

Procedura per la segnalazione dei problemi

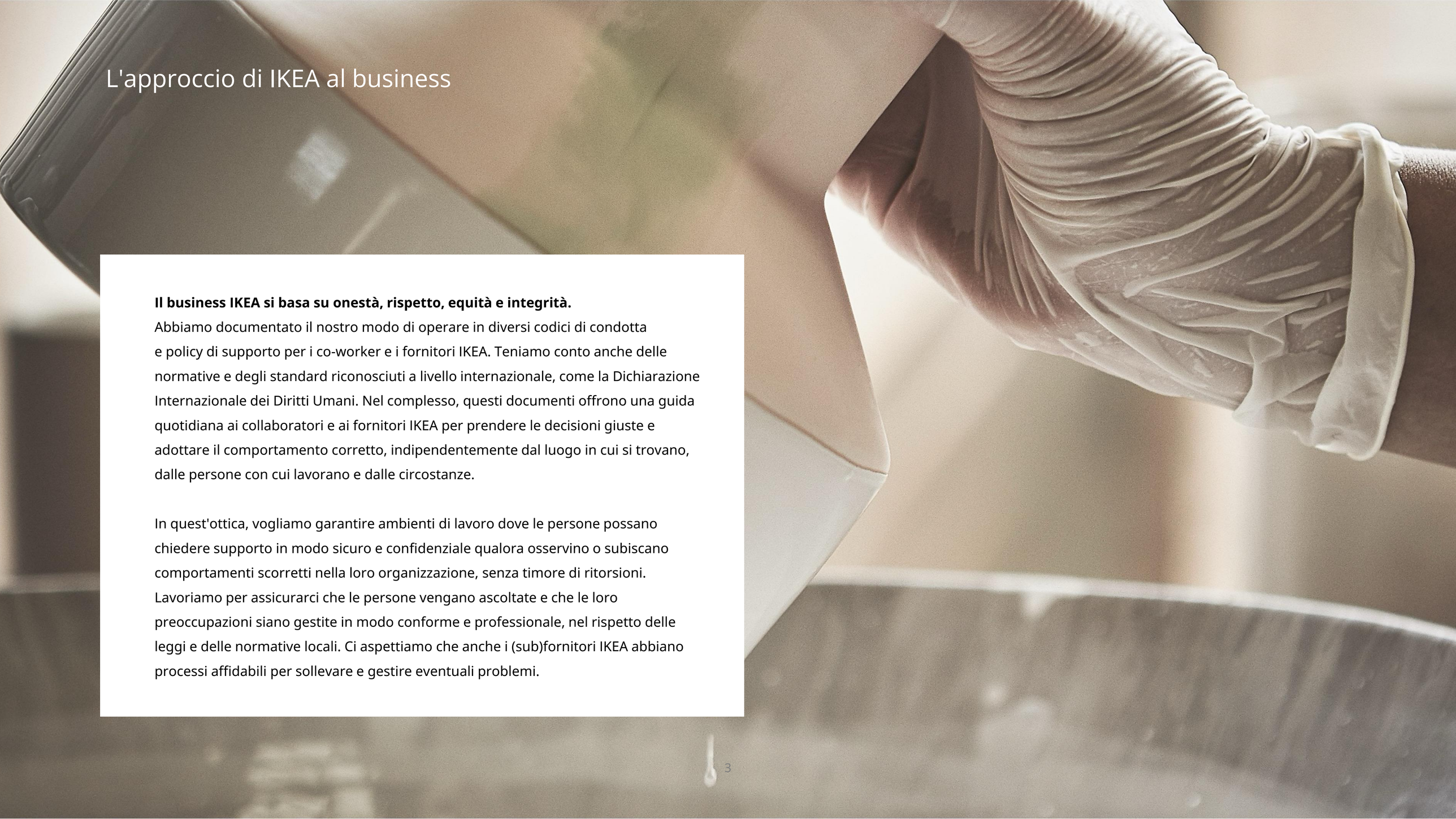
Supply chain IKEA

Questa procedura descrive come puoi segnalare un problema relativo alle aziende che forniscono direttamente o indirettamente prodotti o servizi alle aziende IKEA in tutto il sistema di franchising IKEA[1]. La procedura, inoltre, illustra il processo per segnalare tali problemi e spiega perché è così importante farlo.



1 Per aziende IKEA si intendono le organizzazioni che operano sotto il marchio IKEA, inclusi il Gruppo Inter IKEA e i suoi franchisee: Gruppo INGKA, Al-Futtaim, Al-Homaizi, MAPA, Dairy Farm, House Market, Northern Birch, Ikano, Sarton, Falabella, Miklatorg e Al-Sulaiman.

L'approccio di IKEA al business



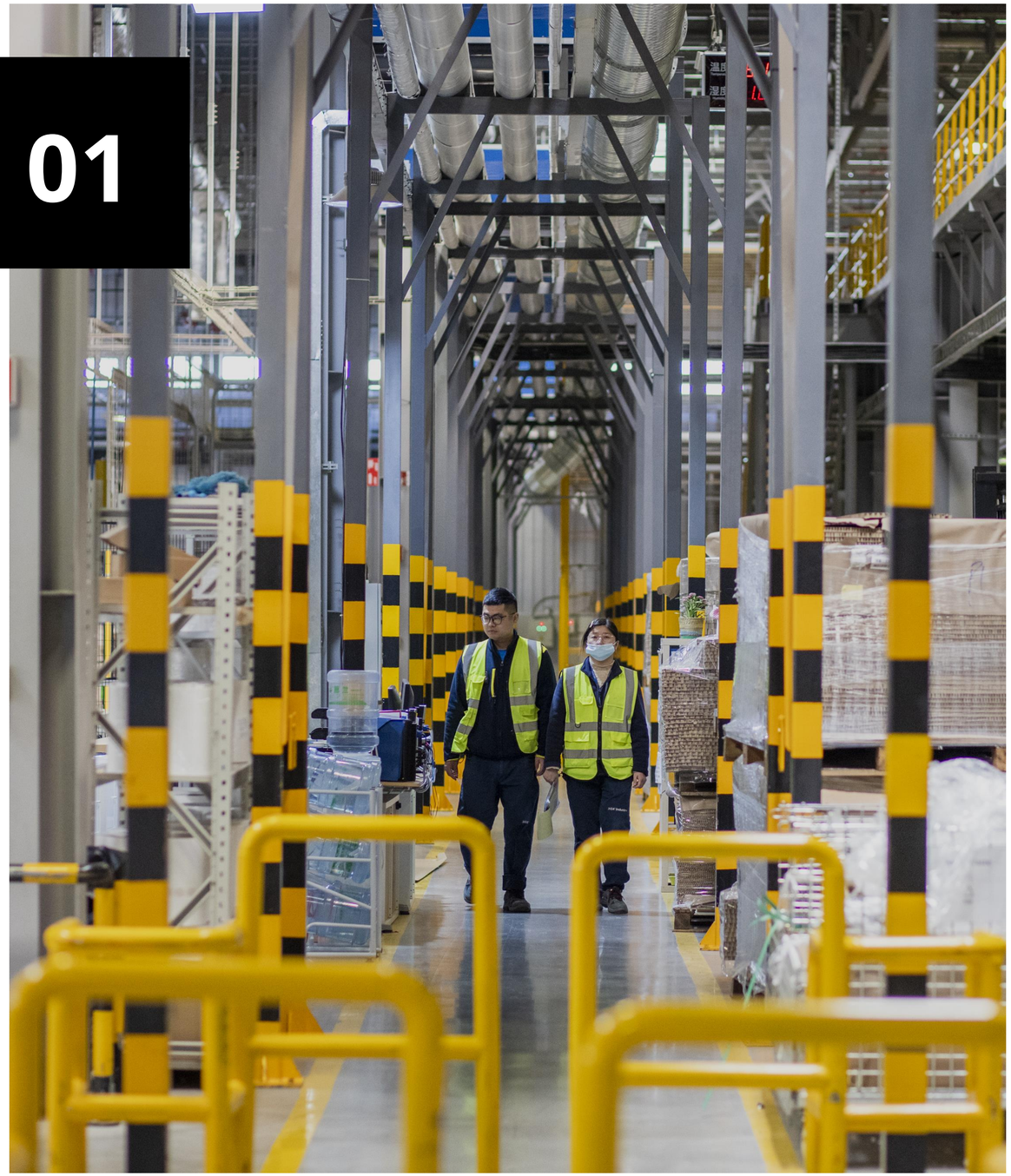
Il business IKEA si basa su onestà, rispetto, equità e integrità.
Abbiamo documentato il nostro modo di operare in diversi codici di condotta e policy di supporto per i co-worker e i fornitori IKEA. Teniamo conto anche delle normative e degli standard riconosciuti a livello internazionale, come la Dichiarazione Internazionale dei Diritti Umani. Nel complesso, questi documenti offrono una guida quotidiana ai collaboratori e ai fornitori IKEA per prendere le decisioni giuste e adottare il comportamento corretto, indipendentemente dal luogo in cui si trovano, dalle persone con cui lavorano e dalle circostanze.

In quest'ottica, vogliamo garantire ambienti di lavoro dove le persone possano chiedere supporto in modo sicuro e confidenziale qualora osservino o subiscano comportamenti scorretti nella loro organizzazione, senza timore di ritorsioni. Lavoriamo per assicurarci che le persone vengano ascoltate e che le loro preoccupazioni siano gestite in modo conforme e professionale, nel rispetto delle leggi e delle normative locali. Ci aspettiamo che anche i (sub)fornitori IKEA abbiano processi affidabili per sollevare e gestire eventuali problemi.

13 domande su questa procedura

1. Perché dovrei segnalare un problema?
2. Come faccio a segnalare un problema?
3. Chi può segnalare un problema?
4. Quali tipi di problemi posso segnalare?
5. Segnalare un problema può danneggiare me o altri?
6. Come faccio a segnalare un problema tramite la piattaforma Raise a Concern?
7. Posso segnalare un problema in forma anonima?
8. Quali informazioni devo fornire quando segnalo un problema?
9. Cosa succede una volta che ho segnalato un problema tramite la piattaforma?
10. Come verrò informato sugli sviluppi della mia segnalazione?
11. Come garantite la riservatezza della mia segnalazione?
12. In che modo la piattaforma Raise a Concern è conforme alle leggi sulla protezione dei dati?
13. Cosa succederebbe se le aziende IKEA avessero un impatto negativo sulla supply chain IKEA?

01



Perché dovrei segnalare un problema?

Riteniamo che segnalare problemi relativi a comportamenti scorretti sia fondamentale per garantire un ambiente di lavoro sicuro e protetto, una buona reputazione e il rispetto di leggi e normative. La scelta di rimanere in silenzio potrebbe peggiorare la situazione e creare un clima di sfiducia. Segnalando i problemi puoi ottenere il supporto di cui hai bisogno e le persone possono collaborare per apportare i miglioramenti necessari. Questo è importante per i problemi riscontrati in qualsiasi punto della catena del valore IKEA.

Le aziende IKEA operano quotidianamente in complesse supply chain internazionali, con migliaia di (sub)fornitori e centinaia di migliaia di lavoratori, distribuiti in comunità grandi e piccole. Ci rendiamo conto che il nostro impatto va oltre le aziende IKEA e riteniamo di poter raggiungere gli obiettivi di IKEA di creare un impatto positivo sulle persone, sulla società e sul pianeta solo se i (sub)fornitori IKEA condividono un impegno simile.

Riteniamo inaccettabile qualsiasi comportamento non etico da parte dei (sub)fornitori IKEA, così come non è tollerato da parte dei co-worker all'interno delle aziende IKEA, che operano sotto il marchio IKEA. Se vieni a conoscenza di un simile comportamento, ti invitiamo a segnalare il problema.

02

Come faccio a segnalare un problema?

Ci aspettiamo che i (sub)fornitori IKEA abbiano processi affidabili per segnalare e gestire i problemi relativi alle violazioni dei codici di condotta. Riteniamo che i problemi relativi alla supply chain possano essere gestiti più efficacemente dall'organizzazione in cui si verificano.

Se il processo di segnalazione di una condotta scorretta all'interno dell'organizzazione del fornitore non è sufficiente, offriamo la piattaforma Raise a Concern, disponibile su **IKEA.com.** Questa piattaforma deve servire come ultima risorsa.

Quando ci vengono segnalati dei problemi, li valutiamo, svolgiamo degli accertamenti e decidiamo le azioni da intraprendere. Questo può portare a un'indagine in seguito alla quale, ove appropriato, prenderemo provvedimenti nei confronti del (sub)fornitore IKEA per mitigare i possibili danni causati.





03

Chi può segnalare un problema?

Chiunque osservi o subisca violazioni del Codice di condotta IKEA per i fornitori (IWAY), delle leggi o dei regolamenti. Rientrano in questa categoria le persone fisiche o giuridiche che sono interessate o hanno fondati motivi per ritenere di essere interessate da un impatto negativo, e i loro legittimi rappresentanti che agiscono per loro conto, come le organizzazioni della società civile e i difensori dei diritti umani. Rientrano, inoltre, i sindacati e altri rappresentanti dei lavoratori che tutelano gli interessi delle persone fisiche che lavorano nella catena di attività interessate, e le organizzazioni della società civile attive ed esperte in aree correlate, qualora l'oggetto della segnalazione sia un impatto ambientale negativo.

04

Quali tipi di problemi posso segnalare?

La piattaforma Raise a Concern relativa alla supply chain IKEA è progettata per ricevere segnalazioni su potenziali irregolarità da parte delle organizzazioni dei fornitori. Questo include, ad esempio, le violazioni di IWAY, il codice di condotta IKEA per i fornitori e/o violazioni delle leggi e delle normative applicabili. È impossibile fornire un elenco completo dei potenziali problemi che potrebbero essere segnalati, ma in linea di massima, ti invitiamo a segnalare situazioni in cui un (sub)fornitore IKEA viola i diritti umani o dei lavoratori, incluso l'uso di lavoro minorile o forzato, la mancata osservanza degli obblighi di salute e sicurezza sul lavoro, il mancato pagamento o la trattenuta dei salari, il disconoscimento del diritto di formare sindacati o organismi di rappresentanza dei dipendenti, la negazione dell'accesso a cibo e acqua, l'appropriazione illecita di terre e mezzi di sostentamento, il danneggiamento illegale dell'ambiente e il coinvolgimento in attività di corruzione. Inoltre, chiediamo di segnalare azioni volte a nascondere quanto sopra menzionato.

Per segnalazioni che coinvolgono co-worker o aziende IKEA, sono disponibili diverse procedure all'interno delle aziende IKEA. Puoi trovare ulteriori informazioni su IKEA.com.

Per i reclami dei clienti relativi a prodotti e servizi, facciamo riferimento ai nostri team del Servizio Clienti all'interno delle diverse aziende IKEA. Queste segnalazioni non verranno gestite nella piattaforma Raise a Concern.

05



Segnalare un problema può danneggiare me o altri?

Tutte le segnalazioni e le relative informazioni sono trattate e classificate come strettamente confidenziali, inclusa l'identità di chi ha effettuato la segnalazione. Le persone che hanno effettuato la segnalazione e le altre persone coinvolte sono trattate in modo obiettivo, equo e paritario. Consentiremo alle organizzazioni dei (sub)fornitori e/o alle persone che sono oggetto di una segnalazione di essere ascoltate e di fornire la propria versione dei fatti, proteggendo allo stesso tempo l'identità delle persone che hanno effettuato la segnalazione. Le azioni successive verranno intraprese esclusivamente sulla base dei fatti. Ci opponiamo a qualsiasi forma di ritorsione.

È importante segnalare un problema solo se si hanno ragionevoli motivi per credere che le informazioni sulla condotta scorretta segnalata siano vere e che vengano fornite informazioni sufficienti, basate sui fatti, per condurre verifiche approfondite.

06

Come faccio a segnare un prolema?

La piattaforma Raise a Concern relativa alla supply chain IKEA è accessibile all'indirizzo www.ikea.com/rac-supply-chain. Le segnalazioni possono essere effettuate telefonicamente o compilando un modulo online. Una volta effettuato l'accesso alla piattaforma, questa ti guiderà, passo per passo, nell'invio della segnalazione. La piattaforma è disponibile nelle lingue locali. Se invii una segnalazione tramite la piattaforma, riceverai un ID utente e una password per accedere alla piattaforma in futuro. Eventuali domande, aggiornamenti o comunicazioni saranno condivisi con te attraverso la piattaforma, e potrai inserire le tue risposte o porre ulteriori domande. Puoi visitare nuovamente la piattaforma in qualsiasi momento.

Le segnalazioni possono essere comunicate in diversi modi. Oltre alla piattaforma Raise a Concern, per esempio, è possibile utilizzare un sistema di messaggistica vocale oppure richiedere un incontro di persona in un luogo specifico, inviando un'e-mail a ethics@inter.ikea.com.



07



Posso segnalare un problema in forma anonima?

Sì, puoi segnalare il tuo problema anonimamente, a meno che le leggi vigenti nel tuo paese non lo proibiscano. Che la segnalazione avvenga in forma anonima o meno, è necessario fornire dettagli sufficienti, per consentire un'indagine approfondita del problema. Se indicherai il tuo nome, faremo tutto il possibile per garantire che la tua identità resti protetta.

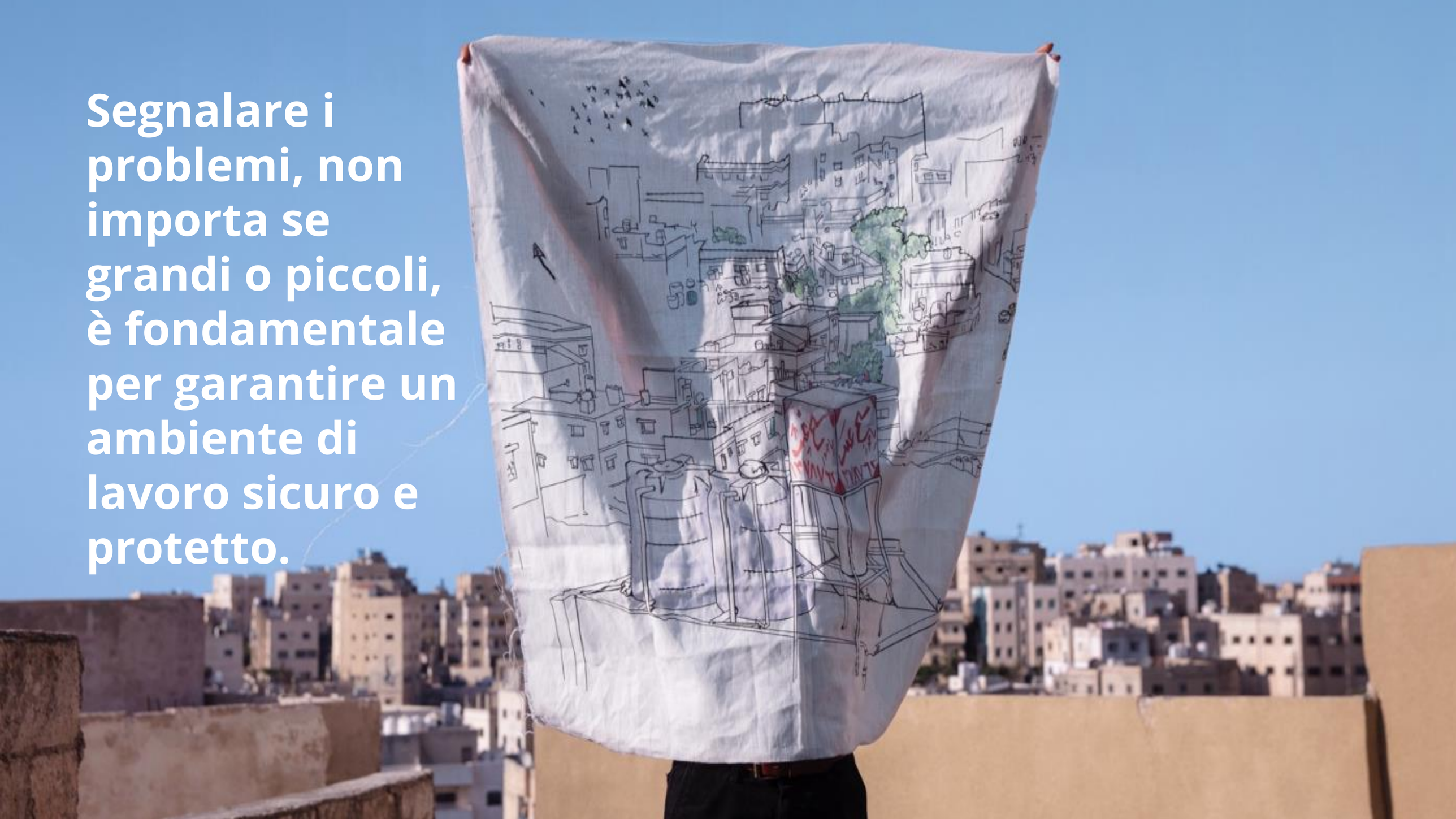
08

Quali informazioni devo fornire quando segnalo un problema?

Ti invitiamo a fornire il maggior numero possibile di informazioni pertinenti al caso segnalato. Fornire informazioni dettagliate ci permette di valutare e approfondire i problemi segnalati e di intervenire quando è necessario, quindi includi:

- una descrizione dettagliata della situazione che ti ha portato a segnalare il problema, oltre a una ricostruzione temporale della presunta violazione o condotta scorretta;
- le azioni e le attività condotte prima della segnalazione del problema sulla piattaforma Raise a Concern, perché questa deve essere utilizzata per segnalare problemi relativi ai (sub)fornitori IKEA come ultima risorsa, a complemento delle procedure interne del fornitore;
- nome del (sub)fornitore, date, luoghi e altre informazioni rilevanti;
- eventuali informazioni fattuali e documenti di supporto relativi al problema segnalato.

Segnalare i problemi, non importa se grandi o piccoli, è fondamentale per garantire un ambiente di lavoro sicuro e protetto.



09

Cosa succede una volta che ho segnalato un problema?

Ci aspettiamo che i (sub)fornitori IKEA abbiano processi affidabili per la segnalazione e la gestione dei problemi. Riteniamo che i problemi relativi alla supply chain possano essere gestiti più efficacemente dall'organizzazione in cui si verificano. Se il processo di segnalazione di una condotta scorretta all'interno dell'organizzazione del fornitore non è sufficiente, offriamo la piattaforma Raise a Concern, disponibile su https://www.ikea.com/rac-supply-chain. Quando vengono segnalati, i problemi vengono analizzati attentamente da rappresentanti esperti, che hanno ricevuto una formazione specifica.

Le aziende IKEA si riservano il diritto di determinare quali problemi relativi alla supply chain saranno oggetto di indagine e quali invece verranno gestiti attraverso altre vie, come una semplice richiesta di informazioni. IKEA prende sul serio tutte le segnalazioni di problemi e le valuta in modo attento, obiettivo ed equo. Le aziende IKEA emetteranno un giudizio basato su fattori quali la natura della segnalazione, la sua influenza e i fatti forniti. Sarai poi aggiornato sulle fasi del processo e sull'esito del caso. In linea di principio, il processo "Raise a Concern" prevede le seguenti fasi:

Fase 1
Apertura del caso

Fase 2
Valutazione

Fase 3
Accertamenti

Fase 4
Indagine

Fase 5
Risoluzione del problema e follow-up

Fase 6
Chiusura del caso

Un caso segnalato passa attraverso diverse fasi:

Fase 1. Apertura del caso

Il caso viene registrato nella piattaforma Raise a Concern direttamente dalla persona che effettua la segnalazione o, se inviato tramite altri canali (ad es. lettera, telefonata, riunione), viene inserito "per conto" della persona che ha effettuato la segnalazione nella piattaforma.

Passo 2. Valutazione

Le segnalazioni vengono confermate con una ricevuta entro 7 giorni di calendario. La segnalazione viene esaminata per verificarne la pertinenza, ossia che riguardi un (sub)fornitore IKEA e affronti potenziali violazioni del codice di condotta IKEA per i fornitori, IWAY, di leggi o di normative. Se il problema non è pertinente (per esempio, si tratta di un reclamo di un cliente), il caso verrà chiuso e la persona che ha effettuato la segnalazione verrà informata. Se rientra nell'ambito di applicazione, l'azienda IKEA che detiene il rapporto contrattuale con il (sub)fornitore IKEA gestirà la segnalazione da quel momento in poi.

Fase 3. Accertamenti

La segnalazione viene sottoposta a una revisione di alto livello che potrebbe comportare ricerche documentali e incontri con la persona che ha effettuato la segnalazione per comprendere meglio la situazione, il coinvolgimento di IKEA e l'influenza esercitabile, oltre che per stabilire se le accuse possano avere riscontro nei fatti disponibili. Il risultato degli accertamenti determina i passi successivi.

Fase 4. Indagine

Se gli accertamenti mostrano la necessità di ulteriori indagini (tieni presente che non sempre è così), sarà l'azienda IKEA di riferimento a condurle. Vengono incaricati dei co-worker interni opportunamente formati e, se necessario, aziende esterne dotate delle conoscenze e delle competenze necessarie a indagare sul problema, e in seguito verrà deciso chi dovrà essere consultato. Ciò avviene esclusivamente sulla base della necessità di sapere e tenendo conto della privacy dei dati. L'organizzazione del (sub)fornitore oggetto della segnalazione potrà essere ascoltata e fornire la sua versione della situazione in questione. Le azioni successive verranno intraprese esclusivamente sulla base dei fatti. Se il problema riguarda un fornitore IKEA che non rifornisce direttamente un'azienda IKEA, il fornitore diretto che si rifornisce da questa organizzazione sarà coinvolto per definire le opportune fasi investigative, se non già avviate.

Passo 5. Risoluzione del problema e follow-up

Se sono necessarie azioni correttive, queste saranno concordate con il (sub)fornitore coinvolto e comunicate o discusse con la persona che ha effettuato la segnalazione (se opportuno). Operiamo secondo principi di risoluzione dei problemi e siamo convinti che il dialogo sia fondamentale per affrontarli e risolverli.

Fase 6. Chiusura del caso

L'azienda IKEA interessata collaborerà con il (sub)fornitore IKEA per confermare che le azioni concordate e la risoluzione del problema vengano portate a termine, dopodiché il caso verrà chiuso. Nel caso in cui non ci siano progressi nelle azioni concordate e nella risoluzione del problema, prenderemo in considerazione tutte le misure appropriate, comprese azioni significative, ove necessario. I dati personali rimarranno riservati durante tutto il processo.

10



Come verrò informato sugli sviluppi della mia segnalazione?

Riceverai una conferma di avvenuta ricezione entro 7 giorni di calendario dall'invio della segnalazione. Durante tutto il processo, l'azienda IKEA che gestisce il tuo caso ti informerà su come verrà trattata la tua segnalazione, ti chiederà eventuali input o chiarimenti e condividerà con te l'esito del caso. Avrai notizie sull'esito del caso entro tre mesi dalla ricezione della tua segnalazione da parte dell'azienda IKEA. Casi più complessi potrebbero richiedere più tempo e in tal caso riceverai aggiornamenti regolari.

11

Come garantite la riservatezza della mia segnalazione?

La piattaforma Raise a Concern è ospitata da una società esterna e l'accesso è consentito solo a un numero ristretto di rappresentanti delle aziende IKEA e limitatamente agli ambiti di propria competenza. Questa piattaforma, sicura e dedicata, è costituita da un modulo web e un sistema di gestione dei casi. Misure di sicurezza tecniche e organizzative proteggono i dati personali da manipolazioni (intenzionali o non), perdita, distruzione o accesso da parte di persone non autorizzate.

Sarà fatto tutto il possibile per non rivelare l'identità delle persone che hanno effettuato la segnalazione. Tutte le segnalazioni e le relative informazioni sono trattate ed etichettate come strettamente confidenziali, compresa l'identità della persona segnalante e di chiunque sia menzionato nella segnalazione. Le informazioni saranno condivise solo con un gruppo ristretto di persone in base a un criterio di stretta necessità. Le informazioni saranno rivelate solo alle persone che gestiscono la segnalazione e a coloro che sono responsabili di decidere le eventuali misure da adottare. In caso di comunicazioni con l'organizzazione del (sub)fornitore IKEA, per esempio per chiedere chiarimenti, il nome di chi ha effettuato la segnalazione non sarà rivelato in nessun caso. Le informazioni saranno fornite a terzi, come enti governativi, solo se richiesto dalla legge.

12

In che modo la piattaforma Raise a Concern è conforme alle leggi sulla protezione dei dati?



Sono state adottate misure appropriate per salvaguardare la riservatezza e la sicurezza dei tuoi dati. I tuoi dati saranno trattati in modo strettamente confidenziale e saranno accessibili solo in base a un criterio di stretta necessità. Useremo i tuoi dati solo allo scopo di ricevere, gestire e indagare sulla tua segnalazione. Conserveremo i tuoi dati solo per il tempo necessario a indagare sulla tua segnalazione. L'azienda IKEA che ha un rapporto contrattuale diretto o indiretto con il fornitore in questione sarà responsabile del trattamento dei tuoi dati. Se non è chiaro quale azienda abbia questo rapporto contrattuale, il team Ethics & Integrity del Gruppo Inter IKEA sarà responsabile del trattamento dei tuoi dati. Trattiamo i tuoi dati personali sulla base del legittimo interesse.

Come persona che ha effettuato la segnalazione, hai diversi diritti in materia di privacy. Per esempio, puoi chiederci quali sono i dati personali che trattiamo e, se fossero scorretti, puoi richiederne la correzione. Puoi anche opporti al trattamento e alla condivisione dei tuoi dati personali e in alcuni casi puoi chiederci di cancellare, trasferire o limitare il trattamento dei tuoi dati personali. Non sei d'accordo con il modo in cui trattiamo i tuoi dati personali? In tal caso, puoi presentare un reclamo sulla privacy a noi o all'autorità di vigilanza.

Questi diritti si applicano sia a te che hai effettuato la segnalazione che a tutte le altre persone coinvolte. Se desideri esercitare i tuoi diritti in materia di privacy dei dati o hai domande in merito alla nostra informativa sui cookie, all'informativa sulla privacy o alle pratiche a esse correlate, ti invitiamo a contattarci tramite una delle seguenti opzioni:

- Invia un'e-mail all'indirizzo **isdp.dsar@inter.ikea.com**.

- Scrivi all'indirizzo **Inter Ikea Holding B.V., to: DPO, Olof Palmestraat 1, 2616 LN, Delft, Paesi Bassi.**

Se scegli di esercitare i tuoi diritti, ti chiediamo di fornire informazioni sufficienti, inclusi il tuo paese di residenza, lo stato (se applicabile), le informazioni di contatto e il motivo per cui ci hai contattato. Queste informazioni ci permetteranno di verificare la tua identità e di elaborare la tua richiesta. A seconda del tipo di richiesta, potremmo richiedere ulteriori informazioni. Risponderemo alla tua richiesta entro i termini previsti dalle leggi applicabili.

13

Cosa succederebbe se le aziende IKEA avessero un impatto negativo sulla supply chain IKEA?

Le aziende IKEA operano con l'obiettivo di salvaguardare la supply chain IKEA e i suoi lavoratori.
In caso di problemi, ci impegniamo a risolvere la situazione con tutti i mezzi a nostra disposizione. Ci basiamo sui Principi Guida delle Nazioni Unite su imprese e diritti umani e sui principi di rimedio sviluppati.

Chiedici qualsiasi cosa

Siamo disponibili a rispondere a tutte le tue domande. Per contattarci, scansiona il codice QR o invia un'e-mail all'indirizzo **ethics@inter.ikea.com**. Puoi anche contattarci per posta scrivendo a **Inter IKEA Systems B.V., to: Ethics & Integrity, Olof Palmestraat 1, 2616 LN, Delft, Paesi Bassi**.



Procedura per la segnalazione dei problemi Supply chain IKEA

Edizione: settembre 2025

Inter IKEA Systems B.V.

© Inter IKEA Systems B.V. 2025