

Διαδικασία αναφοράς ανησυχίας

Εφοδιαστική αλυσίδα ΙΚΕΑ

Εισαγωγή

Στο παρόν έγγραφο περιγράφεται η διαδικασία για την αναφορά μιας ανησυχίας που σχετίζεται με εταιρείες, οι οποίες παρέχουν άμεσα ή έμμεσα προϊόντα ή υπηρεσίες σε εταιρείες IKEA μέσω του συστήματος franchise IKEA[1]. Εξηγείται επίσης η σειρά των ενεργειών στις οποίες πρέπει να προβείτε για να αναφέρετε μια τέτοια ανησυχία, καθώς και γιατί είναι τόσο σημαντικό να το κάνετε αυτό.



1 Ο όρος «εταιρείες IKEA» αναφέρεται στους οργανισμούς που δραστηριοποιούνται υπό την εμπορική επωνυμία IKEA. Σε αυτούς περιλαμβάνονται ο Όμιλος Inter IKEA και οι δικαιοδόχοι του Ομίλου Ingka, Al-Futtaim, Al-Homaizi, Mapa, Dairy Farm, House Market, Northern Birch, Ikano, Sarton, Falabella, Miklatorg και Al-Sulaiman.

Η επιχειρηματική προσέγγιση της ΙΚΕΑ



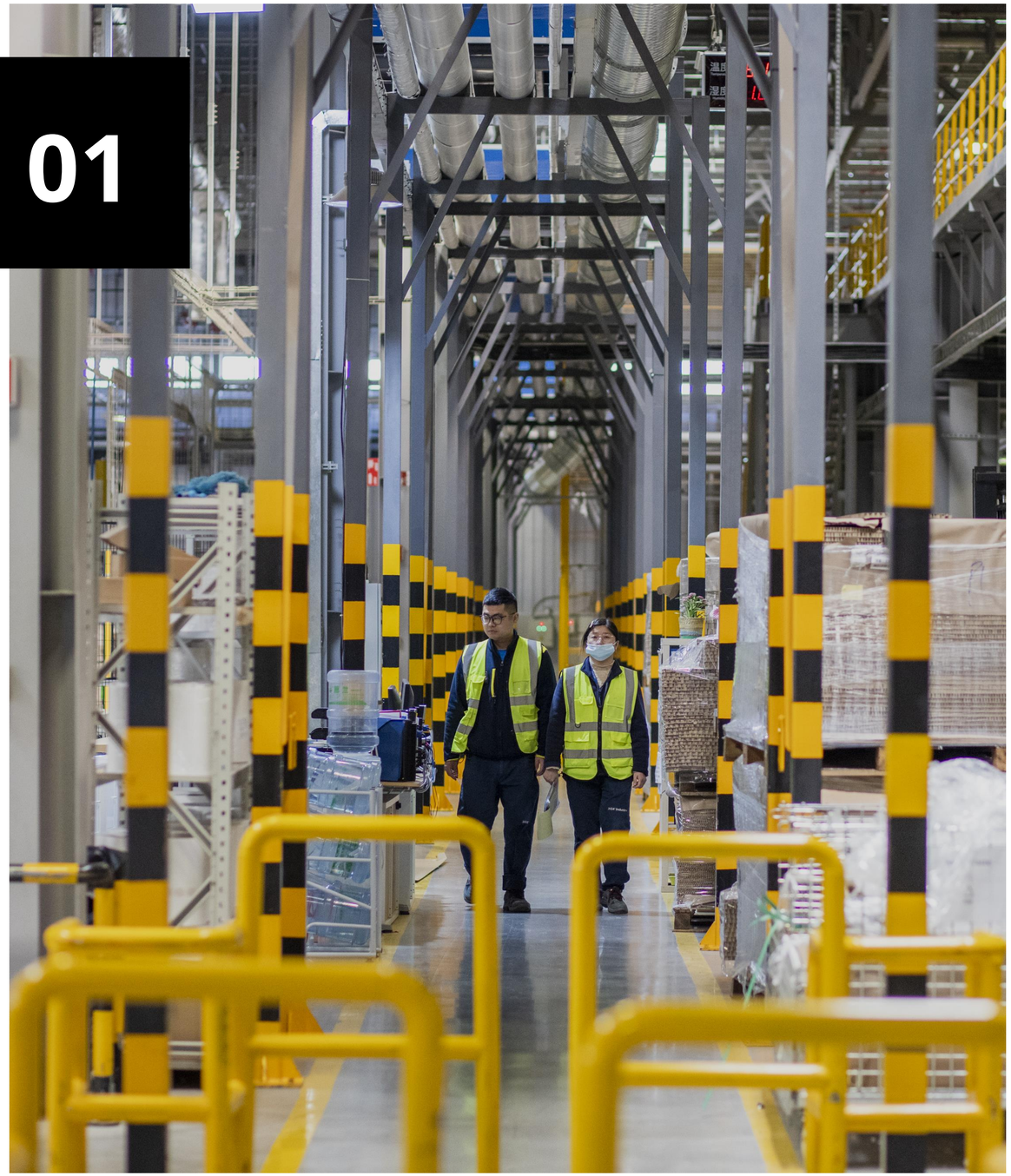
Η επιχειρηματική δραστηριότητα της ΙΚΕΑ βασίζεται στην ειλικρίνεια, στον σεβασμό, στη δικαιοσύνη και στην ακεραιότητα.
Έχουμε καταγράψει τον τρόπο με τον οποίο ασκούμε την επιχειρηματική μας δραστηριότητα σε διάφορους κώδικες δεοντολογίας, καθώς και σε συμπληρωματικά έγγραφα πολιτικής, που αφορούν τους co-workers και τους προμηθευτές της ΙΚΕΑ. Λαμβάνουμε επίσης υπόψη διεθνώς αναγνωρισμένα πρότυπα, όπως τον Διεθνή Χάρτη των Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων, καθώς και τους εφαρμοστέους νόμους και τους κανονισμούς. Συνολικά, τα έγγραφα αυτά παρέχουν καθημερινή καθοδήγηση στους co-workers και στους προμηθευτές της ΙΚΕΑ, ώστε να λαμβάνουν τις σωστές αποφάσεις και να επιδεικνύουν την κατάλληλη συμπεριφορά ανεξάρτητα από το πού βρίσκονται, από τα άτομα με τα οποία συνεργάζονται ή από τις ιδιαίτερες περιστάσεις τους.

Στο πλαίσιο αυτό, θέλουμε πάντα να εξασφαλίζουμε ότι τα εργασιακά μας περιβάλλοντα παρέχουν στα άτομα τη δυνατότητα να αναζητούν υποστήριξη με ασφάλεια και τήρηση της εμπιστευτικότητας, αν παρατηρούν ή αν υφίστανται ανάρμοστη συμπεριφορά στον οργανισμό τους, χωρίς να φοβούνται πως θα υπάρξουν αντίποινα. Εργαζόμαστε για να διασφαλίσουμε ότι οι ανησυχίες των ατόμων ακούγονται, και ότι ο χειρισμός τους γίνεται με τρόπο επαγγελματικό και συμμορφούμενο με τις απαιτήσεις, καθώς και σύμφωνα με την τοπική νομοθεσία και τους κανονισμούς. Έχουμε επίσης την απαίτηση από τους (υπο)προμηθευτές της ΙΚΕΑ να εφαρμόζουν αξιόπιστες διαδικασίες για την αναφορά και τον χειρισμό των ζητημάτων που προκαλούν ανησυχία.

13 ερωτήσεις σχετικά με αυτήν τη διαδικασία

1. Γιατί θα πρέπει να αναφέρω ένα περιστατικό;
2. Πώς μπορώ να αναφέρω μια ανησυχία;
3. Ποιος μπορεί να αναφέρει μια ανησυχία;
4. Τι είδους ανησυχία μπορώ να αναφέρω;
5. Μπορεί η αναφορά μιας ανησυχίας να βλάψει εμένα ή άλλα άτομα;
6. Πώς μπορώ να αναφέρω μια ανησυχία μέσω της πλατφόρμας «Raise a Concern»;
7. Μπορώ να αναφέρω ανώνυμα μια ανησυχία;
8. Ποιες πληροφορίες πρέπει να παράσχω κατά την αναφορά μιας ανησυχίας;
9. Τι ακολουθεί μετά την αναφορά μιας ανησυχίας μέσω της πλατφόρμας;
10. Πώς θα ενημερώνομαι για την πρόοδο της αναφοράς που υπέβαλα;
11. Πώς εξασφαλίζετε την προστασία του εμπιστευτικού χαρακτήρα των πληροφοριών που σχετίζονται με την ανησυχία μου;
12. Πώς η πλατφόρμα «Raise a Concern» συμμορφώνεται με τη νομοθεσία για την προστασία των δεδομένων;
13. Υπάρχει περίπτωση οι εταιρείες ΙΚΕΑ να διαταράξουν με κάποιον τρόπο την Εφοδιαστική αλυσίδα ΙΚΕΑ;

01



Γιατί θα πρέπει να αναφέρω μια ανησυχία;

Πιστεύουμε ότι η αναφορά ανησυχιών που σχετίζονται με ανάρμοστη συμπεριφορά είναι καθοριστικής σημασίας για τη διατήρηση ενός ασφαλούς και προστατευμένου εργασιακού περιβάλλοντος, της καλής φήμης, καθώς και της συμμόρφωσης με τους εφαρμοστέους νόμους και τους κανονισμούς. Η αποσιώπηση τέτοιων πληροφοριών θα μπορούσε να επιδεινώσει την κατάσταση και να δημιουργήσει ένα κλίμα δυσπιστίας. Όταν εκφράζετε ανοιχτά τις ανησυχίες σας, μπορείτε να λάβετε την υποστήριξη που χρειάζεστε. Επιπλέον, τα αρμόδια άτομα μπορούν να συνεργαστούν για να επιφέρουν βελτιώσεις. Αυτό είναι σημαντικό και ισχύει για τις ανησυχίες που αφορούν οποιοδήποτε σημείο της Αλυσίδας αξιών ΙΚΕΑ.

Οι εταιρείες ΙΚΕΑ συναλλάσσονται καθημερινά με πολύπλοκες διεθνείς αλυσίδες εφοδιασμού, οι οποίες περιλαμβάνουν χιλιάδες (υπο)προμηθευτές και εκατοντάδες χιλιάδες εργαζομένους, εγκατεστημένους σε μεγάλες και μικρές κοινότητες. Αντιλαμβανόμαστε ότι ο αντίκτυπός μας υπερβαίνει τις εταιρείες ΙΚΕΑ, και πιστεύουμε ότι μπορούμε να επιτύχουμε τους στόχους της ΙΚΕΑ για θετικό αντίκτυπο στα άτομα, στην κοινωνία και στον πλανήτη μόνο αν υπάρχει μια ανάλογη δέσμευση από την πλευρά των (υπο)προμηθευτών της ΙΚΕΑ.

Θεωρούμε απαράδεκτη κάθε αντιδεοντολογική συμπεριφορά η οποία προέρχεται από (υπο)προμηθευτές της ΙΚΕΑ, όπως εξίσου μη αποδεκτή είναι η αντιδεοντολογική συμπεριφορά εκ μέρους των co-workers στις εταιρείες ΙΚΕΑ, που δραστηριοποιούνται υπό την εμπορική επωνυμία ΙΚΕΑ. Αν υποπέσει στην αντίληψή σας μια τέτοια συμπεριφορά, σας προτρέπουμε να υποβάλετε μια αναφορά ανησυχίας.

02

Πώς μπορώ να αναφέρω μια ανησυχία;

Έχουμε την απαίτηση από τους (υπο)προμηθευτές της ΙΚΕΑ να εφαρμόζουν αξιόπιστες διαδικασίες για την αναφορά και τον χειρισμό των ανησυχιών που σχετίζονται με παραβιάσεις των κωδίκων δεοντολογίας. Πιστεύουμε ότι ο χειρισμός των ανησυχιών που σχετίζονται με την εφοδιαστική αλυσίδα μπορεί να γίνει πιο αποτελεσματικά από τον οργανισμό στον οποίο προκύπτουν.

Για τις περιπτώσεις όπου δεν επαρκεί η διαδικασία αναφοράς ανάρμοστης συμπεριφοράς που εφαρμόζει ο οργανισμός του προμηθευτή, προσφέρουμε την πλατφόρμα «Raise a Concern», η οποία είναι διαθέσιμη μέσω του **IKEA.com.** Η πλατφόρμα αυτή χρησιμεύει ως έσχατη λύση.

Όταν μας αναφέρουν ανησυχίες, τις αξιολογούμε και τις ιεραρχούμε, διεξάγουμε μια προκαταρκτική έρευνα, και βάσει αυτής καθορίζουμε τα επόμενα στάδια της διαδικασίας. Η προκαταρκτική έρευνα θα μπορούσε να οδηγήσει σε διερεύνηση και, όπου απαιτείται, στην ανάληψη δράσης η οποία θα αφορά τον (υπο)προμηθευτή της ΙΚΕΑ, προκειμένου να μετριαστεί η πιθανή βλάβη εξαιτίας της ανάρμοστης συμπεριφοράς που έχει αναφερθεί.





03

Ποιος μπορεί να αναφέρει μια ανησυχία;

Οποιοσδήποτε παρατηρεί ή βιώνει παραβιάσεις του κώδικα δεοντολογίας των προμηθευτών της ΙΚΕΑ (IWAY), των εφαρμοστέων νόμων και των κανονισμών. Αυτό περιλαμβάνει τα φυσικά ή τα νομικά πρόσωπα που επηρεάζονται ή έχουν βάσιμους λόγους να πιστεύουν ότι ενδέχεται να επηρεαστούν από δυσμενείς επιπτώσεις, καθώς και τους νόμιμους εκπροσώπους των προσώπων αυτών οι οποίοι ενεργούν για λογαριασμό τους, όπως οι οργανώσεις της κοινωνίας των πολιτών και οι υπερασπιστές των ανθρωπίνων δικαιωμάτων. Περιλαμβάνει επίσης τις συνδικαλιστικές οργανώσεις και άλλους εκπροσώπους των φυσικών προσώπων που εργάζονται στη σχετική αλυσίδα δραστηριοτήτων. Ακόμα, τις οργανώσεις της κοινωνίας των πολιτών που δραστηριοποιούνται και διαθέτουν εμπειρία σε συναφείς τομείς όπου το ζήτημα το οποίο προκαλεί την ανησυχία είναι οι δυσμενείς περιβαλλοντικές επιπτώσεις.

04

Τι είδους ανησυχίες μπορώ να αναφέρω;

Η πλατφόρμα «Raise a Concern» που σχετίζεται με την Εφοδιαστική αλυσίδα ΙΚΕΑ έχει σχεδιαστεί έτσι ώστε να διευκολύνει την αναφορά ανησυχιών για πιθανά παραπτώματα, τα οποία έχουν διαπράξει οργανισμοί προμηθευτών. Αυτό περιλαμβάνει, για παράδειγμα, παραβιάσεις του IWAY, του κώδικα δεοντολογίας των προμηθευτών της ΙΚΕΑ ή/και παραβιάσεις των εφαρμοστέων νόμων και των κανονισμών. Μολονότι είναι αδύνατον να παραθέσουμε μια πλήρη λίστα των πιθανών ανησυχιών που θα μπορούσαν να αναφερθούν, γενικά σας προτρέπουμε να αναφέρετε καταστάσεις στις οποίες ένας (υπο)προμηθευτής της ΙΚΕΑ παραβιάζει ανθρώπινα ή εργασιακά δικαιώματα, όπως: χρήση παιδικής ή καταναγκαστικής εργασίας, αθέτηση των υποχρεώσεων προστασίας της ασφάλειας και της υγείας στην εργασία, άρνηση καταβολής ή παρακράτηση μισθών, καταπάτηση του δικαιώματος ίδρυσης συνδικαλιστικών οργανώσεων ή σύστασης οργάνων εκπροσώπησης των εργαζομένων, άρνηση της πρόσβασης σε τροφή και νερό, παράνομος σφετερισμός της γης και των βιοτικών πόρων, παράνομη υποβάθμιση του περιβάλλοντος, ή εμπλοκή σε δραστηριότητες διαφθοράς. Επιπλέον, καλείστε να αναφέρετε ενέργειες που αποσκοπούν στην απόκρυψη οποιασδήποτε από τις παραπάνω καταστάσεις.

Οι εταιρείες ΙΚΕΑ εφαρμόζουν διαφορετικές διαδικασίες για τις ανησυχίες που αφορούν co-workers της ΙΚΕΑ ή εταιρείες ΙΚΕΑ. Μπορείτε να βρείτε περισσότερες πληροφορίες στο IKEA.com.

Όσον αφορά τις καταγγελίες πελατών που σχετίζονται με προϊόντα και υπηρεσίες, τις ανακατευθύνουμε στις ομάδες Εξυπηρέτησης πελατών των διαφόρων εταιρειών ΙΚΕΑ.
Ο χειρισμός αυτών των ανησυχιών δε θα γίνεται μέσω της πλατφόρμας «Raise a Concern».

05



Μπορεί η αναφορά μιας ανησυχίας να βλάψει εμένα ή άλλα άτομα;

Όλες οι αναφερόμενες ανησυχίες και οι σχετικές πληροφορίες αντιμετωπίζονται και χαρακτηρίζονται ως αυστηρά εμπιστευτικές, συμπεριλαμβανομένης της ταυτότητας των αναφερόντων προσώπων. Τόσο τα αναφέροντα πρόσωπα όσο και τα υπόλοιπα εμπλεκόμενα πρόσωπα αντιμετωπίζονται με αντικειμενικό, δίκαιο και ισότιμο τρόπο. Παρέχουμε στους οργανισμούς των (υπο)προμηθευτών ή/και στα πρόσωπα που αποτελούν το υποκείμενο της αναφερόμενης ανησυχίας τη δυνατότητα να ακουστούν και να παρουσιάσουν τη δική τους εκδοχή της κατάστασης, συγχρόνως προστατεύοντας την ταυτότητα των αναφερόντων προσώπων. Τα επακόλουθα μέτρα θα λαμβάνονται αποκλειστικά με βάση τα διαθέσιμα πραγματικά στοιχεία. Είμαστε αντίθετοι σε κάθε μορφής αντίποινα.

Είναι σημαντικό να αναφέρετε μια ανησυχία μόνο αν έχετε βάσιμους λόγους να πιστεύετε ότι τα στοιχεία για την αναφερόμενη ανάρμοστη συμπεριφορά είναι αληθή, και ότι παρέχονται επαρκείς όσο και τεκμηριωμένες πληροφορίες για τη διεξαγωγή του σχετικού ελέγχου.

06

Πώς μπορώ να αναφέρω μια ανησυχία;

Η πλατφόρμα «Raise a Concern» που σχετίζεται με την Εφοδιαστική αλυσίδα ΙΚΕΑ είναι προσβάσιμη μέσω της διεύθυνσης www.ikea.com/rac-supply-chain. Οι αναφορές μπορούν να υποβληθούν τηλεφωνικά ή με τη συμπλήρωση μιας ηλεκτρονικής φόρμας. Μόλις εισέλθετε στην πλατφόρμα, θα λάβετε καθοδήγηση για όλα τα βήματα που πρέπει να ακολουθήσετε, προκειμένου να υποβάλετε την αναφορά της ανησυχίας σας. Η πλατφόρμα είναι διαθέσιμη στις τοπικές γλώσσες. Αν υποβάλετε αναφορά μέσω της πλατφόρμας, θα λάβετε ένα αναγνωριστικό χρήστη και έναν κωδικό πρόσβασης, έτσι ώστε να μπορείτε να συνδεθείτε μελλοντικά στην πλατφόρμα. Όλες οι ερωτήσεις, ενημερώσεις ή πληροφορίες θα σας κοινοποιούνται μέσω της πλατφόρμας. Μπορείτε να υποβάλετε εκεί τις απαντήσεις σας ή να θέσετε περαιτέρω ερωτήσεις. Μπορείτε να επισκεφτείτε ξανά την πλατφόρμα σε οποιοδήποτε στάδιο της διαδικασίας.

Υπάρχουν διάφορες οδοί μέσω των οποίων μπορεί κανείς να αναφέρει μια ανησυχία. Εκτός από την πλατφόρμα «Raise a Concern», άλλοι τρόποι είναι, για παράδειγμα, μέσω ενός συστήματος φωνητικών μηνυμάτων, ή με μια διά ζώσης συνάντηση σε καθορισμένη τοποθεσία κατόπιν αιτήματος, το οποίο υποβάλλεται μέσω της διεύθυνσης ethics@inter.ikea.com.



07

Μπορώ να αναφέρω ανώνυμα μια ανησυχία;

Ναι, μπορείτε να αναφέρετε ανώνυμα την ανησυχία σας, εκτός εάν η εφαρμοστέα νομοθεσία στη χώρα σας δεν επιτρέπει την ανώνυμη υποβολή αναφορών. Είτε υποβάλετε ανώνυμα την αναφορά είτε όχι, πρέπει να παράσχετε αρκετές λεπτομέρειες, ώστε να διερευνηθεί σωστά το ζήτημα που σας ανησυχεί. Αν συμπεριλάβετε το ονοματεπώνυμό σας, θα καταβάλουμε κάθε δυνατή προσπάθεια για να διασφαλίσουμε την προστασία της ταυτότητάς σας.

08

Ποιες πληροφορίες πρέπει να παράσχω κατά την αναφορά μιας ανησυχίας;

Σας προτρέπουμε να παράσχετε όσο το δυνατόν περισσότερες πληροφορίες σχετικά με την ανησυχία σας.
Οι λεπτομερείς πληροφορίες μάς επιτρέπουν να αξιολογούμε τις αναφερόμενες ανησυχίες, να τις διερευνούμε διεξοδικά και να λαμβάνουμε μέτρα όπου χρειάζεται. Οι πληροφορίες αυτές περιλαμβάνουν:

- Την αναλυτική περιγραφή της κατάστασης που προκάλεσε την ανησυχία, καθώς και του ιστορικού της εικαζόμενης παραβίασης ή ανάρμοστης συμπεριφοράς.

- Τις ενέργειες και τις δραστηριότητες που προηγήθηκαν της υποβολής αναφοράς μέσω της πλατφόρμας «Raise a Concern», δεδομένου ότι η πλατφόρμα αυτή αποτελεί την έσχατη λύση για την αναφορά ανησυχιών που σχετίζονται με (υπο)προμηθευτές της ΙΚΕΑ, συμπληρώνοντας τις εσωτερικές διαδικασίες του προμηθευτή.

- Το όνομα του (υπο)προμηθευτή, τις ημερομηνίες, τους τόπους και άλλες σχετικές πληροφορίες.

- Όλα τα πιθανά αποδεικτικά στοιχεία και τα έγγραφα που σχετίζονται με την ανησυχία σας.

Η αναφορά ανησυχιών, ανεξάρτητα από το αν αυτές είναι μείζονος ή ήσσονος σημασίας, είναι πολυ σημαντική για τη διατήρηση ενός ασφαλούς και προστατευμένου εργασιακού περιβάλλοντος.



09

Τι ακολουθεί μετά την αναφορά μιας ανησυχίας;

Έχουμε την απαίτηση από τους (υπο)προμηθευτές της ΙΚΕΑ να εφαρμόζουν αξιόπιστες διαδικασίες για την αναφορά και τον χειρισμό των ζητημάτων που προκαλούν ανησυχία. Πιστεύουμε ότι ο χειρισμός των ανησυχιών που σχετίζονται με την εφοδιαστική αλυσίδα μπορεί να γίνει πιο αποτελεσματικά από τον οργανισμό στον οποίο προκύπτουν. Για τις περιπτώσεις όπου δεν επαρκεί η διαδικασία αναφοράς ανάρμοστης συμπεριφοράς που εφαρμόζει ο οργανισμός του προμηθευτή, προσφέρουμε την πλατφόρμα «Raise a Concern», η οποία είναι διαθέσιμη στη διεύθυνση https://www.ikea.com/rac-supply-chain. Οι υποβαλλόμενες αναφορές ανησυχίας εξετάζονται διεξοδικά από καταρτισμένους όσο και έμπειρους εκπροσώπους.

Οι εταιρείες ΙΚΕΑ διατηρούν το δικαίωμα να καθορίζουν ποιες ανησυχίες σχετικά με την εφοδιαστική αλυσίδα θα διερευνώνται και σε ποιες περιπτώσεις ο χειρισμός θα γίνεται με άλλους τρόπους, όπως μόνο με τη διεξαγωγή προκαταρκτικής έρευνας. Η ΙΚΕΑ λαμβάνει σοβαρά υπόψη όλες τις αναφερόμενες ανησυχίες και τις αξιολογεί με προσεκτικό, αντικειμενικό και δίκαιο τρόπο. Οι εταιρείες ΙΚΕΑ θα αποφασίζουν με βάση παράγοντες, όπως η φύση της ανησυχίας, το περιθώριο ανάληψης δράσης και τα στοιχεία που παρέχονται, και θα ενημερώνεστε τόσο για τα διάφορα στάδια της διαδικασίας όσο και για την έκβαση της υπόθεσης. Συνήθως, η διαδικασία αναφοράς ανησυχίας περιλαμβάνει τα ακόλουθα στάδια:

Στάδιο 1
Άνοιγμα υπόθεσης

Στάδιο 2
Αξιολόγηση και ιεράρχηση

Στάδιο 3
Διεξαγωγή προκαταρκτικής έρευνας

Στάδιο 4
Διερεύνηση

Στάδιο 5
Επανόρθωση και παρακολούθηση

Στάδιο 6
Κλείσιμο υπόθεσης

Για κάθε ανησυχία που αναφέρεται, η διαδικασία περιλαμβάνει τα εξής στάδια:

Στάδιο 1. Άνοιγμα υπόθεσης

Η ανησυχία είτε καταχωρίζεται στην πλατφόρμα «Raise a Concern» απευθείας από το αναφέρον πρόσωπο είτε υποβάλλεται «για λογαριασμό» του στην πλατφόρμα, στις περιπτώσεις που έχει αναφερθεί με άλλον τρόπο (π.χ. μέσω επιστολής, τηλεφωνήματος, συνάντησης).

Στάδιο 2. Αξιολόγηση και ιεράρχηση

Η επιβεβαίωση της παραλαβής της υποβληθείσας αναφοράς στέλνεται εντός 7 ημερολογιακών ημερών. Η ανησυχία επανεξετάζεται προκειμένου να επιβεβαιωθεί ότι εμπίπτει στο πεδίο εφαρμογής της διαδικασίας αναφοράς ανησυχίας, δηλαδή ότι αφορά έναν (υπο)προμηθευτή της IKEA και ότι σχετίζεται με ενδεχόμενες παραβιάσεις του κώδικα δεοντολογίας των προμηθευτών της IKEA IWAY, των εφαρμοστέων νόμων και των κανονισμών. Αν η ανησυχία δεν εμπίπτει στο πεδίο εφαρμογής της διαδικασίας αναφοράς ανησυχίας (για παράδειγμα, αν πρόκειται για καταγγελία πελάτη), η υπόθεση κλείνει και ενημερώνεται το αναφέρον πρόσωπο. Αν πάλι εμπίπτει, η εταιρεία IKEA που έχει συμβατική σχέση με τον (υπο)προμηθευτή της IKEA αναλαμβάνει να χειριστεί την ανησυχία.

Στάδιο 3. Διεξαγωγή προκαταρκτικής έρευνας

Η αναφερθείσα ανησυχία υποβάλλεται σε εξέταση υψηλού επιπέδου, η οποία θα μπορούσε να περιλαμβάνει τη διεξαγωγή έρευνας τεκμηρίωσης και συναντήσεις με το αναφέρον πρόσωπο, προκειμένου να γίνει καλύτερα κατανοητή η εξεταζόμενη κατάσταση, η συμμετοχή της IKEA, το περιθώριο ανάληψης δράσης, καθώς και για να αποφασιστεί κατά πόσο οι ισχυρισμοί ευσταθούν και αν αξίζει να διερευνηθούν περαιτέρω, με βάση τα διαθέσιμα στοιχεία. Η προκαταρκτική έρευνα καθορίζει τα επόμενα στάδια της διαδικασίας.

Στάδιο 4. Διερεύνηση

Αν η προκαταρκτική έρευνα δείξει ότι χρειάζεται περαιτέρω διερεύνηση (σημειώστε ότι αυτό δε συμβαίνει πάντα), η σχετική εταιρεία IKEA θα ηγηθεί της διερεύνησης. Ορίζονται καταρτισμένοι εσωτερικοί co-workers και, εφόσον χρειαστεί, εξωτερικές εταιρείες οι οποίες διαθέτουν τις απαραίτητες σχετικές γνώσεις και την τεχνογνωσία για τη διερεύνηση της ανησυχίας. Επιπλέον, καθορίζουμε πού αλλού πρέπει να απευθυνθούμε. Αυτό γίνεται μόνο στον βαθμό που είναι πραγματικά απαραίτητο και με σεβασμό στη διατήρηση του απορρήτου των προσωπικών δεδομένων. Ο οργανισμός του (υπο)προμηθευτή τον οποίο αφορά η ανησυχία θα έχει τη δυνατότητα να ακουστεί και να παρουσιάσει τη δική του εκδοχή της εν λόγω κατάστασης. Τα επακόλουθα μέτρα θα λαμβάνονται αποκλειστικά με βάση τα διαθέσιμα πραγματικά στοιχεία. Αν η ανησυχία αφορά έναν προμηθευτή της IKEA που δεν εφοδιάζει απευθείας μια εταιρεία IKEA, η σχέση με τον άμεσο προμηθευτή στον οποίο ο οργανισμός αυτός παρέχει προϊόντα ή υπηρεσίες θα αξιοποιείται ώστε να γίνουν οι κατάλληλες διερευνητικές ενέργειες, όπου αυτό δε συμβαίνει ήδη.

Στάδιο 5. Αποκατάσταση και παρακολούθηση

Αν πρέπει να ληφθούν επανορθωτικά μέτρα, αυτά θα συμφωνούνται με τον αναφερόμενο (υπο)προμηθευτή.
Επιπλέον, θα κοινοποιούνται στο αναφέρον πρόσωπο ή/και θα συζητιούνται μαζί του (κατά περίπτωση). Ενεργούμε με βάση την αρχή της επανόρθωσης και πιστεύουμε ότι ο διάλογος αποτελεί σημαντικό μέσο για την αντιμετώπιση και την επίλυση ζητημάτων που προκαλούν ανησυχία.

Στάδιο 6. Κλείσιμο υπόθεσης

Πριν κλείσει η υπόθεση, η σχετική εταιρεία IKEA θα συνεργάζεται με τον (υπο)προμηθευτή της IKEA για να επιβεβαιώσει ότι οι συμφωνημένες ενέργειες έχουν ολοκληρωθεί και ότι τα επανορθωτικά μέτρα έχουν ληφθεί. Σε περίπτωση που δεν έχει σημειωθεί πρόοδος ως προς τις συμφωνημένες ενέργειες και την επανόρθωση, θα εξετάζουμε όλα τα κατάλληλα μέτρα, συμπεριλαμβανομένης της ανάληψης σημαντικής δράσης, όπου αυτό είναι απαραίτητο. Η εμπιστευτικότητα των προσωπικών δεδομένων θα διασφαλίζεται σε όλη τη διάρκεια της διαδικασίας.

10



Πώς θα ενημερώνομαι για την πρόοδο της αναφοράς που υπέβαλα;

Θα λάβετε μια επιβεβαίωση παραλαβής της αναφοράς σας εντός 7 ημερολογιακών ημερών από την ημέρα που την υποβάλατε. Κατά τη διάρκεια της διαδικασίας, η εταιρεία ΙΚΕΑ που χειρίζεται την υπόθεσή σας θα σας ενημερώνει σχετικά με τον τρόπο χειρισμού της αναφοράς σας και θα σας ζητά πληροφορίες ή διευκρινίσεις. Στο τέλος, θα σας κοινοποιήσει την έκβαση της υπόθεσης. Θα ενημερωθείτε για την έκβαση της υπόθεσης εντός τριών μηνών από την παραλαβή της αναφοράς σας από την εταιρεία ΙΚΕΑ. Το χρονικό διάστημα της επεξεργασίας μπορεί να είναι μεγαλύτερο για τις πιο σύνθετες υποθέσεις. Στην περίπτωση αυτή, θα λαμβάνετε ενημερώσεις σε τακτική βάση.

11

Πώς εξασφαλίζετε την προστασία του εμπιστευτικού χαρακτήρα των πληροφοριών που σχετίζονται με την ανησυχία μου;

Η πλατφόρμα «Raise a Concern» φιλοξενείται από εξωτερική εταιρεία, και μόνο ένας περιορισμένος αριθμός εκπροσώπων εντός των εταιρειών ΙΚΕΑ έχει περιορισμένη πρόσβαση στα μέρη που τον αφορούν. Η ασφαλής πλατφόρμα που προορίζεται αποκλειστικά για την αναφορά ανησυχιών αποτελείται από μια διαδικτυακή φόρμα και ένα σύστημα διαχείρισης υποθέσεων. Τα τεχνικά και τα οργανωσιακά μέτρα ασφαλείας προστατεύουν τα προσωπικά δεδομένα από πιθανή χειραγώγηση (ακούσια ή εκούσια), απώλεια, καταστροφή ή πρόσβαση μη εξουσιοδοτημένων ατόμων σε αυτά.

Θα καταβάλλεται κάθε δυνατή προσπάθεια για την προστασία της ταυτότητας των αναφερόντων προσώπων.
Όλες οι αναφερόμενες ανησυχίες και οι σχετικές πληροφορίες αντιμετωπίζονται και χαρακτηρίζονται ως αυστηρά εμπιστευτικές, συμπεριλαμβανομένης της ταυτότητας του αναφέροντος προσώπου, καθώς και όλων των προσώπων που κατονομάζονται στην αναφορά. Οι πληροφορίες θα κοινοποιούνται μόνο σε μια μικρή ομάδα ατόμων που πρέπει πράγματι να λάβουν γνώση των πληροφοριών αυτών για να επιτελέσουν το έργο τους. Οι πληροφορίες θα αποκαλύπτονται μόνο στα άτομα που χειρίζονται την υπόθεση της αναφερόμενης ανησυχίας, καθώς και σε εκείνα που είναι αρμόδια να αποφασίσουν σχετικά με τη λήψη πιθανών μέτρων. Σε περίπτωση επικοινωνίας με τον οργανισμό του (υπο)προμηθευτή της ΙΚΕΑ, για παράδειγμα προκειμένου να ζητηθούν διευκρινίσεις, το όνομα του αναφέροντος προσώπου δεν αποκαλύπτεται για κανένα λόγο. Οι πληροφορίες θα παρέχονται σε τρίτους, όπως σε κυβερνητικούς φορείς, μόνο εφόσον απαιτείται από τη νομοθεσία.

12

Πώς η πλατφόρμα «Raise a Concern» συμμορφώνεται με τη νομοθεσία για την προστασία των δεδομένων;



Έχουν ληφθεί τα κατάλληλα μέτρα για τη διατήρηση της ασφάλειας και της προστασίας των δεδομένων σας. Τα δεδομένα σας θα θεωρούνται αυστηρά εμπιστευτικού χαρακτήρα, και η πρόσβαση σε αυτά θα γίνεται μόνο στον βαθμό που είναι πραγματικά αναγκαίο. Θα χρησιμοποιήσουμε τα δεδομένα σας μόνο για την παραλαβή, τη διερεύνηση και τον χειρισμό της ανησυχίας σας. Θα διατηρήσουμε τα δεδομένα σας μόνο για το χρονικό διάστημα που απαιτείται για τη διερεύνηση της ανησυχίας σας. Η εταιρεία ΙΚΕΑ που διατηρεί άμεση ή έμμεση συμβατική σχέση με τον αναφερόμενο προμηθευτή θα είναι υπεύθυνη για την επεξεργασία των δεδομένων σας. Αν δεν είναι σαφές ποια εταιρεία συνδέεται με τον αναφερόμενο προμηθευτή, η ομάδα Ethics & Integrity του Ομίλου Inter ΙΚΕΑ θα είναι υπεύθυνη για την επεξεργασία των δεδομένων σας. Η επεξεργασία των προσωπικών σας δεδομένων γίνεται στη νομική βάση του εννόμου συμφέροντος.

Ως αναφέρον πρόσωπο, έχετε ορισμένα δικαιώματα προστασίας του απορρήτου των προσωπικών δεδομένων. Για παράδειγμα, μπορείτε να μας ρωτήσετε ποια προσωπικά σας δεδομένα επεξεργαζόμαστε και, αν τα στοιχεία είναι λανθασμένα, μπορείτε να μας ζητήσετε να τα διορθώσουμε. Μπορείτε επίσης να εναντιωθείτε στην επεξεργασία και στην κοινοποίηση των προσωπικών σας δεδομένων. Επιπλέον, σε ορισμένες περιπτώσεις μπορείτε να μας ζητήσετε τη διαγραφή των προσωπικών σας δεδομένων, τη διαβίβασή τους σε άλλον υπεύθυνο επεξεργασίας ή τον περιορισμό της επεξεργασίας τους. Σε περίπτωση που διαφωνείτε με τον τρόπο με τον οποίο επεξεργαζόμαστε τα προσωπικά σας δεδομένα, μπορείτε να υποβάλετε καταγγελία για παραβίαση του απορρήτου των προσωπικών δεδομένων σε εμάς ή στην αρμόδια εποπτική αρχή.

Τα δικαιώματα αυτά ισχύουν τόσο για εσάς ως αναφέρον πρόσωπο όσο και για όλα τα υπόλοιπα εμπλεκόμενα πρόσωπα. Αν επιθυμείτε να ασκήσετε τα δικαιώματά σας που σχετίζονται με τη διατήρηση του απορρήτου των προσωπικών δεδομένων ή έχετε απορίες σχετικά με τη δήλωσή μας για τα cookies, τη Δήλωση Απορρήτου, ή τις πρακτικές που σχετίζονται με οτιδήποτε από τα δύο, μη διστάσετε να επικοινωνήσετε μαζί μας χρησιμοποιώντας μια από τις εξής επιλογές:

- Στείλτε μας email στη διεύθυνση **isdp.dsar@inter.ikea.com**.

- Στείλτε επιστολή στην **Inter Ikea Holding B.V., στην ταχυδρομική διεύθυνση: DPO, Olof Palmestraat 1, 2616 LN, Delft, the Netherlands.**

Αν επιλέξετε να ασκήσετε τα δικαιώματά σας, θα σας ζητήσουμε να μας παράσχετε επαρκείς πληροφορίες, συμπεριλαμβανομένων της χώρας κατοικίας, της πολιτείας (κατά περίπτωση), των στοιχείων επικοινωνίας και του θέματος. Οι πληροφορίες αυτές θα μας βοηθήσουν να επαληθεύσουμε την ταυτότητά σας και να επεξεργαστούμε το αίτημά σας. Ανάλογα με τον τύπο του αιτήματος, μπορεί να ζητήσουμε περισσότερες πληροφορίες. Θα απαντήσουμε στο αίτημά σας εντός του χρονικού πλαισίου που προβλέπεται από την εφαρμοστέα νομοθεσία.

13

Υπάρχει περίπτωση οι εταιρείες IKEA να διαταράξουν με κάποιον τρόπο την Εφοδιαστική αλυσίδα IKEA;

Οι εταιρείες IKEA προσπαθούν να προστατεύσουν την εφοδιαστική αλυσίδα IKEA και τους εργαζομένους της.
Αν κάτι πάει στραβά, δεσμευόμαστε ότι θα καταβάλουμε όλες τις δυνατές προσπάθειες για να διορθώσουμε την κατάσταση. Εφαρμόζουμε τις κατευθυντήριες αρχές των Ηνωμένων Εθνών για τις επιχειρήσεις και τα ανθρώπινα δικαιώματα, και έχουμε αναπτύξει αρχές επανόρθωσης, τις οποίες χρησιμοποιούμε ως οδηγό.

Ρωτήστε μας ό,τι θέλετε

Είμαστε εδώ για να απαντήσουμε σε όλες τις απορίες που μπορεί να έχετε. Για να επικοινωνήσετε μαζί μας, σκανάρετε τον κωδικό QR ή στείλτε μας email στη διεύθυνση **ethics@inter.ikea.com**. Μπορείτε επίσης να στείλετε επιστολή στην **Inter IKEA Systems B.V., στην ταχυδρομική διεύθυνση: Ethics & Integrity, Olof Palmestraat 1, 2616 LN, Delft, the Netherlands**.



Διαδικασία αναφοράς ανησυχίας
Εφοδιαστική αλυσίδα IKEA
Έκδοση: Σεπτέμβριος 2025 -

Inter IKEA Systems B.V.

© Inter IKEA Systems B.V. 2026