

Procedura za prijavljivanje nepravilnosti

IKEA lanac snabdevanja

Uvod

Ovom procedurom opisuje se kako da prijaviš nepravilnost u vezi s kompanijama koje, neposredno ili posredno, snabdevaju IKEA kompanije proizvodima ili uslugama u celom IKEA franšiznom sistemu[1]. Objašnjava se i sam proces prijavljivanja takve nepravilnosti i zašto je toliko važno da postupiš na ovaj način.



1. IKEA kompanije odnose se na organizacije koje posluju u okviru IKEA brenda. U njih spadaju Inter IKEA Group i njeni korisnici franšize: INGKA Group, Al-Futtaim, Al-Homaizi, MAPA, Dairy Farm, House Market, Northern Birch, Ikano, Sarton, Falabella, Miklatorg i Al-Sulaiman.

Pristup poslovanju kompanije IKEA

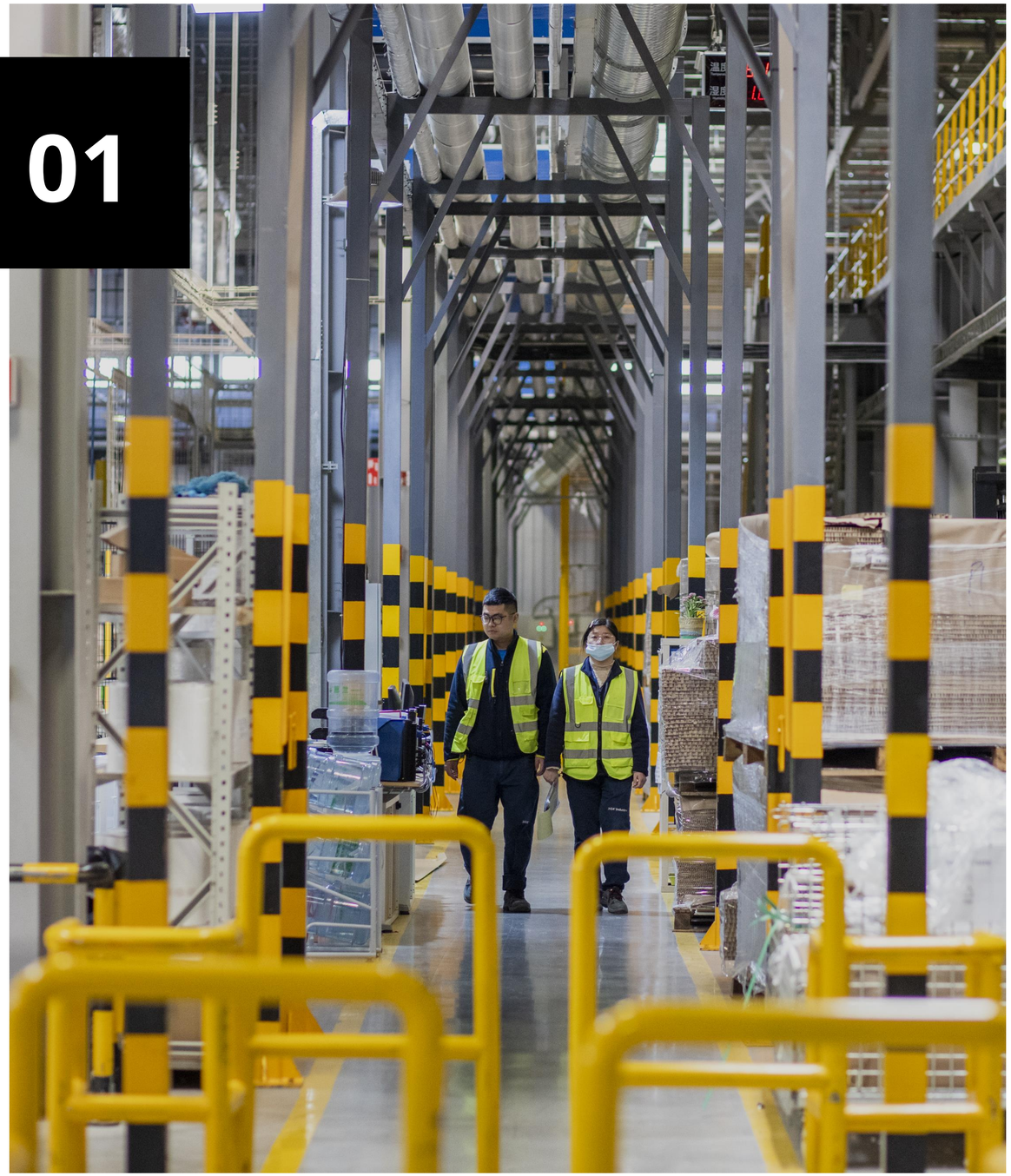
Poslovanje kompanije IKEA zasniva se na iskrenosti, poštovanju, poštenju i integritetu.
Naš način poslovanja dokumentovali smo u različitim kodeksima ponašanja i pratećim politikama namenjenim IKEA zaposlenima i dobavljačima. U obzir uzimamo i međunarodno priznate standarde, kao što je Međunarodna povelja o ljudskim pravima, kao i zakone i propise. Sveukupno gledano, ti dokumenti IKEA zaposlenima i dobavljačima pružaju svakodnevne smernice za donošenje ispravnih odluka i pravilno ponašanje, bez obzira na to gde se nalaze, s kim rade ili okolnosti u kojima se nalaze.

Imajući to u vidu, uvek nam je cilj da imamo radno okruženje u kom se ljudi bezbedno i u poverenju mogu obratiti za podršku ako primete ili dožive povredu dužnosti u svojoj organizaciji, bez straha od osvete. Trudimo se da svi budu saslušani i da se sumnje na iznete nepravilnosti reše na usklađen i profesionalan način, prema lokalnim zakonima i propisima. Takođe očekujemo da IKEA (pod)dobavljači imaju pouzdane procese za prijavljivanje i rešavanje nepravilnosti.

13 pitanja o ovoj proceduri

1. Zašto bi trebalo da prijavim nepravilnost?
2. Kako da prijavim nepravilnost?
3. Ko može da prijavi nepravilnost?
4. Koje vrste nepravilnosti mogu da prijavim?
5. Može li prijavljivanje nepravilnosti naštetiti meni ili drugima?
6. Kako da prijavim nepravilnost preko platforme Raise a Concern?
7. Mogu li anonimno da prijavim nepravilnost?
8. Koje informacije treba da navedem prilikom prijavljivanja nepravilnosti?
9. Šta se dešava nakon što prijavim nepravilnost preko platforme?
10. Na koji način ću dobiti informacije o napretku prijavljene nepravilnosti?
11. Kako obezbeđujete poverljivost nepravilnosti koju prijavim?
12. Kako platforma Raise a Concern poštuje zakone o zaštiti podataka?
13. Šta ako IKEA kompanije na neki način negativno utiču na IKEA lanac snabdevanja?

01



Zašto b trebalo da prijavim nepravilnost?

Verujemo da je prijavljivanje nepravilnost zbog povrede dužnosti ključno za održavanje bezbednog radnog okruženja, dobre reputacije i poštovanja zakona i propisa. Ćutanje može pogoršati situaciju i kreirati atmosferu nepoverenja. Kada progovoriš o sumnjama na nepravilnosti, možeš dobiti potrebnu podršku, a ljudi mogu zajedno raditi na poboljšanjima. To je važno za nepravilnosti u svim delovima IKEA lanca vrednosti.

IKEA kompanije svakodnevno rade u složenim međunarodnim lancima snabdevanja, s hiljadama (pod)dobavljača i stotinama hiljada radnika, koji se nalaze u velikim i malim zajednicama. Svesni smo da naš uticaj prevazilazi IKEA kompanije i verujemo da možemo postići ciljeve kompanije IKEA u pogledu kreiranja pozitivnog uticaja na ljude, društvo i planetu samo ako IKEA (pod)dobavljači dele sličnu posvećenost.

Svako neetičko ponašanje IKEA (pod)dobavljača doživljavamo kao neprihvatljivo, baš kao što je takvo ponašanje neprihvatljivo i za zaposlene u IKEA kompanijama koje posluju u okviru IKEA brenda. Ako primetiš takvo ponašanje, preporučujemo da prijaviš sumnju na nepravilnost.

02

Kako da prijavim nepravilnost?

Očekujemo da IKEA (pod)dobavljači imaju pouzdane procese za prijavljivanje i rešavanje nepravilnosti povezanih s povredama kodeksa ponašanja. Verujemo da je najbolje da se problemima u vezi s lancem snabdevanja bavi organizacija u kojoj nastanu.

Ako proces prijavljivanja povrede dužnosti unutar organizacije dobavljača nije dovoljan, na raspolaganje stavljamo platformu Raise aConcern, koja je dostupna na sajtu **IKEA.com**. Platforma služi kao krajnja mera.

Kad nam neko prijavi nepravilnost, određujemo njen prioritet, obavljamo proveru i utvrđujemo dalje korake. To može dovesti do istrage, a po potrebi preduzimamo mere prema IKEA (pod)dobavljaču kako bismo ublažili moguću štetu.





03

Ko može da prijavi nepravilnost?

Svako ko primeti ili doživi kršenje Kodeksa ponašanja za dobavljače kompanije IKEA (IWAY), zakona ili propisa. To uključuje fizička ili pravna lica na koja je to uticalo ili koja imaju opravdane razloge da veruju da bi to na njih moglo imati štetan uticaj, kao i legitimne predstavnike takvih lica u njihovo ime, kao što su organizacije civilnog društva i borci za ljudska prava. Obuhvata i sindikate i druge predstavnike radnika koji predstavljaju fizička lica koja rade u lancu tih aktivnosti, kao i organizacije civilnog društva koje su aktivne i imaju iskustva u srodnim oblastima kod kojih je predmet nepravilnosti štetan uticaj na životnu sredinu.

04

Koje vrste nepravilnosti mogu da prijavim?

Platforma Raise a Concern koja se odnosi na IKEA lanac snabdevanja namenjena je primanju sumnji na nepravilnosti koje se tiču potencijalnih zloupotreba koje su počinili poslovni subjekti dobavljača. To, na primer, uključuje kršenja Kodeksa ponašanja kompanije IKEA IWAY i/ili kršenja važećih zakona i propisa. Nemoguće je dati potpun spisak potencijalnih nepravilnosti koje mogu biti predmet prijave, međutim, uopšteno govoreći, pozivamo te da prijaviš situacije u kojima (pod)dobavljač kompanije IKEA krši ljudska prava ili prava radnika, uključujući dečiji ili prinudni rad, nepoštovanje obaveza u vezi s bezbednošću i zdravljem na radu, neisplaćivanje ili uskraćivanje plata, nepoštovanje prava na formiranje sindikata ili tela za predstavljanje zaposlenih, uskraćivanje pristupa hrani i vodi, nezakonito oduzimanje zemljišta i sredstava za život, nezakonito nanošenje štete životnoj sredini ili umešanost u koruptivne aktivnosti. Pored toga, tražimo i da prijaviš radnje čiji je cilj da se sakrije bilo šta od navedenog.

Kad je reč o nepravilnostima koje se tiču IKEA zaposlenih ili kompanija, uspostavljene su različite procedure unutar samih IKEA kompanija. Više informacija možeš pronaći na sajtu IKEA.com.

Kad je reč o žalbama kupaca u vezi s proizvodima i uslugama, njih upućujemo našim timovima iz Odeljenja za odnose s kupcima u različitim IKEA kompanijama. Te zabrinutosti se ne obrađuju na platformi Raise a Concern.

05



Može li prijavljivanje nepravilnosti naštetiti meni ili drugima?

Sve prijavljene nepravilnosti i informacije povezane s njima tretiraju se i označavaju kao strogo poverljive informacije, uključujući identitet lica koja podnose prijavu. Lica koja podnose prijavu i drugi uključeni tretiraju se objektivno, pošteno i jednako. Datim poslovnim subjektima (pod)dobavljača ili licima koja su predmet nepravilnosti omogućićemo da budu saslušana i da iznesu svoje viđenje situacije, uz istovremenu zaštitu identiteta lica koja podnose prijavu. Posledične mere biće preduzete isključivo na osnovu činjenica. Protivimo se svakom obliku osvete.

Važno je da prijaviš nepravilnost samo ako imaš opravdane razloge da veruješ da su informacije o povredi dužnosti koju prijavljuješ istinite i da je navedeno dovoljno informacija zasnovanih na činjenicama za sprovođenje provere.

06

Kako da prijavim nepravilnost?

Platforma Raise a Concern koja se odnosi na IKEA lanac snabdevanja dostupna je na sajtu www.ikea.com/rac-supply-chain. Prijave se mogu podneti telefonom ili popunjavanjem onlajn obrasca. Kad otvoriš platformu, detaljno ćemo te provesti kroz postupak prijavljivanja nepravilnosti. Platforma je dostupna na lokalnim jezicima. Ako prijavu podnosiš preko platforme, dobićeš korisnički ID i lozinku za svako naredno prijavljivanje na platformu. Sva pitanja, novosti ili obaveštenja deliće se s tobom preko platforme, a ti možeš da ostavljaš odgovore ili postavljaš dodatna pitanja. Platformu možeš ponovo posetiti u bilo kojoj fazi.

Osim preko platforme Raise a Concern, sumnje na nepravilnosti mogu se prijaviti i preko drugih kanala, kao što je sistem razmene glasovnih poruka, ili, na zahtev, tokom sastanka uživo na određenoj lokaciji, što se može zatražiti imejlom na ethics@inter.ikea.com.



07



Mogu li anonimno da prijavim nepravilnost?

Da, nepravilnost možeš da prijaviš anonimno, osim ako važeći zakoni u tvojoj zemlji ne zabranjuju anonimno prijavljivanje. Bez obzira na to da li je prijavljuješ anonimno, moraš da navedeš dovoljno podataka kako bi se nepravilnost pravilno istražila. Ako navedeš svoje ime, uložićemo sve napore da tvoj identitet ostane zaštićen.

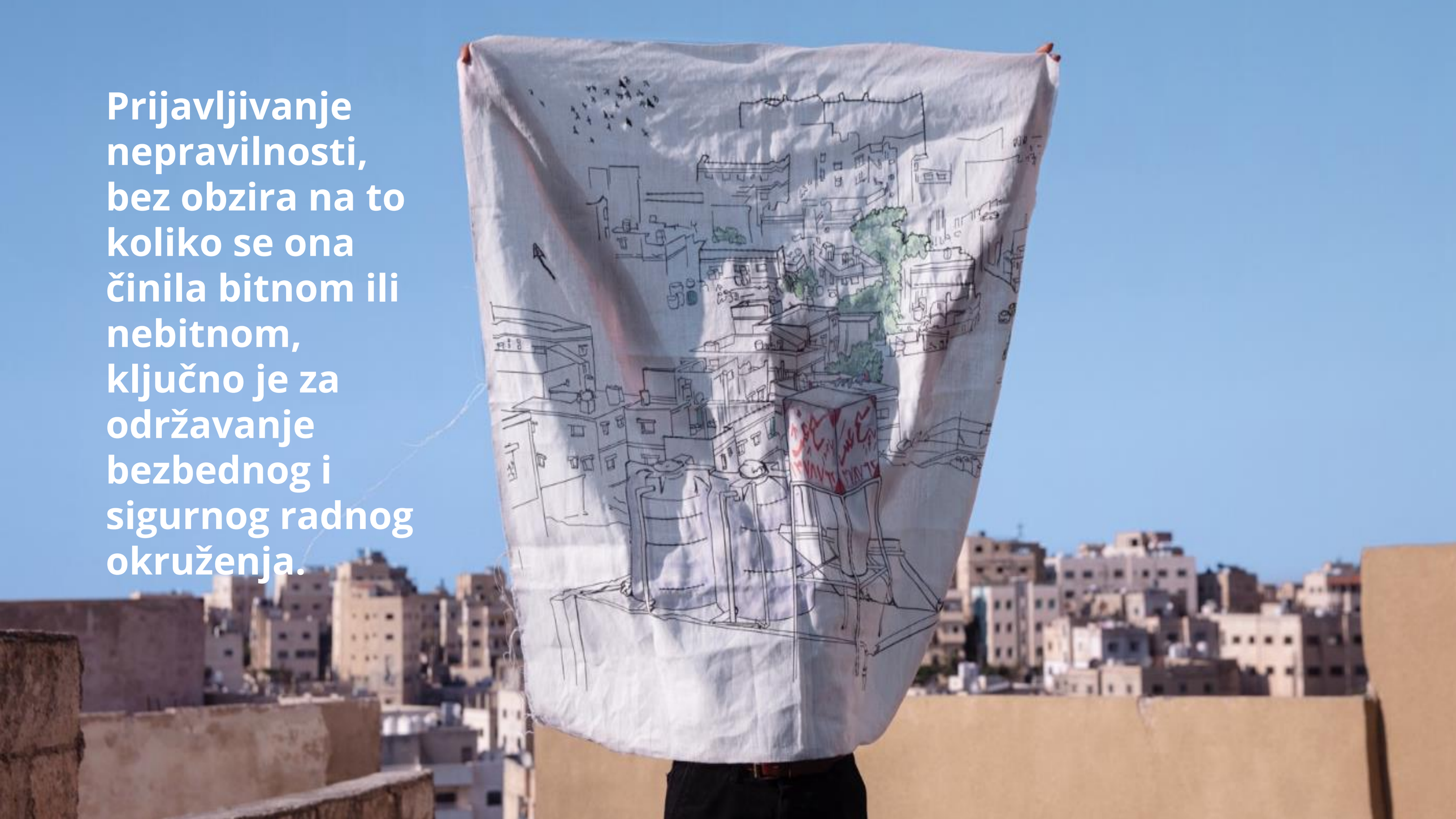
08

Koje informacije treba da navedem prilikom prijavljivanja nepravilnosti?

Savetujemo da navedeš što više relevantnih informacija. Detaljne informacije nam omogućavaju da sveoubuhvatno procenimo i istražimo nepravilnosti i da po potrebi preduzmemo mere, a uključuju sledeće:

- detaljan opis situacije koja je izazvala sumnju na nepravilnost, kao i istoriju navodne povrede dužnosti ili druge povrede.
- radnje i aktivnosti sprovedene pre podnošenja prijave na platformi Raise a Concern, budući da je ta platforma namenjena za prijavljivanje nepravilnosti u vezi s IKEA (pod)dobavljačima kompanije kao krajnja mera, koja služi kao dopuna internim procesima dobavljača.
- naziv (pod)dobavljača, datumi, mesta i druge relevantne informacije.
- sve relevantne činjenice i dokumente koji potkrepljuju sumnju na nepravilnost.

Prijavljivanje nepravilnosti, bez obzira na to koliko se ona činila bitnom ili nebitnom, ključno je za održavanje bezbednog i sigurnog radnog okruženja.



09

Šta se dešava nakon što prijavim nepravilnost?

Očekujemo da IKEA (pod)dobavljači imaju pouzdane procese za prijavljivanje i rešavanje nepravilnosti. Verujemo da je najbolje da se problemima u vezi s lancem snabdevanja bavi organizacija u kojoj nastanu. Ako proces prijavljivanja povrede dužnosti unutar organizacije dobavljača nije dovoljan, na raspolaganje stavljamo platformu Raise a Concern, koja je dostupna na sajtu https://www.ikea.com/rac-supply-chain. Nepravilnost po prijavljivanju detaljno pregledaju obučeni i iskusni predstavnici.

IKEA kompanije zadržavaju pravo da odrede koje će sumnje na nepravilnosti u vezi s lancem snabdevanja biti istražene, a koje će se rešavati drugim putem, na primer samo proverom. IKEA ozbiljno shvata svaku prijavljenu sumnju na nepravilnost i procenjuje je na pažljiv, objektivan i pošten način. IKEA kompanije donose odluku na osnovu faktora kao što su priroda, uticaj i činjenice koje su navedene, a ti ćeš biti obavešten/na o koracima u okviru procesa i ishodu slučaja. U principu, Raise a Concern obuhvata sledeće korake:

1. korak
Otvaranje slučaja

2. korak
Određivanje prioriteta

3. korak
Provera

4. korak
Istraga

5. korak
Otklanjanje problema i praćenje

6. korak
Zatvaranje slučaja

Prijavljeni slučaj prati određene korake:

1. korak Otvaranje slučaja

Podnosilac registruje slučaj na platformi Raise a Concern direktno ili preko drugog kanala kojim je primljen (npr. pisma, telefonskog poziva, sastanka) i na platformi se prijavljuje „u ime” podnosioca prijave.

2. korak Određivanje prioriteta

Prijem prijave se potvrđuje u roku od 7 kalendarskih dana. Sumnja na nepravilnost se pregleda kako bi se utvrdilo da li je obuhvaćena oblašću primene procedure, što znači da se odnosi na IKEA (pod)dobavljača i da se tiče potencijalnih kršenja Kodeksa ponašanja za dobavljača kompanije IKEA (IWAY), zakona ili propisa. Ako nepravilnost nije obuhvaćena oblašću primene (na primer, ako se radi o žalbi kupca), ona se zatvara, a lica koja su podnela prijavu obaveštavaju se o tome. Ako je obuhvaćena oblašću primene, IKEA kompanija koja ima ugovorni odnos s IKEA (pod)dobavljačem preuzima dalje postupanje po nepravilnosti.

3. korak Provera

Sumnja na nepravilnost temeljno se pregleda, što može da uključuje sekundarno istraživanje i sastanke s licama koja su podnela prijavu kako bi se bolje razumela data situacija, umešanost kompanije IKEA, uticaj i utvrdilo da li bi navodi mogli biti osnovani na osnovu dostupnih činjenica. Proverom se određuju sledeći koraci.

4. korak Istraga

Ako se proverom utvrdi da je potrebna dalja istraga (imaj u vidu da to nije uvek slučaj), istragu vodi relevantna IKEA kompanija. Zatim se imenuju obučeni interni zaposleni i po potrebi eksterne kompanije koje poseduju relevantno znanje i stručnost za istraživanje nepravilnosti, a mi naknadno utvrđujemo koga je potrebno konsultovati. To se radi prema načelu osnovane potrebe za dobijanjem informacija uzimajući u obzir privatnost podataka. Poslovnom subjektu (pod)dobavljača koji je predmet nepravilnosti biće dozvoljeno da bude saslušan i da iznese svoje viđenje predmetne situacije. Posledične mere biće preduzete isključivo na osnovu činjenica. Ako se nepravilnost odnosi na IKEA dobavljača koji kompaniju IKEA ne snabdeva direktno, stupiće se u kontakt s direktnim dobavljačem koji vrši nabavku od tog poslovnog subjekta kako bi se razvili odgovarajući istražni koraci u slučaju da se već ne preduzimaju.

5. korak Otklanjanje problema i praćenje

Ako je potrebno otklanjanje problema, ono se dogovara s relevantnim (pod)dobavljačem i o tome se obaveštavaju lica koja podnose prijavu ili se o tome razgovara s licima koja podnose prijavu (ako je to potrebno). Rukovodimo se načelima otklanjanja problema i verujemo da je dijalog važno sredstvo za rešavanje sumnji na nepravilnosti.

6. korak Zatvaranje slučaja

Relevantna IKEA kompanija će sarađivati s IKEA (pod)dobavljačem kako bi potvrdila da su dogovorene radnje i otklanjanje problema završeni i slučaj će nakon toga biti zatvoren. U slučaju da nema napretka po pitanju dogovorenih mera i otklanjanja problema, razmotrićemo sve odgovarajuće korake, uključujući i značajne mere, ako je to potrebno. Lični podaci će ostati poverljivi tokom celog procesa.

10



Na koji način ću dobiti informacije o napretku prijavljene nepravilnosti?

Dobićeš potvrdu o prijemu u roku od 7 kalendarskih dana od podnošenja sumnje na nepravilnost. Tokom celog procesa, IKEA kompanija koja se bavi tvojim slučajem obavestiće te kako se postupa s prijavom, zatražiće od tebe pojašnjenja ili komentare i obavestiće te o ishodu slučaja. Dobićeš informacije o ishodu slučaja u roku od tri meseca od dana kada kompanija IKEA primi prijavu nepravilnosti. Obrada složenijih slučajeva može trajati duže i u tom slučaju ćeš redovno dobijati informacije.

11

Kako se obezbeđuje poverljivost nepravilnosti koju prijavim?

Platformu Raise a Concern hostuje eksterna kompanija, a samo određeni broj predstavnika unutar IKEA kompanija ima ograničen pristup onim delovima koji su relevantni za njih. Bezbedna i namenska platforma sastoji se od veb-obrasca i sistema za upravljanje slučajevima. Tehničkim i organizacionim merama bezbednosti lični podaci se štite od manipulacije (nenamerne ili namerne), gubitka, uništenja ili pristupa neovlašćenih lica.

Uložiće se maksimalan napor da se ne otkrije identitet lica koja podnose prijavu. Sve prijavljene nepravilnosti i povezane informacije obrađuju se i označavaju kao strogo poverljive, uključujući identitet podnosilaca prijava i svih pomenutih u izveštaju. Informacije se dele samo s malom grupom ljudi prema načelu osnovane potrebe za dobijanjem informacija. Informacije se obelodanjuju samo osobama koje postupaju s prijavom nepravilnosti i onima koji su odgovorni za odlučivanje o mogućim merama. Ako se na bilo koji način stupi u kontakt s poslovnim subjektom IKEA (pod)dobavljača, na primer radi dobijanja pojašnjenja, ni u kom trenutku se ne otkrivaju ime ili imena podnosilaca prijava. Informacije će biti dostavljene trećim stranama, kao i vladinim telima, samo ako je to propisano zakonom.

12

Kako platforma Raise a Concern poštuje zakone o zaštiti podataka?



Preduzimaju su odgovarajuće mere u cilju zaštite tvojih ličnih podataka. Tvoji podaci se tretiraju kao strogo poverljivi i pristupa im se samo prema načelu osnovane potrebe za dobijanjem informacija. Podatke ćemo koristiti samo u svrhu prijema, istrage i rešavanja prijavljene nepravilnosti. Podatke ćemo čuvati onoliko dugo koliko je potrebno da istražimo prijavljenu nepravilnosti. IKEA kompanija koja ima direktan ili indirektan ugovorni odnos s dobavljačem biće odgovorna za obradu tvojih podataka. Ako nije jasno koja kompanija ima takav odnos, za obradu tvojih podataka biće odgovoran Tim za etiku i integritet kompanije Inter IKEA Group. Obradu tvojih ličnih podataka zasnivamo na pravnom osnovu legitimnog interesa.

Kao lice koje podnosi prijavu, imaš niz prava u pogledu privatnosti. Na primer, možeš nas pitati koje tvoje lične podatke obrađujemo, a ako su podaci netačni, možeš ih ispraviti. Osim toga, možeš uložiti prigovor na obradu i deljenje ličnih podataka, a u nekim slučajevima nas možeš zamoliti da izbrišemo, prenesemo ili ograničimo obradu tvojih ličnih podataka. Ne slažeš se s načinom na koji obrađujemo tvoje lične podatke? U tom slučaju, nama ili nadzornom organu možeš podneti žalbu zbog povrede privatnosti.

Ta prava se odnose i na tebe kao lice koje podnosi prijavu i na sva ostala uključena lica. Ako želiš da ostvariš prava na privatnost podataka ili imaš pitanja o našoj izjavi o kolačićima, izjavi o privatnosti ili praksama u vezi s bilo čim od navedenog, slobodno nam se obrati na neki od sledećih načina:

- Pošalji nam imejl na **isdp.dsar@inter.ikea.com**.

- Piši nam na adresu **Inter Ikea Holding B.V., Attn: DPO, Olof Palmestraat 1, 2616 LN, Delft, Holandija.**

Ukoliko odlučiš da iskoristiš svoja prava, molimo te da nam pružiš dovoljno informacija, uključujući svoju zemlju boravka, državu (ako je primenljivo), kontakt informacije i temu. Te informacije će nam omogućiti da potvrdimo tvoj identitet i obradimo tvoj zahtev. U zavisnosti od vrste zahteva, možemo zatražiti dodatne informacije. Na zahtev ćemo odgovoriti u roku propisanom važećim zakonima.

13

Šta ako IKEA kompanije na neki način negativno utiču na IKEA lanac snabdevanja?

IKEA kompanije nastoje da zaštite IKEA lanac snabdevanja i radnike u njemu. Ako dođe do problema, posvećeni smo rešavanju situacije koliko na svaki način koji je u našoj moći. Rukovodimo se Vodećim načelima UN o poslovanju i ljudskim pravima i razvili smo načela otklanjanja problema koja služe kao smernice.

Pitaj nas bilo šta

Tu smo da odgovorimo na sva pitanja. Da kontaktiraš s nama, skeniraj QR kôd ili nam pošalji imejl na **ethics@inter.ikea.com**. Takođe nam se možeš obratiti poštom na adresu **Inter IKEA Systems B.V., Attn: Ethics & Integrity, Olof Palmestraat 1, 2616 LN, Delft, Holandija**.



Procedura za prijavljivanje nepravilnosti
IKEA lanac snabdevanja
Izdanje: septembar 2025.

Inter IKEA Systems B.V.

© Inter IKEA Systems B.V. 2026