

Endişelerimizi Dile Getirme Prosedürü

IKEA tedarik zinciri

Giriş

Bu prosedür, IKEA franchise sistemi genelindeki IKEA şirketlerine[1] doğrudan ya da dolaylı olarak ürün veya hizmet tedarik eden şirketlerle ilgili endişeleri nasıl dile getireceğini açıklar. Aynı zamanda böyle endişelerini dile getirme sürecini ve bunu yapmanın neden çok önemli olduğunu da açıklar.



1 IKEA şirketleri, IKEA markası adı altında faaliyet gösteren kuruluşları ifade eder. Bu şirketler arasında Inter IKEA Group ve franchise şirketleri INGKA Group, Al-Futtaim, Al-Homaizi, MAPA, Dairy Farm, House Market, Northern Birch, Ikano, Sarton, Falabella, Miklatorg ve Al-Sulaiman yer almaktadır.

IKEA iş yaklaşımı

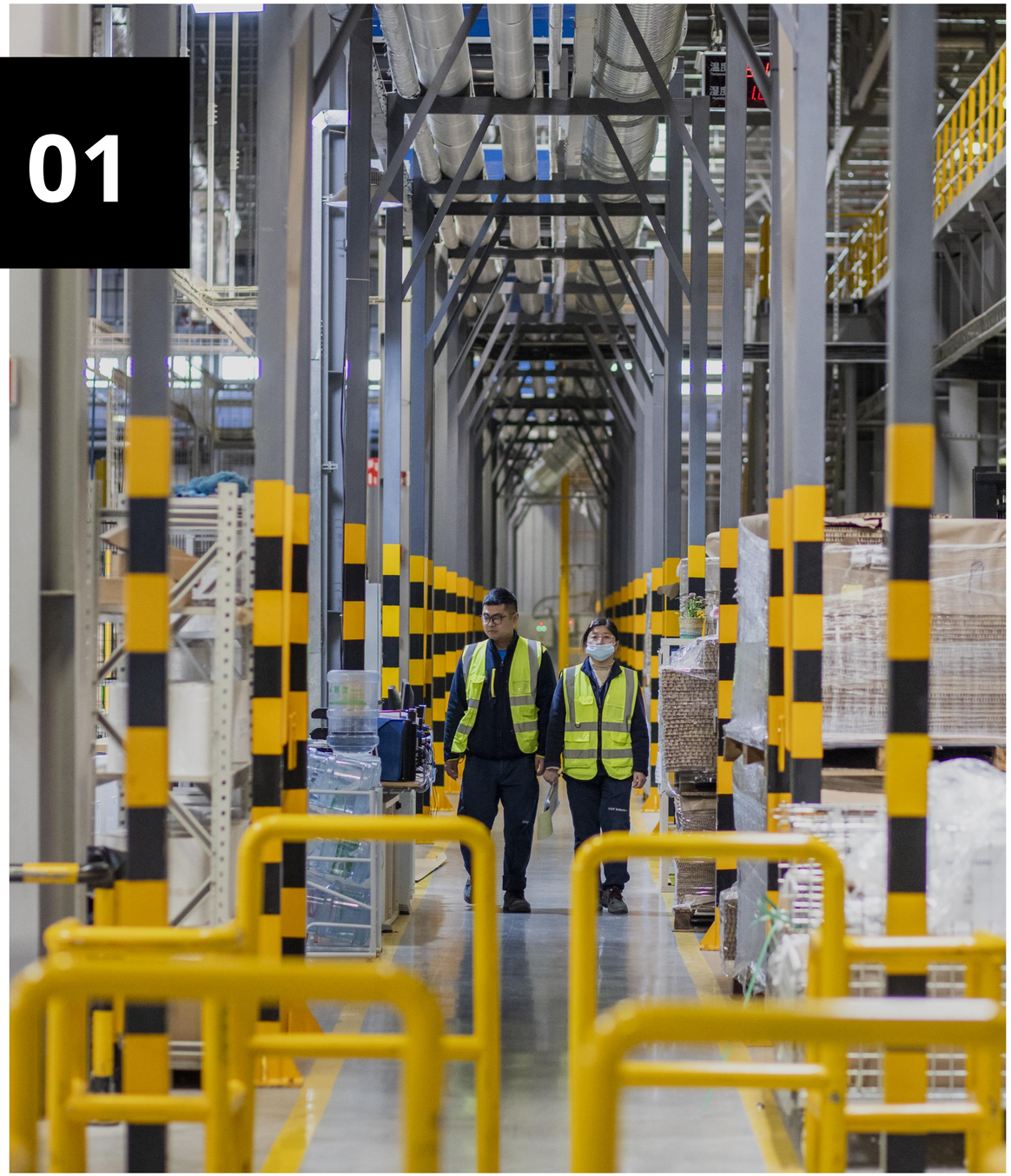
IKEA iş anlayışı dürüstlük, saygı, adalet ve bütünlük üzerine kuruludur. İş yapma şeklimizi farklı davranış kuralları ve IKEA çalışanları ve tedarikçilerine yönelik destekleyici politikalarla belgeledik. Ayrıca, Uluslararası İnsan Hakları Bildirgesi gibi uluslararası düzeyde kabul görmüş standartların yanı sıra, yasa ve yönetmelikleri de dikkate alıyoruz. Tüm bu belgeler, IKEA çalışanlarına ve tedarikçilerine nerede oldukları, kiminle çalıştıkları veya içinde bulundukları koşullardan bağımsız olarak doğru kararları almaları ve doğru davranışları sergilemeleri için günlük rehberlik sağlar.

Bunu göz önünde bulundurarak insanların kuruluşlarında bir suistimale şahit olduklarında veya maruz kaldıklarında misilleme korkusu olmadan destek almak için her zaman güvenli ve gizli bir şekilde ulaşabilecekleri çalışma ortamlarına sahip olmak istiyoruz. İnsanların dinlendiğinden ve endişelerin lokal yasa ve yönetmeliklere uygun ve profesyonel bir şekilde ele alındığından emin olmak için çalışıyoruz. Ayrıca IKEA (alt) tedarikçilerinin de endişelerini dile getirmek ve ele almak için güvenilir süreçlere sahip olmasını bekliyoruz.

Bu prosedür hakkında 13 soru

1. Endişelerimi neden dile getirmeliyim?
2. Endişelerimi nasıl dile getirebilirim?
3. Endişeleri kimler dile getirebilir?
4. Ne tür endişeleri dile getirebilirim?
5. Endişelerimi dile getirmem bana veya başkalarına zarar verebilir mi?
6. Endişelerimizi Dile Getirme platformu üzerinden endişelerimi nasıl dile getirebilirim?
7. Endişelerimi anonim olarak dile getirebilir miyim?
8. Endişelerimi dile getirirken hangi bilgileri vermem gerekir?
9. Platform üzerinden endişelerimizi dile getirdikten sonra ne olur?
10. Dile getirdiğim endişelerimin ilerleyişi hakkında nasıl bilgilendirileceğim?
11. Endişelerimin gizli tutulması nasıl sağlanıyor?
12. Endişelerimizi Dile Getirme Platformu veri koruma yasalarına nasıl uyuyor?
13. IKEA şirketleri IKEA tedarik zincirini bir şekilde olumsuz etkilerse ne olur?

01



Endişelerimi neden dile getirmeliyim?

Suistimalle ilgili endişeleri dile getirmenin, güvenli ve emniyetli bir çalışma ortamını, iyi bir itibarı ve yasa ve yönetmeliklere uyumu sürdürmenin anahtarı olduğuna inanıyoruz. Sessiz kalmak durumu daha da kötüleştirebilir ve güvensiz bir çalışma ortamına yol açabilir. Endişelerin hakkında konuştuğunda, ihtiyacın olan desteği alabilirsin ve insanlar iyileştirmeler yapmak için birlikte çalışabilir. Bu, IKEA değer zincirinin herhangi bir yerinde yaşanan endişeler için önemlidir.

IKEA şirketleri, her gün büyük ve küçük topluluklarda bulunan binlerce (alt) tedarikçi ve yüz binlerce işçi ile karmaşık uluslararası tedarik zincirlerinde çalışmaktadır. Etkimizin IKEA şirketlerinin ötesine geçtiğinin farkındayız ve IKEA markasının insanlar, toplum ve gezegen üzerinde olumlu bir etki yaratma hedeflerine ancak IKEA (alt) tedarikçilerinin benzer bir taahhüdü paylaşması durumunda ulaşabileceğimize inanıyoruz.

Hem IKEA (alt) tedarikçilerinin hem de IKEA markası altında faaliyet gösteren IKEA şirketlerindeki çalışanların etik olmayan davranışlarını kabul edilemez olarak değerlendiririz. Bu tür bir davranışın farkına vardıysan endişeni dile getirmeni öneririz.

02

Endişelerimi nasıl dile getirebilirim?

IKEA (alt) tedarikçilerinin, davranış kurallarının ihlalleriyle ilgili endişeleri dile getirmek ve ele almak için güvenilir süreçlere sahip olmasını bekleriz. Tedarik zinciriyle ilgili endişelerin, ortaya çıktıkları yerdeki organizasyon tarafından en iyi şekilde ele alınabileceğine inanıyoruz.

Tedarikçi organizasyonu içindeki suistimal raporlama süreci yeterli değilse **IKEA.com** adresinden ulaşılabilen Endişelerimizi Dile Getirme platformunu sunuyoruz. Bu platform son çare olarak hizmet vermektedir.

Endişeler bize dile getirildiğinde önceliklendirme yapar, bir sorgulama gerçekleştirir ve sonraki adımları belirleriz. Bu, bir soruşturmaya yol açabilir ve uygun olan durumlarda, olası zararı azaltmak için IKEA (alt) tedarikçisine karşı harekete geçeriz.





03

Kimler endişelerini dile getirebilir?

IKEA tedarikçi davranış kuralları (IWAY), yasalar veya yönetmeliklerin ihlal edildiğine şahit olan veya buna maruz kalan herkes. Buna, olumsuz bir durumdan etkilenen veya etkilenebileceğine inanmak için makul gerekçeleri olan gerçek veya tüzel kişiler ile bu kişilerin sivil toplum örgütleri, insan hakları savunucuları gibi meşru temsilcileri de dahildir. Ayrıca, ilgili faaliyetler zincirinde çalışan gerçek kişileri temsil eden sendikaları ve diğer işçi temsilcileri ile olumsuz çevresel etkinin endişe konusu olduğu ilgili alanlarda aktif ve deneyimli olan sivil toplum kuruluşları da buna dahildir.

04

Ne tür endişeleri dile getirebilirim?

IKEA tedarik zinciri ile ilgili Endişelerimizi Dile Getirme platformu, tedarikçi kuruluşların olası suistimallerine ilişkin endişeleri toplamak için tasarlanmıştır. Bu IWAY ihlallerini, IKEA tedarikçisi davranış kurallarının ihlallerini ve/veya geçerli yasa ve yönetmeliklerin ihlallerini içerir. Dile getirilebilecek olası endişelerin tam bir listesini vermek mümkün değildir ancak genel olarak bahsetmek gerekirse bir IKEA (alt) tedarikçisinin çocuk işçiliği veya zorla çalıştırma da dahil olmak üzere insan veya işçi haklarını ihlal ettiği, iş sağlığı ve güvenliği yükümlülüklerini hiçe saydığı, ücretleri ödemediği veya ücretlere el koyduğu sendika veya çalışan temsil organları kurma hakkını göz ardı ettiği, gıda ve suya erişimi reddettiği, yasa dışı olarak toprak ve geçim kaynaklarını aldığı, çevreye yasa dışı bir şekilde zarar verdiği veya yolsuzluk faaliyetlerine karıştığı durumların bildirilmesi teşvik edilir. Ayrıca, yukarıdakilerden herhangi birini gizlemeyi amaçlayan eylemlerin de bildirilmesi istenir.

IKEA çalışanlarını veya şirketlerini ilgilendiren endişeler için IKEA şirketlerinde farklı prosedürler uygulanmaktadır. Daha fazla bilgi IKEA.com adresinde bulunabilir.

Ürün ve hizmetlerle ilgili müşteri şikayetlerini farklı IKEA Müşteri Hizmetleri ekiplerimize yönlendiririz. Bu endişeler Endişelerimizi Dile Getirme platformunda ele alınmaz.

05



Endişelerimi dile getirmek bana veya başkalarına zarar verebilir mi?

Bildirilen tüm endişeler ve bunlarla ilgili bilgiler, bildirimde bulunan kişinin/kişilerin kimliği de dahil olmak üzere kesinlikle gizli bilgiler olarak ele alınır ve gizli olarak etiketlenir. Bildirimde bulunan kişi/kişilere ve ilgili diğer kişilere nesnel, adil ve eşit davranılır. Endişeye konu olan (alt) tedarikçi kuruluşların ve/veya kişinin/kişilerin seslerini duyurmalarına ve durumla ilgili gerçeklerini vermelerine izin verirken aynı zamanda bildirimde bulunan kişinin/kişilerin kimliklerini de koruyacağız. Nihai işlemler yalnızca gerçekler temel alınarak gerçekleştirilir. Her türlü misillemeye karşıyız.

Yalnızca bildirilen suistimalle ilgili bilgilerin doğru olduğuna ve inceleme yapmak için gerçeklere dayalı yeterli bilginin sağlandığına inanmak için makul gerekçelerin varsa endişelerini dile getirmen önemlidir.

06

Endişelerimi nasıl dile getirebilirim?

IKEA tedarik zinciri ile ilgili Endişelerimizi Dile Getirme platformuna www.ikea.com/rac-supply-chain adresinden erişilebilir. Bildirimler telefonla veya online form doldurarak yapılabilir. Platforma girdikten sonra, adım adım endişelerini dile getirme konusunda platform sana yol gösterecektir. Platform lokal dillerde mevcuttur. Platform üzerinden bildirimde bulunursan gelecekte platforma giriş yapmak için bir kullanıcı adı ve şifre alırsın. Herhangi bir soru, güncelleme veya iletişim, platform üzerinden seninle paylaşılır; bunlara yanıt bırakabilir veya daha fazla soru sorabilirsin. Platformu herhangi bir aşamada tekrar ziyaret edebilirsin.

Endişeler farklı yollardan dile getirilebilir. Endişelerimizi Dile Getirme platformunun dışında sesli mesajlaşma sistemi, ethics@inter.ikea.com yoluyla talepte bulunarak belirlenmiş bir yerde isteğe bağlı yüz yüze görüşme yapma gibi seçenekler de mevcuttur.



07



Endişelerimi anonim olarak dile getirebilir miyim?

Evet, ülkendeki geçerli yasalar ismini vermeden bildirimde bulunmanı engellemediği sürece endişeni ismini vermeden dile getirebilirsin. Anonim olarak bildirimde bulunsan da bulunmasan da, endişeni düzgün bir şekilde araştırmak için yeterli ayrıntıyı sağlaman gerekir. Adını eklersen kimliğinin korunmasını sağlamak için her türlü çabayı göstereceğiz.

08

Endişelerimi dile getirirken hangi bilgileri vermem gerekir?

Konuyla ilgili mümkün olduğunca çok bilgi vermeni öneririz.
Ayrıntılı bilgiler, endişeleri kapsamlı bir şekilde değerlendirmemizi, araştırmamızı ve gerektiğinde harekete geçmemizi sağlar. Bu bilgiler şunları içerebilir:

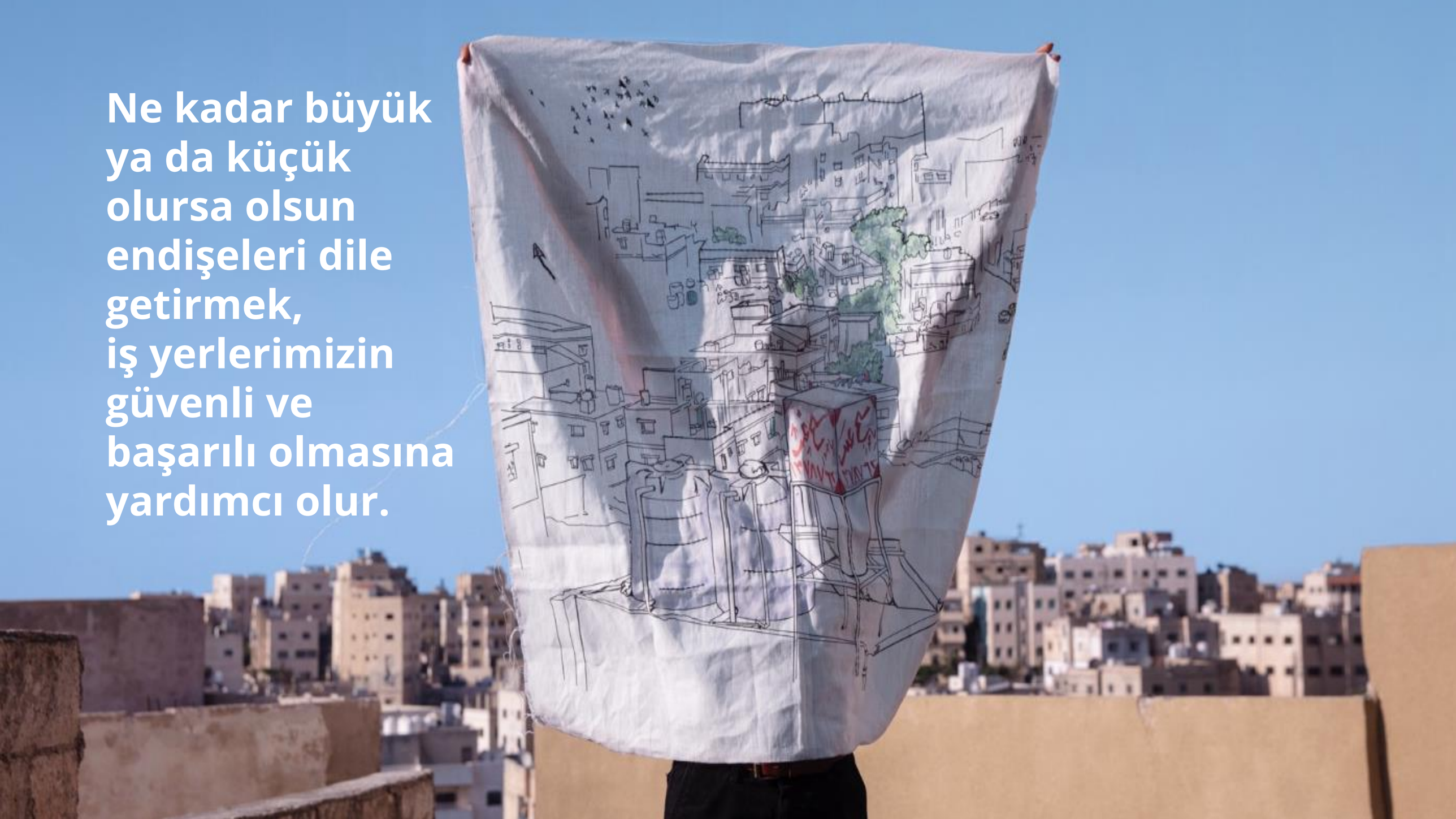
- Endişeye yol açan durumun ayrıntılı bir açıklamasının yanı sıra, öne sürülen ihlalle veya kusurlu davranışla ilgili geçmiş olaylar.

- Endişelerimizi Dile Getirme platformuna bildirimde bulunmadan önce gerçekleştirilen eylemler ve faaliyetler; çünkü bu platform IKEA (alt) tedarikçileriyle ilgili endişelerimizi dile getirmek için son çaredir ve tedarikçinin iç süreçlerini tamamlayıcı niteliktedir.

- (Alt) tedarikçinin adı, tarihler, yerler ve diğer ilgili bilgiler.

- Endişelerimiz ile ilgili her türlü destekleyici bilgi ve belge.

Ne kadar büyük ya da küçük olursa olsun endişeleri dile getirmek, iş yerlerimizin güvenli ve başarılı olmasına yardımcı olur.



09

Endişelerimi dile getirdikten sonra ne olur?

IKEA (alt) tedarikçilerinin endişeleri dile getirmek ve ele almak için güvenilir süreçlere sahip olmasını bekliyoruz. Tedarik zinciriyle ilgili endişelerin, ortaya çıktıkları yerdeki organizasyon tarafından en iyi şekilde ele alınabileceğine inanıyoruz. Tedarikçi organizasyonu içindeki suistimal raporlama süreci yeterli değilse https://www.ikea.com/rac-supply-chain adresinden ulaşılabilen Endişelerimizi Dile Getirme platformunu sunuyoruz. Endişelerimizi dile getirdiğimizde, hepsi eğitimli ve deneyimli temsilciler tarafından kapsamlı bir şekilde incelenir.

IKEA şirketleri, tedarik zinciriyle ilgili hangi endişelerin soruşturulacağını ve hangilerinin yalnızca sorgulama gibi diğer yollarla ele alınacağını belirleme hakkını saklı tutar. IKEA, bildirilen tüm endişeleri ciddiye alır ve dikkatli, objektif ve adil bir şekilde değerlendirir. IKEA şirketleri nitelik, fayda ve sağlanan gerçekler gibi faktörlere dayalı olarak bir karar verir ve davanın süreç adımları ve sonucu hakkında bilgilendirilirsin. Prensip olarak aşağıdaki adımlar Endişelerimizi Dile Getirme sürecinin bir parçasıdır:

1. Adım Vakanın açılması

2. Adım Önceliklendirme

3. Adım Sorgulama

4. Adım Soruşturma

5. Adım Düzeltme ve takip

6. Adım Vakanın kapatılması

Bildirilen bir vaka belirli adımları takip eder:

1. Adım. Vakanın açılması

Vaka, doğrudan bildirimde bulunan kişi tarafından veya başka bir yolla (ör. mektup, telefon görüşmesi, toplantı) Endişelerimizi Dile Getirme platformuna kaydedilir ve platformda bildirimde bulunan kişi “adına” bildirilir.

2. Adım. Önceliklendirme

Dile getirilen endişeler, 7 takvim günü içinde alındı onay belgesiyle kabul edilir. Endişeler, kapsam dahilinde olduğunu, yani bir IKEA (alt) tedarikçisi için geçerli olduğunu ve IKEA tedarikçi davranış kuralları, IWAY, yasalar veya yönetmeliklerin olası ihlallerini ele aldığını belirlemek için incelenir. Kapsam dışında olan endişeler (ör. bir müşteri şikayeti) kapatılır ve bildirimde bulunan kişi/kişiler bilgilendirilir. Kapsam dahilindeyse IKEA (alt) tedarikçisiyle sözleşme ilişkisi olan IKEA şirketi, endişeyi daha ayrıntılı şekilde ele alır.

3. Adım. Sorgulama

Dile getirilen endişe; eldeki durumu daha iyi anlamak, IKEA markasının dahil olma durumunu, etkisini değerlendirmek ve eldeki gerçeklere dayalı olarak iddiaların haklı olup olmadığını belirlemek için masa başı araştırması ve rapor eden kişi/kişilerle toplantıları içerebilecek üst düzey bir incelemeye tabi tutulur. Sorgulama sonraki adımları belirler.

4. Adım. Soruşturma

Sorgulama sonucunda daha fazla soruşturmanın gerekli olduğu görülürse (bunun her zaman böyle olmadığını lütfen unutma) ilgili IKEA şirketi soruşturmayı yürütür. Endişeyi soruşturmak için gerekli bilgi ve uzmanlığa sahip eğitimli şirket içi çalışanlar ve gerekirse dış şirketler görevlendirilir ve ayrıca kime danışılması gerektiğini belirleriz. Bu süreçte gerekli bilgiler yalnızca bilmesi gerekenlere sunulur ve veri gizliliği dikkate alınır. Sorun kapsamındaki (alt) tedarikçi organizasyonun dinlenmesine ve mevcut durumla ilgili kanıtlarını sunmasına izin verilecektir. Nihai işlemler yalnızca gerçekler temel alınarak gerçekleştirilir. Dile getirilen endişe bir IKEA şirketine doğrudan tedarik sağlamayan bir IKEA tedarikçisiyle ilgiliyse bu organizasyonun tedarik sağladığı direkt tedarikçi ile olan ilişki, halihazırda gerçekleştirilmediği noktalarda uygun araştırma adımlarını geliştirmek için dikkate alınacaktır.

5. Adım. Düzeltme ve takip

Düzeltmeye ihtiyaç duyulursa bunlar müdahil (alt) tedarikçi ile kararlaştırılır ve raporlayan kişiye/kişilere iletilir ve/veya raporlayan kişi/kişilerle görüşülür (uygun olduğu durumlarda). Düzeltme ilkeleri bize rehberlik ediyor ve diyaloğun endişeleri ele almak ve çözmek için önemli bir araç olduğuna inanıyoruz.

6. Adım. Vakanın kapatılması

İlgili IKEA şirketi, IKEA (alt) tedarikçisi ile birlikte çalışarak kararlaştırılan eylemlerin ve düzeltmenin tamamlandığını teyit eder ve bunun ardından vaka kapatılır. Kararlaştırılan eylemlerde ve düzeltmede ilerleme olmaması durumunda, gerektiğinde önemli eylemler de dahil olmak üzere tüm uygun adımları dikkate alırız. Kişisel veriler tüm süreç boyunca gizli kalır.

10



Dile getirdiğim endişemin ilerleyişi hakkında nasıl bilgilendirileceğim?

Endişeni dile getirdikten sonraki 7 takvim günü içinde bir alındı onayı alırsın. Süreç boyunca, vakanla ilgilenen IKEA şirketi, raporunun nasıl ele alınacağı konusunda seni bilgilendirecek, senden girdi veya açıklama isteyecek ve vakanın sonucunu paylaşacaktır. Vakanın sonucunu, IKEA şirketinin şikayetini almasından sonraki üç ay içinde öğrenirsin. Daha karmaşık vakaların işlenmesi daha uzun sürer ve bu durumda düzenli güncellemeler alırsın.

11

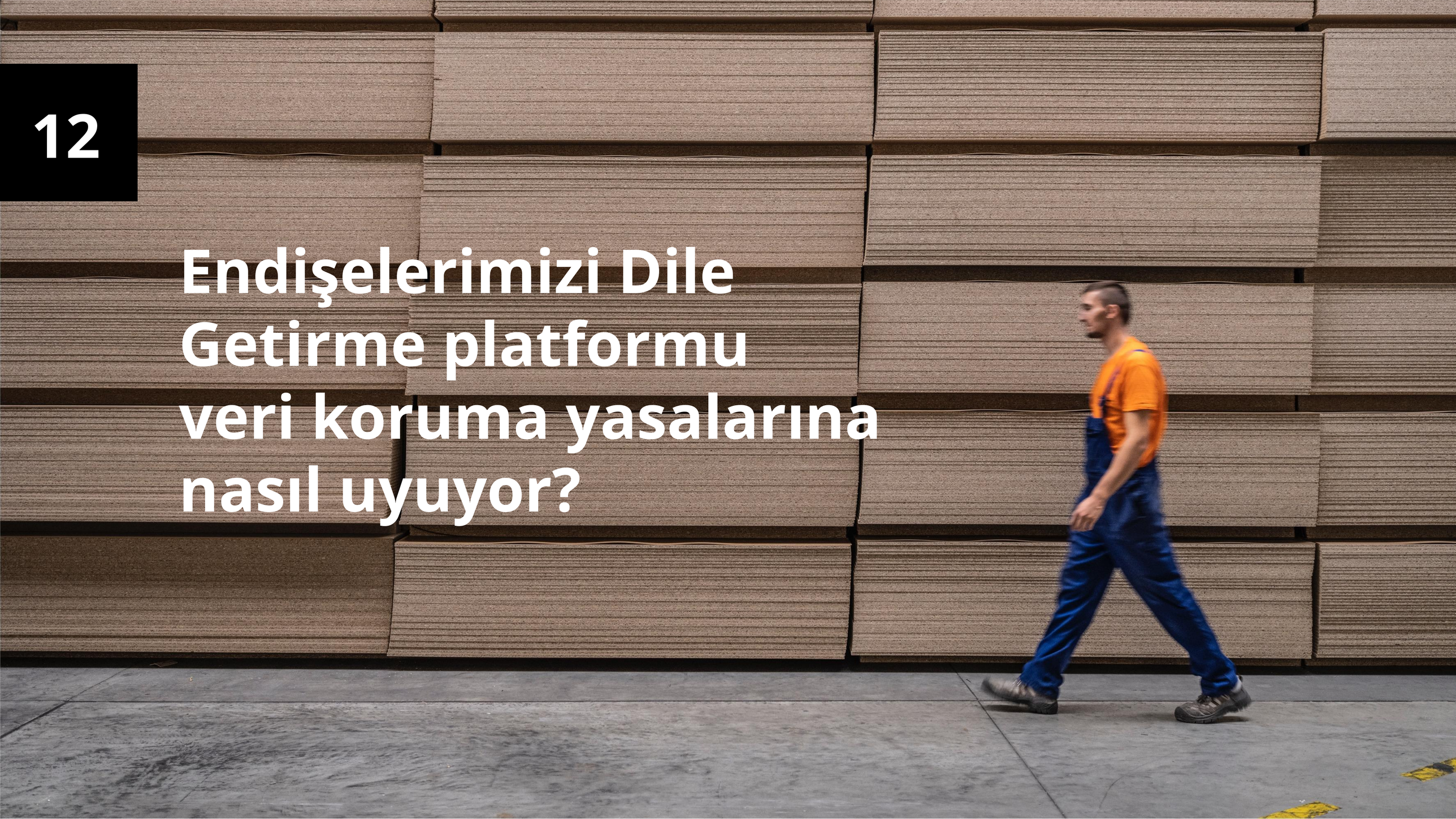
Endişenin gizli tutulması nasıl sağlanıyor?

Endişelerimizi Dile Getirme platformu, harici bir şirkete bağlıdır. Yalnızca IKEA şirketleri içindeki sınırlı sayıda temsilcinin, bu platformun kendilerini ilgilendiren kısımlarına kısıtlı erişimi vardır. Bu güvenli ve özel platform, bir web formu ve vaka yönetim sistemi içerir. Teknik ve kurumsal güvenlik önlemleri, kişisel verilerin manipüle edilmesini (istemeden veya kasıtlı olarak), kaybolmasını, yok edilmesini ya da yetkisiz kişilerin bunlara erişmesini engeller.

Bildirimde bulunan kişinin/kişilerin kimliğinin açığa çıkmaması için her türlü çaba gösterilecektir. Dile getirilen tüm endişeler ve bunlarla ilgili bilgiler, bildirimde bulunan kişinin/kişilerin kimliği de dahil olmak üzere kesinlikle gizli bilgiler olarak ele alınır ve gizli olarak etiketlenir. Bilgiler yalnızca, kesinlikle “bilmesi gereken” küçük bir grup insanla paylaşılır. Bilgiler yalnızca endişeyi ele alan kişilere ve alınacak olası önlemlere karar vermekten sorumlu olanlara açıklanır. IKEA (alt) yüklenicisi organizasyonla iletişim kurulursa (bilgileri netleştirme isteğinde bulunmak gibi) endişelerini dile getirenlerin isimleri kesinlikle açıklanmaz. Bilgiler devlet kurumları gibi üçüncü taraflarla yalnızca yasaların gerektirmesi halinde paylaşılır.

12

Endişelerimizi Dile Getirme platformu veri koruma yasalarına nasıl uyuyor?



Verilerini güvende ve emniyette tutmak için uygun önlemler alınmıştır. Verilerin kesinlikle gizli olarak ele alınır ve bunlara yalnızca kesinlikle bilinmesi gerektiği ölçüde erişilir. Verilerini yalnızca endişeni almak, soruşturmak ve ele almak amacıyla kullanırız. Verilerini yalnızca endişeni araştırmak için gerekli olduğu sürece saklarız. Kapsam dahilinde tedarikçi ile doğrudan veya dolaylı sözleşme ilişkisi olan IKEA şirketi, verilerinin işlenmesinden sorumlu olur. Hangi şirketin bağlantıya sahip olduğu açık değilse verilerinin işlenmesinden Inter IKEA Group'un Etik ve Doğruluk ekibi sorumlu olur. Kişisel bilgilerinin işlenmesini meşru menfaatin yasal zeminine dayandırıyoruz.

Bildirimde bulunan kişi olarak, bir dizi gizlilik hakkına sahipsin. Örneğin, hakkında hangi kişisel bilgileri işlediğimizi bize sorabilir ve bilgiler yanlışsa tarafımızca düzeltilmesini sağlayabilirsin. Ayrıca kişisel bilgilerinin işlenmesine ve paylaşılmasına itiraz edebilir ve bazı durumlarda bizden kişisel bilgilerini silmemizi, aktarmamızı veya kısıtlı şekilde işlememizi isteyebilirsin. Kişisel bilgilerini işleme şeklimize katılmıyor musun? O zaman bize veya denetim makamına gizlilik şikayetinde bulunabilirsin.

Bu haklar hem bildirimde bulunan kişi olarak senin hem de ilgili diğer tüm kişi/kişiler için geçerlidir. Veri gizliliği haklarını kullanmak istiyorsan veya çerez bildirimimiz, gizlilik bildirimimiz veya her ikisiyle ilgili uygulamalarımız hakkında soruların varsa lütfen aşağıdaki seçeneklerden biri aracılığıyla bizimle iletişime geç:

- **isdp.dsar@inter.ikea.com** adresinden bize e-posta gönder.

- **Inter Ikea Holding B.V., DPO, Olof Palmestraat 1, 2616 LN, Delft, Hollanda** adresine mektup gönder.

Haklarını kullanmayı seçersen ikamet ettiğin ülke, şehir, iletişim bilgileri ve konu dahil olmak üzere yeterli bilgileri vermeni isteriz. Bu bilgiler, kimliğini doğrulamamızı ve talebini işleme koymamızı sağlar. Talebin türüne bağlı olarak ek bilgi talep edebiliriz. Talebine yürürlükteki yasaların gerektirdiği süre içinde yanıt veririz.

13

IKEA şirketleri IKEA tedarik zincirini bir şekilde olumsuz etkilerse ne olur?

IKEA şirketleri, IKEA tedarik zinciri ve çalışanlarını korumak için çaba gösterir. Bir şeyler ters giderse durumu mümkün olduğunca düzeltmeye çalışırız. BM İş Dünyası ve İnsan Hakları Rehber İlkeleri'ni ve geliştirilmiş iyileştirme ilkelerini kılavuz olarak kullanırız.

Sorularını sor

Sorularını yanıtlamak için buradayız. Bizimle iletişime geçmek için lütfen QR kodunu tara veya ethics@inter.ikea.com adresine e-posta gönder. **Inter IKEA Systems B.V., Ethics & Integrity, Olof Palmestraat 1, 2616 LN, Delft, Hollanda** adresine mektup göndererek de bize ulaşabilirsin.



Endişelerimizi Dile Getirme Prosedürü
IKEA Tedarik Zinciri

Versiyon: Eylül 2025

Inter IKEA Systems B.V.

© Inter IKEA Systems B.V. 2025