

Postupak za platformu Raise a Concern

IKEA nabavni lanac

Uvod

Ovaj postupak opisuje kako možeš prijaviti problem u vezi s tvrtkama koje izravno ili neizravno isporučuju proizvode ili izvršavaju usluge za IKEA tvrtke u cijelom IKEA sustavu franšiza[1]. Objašnjava i postupak prijave problema i zašto je to važno učiniti.



1 Tvrtke IKEA organizacije su koje posluju pod nazivom IKEA brenda. Među njima se ubrajaju Inter IKEA Grupa i njezini primatelji franšize, INGKA Grupa, Al-Futtaim, Al-Homaizi, MAPA, Dairy Farm, House Market, Northern Birch, Ikano, Sarton, Falabella, Miklatorg i Al-Sulaiman.

IKEA pristup poslovanju

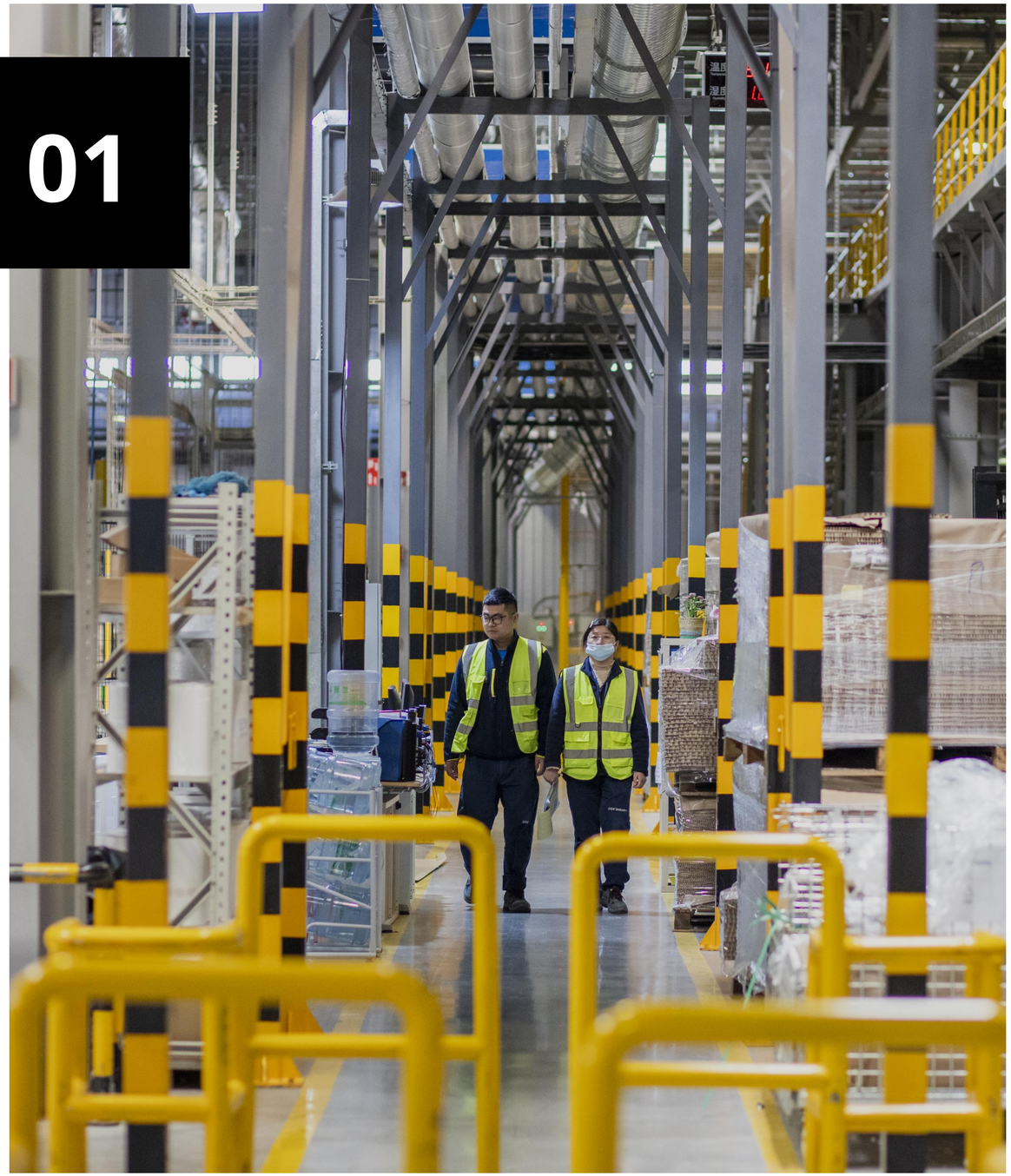
Poslovanje tvrtke IKEA temelji se na iskrenosti, poštovanju, pravednosti i integritetu.
Sistematizirali smo svoj način poslovanja u različite kodekse ponašanja i pravila podrške za zaposlenike i dobavljače tvrtke IKEA. Osim toga, uzimamo u obzir međunarodno priznate standarde kao što je Međunarodna povelja o pravima čovjeka te zakone i propise. Sve u svemu, ti dokumenti zaposlenicima i dobavljačima tvrtke IKEA pružaju svakodnevne smjernice za donošenje ispravnih odluka i pravilno ponašanje, bez obzira na to gdje se nalaze, s kim rade ili u kojim se okolnostima nalaze.

Imajući to na umu, uvijek želimo imati radna okruženja u kojima se ljudi mogu sigurno i povjerljivo obratiti za podršku ako primijete ili dožive nedolično ponašanje u svojoj organizaciji, bez straha od odmazde. Nastojimo osigurati da se ljude sasluša i da se njihovi problemi riješe na usklađen i profesionalan način, u skladu s lokalnim zakonima i propisima. Očekujemo i da (pod)dobavljači tvrtke IKEA imaju uspostavljene pouzdane postupke za prijavljivanje i rješavanje problema.

13 pitanja o ovom postupku

1. Zašto prijaviti problem?
2. Kako prijaviti problem?
3. Tko može prijaviti problem?
4. Koje vrste problema mogu prijaviti?
5. Može li prijava problema naštetiti meni ili drugima?
6. Kako prijaviti problem putem platforme Raise a Concern?
7. Mogu li anonimno prijaviti problem?
8. Koje podatke trebam navesti kad prijavljujem problem?
9. Što će se dogoditi nakon što prijavim problem putem platforme?
10. Kako ću primati obavijesti o napretku u rješavanju mojega problema?
11. Kako jamčite da je moja prijava problema povjerljiva?
12. Na koji je način platforma Raise a Concern usklađena sa zakonima o zaštiti podataka?
13. Što ako IKEA tvrtke na neki način negativno utječu na IKEA nabavni lanac?

01



Zašto prijaviti problem?

Vjerujemo da je prijava problema s nedoličnim ponašanjem ključna za održavanje sigurnog radnog okruženja, dobrog ugleda i usklađenosti sa zakonima i propisima. Prešućivanje može pogoršati situaciju i stvoriti okruženje nepovjerenja. Kada progovoriš o problemima, možeš dobiti podršku koja ti je potrebna, a ljudi mogu zajedno raditi na poboljšanju. To je važno za probleme bilo gdje u IKEA lancu vrijednosti.

Tvrtke IKEA svakodnevno rade u složenim međunarodnim lancima opskrbe s tisućama (pod)dobavljača i stotinama tisuća radnika u velikim i malim zajednicama. Svjesni smo da naš utjecaj nadilazi tvrtke IKEA i vjerujemo da možemo postići ciljeve tvrtke IKEA o stvaranju pozitivnog utjecaja na ljude, društvo i planet samo ako IKEA (pod)dobavljači dijele sličnu predanost.

Svako neetičko ponašanje (pod)dobavljača tvrtke IKEA smatramo neprihvatljivim, kao što to ne prihvaćamo ni od zaposlenika tvrtki IKEA koje posluju pod imenom IKEA brenda. Ako uočiš takvo ponašanje, prijavi problem.

02

Kako prijaviti problem?

Očekujemo da (pod)dobavljači tvrtke IKEA imaju uspostavljene pouzdane postupke za prijavljivanje i rješavanje problema vezanih uz kršenje kodeksa ponašanja. Vjerujemo da probleme povezane s lancem opskrbe najbolje može riješiti organizacija u kojoj se pojavljuju.

Ako postupak prijave nedoličnog ponašanja unutar organizacije dobavljača nije dovoljan, mi nudimo platformu Raise a Concern, dostupnu putem internetske stranice **IKEA.com.** Ta platforma služi kao krajnja mjera.

Nakon prijave problema provest ćemo procjenu i ispitivanje te odrediti sljedeće korake. To bi moglo dovesti do istrage i, prema potrebi, poduzimanja mjera protiv (pod)dobavljača tvrtke IKEA kako bi se ublažila moguća šteta.





03

Tko može prijaviti problem?

Svatko tko primijeti ili doživi kršenja kodeksa ponašanja (IWAY) za dobavljače tvrtke IKEA, zakona ili propisa. To uključuje fizičke ili pravne osobe koje su pogođene ili imaju opravdane razloge vjerovati da bi mogle biti pogođene štetnim utjecajem, kao i njihove ovlaštene predstavnike, kao što su organizacije civilnog društva i branitelji ljudskih prava. Nadalje, to uključuje sindikate i druge predstavnike radnika koji predstavljaju fizičke osobe zaposlene u dotičnom lancu djelatnosti te organizacije civilnog društva koje su aktivne i imaju iskustva u povezanim područjima u kojima je problem štetan utjecaj na okoliš.

04

Koje vrste problema mogu prijaviti?

Platforma Raise a Concern koja se odnosi na IKEA nabavni lanac osmišljena je za primanje prijava u vezi s potencijalnim nepravilnostima organizacija dobavljača. To uključuje, na primjer, kršenja IWAY načela, kodeksa ponašanja dobavljača tvrtke IKEA i/ili kršenja važećih zakona i propisa. Nemoguće je navesti potpuni popis potencijalnih problema koji se mogu prijaviti, ali općenito govoreći, potičemo te da prijaviš situacije u kojima (pod)dobavljač tvrtke IKEA krši ljudska ili radnička prava, uključujući dječji rad ili prisilni rad, nepoštivanje obveza zaštite na radu, neisplaćivanje ili uskraćivanje plaća, nepoštivanje prava na sindikalno organiziranje ili reprezentativna tijela zaposlenika, uskraćivanje pristupa hrani i vodi, protupravno oduzimanje zemljišta i sredstava za preživljavanje, protuzakonito narušavanje okoliša, ili upletenost u koruptivne aktivnosti. Osim toga, potrebno je prijaviti radnje kojima se želi sakriti bilo što od gore navedenog.

U slučaju problema koji uključuju zaposlenike ili tvrtke IKEA svaka tvrtka ima poseban postupak. Više informacija potraži na stranici IKEA.com.

Za pritužbe kupaca na proizvode i usluge obraćamo se timovima Službe za kupce u različitim tvrtkama IKEA. Ti problemi neće se obrađivati na platformi Raise a Concern.

05



Može li prijava problema naštetiti meni ili drugima?

Svi prijavljeni problemi i povezani podaci smatraju se i označavaju se kao strogo povjerljivi podaci, uključujući identitet podnositelja prijave. S podnositeljem prijave i ostalim uključenim osobama postupa se objektivno, pravedno i ravnopravno. Omogućit ćemo organizacijama (pod)dobavljača i/ili osobama povezanima s problemom da se izjasne i iznesu svoje činjenice o situaciji, ali ćemo istovremeno i štititi identitet osoba podnositelja prijave. Posljedične radnje poduzet ćemo isključivo na temelju činjenica. Protivimo se svakom obliku odmazde.

Važno je da prijaviš problem samo ako imaš opravdane razloge vjerovati da su informacije o prijavljenom nedoličnom ponašanju istinite i da je dostavljeno dovoljno informacija utemeljenih na činjenicama za provođenje revizije.

06

Kako prijaviti problem?

Platformi Raise a Concern koja se odnosi na IKEA nabavni lanac može se pristupiti putem stranice www.ikea.com/rac-supply-chain. Prijave se mogu podnijeti telefonom ili putem internetskog obrasca. Nakon što uđeš u platformu, ona će te korak po korak provoditi kroz postupak slanja problema. Platforma je dostupna na lokalnim jezicima. Ako prijavljuješ problem putem platforme, primit ćeš korisnički ID i lozinku za buduće prijave na platformu. Sva pitanja, ažuriranja ili obavijesti podijelit ćemo s tobom putem platforme, a možeš i ostaviti odgovore ili postaviti dodatna pitanja. Platformu možeš ponovno posjetiti u bilo kojoj fazi.

Problemi se mogu prijaviti na različite načine, a osim platforme Raise a Concern, dostupni su, primjerice, sustav glasovnih poruka ili, na zahtjev, osobni sastanak na određenoj lokaciji koji se može zatražiti putem stranice ethics@inter.ikea.com.



07



Mogu li anonimno prijaviti problem?

Da, svoj problem možeš prijaviti anonimno osim ako primjenjivi zakoni u tvojoj zemlji ne dopuštaju anonimno prijavljivanje. Bez obzira na to prijavljuješ li anonimno ili ne, moraš navesti dovoljno pojedinosti da bi se provela pravilna istraga slučaja. Ako navedeš svoje ime i prezime, potrudit ćemo se da tvoj identitet ostane zaštićen.

08

Koje podatke trebam navesti kad prijavljujem problem?

Potičemo te da navedeš što više relevantnih podataka.
Detaljni podaci omogućavaju nam da procijenimo i temeljito istražimo nedoumice i djelujemo prema potrebi, uključujući:

- detaljan opis situacije koja je uzrokovala problem, kao i povijest navodnog kršenja ili nedoličnog ponašanja
- radnje i aktivnosti provedene prije prijavljivanja putem platforme Raise a Concern jer platforma služi kao krajnja mjera za prijavu problema povezanih s (pod)dobavljačima tvrtke IKEA, kao nadopuna internim procesima dobavljača
- naziv (pod)dobavljača, datume, mjesta i druge relevantne podatke
- sve popratne činjenice i dokumente koji se odnose na tvoj problem.

Prijavljivanje problema, koliko god veliki ili mali oni bili, ključno je za održavanje sigurnog i zaštićenog radnog okruženja.



09

Što će se dogoditi nakon što prijavim problem?

Očekujemo da (pod)dobavljači tvrtke IKEA imaju uspostavljene pouzdane postupke za prijavljivanje i rješavanje problema. Vjerujemo da probleme povezane s lancem opskrbe najbolje može riješiti organizacija u kojoj se pojavljuju. Ako postupak prijave nedoličnog ponašanja unutar organizacije dobavljača nije dovoljan, mi nudimo platformu Raise a Concern dostupnu putem stranice https://www.ikea.com/rac-supply-chain. Kad se prijavi problem, obučeni i iskusni predstavnici temeljito ga pregledaju.

Tvrtke IKEA zadržavaju pravo odlučiti za koje će se probleme povezane s lancem opskrbe provesti istraga, a koji će se rješavati na druge načine, primjerice samo putem ispitivanja. IKEA ozbiljno shvaća sve prijavljene probleme te ih procjenjuje na pažljiv, objektivan i pravedan način. Tvrtke IKEA donijet će procjenu na temelju čimbenika kao što su priroda, utjecaj i navedene činjenice te će te obavijestiti o koracima postupka i ishodu slučaja. U načelu, sljedeći su koraci dio postupka Raise a Concern:



Svaki prijavljeni slučaj sadržava određene korake:

1. korak: Otvaranje slučaja

Slučaj se evidentira na platformi Raise a Concern: podnositelj obavlja prijavu bilo izravno, bilo putem drugog kanala za prijavljivanje (npr. pismo, telefonski poziv, sastanak) ili se prijava podnosi „u ime" podnositelja prijave na platformi.

2. korak: Procjena

U roku od sedam kalendarskih dana šalje se potvrda o primitku prijave. Problem se provjerava kako bi se utvrdilo spada li u područje primjene, što znači da se odnosi na (pod)dobavljača tvrtke IKEA i tiče se mogućih povreda IKEA kodeksa ponašanja IWAY za dobavljače tvrtke IKEA, zakona ili propisa. Ako je problem izvan područja primjene (na primjer, pritužba kupca), slučaj će se zatvoriti, a podnositelj prijave bit će obaviješten o tome. Ako spada u područje primjene, tvrtka IKEA koja je u ugovornom odnosu s (pod)dobavljačem tvrtke IKEA dalje rješava problem.

3. korak: Ispitivanje

Problem prolazi kroz provjeru na visokoj razini koja može uključivati uredska ispitivanja i sastanke s podnositeljima prijave da bi se bolje razumjela dotična situacija, uključenost tvrtke IKEA, utjecaj i kako bi se utvrdilo mogu li optužbe imati opravdanost na temelju dostupnih činjenica. Daljnji koraci utvrđuju se na temelju tog ispitivanja.

4. korak: Istraga

Ako ispitivanje pokaže da je potrebna daljnja istraga (napominjemo da to nije uvijek slučaj), tu istragu vodit će relevantna tvrtka IKEA. Imenuju se obučeni unutarnji zaposlenici, a po potrebi i vanjske tvrtke koje imaju relevantno znanje i stručnost za istraživanje problema, a mi ćemo dodatno odrediti s kim se treba konzultirati. To se čini samo na temelju nužnosti i vodeći računa o privatnosti podataka. Organizaciji (pod)dobavljača na koju se odnosi problem bit će omogućeno da se izrazi i iznese svoje činjenice o dotičnoj situaciji. Posljedične radnje poduzet ćemo isključivo na temelju činjenica. Ako se problem odnosi na IKEA dobavljača koji ne opskrbljuje izravno tvrtku IKEA, u proces će se uključiti i dobavljač kojeg opskrbljuje ta organizacija kako bi se razvili odgovarajući koraci za istraživanje ako već nisu poduzeti.

5. korak: Korektivne mjere i daljnje praćenje

Ako su potrebne korektivne mjere, dogovorit će se s uključenim (pod)dobavljačem te to priopćiti podnositelju/ima prijave i/ili razgovarati s podnositeljem/ima prijave (ako je potrebno). Vodimo se načelima korekcije i vjerujemo da je dijalog važno sredstvo za rješavanje problema.

6. korak: Zatvaranje slučaja

Relevantna IKEA tvrtka surađivat će s IKEA (pod)dobavljačem kako bi potvrdila da su dogovorene radnje i korekcija izvršene, a slučaj će se nakon toga zatvoriti. Ako ne bude napretka u dogovorenim radnjama i korekciji,
razmotrit ćemo sve odgovarajuće korake, uključujući ozbiljne mjere, ako je potrebno. Osobni podaci ostat će povjerljivi tijekom cijelog postupka.

10



Kako ću primati obavijesti o napretku u rješavanju mojega problema?

Primit ćeš potvrdu o primitku u roku od sedam kalendarskih dana od podnošenja pritužbe. Tijekom cijelog postupka tvrtka IKEA koja obrađuje tvoj slučaj obavještavat će te o tome kako će se postupati s tvojom prijavom, zatražit će od tebe da daš bilo kakve povratne informacije ili pojašnjenja te podijeliti ishod slučaja. Dobit ćeš obavijest o ishodu slučaja u roku od tri mjeseca nakon što tvrtka IKEA zaprimi tvoj problem. Pri složenijim slučajevima obrada bi mogla potrajati dulje, ali u tom slučaju primat ćeš redovita izvješća o napretku.

11

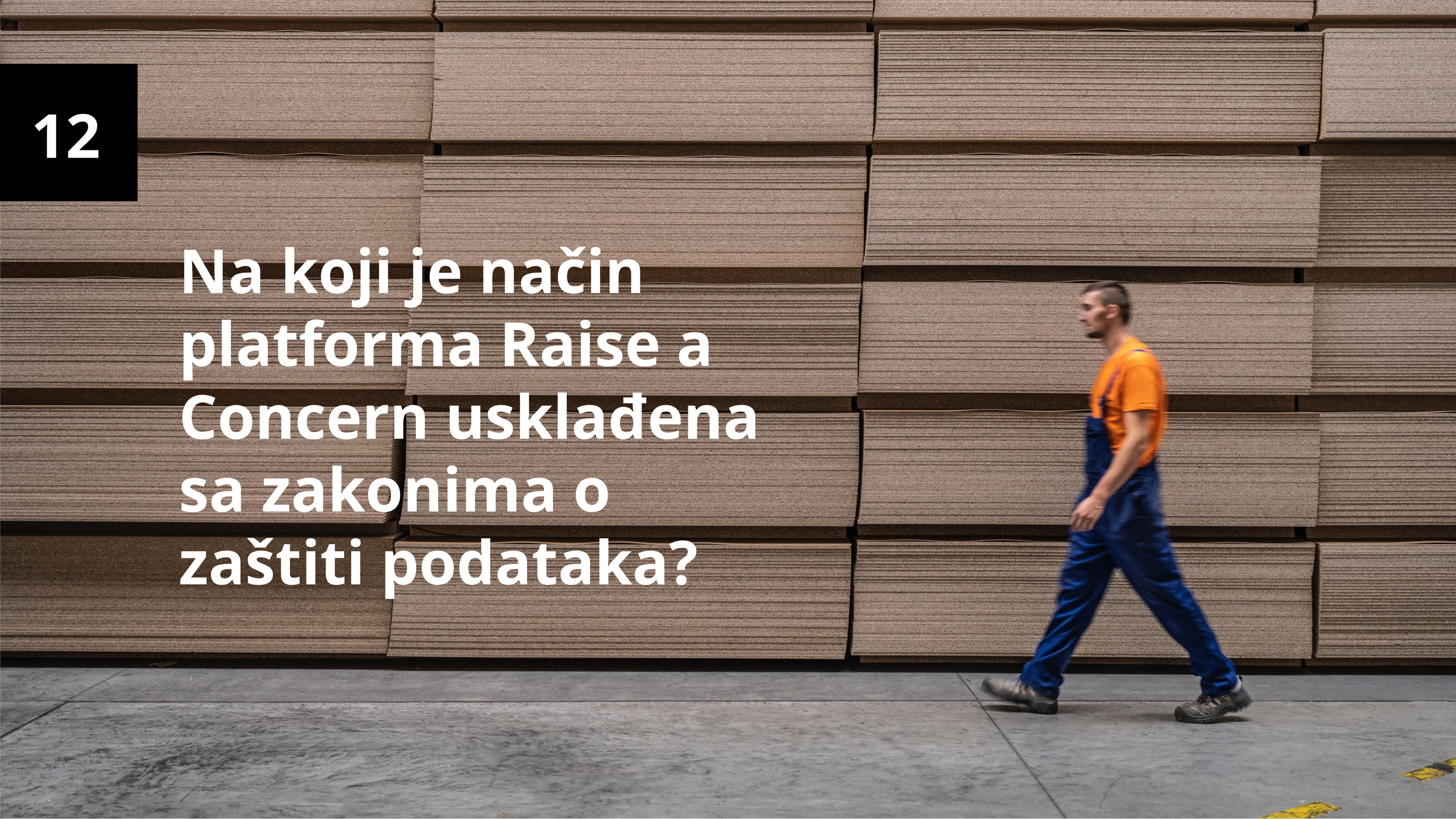
Kako jamčite da je moja prijava problema povjerljiva?

Platformu Raise a Concern održava vanjska tvrtka, a samo određeni broj predstavnika u tvrtkama IKEA ima ograničen pristup dijelovima koji su za njih relevantni. Sigurna i namjenska platforma sastoji se od internetskog obrasca i sustava za upravljanje slučajevima. Tehničke i organizacijske sigurnosne mjere štite osobne podatke od manipulacije (nenamjerne ili namjerne), gubitka, uništenja ili pristupa neovlaštenih osoba.

Učinit ćemo sve što je moguće kako se ne bi otkrio identitet podnositelja prijave. Svi prijavljeni problemi i s njima povezani podaci smatraju se i označavaju kao strogo povjerljivi, uključujući identitete podnositelja i sve osobe spomenute u prijavi. Podaci će se podijeliti samo s ograničenom skupinom ljudi čiji je uvid nužan. Podaci će se otkriti samo osobama koje rješavaju problem i odgovornima za donošenje mogućih mjera. Ako se uspostavi bilo kakva komunikacija s organizacijom (pod)dobavljača tvrtke IKEA, primjerice radi dodatnih pojašnjenja, imena podnositelja prijave nikad nećemo otkriti. Podaci će se proslijediti trećim stranama, poput državnih tijela, samo ako je to zakonski propisano.

12

Na koji je način platforma Raise a Concern usklađena sa zakonima o zaštiti podataka?



Poduzeli smo odgovarajuće mjere kako bi tvoji podaci bili sigurni i zaštićeni. S tvojim će se podacima postupati kao sa strogo povjerljivim podacima i pristupat će im se samo ako je to nužno. Tvoje ćemo podatke upotrijebiti samo u svrhu zaprimanja, istraživanja i rješavanja tvojega problema. Tvoje podatke čuvat ćemo samo onoliko dugo koliko je potrebno da istražimo tvoj problem. Tvrtka IKEA koja ima izravan ili neizravan ugovorni odnos s dotičnim dobavljačem bit će odgovorna za obradu tvojih podataka. Ako nije jasno koja je tvrtka povezana, Tim za etiku i integritet Inter IKEA Grupe odgovoran je za obradu tvojih podataka. Obradu tvojih osobnih podataka temeljimo na pravnoj osnovi legitimnog interesa.

Kao podnositelj prijave imaš brojna prava na privatnost. Na primjer, možeš nas pitati koje osobne podatke o tebi obrađujemo i, ako ti podaci nisu točni, možemo ih ispraviti. Možeš se i usprotiviti obradi i dijeljenju svojih osobnih podataka, a u nekim slučajevima možeš zatražiti i brisanje, prijenos ili ograničavanje obrade svojih osobnih podataka. Ne slažeš se s načinom na koji obrađujemo tvoje osobne podatke? U tom slučaju možeš podnijeti žalbu zbog povrede privatnosti nama ili nadzornom tijelu.

Ta se prava odnose i na tebe kao podnositelja prijave i na sve druge uključene osobe. Ako želiš ostvariti svoja prava na privatnost podataka ili imaš pitanja o našoj izjavi o kolačićima, izjavi o privatnosti ili postupcima povezanima s jednom od njih, slobodno nam se obrati pomoću jedne od sljedećih opcija:

- Pošalji nam e-poruku na adresu **isdp.dsar@inter.ikea.com**.

- Piši nam na **Inter Ikea Holding B.V., na adresu: DPO, Olof Palmestraat 1, 2616 LN, Delft, Nizozemska.**

Ako odlučiš ostvariti svoja prava, tražimo od tebe da navedeš dovoljno podataka, uključujući zemlju prebivališta, saveznu državu (ako je primjenjivo), podatke za kontakt i slučaj. Ti podaci omogućit će nam da potvrdimo tvoj identitet i obradimo tvoj zahtjev. Ovisno o vrsti zahtjeva, možemo zatražiti dodatne podatke. Odgovorit ćemo na tvoj zahtjev unutar vremenskog okvira propisanog primjenjivim zakonima.

13

Što ako tvrtke IKEA na neki način negativno utječu na IKEA nabavni lanac?

Tvrtke IKEA nastoje zaštititi IKEA nabavni lanac i svoje zaposlenike.
Ako nešto pođe po zlu, obvezujemo se da ćemo popraviti situaciju koliko god je to moguće. Kao smjernice primjenjujemo Vodeća načela UN-a o poslovanju i ljudskim pravima te razvijena načela za popravak.

Pitaj nas bilo što

Tu smo da odgovorimo na sva tvoja pitanja. Ako nam se želiš obratiti, skeniraj QR kôd ili nam pošalji e-poruku na adresu **ethics@inter.ikea.com**. Možeš nam se i obratiti poštom na **Inter IKEA Systems B.V., na adresu: Ethics & Integrity, Olof Palmestraat 1, 2616 LN, Delft, Nizozemska**.



Postupak za platformu Raise a Concern
IKEA nabavni lanac
Izdanje: rujan 2025.

Inter IKEA Systems B.V.

© Inter IKEA Systems B.V. 2026.