

Процедура висловлення занепокоєння

Ланцюжок поставок IKEA

Вступ

Ця процедура описує, як ви може повідомити про занепокоєння, пов’язане з компаніями, які прямо чи опосередковано постачають товари або послуги компаніям IKEA в межах франчайзингової системи IKEA[1]. У ньому також пояснюється процес висловлення такого занепокоєння, а також чому це так важливо.



1 Під компаніями IKEA маються на увазі організації, що працюють під торговою маркою IKEA. До них належать Inter IKEA Group та її франчайзі INGKA Group, Al-Futtaim, Al-Homaizi, MAPA, Dairy Farm, House Market, Northern Birch, Ikano, Sarton, Falabella, Miklatorg та Al-Sulaiman.

Підхід IKEA до бізнесу

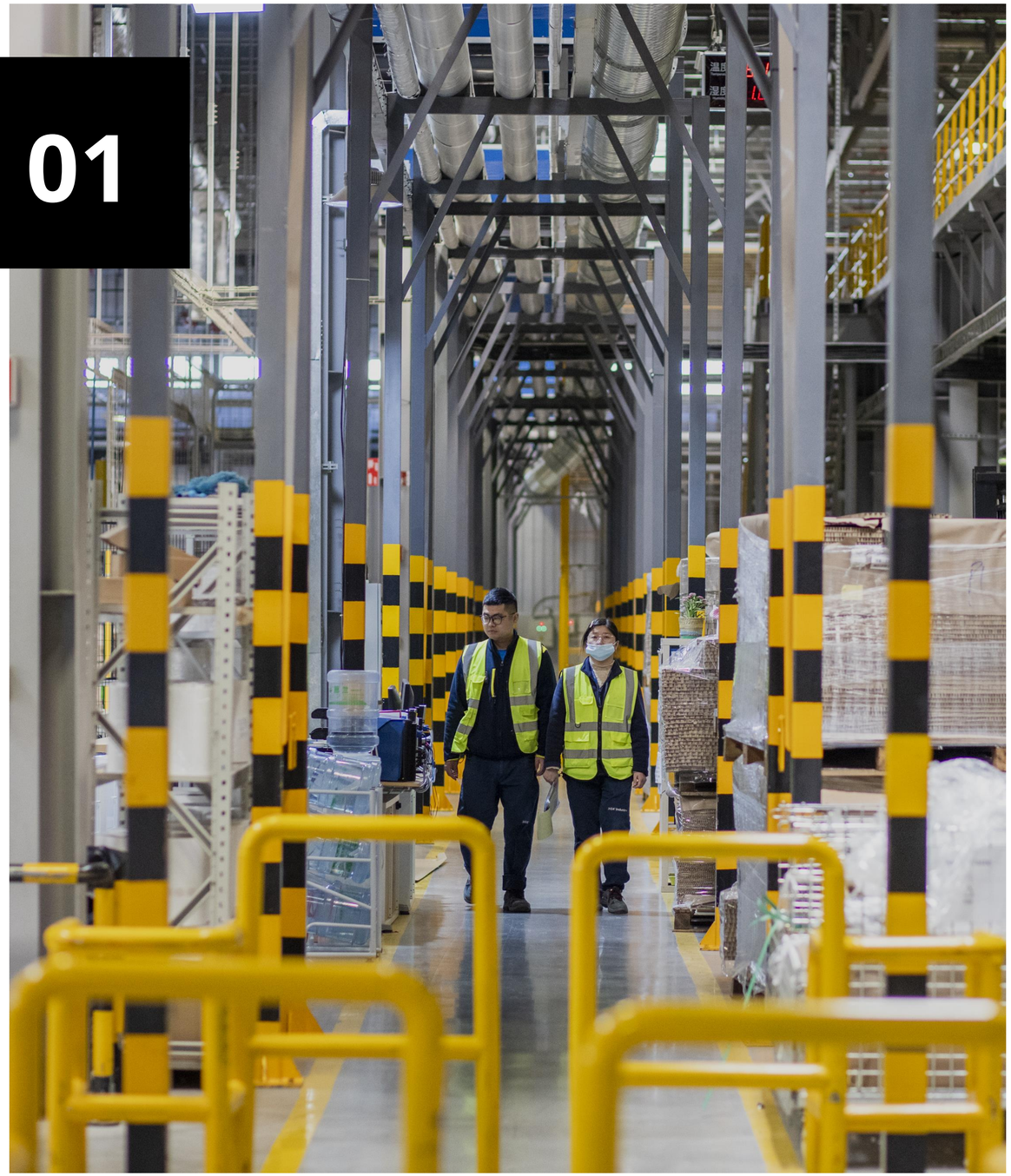
Бізнес IKEA ґрунтується на чесності, повазі, справедливості й цілісності. Ми задокументували наш спосіб ведення бізнесу в різних кодексах поведінки та політики підтримки співробітників і постачальників IKEA. Ми також враховуємо міжнародно визнані стандарти, такі як Міжнародний білль про права людини, а також закони та нормативні акти. Разом ці документи є щоденним керівництвом для співробітників та постачальників IKEA, яке допомагає їм приймати правильні рішення та демонструвати правильну поведінку – незалежно від того, де вони перебувають, з ким працюють та в яких обставинах опинилися.

З огляду на це, ми завжди прагнемо створити робоче середовище, у якому люди можуть безпечно й конфіденційно, не боячись помсти, звернутися по підтримку, якщо вони спостерігають неправомірну поведінку в своїй організації або стикаються з нею. Ми працюємо над тим, щоб людей чули, а їхні проблеми вирішувалися професійно та у відповідності до місцевих законів і правил. Ми також очікуємо, що (суб)постачальники IKEA матимуть надійні процеси для виявлення та усунення занепокоєнь.

13 запитань про цю процедуру

1. Чому я маю висловлювати занепокоєння?
2. Як висловити занепокоєння?
3. Хто може висловити занепокоєння?
4. Про які типи проблем я можу повідомити?
5. Чи може висловлення занепокоєння зашкодити мені або іншим?
6. Як повідомити про занепокоєння через платформу Raise a Concern?
7. Чи можу я повідомити про проблему анонімно?
8. Яку інформацію мені потрібно надати, коли я висловлюю занепокоєння?
9. Що відбувається після того, як я висловлюю занепокоєння через платформу?
10. Як мене інформуватимуть про хід розгляду моєї справи?
11. Як ви гарантуєте конфіденційність мого звернення?
12. Як платформа Raise a Concern дотримується законодавства про захист даних?
13. Що робити, якщо компанії IKEA якимось чином негативно впливають на ланцюжок поставок IKEA? -

01



Чому я маю висловлювати занепокоєння?

Ми вважаємо, що висловлення занепокоєння щодо неправомірної поведінки є дуже важливим з огляду на безпечне та захищене робоче середовище, хорошу репутацію та дотримання законів і нормативних актів. Мовчання може погіршити ситуацію й створити атмосферу недовіри. Коли ви повідомляєте про проблеми, що вас турбують, ви отримуєте підтримку, і люди можуть разом покращити ситуацію. Це важливо для підприємств будь-якої ланки ланцюжка створення цінності IKEA.

Компанії IKEA щодня працюють у складних міжнародних ланцюжках поставок із тисячами (суб)постачальників і сотнями тисяч працівників, розташованих у великих і малих населених пунктах. Ми усвідомлюємо, що наш вплив виходить за межі компаній IKEA, і віримо, що зможемо досягти цілей IKEA щодо позитивного впливу на людей, суспільство та планету лише тоді, коли (суб)постачальники IKEA поділятимуть такі ж зобов’язання.

Ми вважаємо будь-яку неетичну поведінку з боку (суб)постачальників IKEA неприйнятною так само, як і з боку співробітників компаній IKEA, що працюють під торговою маркою IKEA. Якщо вам стало відомо про таку поведінку, ми закликаємо вас висловити занепокоєння.

02

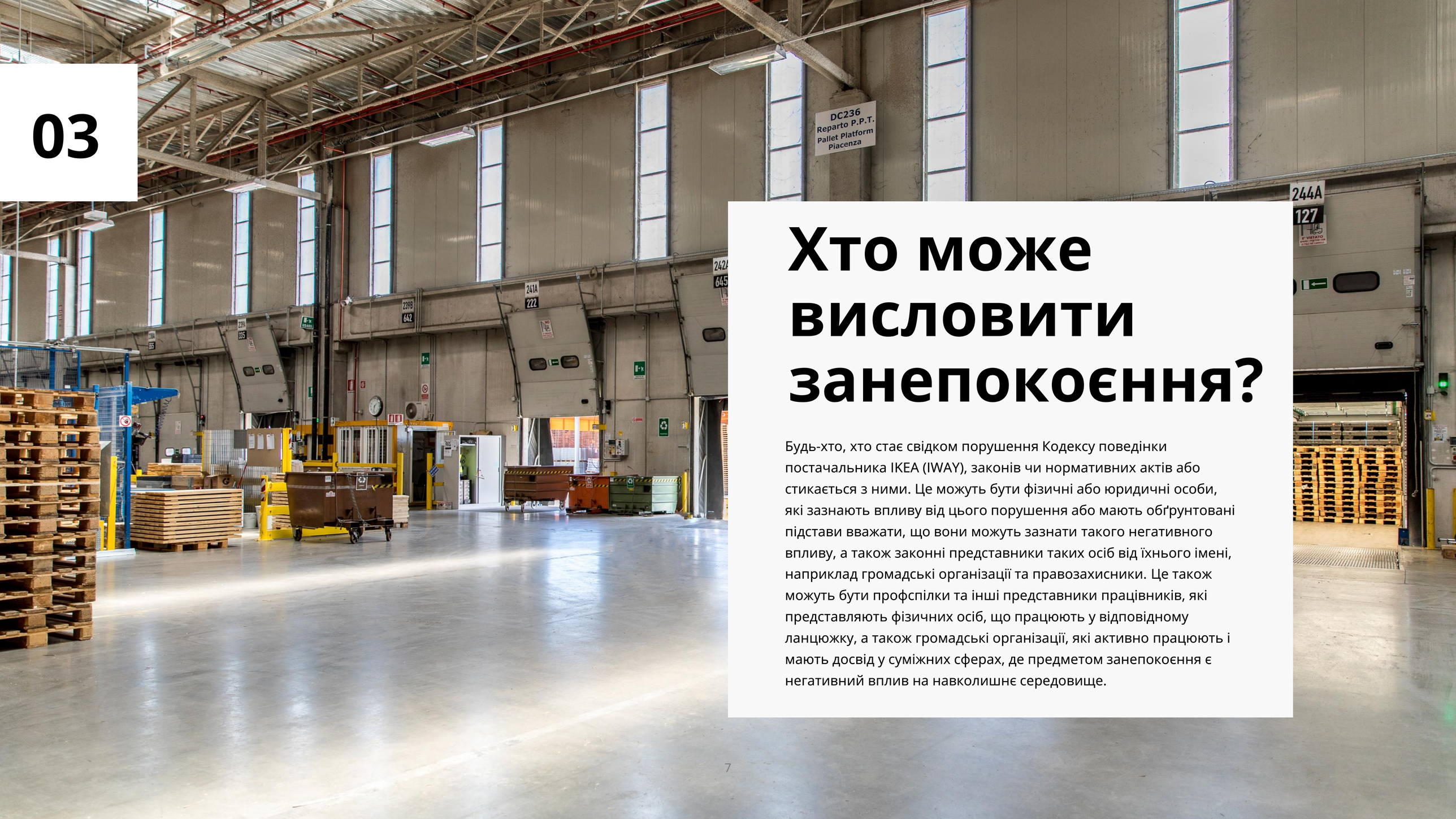
Як висловити занепокоєння?

Ми вимагаємо від (суб)постачальників IKEA наявності надійних процесів для виявлення та вирішення питань, пов’язаних із порушенням кодексів поведінки. Ми вважаємо, що проблеми, пов’язані з ланцюжками поставок, мають вирішуватися організацією, де вони виникають.

Якщо процес повідомлення про неправомірну поведінку в організації постачальника недостатній, ми пропонуємо платформу Raise a Concern, доступну на вебсайті **IKEA.com**. Ця платформа є останньою інстанцією.

Коли нам повідомляють про проблеми, ми перевіряємо їх, проводимо розслідування та визначаємо подальші кроки. Ця процедура може призвести до розслідування і, де це доречно, ми вживаємо заходів щодо (суб)постачальника IKEA, щоб зменшити можливу шкоду.





03

Хто може висловити занепокоєння?

Будь-хто, хто стає свідком порушення Кодексу поведінки постачальника IKEA (IWAY), законів чи нормативних актів або стикається з ними. Це можуть бути фізичні або юридичні особи, які зазнають впливу від цього порушення або мають обґрунтовані підстави вважати, що вони можуть зазнати такого негативного впливу, а також законні представники таких осіб від їхнього імені, наприклад громадські організації та правозахисники. Це також можуть бути профспілки та інші представники працівників, які представляють фізичних осіб, що працюють у відповідному ланцюжку, а також громадські організації, які активно працюють і мають досвід у суміжних сферах, де предметом занепокоєння є негативний вплив на навколишнє середовище.

04

Про які типи проблем я можу повідомити?

Платформа Raise a Concern для ланцюжка поставок IKEA призначена для надсилання повідомлень про потенційні порушення з боку організацій-постачальників. Це включає, наприклад, порушення IWAY, кодексу поведінкипостачальника IKEA та/абопорушення чинних законів і нормативних актів. Надати повний перелік потенційних проблем, які можуть викликати занепокоєння, неможливо, але, загалом, ми заохочуємо вас повідомляти про ситуації, коли (суб)постачальник IKEA порушує права людини або трудові права, зокрема про використання дитячої або примусової праці, ігнорування зобов'язань щодо охорони праці та здоров'я, невиплату або затримку заробітної плати, ігнорування права на створення профспілок або органів представництва працівників, відмову в доступі до продуктів харчування та води, незаконне захоплення ділянок землі, незаконну шкоду навколишньому середовищу або причетність до корупційної діяльності. Крім того, ми просимо повідомляти про дії, спрямовані на приховування будь-якого з вищезазначених фактів.

Для вирішення проблем, що стосуються співробітників або компаній IKEA, існують різні процедури, що діють у компаніях IKEA. Більше інформації можна знайти на вебсайті IKEA.com.

Скарги покупців на товари й послуги ми спрямовуємо до наших відділів обслуговування клієнтів у різних компаніях IKEA. Такі повідомлення не оброблятиметься на платформі Raise a Concern.

05



Чи може висловлення занепокоєння зашкодити мені чи іншим?

Усі повідомлення та пов’язані з ними відомості розглядаються й маркуються як суворо конфіденційні, включно із зазначенням осіб, які повідомляють таку інформацію. До осіб, які повідомляють про порушення, і інших залучених осіб ставляться об’єктивно, справедливо та неупереджено. Ми надамо можливість організаціям (суб)постачальників та/або особам, які є предметом занепокоєння, висловити свою точку зору й викласти факти щодо ситуації, водночас захищаючи ідентифікаційні дані осіб, які повідомляють про порушення. Відповідні заходи застосовуватимуться виключно на підставі фактів. Ми виступаємо проти будь-яких форм помсти.

Важливо, щоб ви висловлювали занепокоєння лише тоді, коли у вас є достатні підстави вважати, що інформація про неправомірну поведінку, про яку повідомляється, відповідає дійсності, і що ви надаєте достатньо фактичної інформації для проведення перевірки.

06

Як висловити занепокоєння?

Платформа Raise a Concern, пов’язана з ланцюжком поставок IKEA, доступна за посиланням www.ikea.com/rac-supply-chain. Повідомлення можна робити телефоном або через онлайн-форму. Щойно ви увійдете на платформу, вона допоможе вам подати повідомлення крок за кроком. Платформа доступна місцевими мовами. Якщо ви надсилатимете повідомлення через платформу, ви отримаєте ідентифікатор користувача й пароль для входу на платформу в майбутньому. Будь-які запитання, оновлення й повідомлення надходитимуть до вас через платформу, і ви зможете залишати відповіді або ставити подальші запитання. Ви можете повернутися до платформи на будь-якому етапі.

Повідомлення про занепокоєння можна надсилати різними шляхами: окрім платформи Raise a Concern, також можна скористатися системою голосових повідомлень або, за запитом, надати інформацію під час особистої зустрічі у визначеному місці, про яку можна попросити через адресу ethics@inter.ikea.com.



07

Чи можу я повідомити про проблему анонімно?

Так, ви можете висловити своє занепокоєння анонімно, якщо чинне законодавство у вашій країні дозволяє анонімні повідомлення. Незалежно від того, чи повідомляєте ви анонімно, ви повинні надати достатньо інформації для належного розслідування ситуації. Якщо ви вкажете своє ім’я, ми докладемо всіх зусиль, щоб захистити конфіденційність вашої особи.

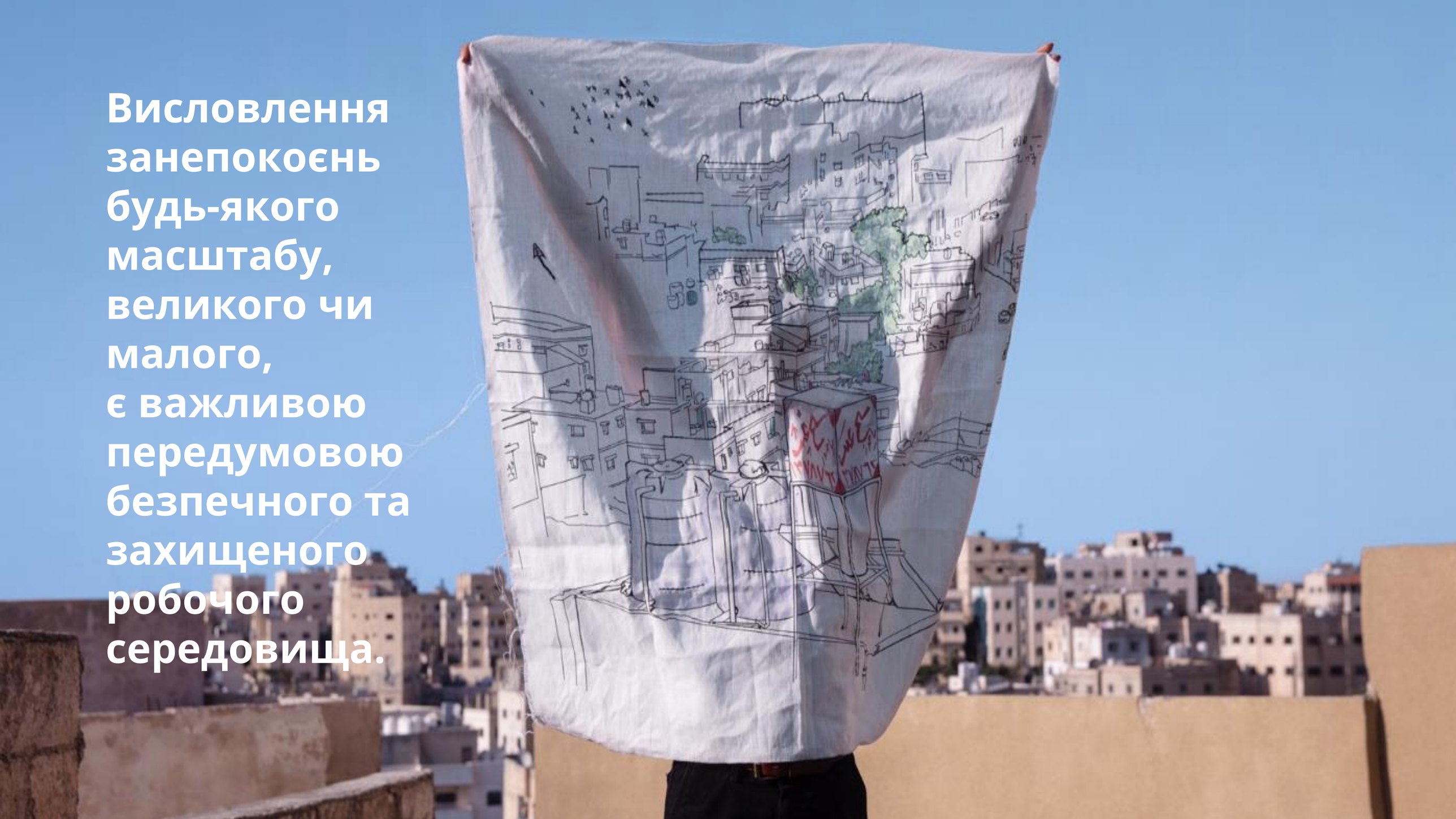
08

Яку інформацію мені потрібно надати, коли я висловлюю занепокоєння?

Ми закликаємо вас надати якомога більше релевантної інформації. Детальна інформація дозволяє нам ретельно оцінювати та розслідувати проблеми й діяти в разі, коли це необхідно. Нам потрібні такі відомості:

- детальний опис ситуації, що викликала ваше занепокоєння, а також історія ймовірного порушення або неправомірної поведінки;
- дії та заходи, вжиті до того, як ви повідомили про проблему на платформі Raise a Concern, адже ця платформа є останнім засобом висловлення занепокоєння щодо (суб)постачальників IKEA, що доповнює внутрішні процеси постачальника;
- назва (суб)постачальника, дати, місця та інша відповідна інформація;
- будь-які факти й документи на підтвердження, пов’язані з вашим повідомленням.

Висловлення занепокоєнь будь-якого масштабу, великого чи малого, є важливою передумовою безпечного та захищеного робочого середовища.



09

Що відбувається після того, як я висловлюю занепокоєння?

Ми вимагаємо від (суб)постачальників IKEA наявності надійних процесів для виявлення та вирішення проблем. Ми вважаємо, що проблеми, пов’язані з ланцюжками поставок, мають вирішуватися організацією, де вони виникають. Якщо процес повідомлення про неправомірну поведінку в організації постачальника недостатній, ми пропонуємо відвідати платформу Raise a Concern на сторінці https://www.ikea.com/rac-supply-chain. Усі скарги, що надходять, ретельно розглядаються кваліфікованими та досвідченими представниками.

Компанії IKEA залишають за собою право визначати, які проблеми, пов’язані з ланцюжком поставок, розслідуватимуться, а які вирішуватимуться іншими шляхами, наприклад лише через запит додаткової інформації. IKEA серйозно ставиться до всіх повідомлень про занепокоєння й оцінює їх ретельно, об’єктивно й справедливо. Компанії IKEA ухвалюють рішення на основі таких факторів, як характер, шлях впливу та надані факти, а вас інформують про етапи процесу та результати розгляду справи. Загалом, процес повідомлення про занепокоєння складається з наведених нижче кроків.

Крок 1 Відкриття справи

Крок 2 Перевірка

Крок 3 Запит інформації

Крок 4 Розслідування

Крок 5 Виправлення та подальші дії

Крок 6 Закриття справи

Після реєстрації справи виконується певна процедура:

Крок 1. Відкриття справи

Випадок реєструється на платформі Raise a Concern або безпосередньо заявником, або в інший спосіб (наприклад, листом, телефонним дзвінком, зустріччю) від імені заявника.

Крок 2. Перевірка

Протягом 7 календарних днів повідомлення приймається до розгляду, про що буде надіслано підтвердження. Занепокоєння перевіряється для того, щоб установити, чи є воно обґрунтованим, тобто чи стосується воно (суб)постачальника IKEA та потенційних порушень кодексу поведінки постачальника IKEA IWAY, законів або нормативних актів. Якщо проблема виходить за межі компетенції (наприклад, є скаргою клієнта), вона буде закрита, а особа, яка повідомила про неї, буде поінформована. Якщо проблема у межах компетенції, компанія IKEA, яка має договірні відносини із (суб)постачальником IKEA, проводить її подальше оброблення.

Крок 3. Запит інформації

Занепокоєння проходить загальну перевірку, що може включати дослідження інформації та зустрічі з особами, що повідомили про проблему, аби краще зрозуміти ситуацію, що склалася, оцінити причетність до неї IKEA, шлях впливу й визначити, чи можуть звинувачення бути обґрунтованими наявними фактами. У ході розслідування буде визначено подальші кроки.

Крок 4. Розслідування

Якщо запит інформації покаже, що потрібне подальше розслідування (зауважте, що це не завжди так), відповідна компанія IKEA проведе таке розслідування. Буде призначено навчених внутрішніх співробітників та, за потреби, зовнішні компанії, які мають відповідні знання та досвід для розслідування проблеми, а потім далі ми визначимо, з ким необхідно проконсультуватися. Це робиться лише на основі принципу службової необхідності та з урахуванням конфіденційності даних. Організації (суб)постачальника, на яку поширюється занепокоєння, буде надано можливість надати свою думку й факти щодо ситуації, яка склалася. Відповідні заходи застосовуватимуться виключно на підставі фактів. Якщо йдеться про постачальника IKEA, який не здійснює прямих поставок для компанії IKEA, то для визначення відповідних кроків розслідування, які ще не було здійснено, буде установлено зв’язок із прямим постачальником, який отримує ресурси від зачепленої організації.

Крок 5. Виправлення та подальші дії

Якщо знадобиться усунення недоліків, їхній обсяг буде узгоджено із (суб) постачальником та повідомлено особам, що висловили занепокоєння, та/або обговорено з ними (де це доречно). Ми орієнтуємося на виправлення ситуації і вважаємо, що діалог є важливим засобом вирішення проблемних питань.

Крок 6. Закриття справи

Відповідна компанія IKEA взаємодіятиме із (суб)постачальником IKEA, аби переконатися, що узгоджені дії виконано, а усунення наслідків завершено, після чого справу буде закрито. У разі відсутності прогресу в узгоджених діях та виправленні ситуації ми розглянемо всі варіанти дій будь-якого масштабу, якщо це буде необхідно. Персональні дані залишатимуться конфіденційними протягом усього процесу.

10



Як мене інформуватимуть про хід розгляду моєї справи?

Ви отримаєте підтвердження про отримання протягом 7 календарних днів із моменту повідомлення про проблему. Протягом усього процесу компанія IKEA, яка обробляє повідомлення, інформуватиме вас про перебіг його розгляду, проситиме вас надати коментарі й роз’яснення, а також повідомлятиме про результати розгляду справи. Ви дізнаєтеся про результат розгляду справи протягом трьох місяців після того, як компанія IKEA отримає ваше повідомлення. Складніші випадки можуть потребувати більше часу на розгляд, і в цьому випадку ви отримуватимете регулярні оновлення.

11

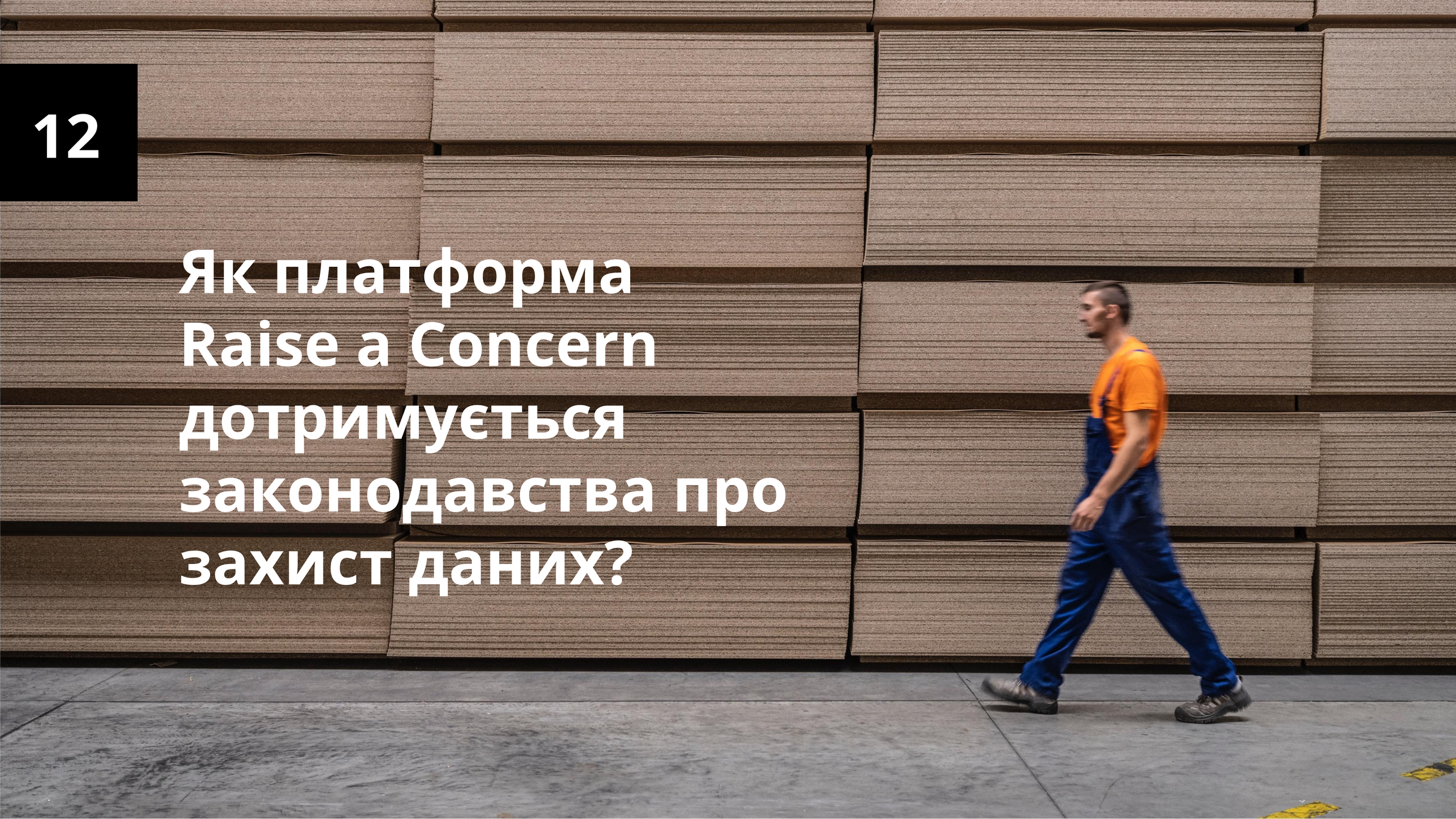
Як ви гарантуєте конфіденційність мого звернення?

Платформа Raise a Concern розміщена на серверах зовнішньої компанії, і лише обмежена кількість представників компаній IKEA має обмежений доступ до тих даних, що їм потрібні. Захищена спеціальна платформа складається з вебформи та системи управління справами. Технічні та організаційні заходи безпеки захищають персональні дані від маніпуляцій (ненавмисних або навмисних), втрати, знищення й доступу до них несанкціонованих осіб.

Ми докладемо всіх зусиль, щоб не розкрити особу особи, яка повідомила про занепокоєння. Усі повідомлення та пов’язані з ними відомості розглядаються та маркуються як суворо конфіденційні, включно з особами тих, хто повідомляє, і всіх, хто згадується у звіті. Інформація надаватиметься лише невеликій групі людей за умови, що вона необхідна їм для виконання службових обов’язків. Інформація розкриватиметься лише особам, які займаються вирішенням проблеми, і тим, хто відповідає за прийняття рішення про відповідні заходи. Якщо з організацією (суб)постачальника IKEA здійснюється будь-який зв’язок, наприклад для отримання роз’яснень, імена тих, хто повідомляє про занепокоєння, не розкриваються в жодному разі. Інформація надаватиметься третім особам, таким як державні органи, лише якщо це передбачено законом.

12

Як платформа Raise a Concern дотримується законодавства про захист даних?



Для захисту ваших даних були вжиті відповідні заходи. Ваші дані розглядатимуться як суворо конфіденційні, і доступ до них надаватиметься лише за умови службової необхідності. Ми використовуватимемо ваші дані лише для отримання, розслідування та вирішення вашої проблеми. Ми зберігатимемо ваші дані лише стільки, скільки необхідно для розслідування вашого повідомлення. За обробку ваших даних відповідатиме компанія IKEA, яка має прямі чи опосередковані договірні відносини з постачальником. Якщо незрозуміло, яка компанія має такі відносити, за обробку ваших даних відповідатиме відділ із питань етики та доброчесності Inter IKEA Group. Ми обробляємо вашу особисту інформацію на підставі законного інтересу.

Як особа, що повідомляє про занепокоєння, ви маєте низку прав на конфіденційність. Наприклад, ви можете запитати нас, яку особисту інформацію про вас ми обробляємо, і якщо така інформація є неточною, ви можете попросити нас виправити її. Ви також можете заперечити проти обробки та передачі вашої особистої інформації, а в деяких випадках ви можете попросити нас видалити, передати або обмежити можливість обробки вашої особистої інформації. Ви не згодні з тим, як ми обробляємо вашу особисту інформацію? Тоді ви можете подати скаргу на порушення конфіденційності до нас або до наглядового органу.

Ці права поширюються на вас як на особу, що повідомляє про проблему, а також на всіх інших залучених осіб. Якщо ви хочете скористатися своїми правами на конфіденційність даних або маєте запитання щодо нашої заяви про використання файлів cookie, заяви про конфіденційність або відповідних методів, зв’яжіться з нами в один із наведених нижче способів.

- Надішліть нам електронного листа на адресу **isdp.dsar@inter.ikea.com**.

- Надішліть нам звичайного листа на адресу **Inter Ikea Holding B.V., to: DPO, Olof Palmestraat 1, 2616 LN, Delft, the Netherlands.**

Якщо ви вирішите скористатися своїми правами, ми попросимо вас надати достатню інформацію, зокрема країну проживання, провінцію (якщо застосовно), контактну інформацію та тему. Ця інформація дозволить нам підтвердити вашу особу та обробити ваш запит. Залежно від типу запиту ми можемо запитати додаткову інформацію. Ми відповімо на ваш запит у строки, передбачені чинним законодавством.

13

Що робити, якщо компанії IKEA якимось чином негативно впливають на ланцюжок поставок IKEA?

Компанії IKEA прагнуть захистити ланцюжок поставок IKEA та його працівників. У разі виникнення проблеми ми прагнемо виправити ситуацію, наскільки це можливо. Для визначення належних дій ми використовуємо Керівні принципи ООН у сфері бізнесу й прав людини та розроблені принципи відшкодування.

Ви можете запитати нас про що завгодно

Ми готові відповісти на будь-які ваші запитання. Щоб зв’язатися з нами, відскануйте QR-код або напишіть нам на адресу **ethics@inter.ikea.com**. Ви також можете зв’язатися з нами поштою за адресою **Inter IKEA Systems B.V., to: Ethics & Integrity, Olof Palmestraat 1, 2616 LN, Delft, the Netherlands**.



Процедура висловлення занепокоєння
Ланцюжок поставок IKEA

Поточна версія: вересень 2025 р.

Inter IKEA Systems B.V.

© Inter IKEA Systems B.V., 2025