

Процедура сообщения обеспокоенности

Цепочка поставок IKEA

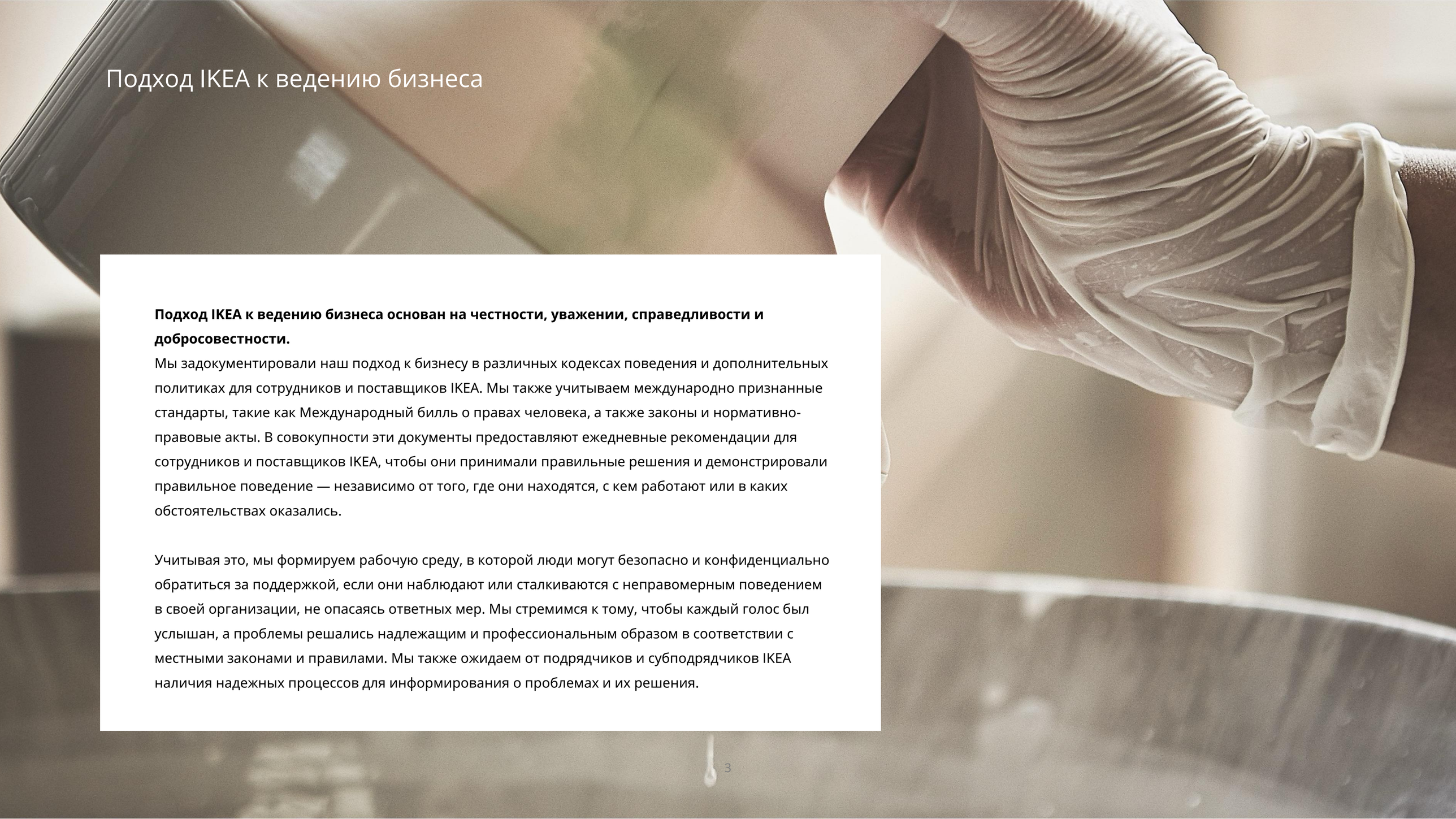
Введение

В этой процедуре описывается, как вы можете сообщить об обеспокоенности, связанной с компаниями, которые напрямую или косвенно поставляют товары или услуги компаниям IKEA через систему франшиз IKEA[1]. В ней также объясняется процесс информирования о такой обеспокоенности и важность подобных сообщений.



1 Компании IKEA включают в себя организации, ведущие деятельность под брендом IKEA. К ним относятся группа компаний Inter IKEA Group и ее франшизополучатели: группа компаний Ингка, Al-Futtaim, Al-Homaizi, MAPA, Dairy Farm, House Market, Northern Birch, Ikano, Sarton, Falabella, Miklatorg и Al-Sulaiman.

Подход IKEA к ведению бизнеса



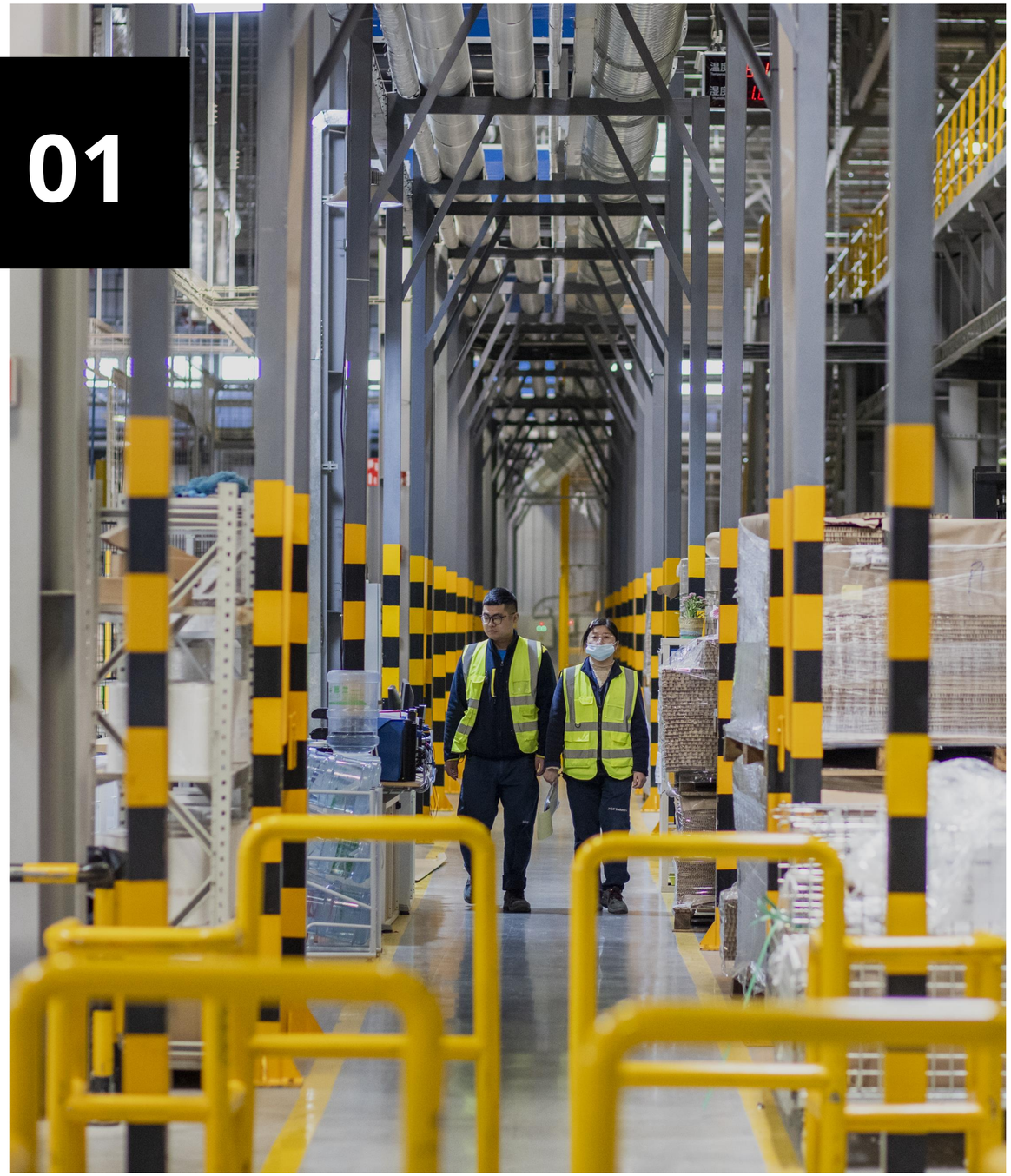
Подход IKEA к ведению бизнеса основан на честности, уважении, справедливости и добросовестности.
Мы задокументировали наш подход к бизнесу в различных кодексах поведения и дополнительных политиках для сотрудников и поставщиков IKEA. Мы также учитываем международно признанные стандарты, такие как Международный билль о правах человека, а также законы и нормативно-правовые акты. В совокупности эти документы предоставляют ежедневные рекомендации для сотрудников и поставщиков IKEA, чтобы они принимали правильные решения и демонстрировали правильное поведение — независимо от того, где они находятся, с кем работают или в каких обстоятельствах оказались.

Учитывая это, мы формируем рабочую среду, в которой люди могут безопасно и конфиденциально обратиться за поддержкой, если они наблюдают или сталкиваются с неправомерным поведением в своей организации, не опасаясь ответных мер. Мы стремимся к тому, чтобы каждый голос был услышан, а проблемы решались надлежащим и профессиональным образом в соответствии с местными законами и правилами. Мы также ожидаем от подрядчиков и субподрядчиков IKEA наличия надежных процессов для информирования о проблемах и их решения.

13 вопросов об этой процедуре

1. Почему мне следует сообщать об обеспокоенности?
2. Как сообщить об обеспокоенности?
3. Кто может сообщить об обеспокоенности?
4. О каких проблемах я могу сообщать?
5. Может ли сообщение об обеспокоенности навредить мне или окружающим?
6. Как я могу сообщить об обеспокоенности на платформе Raise a Concern?
7. Могу ли я сообщить об обеспокоенности анонимно?
8. Какую информацию мне необходимо предоставить в сообщении об обеспокоенности?
9. Что произойдет после того, как я сообщу об обеспокоенности на платформе?
10. Как меня будут информировать о ходе рассмотрения моего сообщения?
11. Как вы обеспечиваете конфиденциальность моего сообщения?
12. Как платформа Raise a Concern соблюдает законы о защите данных?
13. Что, если компании IKEA каким-то образом негативно повлияют на цепочку поставок IKEA?

01



Почему мне следует сообщать об обеспокоенности?

Мы считаем, что сообщение о неправомерном поведении является ключом к поддержанию безопасной и надежной рабочей среды, хорошей репутации и соответствия законам и нормативно-правовым актам. Молчание может усугубить ситуацию и создать атмосферу недоверия. Когда вы высказываете свои опасения, вы можете получить необходимую поддержку, и люди могут объединиться, чтобы улучшить ситуацию. Это важно для сообщений о проблемах в любом звене цепочки ценности IKEA.

Компании IKEA ежедневно работают в сложных международных цепочках поставок с тысячами подрядчиков и субподрядчиков и сотнями тысяч работников как в больших, так и в малых сообществах. Мы понимаем, что наше влияние выходит за рамки компаний IKEA, и мы считаем, что можем достичь целей IKEA по оказанию положительного влияния на людей, общество и планету, только если подрядчики и субподрядчики IKEA разделяют аналогичные убеждения.

Мы считаем любое неэтичное поведение подрядчиков и субподрядчиков IKEA неприемлемым, так же как оно недопустимо для сотрудников компаний IKEA, работающих под брендом IKEA. Если вам стало известно о таком поведении, мы призываем вас сообщить о проблеме.

02

Как сообщить об обеспокоенности?

Мы ожидаем от подрядчиков и субподрядчиков IKEA наличия надежных процессов для информирования о проблемах, связанных с нарушениями кодекса поведения, и их решения. Мы считаем, что проблемы, связанные с цепочкой поставок, лучше всего решать в организации, где они возникают.

Если процесс сообщения о неправомерном поведении в организации-поставщике неудовлетворителен, мы предлагаем платформу Raise a Concern, доступную на сайте **IKEA.com**. Эта платформа служит крайней мерой.

Когда нам сообщают о проблемах, мы осуществляем сортировку, проводим разбирательство и определяем дальнейшие действия. Это может привести к расследованию, и, при необходимости, мы можем принять меры в отношении подрядчика или субподрядчика IKEA, чтобы смягчить причиненный вред.





03

Кто может сообщить об обеспокоенности?

Любой, кто замечает или сталкивается с нарушениями кодекса поведения поставщиков IKEA (Кодекс IWAY), законов или правил. Это физические или юридические лица, которых затронули или которые имеют разумные основания полагать, что их могут затронуть неблагоприятные последствия, и законные представители таких лиц, действующие от их имени, например организации гражданского общества и защитники прав человека. В эту категорию также входят профсоюзы и другие представители работников, представляющие физических лиц, работающих в цепочке соответствующих видов деятельности, и организации гражданского общества, которые ведут деятельность и имеют опыт в смежных областях, где большие опасения вызывает неблагоприятное воздействие на окружающую среду.

04

О каких проблемах я могу сообщать?

Платформа Raise a Concern, связанная с цепочкой поставок IKEA, предназначена для получения сообщений о возможных правонарушениях со стороны организаций-поставщиков. К ним относятся, например, нарушения IWAY, кодекса поведения поставщиков IKEA, и/или нарушения применимых законов и нормативных актов. Невозможно привести полный список потенциальных проблем, о которых можно сообщить, но, в общем и целом, вам следует сообщать о ситуациях, когда подрядчики и субподрядчики IKEA нарушают права человека или трудовые права, включая использование детского труда или принудительного труда, несоблюдение обязательств по охране труда и технике безопасности, невыплату или удержание заработной платы, несоблюдение права на создание профсоюзов или органов представительства сотрудников, отказ в доступе к еде и воде, незаконное изъятие земли и средств к существованию, незаконное нанесение вреда окружающей среде или участие в коррупционной деятельности. Кроме того, необходимо сообщать о действиях, которые направлены на сокрытие чего-либо из вышеперечисленного.

Для проблем, связанных с сотрудниками или компаниями IKEA, в компаниях IKEA действуют различные процедуры. Подробная информация представлена на сайте IKEA.com.

По вопросам жалоб покупателей на товары и услуги мы обращаемся в наши службы IKEA Сервис в различных компаниях IKEA. Подобные жалобы не обрабатываются на платформе Raise a Concern.

05



Может ли сообщение об обеспокоенности навредить мне или окружающим?

Все сообщения о проблемах и связанная с ними информация рассматриваются и помечаются как строго конфиденциальные, включая личности сообщивших лиц. К лицам, сообщившим о проблеме, и другим вовлеченным лицам относятся объективно, справедливо и беспристрастно. Мы позволим организациям подрядчиков и субподрядчиков и/или лицам, в отношении которых возникли опасения, быть услышанными и рассказать о ситуации, в то же время защищая конфиденциальность сообщающих лиц. Последующие действия будут предприниматься исключительно на основании фактов. Мы выступаем против ответных мер в любой форме.

Важно, чтобы вы сообщали о своих опасениях только в том случае, если у вас есть разумные основания полагать, что информация о неправомерном поведении правдива, и вы предоставляете достаточно фактической информации для проведения проверки.

06

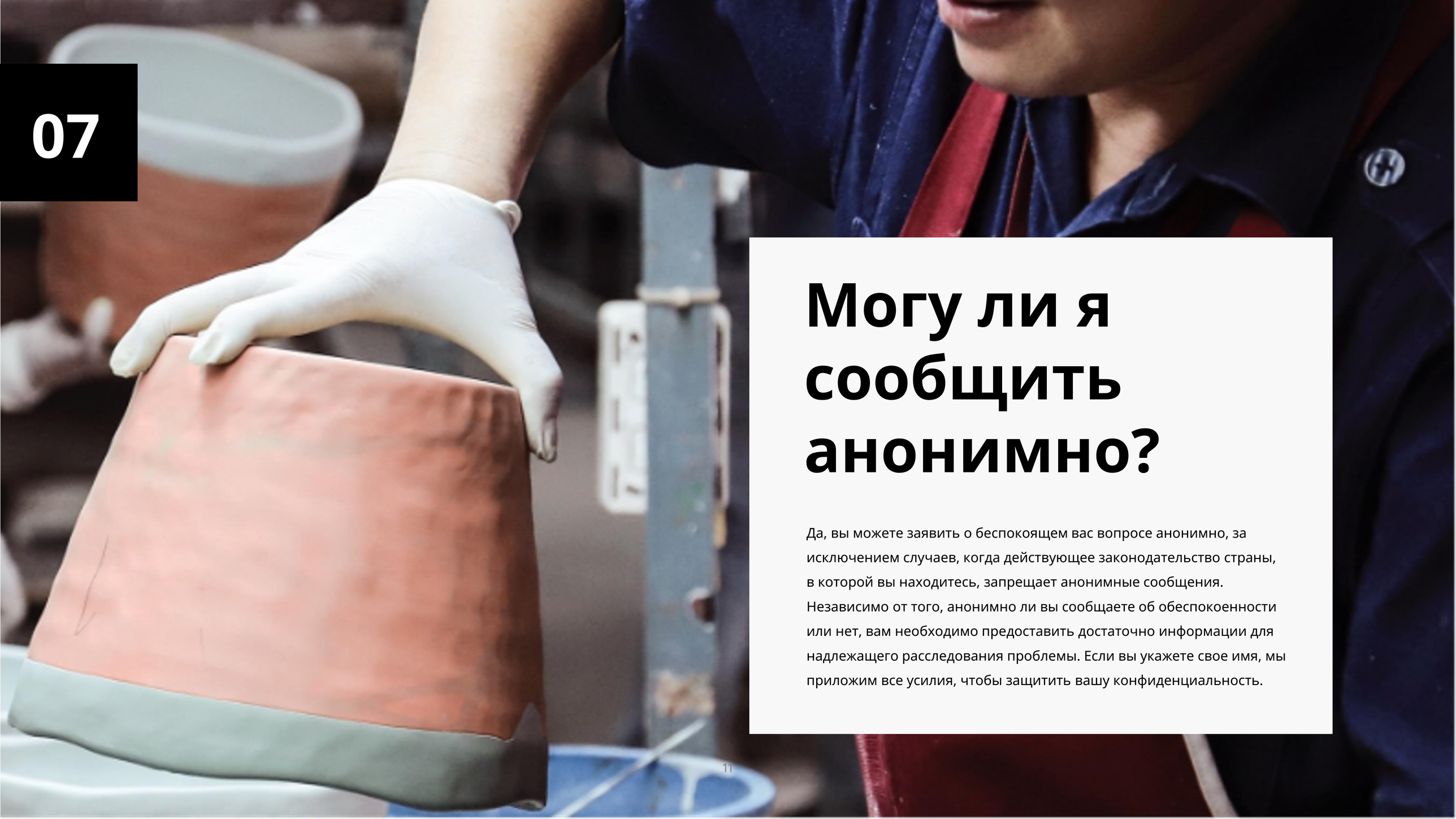
Как я могу сообщить об обеспокоенности?

Платформа Raise a Concern связана с цепочкой поставок IKEA и расположена по следующему адресу: www.ikea.com/rac-supply-chain. Об обеспокоенности можно сообщить по телефону или заполнив онлайн-форму. После входа на платформу вы будете получать пошаговые инструкции по отправке сообщения о проблеме. Интерфейс платформы доступен на разных языках. Если вы сообщите об обеспокоенности через платформу, вы получите идентификатор пользователя и пароль для входа на платформу в будущем. Любые вопросы, обновления или сообщения будут передаваться вам через платформу, где вы сможете отвечать или задавать дополнительные вопросы. Вы можете посетить платформу на любом этапе.

Сообщения об обеспокоенности могут поступать по разным каналам, связанным с платформой Raise a Concern, например через систему голосовых сообщений или посредством личной встречи в указанном месте (этот вариант доступен по запросу, который необходимо направить по адресу ethics@inter.ikea.com.



07



Могу ли я сообщить анонимно?

Да, вы можете заявить о беспокоящем вас вопросе анонимно, за исключением случаев, когда действующее законодательство страны, в которой вы находитесь, запрещает анонимные сообщения. Независимо от того, анонимно ли вы сообщаете об обеспокоенности или нет, вам необходимо предоставить достаточно информации для надлежащего расследования проблемы. Если вы укажете свое имя, мы приложим все усилия, чтобы защитить вашу конфиденциальность.

08

Какую информацию мне необходимо предоставить в сообщении об беспокоенности?

Мы рекомендуем вам предоставлять как можно больше относящейся к делу информации. Подробная информация позволяет нам тщательно оценивать и расследовать проблемы и действовать при необходимости. Требуется, помимо прочего, следующая информация:

- подробное описание ситуации, вызвавшей ваше беспокойство, а также история предполагаемого нарушения или ненадлежащего поведения;
- мероприятия и действия, предпринятые до сообщения об обеспокоенности через платформу Raise a Concern, поскольку эта платформа является крайней мерой для выражения беспокойства, связанного с подрядчиками и субподрядчиками IKEA, в дополнение к внутренним процессам подрядчика;
- имя подрядчика или субподрядчика, даты, места и другая связанная информация;
- любые подтверждающие факты и документы, связанные с вашей обеспокоенностью.

Сообщение об обеспокоенности, независимо от ее масштаба, имеет ключевое значение для поддержания безопасной и надежной рабочей среды.



09

Что произойдет после того, как я сообщу об обеспокоенности?

Мы ожидаем от подрядчиков и субподрядчиков IKEA наличия надежных процессов для информирования о проблемах и их решения. Мы считаем, что проблемы, связанные с цепочкой поставок, лучше всего решать в организации, где они возникают. Если процесс сообщения о неправомерном поведении в организации-поставщике неудовлетворителен, мы предлагаем платформу Raise a Concern, доступную по адресу https://www.ikea.com/rac-supply-chain. Каждое сообщение об обеспокоенности тщательно рассматривается обученными и опытными представителями.

Компании IKEA оставляют за собой право определять, какие проблемы, связанные с цепочкой поставок, подвергнутся расследованию, а какие будут обработаны другими способами (например, только разбирательство). IKEA серьезно относится ко всем сообщениям об обеспокоенности и оценивает их тщательно, объективно и справедливо. Компании IKEA вынесут решение на основе таких факторов, как характер, рычаги воздействия и предоставленные факты, и вас проинформируют об этапах процесса и результатах дела. Процедура сообщения об обеспокоенности включает в себя следующие шаги:



В рамках дела выполняются следующие шаги:

Шаг 1. Открытие дела

Дело регистрируется на платформе Raise a Concern либо непосредственно сообщающим лицом, либо иным способом (например, после получения письма, телефонного звонка, встречи) — в таком случае дело на платформе создается от имени сообщившего лица.

Шаг 2. Сортировка

В течение 7 календарных дней мы подтверждаем получение сообщения об обеспокоенности. Сообщение рассматривается, чтобы подтвердить, что решение находится в нашей компетенции, то есть, что оно касается подрядчика или субподрядчика IKEA и потенциальных нарушений кодекса поведения поставщиков IKEA IWAY, законов или нормативно-правовых актов. Если решение проблемы находится вне нашей компетенции (например, жалоба покупателя), дело будет закрыто, а сообщившие об обеспокоенности лица будут проинформированы. Если мы можем решить проблему, компания IKEA, имеющая договорные отношения с подрядчиком или субподрядчиком IKEA, занимается решением проблемы дальше.

Шаг 3. Разбирательство

Проблема подвергается проверке на высоком уровне, которая может включать кабинетное исследование и встречи с лицами, сообщившими об обеспокоенности, с целью лучше понять ситуацию, участие IKEA и рычаги воздействия, и выяснить, могут ли обвинения иметь основания с учетом имеющихся фактов. Разбирательство определяет дальнейшие шаги.

Шаг 4. Расследование

Если разбирательство покажет, что необходимо дальнейшее расследование (обратите внимание, что это не всегда так), соответствующая компания IKEA возглавит расследование. Назначаются обученные внутренние сотрудники и, при необходимости, внешние компании, обладающие соответствующими знаниями и опытом для расследования проблемы, а затем мы определим, с кем необходимо проконсультироваться. Это делается строго по принципу служебной необходимости и с учетом конфиденциальности данных. Организация подрядчика или субподрядчика, имеющая отношение к рассматриваемой проблеме, получит возможность высказать свое мнение и предоставить факты о сложившейся ситуации. Последующие действия будут предприниматься исключительно на основании фактов. Если проблема касается поставщика IKEA, который не работает с компанией IKEA напрямую, отношения с прямым поставщиком, получающим товары или услуги от этой организации, будут использованы для выполнения соответствующих шагов в рамках расследования, если они еще не предпринимаются.

Шаг 5. Устранение проблемы и последующее наблюдение

Если необходимо устранить проблему, такие действия будут согласованы с подрядчиком или субподрядчиком, а также о них будет сообщено лицам, сообщившим о проблеме, и/или эти действия будут обсуждаться с ними (если применимо). Мы руководствуемся принципами устранения проблем и считаем, что диалог является важным средством рассмотрения и разрешения проблем.

Шаг 6. Закрытие дела

Соответствующая компания IKEA будет работать с подрядчиком или субподрядчиком IKEA, чтобы подтвердить, что согласованные действия выполнены и проблема устранена, а затем дело будет закрыто. В случае отсутствия прогресса в согласованных действиях и устранении проблемы мы рассмотрим все соответствующие шаги, включая существенные действия, если это необходимо. Персональные данные будут оставаться конфиденциальными на протяжении всего процесса.

10



Как меня будут информировать о ходе рассмотрения моего сообщения?

Вы получите подтверждение о получении в течение 7 календарных дней с момента отправки вашего сообщения. На протяжении всего процесса компания IKEA, занимающаяся вашим делом, будет информировать вас о том, как будет рассматриваться ваше сообщение, попросит вас предоставить любые комментарии или разъяснения и сообщит о результате дела. Вы узнаете о результате дела в течение трех месяцев с момента получения компанией IKEA вашего сообщения. Более сложные дела могут обрабатываться дольше, и в этом случае вы будете получать регулярные обновления.

11

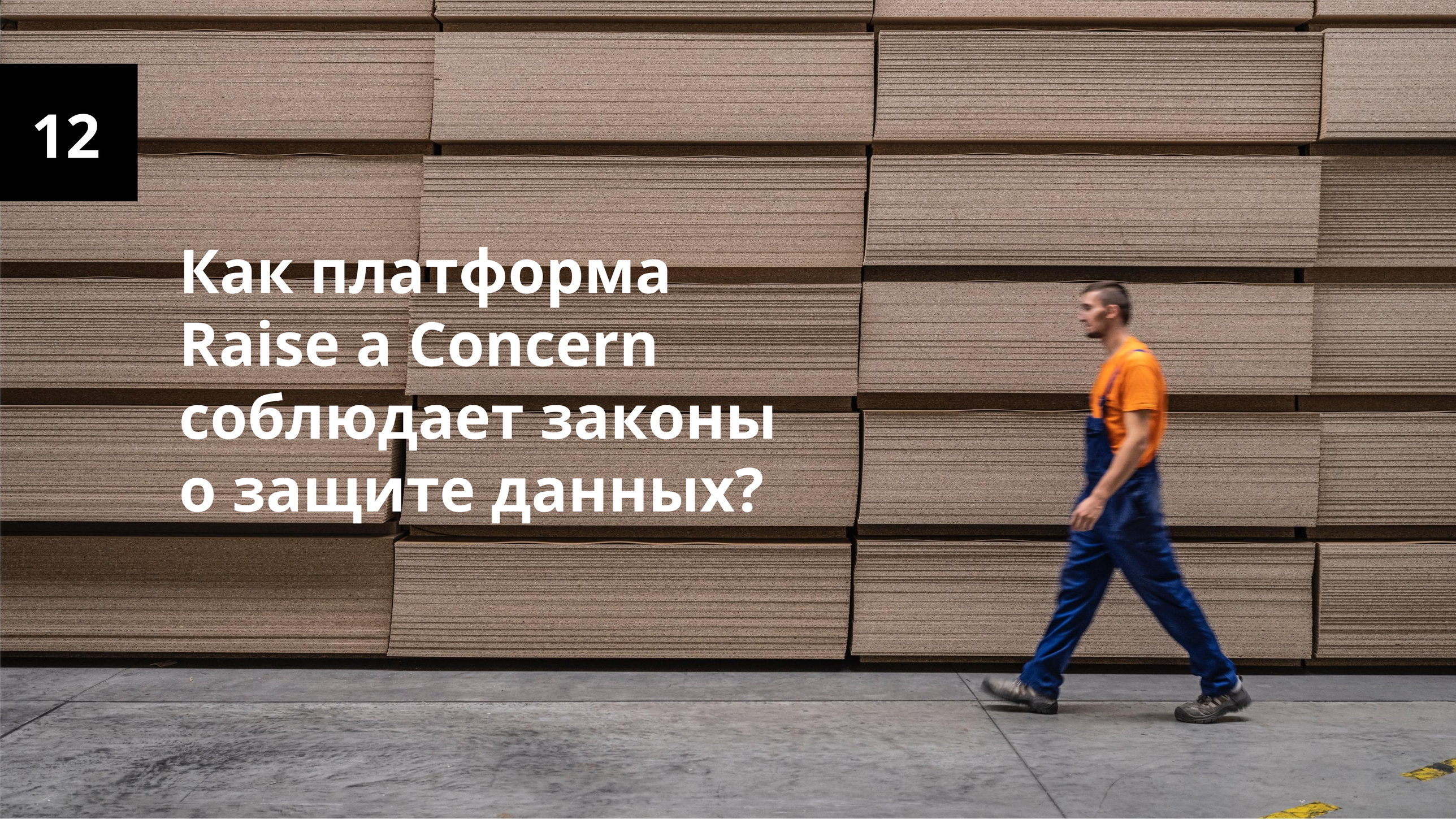
Как вы обеспечиваете конфиденциальность моего сообщения?

Платформа Raise a Concern предоставляется внешней компанией, и только некоторые представители в компаниях IKEA имеют ограниченный доступ к тем разделам, которые имеют к ним отношение. Безопасная и специализированная платформа состоит из веб-формы и системы управления делами. Технические и организационные меры безопасности защищают персональные данные от манипулирования (намеренного или непреднамеренного), потери, уничтожения и доступа со стороны посторонних лиц.

Будут приложены все усилия, чтобы не раскрывать личности лиц, сообщивших об обеспокоенности. Все сообщения об обеспокоенности и связанная с ними информация рассматриваются и помечаются как строго конфиденциальные, включая личности сообщивших и любых лиц, упомянутых в сообщении. Информация будет предоставлена только небольшой группе лиц строго по принципу служебной необходимости. Информация будет раскрыта только лицам, занимающимся проблемой, и тем, кто несет ответственность за принятие решения о возможных мерах. Если мы свяжемся с организацией подрядчика или субподрядчика IKEA, например для уточнения некоторых вопросов, имя человека, сообщившего об обеспокоенности, не будет раскрыто ни при каких условиях. Информация будет предоставлена третьим лицам, таким как государственные органы, только если это требуется по закону.

12

Как платформа Raise a Concern соблюдает законы о защите данных?



Были приняты соответствующие меры для обеспечения безопасности и сохранности ваших данных. Ваши данные будут рассматриваться как строго конфиденциальные, и доступ к ним будет осуществляться строго по принципу служебной необходимости. Мы будем использовать ваши данные только в целях получения, расследования и обработки вашего сообщения об обеспокоенности. Мы будем хранить ваши данные столько времени, сколько необходимо для расследования проблемы. Компания IKEA, имеющая прямые или косвенные договорные отношения с поставщиком, будет нести ответственность за обработку ваших данных. Если неясно, какая компания должна заниматься вашей проблемой, ответственность за обработку ваших данных будут нести специалисты по этике и добросовестности группы компаний Inter IKEA Group. Мы основываем обработку ваших персональных данных на правовом основании законного интереса.

Как лицо, сообщающее об обеспокоенности, вы имеете ряд прав на конфиденциальность. Например, вы можете спросить нас, какие ваши персональные данные мы обрабатываем, и если данные неверны, вы можете попросить нас их исправить. Вы также можете возражать против обработки и передачи ваших персональных данных, а в некоторых случаях вы можете попросить нас удалить, перенести или ограничить обработку ваших персональных данных. Вы не согласны с тем, как мы обрабатываем ваши персональные данные? Тогда вы можете подать жалобу на нарушение конфиденциальности нам или в надзорный орган.

Этими правами обладаете вы как на лицо, сообщающее об обеспокоенности, а также все другие вовлеченные лица. Если вы хотите воспользоваться своими правами на конфиденциальность данных или у вас есть вопросы о нашем заявлении о файлах cookie, заявлении о конфиденциальности или о практиках, связанных с ними, свяжитесь с нами одним из следующих способов:

- Отправьте электронное письмо на адрес **isdp.dsar@inter.ikea.com**.

- Отправьте письмо на адрес **Inter Ikea Holding B.V., to: DPO, Olof Palmestraat 1, 2616 LN, Delft, Нидерланды.**

Если вы решите воспользоваться своими правами, мы просим вас указать достаточную информацию, включая страну проживания, штат (если применимо), контактную информацию и тему письма. Эта информация позволит нам проверить вашу личность и обработать ваш запрос. В зависимости от типа запроса мы можем запросить дополнительную информацию. Мы ответим на ваш запрос в сроки, предусмотренные применимым законодательством.

13

Что, если компании IKEA каким-то образом негативно повлияют на цепочку поставок IKEA?

Компании IKEA стремятся защитить цепочку поставок IKEA и ее работников.
Если что-то пойдет не так, мы обязуемся исправить ситуацию любыми возможными способами. В качестве руководства мы используем «Руководящие принципы ООН в отношении бизнеса и прав человека» и разработанные принципы устранения проблем.

Задайте нам вопрос

Мы готовы ответить на любые ваши вопросы. Чтобы связаться с нами, отсканируйте QR-код или отправьте нам электронное письмо по адресу **ethics@inter.ikea.com**. Вы также можете отправить нам письмо на адрес **Inter IKEA Systems B.V., to: Ethics & Integrity, Olof Palmestraat 1, 2616 LN, Delft, Нидерланды**.



Процедура сообщения обеспокоенности
Цепочка поставок IKEA

Редакция: сентябрь 2025 г.

Inter IKEA Systems B.V.

© Inter IKEA Systems B.V. 2026