че информацията за докладваното неправомерно поведение е вярна и че е предоставена достатъчно информация, основана на факти, за да се извърши проверка.

06

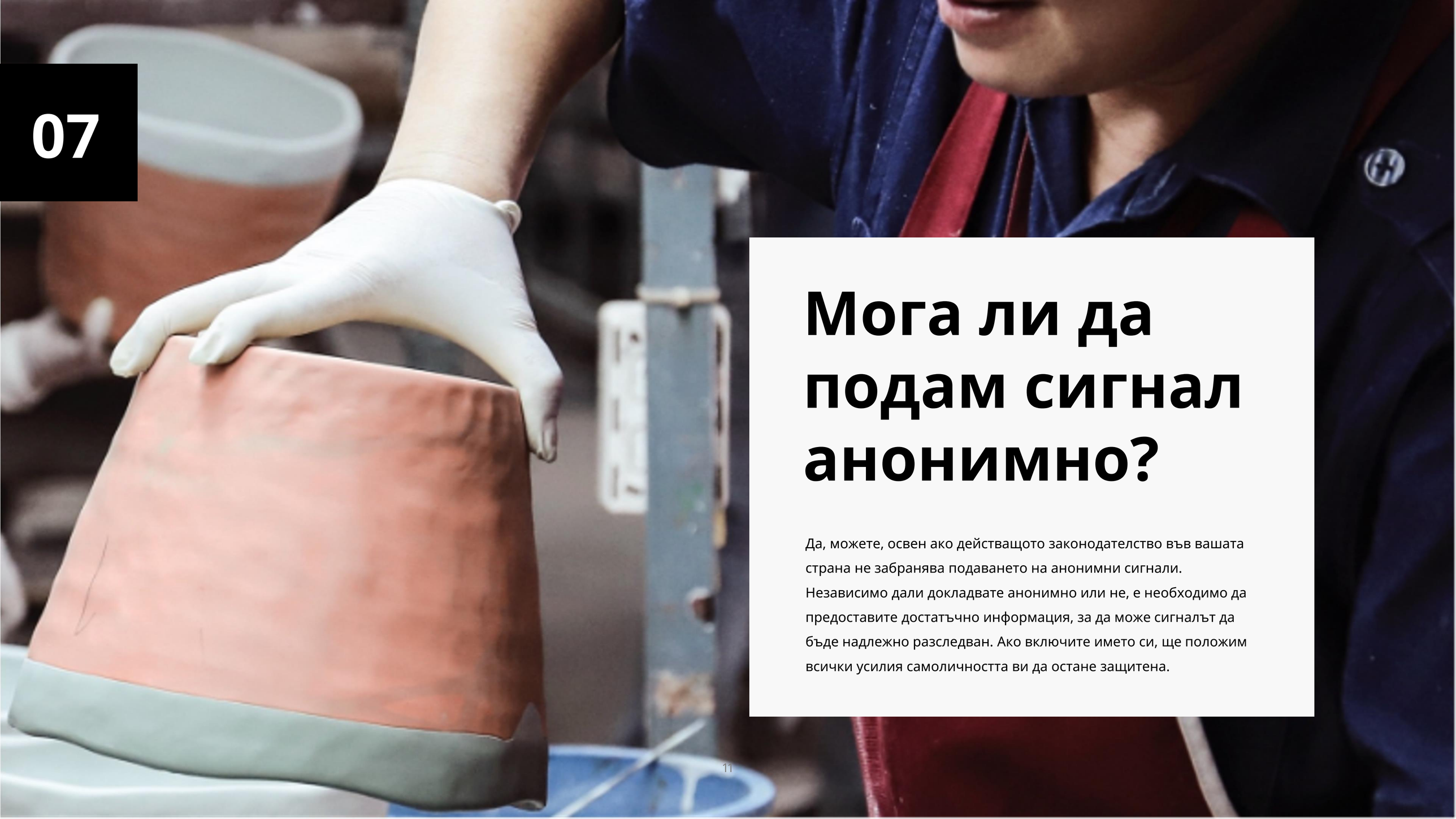
Как да подам сигнал?

Платформата за подаване на сигнали, свързана с веригата за доставки на ИКЕА, е достъпна чрез www.ikea.com/rac-supply-chain. Сигналите могат да бъдат подадени по телефона или чрез попълване на онлайн формуляр. След като влезете в платформата, тя ще ви преведе стъпка по стъпка през процедурата. Платформата е достъпна на местните езици. Ако докладвате чрез платформата, ще получите потребителско име и парола, за да влизате в нея в бъдеще. Всички въпроси, актуализации или съобщения ще бъдат споделяни с вас чрез платформата, като вие също можете да оставяте отговори или да задавате допълнителни въпроси. Можете да посетите отново платформата на всеки етап.

Сигнали могат да постъпват по различни канали – освен чрез платформата за подаване на сигнали, други начини са например системата за гласови съобщения или, при поискване, чрез лична среща на определено място, която може да бъде заявена на ethics@inter.ikea.com.



07



Мога ли да подам сигнал анонимно?

Да, можете, освен ако действащото законодателство във вашата страна не забранява подаването на анонимни сигнали. Независимо дали докладвате анонимно или не, е необходимо да предоставите достатъчно информация, за да може сигналът да бъде надлежно разследван. Ако включите името си, ще положим всички усилия самоличността ви да остане защитена.

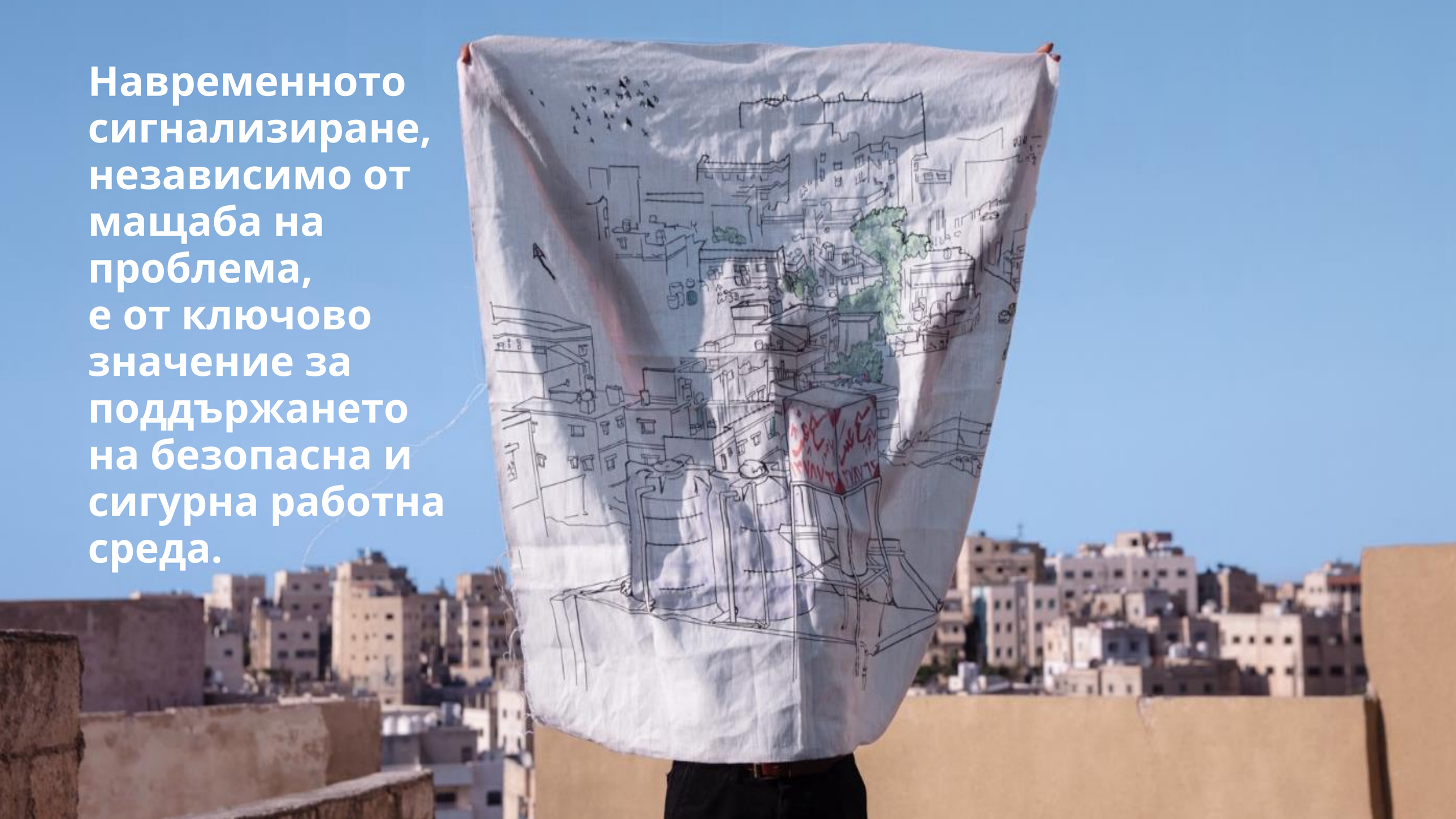
08

Каква информация трябва да предоставя, когато подавам сигнал?

Насърчаваме ви да предоставите възможно най-много свързана с проблема информация. Подробната информация ни позволява да оценим и разследваме проблемите в дълбочина и да предприемем необходимите действия, включително:

- подробно описание на ситуацията, която е предизвикала вашето безпокойство, както и историята на предполагаемото нарушение или неправомерно поведение.
- действия и активности, извършени преди подаването на сигнал чрез платформата, тъй като тази платформа е последна мярка за подаване на сигнали, свързани с (под)доставчиците на ИКЕА и в допълнение към вътрешните процеси на самия доставчик.
- име на (под)доставчика, дати, места и друга приложима информация.
- всички подкрепящи факти и документи, свързани с подадения сигнал.

Навременното сигнализиране, независимо от мащаба на проблема, е от ключово значение за поддържането на безопасна и сигурна работна среда.



09

Какво се случва след подаването на сигнал?

Очакваме (под)доставчиците на ИКЕА да имат надеждни процедури относно подаването и разглеждането на сигнали. Вярваме, че проблемите, свързани с веригата за доставки, могат най-добре да бъдат разрешени от организацията, в която възникват. Ако процедурата по докладване на нарушения в рамките на организацията на доставчика не е достатъчна, ние предлагаме платформата за подаване на сигнали, достъпна чрез https://www.ikea.com/rac-supply-chain. Когато се подаде сигнал, той се преглежда внимателно от обучени и опитни представители.

Компаниите на ИКЕА си запазват правото да определят кои сигнали, свързани с веригата за доставки, ще бъдат разследвани и кои ще бъдат разрешени по други начини, например само чрез проучване. ИКЕА приема сериозно всички докладвани проблеми и ги оценява по внимателен, обективен и справедлив начин. Компаниите на ИКЕА ще направят преценка въз основа на фактори като естество, средства за въздействие и представени факти, а вие ще бъдете информирани за етапите на процеса и изхода от случая. По принцип следните стъпки са част от процеса „Подаване на сигнал“:

Стъпка 1
Регистриране на случая

Стъпка 2
Класифициране

Стъпка 3
Проверка

Стъпка 4
Разследване

Стъпка 5
Мерки за отстраняване на проблема и проследяване

Стъпка 6
Приключване на случая

При докладван случай следват определени стъпки:

Стъпка 1. Регистриране на случая

Случаят се регистрира в платформата за подаване на сигнали или директно от подателя на сигнала, или чрез друг канал (напр. писмо, телефонно обаждане, среща) и се записва „от името“ на подателя в платформата.

Стъпка 2. Класифициране

Сигналът се потвърждава с документ за потвърждение в рамките на 7 календарни дни. Сигналът се разглежда, за да се установи дали е целесъобразен, т.е. дали да се отнася за (под)доставчик на ИКЕА и засяга потенциални нарушения на Кодекса за поведение на доставчиците на ИКЕА IWAY, закони или разпоредби. Ако случаят е извън този обхват (например жалба на клиент), той ще бъде приключен и докладващото(ите) лице(а) ще бъде(ат) информирано(и). Ако е целесъобразен, компанията на ИКЕА, която има договорни отношения с (под)доставчика, поема по-нататъшното разглеждане на сигнала.

Стъпка 3. Проверка

Сигналът преминава през преглед на високо ниво, който може да включва проучване на документи и срещи с докладващото(ите) лице(а), с цел по-добро разбиране на ситуацията, участието на ИКЕА, възможностите за влияние и да се определи дали обвиненията имат основание въз основа на наличните факти. Проверката определя следващите стъпки.

Стъпка 4. Разследване

Ако проверката покаже, че е необходимо по-нататъшно разследване (моля, имайте предвид, че това невинаги е така), съответната компания на ИКЕА ще ръководи разследването. Назначават се обучени вътрешни сътрудници, а при необходимост и външни фирми, които имат съответните знания и опит за разследване на сигнала, като ние ще определим допълнително с кого трябва да се направи консултация. Това се извършва единствено при необходимост и с внимание към поверителността на данните. Организацията на (под)доставчика, засегната от сигнала, ще има възможност да се изкаже и да предостави своята версия на ситуацията. Последващи действия ще бъдат предприети единствено въз основа на факти. Ако проблемът касае доставчик, който не извършва директно доставки за компания на ИКЕА, ще бъде ангажиран директният доставчик, свързан с тази организация с цел разработване на подходящи стъпки за разследване, в случай че такива все още не са предприети.

Стъпка 5. Мерки за отстраняване на проблема и проследяване

Ако са необходими коригиращи мерки, те ще бъдат съгласувани със съответния (под)доставчик и ще бъдат съобщени на докладващото(ите) лице(а) и/или обсъдени с него/тях (когато е уместно). Ние се ръководим от принципите за коригиране и вярваме, че диалогът е важно средство за справяне и разрешаване на проблеми.

Стъпка 6. Приключване на случая

Съответната компания на ИКЕА ще работи с (под)доставчика за да потвърди, че договорените действия и коригиращите мерки са изпълнени, след което случаят ще бъде закрит. В случай че няма напредък по отстраняването на проблема, ще разгледаме всички подходящи мерки, включително и сериозни действия, ако това е необходимо. Личните данни ще останат поверителни по време на целия процес.

10



Как ще бъда информиран(а) относно напредъка на подадения от мен сигнал?

Ще получите потвърждение за получаване в рамките на 7 календарни дни от подаването на сигнала. По време на процеса компанията на ИКЕА, занимаваща се с вашия случай, ще ви информира как ще бъде разгледан сигналът ви, ще поиска допълнителни подробности или пояснения и ще ви сподели крайния резултат. Ще разберете резултата в рамките на три месеца от деня, в който компанията на ИКЕА е получила вашия сигнал. По-сложните случаи може да отнемат повече време и тогава ще получавате редовни актуализации.

11

Как гарантирате, че моят сигнал е поверителен?

Платформата за подаване на сигнали се хоства от външна компания и само определен брой представители в компаниите на ИКЕА имат ограничен достъп до тази част, която се отнася до тях. Защитената и специализирана платформа се състои от уеб формуляр и система за управление на сигналите. Техническите и организационните мерки за сигурност предпазват личните данни от манипулиране (непреднамерено или умишлено), загубване, унищожаване или достъп до тях от неупълномощени лица.

Полагат се всички усилия да не се разкрива самоличността на подалото(ите) сигнала лице(а). Всички подадени сигнали и свързаната с тях информация се третират и определят като строго поверителни, включително самоличността на докладващия(ите) и на всички споменати лица. Данните ще бъдат споделяни единствено с малък кръг от хора при строга необходимост. Информацията ще бъде достъпна само за лицата, които се занимават със случая, и за тези, които са отговорни за вземането на решения относно евентуални мерки. Ако се осъществи комуникация с организацията на (под)доставчика на ИКЕА, например за изясняване на подробности, името(ната) на докладващия(те) никога не се разкриват. Информацията ще се предоставя на трети страни, например правителствени органи, само ако се изисква от закона.

12

Как платформата за подаване на сигнали съответства на законите за защита на личните данни?



Предприети са подходящи мерки за защита на вашите данни. Данните ви ще бъдат третирани като строго поверителни и достъпът до тях ще се осъществява само при стриктна необходимост. Ще използваме данните ви само за целите на получаване, разследване и обработване на вашия сигнал. Ще съхраняваме данните ви само толкова дълго, колкото е необходимо за разследване на подадения от вас сигнал. Компанията на ИКЕА, която има преки или непреки договорни отношения със съответния доставчик, ще носи отговорност за обработката на вашите данни. Ако не е ясно с коя компания има връзка сигналът, екипът по Етика и почтеност на Inter IKEA Group ще бъде отговорен за обработката на вашите данни. Обработката на личните ви данни се извършва въз основа на правното основание за законен интерес.

Като подаващо сигнала лице вие имате редица права, свързани с личните ви данни. Например можете да ни попитате каква ваша лична информация обработваме и ако е неточна, да поискате да я коригираме. Можете също да възразите срещу обработката и споделянето на вашата лична информация и в някои случаи да поискате от нас да заличим, прехвърлим или ограничим обработката на личните ви данни. Не сте съгласни с начина, по който обработваме личните ви данни? Тогава можете да подадете жалба до нас или до надзорния орган.

Тези права важат както за вас като подател на сигнала, така и за всички други засегнати лица. Ако искате да упражните правата си за защита на личните данни или имате въпроси относно нашата политика за бисквитки, поверителност или свързаните с тях практики, моля не се колебайте да се свържете с нас по един от следните начини:

- Като ни изпратите имейл на **isdp.dsar@inter.ikea.com**.

- Като ни пишете на адрес **Inter Ikea Holding B.V., to: DPO, Olof Palmestraat 1, 2616 LN, Delft, the Netherlands.**

Ако решите да упражните правата си, ви молим да предоставите достатъчно информация, включително държава на пребиваване, щат (ако е приложимо), данни за контакт и темата на запитването. Тази информация ще ни позволи да проверим самоличността ви и да обработим вашето запитване. В зависимост от вида на запитването, може да изискаме допълнителна информация. Ще ви отговорим в рамките на срока, изискван от действащото законодателство.

13

Ами ако компаниите на ИКЕА влияят по някакъв начин негативно върху веригата за доставки на ИКЕА?

Компаниите на ИКЕА се стремят да защитят веригата за доставки на ИКЕА и нейните служители. Ако нещо се обърка, ние се ангажираме да поправим ситуацията по всякакъв възможен начин. Ние използваме като насоки ръководните принципи на ООН относно бизнеса и правата на човека и разработените корективни мерки.

Питайте ни каквото пожелаете —

Тук сме, за да отговорим на всичките ви въпроси. За да се свържете с нас, моля, сканирайте QR кода или ни изпратете имейл на **ethics@inter.ikea.com**. Можете също да се свържете с нас по пощата чрез **Inter IKEA Systems B.V. на адрес: Ethics & Integrity, Olof Palmestraat 1, 2616 LN, Delft, the Netherlands**.



Процедура за подаване на сигнали
Верига за доставки на ИКЕА

Издание: септември 2025 г.

Inter IKEA Systems B.V.

© Inter IKEA Systems B.V. 2026