

Inter IKEA Group

# Procedura zgłaszania problemów



# Zgłaszanie problemów w Inter IKEA Group

Podejście Inter IKEA Group do sukcesu związanego z biznesem i ludźmi opiera się na uczciwości, szacunku, sprawiedliwości i działaniu w zgodzie z naszymi wartościami. Nasz sposób prowadzenia działalności został udokumentowany zarówno w Kodeksie postępowania, jak i innych naszych zasadach. Dokumenty te, wraz z obowiązującymi przepisami prawa, stanowią dla naszych pracowników wytyczne dotyczące zasad i wartości etycznych, których mają przestrzegać. W codziennym życiu zawodowym ułatwiają nam one podejmowanie właściwych decyzji niezależnie od tego, gdzie pracujemy, z kim i w jakich okolicznościach. Mimo wszystko możesz stać się jednak świadkiem niepokojących zachowań, które mogą się wiązać z naruszeniem Kodeksu postępowania lub obowiązującego prawa. W takim przypadku prosimy cię o zgłoszenie nam takiej sytuacji.

# Dwanaście pytań dotyczących procedury zgłaszania problemów

1. Dlaczego warto zgłaszać problemy do Inter IKEA Group? • 7
2. Kto może zgłosić problem? • 8
3. W jaki sposób można zgłosić problem? • 9
4. Jakie problemy należy zgłaszać? • 10
5. Czy zgłaszanie problemów może zaszkodzić mnie lub innym? • 11
6. Jak przesłać zgłoszenie za pośrednictwem platformy Raise a Concern? • 12
7. Czy mogę dokonać zgłoszenia anonimowo? • 13
8. Jakie informacje muszę podać? • 14
9. Co się dzieje po zgłoszeniu problemu? • 15
10. W jaki sposób otrzymam informację na temat kroków podjętych w sprawie mojego zgłoszenia? • 16
11. Jak jest zapewniana poufność zgłoszeń? • 17
12. W jaki sposób Inter IKEA Group przestrzega przepisów dotyczących ochrony danych osobowych? • 18–19



# 1. Dlaczego warto zgłaszać problemy do Inter IKEA Group?

Zgłaszanie problemów ma kluczowe znaczenie w zapewnieniu bezpiecznego środowiska pracy, zachowaniu dobrej reputacji oraz możliwości działania. Mamy nadzieję, że wykazesz się odpowiedzialnością i będziesz czuć się bezpiecznie podczas zgłaszania problemów. Przemilczanie sprawy może pogorszyć sytuację i stworzyć atmosferę braku zaufania. Kiedy zgłaszasz problem, możemy go rozwiązać i podjąć niezbędne działania. W ten sposób możemy wspólnie stawać się coraz lepsi.



## 2. Kto może zgłaszać problemy?

Każdy, kto doświadcza lub jest świadkiem niewłaściwych zachowań związanych z pracą, w których biorą udział kierownicy lub pracownicy Inter IKEA Group. W Grupie Inter IKEA problemy mogą zgłaszać np. obecni, dawni i przyszli pracownicy, dostawcy, partnerzy, konsultanci i inne osoby.





### 3. W jaki sposób można zgłaszać problemy?

Procedura zgłaszania problemów

Problemy można zgłaszać na różne sposoby. Wierzymy, że wybierzesz taki, który będzie najbardziej ci odpowiadał. Zachęcamy do prowadzenia otwartego i szczerego dialogu w miejscu pracy – właśnie dlatego mamy nadzieję, że – o ile jest to możliwe – uda ci się rozwiązać problem bezpośrednio z osobą, której on dotyczy. Możesz również poprosić o pomoc swojego kierownika, pracownika działu People & Culture bądź inną osobę. Zdajemy sobie również sprawę, że możesz chcieć zgłosić problem, który będzie wymagać neutralnego lub lepiej dopasowanego do sytuacji sposobu zgłoszenia. Dlatego stworzyliśmy platformę Raise a Concern, a w naszych większych spółkach w Unii Europejskiej i Szwajcarii działają również lokalni przedstawiciele ds. etyki, do których można się zwrócić o pomoc. Za pośrednictwem platformy można zgłaszać problemy w lokalnych językach za pomocą formularza internetowego lub telefonicznie. Jeśli chcesz, możesz to zrobić anonimowo. Bez względu na to, którą opcję wybierzesz, wysłuchamy cię i podejmiemy odpowiednie działania. Jeśli uważasz, że za pomocą kanałów oferowanych przez Inter IKEA Group twój problem nie zostanie właściwie rozwiązany, możesz zwrócić się do właściwego organu władzy publicznej w swoim kraju. Jednostki w krajach należących do Europejskiego Obszaru Gospodarczego muszą przedstawić organowi właściwemu stronę internetową z odpowiednimi informacjami na temat zgłaszania problemów.



# 4. Jakie problemy należy zgłaszać?

Chętnie wysłuchamy wszelkich zgłaszanych problemów, ale szczególnie zależy nam na tych, które dotyczą naruszeń naszego Kodeksu postępowania oraz przepisów prawa. Nie możemy podać wyczerpującej listy, ale ogólnie rzecz biorąc, zachęcamy do zgłaszania sytuacji:

- naruszających prawa człowieka, w tym molestowania, zatrudniania dzieci itp.,
- zagrażających zdrowiu lub bezpieczeństwu lub szkodliwych dla środowiska,
- godzących w finanse i księgowość oraz dotyczących przywłaszczenia aktywów,
- korupcji lub innych przestępstw, w tym łapówkarstwa, konfliktu interesów, nielegalnej gratyfikacji itp.,
- naruszenia zasad konkurencji i pomocy publicznej,
- zagrażających prywatności osób,
- naruszających prawa konsumentów,
- mających na celu ukrycie któregoś z powyższych.



## 5. Czy zgłoszenie problemu może zaszkodzić mnie lub innym?

Osoby z własnej woli zgłaszające problemy będą chronione przed wszelkimi niedogodnościami. Nie będziemy tolerować żadnych form działań odwetowych (np. zawieszenia, zwolnienia, odmowy awansu lub dostępu do edukacji, negatywnych ocen wyników lub zmiany miejsca pracy), nawet jeśli po przeprowadzeniu dochodzenia stwierdzimy, że nie doszło do niewłaściwego zachowania.

Aby skorzystać z tej ochrony, należy zgłaszać problemy tylko w przypadku uzasadnionych podstaw co do prawdziwości zgłaszanego naruszenia. Celowe zgłaszanie fałszywych informacji może prowadzić do podjęcia działań dyscyplinarnych.

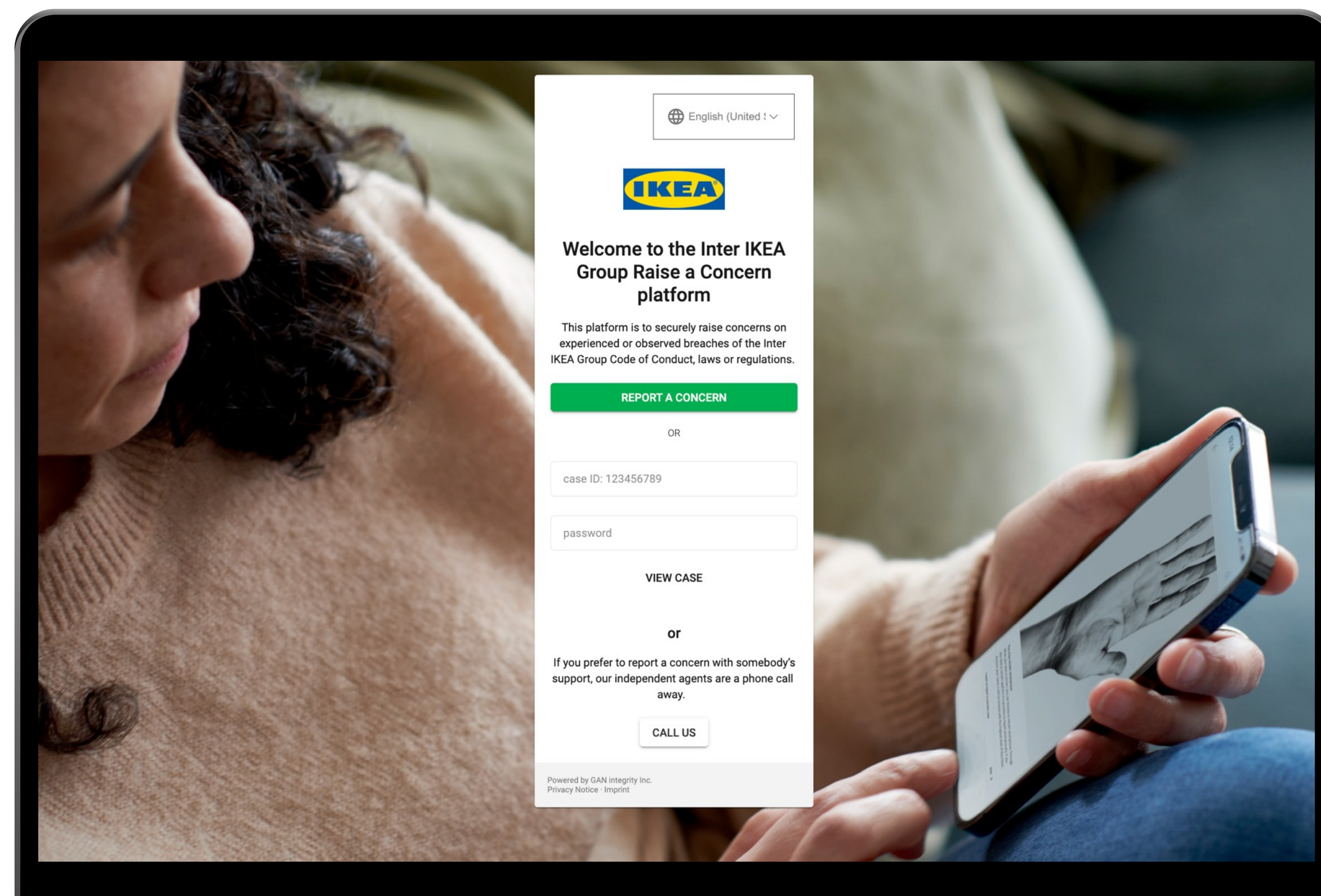
Osoba zgłaszająca, osoba zgłaszana oraz inne osoby zaangażowane w rozpatrywanie spraw są traktowane równo, obiektywnie i sprawiedliwie. W przypadku konieczności przeprowadzenia dalszej kontroli lub dochodzenia, osoby związane ze sprawą zostaną o tym odpowiednio poinformowane, a jednocześnie obejmiemy ochroną tożsamość osób zgłaszających i innych. Osoby, których dotyczy postępowanie, zostaną wysłuchane i otrzymają możliwość przedstawienia swojego obrazu sytuacji. Konsekwencje będą wyciągane wyłącznie na podstawie faktów.





# 6. Jak dokonać zgłoszenia za pośrednictwem platformy Raise a Concern?

Za pośrednictwem platformy Raise a Concern możesz zgłosić wątpliwość telefonicznie lub przez internet. Jest ona nieprzerwanie dostępna w językach lokalnych pod adresem: <https://interikea.gan-compliance.com/p/ethics&integrity>. Jeśli dokonasz zgłoszenia za pośrednictwem platformy Raise a Concern, otrzymasz identyfikator i hasło do ponownego logowania się na platformę. Wszelkie pytania, powiadomienia o aktualnym stanie sprawy i inne komunikaty prześlemy ci za pośrednictwem platformy, na której będziesz mieć możliwość udzielania odpowiedzi lub zadawania kolejnych pytań. W każdej chwili możesz odwiedzić platformę w celu uzyskania potwierdzenia i dalszej wymiany informacji.



## 7. Czy mogę dokonać zgłoszenia anonimowo?

Tak, możesz zgłosić problem anonimowo, chyba że jest to niezgodne z prawem obowiązującym w twoim kraju. Niezależnie od tego, czy zgłoszenie jest anonimowe, musisz szczegółowo opisać zdarzenie, abyśmy mogli wszcząć dochodzenie i właściwie je przeprowadzić. Jeśli podasz swoje imię i nazwisko, dołożymy wszelkich starań, aby chronić twoją tożsamość.



# 8. Jakie informacje muszę podać?

Zachęcamy do podania jak największej liczby istotnych informacji. Dzięki szczegółom możemy dokładnie ocenić i rozpatrzyć zgłoszone problemy, aby w razie potrzeby podjąć działania. Zachęcamy do podania takich informacji, jak:

- szczegółowy opis sytuacji, która cię zaniepokoiła, a także historia domniemanego naruszenia lub niewłaściwego postępowania oraz przykładowe wydarzenia,
- imiona i nazwiska osób potencjalnie zamieszanych, daty, miejsca i inne istotne informacje,
- wszelkie fakty i dokumenty potwierdzające twoje wątpliwości.

Nawet jeśli nie znasz wszystkich faktów, zachęcamy do jak najszybszego zgłoszenia problemu i podzielenia się wiedzą, którą posiadasz.



# 9. Co dzieje się po zgłoszeniu problemu?

Problemy zgłaszane do centrali są rozpatrywane na poziomie grupy, a przypadki zgłaszane do jednostki lokalnej – na poziomie lokalnym. Problemy zgłaszane na poziomie lokalnym mogą wiązać się ze strukturą lub dotyczyć co najmniej dwóch podmiotów w grupie. Skuteczne rozwiązanie takich problemów może wymagać zaangażowania przedstawicieli ds. etyki na poziomie grupy. Możliwe, że będziemy musieli również przesłać im twoje zgłoszenie w celu przeprowadzenia dalszego postępowania. W takim przypadku poinformujemy cię o tym z wyprzedzeniem i zapewnimy możliwość zgłoszenia sprzeciwu. Jeśli wyrazisz sprzeciw, nie wyślemy twojego zgłoszenia do grupy. W takim przypadku możemy mieć trudności z odpowiednim zajęciem się twoją sprawą.

Pracownicy odpowiedzialni za zgłaszane problemy w Inter IKEA Group przechodzą rozległe szkolenie na temat postępowania ze zgłoszeniami, prowadzenia uczciwego i bezstronnego dochodzenia oraz obowiązków w zakresie zachowania prywatności i poufności danych. Osoby te muszą wykazać, że działają niezależnie i mają neutralny stosunek do zgłaszanej sprawy. Zewnętrzni doradcy, tacy jak prawnicy, eksperci kryminalistyczni, audytorzy lub księgowi, mogą zostać zaangażowani do pomocy w dochodzeniu, przy zachowaniu ścisłej poufności i na podstawie odpowiednich umów.



# 10. W jaki sposób otrzymam informację na temat kroków podjętych w sprawie mojego zgłoszenia?

W ciągu 7 dni kalendarzowych od zgłoszenia otrzymasz potwierdzenie. Inter IKEA Group poinformuje cię o decyzji wszczęcia postępowania związanego z twoim zgłoszeniem i o zamknięciu sprawy. W ciągu 3 miesięcy od zgłoszenia otrzymasz sprawozdanie opisujące wynik sprawy lub jej obecny status, ale często będziemy kontaktować się z tobą także w trakcie całego procesu, aby dopytać o dalsze informacje lub też poinformować cię o tym, na jakim etapie jest sprawa.



# 11. Jak zapewniamy poufność zgłoszeń?

Platforma Rasie a Concern jest obsługiwana przez firmę zewnętrzną i tylko pewna liczba przedstawicieli Inter IKEA Group otrzymała ograniczony dostęp do dotyczących ich części. Bezpieczna, specjalnie stworzona platforma składa się z formularza internetowego, linii telefonicznej oraz systemu zarządzania sprawami. Techniczne i organizacyjne środki bezpieczeństwa chronią dane osobowe przed nieodpowiednim wykorzystaniem (niezamierzonym lub zamierzonym), utratą, zniszczeniem lub dostępem do nich nieupoważnionych osób.

Wszystkie zgłaszane problemy i związane z nimi informacje są traktowane i oznaczane jako informacje ściśle poufne, zgodnie z instrukcjami Inter IKEA Group dotyczącymi postępowania z informacjami – do takich danych zaliczamy również tożsamość osoby zgłaszającej (lub osób zgłaszających) i wszystkich wymienionych w zgłoszeniu. Informacje zostają udostępnione tylko tym nielicznym osobom, którym są one niezbędne. Informacje ujawniamy tylko osobom zajmującym się twoim zgłoszeniem oraz tym odpowiedzialnym za decyzję o podjęciu ewentualnych działań. Przekazujemy informacje osobom trzecim, jeśli wymaga tego prawo. Dokładamy wszelkich starań, aby nie ujawniać tożsamości osób zgłaszających problemy lub tych, których dotyczy zgłoszenie.



# 12. W jaki sposób Inter IKEA Group przestrzega przepisów dotyczących ochrony danych osobowych?

Przetwarzając twoje dane w Inter IKEA Group, przestrzegamy wszystkich obowiązujących przepisów dotyczących prywatności, w tym Rozporządzenia o ochronie danych osobowych (RODO), i podejmujemy odpowiednie środki, aby twoje dane były bezpieczne. Wszystkie podmioty wchodzące w skład Inter IKEA Group stosują podobne zasady dotyczące przetwarzania danych osobowych. W przypadku zgłoszeń lokalnych za przetwarzanie danych osobowych odpowiada ta jednostka, do której kierujesz zgłoszenie. W przypadku zgłoszenia do centrali, za przetwarzanie danych osobowych odpowiada Inter IKEA Services B.V.

Mamy uzasadniony interes w przetwarzaniu twoich danych osobowych – robimy to, by zareagować na niewłaściwe postępowanie i przestrzegać obowiązujących przepisów. W każdym przypadku dokonujemy indywidualnej oceny dotyczącej zasadności i sposobu przetwarzania przekazanych nam danych osobowych. Twoje dane będą traktowane jako ściśle poufne, a dostęp do nich będą mieć tylko te osoby, którym są one niezbędnie potrzebne. Dane te zostaną wykorzystane wyłącznie w celu przyjęcia, analizy i rozpatrzenia twojego zgłoszenia. Nie będziemy przetwarzać więcej danych niż tych koniecznych do zbadania twojego zgłoszenia ani przechowywać ich po zakończeniu dochodzenia dłużej, niż to konieczne.



# 12. W jaki sposób Inter IKEA Group przestrzega przepisów dotyczących ochrony danych osobowych?

Przysługuje ci prawo do informacji o tym, jakie dane osobowe przetwarzamy i dlaczego. Jeśli uważasz, że przechowujemy o tobie dane, które są nieprawidłowe, możesz poprosić nas o ich sprostowanie. Jeśli uważasz, że nie ma już potrzeby, abyśmy przechowywali twoje dane, możesz poprosić nas o ich usunięcie. W pewnych sytuacjach możesz również poprosić nas o ograniczenie przetwarzania twoich danych, przykładowo w przypadku prośby o skorygowanie błędnych informacji. W takiej sytuacji możesz poprosić o zaprzestanie przetwarzania danych do czasu ich poprawienia. Prawa te przysługują zarówno osobie zgłaszającej, jak i wszystkim innym osobom, których dotyczy zgłoszenie. Inter IKEA Group rozpatrzy twoją prośbę zgodnie z prawem i poinformuje cię o swojej decyzji. Jeśli dostęp do danych zostanie przyznany osobie zaangażowanej w analizę zgłoszenia, podejmiemy niezbędne kroki, aby zapobiec ujawnieniu twojej tożsamości i usuniemy twoje dane osobowe z dokumentów przed ich udostępnieniem.

Jeśli chcesz skorzystać z wyżej wymienionych praw lub masz jakiegokolwiek pytania o to, jak chronimy twoją prywatność, możesz skontaktować się z zespołem ds. ochrony danych osobowych w Inter IKEA Group, wysyłając e-mail na adres: [isd.dp.dsar@inter.ikea.com](mailto:isd.dp.dsar@inter.ikea.com). Jeśli nie odpowiada ci sposób, w jaki obchodzimy się z twoimi danymi osobowymi, masz prawo złożyć na nas skargę do krajowego organu nadzorczego.





# Masz więcej pytań?

Masz więcej pytań dotyczących Kodeksu postępowania Inter IKEA Group lub procedury zgłaszania problemów? Zeskanuj kod QR lub wyślij e-mail na adres: [ethics@inter.ikea.com](mailto:ethics@inter.ikea.com).



**Inter IKEA Group**

**Procedura zgłaszania problemów**

Wersja: marzec 2023 r.



Inter IKEA Systems B.V.

