

Postup nahlasovania problémov:
dodávateľský reťazec IKEA

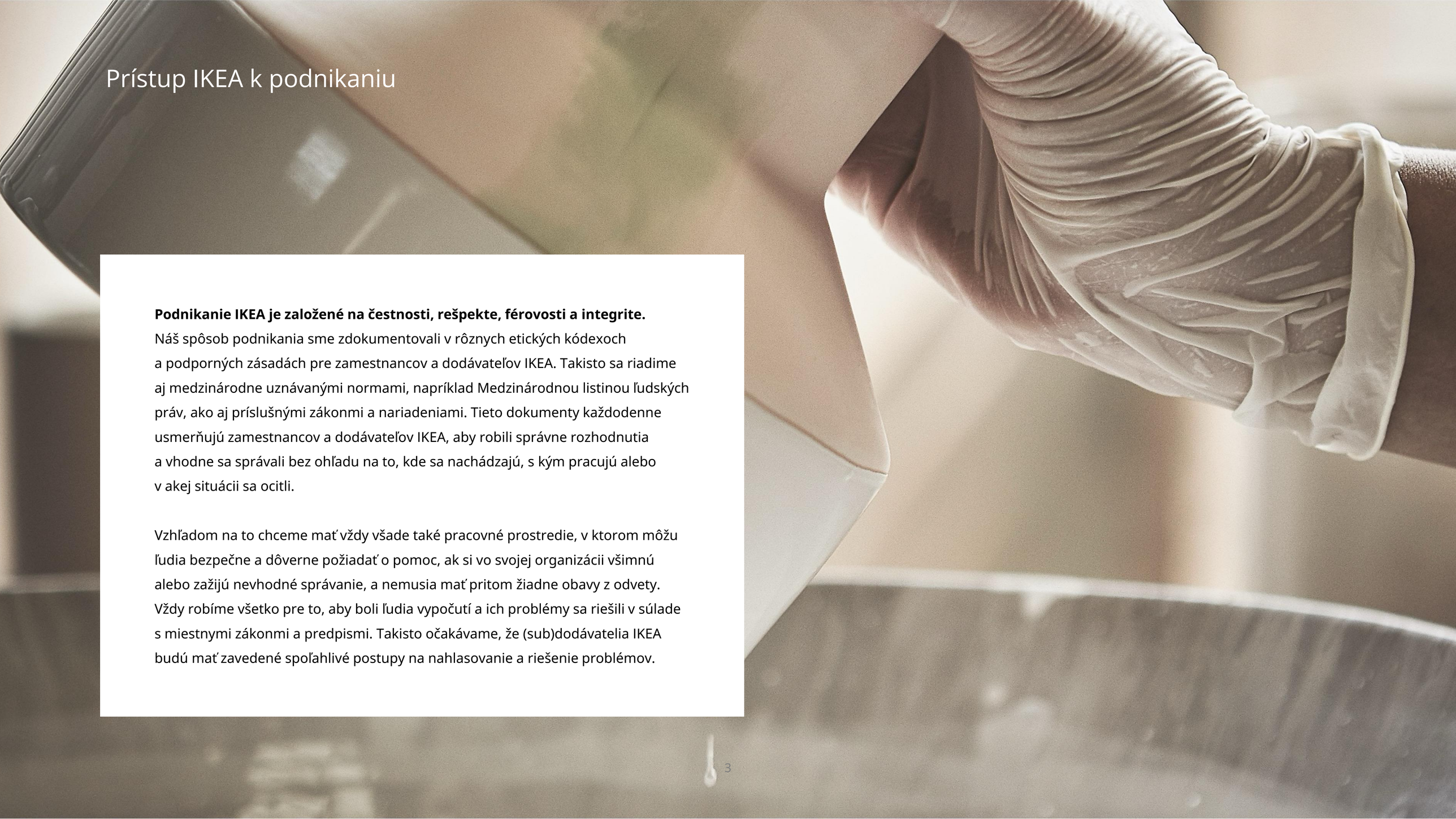
Úvod

Tento postup opisuje, ako nahlásiť problémy týkajúce sa spoločností, ktoré priamo alebo nepriamo dodávajú výrobky alebo služby spoločnostiam pôsobiacim v rámci celého franšízového systému IKEA[1]. Vysvetľuje tiež, ako prebieha proces upozornenia na takýto problém a prečo je nahlasovanie také dôležité.



1 „Spoločnosťami IKEA“ sa myslia všetky organizácie podnikajúce pod značkou IKEA. Patrí sem Inter IKEA Group a jej franšízanti INGKA Group, Al-Futtaim, Al-Homaizi, MAPA, Dairy Farm, House Market, Northern Birch, Ikano, Sarton, Falabella, Miklatorg a Al-Sulaiman.

Prístup IKEA k podnikaniu

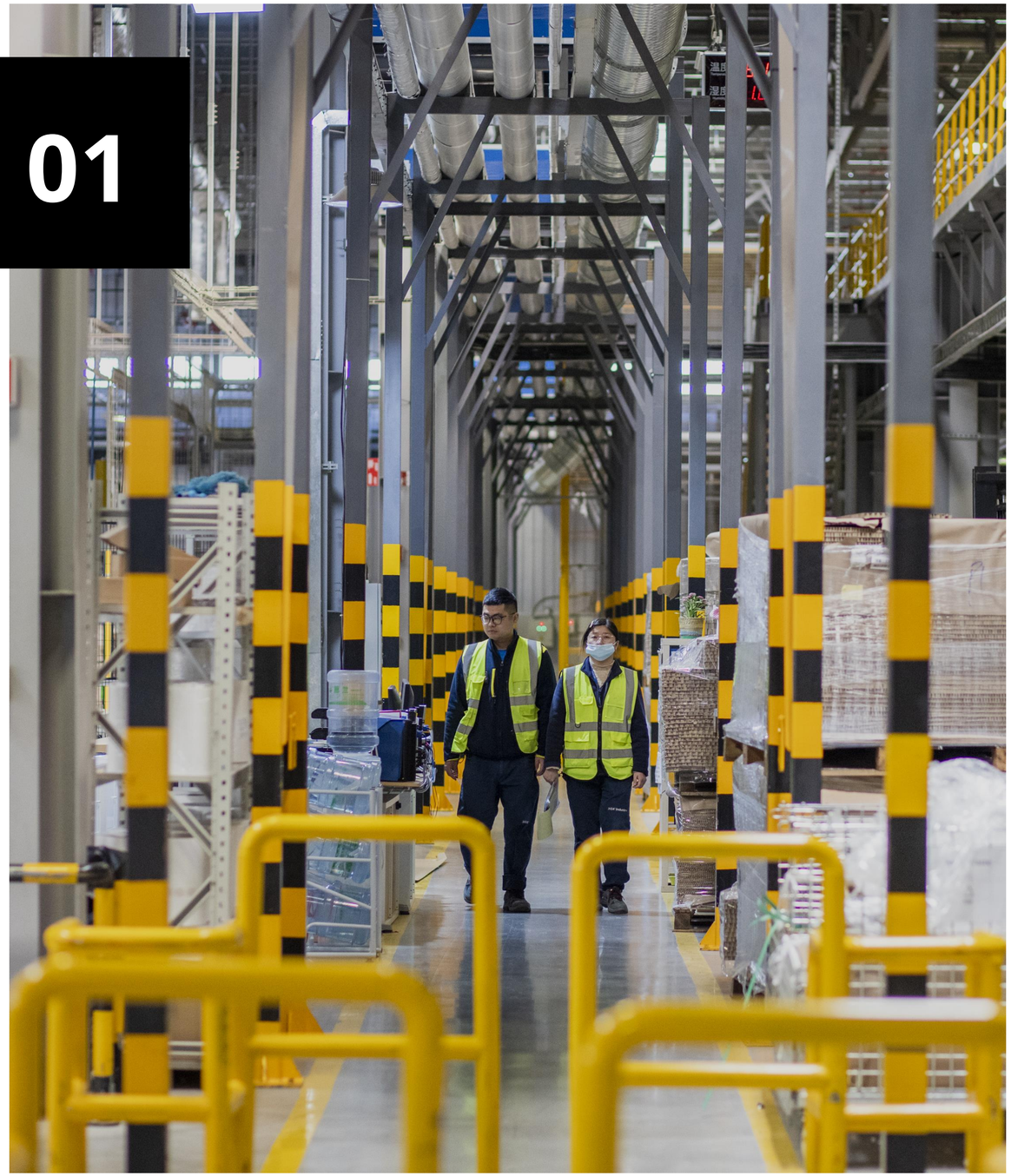


Podnikanie IKEA je založené na čestnosti, rešpekte, férovosti a integrite. Náš spôsob podnikania sme zdokumentovali v rôznych etických kódexoch a podporných zásadách pre zamestnancov a dodávateľov IKEA. Takisto sa riadime aj medzinárodne uznávanými normami, napríklad Medzinárodnou listinou ľudských práv, ako aj príslušnými zákonmi a nariadeniami. Tieto dokumenty každodenne usmerňujú zamestnancov a dodávateľov IKEA, aby robili správne rozhodnutia a vhodne sa správali bez ohľadu na to, kde sa nachádzajú, s kým pracujú alebo v akej situácii sa ocitli.

Vzhľadom na to chceme mať vždy všade také pracovné prostredie, v ktorom môžu ľudia bezpečne a dôverne požiadať o pomoc, ak si vo svojej organizácii všimnú alebo zažijú nevhodné správanie, a nemusia mať pritom žiadne obavy z odvety. Vždy robíme všetko pre to, aby boli ľudia vypočutí a ich problémy sa riešili v súlade s miestnymi zákonmi a predpismi. Takisto očakávame, že (sub)dodávatelia IKEA budú mať zavedené spoľahlivé postupy na nahlasovanie a riešenie problémov.

13 otázok o postupe upozorňovania

1. Prečo upozorňovať na problém?
2. Ako upozorniť na problém?
3. Kto môže upozorniť na problém?
4. Na aké typy problémov môžem upozornit?
5. Môžem upozornením na problém uškodiť sebe alebo niekomu inému?
6. Ako upozorním na problém cez platformu Ozvi sa?
7. Môžem upozorniť na problém aj anonymne?
8. Aké informácie musím pri upozorňovaní poskytnúť?
9. Čo sa bude diať po upozornení na problém cez platformu?
10. Ako ma budete informovať o stave môjho hlásenia?
11. Ako zabezpečíte dôvernosť informácií v hlásení?
12. Ako dodržiava platforma Ozvi sa zákony o ochrane osobných údajov?
13. Čo ak spoločnosti IKEA nejako negatívne ovplyvňujú dodávateľský reťazec IKEA?



01

Prečo upozorňovať na problém?

Sme presvedčení, že upozorňovanie na správanie v rozpore s pravidlami je kľúčom k udržiavaniu bezpečného pracovného prostredia, udržaniu dobrej povesti a dodržiavaniu zákonov i predpisov. Mlčanie môže situáciu ešte viac zhoršiť a prispieť k vytváraniu prostredia, kde medzi ľuďmi chýba dôvera. Keď na pozorované problémy upozorníte, môžete získať potrebnú podporu a ľudia môžu spoločne pracovať na zlepšení situácie. Toto je dôležité pri upozorňovaní na problémy v ktorejkoľvek časti hodnotového reťazca IKEA.

Spoločnosti IKEA každý deň fungujú v zložitých medzinárodných dodávateľských reťazcoch s tisíckami (sub)dodávateľov a státisícmi zamestnancov vo veľkých i malých komunitách. Uvedomujeme si, že náš vplyv presahuje spoločnosti IKEA, a veríme, že naše ciele zamerané na pozitívny vplyv na ľudí, spoločnosť a planétu dokážeme dosiahnuť len vtedy, ak sa (sub)dodávatelia IKEA zaviažu k niečomu podobnému.

Akékoľvek neetické správanie zo strany (sub)dodávateľov IKEA považujeme za neprijateľné a za rovnako neprijateľné ho považujeme aj pri zamestnancoch spoločností, ktoré podnikajú pod značkou IKEA. Ak ste sa o takomto správaní dozvedeli, upozornite naň, prosím.

02

Ako upozorniť na problém?

Od (sub)dodávateľov IKEA očakávame, že budú mať zavedené spoľahlivé postupy na nahlasovanie a riešenie problémov, ktoré sa týkajú porušenia etického kódexu. Sme presvedčení, že problémy súvisiace s dodávateľským reťazcom dokáže najlepšie riešiť organizácia, v ktorej vznikli.

Ak proces nahlasovania pochybení v rámci dodávateľskej organizácie nie je dostatočný, ponúkame našu platformu na nahlasovanie problémov Ozvi sa, ktorá je k dispozícii na webe **IKEA.com**. Táto platforma slúži ako posledná možnosť.

Keď nás upozorníte na problém, my ho zatriedime, preskúmame a určíme ďalšie kroky. V niektorých prípadoch to môže viesť k začatiu vyšetrovania, prípadne podniknutiu krokov voči (sub)dodávateľovi IKEA s cieľom zmierniť potenciálne negatívne dôsledky.





03

Kto môže upozorniť na problém?

Každý, kto je svedkom alebo účastníkom porušenia etického kódexu pre dodávateľov IKEA (IWAY), ako aj platných zákonov alebo predpisov.
To zahŕňa fyzické alebo právnické osoby, ktorých sa dotýka (alebo majú opodstatnené dôvody domnievať sa, že by sa ich mohol dotýkať) nepriaznivý vplyv porušenia pravidiel, ako aj legitímnych zástupcov takýchto osôb, ako sú občianske združenia a obhajcovia ľudských práv.
Zahŕňa aj odborové zväzy a iných zástupcov zamestnancov, ktorí zastupujú fyzické osoby pracujúce v príslušnom reťazci činností, ako aj občianske združenia, ktoré sú aktívne a majú skúsenosti v súvisiacich oblastiach, v ktorých je predmetom záujmu nepriaznivý vplyv na životné prostredie.

04

Na aké typy problémov môžem upozorniť?

Platforma Ozvi sa, ktorá slúži na nahlasovanie problémov v dodávateľskom reťazci IKEA, je určená na prijímanie podnetov týkajúcich sa potenciálnych porušení pravidiel zo strany organizácií dodávateľov. Takýmto porušením môže byť napríklad porušenie pravidiel IWAY (etického kódexu pre dodávateľov IKEA) alebo platných zákonov a predpisov. Nie je možné uviesť úplný zoznam všetkých problémov, na ktoré môžete upozorniť, ale vo všeobecnosti odporúčame nahlasovať situácie, kde (sub)dodávateľ IKEA porušuje ľudské alebo pracovné práva, napríklad využívaním detskej alebo nútenej práce, nedodržiavaním bezpečnosti a ochrany zdravia pri práci, nevyplácaním alebo zadržiavaním miezd, nerešpektovaním práva na vytvorenie odborov alebo orgánov zastupujúcich zamestnancov, odopieraním prístupu k jedlu a vode, nezákonným zaberaním pôdy a zdrojov obživy, nezákonným poškodzovaním životného prostredia alebo zapájaním sa do korupčných aktivít. Okrem toho vás chceme požiadať aj o nahlásenie činností, ktorých cieľom je zakryť niektorú z vyššie uvedených skutočností.

Na upozornenie na problémy týkajúce sa zamestnancov alebo spoločností IKEA existujú v jednotlivých spoločnostiach IKEA rôzne postupy. Viac informácií nájdete na webe IKEA.com.

Zákazníkov so sťažnosťami týkajúcimi sa našich výrobkov a služieb odkazujeme na naše tímy služieb zákazníkom v rámci jednotlivých spoločností IKEA. Platforma Ozvi sa nie je na tento účel určená.

05



Môžem upozornením na problém uškodiť sebe alebo niekomu inému?

So všetkými nahlásenými problémami a s nimi súvisiacimi informáciami (vrátane totožnosti znamovateľa a všetkých dotknutých osôb) sa zaobchádza ako s prísne dôvernými informáciami. S oznamovateľom a ostatnými zúčastnenými sa zaobchádza objektívne, spravodlivo a rovnako. Nahláseným (sub)dodávateľským organizáciám a/alebo osobám umožníme vyjadriť sa a prezentovať svoj uhol pohľadu, pričom budeme zároveň chrániť totožnosť osoby, ktorá na problém upozornila. Vyvodené opatrenia budú vychádzať výlučne z faktov. Sme proti akejkoľvek forme odvety.

Je dôležité, aby ste na problémy upozorňovali len vtedy, keď máte opodstatnené dôvody domnievať sa, že informácie o porušení pravidiel sú pravdivé a že máte k dispozícii dostatok faktov, na základe ktorých možno situáciu preveriť.

06

Ako upozorniť na problém?

Platforma Ozvi sa, slúžiaca na nahlasovanie problémov v dodávateľskom reťazci IKEA, je prístupná tu: www.ikea.com/rac-supply-chain. Problém môžete nahlásiť telefonicky alebo prostredníctvom online formulára. Platforma vás prevedie krok za krokom celým procesom. Je dostupná v miestnych jazykoch. Ak nahlásite problém prostredníctvom platformy, bude vám pridelený identifikátor s heslom, aby ste sa mohli v budúcnosti do platformy prihlásiť. Na platforme bude prebiehať všetka komunikácia z našej strany vrátane doplňujúcich otázok a informácií o stave riešenia problému, pričom vy ju budete môcť využiť na odpovedanie alebo kladenie ďalších otázok. Platformu môžete neskôr kedykoľvek znova navštíviť.

Platforma Ozvi sa nie je jediným kanálom, ako upozorniť na problém. Využiť môžete napríklad aj náš systém hlasových správ alebo osobné stretnutie na určenom mieste, o ktoré môžete požiadať tu: ethics@inter.ikea.com.



07



Môžem upozorniť na problém aj anonymne?

Áno, na problém môžete upozorniť aj bez uvedenia totožnosti, ak takúto formu nahlasovania umožňujú zákony vo vašej krajine. Bez ohľadu na to, či nahlasujete problém anonymne alebo nie, musíte poskytnúť dostatok podrobností, aby bolo možné záležitosť riadne vyšetriť. Ak uvediete svoje meno, urobíme všetko pre to, aby vaša totožnosť zostala nezistiteľná.

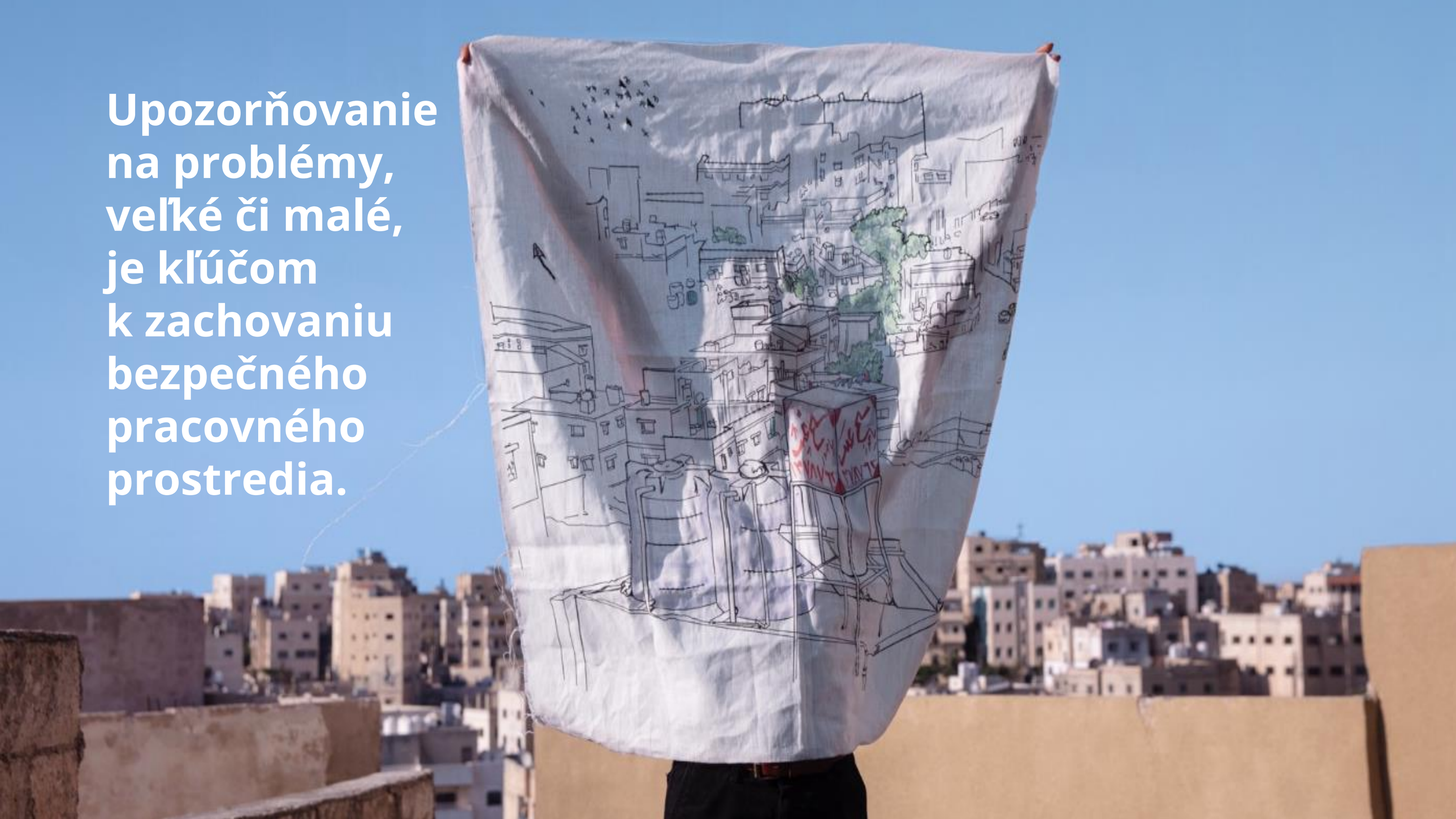
08

Aké informácie musím pri upozorňovaní poskytnúť?

Odporúčame uviesť čo najviac relevantných informácií.
Podrobné informácie nám umožňujú zhodnotiť situáciu, dôkladne ju preskúmať a prijať potrebné kroky. Mali by zahŕňať:

- podrobný opis situácie, na ktorú upozorňujete, ako aj históriu nahlasovaných porušení pravidiel;
- kroky a aktivity podniknuté pred nahlásením problému prostredníctvom platformy Ozvi sa, keďže táto platforma je určená na nahlasovanie problémov týkajúcich sa (sub)dodávateľov IKEA ako posledná možnosť, ktorá dopĺňa interné procesy dodávateľov;
- názov (sub)dodávateľa, dátumy, miesta a ďalšie relevantné informácie;
- fakty a dokumenty, ktoré potvrdzujú vaše podozrenie.

Upozorňovanie na problémy, veľké či malé, je kľúčom k zachovaniu bezpečného pracovného prostredia.



09

Čo sa bude diať po upozornení na problém cez platformu?

Od (sub)dodávateľov IKEA očakávame, že budú mať zavedené spoľahlivé postupy na nahlasovanie a riešenie problémov. Sme presvedčení, že problémy súvisiace s dodávateľským reťazcom dokáže najlepšie riešiť organizácia, v ktorej vznikli. Ak proces nahlasovania pochybení v rámci dodávateľskej organizácie nie je dostatočný, ponúkame našu platformu Ozvi sa, ktorá je k dispozícii tu: https://www.ikea.com/rac-supply-chain. Po nahlásení problému tím vyškolených a skúsených zástupcov celú záležitosť dôkladne preskúma.

Spoločnosti IKEA si vyhradzujú právo určiť, ktoré problémy súvisiace s dodávateľským reťazcom sa budú vyšetrovať a ktoré sa budú riešiť inými cestami, napríklad len doplňujúcimi otázkami. IKEA berie všetky nahlásené problémy vážne a hodnotí ich starostlivo, objektívne a spravodlivo. O postupe v konkrétnom prípade IKEA rozhodne na základe faktorov ako povaha problému, jeho rozsah a poskytnuté informácie. Následne vás bude o tomto postupe aj výsledku celého procesu informovať. Po upozornení na problém sú štandardnou súčasťou postupu nasledujúce kroky:

Krok č. 1
Otvorenie prípadu

Krok č. 2
Zatriedenie

Krok č. 3
Preskúmanie

Krok č. 4
Vyšetrovanie

Krok č. 5
Riešenie situácie a následné kroky

Krok č. 6
Uzavretie prípadu

Po nahlásení problému nasleduje štandardný sled krokov:

1. krok: Otvorenie prípadu

Na platforme Ozvi sa, slúžiacej na nahlasovanie problémov, sa vytvorí nový prípad – buď ho vytvorí priamo samotný oznamovateľ alebo sa vytvorí „v mene“ oznamovateľa, ak ho nahlásil iným spôsobom (napr. listom, telefonicky alebo osobne).

2. krok: Zatriedenie

Potvrdenie o prijatí hlásenia problému posielame oznamovateľovi do 7 kalendárnych dní. V tomto kroku sa preskúma, či sa problém vzťahuje na (sub)dodávateľa IKEA a týka sa potenciálnych porušení etického kódexu pre dodávateľov IKEA (IWAY), zákonov alebo iných právnych predpisov. Ak sa problém vzťahuje na niečo iné (napríklad ak ide o sťažnosť zákazníka), prípad sa uzavrie a oznamovateľa o tom informujeme. Ak problém spĺňa kritériá, spoločnosť IKEA, ktorá má zmluvný vzťah s dotknutým (sub)dodávateľom IKEA, sa ním bude zaoberať ďalej.

3. krok: Preskúmanie

Vykoná sa úvodné preskúmanie problému, ktoré môže zahŕňať skúmanie dokumentov a stretnutia s nahlasovateľom s cieľom lepšie pochopiť danú situáciu, ďalej zapojenie IKEA a jej vplyvu a posúdenie, či by obvinenia mohli byť na základe dostupných faktov opodstatnené. Na základe výsledkov preskúmania sa určia ďalšie kroky.

4. krok: Vyšetrovanie

Ak z preskúmania problému vyplynie, že je potrebné záležitosť vyšetriť (nie vždy to musí byť potrebné), vyšetrovanie bude viesť príslušná spoločnosť IKEA. Určíme vyškolených interných zamestnancov a v prípade potreby aj externé spoločnosti, ktoré majú príslušné znalosti a odbornosť na vyšetrenie záležitosti, a potom určíme, s kým je ešte potrebné záležitosť konzultovať. V tomto kroku poskytujeme informácie iba tým, ktorí ich potrebujú na vyšetrenie záležitosti, a robíme to v súlade so zásadami ochrany osobných údajov. (Sub)dodávateľská organizácia, ktorej sa problém týka, dostane možnosť vyjadriť sa k danej situácii a prezentovať svoj uhol pohľadu. Vyvodené opatrenia budú vychádzať výlučne z faktov. Ak sa problém týka dodávateľa IKEA, ktorý nedodáva výrobky alebo služby priamo niektorej zo spoločností IKEA, do procesu bude zapojený aj priamy dodávateľ, ktorý od dotknutej organizácie odoberá výrobky alebo služby, aby bolo možné podniknúť príslušné vyšetrovacie kroky, ak ešte neboli podniknuté.

5. krok: Riešenie situácie a následné kroky

Ak je potrebné prijať nápravné opatrenia, dohodnú sa s dotknutým (sub)dodávateľom a zároveň sa oznámia oznamovateľovi a prediskutujú sa s ním (ak je to vhodné). Riadime sa zásadami nápravy a veríme, že dialóg je dôležitým prostriedkom na riešenie a vyriešenie problémov.

6. krok: Uzavretie prípadu

Príslušná spoločnosť IKEA bude spolupracovať so (sub)dodávateľom IKEA, aby si overila, že dohodnuté kroky a nápravné opatrenia boli prijaté, a prípad sa následne uzavrie. Ak nedôjde k žiadnemu posunu v oblasti dohodnutých krokov a nápravných opatrení, v prípade potreby zvážime všetky možné vhodné kroky vrátane zásadných opatrení. Osobné údaje budú počas celého procesu dôverné.

10



Ako ma budete informovať o stave riešenia nahláseného problému?

Do 7 kalendárnych dní od nahlásenia problému vám pošleme potvrdenie o prijatí vášho hlásenia. Počas celého procesu vás spoločnosť IKEA, ktorá sa zaoberá vaším prípadom, bude informovať o tom, ako sa bude s vaším hlásením zaobchádzať, položí vám prípadné doplňujúce otázky alebo požiada o objasnenie nejasností a nakoniec vás bude informovať o výsledku prípadu. Výsledok prípadu sa dozviete do troch mesiacov od prijatia vášho hlásenia spoločnosťou IKEA. Zložitejšie prípady môžu trvať dlhšie, v takom prípade však budete dostávať pravidelné informácie o vývoji situácie.

11

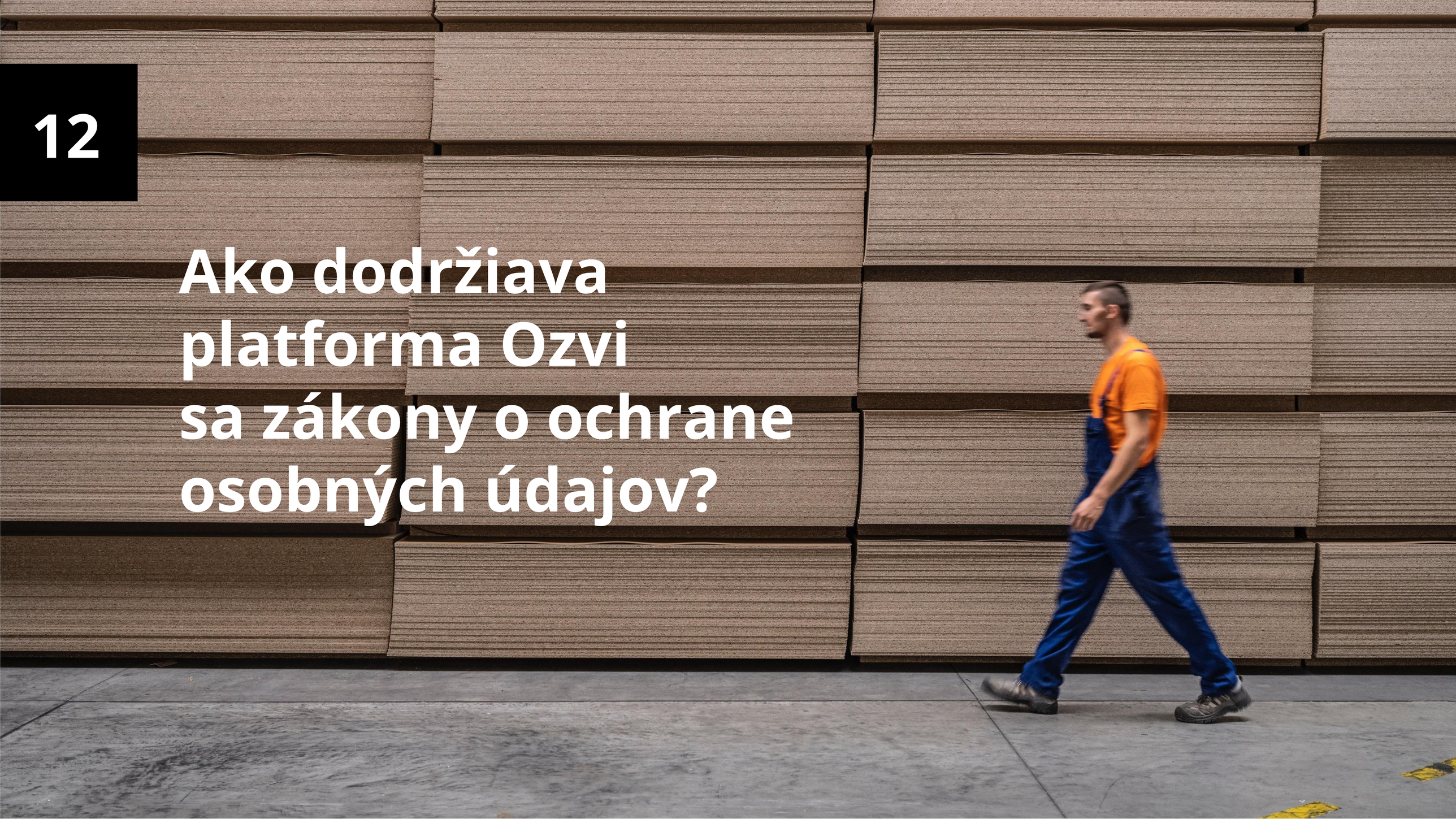
Ako zabezpečíte dôvernosť informácií v hlásení?

Platformu Ozvi sa poskytuje externá spoločnosť a k informáciám o nahlasovaných problémoch má prístup iba obmedzený počet zástupcov spoločností IKEA – aj to len k tým, ktoré potrebujú na vyšetrovanie. Táto bezpečná platforma na nahlasovanie ponúka online formulár a systém na správu prípadov. Osobné údaje sú chránené pred manipuláciou (neúmyselnou alebo úmyselnou), stratou, zničením alebo prístupom neoprávnených osôb technickými a organizačnými bezpečnostnými opatreniami.

Vynaložíme maximálne úsilie, aby nebolo možné odhaliť totožnosť oznamovateľa. Všetky nahlásené problémy a s nimi súvisiace informácie sa spracúvajú a označujú ako prísne dôverné, vrátane totožnosti oznamovateľa a všetkých osôb uvedených v hlásení. Informácie poskytneme iba malej skupine ľudí, pričom im umožňujeme prístup iba k tým informáciám, ktoré nevyhnutne potrebujú. Informácie poskytneme len osobám, ktoré riešia nahlásený problém, a osobám zodpovedným za rozhodovanie o podniknutí adekvátnych krokov. K prezradeniu totožnosti oznamovateľa nedôjde v žiadnej fáze procesu, ani v prípade komunikácie s dotknutým (sub)dodávateľom IKEA, napríklad ak bude potrebné položiť mu doplňujúce otázky. Tretím stranám, ako sú napríklad vládne orgány, budú informácie poskytnuté, len ak to vyžaduje zákon.

12

Ako dodržiava platforma Ozvi sa zákony o ochrane osobných údajov?



Na zaistenie bezpečnosti vašich osobných údajov sme prijali adekvátne opatrenia. S vašimi údajmi sa bude zaobchádzať ako s prísne dôvernými a osoby zodpovedné za ich spracúvanie budú mať prístup iba k tým údajom, ktoré budú nevyhnutne potrebovať. Vaše údaje použijeme len na účely prijatia, vyšetrenia a vyriešenia problému, ktorý nám nahlásite. Vaše údaje budeme uchovávať len tak dlho, ako to bude potrebné na vyšetrenie nahláseného problému. Za spracovanie vašich údajov bude zodpovedná spoločnosť IKEA, ktorá má priamy alebo nepriamy zmluvný vzťah s dotknutým dodávateľom. Ak nie je jasné, ktorá spoločnosť to je, za spracovanie vašich údajov bude zodpovedné oddelenie pre etiku a integritu v Inter IKEA Group. Spracúvanie vašich osobných údajov sa uskutočňuje na právnom základe legitímneho záujmu.

Ako oznamovateľ máte viacero práv na ochranu osobných údajov. Môžete sa nás napríklad opýtať, aké osobné údaje o vás spracúvame, a ak sú tieto údaje nesprávne, môžete nás požiadať o ich opravu. Môžete tiež namietať voči spracúvaniu a zdieľaniu svojich osobných údajov a v niektorých prípadoch nás môžete požiadať o ich vymazanie, prenos alebo obmedzenie ich spracúvania. Nesúhlasíte s tým, ako spracúvame vaše osobné údaje? V takom prípade môžete podať sťažnosť na porušenie ochrany osobných údajov, a to buď nám, alebo dozornému orgánu.

Tieto práva sa vzťahujú nielen na vás ako oznamovateľa problému, ale aj na všetky dotknuté osoby. Ak si chcete uplatniť svoje práva na ochranu osobných údajov alebo máte otázky týkajúce sa nášho vyhlásenia o používaní súborov cookie, vyhlásenia o ochrane osobných údajov alebo postupov súvisiacich s jedným alebo druhým, neváhajte nás kontaktovať prostredníctvom jednej z nasledujúcich možností:

- E-mailom: **isdp.dsar@inter.ikea.com**.

- Poštou **Inter Ikea Holding B.V., na adrese: DPO, Olof Palmestraat 1, 2616 LN, Delft, the Netherlands (Holandsko).**

Ak sa rozhodnete uplatniť si svoje práva, požiadame vás, aby ste nám poskytli dostatočné informácie vrátane krajiny bydliska, kontaktných údajov a predmetu žiadosti. Tieto informácie nám umožnia overiť vašu totožnosť a spracovať vašu žiadosť. V závislosti od typu žiadosti môžeme požadovať ďalšie informácie. Na vašu žiadosť odpovieme v lehote vyžadovanej príslušnými zákonmi.

13

Čo ak spoločnosti IKEA nejako negatívne ovplyvňujú dodávateľský reťazec IKEA?

Spoločnosti IKEA sa snažia chrániť dodávateľský reťazec IKEA a jeho zamestnancov. Ak niekde niekto pochybí, sme odhodlaní situáciu napraviť, ako sa len dá. Riadime sa pri tom hlavnými zásadami OSN pre podnikanie a ľudské práva a zásadami nápravy, ktoré máme vypracované.

Spýtajte sa nás na čokoľvek

Ak máte nejaké otázky, radi vám na ne odpovieme. Ak nás chcete kontaktovať, načítajte QR kód alebo nám pošlite e-mail na adresu **ethics@inter.ikea.com**. Kontaktovať nás môžete aj poštou **Inter IKEA Systems B.V., na adrese: Ethics & Integrity, Olof Palmestraat 1, 2616 LN, Delft, the Netherlands (Holandsko).**



Postup upozorňovania na problémy: dodávateľský reťazec IKEA

Vydanie: september 2025

Inter IKEA Systems B.V.

© Inter IKEA Systems B.V. 2026