

Prosedur Menyuarakan Kebimbangan

Rantaian bekalan IKEA

Pengenalan

Prosedur ini menerangkan bagaimana anda boleh menyuarakan kebimbangan berkaitan syarikat yang membekalkan produk atau perkhidmatan secara langsung atau tidak langsung kepada syarikat IKEA di seluruh sistem francais IKEA[1]. Ia juga menerangkan proses menyuarakan kebimbangan sebegitu, dan mengapa ia sangat penting untuk melakukannya.



1 syarikat IKEA merujuk kepada organisasi yang beroperasi di bawah jenama IKEA. Ini termasuk Inter IKEA Group dan francaisnya Kumpulan INGKA Group, Al-Futtaim, Al-Homaizi, MAPA, Dairy Farm, House Market, Northern Birch, Ikano, Sarton, Falabella, Miklatorg dan Al-Sulaiman.

Pendekatan IKEA terhadap perniagaan

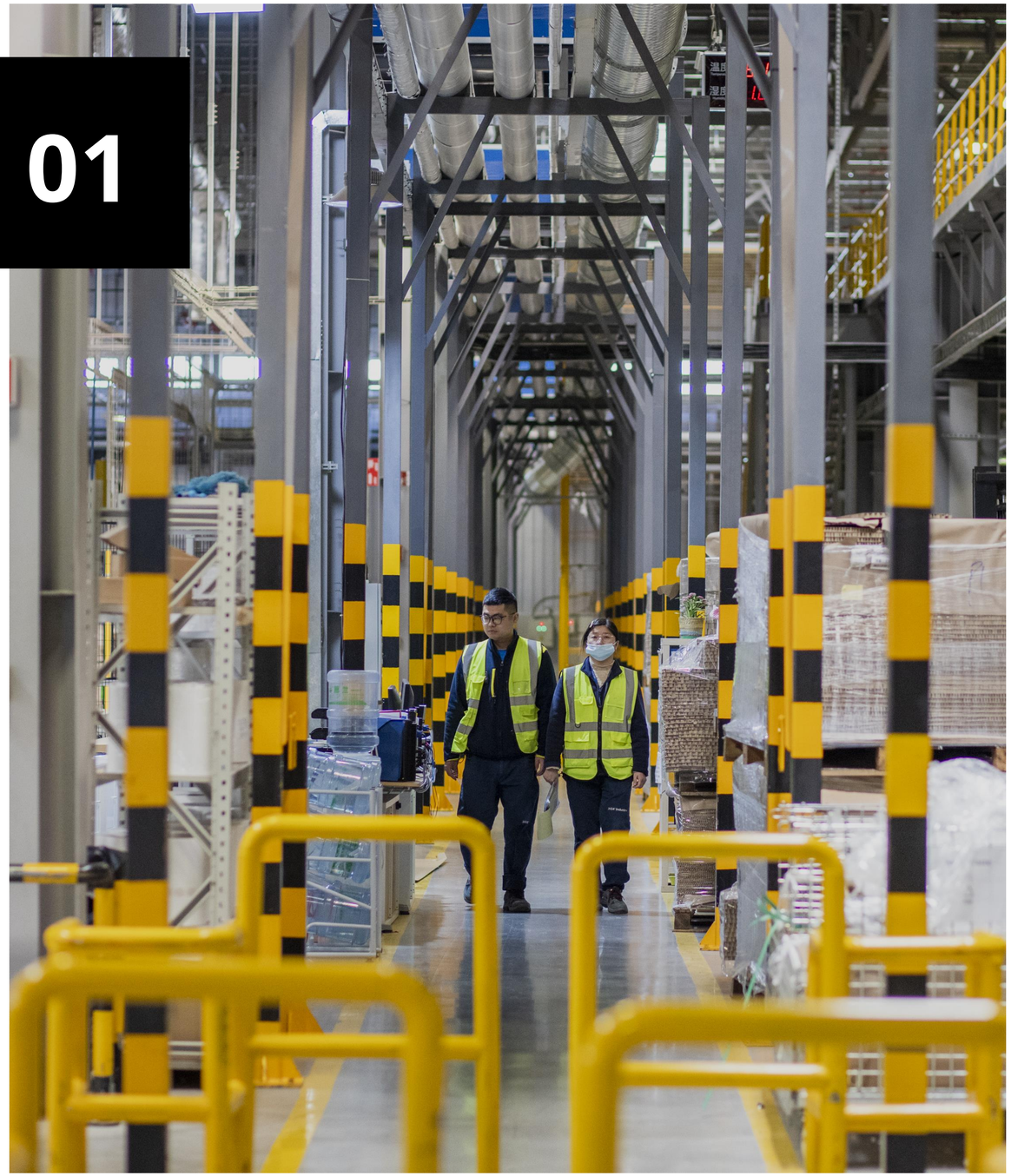
Perniagaan IKEA adalah berdasarkan kejujuran, rasa hormat, adil dan integriti.
Kami telah mendokumenkan cara kami menjalankan perniagaan dalam pelbagai tatakelakuan dan dasar sokongan untuk rakan sekerja dan pembekal IKEA. Kami juga mempertimbangkan standard yang diiktiraf di peringkat antarabangsa seperti Rang Undang-undang Hak Asasi Manusia Antarabangsa, serta undang-undang dan peraturan. Secara keseluruhannya, dokumen ini memberikan panduan harian kepada rakan sekerja dan pembekal IKEA untuk membuat keputusan yang betul dan untuk mempamerkan tingkah laku yang betul - tidak kira di mana mereka bekerja, dengan siapa mereka bekerja atau bagaimana keadaan mereka.

Dengan mengambil kira perkara ini, kami sentiasa ingin mempunyai persekitaran kerja yang orang ramai boleh mendapatkan sokongan secara selamat dan rahsia jika mereka memerhatikan atau mengalami salah laku dalam organisasi mereka, tanpa rasa takut akan balasan. Kami berusaha untuk memastikan semua orang didengari dan kebimbangan mereka dikendalikan melalui cara yang patuh dan profesional, mengikut undang-undang dan peraturan tempatan. Kami juga mengharapkan (sub)pembekal IKEA mempunyai proses yang boleh dipercayai untuk menyuarakan dan mengendalikan kebimbangan.

13 soalan tentang prosedur ini

1. Mengapakah saya perlu menyuarakan kebimbangan?
2. Bagaimanakah saya boleh menyuarakan kebimbangan?
3. Siapakah yang boleh menyuarakan kebimbangan?
4. Apakah jenis kebimbangan yang saya boleh suarakan?
5. Adakah dengan menyuarakan kebimbangan boleh membahayakan diri saya atau orang lain?
6. Bagaimanakah saya boleh menyuarakan kebimbangan melalui platform Raise a Concern?
7. Bolehkah saya menyuarakan kebimbangan secara tanpa nama?
8. Apakah maklumat yang saya perlu berikan semasa saya menyuarakan kebimbangan?
9. Apakah yang berlaku selepas saya menyuarakan kebimbangan melalui platform ini?
10. Bagaimanakah saya akan dimaklumkan tentang perkembangan kebimbangan saya?
11. Bagaimanakah anda memastikan kebimbangan saya dirahsiakan?
12. Bagaimanakah platform Menyuarakan Kebimbangan mematuhi undang-undang perlindungan data?
13. Bagaimanakah jika syarikat IKEA memberikan impak secara negatif terhadap rantaian bekalan IKEA?

01



Mengapakah saya perlu menyuarakan kebimbangan?

Kami percaya bahawa menyuarakan kebimbangan tentang salah laku adalah penting bagi mengekalkan persekitaran kerja yang selamat dan dilindungi, reputasi yang baik serta mematuhi undang-undang dan peraturan. Terus merahsiakannya boleh membuatkan situasi menjadi lebih teruk dan mewujudkan persekitaran yang kurang kepercayaan. Apabila anda bercakap tentang kebimbangan yang anda ada, anda boleh mendapatkan sokongan yang anda perlukan dan orang ramai boleh bekerjasama untuk membuat penambahbaikan. Ini penting demi kebimbangan di mana-mana sahaja dalam rantaian nilai IKEA.

Syarikat IKEA bekerja setiap hari dalam rantaian bekalan antarabangsa yang rumit, dengan beribu-ribu (sub)pembekal dan beratus-ratus ribu pekerja, yang berada dalam komuniti besar mahupun kecil. Kami menyedari bahawa impak kami melangkaui syarikat IKEA, dan kami percaya bahawa kami hanya boleh mencapai matlamat IKEA untuk memberikan impak positif terhadap orang ramai, masyarakat dan planet jika (sub)pembekal IKEA berkongsi komitmen yang sama.

Kami melihat sebarang tingkah laku tidak beretika oleh (sub)pembekal IKEA sebagai tidak boleh diterima, sama juga ia tidak boleh diterima daripada rakan sekerja dalam lingkungan syarikat IKEA, yang beroperasi di bawah jenama IKEA. Jika anda menyedari tingkah laku seperti itu, kami menggalakkan anda menyuarakan kebimbangan.

02

Bagaimanakah saya boleh menyuarakan kebimbangan?

Kami mengharapkan (sub)pembekal IKEA mempunyai proses yang boleh dipercayai untuk menyuarakan dan mengendalikan kebimbangan berkaitan pelanggaran tatakelakuan. Kami percaya bahawa kebimbangan berkaitan rantaian bekalan sebaik-baiknya dikendalikan oleh organisasi di tempat ia disuarakan.

Jika proses pelaporan salah laku dalam organisasi pembekal tidak mencukupi, kami menawarkan platform Raise a Concern, yang disediakan melalui **IKEA.com.** Platform ini bertindak sebagai pilihan terakhir.

Apabila kebimbangan disuarakan kepada kami, kami membuat penilaian awal, pertanyaan dan menentukan langkah seterusnya. Ini boleh membawa kepada siasatan dan, jika sesuai, kami mengambil tindakan terhadap (sub)pembekal IKEA untuk mengurangkan kemungkinan bahaya yang dilakukan.





03

Siapa yang boleh menyuarakan kebimbangan?

Sesiapa yang memerhatikan atau mengalami pelanggaran tatakelakuan pembekal IKEA (IWAY), undang-undang atau peraturan. Ini termasuk individu atau undang-undang yang terlibat atau mempunyai alasan yang munasabah untuk mempercayai bahawa mereka mungkin terjejas oleh impak buruk, dan wakil sah individu tersebut bagi pihak mereka, seperti organisasi masyarakat sivil dan pembela hak asasi manusia. Ia selanjutnya termasuk kesatuan sekerja dan wakil pekerja lain yang mewakili individu yang bekerja dalam rantaian aktiviti berkenaan; dan organisasi masyarakat sivil yang aktif dan berpengalaman dalam bidang berkaitan yang impak alam sekitar buruk menjadi perkara penting bagi kebimbangan.

04

Apakah jenis kebimbangan yang boleh saya suarakan?

Platform Raise a Concern berkaitan dengan rantaian bekalan IKEA direka bentuk untuk menerima kebimbangan tentang kemungkinan salah laku oleh organisasi pembekal. Ini termasuk, contohnya, pelanggaran IWAY, tatakelakuan pembekal IKEA dan/atau pelanggaran undang-undang dan peraturan yang berkenaan. Mustahil untuk memberi senarai penuh kemungkinan kebimbangan yang boleh disuarakan, tetapi, secara umumnya, anda digalakkan untuk melaporkan situasi apabila (sub)pembekal IKEA melanggar hak manusia atau buruh, termasuk penggunaan buruh kanak-kanak atau buruh paksa, mengabaikan kewajipan keselamatan dan kesihatan pekerjaan, tidak membayar atau menahan gaji, mengabaikan hak untuk membentuk kesatuan sekerja atau pekerja perwakilan badan, menafikan akses kepada makanan dan air, mengambil tanah dan mata pencarian secara tidak sah, membahayakan alam sekitar secara tidak sah atau terlibat dengan aktiviti rasuah. Selain itu, tindakan yang bertujuan untuk menyembunyikan mana-mana bahagian di atas diminta untuk dilaporkan.

Untuk kebimbangan yang melibatkan rakan sekerja atau syarikat IKEA, terdapat prosedur berbeza-beza yang dilakukan dalam syarikat IKEA. Maklumat lanjut boleh ditemui di IKEA.com.

Untuk aduan berkaitan pelanggan tentang produk dan perkhidmatan, kami merujuk kepada pasukan Khidmat Pelanggan kami dalam lingkungan pelbagai syarikat IKEA. Kebimbangan ini tidak akan dikendalikan dalam platform Raise a Concern.

05



Adakah dengan menyuarakan kebimbangan boleh membahayakan saya atau orang lain?

Semua kebimbangan yang dilaporkan dan maklumat berkaitannya diperlakukan dan dilabelkan sebagai maklumat yang sangat sulit, termasuk identiti individu yang melaporkan. Orang yang melaporkan dan orang lain yang terlibat dilayan secara objektif, adil dan sama rata. Kami akan membenarkan organisasi (sub)pembekal dan/atau individu yang menjadi subjek kebimbangan didengari dan memberikan fakta mereka bagi situasi, dengan pada masa yang sama melindungi identiti individu yang melaporkan. Tindakan turutan hanya akan diambil berdasarkan fakta. Kami menentang sebarang bentuk tindakan balasan.

Ia penting yang anda hanya menyuarakan kebimbangan jika anda mempunyai alasan yang munasabah untuk mempercayai bahawa maklumat tentang salah laku yang dilaporkan adalah betul dan maklumat berasaskan fakta yang mencukupi disediakan untuk melakukan semakan semula.

06

Bagaimanakah saya boleh menyuarakan kebimbangan?

Platform Raise a Concern yang berkaitan dengan rantaian bekalan IKEA boleh diakses melalui https://www.ikea.com/rac-supply-chain. Laporan boleh dibuat melalui telefon atau dengan melengkapkan borang dalam talian. Sebaik sahaja anda memasuki platform, ia akan membimbing anda untuk menyerahkan kebimbangan langkah demi langkah. Platform ini disediakan dalam bahasa tempatan. Jika anda melaporkan melalui platform, anda akan menerima ID pengguna dan kata laluan untuk melog masuk ke platform pada masa hadapan. Sebarang soalan, kemas kini atau komunikasi akan dikongsi dengan anda melalui platform, dan anda boleh meninggalkan jawapan atau menanyakan soalan selanjutnya. Anda boleh melayari semula platform pada sebarang peringkat.

Kebimbangan boleh disuarakan melalui pelbagai cara, selain daripada platform Raise a Concern, cara lain adalah melalui cth. sistem pemesejan suara; atau, atas permintaan melalui pertemuan secara bersemuka di lokasi khas yang boleh dimohon melalui ethics@inter.ikea.com.



07



Bolehkah saya menyuarakan kebimbangan secara tanpa nama?

Ya, anda boleh menyuarakan kebimbangan anda secara tanpa nama melainkan undang-undang yang dikenakan di negara anda tidak membenarkan pelaporan tanpa nama. Sama ada anda melaporkan secara tanpa nama atau tidak, anda perlu memberikan butiran yang mencukupi untuk menyiasat kebimbangan dengan betul. Sekiranya anda menyertakan nama anda, kami akan berusaha untuk memastikan identiti anda kekal dilindungi.

08

Apakah maklumat yang saya perlu berikan apabila saya menyuarakan kebimbangan?

Kami menggalakkan anda untuk memberikan sebanyak mungkin maklumat yang berkaitan. Maklumat terperinci membolehkan kami menilai dan menyiasat kebimbangan dengan teliti dan untuk bertindak jika perlu, termasuk:

- penerangan terperinci tentang situasi yang telah menimbulkan kebimbangan anda, serta sejarah pelanggaran atau salah laku yang dinyatakan.
- tindakan dan aktiviti yang dilakukan sebelum melaporkan ke platform Raise a Concern, kerana platform ini adalah untuk menyuarakan kebimbangan berkaitan (sub)pembekal IKEA sebagai pilihan terakhir, pelengkap kepada proses dalaman pembekal.
- nama (sub)pembekal, tarikh, tempat, dan maklumat lain yang berkaitan.
- sebarang fakta dan dokumen sokongan yang berkaitan dengan kebimbangan anda.

Menyuarakan kebimbangan, tidak kira besar mahupun kecil, adalah penting bagi mengekalkan persekitaran kerja yang selamat dan dilindungi.



09

Apa yang berlaku selepas saya menyuarakan kebimbangan?

Kami mengharapkan (sub)pembekal IKEA mempunyai proses yang boleh dipercayai untuk menyuarakan dan mengendalikan kebimbangan. Kami percaya bahawa kebimbangan berkaitan rantaian bekalan sebaik-baiknya dikendalikan oleh organisasi di tempat ia disuarakan. Jika proses pelaporan salah laku dalam organisasi pembekal tidak mencukupi, kami menawarkan platform Raise a Concern, yang disediakan melalui https://www.ikea.com/rac-supply-chain. Apabila kebimbangan dikemukakan, kebimbangan disemak semula secara teliti oleh wakil terlatih dan berpengalaman.

Syarikat IKEA berhak menentukan kebimbangan berkaitan rantaian bekalan yang mana akan disiasat dan yang akan dikendalikan melalui cara lain, seperti pertanyaan sahaja. IKEA mengambil kira semua kebimbangan yang dilaporkan secara serius dan menilainya melalui cara yang teliti, objektif dan adil. Syarikat IKEA akan membuat penilaian berdasarkan faktor seperti sifat, pengaruh dan fakta yang diberikan, dan anda dimaklumkan tentang langkah dan hasil daripada proses tersebut. Secara prinsipnya, langkah-langkah berikut adalah sebahagian daripada Menyuarakan Kebimbangan:

Langkah 1
Pembukaan kes

Langkah 2
Penilaian awal

Langkah 3
Pertanyaan

Langkah 4
Penyiasatan

Langkah 5
Pembetulan & susulan

Langkah 6
Penutupan kes

Kes yang dilaporkan mengikuti langkah-langkah tertentu:

Langkah 1. Pembukaan kes

Kes didaftarkan ke dalam platform Raise a Concern, sama ada secara terus oleh pelapor ataupun melalui cara lain yang diterima (cth. surat, panggilan telefon, pertemuan) dan dilaporkan 'bagi pihak' pelapor dalam platform tersebut.

Langkah 2. Penilaian awal

Kebimbangan diakui dengan penerimaan pengesahan dalam tempoh 7 hari kalendar. Kebimbangan akan disemak semula untuk memastikan ia berada dalam skop, iaitu berkaitan dengan (sub)pembekal IKEA dan merujuk kepada kemungkinan pelanggaran tatakelakuan pembekal IKEA IWAY, undang-undang atau peraturan. Jika kebimbangan berada di luar skop (contohnya, rungutan pelanggan), ia akan ditutup dan individu yang melaporkan akan dimaklumkan. Jika ia berada dalam skop, syarikat IKEA yang mempunyai hubungan kontrak dengan (sub)pembekal IKEA mengendalikan kebimbangan selanjutnya.

Langkah 3. Pertanyaan

Kebimbangan tersebut akan melalui semakan semula tahap tinggi yang mungkin melibatkan penyelidikan dalam dan pertemuan dengan individu yang membuat laporan untuk mendapatkan pemahaman yang lebih baik tentang situasi yang berlaku, penglibatan IKEA, tahap pengaruh, serta untuk menentukan sama ada dakwaan tersebut mempunyai asas berdasarkan fakta yang ada. Pertanyaan menentukan langkah seterusnya.

Langkah 4. Penyiasatan

Jika siasatan menunjukkan siasatan selanjutnya diperlukan (sila ambil perhatian bahawa ini tidak sentiasa berlaku), syarikat IKEA yang berkaitan akan mengetuai siasatan. Rakan sekerja dalaman yang terlatih dan jika perlu, syarikat luar yang mempunyai pengetahuan dan kepakaran berkaitan untuk menyiasat kebimbangan akan dilantik dan kami akan menentukan selanjutnya siapa yang perlu dirujuk. Ini dilakukan hanya berdasarkan keperluan untuk tahu dan mengambil kira privasi data. Organisasi (sub)pembekal dalam skop kebimbangan akan dibenarkan untuk didengari dan memberikan fakta mereka tentang situasi yang berlaku. Tindakan turutan hanya akan diambil berdasarkan fakta. Jika kebimbangan adalah tentang pembekal IKEA yang tidak membekalkan secara terus kepada syarikat IKEA, hubungan dengan pembekal langsung yang mendapatkan bekalan daripada organisasi ini akan terlibat untuk membangunkan langkah penyiasatan sewajarnya yang mereka belum lakukan.

Langkah 5. Pembetulan dan susulan

Jika pembetulan diperlukan, ini akan dipersetujui dengan (sub)pembekal dalam skop dan disampaikan kepada individu yang membuat laporan dan/atau dibincangkan dengan individu yang membuat laporan (jika perlu). Kami berpandukan prinsip pembetulan dan percaya bahawa dialog ialah cara yang penting untuk menangani dan menyelesaikan kebimbangan.

Langkah 6. Penutupan kes

Syarikat IKEA yang berkaitan akan bekerjasama dengan (sub)pembekal IKEA untuk mengesahkan tindakan dan pembetulan yang dipersetujui selesai, dan kes akan ditutup selepas itu. Sekiranya tiada perkembangan dalam tindakan dan pembetulan yang dipersetujui, kami akan mempertimbangkan semua langkah yang sewajarnya, termasuk tindakan penting, jika perlu. Data peribadi akan kekal dirahsiakan pada seluruh proses.

10



Bagaimanakah saya akan dimaklumkan tentang perkembangan kebimbangan saya?

Anda akan mendapat penerimaan pengesahan dalam masa 7 hari kalendar selepas menyerahkan kebimbangan anda. Pada sepanjang proses, syarikat IKEA yang mengendalikan kes anda akan memaklumkan anda bagaimana laporan anda akan diperlakukan, meminta sebarang maklumat atau penjelasan daripada anda, dan berkongsi hasil kes tersebut. Anda akan mendengar hasil kes dalam masa tiga bulan dari tarikh syarikat IKEA menerima kebimbangan anda. Kes yang lebih rumit mungkin mengambil masa lebih lama untuk diproses dan dalam kes itu, anda akan menerima kemas kini dari semasa ke semasa.

11

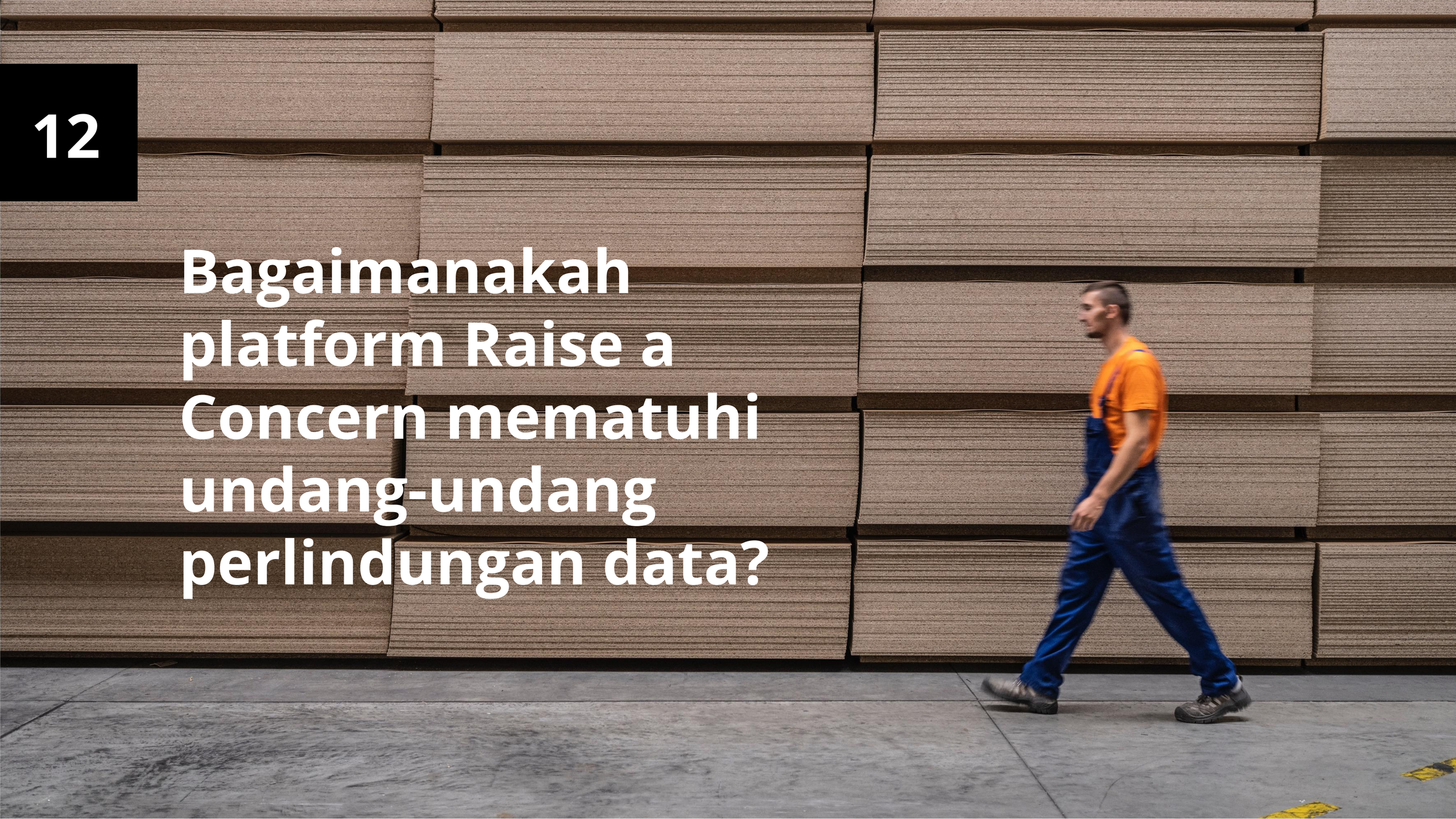
Bagaimanakah anda menjamin bahawa kebimbangan saya dirahsiakan?

Platform Raise a Concern dihoskan oleh syarikat luaran dan hanya bilangan terhad wakil dalam syarikat IKEA mempunyai akses terhad kepada bahagian yang relevan kepada mereka. Platform yang dilindungi dan dikhaskan ini terdiri daripada bentuk web dan sistem pengurusan kes. Langkah-langkah keselamatan teknikal dan organisasi melindungi data peribadi daripada dimanipulasikan (secara tidak sengaja atau sengaja), hilang, dimusnahkan atau diakses oleh orang yang tidak dibenarkan.

Segala usaha akan dilakukan untuk tidak mendedahkan identiti individu yang melaporkannya. Semua kebimbangan yang dilaporkan dan maklumat berkaitannya diperlakukan dan dilabelkan sebagai sangat sulit, termasuk identiti pelapor dan sesiapa sahaja yang dinyatakan dalam laporan tersebut. Maklumat akan dikongsi hanya dengan sekumpulan kecil individu berdasarkan keperluan untuk tahu sahaja. Maklumat akan didedahkan hanya kepada individu yang mengendalikan kebimbangan tersebut dan kepada mereka yang bertanggungjawab memutuskan tindakan yang boleh diambil. Jika sebarang komunikasi dibuat dengan organisasi (sub)pembekal IKEA, contohnya untuk meminta penjelasan, nama pelapor tidak akan didedahkan pada bila-bila masa. Maklumat akan diberikan kepada pihak ketiga, seperti badan kerajaan, hanya jika dikehendaki oleh undang-undang.

12

Bagaimanakah platform Raise a Concern mematuhi undang-undang perlindungan data?



Langkah-langkah yang sesuai telah diambil bagi memastikan data anda selamat dan dilindungi. Data anda akan dikendalikan sebagai sangat sulit dan hanya akan diakses berdasarkan keperluan untuk tahu sahaja. Kami hanya akan menggunakan data anda untuk tujuan menerima, menyiasat dan mengendalikan kebimbangan anda. Kami akan menyimpan data anda hanya selama yang diperlukan untuk menyiasat kebimbangan anda. Syarikat IKEA yang mempunyai hubungan kontrak langsung atau tidak langsung dengan pembekal dalam skop akan bertanggungjawab untuk memproses data anda. Jika ia tidak jelas syarikat mana yang mempunyai hubungan, pasukan Etika & Integriti Inter IKEA Group akan bertanggungjawab untuk memproses data anda. Kami menyandarkan pemerosesan maklumat peribadi anda atas dasar perundangan yang mempunyai kepentingan sah.

Sebagai orang yang melaporkan, anda mempunyai beberapa hak privasi. Contohnya, anda boleh bertanya kepada kami apakah maklumat peribadi yang kami proses tentang anda dan jika maklumat itu salah, anda boleh meminta kami membetulkannya. Anda juga boleh membantah pemprosesan dan perkongsian maklumat peribadi anda dan anda boleh meminta kami dalam sesetengah kes untuk memadam, memindahkan atau mengehadkan pemprosesan maklumat peribadi anda. Adakah anda tidak bersetuju dengan cara kami memproses maklumat peribadi anda? Maka, anda boleh membuat aduan privasi kepada kami atau kepada pihak berkuasa penyeliaan.

Hak-hak ini dikenakan kepada orang yang melaporkan dan juga semua orang lain yang terlibat. Jika anda ingin melaksanakan hak privasi data anda atau mempunyai soalan tentang kenyataan kuki, kenyataan privasi atau amalan berkaitan, sila hubungi melalui salah satu pilihan berikut:

- Hantarkan e-mel kepada kami di **isdp.dsar@inter.ikea.com**.

- Hantarkan surat kepada kami di **Inter Ikea Holding B.V., to: DPO, Olof Palmestraat 1, 2616 LN, Delft, the Netherlands.**

Jika anda memilih untuk melaksanakan hak anda, kami meminta anda memberikan maklumat yang mencukupi, termasuk negara tempat tinggal anda, negeri (jika berkenaan), maklumat hubungan dan subjek. Maklumat ini akan membolehkan kami mengesahkan identiti dan memproses permintaan anda. Bergantung pada jenis permintaan, kami mungkin meminta maklumat tambahan. Kami akan menjawab permintaan anda dalam tempoh masa yang diperlukan oleh undang-undang yang berkenaan.

13

Bagaimana sekiranya IKEA memberikan impak yang negatif terhadap rantaian bekalan IKEA?

Syarikat IKEA berusaha untuk melindungi rantaian bekalan IKEA dan pekerjanya. Jika ada sesuatu yang tidak kena, kami komited untuk seboleh-bolehnya membetulkan situasi. Kami menggunakan Prinsip Panduan PBB tentang Perniagaan dan Hak Asasi Manusia serta membangunkan prinsip pembetulan sebagai panduan.

Tanya kami apa-apa sahaja

Kami sedia untuk menjawab sebarang soalan yang anda ada. Untuk menghubungi kami, sila imbas kod QR atau hantarkan e-mel kepada kami di **ethics@inter.ikea.com**. Anda juga boleh menghantar surat kepada kami ke **Inter IKEA Systems B.V., kepada: Ethics & Integrity, Olof Palmestraat 1, 2616 LN, Delft, the Netherlands**.



Prosedur Menyuarakan Kebimbangan Rantaian Bekalan IKEA

Edisi: September 2025

Inter IKEA Systems B.V.

© Inter IKEA Systems B.V. 2025