

Procedura zgłaszania problemów

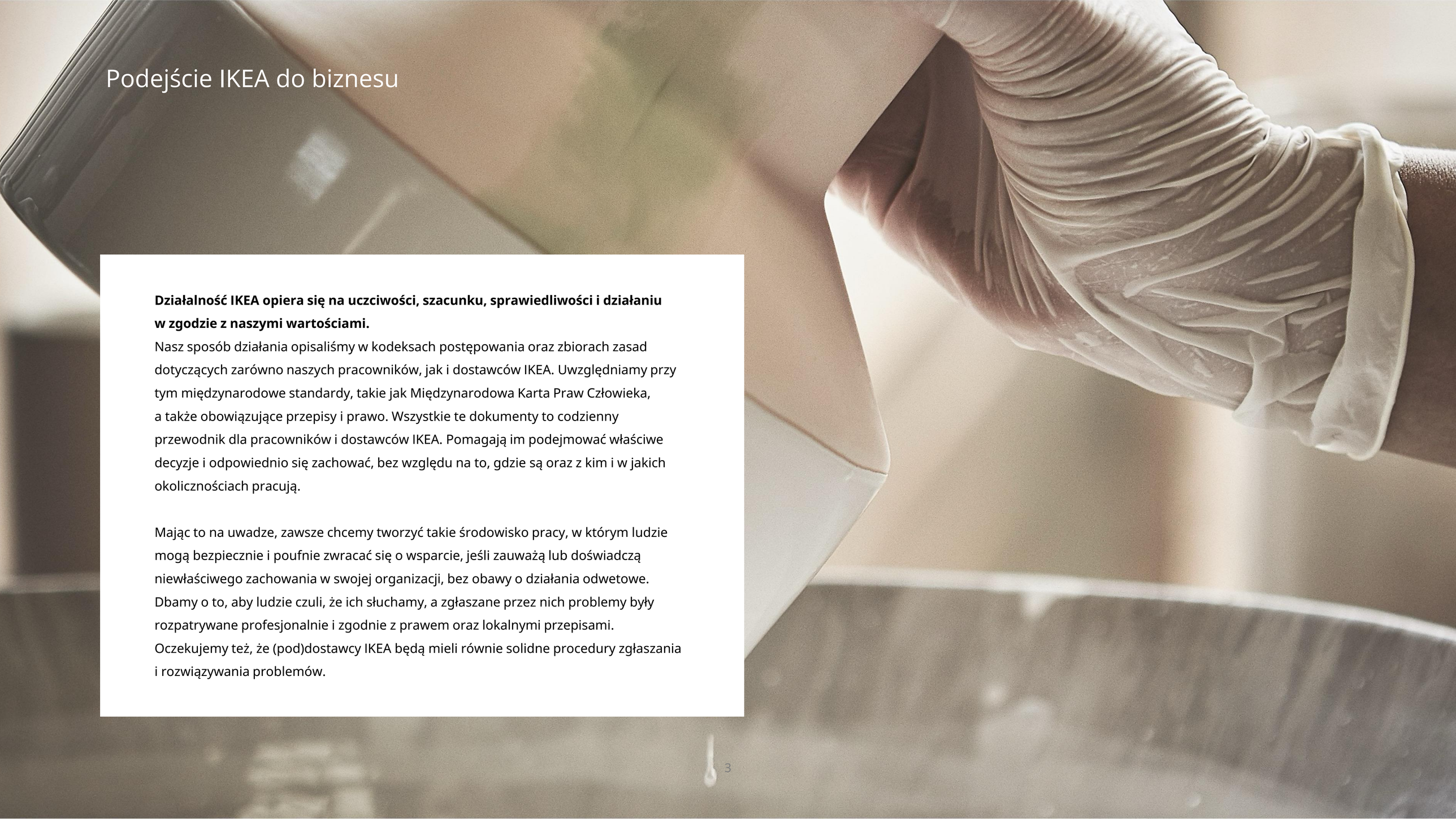
Łańcuch dostaw IKEA

W tej procedurze opisujemy, jak zgłaszać problemy związane z podmiotami, które bezpośrednio lub pośrednio dostarczają produkty lub usługi firmom IKEA w całym systemie franczyzowym IKEA[1]. Wyjaśniamy też, jak przebiega proces zgłaszania takich problemów i dlaczego jest to tak ważne.



1 Firmy IKEA to organizacje działające pod marką IKEA. Są to Inter IKEA Group oraz franczyzobiorcy: INGKA Group, Al-Futtaim, Al-Homaizi, MAPA, Dairy Farm, House Market, Northern Birch, Ikano, Sarton, Falabella, Miklatorg i Al-Sulaiman.

Podejście IKEA do biznesu



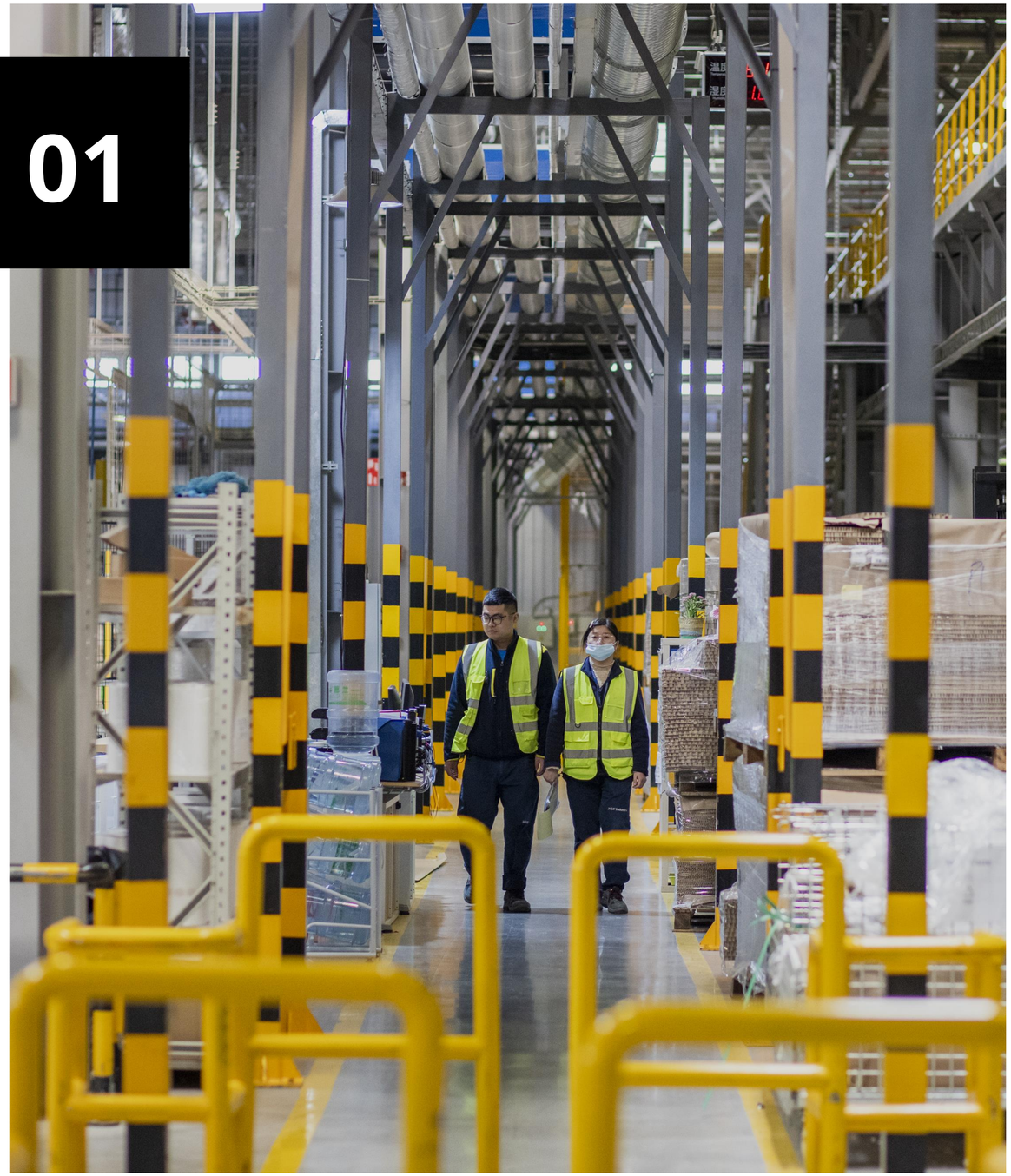
Działalność IKEA opiera się na uczciwości, szacunku, sprawiedliwości i działaniu w zgodzie z naszymi wartościami.
Nasz sposób działania opisaliśmy w kodeksach postępowania oraz zbiorach zasad dotyczących zarówno naszych pracowników, jak i dostawców IKEA. Uwzględniamy przy tym międzynarodowe standardy, takie jak Międzynarodowa Karta Praw Człowieka, a także obowiązujące przepisy i prawo. Wszystkie te dokumenty to codzienny przewodnik dla pracowników i dostawców IKEA. Pomagają im podejmować właściwe decyzje i odpowiednio się zachować, bez względu na to, gdzie są oraz z kim i w jakich okolicznościach pracują.

Mając to na uwadze, zawsze chcemy tworzyć takie środowisko pracy, w którym ludzie mogą bezpiecznie i poufnie zwracać się o wsparcie, jeśli zauważą lub doświadczą niewłaściwego zachowania w swojej organizacji, bez obawy o działania odwetowe. Dbamy o to, aby ludzie czuli, że ich słuchamy, a zgłaszane przez nich problemy były rozpatrywane profesjonalnie i zgodnie z prawem oraz lokalnymi przepisami. Oczekujemy też, że (pod)dostawcy IKEA będą mieli równie solidne procedury zgłaszania i rozwiązywania problemów.

13 pytań dotyczących tej procedury

1. Dlaczego warto zgłaszać problemy?
2. Jak zgłosić problem?
3. Kto może zgłosić problem?
4. Jakiego rodzaju problemy mogę zgłaszać?
5. Czy zgłoszenie problemu może zaszkodzić mi lub innym?
6. Jak przesłać zgłoszenie przez platformę Raise a Concern?
7. Czy mogę zgłosić problem anonimowo?
8. Jakie informacje muszę podać, gdy zgłaszam problem?
9. Jakie są kolejne kroki po zgłoszeniu problemu przez platformę?
10. Jak otrzymam informację o postępach w sprawie mojego zgłoszenia?
11. Jak zadbacie, aby moje zgłoszenie było poufne?
12. Co gwarantuje zgodność platformy Raise a Concern z przepisami o ochronie danych?
13. Co robimy, jeśli firmy IKEA w negatywny sposób wpływają na łańcuch dostaw IKEA?

01



Dlaczego warto zgłaszać problemy?

Uważamy, że zgłaszanie problemów dotyczących niewłaściwego postępowania jest kluczowe dla utrzymania bezpiecznego środowiska pracy, dobrej reputacji oraz zgodności z przepisami. Przemilczanie sprawy może pogorszyć sytuację i stworzyć atmosferę braku zaufania. Jeśli zgłosisz problem, możesz uzyskać potrzebne wsparcie, a inni na tej podstawie zajmą się wprowadzaniem ulepszeń. Dotyczy to problemów w całym łańcuchu wartości IKEA.

Firmy IKEA codziennie działają w złożonych międzynarodowych łańcuchach dostaw. Składają się one z tysięcy (pod)dostawców i setek tysięcy pracowników działających w dużych i małych społecznościach. Zdajemy sobie sprawę, że nasz wpływ wykracza poza same firmy IKEA. Wierzymy, że możemy osiągnąć cele IKEA – czyli pozytywny wpływ na ludzi, społeczeństwo i planetę – tylko wtedy, gdy (pod)dostawcy IKEA będą podzielać nasze zobowiązanie.

Wszelkie nieetyczne zachowania (pod)dostawców IKEA uważamy za niedopuszczalne, tak samo jak nie akceptujemy ich u pracowników firm działających pod marką IKEA. Jeśli wiesz o takim zachowaniu, zachęcamy do zgłoszenia problemu.

02

Jak zgłosić problem?

Oczekujemy, że (pod)dostawcy IKEA będą mieli solidne procedury zgłaszania i rozwiązywania problemów związanych z naruszaniem kodeksów postępowania. Uważamy, że problemy związane z łańcuchem dostaw powinny być w pierwszej kolejności rozwiązane przez organizację, w której wystąpiły.

Jeśli proces zgłaszania nieprawidłowości w organizacji dostawcy nie jest wystarczający, można skorzystać zplatformy Raise a Concern dostępnej na stronie internetowej **IKEA.com**. Należy z niej jednak korzystać jedynie w ostateczności.

Zgłaszane nam problemy, klasyfikujemy, weryfikujemy i ustalamy kolejne kroki. Może to prowadzić do rozpoczęcia dochodzenia. Tam, gdzie jest to zasadne, podejmujemy działania wobec (pod)dostawcy IKEA, aby ograniczyć ewentualne szkody.





03

Kto może zgłosić problem?

Każdy, kto zaobserwuje lub doświadczy naruszeń kodeksu postępowania dla dostawców IKEA (IWAY) i obowiązujących przepisów. Dotyczy to osób fizycznych lub prawnych, które doświadczyły problemu lub mają uzasadnione obawy, że negatywne skutki tego zdarzenia mogą je dotknąć. Obejmuje to także ich uprawnionych przedstawicieli działających w ich imieniu, na przykład organizacji społeczeństwa obywatelskiego i obrońców praw człowieka. Zaliczają się do nich związki zawodowe i inni przedstawiciele pracowników, którzy reprezentują osoby fizyczne, a także aktywne i doświadczone organizacje społeczeństwa obywatelskiego specjalizujące się w obszarach negatywnego wpływu na środowisko.

04

Jakiego rodzaju problemy mogę zgłaszać?

Platforma Raise a Concern dla łańcucha dostaw IKEA powstała, by przyjmować zgłoszenia o możliwych nieprawidłowościach u dostawców. Obejmuje to na przykład naruszenia standardu IWAY, kodeksu postępowania dostawców IKEA lub obowiązujących przepisów. Nie da się stworzyć pełnej listy możliwych problemów do zgłoszenia. Zachęcamy, by zgłaszać wszystkie sytuacje, w których (pod)dostawca IKEA łamie prawa człowieka lub prawa pracownicze, dopuszcza pracę dzieci lub pracę przymusową, lekceważy zasady bezpieczeństwa i higieny pracy, nie wypłaca lub wstrzymuje pensje, ignoruje prawo do tworzenia związków zawodowych lub reprezentacji pracowników, odmawia dostępu do żywności i wody, bezprawnie odbiera ziemię i środki do życia, bezprawnie szkodzi środowisku lub uczestniczy w działaniach korupcyjnych. Prosimy też zgłaszać wszelkie działania, które mają na celu ukrycie powyższych zachowań.

W przypadku problemów dotyczących pracowników lub firm IKEA obowiązują inne procedury wdrożone w firmach IKEA. Po więcej informacji zapraszamy na stronę internetową IKEA.com.

Skargi dotyczące produktów i usług składane przez klientów kierujemy do naszych zespołów obsługi klienta w poszczególnych firmach IKEA. Tego rodzaju problemy nie będą obsługiwane na platformie Raise a Concern.

05



Czy zgłoszenie problemu może zaszkodzić mi lub innym?

Wszystkie zgłaszane problemy i związane z nimi informacje będą traktowane i oznaczane jako ściśle poufne. Dotyczy to także tożsamości osób zgłaszających. Osoby zgłaszające i inne zaangażowane będą traktowane obiektywnie, sprawiedliwie i jednakowo. Organizacje (pod)dostawców lub osoby, których dotyczy problem, zostaną wysłuchane i będą mogły przedstawić swoją wersję wydarzeń. Tożsamość osób zgłaszających będzie jednak chroniona. Konsekwencje będą wyciągane wyłącznie na podstawie faktów. Sprzeciwiamy się wszelkim formom działań odwetowych.

Pamiętaj, aby zgłaszać problemy tylko, jeśli masz uzasadnione podstawy, że zgłaszane nieprawidłowości są prawdziwe. Musisz też przedstawić wystarczające, sprawdzone informacje, które można zweryfikować.

06

Jak zgłosić problem?

Dostęp do platformy Raise a Concern dla łańcucha dostaw IKEA można uzyskać przez stronę internetową www.ikea.com/rac-supply-chain. Zgłoszenia można dokonać telefonicznie lub wypełniając formularz online. Po wejściu na platformę przeprowadzimy cię przez cały proces zgłaszania problemu krok po kroku. Platforma jest dostępna w lokalnych językach. Jeśli zgłosisz problem przez platformę, otrzymasz identyfikator i hasło, które pozwolą ci zalogować się na nią w przyszłości. Wszelkie pytania, aktualizacje i komunikaty będziemy przekazywać ci za pośrednictwem platformy. Będziesz mieć możliwość udzielania odpowiedzi lub zadawania dalszych pytań. W każdej chwili możesz ponownie odwiedzić platformę.

Oprócz platformy Raise a Concern istnieją inne sposoby zgłaszania problemów, takie jak system wiadomości głosowych lub w razie potrzeby bezpośrednie spotkanie w wyznaczonym miejscu, o które można wnioskować, wysyłając wiadomość na adres ethics@inter.ikea.com.



07



Czy mogę zgłosić problem anonimowo?

Tak, możesz zgłosić problem anonimowo, chyba że jest to niezgodne z prawem obowiązującym w twoim kraju. Niezależnie od formy zgłoszenia (anonimowej lub nie), musisz podać szczegóły niezbędne do skutecznego zbadania sprawy. Jeśli podasz swoje imię i nazwisko, dołożymy wszelkich starań, aby chronić twoją tożsamość.

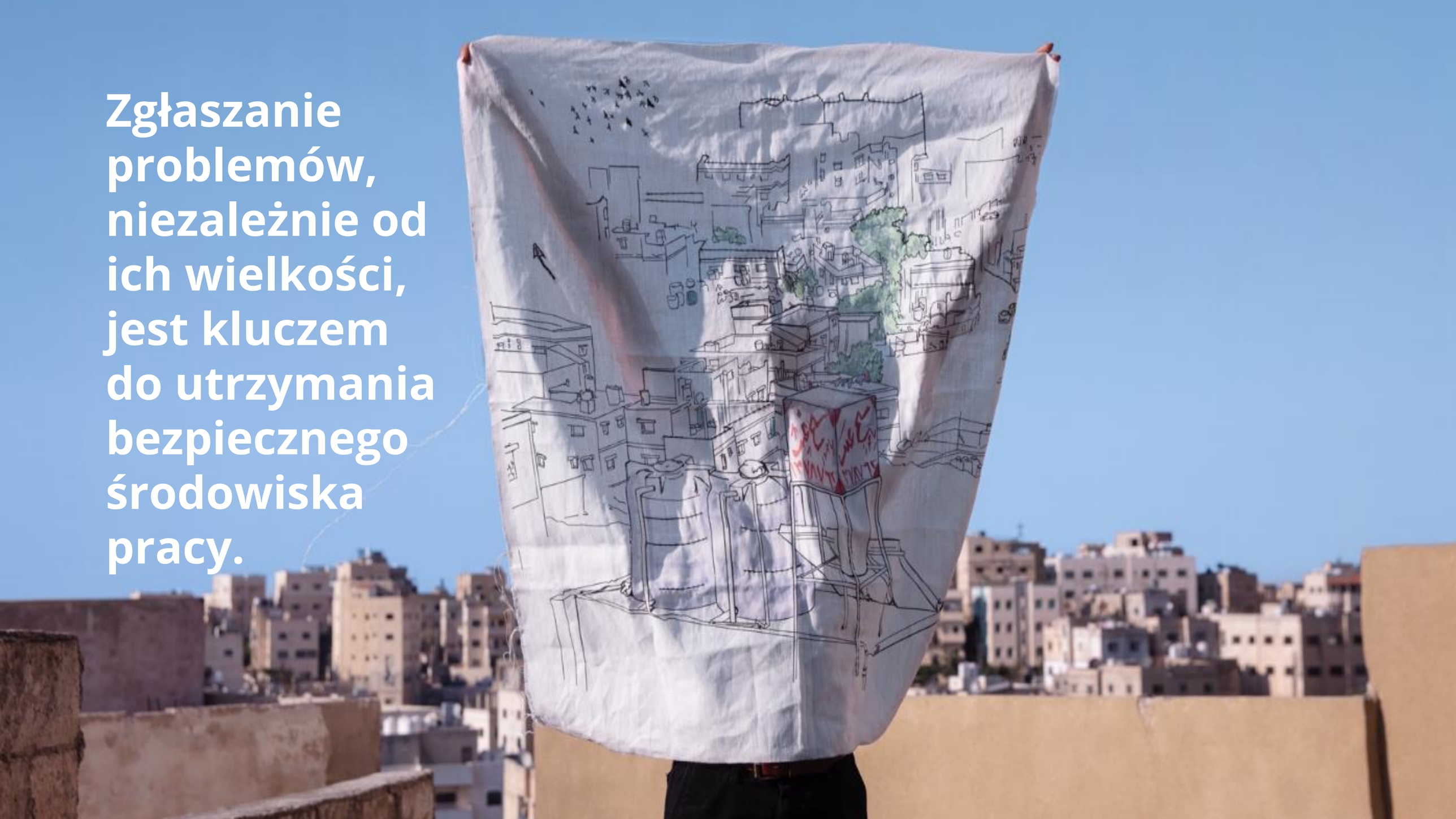
08

Jakie informacje muszę podać, gdy zgłaszam problem?

Zachęcamy do podania jak największej liczby istotnych informacji.
Dzięki szczegółom możemy dokładnie ocenić i rozpatrzeć zgłoszone problemy, aby w razie potrzeby podjąć odpowiednie działania. Zachęcamy do podania takich informacji, jak:

- szczegółowy opis sytuacji, która cię zaniepokoiła, a także historia domniemanego naruszenia lub niewłaściwego postępowania;
- działania podjęte przed zgłoszeniem na platformie Raise a Concern, ponieważ służy ona jako ostateczny sposób zgłaszania problemów związanych z (pod)dostawcami IKEA uzupełniający wewnętrzne procesy dostawcy;
- nazwa (pod)dostawcy, daty, miejsca i inne istotne informacje;
- wszelkie fakty i dokumenty dotyczące zgłąszanego problemu.

Zgłaszanie problemów, niezależnie od ich wielkości, jest kluczem do utrzymania bezpiecznego środowiska pracy.



09

Co się stanie, gdy zgłoszę problem?

Oczekujemy, że (pod)dostawcy IKEA będą mieli solidne procedury zgłaszania i rozwiązywania problemów. Uważamy, że problemy związane z łańcuchem dostaw powinny być rozwiązywane przez organizację, w której wystąpiły. Jeśli proces zgłaszania nieprawidłowości w organizacji dostawcy jest niewystarczający, można skorzystać z platformy Raise a Concern dostępnej na stronie internetowej https://www.ikea.com/rac-supply-chain. Zgłaszane problemy są dokładnie analizowane przez przeszkolonych i doświadczonych pracowników.

Firmy IKEA zastrzegają sobie prawo do decyzji, które problemy związane z łańcuchem dostaw będą badane, a które zostaną rozpatrzone inaczej, na przykład poprzez sam proces wstępnej weryfikacji. IKEA traktuje wszystkie zgłoszone problemy poważnie, a także weryfikuje je starannie, obiektywnie i sprawiedliwie. Firmy IKEA dokonają oceny na podstawie takich czynników, jak charakter sprawy, możliwe skutki i podane fakty. Otrzymasz powiadomienia o krokach procesu i wyniku sprawy. Zasadniczo proces rozpatrywania zgłoszonych problemów składa się z następujących kroków:



Zgłoszony przypadek jest rozpatrywany zgodnie z określoną procedurą:

Krok 1. Otwarcie sprawy

Sprawa jest rejestrowana na platformie Raise a Concern – bezpośrednio przez osobę zgłaszającą lub inną drogą (np. list, telefon, spotkanie), a następnie wprowadzana „w imieniu” zgłaszającego.

Krok 2. Klasyfikacja

Odbiór zgłoszenia zostanie potwierdzony w ciągu 7 dni kalendarzowych. Zgłoszenie zostanie przeanalizowane, aby ustalić, czy podlega rozpatrzeniu. Oznacza to, że musi ono dotyczyć (pod)dostawcy IKEA i odnosić się do potencjalnych naruszeń kodeksu postępowania dostawców IKEA IWAY, prawa lub innych przepisów. Jeśli zgłoszony problem nie podlega rozpatrzeniu (na przykład jest to zażalenie klienta), sprawa zostanie zamknięta, a osoby zgłaszające zostaną o tym poinformowane. Jeśli problem podlega rozpatrzeniu, firma IKEA, która ma umowę z (pod)dostawcą IKEA, przejmie sprawę.

Krok 3. Wstępna weryfikacja

Problem zostanie poddany wstępnej analizie. Może ona obejmować weryfikację dokumentów i spotkania z osobami zgłaszającymi, które pomogą lepiej zrozumieć sytuację, zaangażowanie IKEA i możliwe skutki, a także ustalić na podstawie dostępnych faktów, czy zarzuty są zasadne. Na podstawie wstępnej weryfikacji zostaną ustalone dalsze kroki.

Krok 4. Dochodzenie

Jeśli po kroku wstępnej weryfikacji będzie konieczne dalsze dochodzenie (pamiętaj, że nie zawsze tak jest), przeprowadzi je odpowiednia firma IKEA. Wyznaczeni zostaną przeszkoleni pracownicy wewnętrzni, a w razie potrzeby firmy zewnętrzne z odpowiednią wiedzą i doświadczeniem wymaganym do zbadania problemu. Zostaną też wskazane osoby do przeprowadzenia rozmów. Proces ten będzie przebiegał z zachowaniem zasady ograniczonego dostępu i dbałością o prywatność danych. Organizacja (pod)dostawcy, której dotyczy problem, będzie miała możliwość wypowiedzi i przedstawienia swojej wersji wydarzeń. Konsekwencje będą wyciągane wyłącznie na podstawie faktów. Jeśli problem dotyczy dostawcy IKEA, który nie dostarcza produktów lub usług bezpośrednio do firmy IKEA, w sprawę zostanie zaangażowany bezpośredni dostawca korzystający z oferty tej organizacji. Pozwoli to ustalić odpowiednie kroki dochodzeniowe, o ile nie zostały jeszcze podjęte.

Krok 5. Działania naprawcze i kontrolne

Jeśli konieczne jest wprowadzenie działań naprawczych, zostaną one uzgodnione z (pod)dostawcą, którego dotyczy problem. Informacja o tym zostanie przekazana osobom zgłaszającym lub (w stosownych przypadkach) rozwiązania zostaną z nimi omówione. Postępujemy zgodnie z zasadami wprowadzania działań naprawczych i wierzymy, że dialog jest ważnym narzędziem podczas rozwiązywania problemów.

Krok 6. Zamknięcie sprawy

Odpowiednia firma IKEA we współpracy z (pod)dostawcą IKEA potwierdzi, że uzgodnione działania i środki naprawcze zostały wdrożone, a następnie sprawa zostanie zamknięta. W przypadku braku postępów we wprowadzaniu w życie uzgodnionych działań i środków naprawczych rozważymy wszystkie stosowne kroki. Jeśli będzie taka potrzeba, podejmiemy zdecydowanie działania. Dane osobowe pozostaną poufne przez cały czas trwania procesu.

10



Jak otrzymam informację o postępach w sprawie mojego zgłoszenia?

W ciągu 7 dni kalendarzowych od zgłoszenia otrzymasz potwierdzenie odbioru. W trakcie całego procesu firma IKEA zajmująca się twoją sprawą będzie na bieżąco informować cię, na jakim etapie jest twoje zgłoszenie. Może też poprosić o dodatkowe informacje czy wyjaśnienia, a na koniec powiadomi cię o wynikach sprawy. O wyniku sprawy dowiesz się w ciągu trzech miesięcy od otrzymania zgłoszenia przez firmę IKEA. Bardziej złożone sprawy mogą wymagać dłuższego rozpatrywania. W takim przypadku będziesz otrzymywać regularne informacje.

11

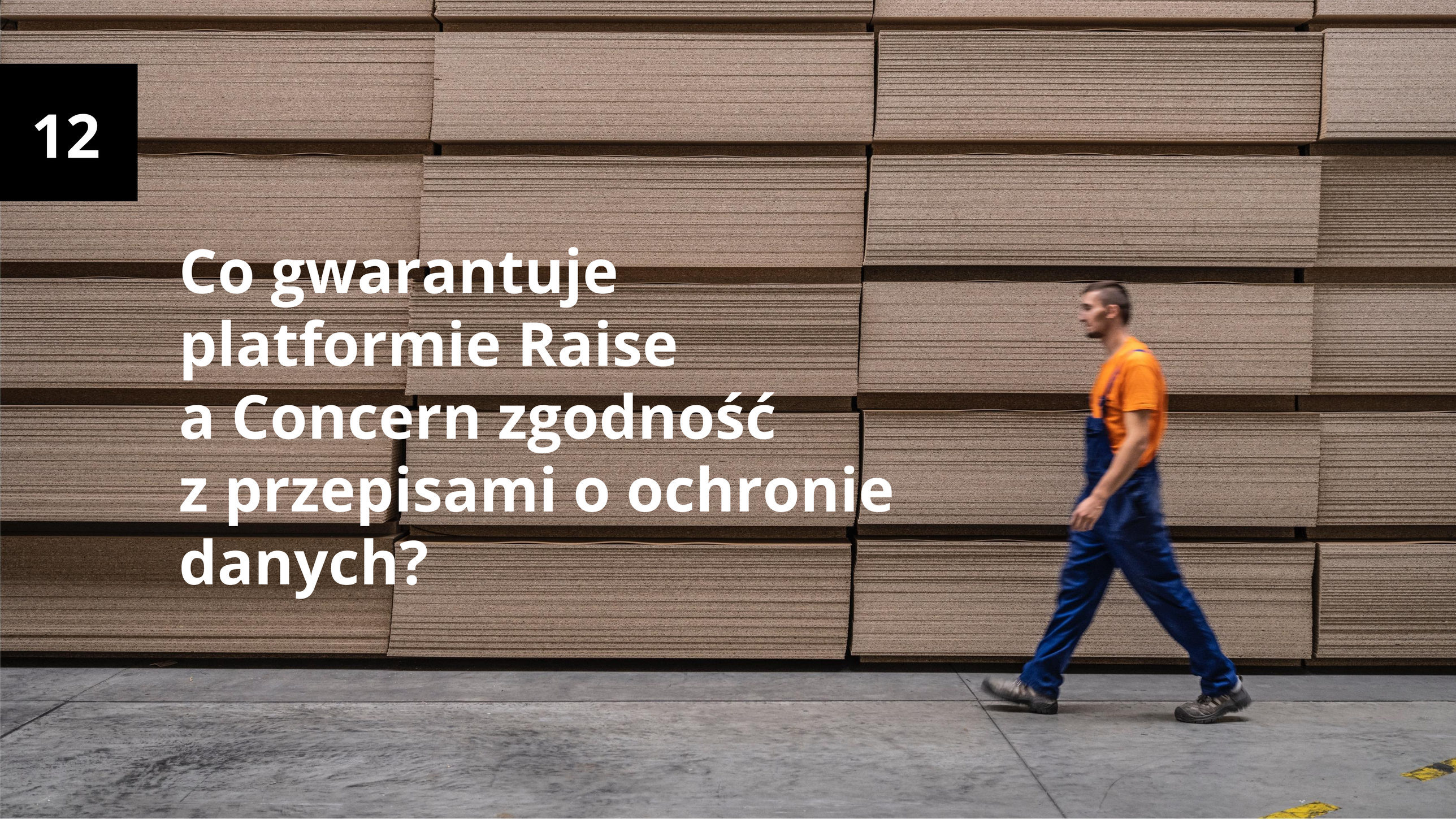
Jak zadbacie, aby moje zgłoszenie było poufne?

Platforma Rasie a Concern jest obsługiwana przez firmę zewnętrzną. Tylko niewielka liczba przedstawicieli firm IKEA ma ograniczony dostęp do tych jej części, które są dla nich istotne. Bezpieczna, specjalnie stworzona platforma składa się z formularza internetowego oraz systemu zarządzania sprawami. Techniczne i organizacyjne środki bezpieczeństwa chronią dane osobowe przed nieodpowiednim wykorzystaniem (niezamierzonym lub zamierzonym), utratą, zniszczeniem lub dostępem do nich nieupoważnionych osób.

Dokładamy wszelkich starań, aby nie ujawniać tożsamości osób zgłaszających. Wszystkie zgłaszane problemy i związane z nimi informacje są traktowane i oznaczane jako ściśle poufne. Dotyczy to także tożsamości osób zgłaszających i wszystkich wymienionych w zgłoszeniu. Informacje zostaną udostępnione tylko tym nielicznym osobom, które muszą je znać. Informacje ujawnimy tylko osobom zajmującym się zgłoszeniem oraz tym, które odpowiadają za podjęcie ewentualnych działań. W przypadku jakiejkolwiek komunikacji z organizacją (pod)dostawcy IKEA, na przykład w celu uzyskania wyjaśnień, nazwiska osób zgłaszających nigdy nie zostaną ujawnione. Informacje zostaną przekazane stronom trzecim, takim jak organy rządowe, tylko wtedy, gdy wymaga tego prawo.

12

Co gwarantuje platformie Raise a Concern zgodność z przepisami o ochronie danych?



Podjęte zostały odpowiednie środki, aby twoje dane były bezpieczne. Twoje dane będą traktowane jako ściśle poufne, a dostęp do nich będą mieć tylko te osoby, którym są one niezbędnie potrzebne. Będziemy wykorzystywać twoje dane wyłącznie, by odebrać, analizować i rozpatrywać twoje zgłoszenie. Będziemy przechowywać twoje dane tylko tak długo, jak będzie to konieczne do zbadania twojego zgłoszenia. Za przetwarzanie twoich danych odpowiada firma IKEA, którą wiąże bezpośrednia lub pośrednia umowa z dostawcą objętym zgłoszeniem. Jeśli nie jest jasne, której firmy dotyczy sprawa, za przetwarzanie twoich danych będzie odpowiedzialny Zespół ds. Etyki i Uczciwości Inter IKEA Group. Przetwarzanie twoich danych osobowych jest regulowane prawnie i odbywa się na podstawie uzasadnionego interesu.

Twoja prywatność jako osoby zgłaszającej podlega ochronie prawnej. Możesz na przykład zapytać, jakie twoje dane osobowe przetwarzamy. Jeśli są one nieprawidłowe, możesz zażądać ich poprawienia. Możesz również sprzeciwić się przetwarzaniu i udostępnianiu swoich danych osobowych, a w niektórych przypadkach możesz zażądać ich usunięcia, przekazania lub ograniczenia przetwarzania. Nie zgadzasz się, abyśmy przetwarzali twoje dane osobowe w określony sposób? Możesz złożyć do nas lub do organu nadzorczego skargę dotyczącą prywatności.

Prawa te przysługują zarówno tobie, czyli osobie zgłaszającej, jak i wszystkim innym osobom, których dotyczy zgłoszenie. Jeśli chcesz skorzystać z prawa do prywatności danych lub masz pytania dotyczące naszej polityki plików cookie, polityki prywatności lub praktyk z nimi związanych, skontaktuj się z nami za pomocą jednej z następujących opcji:

- Wyślij wiadomość na adres **isdp.dsar@inter.ikea.com**.

- Napisz do nas na adres **Inter Ikea Holding B.V., do: DPO, Olof Palmestraat 1, 2616 LN, Delft, Holandia.**

Jeśli zdecydujesz się skorzystać ze swoich praw, podaj wymagane informacje, takie jak kraj zamieszkania, województwo (jeśli dotyczy), dane kontaktowe i temat wniosku. Dzięki tym informacjom będziemy mogli zweryfikować twoją tożsamość i przetworzyć twój wniosek. W zależności od rodzaju wniosku możemy zwrócić się do ciebie o dodatkowe informacje. Odpowiemy na twój wniosek w terminie wymaganym przez obowiązujące przepisy.

13

Co robimy, jeśli firmy IKEA w negatywny sposób wpływają na łańcuch dostaw IKEA?

Firmy IKEA dążą do ochrony łańcucha dostaw IKEA i jego pracowników.
Jeśli coś pójdzie nie tak, zobowiązujemy się naprawić sytuację, jak tylko to możliwe.
W naszych działaniach kierujemy się wytycznymi ONZ dotyczącymi biznesu i praw człowieka oraz obowiązującymi zasadami wprowadzania zmian naprawczych. -

Pytaj o cokolwiek

Odpowiemy na wszystkie twoje pytania. Aby się z nami skontaktować, zeskanuj kod QR lub wyślij wiadomość na adres **ethics@inter.ikea.com**. Możesz również skontaktować się z nami drogą pocztową, pisząc do **Inter IKEA Systems B.V. na adres: Ethics & Integrity, Olof Palmestraat 1, 2616 LN, Delft, Holandia**.



Procedura zgłaszania problemów
Łańcuch dostaw IKEA

Wersja: wrzesień 2025

Inter IKEA Systems B.V.

© Inter IKEA Systems B.V. 2026