

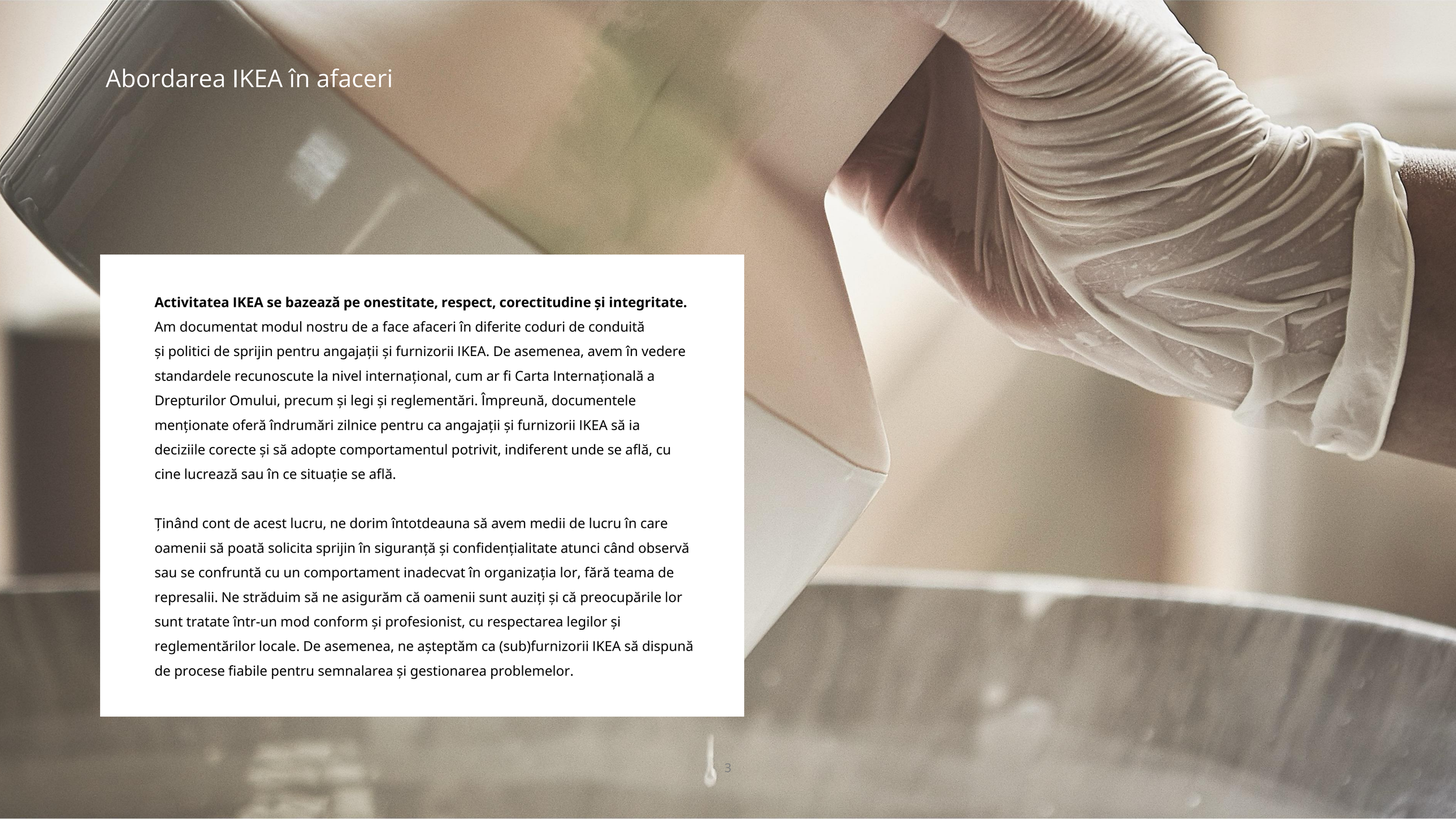
Procedura Raise a Concern pentru lanțul de aprovizionare IKEA

Această procedură descrie modul în care poți semnala o problemă legată de companiile care furnizează direct sau indirect produse sau servicii companiilor IKEA în cadrul sistemului de franciză IKEA[1]. De asemenea, procedura explică procesul de raportare a unei astfel de probleme, precum și motivul pentru care este atât de important să faci acest lucru.



1 Companiile IKEA se referă la organizațiile care funcționează sub marca IKEA. Printre acestea se numără Inter IKEA Group și francizații acesteia: INGKA Group, Al-Futtaim, Al-Homaizi, MAPA, Dairy Farm, House Market, Northern Birch, Ikano, Sarton, Falabella, Miklatorg și Al-Sulaiman.

Abordarea IKEA în afaceri



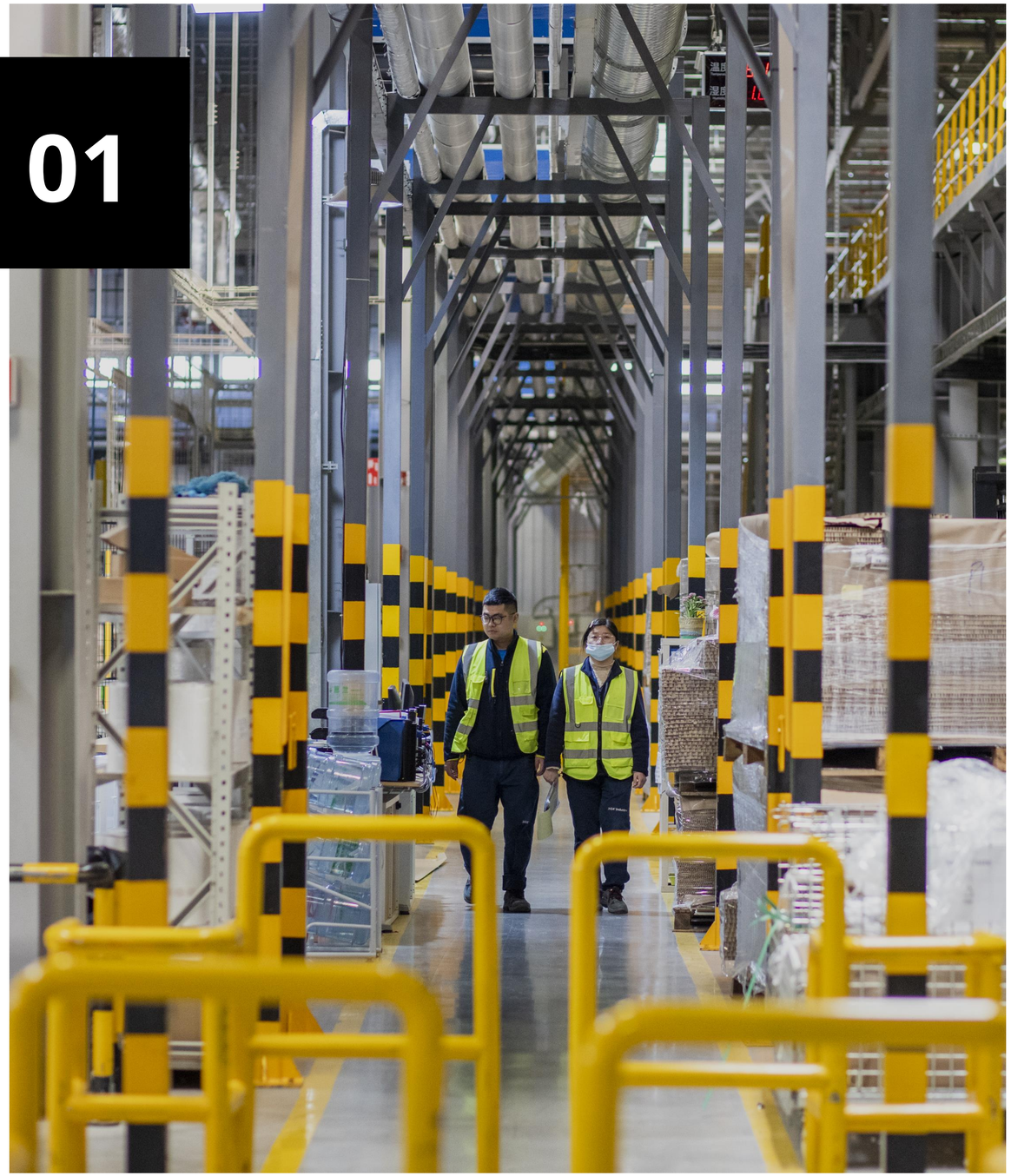
Activitatea IKEA se bazează pe onestitate, respect, corectitudine și integritate. Am documentat modul nostru de a face afaceri în diferite coduri de conduită și politici de sprijin pentru angajații și furnizorii IKEA. De asemenea, avem în vedere standardele recunoscute la nivel internațional, cum ar fi Carta Internațională a Drepturilor Omului, precum și legi și reglementări. Împreună, documentele menționate oferă îndrumări zilnice pentru ca angajații și furnizorii IKEA să ia deciziile corecte și să adopte comportamentul potrivit, indiferent unde se află, cu cine lucrează sau în ce situație se află.

Ținând cont de acest lucru, ne dorim întotdeauna să avem medii de lucru în care oamenii să poată solicita sprijin în siguranță și confidențialitate atunci când observă sau se confruntă cu un comportament inadecvat în organizația lor, fără teama de represalii. Ne străduim să ne asigurăm că oamenii sunt auziți și că preocupările lor sunt tratate într-un mod conform și profesionist, cu respectarea legilor și reglementărilor locale. De asemenea, ne așteptăm ca (sub)furnizorii IKEA să dispună de procese fiabile pentru semnalarea și gestionarea problemelor.

13 întrebări despre procedură

1. De ce ar trebui să semnalez o problemă?
2. Cum pot semnala o problemă?
3. Cine poate semnala o problemă?
4. Ce tipuri de probleme pot fi semnalate?
5. Faptul că semnalez o problemă mă poate afecta pe mine sau pe alții?
6. Cum semnalez o problemă prin intermediul platformei Raise a Concern?
7. Pot semnala o problemă în mod anonim?
8. Ce informații trebuie să furnizez atunci când semnalez o problemă?
9. Ce se întâmplă după ce am semnalat o problemă prin intermediul platformei?
10. Cum voi fi informat cu privire la evoluția problemei semnalate?
11. Cum este asigurat faptul că raportarea mea este confidențială?
12. Cum respectă platforma Raise a Concern legislația privind protecția datelor?
13. Ce se întâmplă în cazul în care companiile IKEA au un impact negativ asupra lanțului de aprovizionare IKEA?

01



De ce ar trebui să semnalez o problemă?

Considerăm că semnalarea problemelor referitoare la conduita necorespunzătoare este esențială pentru menținerea unui mediu de lucru sigur, a unei bune reputații și pentru asigurarea conformității cu legile și reglementările în vigoare. Tăcerea poate înrăutăți situația și crea un mediu dominat de neîncredere. Atunci când îți exprimi îngrijorările, poți primi sprijinul de care ai nevoie, iar oamenii pot colabora pentru a aduce îmbunătățiri. Acest lucru este important pentru problemele apărute oriunde la nivelul lanțului de valori IKEA.

Companiile IKEA lucrează zilnic în lanțuri de aprovizionare internaționale complexe, cu mii de (sub)furnizori și sute de mii de lucrători, din comunități mari sau mici. Ne dăm seama că impactul nostru se răsfrânge dincolo de companiile IKEA și credem că putem atinge obiectivele IKEA de a crea un impact pozitiv asupra oamenilor, societății și planetei numai dacă (sub)furnizorii IKEA împărtășesc un angajament similar.

Considerăm inacceptabil orice comportament lipsit de etică din partea (sub)furnizorilor IKEA, la fel cum nu este acceptat din partea angajaților din cadrul companiilor IKEA, care operează sub marca IKEA. Dacă iei cunoștință în orice moment de un astfel de comportament, te încurajăm să semnalezi problema.

02

Cum pot semnala o problemă?

Ne așteptăm ca (sub)furnizorii IKEA să dispună de procese fiabile pentru semnalarea și gestionarea problemelor legate de încălcarea codurilor de conduită. Considerăm că problemele legate de lanțul de aprovizionare pot fi gestionate cel mai bine de către organizația în care apar.

Dacă procesul de raportare a comportamentului necorespunzător din cadrul organizației furnizorului nu este suficient, punem la dispoziție platforma Raise a Concern pe site-ul **IKEA.com**. Această platformă servește ca ultimă soluție.

Atunci când ne sunt semnalate probleme, efectuăm un triaj, apoi o anchetă și stabilim următorii pași. Acest lucru poate conduce la o investigație și, dacă este cazul, vom lua măsuri față de (sub)furnizorul IKEA pentru a diminua eventualele prejudicii aduse.





03

Cine poate semnala o problemă?

Oricine observă sau se confruntă cu încălcări ale codului de conduită pentru furnizori IKEA (IWAY), ale legilor sau ale reglementărilor. Sunt incluse persoanele fizice sau juridice care sunt afectate sau au motive întemeiate să creadă că ar putea fi afectate de un impact negativ, precum și reprezentanții legitimi ai acestor persoane în numele lor, cum ar fi organizațiile societății civile și apărătorii drepturilor omului. De asemenea, sunt incluse sindicatele și alți reprezentanți ai lucrătorilor care reprezintă persoanele fizice care lucrează în lanțul de activități în cauză, precum și organizațiile societății civile care sunt active și au experiență în domenii conexe atunci când un impact negativ asupra mediului înconjurător face obiectul raportării.

04

Ce tipuri de probleme pot fi semnalate?

Platforma Raise a Concern legată de lanțul de aprovizionare IKEA este concepută pentru a primi raportări cu privire la potențiale abateri din partea organizațiilor furnizoare. Sunt incluse, de exemplu, încălcări ale IWAY, codul de conduită pentru furnizori IKEA și/sau încălcări ale legilor și reglementărilor aplicabile. Este imposibil să oferim o listă completă a potențialelor probleme care ar putea fi semnalate, dar, în general, te încurajăm să raportezi situațiile în care un (sub)furnizor IKEA încalcă drepturile omului sau ale muncii, inclusiv exploatarea copiilor prin muncă sau munca forțată, nerespectarea obligațiilor privind siguranța și sănătatea la locul de muncă, neplata sau reținerea salariilor, nerespectarea dreptului de a înființa sindicate sau organisme de reprezentare a angajaților, refuzul accesului la hrană și apă, confiscarea ilegală a terenurilor și a mijloacelor de trai, afectarea ilegală a mediului sau implicarea în activități infracționale. În plus, solicităm raportarea acțiunilor care sunt menite să ascundă oricare dintre cele de mai sus.

Pentru problemele care vizează angajați sau companii IKEA, există proceduri diferite în cadrul companiilor IKEA. Mai multe informații sunt disponibile pe IKEA.com.

Reclamațiile clienților cu privire la produse și servicii sunt înaintate echipelor noastre de Servicii pentru clienți din cadrul diferitelor companii IKEA. Aceste probleme nu vor fi tratate în cadrul platformei Raise a Concern.

05



Faptul că semnalez o problemă mă poate afecta pe mine sau pe alții?

Toate problemele raportate și informațiile conexe sunt tratate și etichetate ca fiind strict confidențiale, inclusiv identitatea persoanei (persoanelor) care raportează. Persoana (persoanele) care raportează și orice alte persoane vizate sunt tratate obiectiv, corect și echitabil. Vom permite acelor organizații (sub)furnizoare și/sau persoanelor vizate de o raportare să fie audiate și să își prezinte faptele cu privire la situație, protejând în același timp identitatea persoanei (persoanelor) care raportează. Măsurile subsecvente vor fi luate numai pe baza faptelor. Ne opunem oricărei forme de represalii.

Este important să semnalezi o problemă numai dacă ai motive întemeiate să crezi că informațiile privind abaterea raportată sunt adevărate și că sunt furnizate suficiente informații factuale pentru a efectua o analiză.

06

Cum pot semnala o problemă?

Platforma Raise a Concern legată de lanțul de aprovizionare IKEA poate fi accesată la www.ikea.com/rac-supply-chain. Raportarea se poate face telefonic sau prin completarea unui formular online. Odată ce accesezi platforma, vei fi ghidat pas cu pas pentru raportarea unei probleme. Platforma este disponibilă în limbile locale. Dacă raportezi prin intermediul platformei, vei primi un ID de utilizator și o parolă pentru a te conecta la platformă ulterior. Orice întrebări, noutăți sau comunicări îți vor fi transmise prin intermediul platformei, unde poți lăsa răspunsuri sau adresa întrebări suplimentare. Poți reintra pe platformă în orice moment.

Problemele pot fi semnalate pe diferite căi, pe lângă platforma Raise a Concern; de exemplu, prin intermediul unui sistem de mesagerie vocală sau, la cerere, prin intermediul unei întâlniri în persoană într-o locație desemnată, care poate fi solicitată la adresa de e-mail ethics@inter.ikea.com.



07

Pot semnala o problemă în mod anonim?

Da, poți semnala problema în mod anonim, cu excepția cazului în care legile aplicabile în țara în care locuiești nu permit raportarea anonimă. Indiferent dacă raportezi anonim sau nu, trebuie să furnizezi suficiente detalii pentru investigarea corespunzătoare a problemei. Dacă îți incluzi numele, vom depune toate eforturile pentru a ne asigura că identitatea ta rămâne protejată.

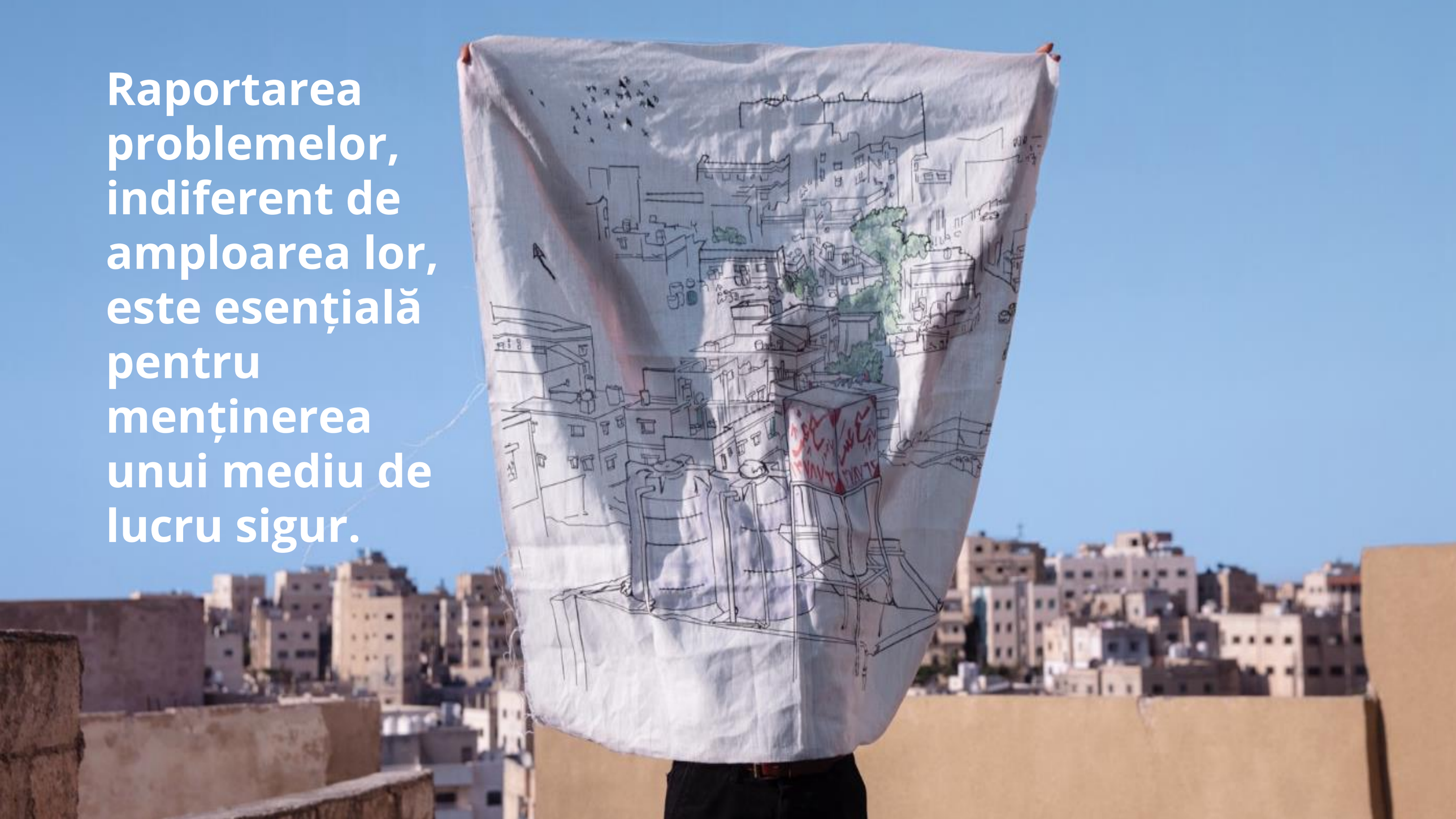
08

Ce informații trebuie să furnizez atunci când semnalez o problemă?

Te încurajăm să furnizezi cât mai multe informații relevante.
Informațiile detaliate ne permit să evaluăm și să investigăm temeinic problemele și să acționăm atunci când este necesar; printre exemple se numără:

- o descriere detaliată a situației care ți-a provocat îngrijorare, precum și istoricul presupusei încălcări sau al comportamentului necorespunzător.
- măsurile și activitățile desfășurate înainte de raportarea pe platforma Raise a Concern, având în vedere că această platformă are rolul de a raporta probleme legate de (sub)furnizorii IKEA în ultimă instanță, complementar proceselor interne ale furnizorului.
- numele (sub)furnizorului, datele, locurile și alte informații relevante.
- orice fapte și documente justificative legate de problema raportată.

Raportarea problemelor, indiferent de amploarea lor, este esențială pentru menținerea unui mediu de lucru sigur.



09

Ce se întâmplă după ce am semnalat o problemă?

Ne așteptăm ca (sub)furnizorii IKEA să dispună de procese fiabile pentru semnalarea și gestionarea problemelor. Considerăm că problemele legate de lanțul de aprovizionare pot fi gestionate cel mai bine de către organizația în care apar. Dacă procesul de raportare a comportamentului necorespunzător din cadrul organizației furnizorului nu este suficient, punem la dispoziție platforma Raise a Concern la adresa https://www.ikea.com/rac-supply-chain. Atunci când sunt raportate probleme, ele sunt analizate în detaliu de către reprezentanți instruiți și experimentați.

Companiile IKEA își rezervă dreptul de a stabili care probleme legate de lanțul de aprovizionare vor fi investigate și care vor fi gestionate pe alte căi, cum ar fi doar ancheta. Compania IKEA tratează cu seriozitate toate problemele semnalate și le evaluează atent, obiectiv și corect. Companiile IKEA vor lua o decizie pe baza unor factori precum natura, influența exercitată și faptele prezentate, iar tu vei fi informat cu privire la etapele procesului și la rezultatul cazului. În principiu, procedura de semnalare a unei probleme include următorii pași:

Pasul 1 Deschiderea cazului

Pasul 2 Triaj

Pasul 3 Anchetă

Pasul 4 Investigație

Pasul 5 Remediere și urmărire

Pasul 6 Închiderea cazului

Un caz raportat urmează anumiți pași:

Pasul 1. Deschiderea cazului

Cazul este înregistrat pe platforma Raise a Concern, fie direct de către persoana care raportează, fie prin intermediul unei alte căi (de exemplu, scrisoare, apel telefonic, întâlnire) și raportat pe platformă în numele persoanei care raportează.

Pasul 2. Triaj

Problema raportată este notificată printr-o confirmare de primire în termen de 7 zile calendaristice. Problema este analizată pentru a se stabili dacă îndeplinește condițiile de raportare, și anume că vizează un (sub)furnizor IKEA și tratează potențiale încălcări ale codului de conduită pentru furnizori IKEA IWAY, ale legilor sau ale reglementărilor. În cazul în care problema nu îndeplinește condițiile de raportare (de exemplu, este vorba despre reclamația unui client), ea va fi închisă și persoana (persoanele) care a(u) raportat va (vor) fi informată (informate). Dacă problema îndeplinește condițiile, compania IKEA aflată într-o relație contractuală cu (sub)furnizorul IKEA gestionează mai departe problema.

Pasul 3. Ancheta

Problema raportată este supusă unei analize la nivel înalt, care poate presupune o cercetare documentară și întâlniri cu persoana (persoanele) care raportează pentru a înțelege mai bine situația în cauză, implicarea companiei IKEA, influențele exercitate, precum și pentru a determina dacă acuzațiile sunt întemeiate pe baza faptelor în cauză. Ancheta stabilește următorii pași.

Pasul 4. Investigația

Dacă ancheta arată că este necesară o investigație suplimentară (te rugăm să reții că nu este întotdeauna cazul), compania IKEA în cauză va conduce investigația. Sunt desemnați angajați interni instruiți și, dacă este necesar, companii externe care au cunoștințele și expertiza necesare pentru a investiga problema și vom stabili în continuare cine trebuie să fie consultat. Acest lucru se face conform principiului necesității de a cunoaște și ținând cont de confidențialitatea datelor. Organizația (sub)furnizoare în cauză va putea fi audiată și își va putea prezenta faptele cu privire la situația raportată. Măsurile subsecvente vor fi luate numai pe baza faptelor. Dacă problema raportată vizează un furnizor IKEA care nu aprovizionează direct o companie IKEA, relația cu furnizorul direct care se aprovizionează de la organizația respectivă va fi implicată pentru a dezvolta pașii de investigație corespunzători, dacă nu sunt deja întreprinși.

Pasul 5. Remediere și urmărire

În cazul în care sunt necesare remedieri, ele vor fi convenite cu (sub)furnizorul în cauză și comunicate persoanei (persoanelor) care raportează și/sau discutate cu persoana (persoanele) care raportează (după caz). Ne orientăm după principiile de remediere și credem că dialogul este un mijloc important de abordare și rezolvare a problemelor.

Pasul 6. Închiderea cazului

Compania IKEA în cauză va colabora cu (sub)furnizorul IKEA pentru a confirma că acțiunile de remediere convenite au fost adoptate, iar ulterior cazul va fi închis. În cazul în care nu se înregistrează progrese în ce privește acțiunile de remediere convenite, vom lua în considerare toți pașii adecvați, inclusiv toate acțiunile semnificative, acolo unde este necesar. Datele cu caracter personal vor rămâne confidențiale pe parcursul întregului proces.

10



Cum voi fi informat cu privire la evoluția problemei semnalate?

Vei primi o confirmare de primire în termen de 7 zile calendaristice de la raportarea problemei. Pe parcursul procesului, compania IKEA care se ocupă de caz te va informa despre modul în care va fi tratată raportarea ta, îți va solicita orice contribuții sau clarificări și îți va comunica rezultatul cazului. Vei fi informat despre rezultatul cazului în termen de trei luni de la data la care compania IKEA a primit raportarea ta. Cazurile mai complexe pot dura mai mult timp, iar în acest caz vei primi periodic noutăți.

11

Cum este asigurat faptul că raportarea mea este confidențială?

Platforma Raise a Concern este găzduită de o companie externă și doar un număr limitat de reprezentanți din cadrul companiilor IKEA au acces restricționat la porțiunile relevante pentru ei. Platforma securizată și dedicată constă într-un formular web și un sistem de gestionare a cazurilor. Măsurile de securitate tehnice și organizatorice protejează datele cu caracter personal împotriva manipulării (neintenționate sau intenționate), pierderii, distrugerii sau accesului persoanelor neautorizate.

Se vor depune toate eforturile pentru a nu dezvălui identitatea persoanei (persoanelor) care raportează. Toate problemele raportate și informațiile conexe sunt tratate și etichetate ca fiind strict confidențiale, inclusiv identitatea persoanei (persoanelor) care raportează și a oricărei alte persoane menționate în raport. Informațiile vor fi distribuite doar unui grup restrâns de persoane, conform principiului necesității de a cunoaște. Informațiile vor fi divulgate numai persoanelor care gestionează problema raportată și celor care sunt responsabile de luarea deciziilor privind măsurile posibile. În cazul comunicării cu organizația (sub)furnizorului IKEA, de exemplu pentru a cere clarificări, numele persoanelor care raportează nu sunt dezvăluite în niciun moment. Informațiile vor fi furnizate părților terțe, precum organisme guvernamentale, numai în cazul în care acest lucru este impus prin lege.

12

Cum respectă platforma Raise a Concern legislația privind protecția datelor?



Au fost luate măsuri adecvate pentru ca datele tale să fie păstrate în siguranță. Datele tale vor fi tratate ca fiind strict confidențiale și vor fi accesate numai conform principiului necesității de a cunoaște. Vom utiliza datele tale numai în scopul primirii, investigării și gestionării problemei semnalate. Vom păstra datele tale doar atât timp cât este necesar pentru a investiga problema semnalată. Compania IKEA aflată într-o relație contractuală directă sau indirectă cu furnizorul în cauză va fi responsabilă de prelucrarea datelor tale. Dacă nu este clar care companie face obiectul relației respective, responsabilitatea prelucrării datelor tale revine echipei Ethics & Integrity din cadrul Inter IKEA Group. Prelucrarea datelor tale cu caracter personal se bazează pe temeiul juridic al interesului legitim.

În calitate de persoană care raportează, beneficiezi de o serie de drepturi de confidențialitate. De exemplu, ne poți întreba ce date cu caracter personal prelucrăm despre tine și, dacă sunt incorecte, ne poți solicita corectarea lor. De asemenea, te poți opune prelucrării și partajării datelor tale cu caracter personal și ne poți solicita, în unele cazuri, să ștergem, să transferăm sau să limităm prelucrarea datelor tale cu caracter personal. Nu ești de acord cu modul în care prelucrăm datele tale cu caracter personal? Poți depune o plângere privind confidențialitatea la noi sau la autoritatea de supraveghere.

Aceste drepturi se aplică atât ție, în calitate de persoană care raportează, cât și tuturor celorlalte persoane implicate. Dacă dorești să îți exerciți drepturile privind confidențialitatea datelor sau dacă ai întrebări cu privire la declarația noastră privind modulele cookie, declarația de confidențialitate sau practicile legate de cele menționate anterior, nu ezita să ne contactezi folosind una dintre următoarele opțiuni:

- Trimite-ne un e-mail la adresa **isdp.dsar@inter.ikea.com**.

- Scrie-ne la **Inter Ikea Holding B.V., destinatar: DPO (Responsabilul cu protecția datelor), Olof Palmestraat 1, 2616 LN, Delft, Țările de Jos.**

Dacă alegi să îți exerciți drepturile, îți solicităm să ne furnizezi suficiente informații, inclusiv țara de reședință, statul (dacă este cazul), datele de contact și subiectul. Aceste informații ne vor permite să îți verificăm identitatea și să dăm curs cererii tale. În funcție de tipul de cerere, este posibil să solicităm informații suplimentare. Vom răspunde cererii tale în termenul prevăzut de legislația aplicabilă.

13

Ce se întâmplă în cazul în care companiile IKEA au un impact negativ asupra lanțului de aprovizionare IKEA?

Companiile IKEA se străduiesc să protejeze lanțul de aprovizionare IKEA și lucrătorii săi. Dacă ceva nu merge bine, ne angajăm să rezolvăm situația indiferent de circumstanțe. Ne orientăm după Principiile directoare ale ONU privind afacerile și drepturile omului și principiile de remediere dezvoltate.

Întreabă-ne orice

Suntem aici pentru a răspunde oricăror întrebări. Pentru a intra în contact cu noi, scanează codul QR sau trimite-ne un e-mail la **ethics@inter.ikea.com**. De asemenea, ne poți contacta prin poștă, la adresa **Inter IKEA Systems B.V., destinatar: Ethics & Integrity, Olof Palmestraat 1, 2616 LN, Delft, Țările de Jos**.



Procedura Raise a Concern
Lanțul de aprovizionare IKEA

Ediție: septembrie 2025

Inter IKEA Systems B.V.

© Inter IKEA Systems B.V. 2026