

Så rapporterar du ett problem

IKEA-leverantörskedjan

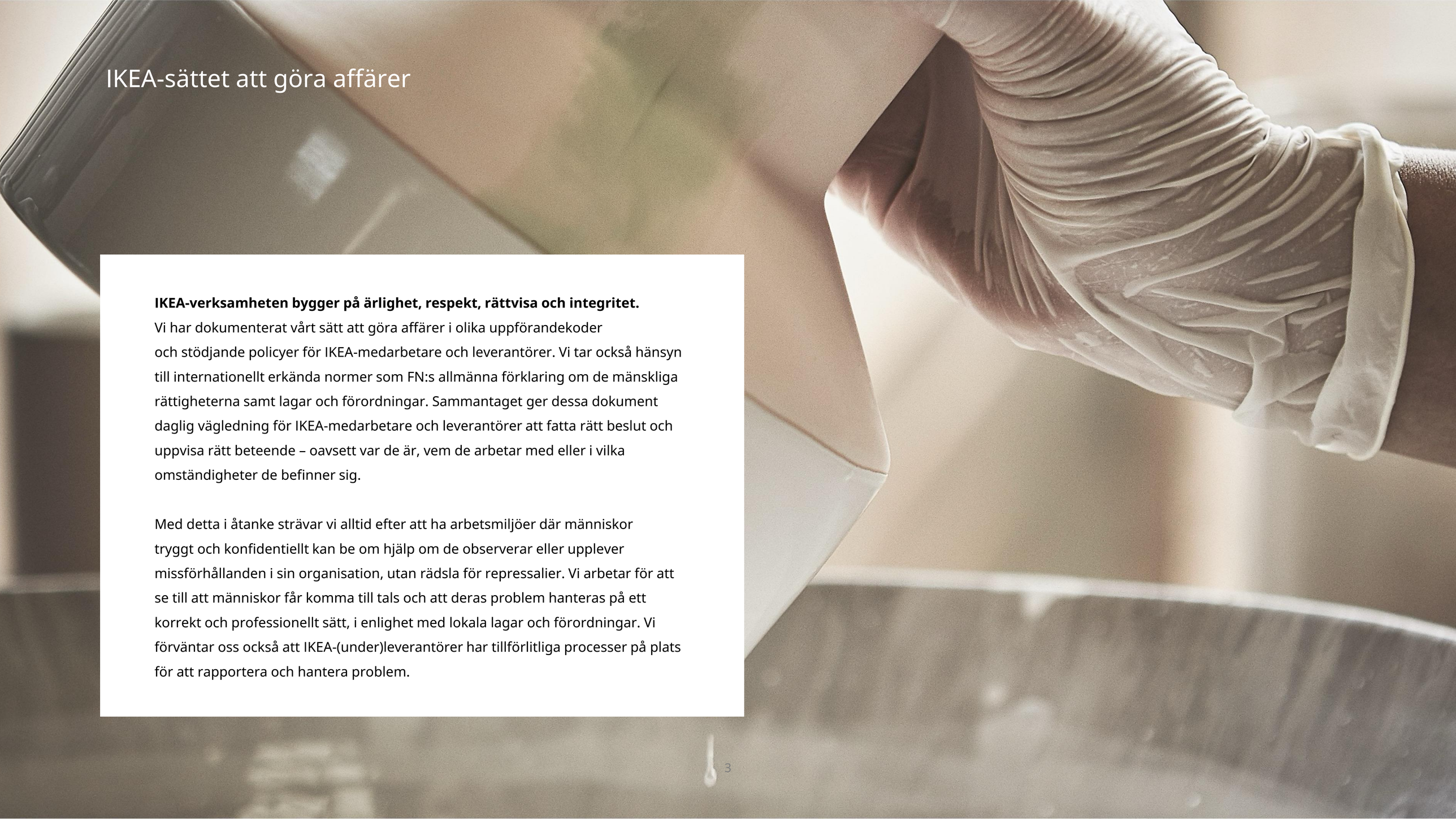
Introduktion

Den här proceduren beskriver hur du kan rapportera ett problem som rör företag som direkt eller indirekt levererar produkter eller tjänster till IKEA-företag i hela IKEA-franchisesystemet. [1] Den förklarar också processen för att rapportera ett sådant problem, och varför det är så viktigt att göra det.



1 IKEA-företag avser de organisationer som är verksamma under IKEA-varumärket. Detta inkluderar Inter IKEA Group och dess franchisetagare INGKA Group, Al-Futtaim, Al-Homaizi, MAPA, Dairy Farm, House Market, Northern Birch, Ikano, Sarton, Falabella, Miklatorg och Al-Sulaiman.

IKEA-sättet att göra affärer



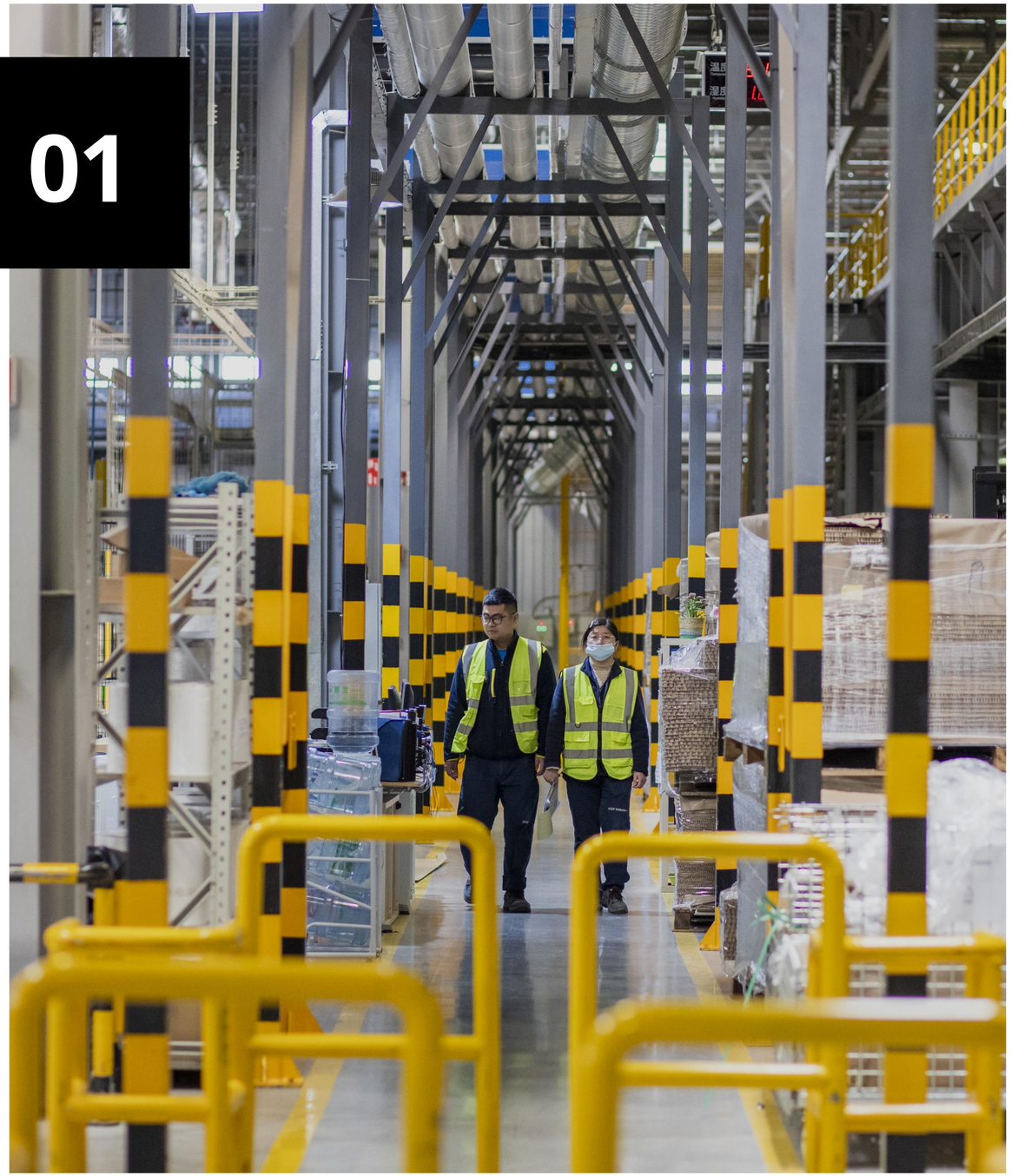
IKEA-verksamheten bygger på ärlighet, respekt, rättvisa och integritet.
Vi har dokumenterat vårt sätt att göra affärer i olika uppförandekoder och stödjande policyer för IKEA-medarbetare och leverantörer. Vi tar också hänsyn till internationellt erkända normer som FN:s allmänna förklaring om de mänskliga rättigheterna samt lagar och förordningar. Sammantaget ger dessa dokument daglig vägledning för IKEA-medarbetare och leverantörer att fatta rätt beslut och uppvisa rätt beteende – oavsett var de är, vem de arbetar med eller i vilka omständigheter de befinner sig.

Med detta i åtanke strävar vi alltid efter att ha arbetsmiljöer där människor tryggt och konfidentiellt kan be om hjälp om de observerar eller upplever missförhållanden i sin organisation, utan rädsla för repressalier. Vi arbetar för att se till att människor får komma till tals och att deras problem hanteras på ett korrekt och professionellt sätt, i enlighet med lokala lagar och förordningar. Vi förväntar oss också att IKEA-(under)leverantörer har tillförlitliga processer på plats för att rapportera och hantera problem.

13 frågor om den här proceduren

1. Varför bör jag rapportera ett problem?
2. Hur rapporterar jag ett problem?
3. Vem kan rapportera ett problem?
4. Vilka typer av problem kan jag rapportera?
5. Om jag rapporterar ett problem, kan det skada mig eller andra?
6. Hur rapporterar jag ett problem via Raise a Concern-plattformen?
7. Kan jag rapportera ett problem anonymt?
8. Vilken information behöver jag lämna när jag rapporterar ett problem?
9. Vad händer efter att jag har rapporterat ett problem via plattformen?
10. Hur får jag information om hur det går med det problem jag har rapporterat?
11. Hur säkerställer ni att det jag rapporterar är konfidentiellt?
12. På vilket sätt följer Raise a Concern-plattformen dataskyddslagarna?
13. Vad händer om något IKEA-företag på något sätt påverkar IKEA-leveranskedjan negativt?

01



Varför bör jag rapportera ett problem?

Vi anser att rapportering av missförhållanden är nyckeln till att upprätthålla en trygg och säker arbetsmiljö, ett gott anseende samt efterlevnad av lagar och förordningar. Att inte säga något kan förvärra situationen och skapa en miljö som präglas av bristande tillit. När du rapporterar problem kan du få det stöd du behöver och vi kan arbeta tillsammans för att åstadkomma förbättringar. Detta är viktigt för företag över hela IKEA-värdekedjan.

IKEA-företagen arbetar dagligen i komplexa internationella leveranskedjor, med tusentals (under)leverantörer och hundratusentals arbetare, i stora och små samhällen. Vi inser att vår påverkan sträcker sig bortom IKEA-företagen och vi tror att vi endast kan uppnå IKEA-målen om att ha en positiv påverkan på människor, samhället och planeten om IKEA-(under)leverantörerna delar ett liknande engagemang.

Vi tycker att ett oetiskt beteende hos IKEA-(under)leverantörer är oacceptabelt, precis som det inte accepteras från medarbetare inom IKEA-företag som är verksamma under IKEA-varumärket. Om du har stött på ett sådant beteende uppmuntrar vi dig att rapportera ett problem.

02

Hur rapporterar jag ett problem?

Vi förväntar oss att IKEA-(under)leverantörer har tillförlitliga processer på plats för att ta upp och hantera frågor som gäller brott mot uppförandekoder. Vi anser att frågor som rör leveranskedjan bäst kan hanteras av den organisation där de uppstår.

Om processen för rapportering av missförhållanden inom leverantörsorganisationen inte är tillräcklig, erbjuder vi Raise a Concern-plattformen som finns tillgänglig via **IKEA.com.** Denna plattform fungerar som en sista utväg.

När problem rapporteras till oss triagerar vi dem, gör en förfrågan och beslutar om nästa steg. Detta kan leda till en utredning och, där så är lämpligt, vidtar vi åtgärder mot IKEA-(under)leverantören för att begränsa eventuell skada.





03

Vem kan rapportera ett problem?

Alla som observerar eller upplever brott mot IKEA-uppförandekoden för leverantörer (IWAY), lagar eller förordningar. Detta omfattar fysiska eller juridiska personer som påverkas eller har rimliga skäl att tro att de kan påverkas negativt, och dessa personers legitima företrädare, t.ex. organisationer i civilsamhället och människorättsförsvarare. Vidare ingår fackföreningar och andra arbetstagarrepresentanter som företräder fysiska personer som arbetar i den berörda verksamhetskedjan, samt organisationer i civilsamhället, som är aktiva och har erfarenhet inom relaterade områden där en negativ miljöpåverkan är ämnet för det rapporterade problemet.

04

Vilka typer av problem kan jag rapportera?

Raise a Concern-plattformen som rör IKEA-leveranskedjan är utformad för att ta emot rapporterade problem gällande potentiella missförhållanden hos leverantörsorganisationer. Detta inkluderar till exempel brott mot IWAY, IKEA-uppförandekoden för leverantörer, och/eller brott mot tillämpliga lagar och förordningar. Det är omöjligt att ge en fullständig lista över potentiella problem som kan rapporteras. Men generellt uppmuntras du att rapportera situationer där en IKEA-(under)leverantör bryter mot mänskliga rättigheter eller arbetstagares rättigheter, inklusive tillämpar barnarbete eller tvångsarbete, åsidosätter hälsa och säkerhet på arbetsplatsen, underlåter att betala ut lön, åsidosätter rätten att bilda fackföreningar eller arbetstagarorganisationer, nekar tillgång till mat och vatten, olagligt övertar mark och försörjningsmöjligheter, olagligt skadar miljön eller är inblandad i korrupta aktiviteter. Dessutom uppmanas att man rapporterar aktiviteter som syftar till att dölja något av ovanstående.

För frågor gällande IKEA-medarbetare eller IKEA-företag finns det olika procedurer på plats. Mer information hittar du på IKEA.com.

För kundrelaterade klagomål på produkter och tjänster hänvisar vi till våra kundtjänstteam inom de olika IKEA-företagen. Dessa hanteras inte i Raise a Concern-plattformen.

05



Om jag rapporterar ett problem, kan det skada mig eller andra?

Alla rapporterade problem och tillhörande information behandlas och märks som strikt konfidentiell information, inklusive identiteten på den eller de personer som rapporterar. Den eller de personer som rapporterar samt andra inblandade behandlas objektivt, rättvist och likvärdigt. Vi låter (under)leverantörsorganisationer och/eller personer som det rapporterade problemet gäller komma till tals och ge sin bild av situationen, samtidigt som vi skyddar identiteten på den eller de personer som rapporterat problemet. Följdåtgärder vidtas endast baserat på fakta. Vi motsätter oss alla former av repressalier.

Det är viktigt att du endast rapporterar ett problem om du har rimliga skäl att tro att informationen om det rapporterade missförhållandet är sann och att det finns tillräckligt med faktabaserad information för att genomföra en granskning.

06

Hur gör jag när jag ska rapportera ett problem?

Raise a Concern-plattformen som gäller IKEA-leveranskedjan kan nås via www.ikea.com/rac-supply-chain. Anmälan kan göras per telefon eller genom att fylla i ett online-formulär. När du går in på plattformen vägleds du steg för steg i hur du rapporterar ett problem. Plattformen finns tillgänglig på lokala språk. Om du rapporterar via plattformen kommer du att få ett användar-id och lösenord för att senare kunna logga in på plattformen. Alla frågor, uppdateringar och all kommunikation kommer att delas med dig via plattformen, och du kan där lämna svar eller ställa ytterligare frågor. Du kan när som helst återkomma till plattformen.

Problem kan rapporteras via olika vägar förutom Raise a Concern-plattformen, t.ex. via ett röstmeddelandesystem, eller genom att begära ett personligt möte på en utsedd plats. Detta görs via ethics@inter.ikea.com.



07



Kan jag rapportera ett problem anonymt?

Ja, du kan rapportera problem anonymt så länge det är tillåtet enligt gällande lagar i ditt land. Oavsett om du rapporterar anonymt eller inte måste du ge tillräckligt med detaljer för att vi ska kunna utreda ärendet ordentligt. Om du anger ditt namn kommer vi att göra allt vi kan för att se till att din identitet förblir skyddad.

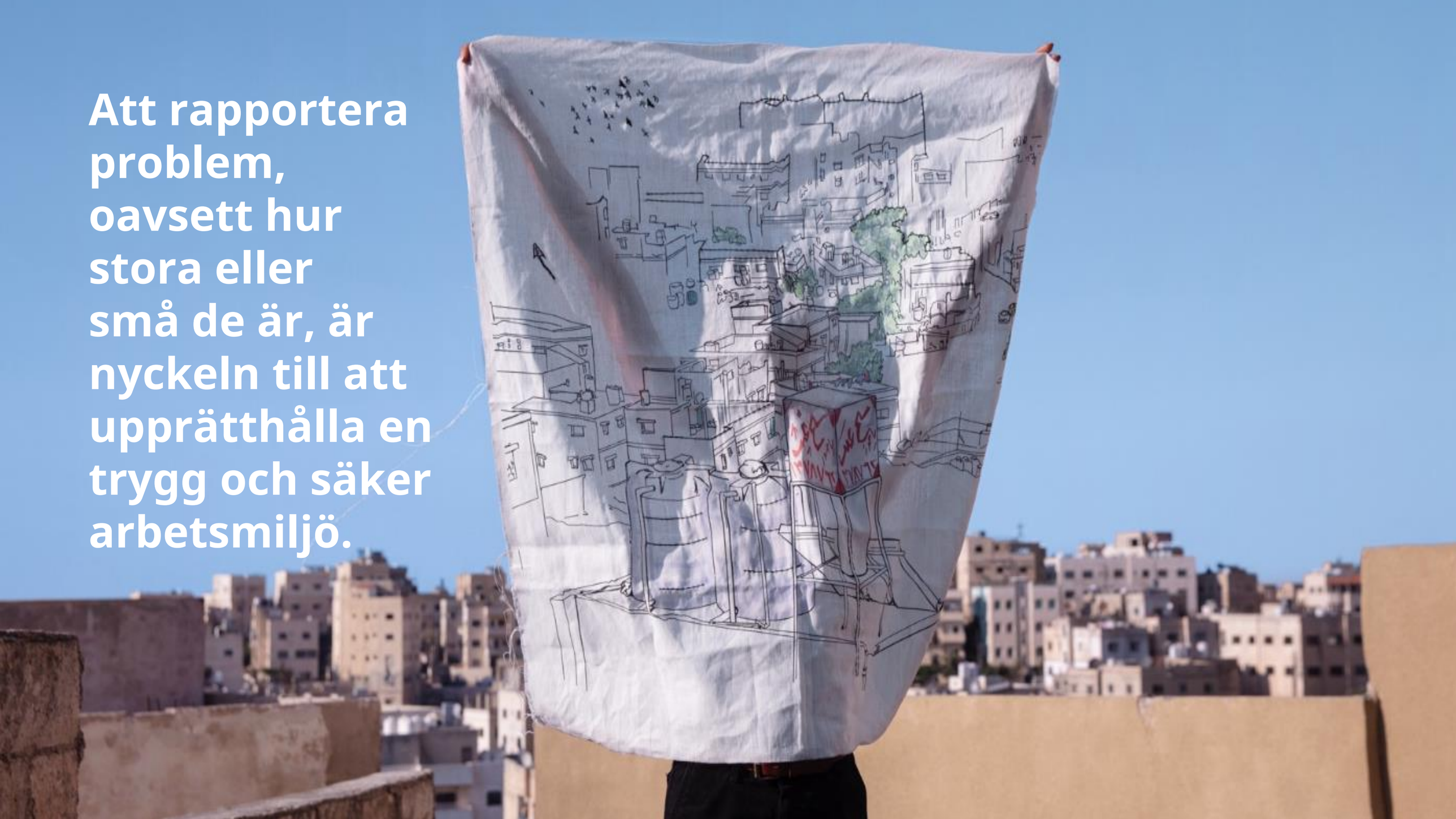
08

Vilken information behöver jag lämna när jag rapporterar ett problem?

Vi ber dig att lämna så mycket relevant information som möjligt. Detaljerad information gör det möjligt för oss att noggrant bedöma och utreda problem och att agera vid behov, inklusive:

- en detaljerad beskrivning av situationen du rapporterar om och en historik över den påstådda överträdelsen eller missförhållandet.
- åtgärder och aktiviteter som utförts innan man rapporterar till Raise a Concern-plattformen, eftersom denna plattform är till för att som en sista utväg rapportera problem gällande IKEA-(under)leverantörer, som ett komplement till leverantörens interna processer.
- namn på (under)leverantören, datum, plats och annan relevant information.
- alla fakta och dokument som stödjer din rapport.

Att rapportera problem, oavsett hur stora eller små de är, är nyckeln till att upprätthålla en trygg och säker arbetsmiljö.

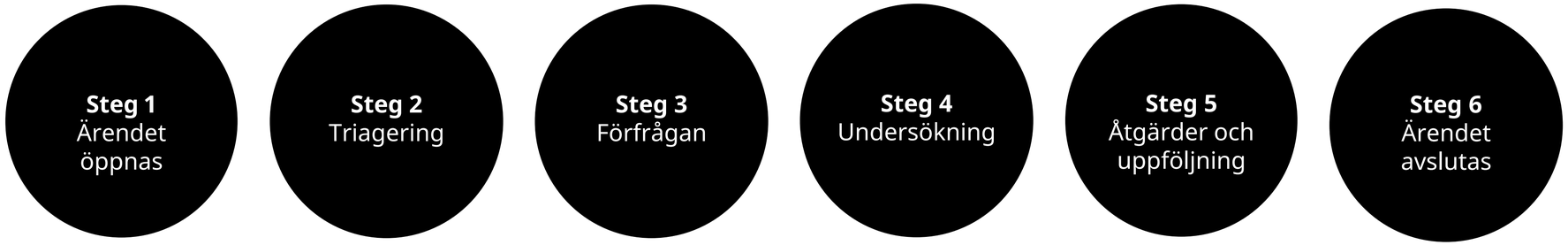


09

Vad händer? efter att jag har rapporterat ett problem?

Vi förväntar oss att IKEA-(under)leverantörer har tillförlitliga processer på plats för att rapportera och hantera problem. Vi anser att frågor som rör leveranskedjan bäst kan hanteras av den organisation där de uppstår. Om processen för rapportering av missförhållanden inom leverantörsorganisationen inte är tillräcklig erbjuder vi Raise a Concern-plattformen som finns tillgänglig via https://www.ikea.com/rac-supply-chain. När ett problem rapporteras granskas det noggrant av utbildade och erfarna representanter.

IKEA-företagen förbehåller sig rätten att avgöra vilka leveranskedjerelaterade problem som ska utredas och vilka som ska hanteras på andra sätt, till exempel endast genom förfrågningar. IKEA tar alla rapporterade problem på allvar och utvärderar dem på ett noggrant, objektivt och rättvist sätt. IKEA-företagen gör en bedömning baserad på faktorer som problemets natur, hävstångseffekt samt de fakta som tillhandahålls, och du informeras om stegen i processen och resultatet av ärendet. I princip ingår följande steg i processen:



Ett rapporterat fall följer vissa steg:

Steg 1. Ärendet öppnas

Ärendet registreras i Raise a Concern-plattformen, antingen direkt av den som rapporterar, eller via någon annan väg (t.ex. brev, telefonsamtal, möte) och rapporteras i plattformen för den rapporterades räkning.

Steg 2. Triagering

En bekräftelse på mottagandet skickas inom 7 kalenderdagar. Frågan granskas för att fastställa att den ligger inom tillämpningsområdet, dvs. att den gäller en IKEA-(under)leverantör och tar upp potentiella brott mot IKEA-uppförandekoden för leverantörer (IWAY), lagar eller förordningar. Om ärendet ligger utanför tillämpningsområdet (till exempel ett kundklagomål) avslutas det, och den eller de personer som rapporterat problemet informeras. Om det ligger inom tillämpningsområdet tar det IKEA-företag som har ett avtalsförhållande med IKEA-(under)leverantören ärendet vidare.

Steg 3. Förfrågan

Ärendet granskas noggrant, vilket kan innebära utredningsarbete och möten med den rapporterande personen/personerna för att få en bättre förståelse för den aktuella situationen, IKEA:s inblandning, hävstångseffekten och för att avgöra om påståendena kan vara befogade utifrån befintliga fakta. Resultatet av detta avgör nästa steg.

Steg 4. Utredning

Om förfrågningarna visar att ytterligare utredning behövs (observera att detta inte alltid är fallet), kommer det berörda IKEA-företaget att leda utredningen. Utbildade interna medarbetare, och vid behov externa företag som har relevant kunskap och expertis för att utreda problemet, utses och vi avgör vidare vilka vi behöver ta hjälp av. Detta görs endast på behovsbasis och med hänsyn till dataintegritet. Den (under)leverantörsorganisation som berörs av problemet får komma till tals och ge sin bild av den aktuella situationen. Följdåtgärder vidtas endast baserat på fakta. Om det rapporterade problemet gäller en IKEA-leverantör som inte levererar direkt till ett IKEA-företag, kommer relationen med den direkta leverantören som köper in från denna organisation att involveras för att ta fram lämpliga utredningssteg om det inte redan har gjorts.

Steg 5. Åtgärder och uppföljning

Om åtgärder krävs ska detta överenskommas med (under)leverantören i fråga och kommuniceras till den eller de personer som rapporterat och/eller diskuteras med dessa (där så är lämpligt). Vi vägleds av åtgärdsprinciper och anser att dialog är ett viktigt sätt att ta itu med och lösa problem.

Steg 6. Ärendet avslutas

Det relevanta-IKEA företaget kommer att arbeta med IKEA-(under)leverantören för att bekräfta att de överenskomna åtgärderna är slutförda, varefter ärendet avslutas. Om det inte sker några framsteg när det gäller överenskomna åtgärder kommer vi att överväga alla lämpliga steg, inklusive betydande åtgärder, där så är nödvändigt. Personuppgifter kommer att förbli konfidentiella under hela processen.

10



Hur får jag information om hur det går med det problem jag har rapporterat?

Du får en bekräftelse på mottagandet inom 7 kalenderdagar efter att du har rapporterat problemet. Under hela processen kommer det IKEA-företag som hanterar ditt ärende att informera dig om hur det kommer att behandlas, be dig om eventuella synpunkter eller förtydliganden och informera om resultatet av ärendet. Du kommer att få veta resultatet av ditt ärende inom tre månader efter att IKEA har tagit emot ditt rapporterade problem. Mer komplicerade ärenden kan ta längre tid att behandla, och i så fall får du regelbundna uppdateringar.

11

Hur säkerställer ni att det jag rapporterar förblir konfidentiellt?

Raise a Concern-plattformen tillhandahålls av ett externt företag och endast ett begränsat antal representanter inom IKEA-företagen har begränsad åtkomst till delar som är relevanta för dem. Den säkra och dedikerade plattformen består av ett webbformulär och ett ärendehanteringssystem. Tekniska och organisatoriska säkerhetsåtgärder skyddar personuppgifter från att manipuleras (oavsiktligt eller avsiktligt), gå förlorade och förstöras eller från att obehöriga personer får åtkomst till dem.

Alla ansträngningar görs för att inte avslöja identiteten på den eller de personer som rapporterar. Alla rapporterade problem och den information som hör till dem behandlas och märks som strikt konfidentiella, inklusive identiteten på den/de som rapporterat problemet samt alla personer som omnämns i rapporten. Informationen delas endast med en mindre grupp av personer som behöver ta del av den. Information lämnas endast ut till de som handlägger ärendet och de som ansvarar för att besluta om eventuella åtgärder. Om någon kommunikation sker med IKEA-(under)leverantörsorganisationen, till exempel för att efterfråga förtydliganden, avslöjas aldrig namnet på den/de personer som har rapporterat problemet. Information kommer endast att överlämnas till tredje part, som statliga myndigheter, om det krävs enligt lag.

12

På vilket sätt följer Raise a Concern-plattformen dataskyddslagarna?



Lämpliga åtgärder har vidtagits för att hålla dina uppgifter säkra och skyddade. Dina uppgifter behandlas strikt konfidentiellt och enbart de som behöver ta del av dessa har tillgång till dem. Vi kommer endast att använda dina uppgifter för att ta emot, utreda och hantera ditt ärende. Vi sparar dina uppgifter endast så länge som det är nödvändigt för att utreda ditt ärende. Det IKEA-företag som har det direkta eller indirekta avtalsförhållandet med leverantören i fråga ansvarar för behandlingen av dina uppgifter. Om det inte är klart vilket företag detta avser kommer Etik- och integritetteamet i Inter IKEA Group att ansvara för behandlingen av dina uppgifter. Vi baserar behandlingen av dina personuppgifter på den rättsliga grunden berättigat intresse.

Som den person som rapporterar problem har du ett antal integritetsrättigheter. Du kan till exempel fråga oss vilka personuppgifter vi behandlar om dig och om uppgifterna är felaktiga kan du be att vi korrigerar dem. Du kan också invända mot behandlingen och delningen av dina personuppgifter, och du kan i vissa fall be oss att radera, överföra eller begränsa behandlingen av dem. Invänder du mot hur vi behandlar dina personuppgifter? Då kan du lämna in ett klagomål till oss eller till tillsynsmyndigheten.

Dessa rättigheter gäller både den person som rapporterar problemet samt övriga berörda personer. Om du vill utöva dina dataskyddsrättigheter eller har frågor om vår cookiepolicy, integritetspolicy eller praxis som är relaterad till någon av dessa, är du välkommen att kontakta oss via något av följande alternativ:

- E-posta till oss: **isdp.dsar@inter.ikea.com**.

- Skriv till oss: **Inter Ikea Holding B.V., DPO, Olof Palmestraat 1, NL-2616 LN, Delft, Nederländerna.**

Om du väljer att utöva dina rättigheter ber vi dig att tillhandahålla tillräcklig information, inklusive i vilket land du bor, dina kontaktuppgifter samt ärende. Denna information gör det möjligt för oss att verifiera din identitet och behandla din förfrågan. Beroende på vilken typ av förfrågan det gäller kan vi komma att begära ytterligare information. Vi besvarar din förfrågan inom den tidsram som krävs enligt gällande lagar.

13

Vad händer om några IKEA-företag negativt påverkar IKEA-leveranskedjan på något sätt?

IKEA-företagen strävar efter att skydda IKEA-leveranskedjan och dess anställda. Om något går fel är vi fast beslutna att åtgärda situationen på alla sätt som är möjliga. Som vägledning använder vi FN:s vägledande principer för företag och mänskliga rättigheter samt utvecklade åtgärdsprinciper.

Du kan fråga oss vad som helst

Vi finns här för att besvara alla dina frågor. För att komma i kontakt med oss scannar du QR-koden eller e-postar till: **ethics@inter.ikea.com.** Du kan också nå oss per post på adressen: **Inter IKEA Systems B.V., Ethics & Integrity, Olof Palmestraat 1, NL-2616 LN, Delft, Nederländerna.**



Så rapporterar du ett problem IKEA-leveranskedjan

Utgåva: September 2025

Inter IKEA Systems B.V.

© Inter IKEA Systems B.V. 2025