

# Aggályos esetek jelentésére szolgáló eljárás

Az IKEA ellátási lánca

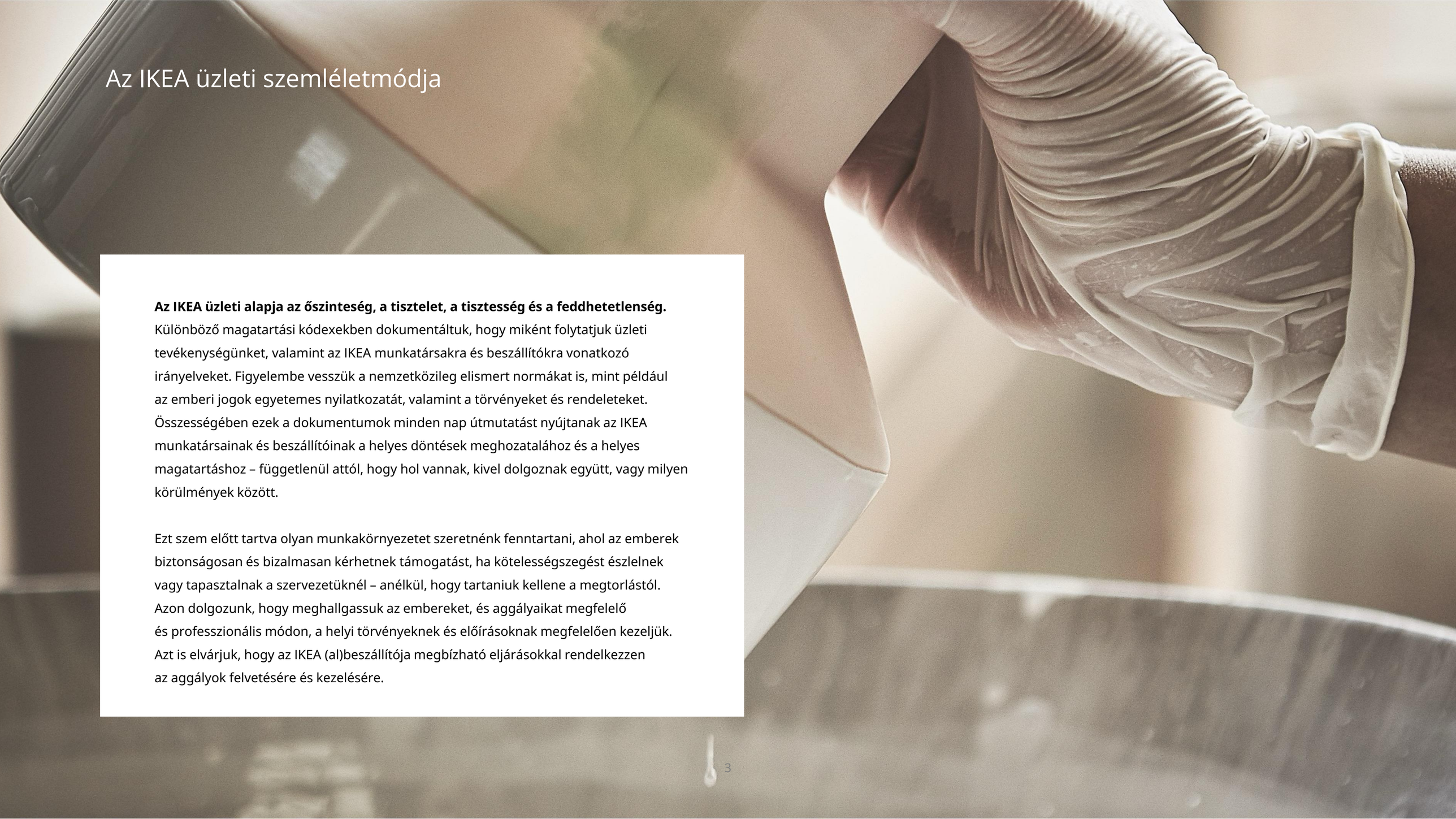
# Bevezetés

**Ez az eljárás azt ismerteti, hogyan vethetsz fel aggályokat olyan vállalatokkal kapcsolatban, amelyek közvetlenül vagy közvetve termékeket vagy szolgáltatásokat nyújtanak az IKEA vállalatoknak az IKEA franchise-rendszeren keresztül[1]. Elmagyarázza továbbá az ilyen aggály felvetésének folyamatát, és hogy miért fontos az aggályok jelenése.**



*1 Az IKEA vállalatok kifejezés az IKEA márkanév alatt működő szervezetekre utal. Idetartoznak az Inter IKEA Csoport és annak franchise-partnerei: Ingka Csoport, Al-Futtaim, Al-Homaizi, MAPA, Dairy Farm, House Market, Northern Birch, Ikano, Sarton, Falabella, Miklatorg és Al-Sulaiman.*

# Az IKEA üzleti szemléletmódja



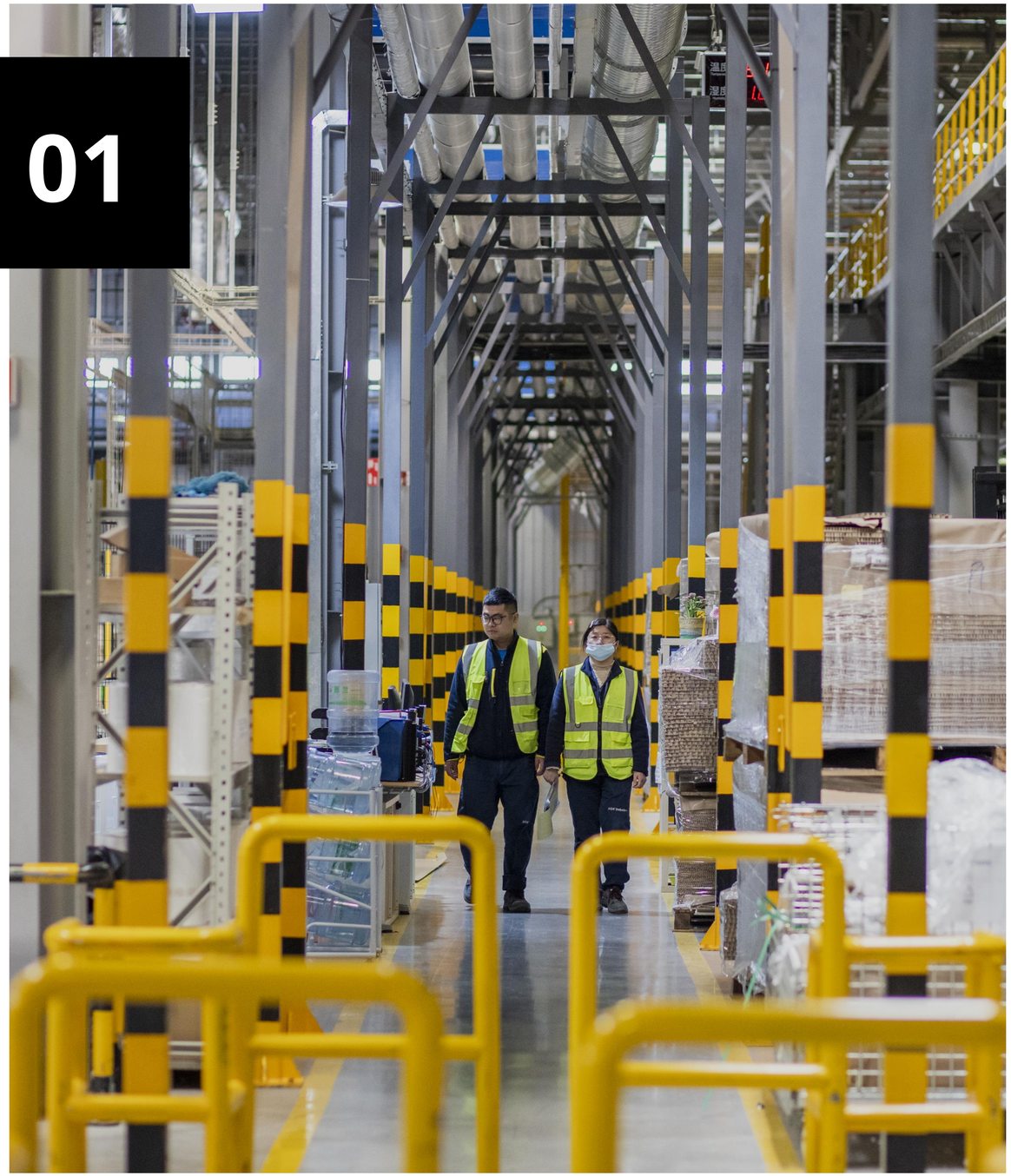
**Az IKEA üzleti alapja az őszinteség, a tisztelet, a tisztesség és a feddhetetlenség.** Különböző magatartási kódexekben dokumentáltuk, hogy miként folytatjuk üzleti tevékenységünket, valamint az IKEA munkatársakra és beszállítókra vonatkozó irányelveket. Figyelembe vesszük a nemzetközileg elismert normákat is, mint például az emberi jogok egyetemes nyilatkozatát, valamint a törvényeket és rendeleteket. Összességében ezek a dokumentumok minden nap útmutatást nyújtanak az IKEA munkatársainak és beszállítóinak a helyes döntések meghozatalához és a helyes magatartáshoz – függetlenül attól, hogy hol vannak, kivel dolgoznak együtt, vagy milyen körülmények között.

Ezt szem előtt tartva olyan munkakörnyezetet szeretnénk fenntartani, ahol az emberek biztonságosan és bizalmasan kérhetnek támogatást, ha kötelességszegést észlelnek vagy tapasztalnak a szervezetüknél – anélkül, hogy tartaniuk kellene a megtorlástól. Azon dolgozunk, hogy meghallgassuk az embereket, és aggályaikat megfelelő és professzionális módon, a helyi törvényeknek és előírásoknak megfelelően kezeljük. Azt is elvárjuk, hogy az IKEA (al)beszállítója megbízható eljárásokkal rendelkezzen az aggályok felvetésére és kezelésére.

# 13 kérdés erről az eljárásról

1. Miért jelentsek be aggályos esetet?
2. Hogyan jelenthetek be aggályos esetet?
3. Ki jelenthet be aggályos esetet?
4. Milyen típusú aggályokat jelenthetek be?
5. Az aggályos esetek bejelentése árthat nekem vagy másoknak?
6. Hogyan jelenthetek be aggályos esetet a Raise a Concern platformon keresztül?
7. Bejelenthetem az aggályomat névtelenül?
8. Milyen információkat kell megadnom aggályos eset jelentésekor?
9. Mi történik azután, hogy bejelentettem az aggályos esetet a platformon keresztül?
10. Hogyan fogok értesülni arról, hol tart az aggályom kivizsgálása?
11. Hogyan tudjátok biztosítani, hogy az aggályomat bizalmasan kezelitek?
12. Hogyan felel meg az adatvédelmi jogszabályoknak a Raise a Concern platform?
13. Mi történik akkor, ha az IKEA vállalatok valamilyen módon negatívan befolyásolják az IKEA ellátási láncot?

01



# Miért jelentsek be aggályos esetet?

Úgy gondoljuk, hogy a kötelességszegéssel kapcsolatos aggályok felvetése kulcsfontosságú a biztonságos munkakörnyezet és a jó hírnév fenntartásához, valamint a törvények és szabályozások betartásához. A hallgatás ronthat a helyzeten, és bizalmatlansággal teli közeget teremthet. Ha hangot adsz az aggályaidnak, megkapod a szükséges támogatást, az emberek pedig össze tudnak fogni a helyzet javítása érdekében. Ez az IKEA értéklánc bármely pontján fontos az aggályok szempontjából.

Az IKEA vállalatok nap mint nap komplex nemzetközi ellátási láncokban dolgoznak, több ezer (al)beszállítóval és több százezer munkavállalóval, nagy és kis közösségekben. Tisztában vagyunk azzal, hogy a hatásunk túlmutat az IKEA vállalatokén, és hisszük, hogy csak akkor érhetjük el az emberekre, a társadalomra és a bolygóra gyakorolt pozitív hatás megteremtésére irányuló IKEA célokat, ha az IKEA (al)beszállító is hasonló elkötelezettséget vállal.

Elfogadhatatlannak tartjuk az IKEA (al)beszállítók etikátlan magatartását, és ugyanez vonatkozik az IKEA márkanév alatt működő IKEA vállalatok munkatársaira is. Ha ilyen magatartásról szerzel tudomást, arra kérünk, hogy jelentsd be az aggályos esetet.

02

# Hogyan jelenthetek be aggályos esetet?

Elvárjuk, hogy az IKEA (al)beszállítója megbízható eljárásokkal rendelkezzen a magatartási kódexek megsértésével kapcsolatos aggályok felvetésére és kezelésére. Úgy véljük, hogy az ellátási lánccal kapcsolatos aggályokat az a szervezet tudja a legjobban kezelni, ahol felmerülnek.

Ha a beszállító szervezeten belül a kötelességszegés bejelentésére szolgáló folyamat nem elégséges, javasoljuk az **IKEA weboldalon** keresztül elérhető Raise a Concern platform használatát. Ez a platform végső megoldásként szolgál.

Amikor aggályokat jelentenek nekünk, osztályozzuk őket, tudakozódunk, és meghatározzuk a következő lépéseket. Ez az eset kivizsgálásához vezethet, és amennyiben szükséges, lépéseket teszünk az IKEA (al)beszállítóval szemben az esetlegesen okozott kár mérséklése érdekében.






03

# Ki jelenthet be aggályos esetet?

Bárki, aki szemtanúja vagy elszenvedője az IKEA beszállítói magatartási kódex (IWAY), a törvények vagy szabályozások megsértésének. Idetartoznak azok a természetes vagy jogi személyek, akik érintettek, vagy alapos okkal feltételezhető, hogy a helyzet hátrányosan érintheti őket, valamint az e személyek nevében eljáró törvényes képviselők, például civil társadalmi szervezetek és emberijog-védők. Idetartoznak továbbá az érintett tevékenységi láncban dolgozó természetes személyeket képviselő szakszervezetek és más munkavállalói képviselők; valamint olyan civil társadalmi szervezetek, amelyek olyan kapcsolódó területeken tevékenykednek és rendelkeznek tapasztalattal, ahol a káros környezeti hatás aggodalomra ad okot.

04

# Milyen típusú aggályokat jelenthetek be?

Az IKEA ellátási lánccal kapcsolatos Raise a Concern platform célja, hogy fogadja a beszállító szervezetek esetleges visszaéléseivel kapcsolatos aggályokat. Idetartozik például az IWAY, az IKEA beszállítói magatartási kódexének és/vagy a vonatkozó törvények és szabályozások megsértése. Lehetetlen felsorolni az összes lehetséges aggályt, amelyek felmerülhetnek, de általánosságban azt javasoljuk, hogy jelentsd azokat a helyzeteket, amikor egy IKEA (al)beszállító megsérti az emberi vagy munkavállalói jogokat (beleértve a gyerekmunkát vagy a kényszermunkát), figyelmen kívül hagyja a munkahelyi biztonsági és egészségvédelmi kötelezettségeket, nem fizeti ki vagy visszatartja a béreket, figyelmen kívül hagyja a szakszervezetek vagy munkavállalói képviseleti testületek alapításának jogát, megtagadja az élelmiszerhez és vízhez való hozzáférést, jogellenesen elveszi a földet és a megélhetést, jogellenesen megkárosítja a környezetet vagy korrupt tevékenységekben vesz részt. Ezenkívül arra kérünk, hogy jelentsd azokat a tevékenységeket, amelyek célja a fentiek bármelyikének elrejtése.

Az IKEA munkatársakat vagy vállalatokat érintő aggályokhoz különböző eljárások vannak érvényben az IKEA vállalatokon belül. További információt az IKEA weboldalán találsz.

A termékekkel és szolgáltatásokkal kapcsolatos vásárlói panaszokkal a különböző IKEA vállalatok vevőszolgálati csapatai foglalkoznak. Ezeket az aggályokat nem a Raise a Concern platformon keresztül kezeljük.

05



# Az aggályos esetek bejelentése árthat nekem vagy másoknak?

Minden bejelentett aggályt és kapcsolódó információt szigorúan bizalmasan kezelünk és kategorizálunk, beleértve a bejelentő(k) személyazonosságát is. A bejelentő személyt és a többi érintett személyt objektív, tisztességes és egyenlő bánásmódban részesítik. Lehetővé tesszük, hogy az aggály által érintett (al)beszállító szervezeteket és/vagy személyt meghallgassák, és tényeket ismertethessenek a helyzettel kapcsolatban, ugyanakkor óvjuk a bejelentő személy(ek) személyazonosságát. Az eset következtében hozott intézkedésekről kizárólag a tényekre alapozva kell dönteni. Ellenezzük a megtorlás minden formáját.

Fontos, hogy csak akkor jelezz aggályt, ha alapos okkal feltételezed, hogy a bejelentett kötelességszegésre vonatkozó információ igaz, és hogy elegendő tényeken alapuló információ áll rendelkezésre a felülvizsgálat elvégzéséhez.

06

# Hogyan jelenthetek be aggályos esetet?

Az IKEA ellátási lánchoz kapcsolódó Raise a Concern platform itt érhető el: www.ikea.com/rac-supply-chain. A bejelentés történhet telefonon vagy online űrlap kitöltésével. Miután beléptél a platformra, az lépésről lépésre végigvezet az aggályos eset beküldésének folyamatán. A platform a helyi nyelveken áll rendelkezésre. Ha a platformon keresztül teszel bejelentést, kapni fogsz egy felhasználói azonosítót és egy jelszót, hogy később bejelentkezhess a platformra. Bármilyen kérdést, fejleményt vagy kommunikációt megosztunk veled a platformon keresztül, és válaszolhatsz, vagy további kérdéseket tehetsz fel. Bármikor visszatérhetsz a platformra.

Az aggályok különböző módokon érkezhetnek be, ugyanis a Raise a Concern platform mellett más csatornák is léteznek, például hangüzenetküldő rendszer, vagy kérésre személyes találkozó keretében is lehet jelenteni az aggályt egy kijelölt helyen. Ezt az ethics@inter.ikea.com címen lehet kérni.



07

# Bejelenthetem az aggályomat névtelenül?

Igen, névtelenül is jelenthetsz aggályos esetet, kivéve, ha a régiód vonatkozó jogszabályai nem teszik lehetővé a névtelen bejelentést. Akár névtelenül teszel bejelentést, akár nem, elegendő részletet kell megadnod ahhoz, hogy megfelelően ki tudjuk vizsgálni az aggályt. Amennyiben megadod a nevedet, mindent megteszünk annak biztosítása érdekében, hogy a személyazonosságod továbbra is védve legyen.

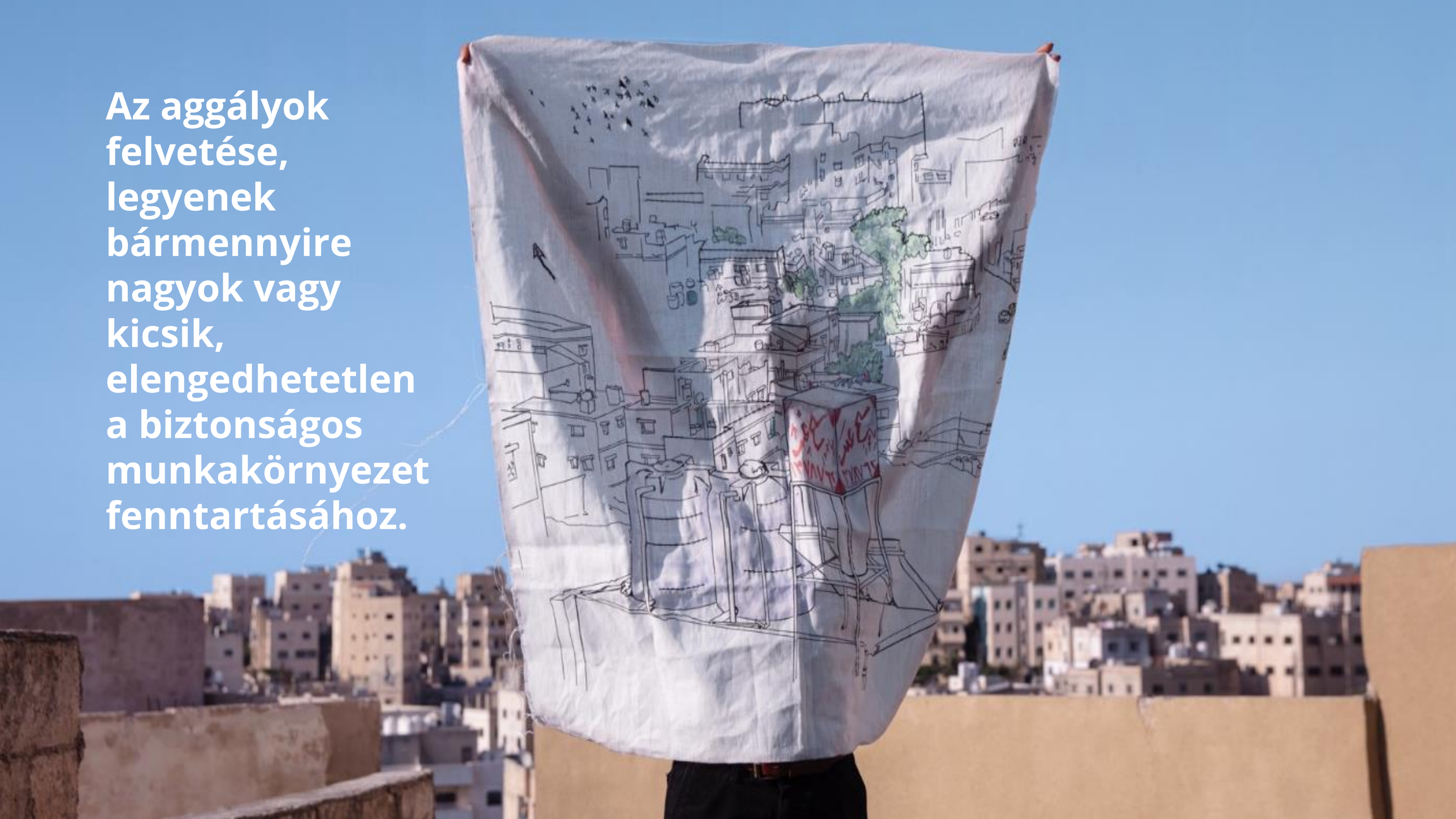
08

# Milyen információkat kell megadnom aggályos eset jelentésekor?

Arra biztatunk, hogy a lehető legtöbb releváns információt add meg.
A részletes információk lehetővé teszik számunkra, hogy alaposan felmérjük és kivizsgáljuk az aggályokat, és szükség esetén intézkedéseket hozzunk ezek kapcsán. A részletes információkba a következők tartoznak bele:

- Az aggodalmadat kiváltó helyzet részletes leírása, valamint az állítólagos szabályszegés vagy visszaélés előzményei.
- A Raise a Concern platformon való jelentéstétel előtt végrehajtott intézkedések és tevékenységek, mivel ez a platform végső megoldásként szolgál az IKEA (al)beszállítóval kapcsolatos aggályok bejelentésére, vagyis kiegészíti a beszállító belső folyamatait.
- Az (al)beszállító neve, dátumok, helyek és egyéb releváns információk.
- Az aggodalmaidat alátámasztó tények és dokumentumok.

**Az aggályok felvetése, legyenek bármennyire nagyok vagy kicsik, elengedhetetlen a biztonságos munkakörnyezet fenntartásához.**



09

# Mi történik azután, hogy bejelentettem egy aggályos esetet?

Elvárjuk, hogy az IKEA (al)beszállítója megbízható eljárásokkal rendelkezzen az aggályok felvetésére és kezelésére. Úgy véljük, hogy az ellátási lánccal kapcsolatos aggályokat az a szervezet tudja a legjobban kezelni, ahol felmerülnek. Ha a beszállító szervezeten belül a kötelességszegés bejelentésére szolgáló folyamat nem elégséges, javasoljuk a Raise a Concern platform használatát: https://www.ikea.com/rac-supply-chain. Az aggályok bejelentésekor képzett és tapasztalt képviselők vizsgálják felül alaposan az aggályokat.

Az IKEA vállalatok fenntartják maguknak a jogot annak meghatározására, hogy az ellátási lánccal kapcsolatos mely aggályokat vizsgálják ki, és melyeket kezelik más módon, például csak tudakozódással. Az IKEA minden bejelentett aggályt komolyan vesz, és gondosan, objektíven és igazságosan mérlegeli azokat. Az IKEA vállalatok olyan tényezők alapján hoznak ítéletet, mint a természet, a hatás és a rendelkezésre álló tények, te pedig tájékoztatást kapsz a folyamat lépéseiről és az ügy kimeneteléről. Elvileg a következő lépések történnek meg a Raise a Concern platformon:

**1. lépés**
Ügy megnyitása

**2. lépés**
Osztályozás

**3. lépés**
Tudakozódás

**4. lépés**
Vizsgálat

**5. lépés**
Megoldás és nyomon követés

**6. lépés**
Az ügy lezárása

# A bejelentett esetnek meghatározott lépései vannak:

## **1. lépés:** Ügy megnyitása

Az esetet regisztrálják a Raise a Concern platformon, vagy közvetlenül a bejelentő által, vagy más csatornán (pl. levél, telefonhívás, találkozó) keresztül, és jelentik a bejelentő „nevében” a platformon.

## **2. lépés:** Osztályozás

Az aggály befogadásáról 7 naptári napon belül visszaigazolást küldünk. Az aggályt felülvizsgáljuk, hogy megállapítsuk, a hatáskörünkbe tartozik-e, vagyis egy IKEA (al)beszállítóra vonatkozik-e, és az IKEA beszállítói magatartási kódexének (IWAY), a törvény vagy a szabályozások lehetséges megsértéséről szól-e. Ha az aggály nem a mi hatáskörünkbe tartozik (például vásárló panasz), lezárjuk, és erről tájékoztatjuk a bejelentő személyt. Ha a hatáskörünkbe tartozik, az IKEA (al)beszállítóval szerződéses kapcsolatban álló IKEA vállalat kezeli az aggályt a továbbiakban.

## **3. lépés:** Tudakozódás

Az aggályt magas szintű felülvizsgálatnak vetik alá, amely magában foglalhatja a másodelemzést, valamint a bejelentő személlyel való találkozókat annak érdekében, hogy jobban megértsük a helyzetet,az IKEA érintettségét és a hatást, illetve hogy meghatározzuk, az állítások a szóban forgó tények alapján megalapozottak lehetnek-e. A tudakozódás határozza meg a következő lépéseket.

## **4. lépés:** Vizsgálat

Ha a tudakozódás arra az eredményre jut, hogy további vizsgálatra van szükség (ez azonban nem mindig van így), az érintett IKEA vállalat vezeti a vizsgálatot. Képzett belső munkatársakat és szükség esetén külső vállalatokat jelölünk ki, akik rendelkeznek az aggály kivizsgálásához szükséges ismeretekkel és szakértelemmel, és mi határozzuk meg, kikkel kell konzultálni. Erre csak az adatvédelem figyelembevételével kerül sor, illetve csakis olyan személyek bevonásával, akiknek szükséges tudniuk az ügyről.
Az aggályban érintett (al)beszállító szervezetet meghallgatjuk, és ismertetheti az adott helyzettel kapcsolatos tényeket. Az eset következtében hozott intézkedésekről kizárólag a tényekre alapozva kell dönteni. Ha az aggály egy olyan IKEA beszállítóval kapcsolatos, amely közvetlenül nem szállít egy IKEA vállalatnak, akkor az ettől a szervezettől beszerző közvetlen beszállítóval kidolgozzuk a megfelelő vizsgálati lépéseket, ha azokat még nem hajtották végre.

## **5. lépés:** Megoldás és nyomon követés

Ha megoldásra van szükség, arról az érintett (al)beszállítóval kell egyeztetni, és a megoldást közölni kell a bejelentő személlyel (személyekkel) és/vagy meg kell vitatni vele/velük (adott esetben). A megoldási alapelvek vezérelnek bennünket, és úgy gondoljuk, hogy a párbeszéd fontos eszköz az aggályok kezeléséhez és megoldásához.

## **6. lépés:** Az ügy lezárása

Az érintett IKEA vállalat együttműködik az IKEA (al)beszállítóval annak megerősítése érdekében, hogy megtörténtek az elfogadott intézkedések és megoldás, és az ügyet ezt követően lezárják. Abban az esetben, ha nem történik előrelépés az elfogadott intézkedések és a megoldás terén, minden megfelelő lépést mérlegelünk, beleértve szükség esetén a jelentős intézkedéseket is. A személyes adatokat a teljes folyamat során bizalmasan kezeljük.

10



# Hogyan fogok értesülni arról, hol tart az aggályom kivizsgálása?

Az aggályod beküldésétől számított 7 naptári napon belül kapsz egy visszaigazolást. A folyamat során az ügyedet kezelő IKEA vállalat tájékoztat téged arról, hogyan kezelik a bejelentésedet, részleteket vagy pontosításokat kér tőled, és megosztja veled az ügy kimenetelét. Az ügy kimeneteléről várhatóan három hónapon belül fogsz értesülni attól számítva, hogy az IKEA vállalat megkapta az aggályodat. A bonyolultabb esetek feldolgozása hosszabb időt vehet igénybe, és ebben az esetben rendszeres tájékoztatást fogsz kapni.

11

# Hogyan tudjátok biztosítani, hogy az aggályomat bizalmasan kezelitek?

A Raise a Concern platformot egy külső vállalat üzemelteti, és az Inter IKEA vállalatokon belül csak kis számú képviselő rendelkezik korlátozott hozzáféréssel az őket érintő részekhez. A biztonságos és kifejezetten ezt a célt szolgáló platform egy internetes űrlapból és egy ügykezelő rendszerből áll. Műszaki és szervezeti biztonsági intézkedések védik a személyes adatokat attól, hogy illetéktelen személyek (nem szándékosan vagy szándékosan) manipulálják, elveszítsék, megsemmisítsék vagy elérjék ezeket.

Minden tőlünk telhetőt megteszünk annak érdekében, hogy ne fedjük fel a bejelentő személy(ek) személyazonosságát. Minden bejelentett aggályt és kapcsolódó információt szigorúan bizalmasan kezelünk és kategorizálunk, beleértve a bejelentő(k) és a jelentésben említett személyek személyazonosságát is. Csak egy kis csoporttal osztjuk meg az információkat, szigorúan csak annyit, amennyit szükséges. Csak olyan személyeknek adunk ki információkat, akik az aggályaiddal foglalkoznak, és azoknak, akik a lehetséges intézkedések meghozataláért felelnek. Ha bármilyen kommunikáció történik az IKEA (al)beszállító szervezettel, például pontosítás kérése céljából, a bejelentő(k) neve soha nem derül ki. Harmadik feleknek, például kormányzati szerveknek csak akkor adunk ki információkat, ha azt a törvény megköveteli.

12

# Hogyan felel meg az adatvédelmi jogszabályoknak a Raise a Concern platform?



Megfelelő intézkedéseket tettünk az adataid biztonságának megőrzése érdekében. Adataidat szigorúan bizalmasan kezeljük, és csak a feltétlenül szükséges mértékben tesszük hozzáférhetővé. Az adataidat kizárólag az aggályod fogadására, kivizsgálására és kezelésére használjuk fel. Az adataidat csak addig őrizzük meg, amíg az aggályod kivizsgálásához szükséges. Az az IKEA vállalat felelős az adataid kezeléséért, amely közvetlen vagy közvetett szerződéses kapcsolatban áll az érintett beszállítóval. Ha nem egyértelmű, hogy melyik vállalattal áll kapcsolatban a beszállító, akkor az Inter IKEA Csoport etikai és integritási csapata felel az adataid kezeléséért. A személyes adataid kezelését a jogos érdek jogalapra alapozzuk.

Bejelentő személyként számos adatvédelmi jog illeti meg téged. Például megkérdezheted tőlünk, hogy milyen személyes adatokat kezelünk veled kapcsolatban, és ha az információ helytelen, akkor kérheted, hogy javítsuk ki. Tiltakozhatsz a személyes adataid kezelése és megosztása ellen is, és bizonyos esetekben kérheted tőlünk, hogy töröljük, továbbítsuk vagy korlátozzuk a személyes adataid kezelését. Nem értesz egyet azzal, ahogyan a személyes adataidat kezeljük? Akkor adatvédelmi panaszt nyújthatsz be hozzánk vagy a felügyeleti hatósághoz.

Ezek a jogok mind a bejelentő személyre, mind az érintett személy(ek)re vonatkoznak. Ha élni szeretnél adatvédelmi jogaiddal, vagy kérdésed van a cookie-nyilatkozatunkkal, Adatvédelmi nyilatkozatunkkal vagy az ezekhez kapcsolódó gyakorlatokkal kapcsolatban, vedd fel velünk a kapcsolatot az alábbi elérhetőségek egyikén:

- Írhatsz nekünk e-mailt: **isdp.dsar@inter.ikea.com**.

- Írhatsz nekünk erre a címre: **Inter Ikea Holding B.V., to: DPO, Olof Palmestraat 1, 2616 LN, Delft, the Netherlands.**

Ha úgy döntesz, hogy élsz a jogaiddal, arra kérünk, adj meg elegendő információt, beleértve a lakóhelyed szerinti országot, az államot (ha van ilyen), a kapcsolattartási adataidat és a tárgyat. Ezen információk birtokában ellenőrizhetjük a személyazonosságodat és feldolgozhatjuk a kérésedet. A kérés típusától függően további információkat kérhetünk. A kérésedre a vonatkozó jogszabályok által előírt határidőn belül válaszolunk.

13

# Mi történik akkor, ha az IKEA vállalatok valamilyen módon negatívan befolyásolják az IKEA ellátási láncot?

Az IKEA vállalatok arra törekszenek, hogy megvédjék az IKEA ellátási láncot és annak munkavállalóit.
Ha valami balul sül el, elkötelezettek vagyunk amellett, hogy megoldjuk a helyzetet minden lehetséges módon. Útmutatásként az üzleti vállalkozások emberi jogi felelősségére vonatkozó ENSZ-irányelveket és a kidolgozott megoldási alapelveket alkalmazzuk.

## Kérdezz tőlünk bármit

Örömmel válaszolunk minden kérdésedre. Ha kapcsolatba szeretnél lépni velünk, olvasd be a QR-kódot, vagy írj nekünk e-mailt: **ethics@inter.ikea.com**. Levelet is küldhetsz nekünk postán: **Inter IKEA Systems B.V., to: Ethics & Integrity, Olof Palmestraat 1, 2616 LN, Delft, the Netherlands**.



# Aggályos esetek jelentésére szolgáló eljárás IKEA ellátási lánc

Kiadás: 2025. szeptember

Inter IKEA Systems B.V.

© Inter IKEA Systems B.V. 2025