

Postup, jak nahlásit problém
Dodavatelský řetězec IKEA

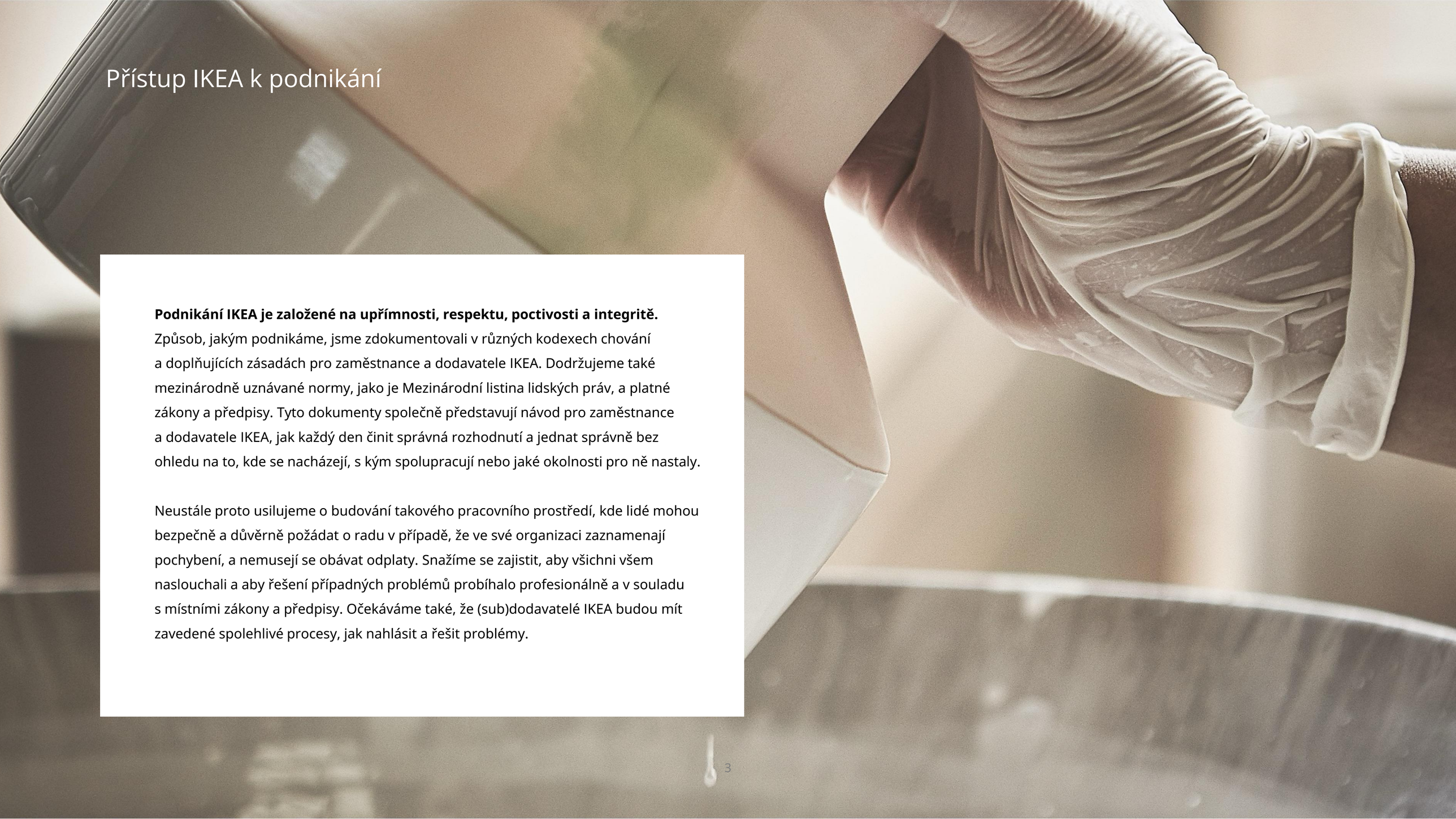
Úvod

V tomto postupu se dozvíte, jak můžete nahlásit problém ve spojitosti se společnostmi, které přímo nebo nepřímo dodávají výrobky nebo služby společnostem IKEA v rámci franšízového systému IKEA[1]. Zjistíte také více o postupu ohlášení takového problému a důvodech, proč je to tak důležité.



1 Společnostmi IKEA se rozumí organizace podnikající pod značkou IKEA. Patří sem Inter IKEA Group a její franšízanti INGKA Group, Al-Futtaim, Al-Homaizi, MAPA, Dairy Farm, House Market, Northern Birch, Ikano, Sarton, Falabella, Miklatorg a Al-Sulaiman.

Přístup IKEA k podnikání



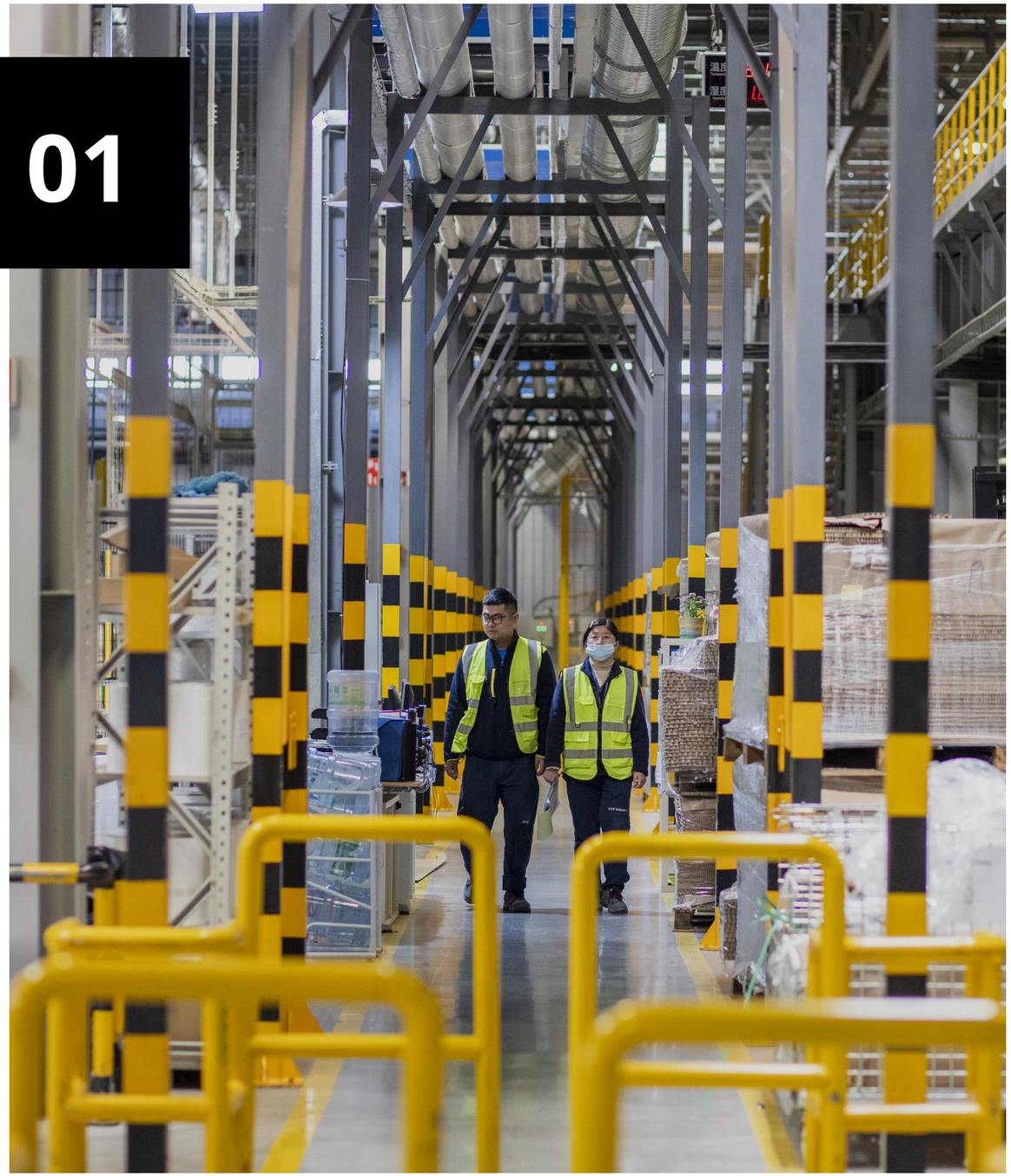
Podnikání IKEA je založené na upřímnosti, respektu, poctivosti a integritě. Způsob, jakým podnikáme, jsme zdokumentovali v různých kodexech chování a doplňujících zásadách pro zaměstnance a dodavatele IKEA. Dodržujeme také mezinárodně uznávané normy, jako je Mezinárodní listina lidských práv, a platné zákony a předpisy. Tyto dokumenty společně představují návod pro zaměstnance a dodavatele IKEA, jak každý den činit správná rozhodnutí a jednat správně bez ohledu na to, kde se nacházejí, s kým spolupracují nebo jaké okolnosti pro ně nastaly.

Neustále proto usilujeme o budování takového pracovního prostředí, kde lidé mohou bezpečně a důvěrně požádat o radu v případě, že ve své organizaci zaznamenají pochybení, a nemusejí se obávat odplaty. Snažíme se zajistit, aby všichni všem naslouchali a aby řešení případných problémů probíhalo profesionálně a v souladu s místními zákony a předpisy. Očekáváme také, že (sub)dodavatelé IKEA budou mít zavedené spolehlivé procesy, jak nahlásit a řešit problémy.

13 otázek k tomuto postupu

1. Proč bych měl/a nahlásit problém?
2. Jak mohu nahlásit problém?
3. Kdo může nahlásit problém?
4. Jaké typy problémů mohu nahlásit?
5. Může mi nebo ostatním nahlášení problému uškodit?
6. Jak mohu nahlásit problém prostřednictvím platformy Raise a Concern?
7. Mohu nahlásit problém anonymně?
8. Jaké informace musím uvést, když nahlašuji problém?
9. Co se stane poté, co prostřednictvím platformy nahlásím problém?
10. Jak získám informace k problému, který nahlásím?
11. Jak zajistíte, aby mnou nahlášený problém zůstal důvěrný?
12. Jak platforma Raise a Concern splňuje zákony o ochraně osobních údajů?
13. Co když společnosti IKEA nějak negativně ovlivňují dodavatelský řetězec IKEA?

01



Proč bych měl/ a nahlásit problém?

Jsme přesvědčeni, že hlášení problémů, jako je pochybení, je klíčem k zajištění bezpečného pracovního prostředí, dobré pověsti a souladu se zákony a předpisy. Mlčení by mohlo situaci ještě zhoršit a vytvořit prostředí, ve kterém nepanuje vzájemná důvěra. Když nahlásíte problémy, o kterých víte, můžete získat potřebnou pomoc a lidé mohou spolupracovat na zlepšení. Takový postup je důležitý v případě problémů kdekoli v hodnotovém řetězci IKEA.

Společnosti IKEA denně pracují v komplexních mezinárodních dodavatelských řetězcích s tisíci (sub)dodavateli a stovkami tisíc pracovníků, kteří působí ve velkých i malých komunitách. Uvědomujeme si, že náš vliv přesahuje rámec společností IKEA, a věříme, že cílů IKEA, jimiž je pozitivní vliv na lidi, lidskou společnost a planetu, můžeme dosáhnout pouze tehdy, pokud (sub)dodavatelé IKEA budou zastávat podobné hodnoty.

Jakékoli neetické chování ze strany (sub)dodavatelů IKEA je pro nás nepřijatelné stejně jako neetické chování ze strany zaměstnanců v rámci společností IKEA, které podnikají pod značkou IKEA. Pokud jste si takového chování všimli, žádáme vás, abyste to nahlásili.

02

Jak mohu nahlásit problém?

Očekáváme, že (sub)dodavatelé IKEA budou mít zavedené spolehlivé procesy, jak nahlásit a řešit problémy v souvislosti s porušením kodexů chování. Věříme, že problémy související s dodavatelským řetězcem lze nejlépe řešit v organizaci, kde vznikají.

Pokud proces hlášení pochybení v rámci organizace dodavatele není dostatečný, nabízíme platformu Raise a Concern, která je k dispozici na webu **IKEA.com.** Tato platforma slouží jako poslední možnost.

Když se na nás kdokoli obrátí s problémem, zařadíme jej, zjistíme informace a určíme další kroky. Výsledkem může být vyšetřování. A v případě potřeby přijmeme opatření vůči (sub)dodavateli IKEA, abychom zmírnili případné škody.





03

Kdo může nahlásit problém?

Každý, kdo zaregistruje nebo se stane svědkem porušení kodexu chování pro dodavatele IKEA (IWAY), zákonů nebo předpisů. Fyzické nebo právnické osoby, které postihl nepříznivý dopad nebo které mají důvod se domnívat, že by je nepříznivý dopad mohl postihnout, a legitimní zástupci těchto osob, kteří je zastupují, například organizace občanské společnosti a ochránci lidských práv. Dále odborové svazy a další zástupci zaměstnanců, kteří zastupující fyzické osoby pracující v řetězci dotčených činností, a organizace občanské společnosti, které jsou aktivní a mají zkušenosti v souvisejících oblastech, kde je problémem nepříznivý dopad na životní prostředí.

04

Jaké typy problémů mohu nahlásit?

Platforma Raise a Concern spojená s dodavatelským řetězcem IKEA slouží k přijímání podnětů ohledně potenciálních pochybení ze strany dodavatelských organizací. Jedná se například o porušení IWAY, kodexu chování pro dodavatele IKEA nebo porušení platných zákonů a předpisů. Není možné uvést vyčerpávající seznam potenciálních problémů, které je možné nahlásit. Obecně vás ale vybízíme k tomu, abyste hlásili situace, kdy (sub)dodavatel IKEA porušuje lidská nebo pracovní práva, například využívá dětskou nebo nucenou práci, nedodržuje povinnosti v oblasti bezpečnosti a ochrany zdraví při práci, nevyplácí mzdy nebo je zadržuje, porušuje práva zakládat odbory nebo orgány zastupující zaměstnance, odepírá přístup k jídlu a vodě, nezákonně zabírá pozemky a obírá o obživu, nezákonně poškozuje životní prostředí nebo se dopouští korupce. Mimoto vás žádáme, abyste hlásili všechny činnosti, jejichž cílem je utajit kteroukoli z výše uvedených skutečností.

V případě problémů ve spojitosti se zaměstnanci nebo společnostmi IKEA jsou v rámci společností IKEA zavedené různé postupy. Další informace najdete na webu IKEA.com.

Stížnosti zákazníků týkající se výrobků a služeb je třeba předávat našim týmům služeb zákazníkům v jednotlivých společnostech IKEA. Tyto problémy se nebudou zpracovávat na platformě Raise a Concern.

05



Může mi nebo ostatním nahlášení problému uškodit?

Všechny nahlášené problémy a související informace, včetně totožnosti oznamovatele (oznamovatelů), považujeme za přísně důvěrné a také je tak označujeme. S oznamovatelem (oznamovateli) a dalšími zúčastněnými osobami jednáme objektivně, spravedlivě a rovnocenně. (Sub)dodavatelským organizacím nebo osobám, kterých se problém týká, umožníme, aby předložily svoji verzi situace, a současně utajíme totožnost oznamovatele (oznamovatelů). Následná opatření budou přijímána výhradně na základě reálných skutečností. Odmítáme jakoukoli formu odvetných opatření.

Je důležité, abyste problém nahlásili pouze v případě, že máte důvod se domnívat, že jsou informace o nahlášeném pochybení pravdivé a že je k dispozici dostatek faktických informací k prošetření.

06

Jak mohu nahlásit problém?

Platforma Raise a Concern spojená s dodavatelským řetězcem IKEA je k dispozici na adrese www.ikea.com/rac-supply-chain. Hlášení lze provést telefonicky nebo vyplněním online formuláře. Jakmile na platformu vstoupíte, provede vás odesláním problému krok za krokem. Platforma je k dispozici v místních jazycích. Pokud problém nahlásíte prostřednictvím platformy, dostanete uživatelské jméno a heslo, které budete moct v budoucnu použít k přihlášení na platformu. Veškeré dotazy, aktualizace a informace se k vám dostanou prostřednictvím platformy. Vy přes ni můžete odpovídat nebo klást další dotazy. Platformu můžete kdykoli znovu navštívit.

Problémy lze hlásit různými způsoby. Vedle platformy Raise a Concern existují také další možnosti, například systém hlasových zpráv nebo osobní schůzka na určeném místě na základě domluvy, kterou si můžete sjednat na adrese ethics@inter.ikea.com.



07



Mohu nahlásit problém anonymně?

Ano, problém můžete nahlásit anonymně. Jedinou výjimku představují případy, kdy platné zákony ve vaší zemi anonymní nahlášení neumožňují. Bez ohledu na to, jestli problém nahlásíte anonymně, nebo ne, musíte uvést dostatek podrobností, abychom daný problém mohli řádně prošetřit. Pokud nám sdělíte své jméno, uděláme vše pro to, aby vaše totožnost zůstala utajená.

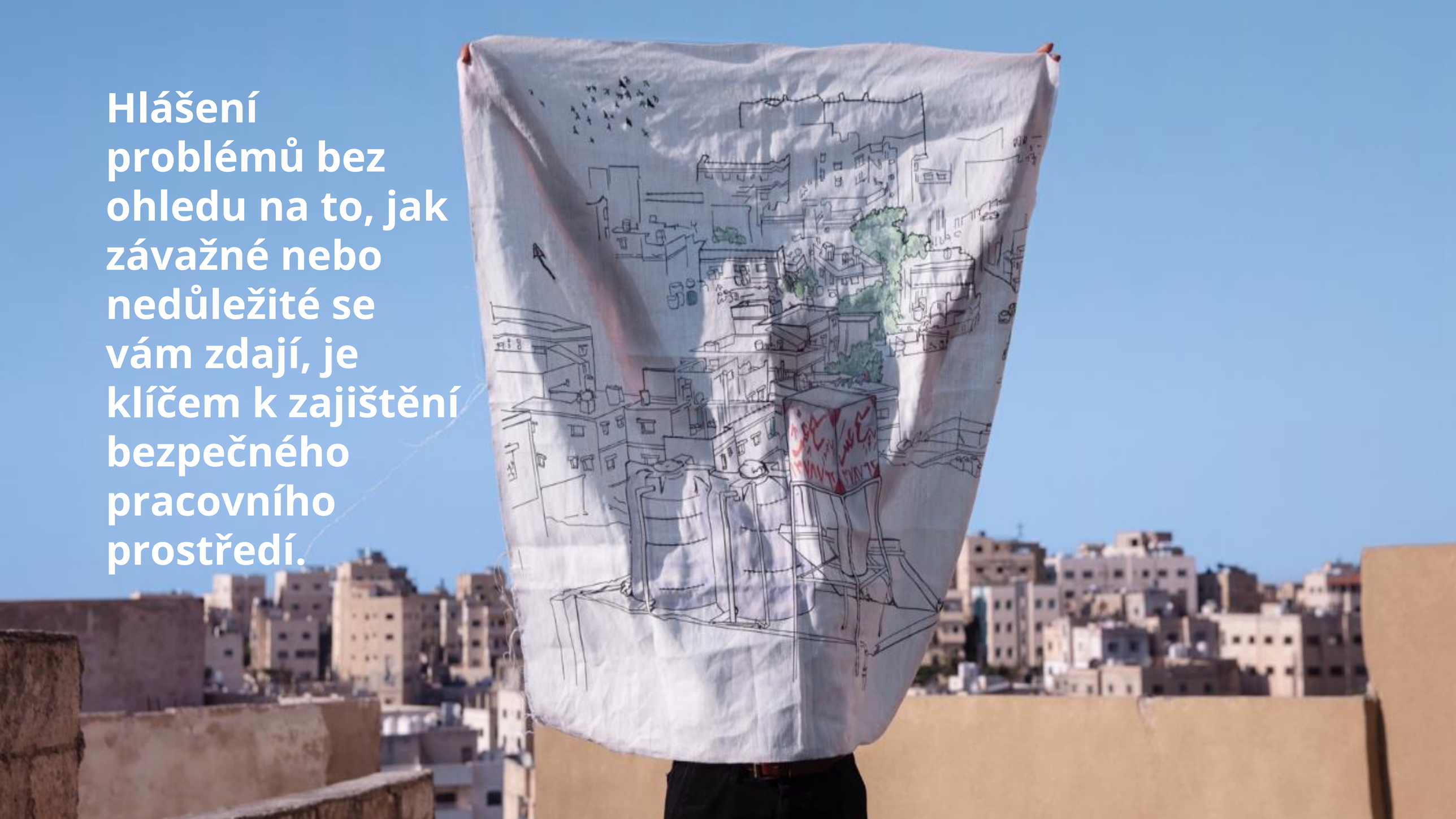
08

Jaké informace musím uvést, když nahlašuji problém?

Doporučujeme vám poskytnout co nejvíce relevantních informací. Podrobné informace nám umožňují problémy zhodnotit a řádně je prošetřit a v případě potřeby jednat dále. Takové informace zahrnují:

- podrobný popis situace související s problémem a také historii údajného porušení pravidel nebo pochybení,
- kroky a činnosti provedené před nahlášením na platformě Raise a Concern, protože tato platforma slouží k hlášení problémů v souvislosti se (sub)dodavateli IKEA jako poslední možnost a doplňuje interní postupy dodavatele,
- název (sub)dodavatele, data, místa a další důležité informace,
- veškeré doplňující informace a dokumenty související s daným problémem.

Hlášení problémů bez ohledu na to, jak závažné nebo nedůležité se vám zdají, je klíčem k zajištění bezpečného pracovního prostředí.

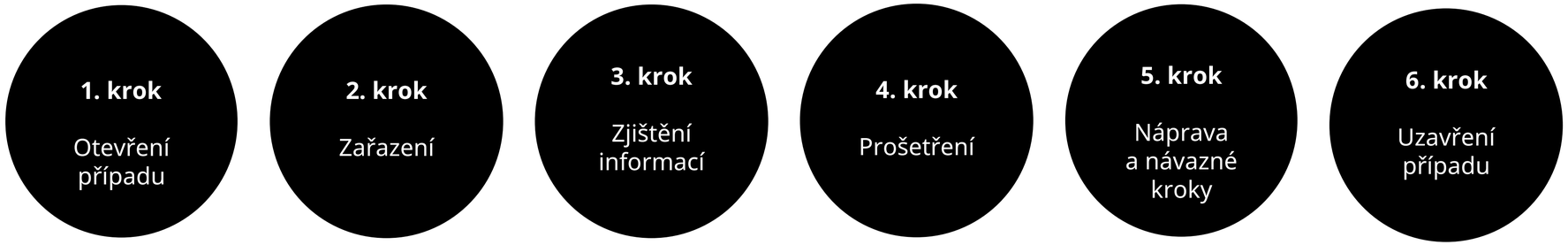


09

Co se stane poté, co nahlásím problém?

Očekáváme, že (sub)dodavatelé IKEA budou mít zavedené spolehlivé procesy, jak hlásit a řešit problémy. Věříme, že problémy související s dodavatelským řetězcem lze nejlépe řešit v organizaci, kde vznikají. Pokud proces hlášení pochybení v rámci organizace dodavatele není dostatečný, nabízíme platformu Raise a Concern, která je k dispozici na adrese https://www.ikea.com/rac-supply-chain. Po nahlášení problém důkladně přezkoumají vyškolení a zkušení zástupci.

Společnosti IKEA si vyhrazují právo rozhodnout, které záležitosti týkající se dodavatelského řetězce budou prošetřovat a které budou řešit jinými způsoby, například pouze zjišťováním informací. IKEA bere všechny nahlášené problémy vážně a posuzuje je pečlivě, objektivně a spravedlivě. Společnosti IKEA rozhodnou na základě faktorů, jako je povaha, dopad a doložené skutečnosti, a vy budete informováni o jednotlivých krocích postupu a výsledku případu. V zásadě jsou součástí hlášení problému tyto kroky:



Nahlášený případ prochází určitými kroky:

1. krok. Otevření případu

Případ zaregistruje na platformě Raise a Concern buď přímo oznamovatel, nebo tuto registraci na platformě provede za oznamovatele někdo jiný (např. na základě dopisu, telefonátu, schůzky).

2. krok. Zařazení

Přijetí nahlášeného problému potvrzujeme potvrzením o přijetí do 7 kalendářních dní. Posoudíme jej kvůli ověření, zda spadá do oblasti působnosti, tj. zda se týká (sub)dodavatele IKEA a potenciálního porušení kodexu chování pro dodavatele IKEA IWAY, zákonů nebo předpisů. Pokud problém do oblasti působnosti nespadá (například pokud jde o stížnost zákazníka), případ uzavřeme a oznamovatele o tom budeme informovat. Jestliže do oblasti působnosti spadá, bude se jím zabývat společnost pod značkou IKEA, která má smluvní vztah s příslušným (sub)dodavatelem IKEA.

3. krok. Zjištění informací

Proběhne důkladná kontrola, která může zahrnovat analýzu dat a schůzky s oznamovatelem (oznamovateli), abychom o dané situaci, zapojení IKEA a dopadu získali lepší přehled a abychom na základě dostupných faktů určili, zda jsou obvinění opodstatněná. Na základě zjištění informací se určí další kroky.

4. krok. Prošetření

Pokud ze zjištěných informací vyplyne, že je nutné další šetření (upozorňujeme, že tomu tak není vždy), povede je příslušná společnost pod značkou IKEA. Proběhne jmenování vyškolených interních zaměstnanců a v případě potřeby externích společností, které mají příslušné znalosti a odbornost k prošetření daného problému. Dále také určíme, s kým je třeba případ konzultovat. Děje se tak pouze na základě přísně omezeného přístupu a s ohledem na ochranu osobních údajů. Organizace (sub)dodavatele, které se daný problém dotýká, bude mít možnost se vyjádřit a předložit fakta k situaci. Následná opatření budou přijímána výhradně na základě reálných skutečností. Pokud se jedná o dodavatele IKEA, který nedodává přímo společnosti pod značkou IKEA, bude do vypracování vhodných prošetřovacích kroků, pokud již nebyly podniknuty, zapojený přímý dodavatel, který od této organizace odebírá zboží.

5. krok. Náprava a návazné kroky

Pokud je nutná náprava, její rozsah se dohodne se (sub)dodavatelem.
Také o ní bude informován oznamovatel (oznamovatelé) nebo se projedná s oznamovatelem (oznamovateli) (podle potřeby). Řídíme se zásadami nápravy a věříme, že důležitým prostředkem k řešení a vyřešení problémů je oboustranná komunikace.

6. krok. Uzavření případu

Příslušná společnost pod značkou IKEA bude spolupracovat se (sub)dodavatelem IKEA, aby potvrdila, že jsou ujednané kroky a náprava dokončené. Případ se následně uzavře. V případě, že s ohledem na ujednané kroky a nápravu nedojde k pokroku, podle potřeby zvážíme všechna vhodná opatření, včetně těch významných. Osobní údaje zůstanou po celou dobu důvěrné.

10



Jak získám informace k problému, který nahlásím?

Potvrzení o přijetí vám dojde do 7 dnů od chvíle, kdy problém nahlásíte. Během tohoto postupu vás bude společnost pod značkou IKEA, která se vaším případem zabývá, informovat o tom, jak se bude nahlášený problém řešit, může vás požádat o případné doplňující informace nebo vysvětlení a sdělí vám výsledek případu. Výsledek případu se dozvíte do tří měsíců od chvíle, kdy společnost pod značkou IKEA vámi nahlášený problém obdrží. Řešení složitějších případů může trvat déle. V takovém případě budete pravidelně dostávat aktuální informace.

11

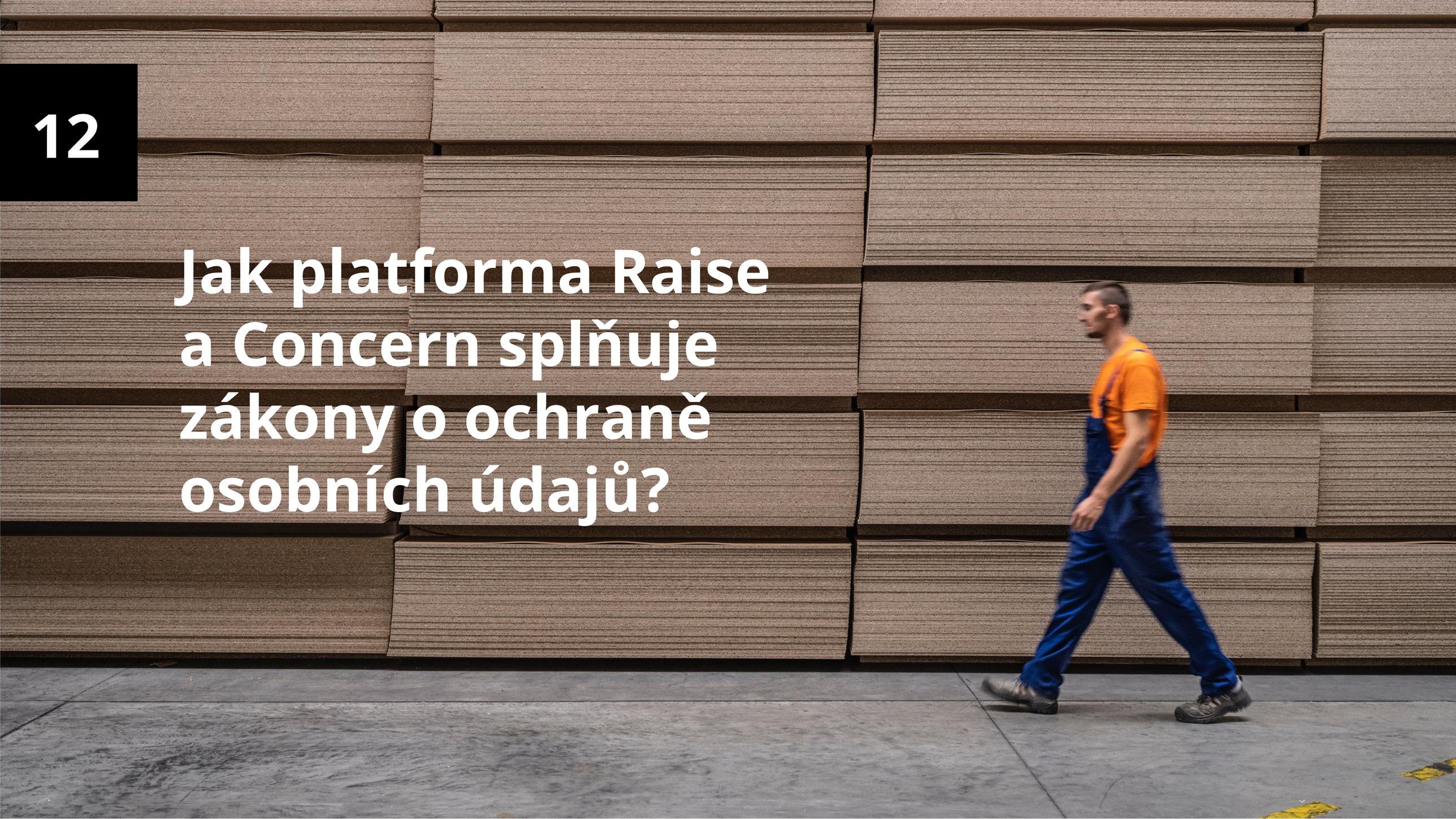
Jak zajistíte, aby mnou nahlášený problém zůstal důvěrný?

Platformu Raise a Concern provozuje externí společnost a pouze omezený počet zástupců v rámci společností IKEA má omezený přístup k těm částem, které jsou pro ně relevantní. Tuto zabezpečenou specializovanou platformu tvoří webový formulář a systému pro správu případů. Technická a organizační bezpečnostní opatření chrání osobní údaje před nevhodným zacházením (neúmyslným i úmyslným), jejich ztrátou a ničením nebo přístupem neoprávněných osob.

Vynaložíme veškeré úsilí, aby totožnost oznamovatele (oznamovatelů) nebyla odhalena. Všechny nahlášené problémy a související informace budeme zpracovávat a označovat jako přísně důvěrné, včetně totožnosti oznamovatele (oznamovatelů) a všech osob uvedených v oznámení. Informace budeme sdílet pouze s malou skupinou osob na základě přísně omezeného přístupu. Informace sdělíme pouze osobám, které se nahlášeným problémem zabývají, a osobám, které jsou odpovědné za rozhodování o možných opatřeních. Pokud dojde k jakékoli formě komunikace s organizací (sub)dodavatele IKEA, například za účelem podání vysvětlení, nebude nikdy zahrnovat jména oznamovatelů. Informace třetím stranám, jako jsou státní orgány, poskytneme, pouze pokud to vyžaduje zákon.

12

Jak platforma Raise a Concern splňuje zákony o ochraně osobních údajů?



Přijali jsme příslušná opatření, abychom zajistili bezpečnost a ochranu vašich údajů. S vašimi údaji zacházíme jako s přísně důvěrnými a přístup k nim bude omezený pouze na osoby, které je nezbytně potřebují. Vaše údaje použijeme pouze za účelem přijetí, prošetření a vyřízení vámi nahlášeného problému. Budeme je uchovávat pouze po dobu nezbytnou k prošetření vámi nahlášeného problému. Za jejich zpracování ponese odpovědnost ta společnost pod značkou IKEA, která má přímý nebo nepřímý smluvní vztah s příslušným dodavatelem. Pokud není jasné, která společnost tento smluvní vztah má, odpovědnost za zpracování vašich údajů ponese tým Ethics & Integrity společnosti Inter IKEA Group. Zpracování vašich osobních údajů zakládáme na právním základě oprávněného zájmu.

Jako oznamovatel máte řadu práv na ochranu soukromí. Můžete se nás například zeptat, které z vašich osobních údajů zpracováváme, a pokud jsou tyto údaje nesprávné, můžete požádat o jejich opravu. Můžete také vznést námitku proti zpracování a sdílení svých osobních údajů a v některých případech nás můžete požádat o výmaz, přenos nebo omezení zpracování svých osobních údajů. Nesouhlasíte s tím, jak vaše osobní údaje zpracováváme? Pak můžete podat stížnost týkající se ochrany osobních údajů, a to u nás nebo u dozorového úřadu.

Tato práva se vztahují jak na vás jako oznamovatele, tak na další zapojené osoby. Pokud si přejete uplatnit svá práva na ochranu osobních údajů nebo máte dotazy k našemu prohlášení o používání souborů cookie, prohlášení o ochraně osobních údajů nebo postupům v souvislosti s těmito tématy, neváhejte nás kontaktovat:

- Napište nám na e-mailovou adresu **isdp.dsar@inter.ikea.com**.

- Napište nám na adresu **Inter Ikea Holding B.V., DPO, Olof Palmestraat 1, 2616 LN, Delft, the Netherlands.**

Pokud se rozhodnete svá práva uplatnit, žádáme vás o to, abyste nám poskytli dostatek informací, včetně země obvyklého bydliště, státu (pokud je to relevantní), kontaktních údajů a předmětu žádosti. Tyto informace nám umožní ověřit vaši totožnost a zpracovat vaši žádost. V závislosti na typu žádosti je možné, že budeme vyžadovat další informace. Na vaši žádost odpovíme ve lhůtě stanovené platnými zákony.

13

Co když společnosti IKEA nějak negativně ovlivňují dodavatelský řetězec IKEA?

Společnosti IKEA dělají maximum pro to, aby ochránily dodavatelský řetězec IKEA a jeho zaměstnance.
Pokud se něco pokazí, ze všech sil se snažíme situaci napravit, jakkoli je to možné. Jako vodítko nám slouží Obecné zásady OSN v oblasti podnikání a lidských práv a vypracované zásady nápravy.

Můžete se nás zeptat na cokoli

Jsme tu, abychom zodpověděli všechny vaše dotazy. Pokud nás chcete kontaktovat, naskenujte QR kód nebo nám pošlete e-mail na adresu **ethics@inter.ikea.com**.
Můžete se na nás obrátit také poštou na adresu **Inter IKEA Systems B.V., Ethics & Integrity, Olof Palmestraat 1, 2616 LN, Delft, the Netherlands**.



Postup, jak nahlásit problém
Dodavatelský řetězec IKEA

Vydání: září 2025

Inter IKEA Systems B.V.

© Inter IKEA Systems B.V. 2026