

Codice di Condotta

Come i valori chiave di IKEA si trasformano in comportamenti concreti

INGKA™

Indice

IL NOSTRO MODO DI AGIRE

I valori chiave di IKEA: teniamo vivo il sogno 10
Cosa ci aspettiamo da ciascuno di noi 14
Consideriamo tutte le possibili conseguenze 16
Diamo il buon esempio 19
Vogliamo avere un impatto positivo sulle persone e sul pianeta 20



IL NOSTRO MODO DI LAVORARE, INSIEME

Il nostro modo di lavorare, insieme 25
Creiamo un ambiente di lavoro aperto e rispettoso 28
Garantiamo condizioni di lavoro sane e sicure 30
Utilizziamo correttamente il nostro tempo e le altre risorse 32
Proteggiamo le informazioni e rispettiamo la privacy 35

IL NOSTRO MODO DI FARE BUSINESS

Un business responsabile 38
Rappresentiamo sempre Ingka Group e il marchio IKEA 40
Evitiamo i conflitti d'interessi 43
Non tolleriamo la corruzione 47
Non chiediamo e non accettiamo regali e ospitalità 48

IL NOSTRO MODO DI ESPRIMERE LE PREOCCUPAZIONI

Esprimiamo le nostre preoccupazioni 52
In quali casi può essere utilizzata la Trust line? 54
Come funziona la Trust line? 54

Importante!



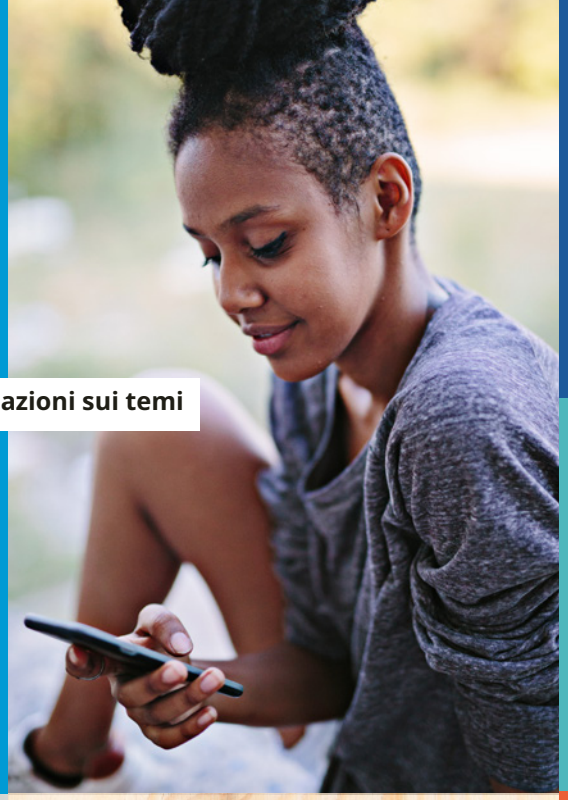
Questo codice vale per tutti i co-worker di Ingka Holding B.V. e delle sue società controllate. L'uso del termine "Ingka Group" all'interno di questo documento si riferisce all'insieme di tutte queste aziende, mentre la parola "Codice" indica esclusivamente il Codice di Condotta che stai leggendo.

Rispettare il Codice è responsabilità di tutti noi. La mancata osservanza del Codice può avere delle conseguenze sia a livello individuale che per quanto riguarda Ingka Group. Potremmo incorrere in provvedimenti disciplinari, fino ad arrivare al licenziamento, o addirittura subire procedimenti civili o penali. Ingka Group potrebbe incorrere in sanzioni, subire azioni legali o vedere la propria immagine pubblica compromessa.

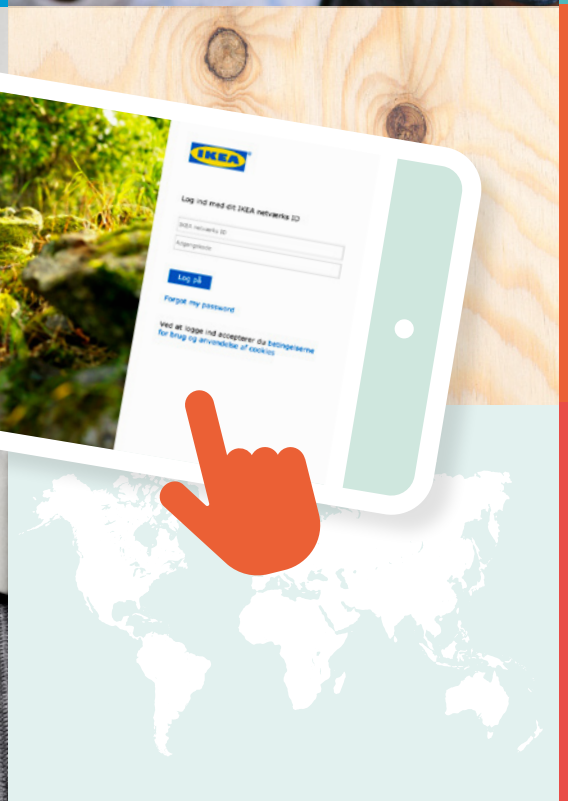


Dove possiamo trovare maggiori informazioni?

Possiamo trovare maggiori informazioni sui temi chiave trattati nel Codice nella nostra intranet.







Hej!

Sin dalla sua nascita nel 1943, nelle campagne della Svezia meridionale, IKEA è stata guidata e ispirata dalla sua visione strategica: creare una vita quotidiana migliore per la maggioranza delle persone. Questa visione può essere realizzata solo da co-worker appassionati, che condividono i nostri valori chiave e lavorano insieme. IKEA è costituita da tutti noi: quello che facciamo come gruppo e il modo in cui lo facciamo rappresentano la nostra cultura.

Il modo in cui gestiamo la nostra attività, ci relazioniamo tra di noi e interagiamo con clienti, visitatori, fornitori e con il mondo circostante determinerà sempre chi siamo e come il mondo percepisce Ingka Group e il marchio IKEA. È importante capire che ognuno di noi è un ambasciatore dei nostri valori condivisi, all'interno e all'esterno di Ingka Group.

Agire in modo corretto e responsabile ci ha portato dove siamo oggi. Mettendo il cliente al centro di tutto ciò che facciamo e vivendo la nostra cultura e i nostri valori, saremo anche in futuro i leader della vita in casa.

Questo Codice contiene i principi più importanti che dobbiamo rispettare per assicurarci che tutti facciano la cosa giusta. Deve diventare una fonte d'ispirazione e una bussola che ci guida nel nostro lavoro quotidiano all'interno di Ingka Group.

Sappiamo che il Codice non copre tutte le situazioni. L'intenzione, tuttavia, è quella di integrare i nostri valori e di aiutarci quando abbiamo dei dubbi. Fai riferimento al Codice ogni volta che sei incerto e, quando serve, chiedi aiuto.

Aiutiamoci reciprocamente a raggiungere i nostri obiettivi e aiutiamo Ingka Group e il marchio IKEA a crescere, facendo in modo che questo Codice diventi parte della nostra vita quotidiana.

IL NOSTRO MODO DI AGIRE



IL NOSTRO MODO DI AGIRE | IL NOSTRO MODO DI LAVORARE, INSIEME | IL NOSTRO MODO DI FARE BUSINESS | IL NOSTRO MODO DI ESPRIMERE LE PREOCCUPAZIONI



Teniamo vivo il sogno

I co-worker di Ingka Group sono migliaia in tutto il mondo e hanno background diversi. Ma ovunque lavoriamo e qualunque sia la lingua che parliamo, siamo tutti accomunati dalla visione strategica di IKEA: creare una vita quotidiana migliore per la maggioranza delle persone. Il modo in cui, insieme, realizziamo questa visione, The IKEA Way, si basa sui nostri valori condivisi. Con il passare degli anni, molti co-worker IKEA hanno contribuito ai valori che danno vita alla cultura IKEA. Questi valori sono il collante che ci tiene uniti. Ci mostrano la strada e, insieme a questo Codice, definiscono il nostro comportamento.

I valori chiave di IKEA

- Spirito di squadra
- Attenzione per le persone e per il pianeta
- Consapevolezza dei costi
- Semplicità
- Rinnovarsi e migliorare
- Pensare in modo diverso
- Assumersi e delegare le responsabilità
- Dare il buon esempio

Perché i nostri valori sono così importanti?

I nostri valori ci forniscono un modello condiviso per gestire il business e per interagire tra noi e con chi ci circonda.
Agire in linea con i nostri valori chiave non è sempre facile ed evidente. Quindi, per capire come comportarci al meglio in una determinata situazione, poniamoci delle domande e consideriamo i fatti da diverse prospettive.
Anche se un problema è complesso, possiamo trovare i giusti suggerimenti per risolverlo nei nostri valori chiave e in questo Codice.
In caso di dubbi facciamo sempre riferimento a loro. Ci indicheranno la soluzione giusta.

Perché abbiamo bisogno di un Codice di Condotta?

Il Codice trasforma i nostri valori chiave in comportamenti concreti. Spiega quello che Ingka Group rappresenta e quello che ci aspettiamo da ciascuno di noi.
L'obiettivo di questo Codice è guidarci su come condurre il nostro business, tutelando noi stessi, Ingka Group e il marchio IKEA. Per riuscirci, dobbiamo tener fede alla nostra cultura di equità e rispetto e adempiere ai nostri obblighi.

Facciamo ciò che è giusto
Il Codice guida i nostri comportamenti e ci aiuta a vivere i nostri valori e a comprenderli nel contesto del lavoro quotidiano.
Il Codice affronta il modo in cui noi, come co-worker di Ingka Group, ci relazioniamo tra noi, con i nostri clienti, visitatori, fornitori e partner commerciali, con le autorità pubbliche e con le comunità in cui operiamo.

In breve, vogliamo semplicemente fare ciò che è giusto: creare una vita quotidiana migliore per la maggioranza delle persone e per noi stessi.

Libertà e responsabilità
Ci fidiamo l'uno dell'altro: crediamo nella responsabilità e nella capacità di ciascuno di noi di portare a termine il lavoro. Ci concediamo lo spazio per assumerci le responsabilità e crescere: permettere ai nostri co-worker di esprimere il loro potenziale fa parte del nostro modo di essere e di agire. La libertà, unita alla responsabilità, dà valore alle nostre decisioni. Non dobbiamo mai temere di commettere errori quando basiamo le nostre decisioni sui nostri valori chiave, sul buon senso e su questo Codice.

Cosa si intende per "buon senso" all'interno del Codice?

Sappiamo che per ognuno di noi l'espressione "buon senso" può avere significati diversi, ma quando nel Codice parliamo di "buon senso" facciamo sempre riferimento ai valori chiave di IKEA. Quando abbiamo un dubbio o valutiamo una situazione, dobbiamo sempre cercare di applicare i nostri valori e di chiederci perché le cose vengono fatte in un determinato modo. Mettiamo in discussione ogni situazione!

Lasciamoci anche guidare dalle parole di Ingvar Kamprad sul buon senso: "Abituati a valutare con occhio critico non solo ciò che è già stato realizzato, ma soprattutto le nuove iniziative. Di fronte a una nuova proposta spesso ci si lascia entusiasmare dalle opportunità che essa presenta e ci si dimentica delle difficoltà che comporta. Rimani con i piedi per terra e distingui il realizzabile dalla pura fantasia. Impara a fare delle valutazioni realistiche prendendo spunto dalla quotidianità.
Impara a dire no e a bloccare le attività che non avrebbero mai dovuto essere avviate. Quando vedi che troppe decisioni interferiscono con la realizzazione di un'iniziativa, impara a limitarle.

Per ulteriori informazioni, leggi **il Testamento di un Commerciante di Mobili**.



Cosa ci aspettiamo da ciascuno di noi

Facciamo business in oltre 30 paesi, quindi il nostro Codice non può coprire tutti i diversi requisiti legali. Ecco perché è molto importante per tutti noi conoscere i requisiti applicabili nel paese in cui lavoriamo. Dobbiamo rispettare sia il Codice che le leggi e i regolamenti in vigore. Dove c'è una discrepanza, applichiamo sempre la regola più severa. Quindi, nell'improbabile eventualità che il Codice sia in conflitto con la legge, la legge prevarrà sempre sul Codice.

?: *Recentemente ho iniziato a lavorare per Ingka Group. Il mio primo giorno in azienda, ho ricevuto dalle Risorse Umane molte informazioni da leggere, tra cui l'opuscolo relativo al Codice di Condotta. Oltre a leggerlo devo anche partecipare alla formazione di cui hanno parlato le Risorse Umane?*



Sì, devi leggere e capire questo Codice, e anche partecipare alla formazione sul Codice di Condotta. Tutti i nuovi co-worker devono seguire questa formazione per capire cosa ci si aspetta da loro. È responsabilità di ciascuno di noi capire e rispettare il Codice e, naturalmente, osservare la legge.

?: *Ho sentito le persone che si occupano delle pulizie nel negozio in cui lavoro lamentarsi delle condizioni lavorative non eque, del mancato pagamento dei contributi da parte del loro datore di lavoro e dei salari inferiori ai requisiti minimi. Come mi devo comportare?*

Dovresti parlarne con il tuo manager. Ciò che hai sentito ovviamente è contro la legge ed è anche in contraddizione con i nostri valori, con il nostro Codice di Condotta e con il Codice di Condotta di Ingka Group per i fornitori (IWAY). Ci aspettiamo che anche i fornitori rispettino i nostri valori e i nostri requisiti. Vogliamo che anche i dipendenti dei fornitori traggano vantaggio dalla nostra visione strategica: creare una vita quotidiana migliore per la maggioranza delle persone. Inoltre, se questa informazione diventasse pubblica, potrebbe potenzialmente danneggiare la nostra reputazione.



Consideriamo tutte le possibili conseguenze

Nel corso del nostro lavoro quotidiano, potremmo dover affrontare delle situazioni in cui i valori chiave di IKEA potrebbero essere a rischio. In caso di dubbi su una qualsiasi delle nostre azioni, dobbiamo semplicemente porci le seguenti domande:

- È conforme alla legislazione in vigore?
- Ingka Group, il marchio IKEA e la mia reputazione sarebbero al riparo da rischi?
- È coerente con il Codice?
- Mi sentirei a mio agio se dovessi spiegarla ai miei co-worker e ai miei responsabili?
- È in linea con i valori chiave di IKEA?

Se la risposta a una di queste domande è "no", **non compiere quell'azione**.



Se hai ancora dubbi su come comportarti, chiedi indicazioni.

Il Codice descrive alcune situazioni che potrebbero verificarsi nel nostro lavoro quotidiano, ma non può prendere in considerazione qualsiasi circostanza. Ecco perché è importante chiedere supporto a:

- **il nostro manager;**
- **qualsiasi altro manager con cui ci sentiamo a nostro agio;**
- **il manager della nostra unità** *(ad esempio lo Store Manager)***;**
- **le Risorse Umane (HR) o il rappresentante di Risk Management & Compliance.**

?: Come manager, cosa posso fare se un co-worker mi confida una preoccupazione o un dubbio?

Se qualcuno ti pone una domanda o esprime una preoccupazione, segui i seguenti suggerimenti:

- ascolta attentamente;
- assicurati di avere capito la preoccupazione e chiedi spiegazioni, se necessario;
- rispondi solo alle domande di cui conosci la risposta e chiedi aiuto quando non sai cosa rispondere.
- Dai un feedback al co-worker che ha sollevato la questione il prima possibile.

Se ritieni che la questione richieda un approfondimento, chiedi indicazioni alla funzione più adatta. Potrebbe essere utile chiedere un consiglio alle Risorse Umane (HR) o alla funzione Risk Management & Compliance.

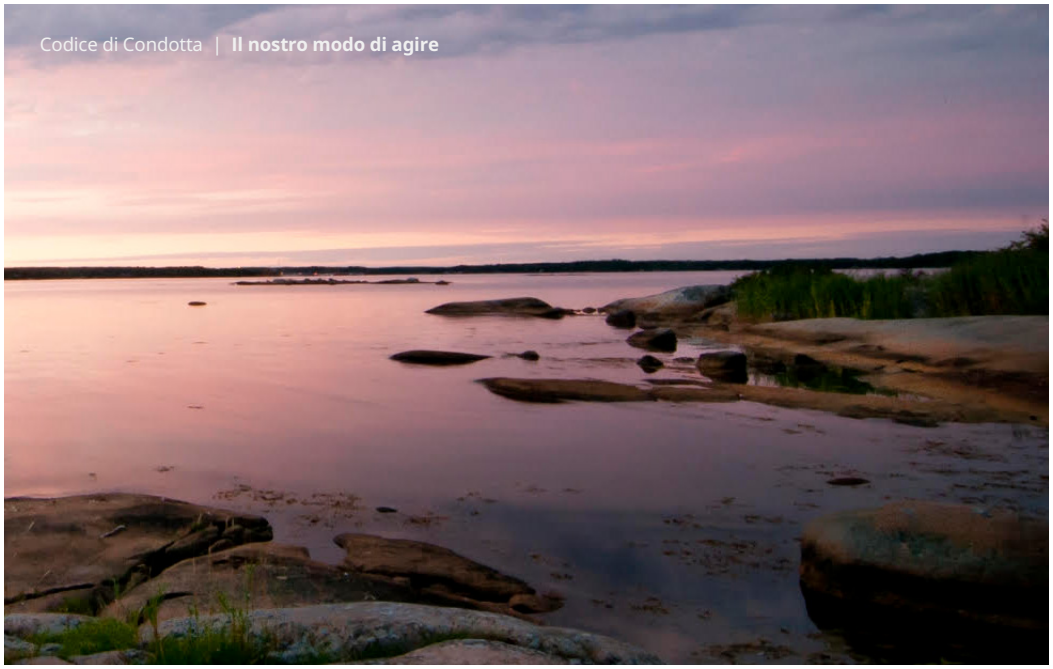


?: Dato che non gestisco un team, presumo che questo paragrafo del Codice non mi riguardi. È così? Non capisco come potrei dare il buon esempio guidando un carrello elevatore in un deposito centrale.

No, indipendentemente dal nostro ruolo, è responsabilità di ognuno di noi difendere sempre i valori chiave di IKEA. Anche creare un eccellente luogo di lavoro, con un ambiente aperto e inclusivo, è responsabilità di tutti, quindi vivi i valori IKEA e rifletti su quello che fai, su come lo fai e su come questo influisce su chi ti circonda.
Dovremmo diventare tutti dei modelli di comportamento, per imparare e migliorare, giorno dopo giorno.

Diamo il buon esempio

Nessun metodo è più efficace del buon esempio. Tutti noi dobbiamo sempre dare il buon esempio e promuovere una cultura di inclusione e rispetto. È responsabilità di ognuno di noi mettere i nostri valori al centro di tutto ciò che facciamo.
Tutti noi dovremmo sempre essere dei modelli di comportamento e dare il buon esempio alle persone che ci circondano.
I manager devono assicurarsi che i co-worker dei loro team conoscano il Codice e capiscano cosa significa per loro. Devono inoltre incoraggiare i co-worker a porre liberamente domande o dubbi sulle responsabilità previste da questo Codice.



Vogliamo avere un impatto positivo sulle persone e sul pianeta

Prendersi cura delle persone e del pianeta è uno dei nostri valori chiave e ci guida nel nostro lavoro. Insieme, abbiamo un'opportunità unica: creare un cambiamento positivo per milioni di persone in tutto il mondo e far parte di una società più sostenibile ed equa.
Prendersi cura delle persone e del pianeta è una nostra responsabilità condivisa, indipendentemente dal ruolo che abbiamo: riguarda le scelte che facciamo quotidianamente quando ci relazioniamo con i nostri clienti, con le comunità locali e con i partner commerciali. Ognuno di noi può essere un leader che favorisce il cambiamento. Sappiamo che possiamo fare grandi cose insieme, quando ogni singolo co-worker è coinvolto.

Dimostriamo il nostro impegno:
- lavorando per ispirare e permettere a milioni di persone di vivere una vita più sostenibile e più salutare;
- trasformando le nostre attività e utilizzando le risorse in modo efficiente;
- diventando un business inclusivo e focalizzato sulle persone.

Cosa posso fare per dare il mio contributo?

Esistono molti modi per contribuire a creare cambiamenti positivi.

Per esempio:

- poni domande e sfida i vecchi metodi per migliorare le cose, sia per le persone che per il pianeta;
- amplia le tue conoscenze e cerca nuovi modi per far sì che una vita sana e sostenibile diventi parte integrante dell'incontro con il cliente;
- pensa sempre al bene delle persone e del pianeta quando scegli i partner commerciali e collabori con loro;
- trova nuove opportunità e lavora all'interno della comunità locale, per fare la differenza;
- scegli un modo più sostenibile per recarti al lavoro;
- usa le risorse con attenzione, cercando di azzerare i rifiuti e di essere il più energeticamente efficiente possibile.

IL NOSTRO MODO DI LAVO-RARE, INSIEME



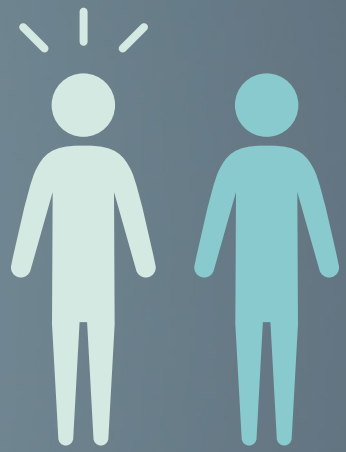
?: Il mio manager ha recentemente assunto un co-worker di 60 anni che entrerà a far parte del nostro team di vendita. Non penso che questa sia la scelta giusta e credo che una persona di quella età non sappia nulla di arredamento dal design moderno.

In Ingka Group, co-worker di diverse età lavorano con diversi stili d'arredamento per la casa e non si limitano agli stereotipi della loro generazione. Rispettiamo e apprezziamo i co-worker di ogni età, impariamo da loro e valorizziamo l'unicità che ogni generazione porta con sé.

Il nostro modo di lavorare, insieme

Sosteniamo un trattamento equo e pari opportunità
Ci impegniamo a rispettare e sostenere i diritti umani in tutte le nostre attività, sia interne che esterne.
Promuoviamo un ambiente di lavoro inclusivo in cui tutti possano sentirsi accolti, rispettati, accettati e riconosciuti per la loro unicità e in cui tutti possano lavorare insieme in un clima favorevole.
Riteniamo che l'uguaglianza sia un aspetto fondamentale dei diritti umani e non accettiamo alcun tipo di molestia né di discriminazione per età, identità di genere, orientamento sessuale, abilità fisica, etnia, razza, nazionalità, religione, stato civile o familiare, o qualsiasi altro aspetto della nostra identità.
Non accettiamo alcuna condotta verbale o fisica che manchi di rispetto o umili un'altra persona. Questo vale anche per i visitatori, i clienti e le persone con cui entriamo in contatto.





?: Come faccio a riconoscere un caso di molestie?

Tutti i co-worker hanno il diritto di lavorare in un luogo libero da qualsiasi forma di abuso o molestia.
È da considerarsi molestia una condotta che viola la dignità di una persona e crea un ambiente intimidatorio, minaccioso, ostile, degradante, umiliante o offensivo.



?: Sono cresciuto in una famiglia tradizionale, dove mia madre e le mie sorelle si prendevano cura della casa e gli uomini lavoravano e facevano carriera. Quando sono stato assunto in Ingka Group avevo un manager di sesso maschile, che poi ha cambiato posizione ed è stato sostituito da una donna. È difficile per me accettare di lavorare con un manager di sesso femminile.

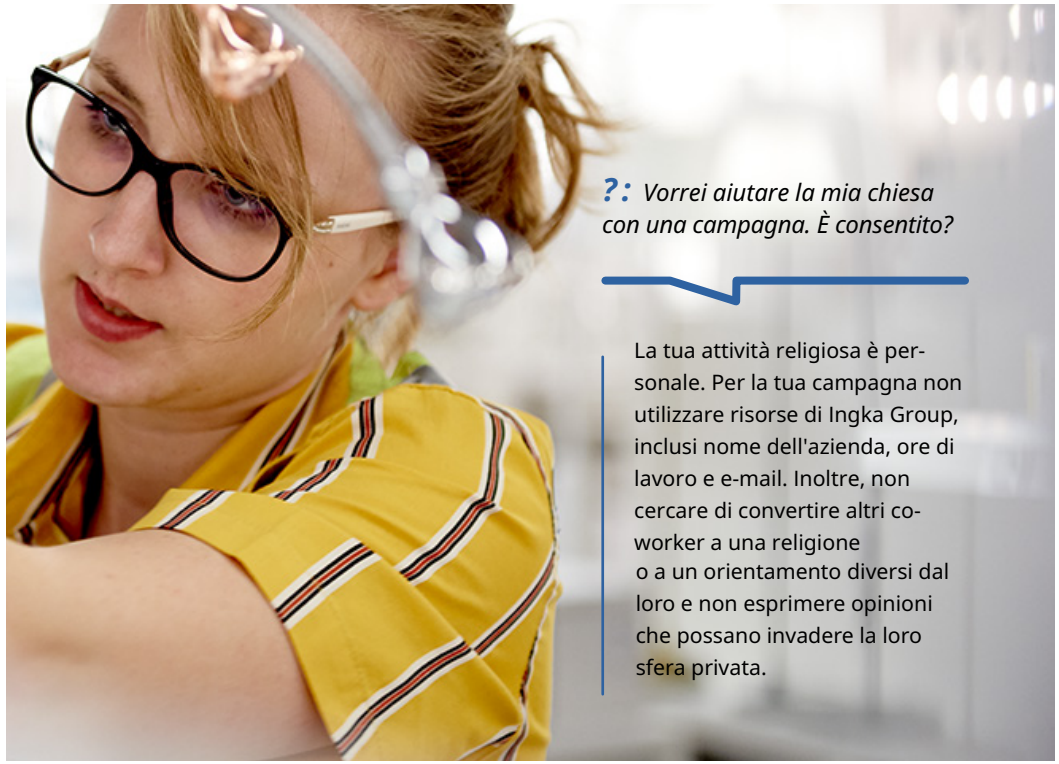
Crediamo che l'uguaglianza di genere sia un aspetto fondamentale dei diritti umani. L'uguaglianza di genere prevede la creazione di una cultura inclusiva in cui sia le donne che gli uomini vengono apprezzati per il loro contributo unico e influiscono sulla cultura dell'organizzazione in modo unico e complementare.

Creiamo un ambiente di lavoro aperto e rispettoso

Crediamo nei rapporti di lavoro costruttivi e sosteniamo il diritto di ogni co-worker alla libertà di associazione. Rispettiamo il diritto dei co-worker di formare, aderire o non aderire a un'associazione di lavoratori, nel rispetto del quadro giuridico in vigore.
Sono apprezzati i punti di vista e le opinioni di tutti, con l'obiettivo comune di costruire un eccellente luogo di lavoro. Ci rispettiamo reciprocamente e apprezziamo lo spirito di collaborazione che deriva dalla nostra cultura, che si basa su un dialogo aperto, onesto e diretto. Questo è il motivo per cui tutti noi dobbiamo lavorare attivamente insieme, per continuare a sviluppare e a rafforzare questo dialogo interno.
Tuttavia, le turbolenze in molte parti del mondo hanno spianato la strada alla diffusione di idee radicali ed estremiste a livello politico, religioso e ideologico. Continueremo a sostenere e promuovere i nostri valori: diversità, inclusione e tolleranza sono intoccabili per noi.
Non tolleriamo estremismi. Questo significa definire i tipi di comportamento e di espressione che sono accettabili e quelli che non lo sono. I comportamenti e le espressioni personali sul posto di lavoro non possono invadere la sfera privata degli altri.

***?:** Uno dei miei colleghi ha inviato via e-mail un messaggio inappropriato, di natura sessuale, ad alcuni membri del team. L'ho trovato offensivo, ma non so se esprimere al collega la mia preoccupazione. Come mi devo comportare?*

È responsabilità di ognuno di noi creare un eccellente luogo di lavoro e non dobbiamo accettare comportamenti offensivi come questo.
Se non te la senti di affrontare il collega direttamente, contatta il tuo manager o il reparto Risorse Umane (HR).



***?:** Vorrei aiutare la mia chiesa con una campagna. È consentito?*

La tua attività religiosa è personale. Per la tua campagna non utilizzare risorse di Ingka Group, inclusi nome dell'azienda, ore di lavoro e e-mail. Inoltre, non cercare di convertire altri co-worker a una religione o a un orientamento diversi dal loro e non esprimere opinioni che possano invadere la loro sfera privata.



***?:** Ho un amico che mi manda spesso barzellette o battute divertenti. Posso usare il gruppo del mio team in yammer o la mia e-mail per condividerle con i colleghi?*

È questione di buon senso. È consentito inviare un messaggio, occasionalmente, ma un uso personale frequente del network di Ingka Group potrebbe sovraccaricarla, oltre ad essere una perdita di tempo.
Soprattutto, tieni presente che non tutti hanno lo stesso senso dell'umorismo: fai attenzione a non inviare contenuti che possono essere considerati offensivi.

?: Mi sono fatto male alla schiena giocando con i miei bambini e il dottore mi ha dato degli antidolorifici che mi fanno sentire molto stanco. Posso lavorare?

Sì, se il medico non ti ha esonerato dal lavoro, dovresti essere in grado di lavorare. Tuttavia, chiediti quale potrebbe essere il potenziale pericolo. Stai usando attrezzature tecniche? Usarle sotto l'influenza dei farmaci prescritti potrebbe rappresentare un potenziale rischio per te e per gli altri, quindi la situazione va valutata.
Parla con il tuo manager e trovate insieme la soluzione giusta per risolvere il problema.

Garantiamo condizioni di lavoro sane e sicure

La salute e la sicurezza sul posto di lavoro sono responsabilità di ognuno di noi. Lavoriamo tutti proattivamente per proteggere noi stessi, i visitatori e le altre persone che lavorano nei nostri edifici. Ci sforziamo di ridurre i rischi legati al lavoro e di migliorare le nostre condizioni di salute sul lavoro. Esistono dei requisiti, interni ed esterni, sulla salute e sulla sicurezza che hanno l'obiettivo di garantire a tutti noi e alle persone che ci circondano un ambiente sicuro, e di proteggere il nostro business. Dobbiamo rispettare questi requisiti, senza scendere mai a compromessi sulla nostra sicurezza e sulla nostra salute.
Nei nostri luoghi di lavoro a nessuno è permesso di lavorare sotto l'effetto di alcol, droghe legali e illegali o qualsiasi altra sostanza che impedisca di svolgere la propria attività in modo sicuro ed efficiente. Lavorare sotto l'influenza di tali sostanze comporta un rischio inaccettabile per la propria sicurezza e per quella degli altri. Tutti gli incidenti e le procedure lavorative non sicure, anche se sembrano trascurabili, devono essere segnalati immediatamente al nostro manager.



?: Ho visto che alcuni dei miei co-worker non seguono i processi lavorativi standard e penso che questo possa essere rischioso per loro e per gli altri. Pensano di lavorare più velocemente senza utilizzare tutti i dispositivi di sicurezza. Cosa devo fare? Penso che questo comportamento sia rischioso per la loro sicurezza.

Ci preoccupiamo gli uni degli altri e lavoriamo in modo proattivo per ridurre i rischi legati al nostro lavoro. Se assisti a una procedura lavorativa non sicura, parla direttamente con i tuoi co-worker del rischio che hai percepito. Forse non si sono resi conto di aver fatto qualcosa di pericoloso. Segnala il problema al tuo manager e concorda con lui o lei le possibilità di miglioramento. Andrà a vantaggio dell'intero team.

Utilizziamo correttamente il nostro tempo e le altre risorse

Dobbiamo fare in modo che tutte le risorse di Ingka Group, inclusi tempo, beni, materiali, attrezzature, informazioni, ecc., vengano utilizzate solo a scopo lavorativo. Tuttavia, sappiamo che può verificarsi un uso personale, occasionale e ragionevole, di alcune di queste risorse senza che questo influisca sulle nostre attività quotidiane e sul nostro business. Dobbiamo usare il buon senso per salvaguardare le risorse di Ingka Group e dobbiamo accertarci che l'uso personale di queste risorse non comporti un aumento dei costi per la stessa Ingka Group e non interferisca con il nostro lavoro.
Ciascuno di noi deve cercare di proteggere tutto ciò che è di proprietà di Ingka Group da perdite, danni, distruzione, uso improprio, furto, frode e appropriazione indebita.

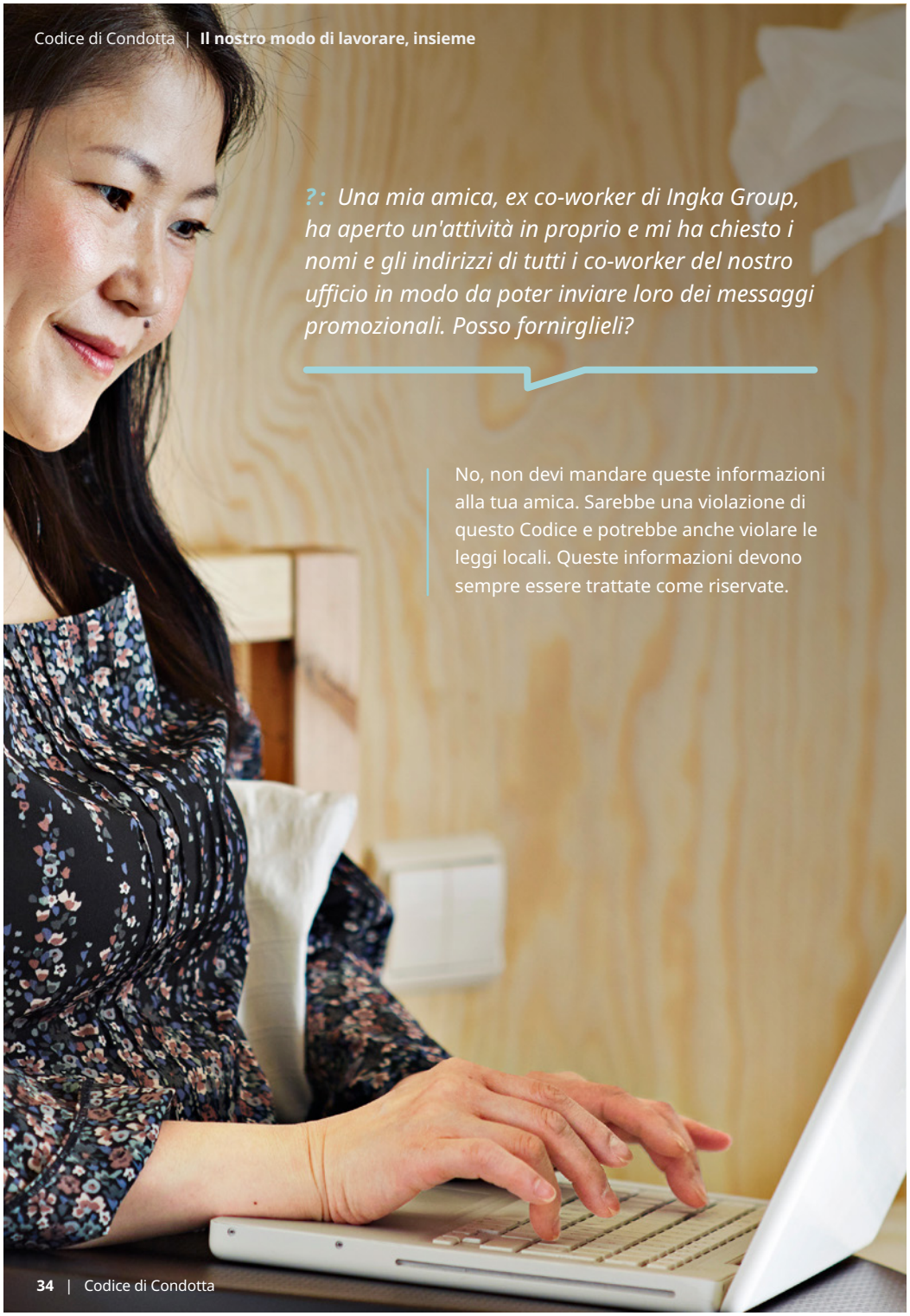
?: Posso usare il mio indirizzo e-mail aziendale per uso personale?



Tutti noi siamo dotati di un indirizzo e-mail di Ingka Group a scopo lavorativo. Tuttavia, dato che l'e-mail è uno strumento di comunicazione ampiamente utilizzato, ne è consentito un uso privato responsabile e controllato, purché non interferisca con il corretto svolgimento delle nostre mansioni.
Non possiamo però usare questo indirizzo e-mail per creare account sui social media.

?: Posso usare il cellulare personale durante il mio turno?

Quando lavoriamo dobbiamo concentrarci sui nostri compiti. Tuttavia, se necessario, è permesso un uso privato responsabile e controllato del telefono cellulare personale, purché non interferisca con il corretto svolgimento delle nostre mansioni.
Pensa sempre a quello che ti aspetti dagli altri. Ad esempio, quando vai a fare shopping cosa ti aspetti dall'assistente alla vendita? Noi vogliamo offrire ai nostri clienti un'ottima esperienza d'acquisto, quindi la priorità deve sempre essere il nostro lavoro.
Tieni presente che per motivi di sicurezza legati alle tue mansioni potrebbe essere vietato utilizzare il telefono privato durante i tuoi turni (ad esempio se stai guidando un carrello elevatore).



?: Una mia amica, ex co-worker di Ingka Group, ha aperto un'attività in proprio e mi ha chiesto i nomi e gli indirizzi di tutti i co-worker del nostro ufficio in modo da poter inviare loro dei messaggi promozionali. Posso fornirglieli?

No, non devi mandare queste informazioni alla tua amica. Sarebbe una violazione di questo Codice e potrebbe anche violare le leggi locali. Queste informazioni devono sempre essere trattate come riservate.

Proteggiamo le informazioni e rispettiamo la privacy

L'informazione è una risorsa aziendale importante per Ingka Group e va gestita come tale. Nel nostro lavoro quotidiano, condividiamo le informazioni sia verbalmente che in forma scritta e questa condivisione, se avviene correttamente, contribuisce al nostro successo.
Una gestione errata delle informazioni, invece, può danneggiare co-worker, clienti, visitatori e la nostra azienda nel suo complesso.
Ingka Group rispetta la privacy di co-worker, clienti, partner commerciali e delle altre parti interessate. I dati personali devono essere sempre trattati in modo lecito e corretto e devono essere gestiti con la massima cura in termini di riservatezza e integrità.
Quindi è molto importante per tutti noi, così come per i nostri partner commerciali, essere consapevoli del valore delle informazioni e rispettare le linee guida interne e le norme sulla sicurezza e sulla privacy dei dati.
È bene dare sempre per scontato che le informazioni relative all'azienda sono confidenziali e vanno condivise solo con le persone che ne hanno diritto o che ne hanno bisogno per poter svolgere il proprio lavoro all'interno di Ingka Group. Se non sei sicuro, chiedi consiglio al tuo manager.

Esempi di informazioni riservate o sensibili:

- Informazioni personali
- Cambiamenti organizzativi
- Informazioni di vendita
- Sviluppo dei prodotti
- Informazioni sui pagamenti
- Potenziali acquisizioni
- Business plan
- Strategie
- Previsioni



IL NOSTRO MODO DI FARE BUSINESS





Un business responsabile

Un business responsabile: tutto ruota intorno a questo. Il business e il successo di Ingka Group si fondano su una solida base di onestà, rispetto, equità e integrità. Ognuno di noi deve cercare di salvaguardare questa base, agendo ogni giorno secondo i nostri valori chiave.
Dato che siamo parte della cultura IKEA, che si basa su dei valori, abbiamo il privilegio di assumerci delle responsabilità nella nostra vita lavorativa quotidiana e il potere di influenzare il business, indipendentemente dal ruolo che svolgiamo all'interno di Ingka Group.
Alcune delle decisioni che dobbiamo prendere sono difficili: ecco perché dobbiamo usare il buon senso per agire in modo corretto. Solo così possiamo vivere in base ai nostri valori, cosa che si riflette positivamente sull'immagine e sulla reputazione di Ingka Group.
Ciò vale anche quando interagiamo con clienti e visitatori. Cerchiamo sempre di offrire loro un'ottima esperienza, indipendentemente dal canale che usano per acquistare o interagire con noi. Siamo sempre rispettosi e disponibili con i clienti, li invitiamo a far parte della nostra visione e condividiamo con loro i nostri valori.
Tuttavia, sappiamo che questi valori non sono condivisi da tutti e potrebbe capitarci di affrontare attriti o conflitti.
Se questo accade, è importante difendere ciò in cui crediamo: i nostri valori e la nostra volontà ferma di non tollerare alcun tipo di discriminazione, molestia o comportamento scorretto.

?: Lavoro al reparto Servizio Clienti (cambi e resi) e indosso il velo. Recentemente un cliente ha rifiutato di essere servito da me perché indossavo un "simbolo dell'Islam". Ha iniziato a urlare e ha chiesto di essere servito da qualcun altro.

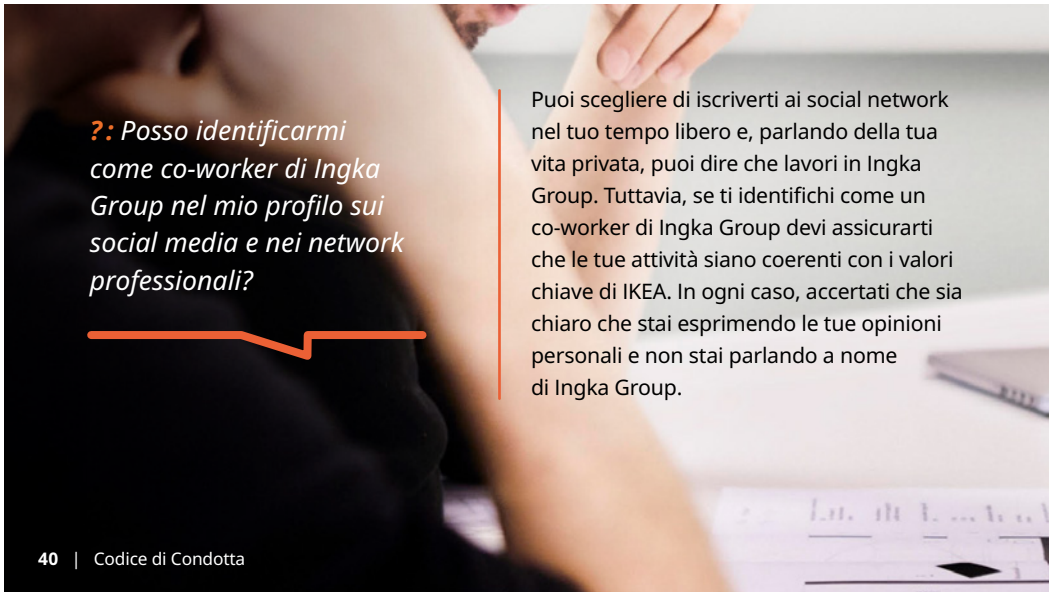
In questi casi dobbiamo spiegare rispettosamente al cliente che in Ingka Group tutti hanno il diritto di essere se stessi. Rispettiamo e riconosciamo le differenze dei nostri co-worker e li valutiamo in base alle loro prestazioni lavorative.
Apprezzare la diversità di religione, fede e credo è in linea con i nostri valori umani ed è così che facciamo un business responsabile.

?: Sto gestendo un processo d'acquisto: comunicando al fornitore un volume superiore al previsto riuscirei a ottenere un prezzo migliore di quello che avrei per dei volumi inferiori. Posso farlo, dato che ho intenzione di lavorare con questo fornitore solo per un breve periodo?

No, non è permesso dare informazioni errate ai nostri fornitori e partner commerciali. In Ingka Group cerchiamo sempre di instaurare relazioni commerciali durature e basate sull'onestà e dobbiamo agire sempre in modo affidabile e corretto, con una prospettiva a lungo termine. Responsabilità, fiducia, integrità e professionalità guidano i nostri rapporti commerciali.

Rappresentiamo sempre Ingka Group e il marchio IKEA

I co-worker che rappresentano Ingka Group in negozio, durante i viaggi di lavoro, nelle riunioni, agli eventi, ecc., sono sempre visti come ambasciatori di Ingka Group e del marchio IKEA. Quando ci relazioniamo con i nostri clienti, i nostri fornitori e qualsiasi altro partner o autorità esterna, siamo il volto di Ingka Group. Dobbiamo sempre agire in linea con i nostri valori, tenendo sempre presente il miglior interesse di Ingka Group.
Nella nostra vita privata, ovviamente, siamo liberi di impegnarci in attività politiche, religiose, civiche o di altro genere, purché le nostre azioni e opinioni non siano considerate quelle di Ingka Group.
Lo stesso vale per i social media. Quando utilizziamo i social network dobbiamo scrivere in prima persona e chiarire che stiamo partecipando alla discussione a livello personale e non a nome di Ingka Group o del marchio IKEA. Solo i co-worker autorizzati possono parlare per conto di IKEA. Dobbiamo sempre evitare di fare supposizioni su temi che Ingka Group non ha annunciato ufficialmente. Allo stesso modo, non dobbiamo confermare o smentire voci su Ingka Group e sul marchio IKEA.



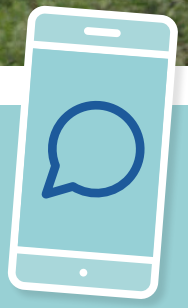
?: Posso identificarmi come co-worker di Ingka Group nel mio profilo sui social media e nei network professionali?

Puoi scegliere di iscriverti ai social network nel tuo tempo libero e, parlando della tua vita privata, puoi dire che lavori in Ingka Group. Tuttavia, se ti identifichi come un co-worker di Ingka Group devi assicurarti che le tue attività siano coerenti con i valori chiave di IKEA. In ogni caso, accertati che sia chiaro che stai esprimendo le tue opinioni personali e non stai parlando a nome di Ingka Group.



?: Un collega ha postato un commento offensivo su di me nella sua pagina personale di un social media. Che cosa posso fare?

Sul lavoro ci relazioniamo tra noi con rispetto e ci aspettiamo che questo rispetto vada oltre la sfera lavorativa. Se ritieni che il tuo collega ti abbia mancato di rispetto e che questo possa avere delle conseguenze sul lavoro, parlane prima con lui/lei. Contatta anche il tuo manager, che cercherà di aiutarti a trovare una soluzione al problema.



?: Posso discutere di questioni aziendali sui social media?

Non dobbiamo mai pubblicare su internet informazioni riservate relative a qualsiasi aspetto della nostra attività. I forum pubblici dei social media non devono essere usati per la comunicazione interna tra i co-worker. Non pensi che le discussioni e le conversazioni relative al lavoro debbano rimanere all'interno di un contesto professionale? Allo stesso modo, le informazioni relative ai clienti non devono essere divulgate nei forum pubblici.
Se sui social media ricevi commenti o domande su Ingka Group o sul marchio IKEA, fai riferimento ai nostri profili pubblici sui social media: in questo modo ti assicuri che le informazioni divulgate siano corrette.

?: Mio marito lavora per uno dei nostri fornitori di servizi, ma io non ho alcun contatto con il fornitore. Si tratta di un conflitto di interessi?

Devi comunicarlo in modo che possano essere prese misure per garantire che i potenziali conflitti d'interessi non influenzino, o non sembrino influenzare, le tue decisioni come co-worker di Ingka Group. Dobbiamo essere trasparenti ogni volta che ci rendiamo conto che potremmo trovarci di fronte a un potenziale conflitto di interessi.



Evitiamo i conflitti d'interessi

Un conflitto d'interessi si verifica quando l'interesse privato di un individuo interferisce, o sembra interferire, in qualche modo con gli interessi di Ingka Group. Si tratta di conflitto d'interessi anche quando un co-worker, un suo familiare o un suo amico stretto ricevono vantaggi personali impropri grazie alla posizione o ai legami del co-worker all'interno di Ingka Group. Dobbiamo sempre considerare l'impatto delle nostre relazioni sulla nostra posizione e su quella di Ingka Group. Questo ci aiuterà a identificare situazioni che potrebbero causare conflitti d'interessi e a impedire che si verifichino.

Dato che facciamo parte di un ambiente di lavoro aperto, dobbiamo agire in modo trasparente e segnalare quando ci troviamo di fronte a un potenziale conflitto di interessi o veniamo a conoscenza che un altro co-worker potrebbe trovarsi in tale situazione.
Accertare se esiste un conflitto di interessi può essere difficile. In caso di dubbi, rivolgiti sempre al tuo manager, oppure ai reparti Risorse Umane (HR) o Risk Management & Compliance.

Un potenziale conflitto di interessi può verificarsi in molte situazioni, come le seguenti:

- avere una relazione intima e personale con un subordinato;
- essere il proprietario o avere degli interessi sostanziali in un'azienda che è cliente, concorrente o fornitrice;
- fare affari con un'azienda di proprietà di un co-worker o della sua famiglia, oppure controllata da loro;
- essere un familiare di persone assunte da un fornitore;
- accettare regali, pagamenti o servizi da persone che cercano di fare business con Ingka Group;
- lavorare come consulente indipendente per un cliente o un fornitore di Ingka Group e, al tempo stesso, essere dipendente di Ingka Group o aver recentemente intrattenuto rapporti d'affari con Ingka Group;
- utilizzare le risorse di Ingka Group per interesse personale;
- sfruttare conoscenze interne in occasione della vendita o dell'acquisto di titoli azionari.



?: Lavoro part-time al reparto Com&In e nel mio tempo libero sono interior designer freelance: questo potrebbe costituire un conflitto di interessi?

Essere dipendente di Ingka Group e, al tempo stesso, avere un'attività in proprio o lavorare per un'altra azienda non dovrebbe essere un problema. Tuttavia, non devi mai promuovere la tua attività durante l'orario di lavoro presso Ingka Group e i tuoi interessi non devono mai entrare in conflitto con quelli di Ingka Group.

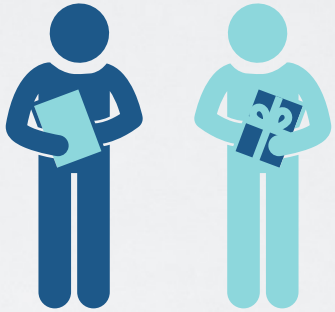
?: Lavoro in negozio da un paio d'anni: ho iniziato alla linea casse e recentemente sono diventato Customer Relations Manager. Il mio partner, che prima era mio pari, ora riporta direttamente a me. Naturalmente non lo tratto mai in modo diverso e cerchiamo di non farci vedere insieme in pubblico. Non voglio che il resto del team si senta a disagio: è una situazione imbarazzante per tutti noi. Come mi devo comportare?

Dobbiamo sempre evitare il riporto diretto o a matrice con un co-worker con cui abbiamo una relazione personale (familiare, amico stretto, partner, ecc.). Dobbiamo assicurarci di non avere, e di non dare l'impressione di avere, conflitti d'interessi agli occhi degli altri, che potrebbero ritenere scorretta la situazione. Dovresti porti la seguente domanda: "Mi fiderei di una persona che, nella mia posizione, avesse lo stesso potenziale conflitto d'interessi?"
Informa il tuo manager o il reparto Risorse Umane (HR) della situazione in cui ti trovi: la valuteranno e, insieme, troverete una soluzione.



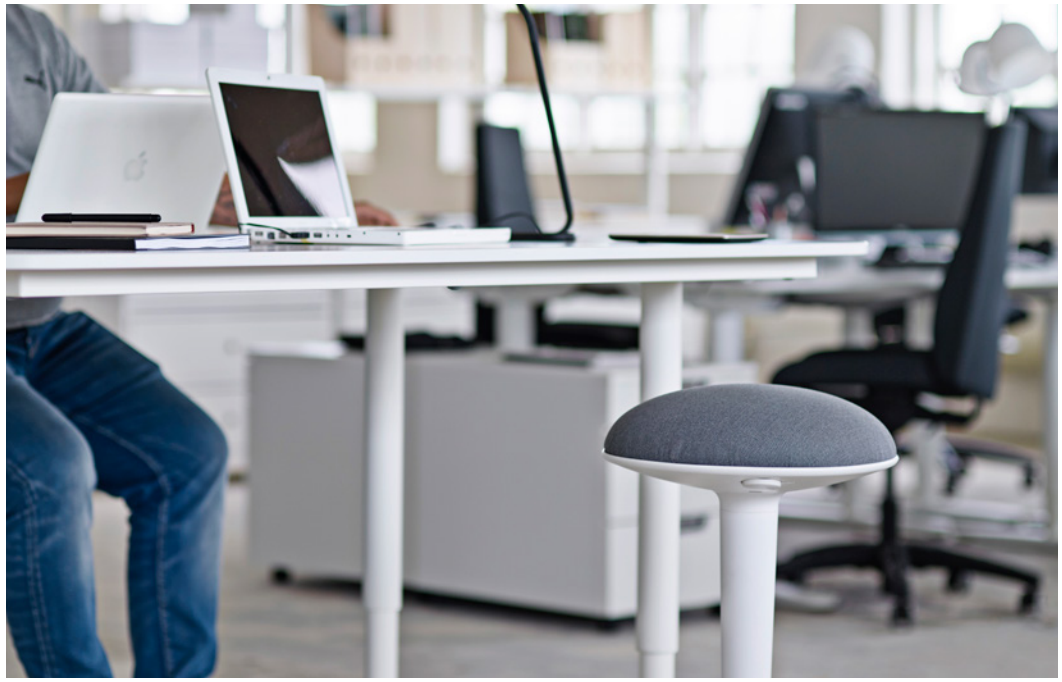
?: Ho aiutato un cliente a progettare la sua nuova cucina e abbiamo lavorato bene insieme, così mi ha chiesto se posso aiutarlo a montare la cucina e mi ha offerto un compenso extra. So come fare e mi farebbe comodo un reddito aggiuntivo questo mese. È possibile?

No. Come sai, Ingka Group offre ai suoi clienti un servizio di montaggio, quindi questo è un chiaro esempio di conflitto di interessi. Non dobbiamo mai usare impropriamente la nostra posizione di co-worker di Ingka Group per i nostri interessi personali, in conflitto con quelli di Ingka Group.
Se ti trovi in questa situazione, devi aiutare il cliente a capire di quali servizi ha bisogno per avere la migliore esperienza d'acquisto possibile.



?: *Un ispettore del lavoro sta per effettuare un audit nelle nostre unità. Posso regalargli un prodotto in segno di buona volontà?*

No, non devi mai regalare qualcosa di valore a un funzionario pubblico. Regalare un prodotto o qualsiasi altro bene di valore all'ispettore del lavoro, in queste circostanze, potrebbe essere percepito come una tangente destinata a influenzare l'audit nella nostra unità.



Non tolleriamo la corruzione

Ci impegniamo a fare business in modo onesto e non tolleriamo alcuna forma di corruzione. Influenzare il processo decisionale attraverso pagamenti illegali o impropri o attraverso vantaggi non finanziari potrebbe danneggiare seriamente noi stessi e i nostri clienti, oltre a Ingka Group e al marchio IKEA.
Noi non diamo e non accettiamo tangenti, vantaggi impropri, finanziari e non, o altri vantaggi che potrebbero essere percepiti come tali da persone all'interno o all'esterno di Ingka Group.
Al fine di proteggere le persone che lavorano per noi, il marchio IKEA e i beni di Ingka Group, la nostra tolleranza zero verso la corruzione deve essere chiara a tutti noi e a tutte le persone con cui intratteniamo rapporti d'affari. Qualsiasi richiesta o offerta di tangenti deve essere rifiutata immediatamente e segnalata al proprio manager.



?: Posso accettare un pranzo di lavoro da un fornitore?

Nella maggior parte dei casi, possono essere accettati pranzi di lavoro modesti e poco frequenti. Tuttavia, ogni volta che un fornitore paga un pranzo, valuta sempre le circostanze specifiche e chiediti se la tua imparzialità potrebbe essere compromessa o sembrare tale agli occhi degli altri.
Parlane con il tuo manager se non sei sicuro.

Non chiediamo e non accettiamo regali e ospitalità

Nelle nostre relazioni, commerciali e non, siamo chiari e trasparenti fin dall'inizio sulla nostra posizione relativa ai regali e all'ospitalità, in modo da evitare malintesi: in Ingka Group non offriamo e non accettiamo regali e ospitalità.
Tuttavia, riconosciamo che la sporadica accettazione o offerta di doni simbolici, se avviene in modo trasparente, può essere un contributo legittimo alla costruzione e al mantenimento di buoni rapporti d'affari. In questi casi, i regali devono limitarsi ad articoli privi di valore commerciale.

Per quanto riguarda l'ospitalità, ristoranti di lusso e intrattenimenti inappropriati devono essere declinati educatamente ma fermamente.
Come co-worker di Ingka Group dobbiamo conservare la nostra indipendenza. Le nostre decisioni di business non devono mai essere influenzate dall'accettazione di favori o doni, e non dobbiamo cercare di condizionare impropriamente gli altri in questo modo.

?: Cosa devo fare se un cliente o un fornitore mi offrono un regalo inaccettabile in circostanze in cui un rifiuto potrebbe essere considerato un insulto?

Cerca in tutti i modi di declinare educatamente. Se il cliente o il fornitore insistono e sei certo che un rifiuto sarebbe imbarazzante o veramente considerato un insulto, accetta il regalo ma segnalalo immediatamente al tuo manager.

Potrebbe essere una buona idea dare il regalo a un'organizzazione benefica. Tieni presente che dobbiamo essere chiari fin dall'inizio sulla nostra posizione relativa ai regali. In ogni caso, dobbiamo sempre rifiutare contanti o equivalenti (come buoni del tesoro o titoli di stato).



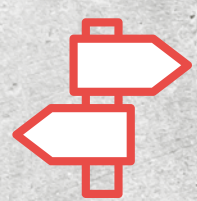
IL NOSTRO MODO DI ESPRIMERE LE PREOCCUPAZIONI





Esprimiamo le nostre preoccupazioni

Ti sei mai trovato in una situazione che ti sembrava strana o, in qualche modo, sbagliata? Hai il sospetto, o la certezza, che questo Codice sia stato violato? Hai assistito a comportamenti che ritieni poco etici? Se la risposta a una di queste domande o a domande simili è "sì", non esitare a esprimere le tue preoccupazioni.
Ingka Group promuove una cultura aperta, basata sulla fiducia, su una comunicazione onesta, sul rispetto e sulla correttezza. Ciò vale anche per il modo in cui Ingka Group gestisce le preoccupazioni.
Queste ultime devono essere espresse direttamente alla persona coinvolta, se le circostanze lo consentono.
Tuttavia, sappiamo che ciò non sempre è possibile o appropriato, specialmente quando si tratta di questioni che riguardano sospette scorrettezze. In questi casi, devi esprimere le tue preoccupazioni al tuo line manager o a un rappresentante delle Risorse Umane (HR) o di Risk Management & Compliance.
Se, per qualche motivo, non ti senti a tuo agio o ritieni che la linea d'azione sopra descritta non sia appropriata, puoi rivolgerti alla Trust line.



1. Se sei a conoscenza o hai motivo di sospettare una violazione del Codice di Condotta di Ingka Group, esprimi le tue preoccupazioni alla persona coinvolta.

Se non ti senti a tuo agio o non lo ritieni opportuno...

2. Rivolgiti al tuo manager, al tuo senior manager oppure ai reparti Risk & Compliance o Risorse Umane locali.

Se non ti senti a tuo agio o non lo ritieni opportuno...

3. Contatta la Trust line di Ingka Group. È possibile entrare in contatto con la Trust line telefonicamente o via internet.

In quali casi può essere utilizzata la Trust line?

La Trust line è dedicata principalmente ai casi di gravi scorrettezze, che potrebbero portare a un'azione legale o disciplinare. Tuttavia, alcuni paesi hanno normative locali che limitano l'utilizzo della Trust line.

Come funziona la Trust line?
La Trust line può essere raggiunta in qualsiasi momento ed è gratuita. Puoi contattare la Trust line sia telefonicamente che attraverso la nostra pagina web, e lasciare un messaggio nella tua lingua. Se scegli di usare il telefono, lascerai il tuo messaggio su una segreteria telefonica. Come misura aggiuntiva per garantire la riservatezza (e l'anonimato), nessuno di Ingka Group potrà accedere o ascoltare il tuo messaggio originale.

Se le informazioni nel tuo messaggio iniziale non sono chiare o sono insufficienti, ti verrà chiesto di fornire ulteriori dettagli. Per questo motivo ti chiediamo di conservare il codice del tuo caso e di rientrare regolarmente nel sistema per vedere se ti è stato lasciato un nuovo messaggio.
Se la tua segnalazione può essere gestita tramite la Trust line, i Trust line Manager nomineranno un responsabile, tra i manager della funzione Risk Management & Compliance o delle Risorse Umane (HR), che si occuperà del problema. Questo manager opererà a un livello organizzativo superiore a quello della persona a cui si riferisce la segnalazione.
Se quest'ultima non può essere gestita all'interno della Trust line, i Trust line Manager ti indicheranno il canale o la persona più adatti a occuparsi del problema, all'interno della tua organizzazione.

Informazioni di contatto
Le informazioni di contatto e una descrizione dettagliata di come fare una segnalazione attraverso la Trust line sono disponibili nella nostra intranet.



?: Un paio di settimane fa ho contattato le Risorse Umane (HR) per segnalare una possibile scorrettezza da parte del mio manager, che ora mi tratta in un modo diverso e non mi coinvolge più nelle decisioni relative al mio lavoro. Potrebbe essere considerata una ritorsione? Cosa posso fare?

Dal momento che hai effettuato una segnalazione e ora hai riscontrato un cambiamento nel modo in cui il tuo manager si comporta nei tuoi confronti, potrebbe trattarsi di una forma di ritorsione. Tuttavia, è anche possibile che questo cambiamento sia dovuto a legittime ragioni di business. Questo è un tema che dovresti affrontare direttamente con il tuo manager, con un altro manager oppure con i reparti Risk Management & Compliance o Risorse Umane (HR).

Nessun metodo è più efficace del buon esempio.

La nostra visione strategica
Creare una vita quotidiana migliore per la maggioranza delle persone.

La nostra idea commerciale
Offrire un vasto assortimento di articoli d'arredamento funzionali e di buon design, a prezzi così vantaggiosi da permettere al maggior numero possibile di persone di acquistarli.

L'idea delle Risorse Umane
Dare a persone schiette e oneste la possibilità di crescere sia sul piano individuale, sia su quello professionale, in modo da creare insieme una vita quotidiana migliore per noi stessi e per i nostri clienti.

INGKA™

© Ingka Holding B.V. 2019. Some images by courtesy of Inter IKEA Systems B.V.