

Inter IKEA Group

Procedura de raportare a problemelor



Raportează o problemă în cadrul Inter IKEA Group

Abordarea Inter IKEA Group pentru succesul afacerilor și al oamenilor se bazează pe onestitate, respect, corectitudine și integritate. Ne-am documentat modul de a face afaceri în codul nostru de conduită și în politicile de sprijin. Aceste documente, alături de legile și reglementările aplicabile, oferă îndrumări angajaților noștri cu privire la principiile și valorile etice pe care trebuie să le respecte. Acestea ne ajută să luăm decizii corecte în viața noastră profesională de zi cu zi, indiferent unde ne aflăm, cu cine lucrăm și în ce circumstanțe. Cu toate acestea, este posibil să observi sau să te confrunți cu comportamente îngrijorătoare sau care ar putea să încalce codul nostru, legile sau reglementările aplicabile. În acest caz, te rugăm să raportezi problema în cauză.

Douăsprezece întrebări despre procedura de raportare a problemelor


1. De ce să raportezi o problemă la Inter IKEA Group? • 7
2. Cine poate raporta o problemă? • 8
3. Ce opțiuni există pentru a raporta o problemă? • 9
4. Ce probleme ar trebui să fie raportate? • 10
5. Raportarea îmi poate face rău mie sau altora? • 11
6. Cum pot raporta o problemă prin intermediul platformei de raportare a problemelor? • 12
7. Pot să raportez în mod anonim? • 13
8. Ce informații trebuie să furnizez? • 14
9. Ce se întâmplă după ce am raportat o problemă? • 15
10. Cum voi fi informat cu privire la evoluția raportării mele? • 16
11. Cum asigurăm confidențialitatea raportării tale? • 17-18
12. Cum respectă Inter IKEA Group legile privind protecția datelor? • 19



1. De ce să raportezi o problemă la Inter IKEA Group?

Raportarea problemelor este esențială pentru menținerea unui mediu de lucru sigur, a reputației noastre și a autorizației de funcționare. Sperăm că ești de părere că ai responsabilitatea de a raporta problemele și că te simți în siguranță să o faci. Tăcerea ar putea înrăutăți situația și ar putea crea un climat caracterizat de lipsa de încredere. Atunci când raportezi problemele, te putem ajuta și putem lua măsuri. În acest fel, ne putem dezvolta împreună.



A group of four people are sitting on a mossy stone wall outdoors. From left to right: a woman with long dark hair in a brown jacket, a woman with long dark hair in a yellow t-shirt, a woman with glasses and a grey t-shirt, and a man with a beard and glasses in a brown shirt. They are all smiling and appear to be in a friendly conversation. The background is a lush green forest.

2. Cine poate raporta o problemă?

Orice persoană care observă sau se confruntă cu un comportament necorespunzător într-un context legat de locul de muncă, în care sunt implicați manageri sau angajați din cadrul Inter IKEA Group. Raportarea problemelor în cadrul Inter IKEA Group este disponibilă, de exemplu, pentru angajați, furnizori, parteneri, foști angajați, viitori angajați, consultanți etc.





3. Ce opțiuni există pentru a raporta o problemă?

Procedura de raportare a problemelor

Oferim diferite opțiuni pentru raportarea problemelor și avem încredere că vei alege să raportezi în modul în care te simți cel mai confortabil. Încurajăm un dialog deschis și onest la locul de muncă și, prin urmare, atunci când este posibil și adecvat, sperăm că poți raporta problema direct persoanei implicate sau, cu sprijinul unui manager, unui coleg de la People & Culture sau un departament similar. De asemenea, suntem conștienți de faptul că ar putea exista probleme pentru care o modalitate mai neutră de raportare este o variantă mai bună sau pare mai adecvată într-un anumit context. De aceea, avem platforma Raise a Concern, iar în companiile noastre mai mari din UE și Elveția avem, de asemenea, reprezentanți locali pe probleme de etică la care putem apela. Pe platforma Raise a Concern, poți raporta în limbile locale prin intermediul unui formular web sau al unei linii telefonice, în mod anonim, dacă dorești. Indiferent de opțiunea pe care o alegi, te vom asculta și vom acționa în mod corespunzător. În cazul în care consideri că aceste canale oferite de Inter IKEA Group nu îți pot rezolva în mod eficient problema, ai opțiunea de a raporta extern către o autoritate competentă din țara ta. Țările din cadrul Spațiului Economic European trebuie să prevadă ca o astfel de autoritate competentă să aibă un site web cu informații relevante pentru raportare.



4. Ce probleme ar trebui raportate?

Suntem deschiși la orice problemă pe care o poți avea, dar vizăm în special încălcările codului nostru de conduită, ale legilor și ale reglementărilor. Este imposibil să oferim o listă exhaustivă, dar, în linii mari, ești încurajat să raportezi:

- situații care încalcă drepturile omului, inclusiv hărțuirea, exploatarea minorilor etc.;
- situații care pun în pericol sănătatea sau siguranța persoanelor sau care provoacă daune mediului;
- probleme financiare și contabile și însușirea ilegală a activelor;
- acte de corupție sau alte infracțiuni penale, inclusiv darea sau luarea de mită, conflictele de interese, recompensele ilegale etc.;
- încălcări ale normelor privind concurența și ajutoarele de stat;
- situații care au ca rezultat un risc la adresa vieții private a persoanelor;
- acțiuni care aduc atingere drepturilor consumatorilor;
- acțiuni menite să ascundă oricare dintre situațiile sus-menționate.



5. Raportarea îmi poate face rău mie sau altora?

Vom proteja de orice dezavantaj persoanele care raportează probleme cu bună credință. Nu vom tolera nicio formă de represalii (de exemplu, suspendarea, concedierea, refuzul promovării sau al instruirii, evaluări negative sau schimbarea locului de muncă), chiar dacă, în urma unei investigații, stabilim că nu a existat niciun comportament necorespunzător.

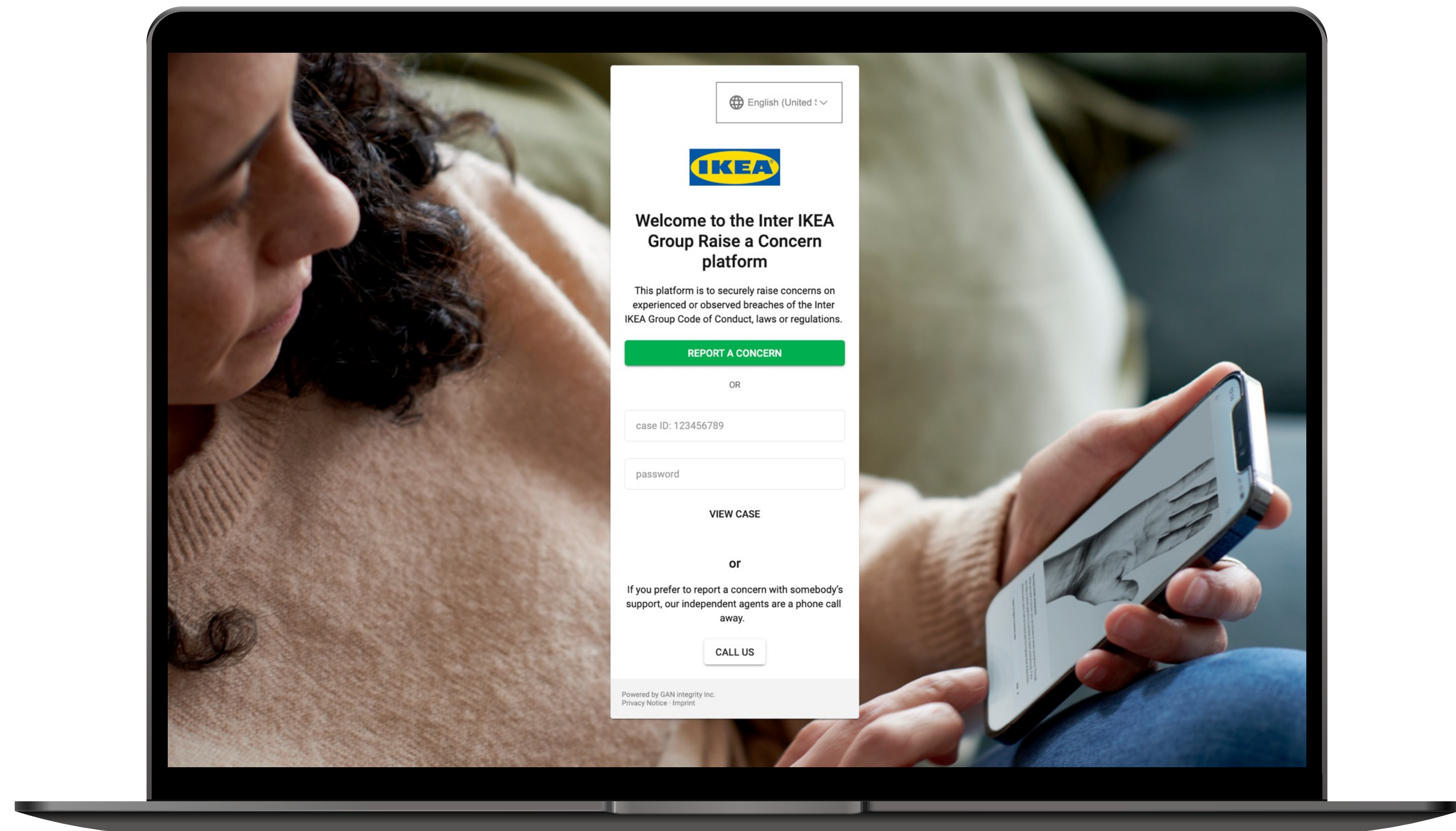
Pentru a beneficia de această protecție, este important să raportezi o problemă numai dacă ai motive întemeiate să crezi că informațiile privind încălcarea raportată sunt adevărate. Raportarea unei probleme știind că este falsă poate duce la măsuri disciplinare.

Persoana care raportează o problemă, persoana vizată de o problemă și alte persoane implicate în gestionarea cazurilor sunt tratate în mod obiectiv, corect și egal. În cazul în care se decide că este necesară o analiză suplimentară, cum ar fi o investigație, persoanele implicate vor fi informate în mod corespunzător, protejând în același timp identitatea raportorilor și a altor persoane. Le vom permite celor vizați de o problemă raportată să fie audiați și să își prezinte situația. Măsurile subsecvente vor fi luate numai pe baza faptelor.



6. Cum pot raporta o problemă prin intermediul platformei de raportare a problemelor?

Platforma Raise a Concern se poate accesa prin telefon sau prin internet și este disponibilă în orice moment în limbile locale la adresa: <https://interikea.gan-compliance.com>. Dacă raportezi prin intermediul platformei Raise a Concern, vei primi un ID de utilizator și o parolă pentru a te conecta din nou la platformă. Eventualele întrebări, actualizări sau comunicări îți vor fi transmise prin intermediul platformei și poți lăsa răspunsuri sau adresa întrebări suplimentare. Poți reveni pe platformă în orice moment pentru confirmare și schimburi de informații ulterioare.



7. Pot să raportez în mod anonim?

Da, poți raporta problema în mod anonim, cu excepția cazului în care legile aplicabile în țara în care locuiești nu permit raportarea anonimă. Indiferent dacă raportezi în mod anonim sau nu, trebuie să furnizezi suficiente detalii pentru a continua și a efectua o anchetă în mod corespunzător. În cazul în care îți dai numele, vom depune toate eforturile pentru a ne asigura că identitatea ta rămâne protejată.



8. Ce informații trebuie să furnizez?

Te încurajăm să furnizezi cât mai multe informații relevante. Informațiile detaliate ne permit să evaluăm și să investigăm temeinic preocupările și să acționăm atunci când este necesar; printre exemple se numără:

- o descriere detaliată a situației care ți-a provocat îngrijorarea, precum și istoricul presupusei încălcări sau al comportamentului necorespunzător și exemple de evenimente;
- numele persoanelor potențial implicate, datele, locurile și alte informații relevante;
- orice fapte și documente justificative legate de problema raportată.

Chiar dacă nu dispui de toate datele, te încurajăm să raportezi problema cât mai curând posibil și să împărtășești informațiile pe care le ai.



9. Ce se întâmplă după ce am raportat o problemă?

Problemele raportate la nivel central sunt tratate la nivel de grup, iar cele raportate la nivel local sunt tratate la nivel local. Problemele raportate la nivel local pot dezvălui o problemă structurală sau o problemă care afectează două sau mai multe entități ale grupului. Pentru a aborda în mod eficient astfel de probleme, poate fi necesară implicarea reprezentanților pe probleme de etică la nivel de grup și poate fi necesar să trimitem raportarea ta acestor reprezentanți pentru a fi gestionată în detaliu. În acest caz, te vom informa în prealabil și-ți vom oferi posibilitatea de a te opune. În cazul în care te opui, nu vom trimite raportarea ta grupului. Acest lucru ne poate afecta capacitatea de a-ți rezolva problema în mod corespunzător.

Colegii care se ocupă de problemele din cadrul Inter IKEA Group beneficiază de o instruire amplă cu privire la modul în care trebuie să se ocupe de aceste probleme, la modul în care trebuie să desfășoare anchete și investigații corecte și imparțiale și la responsabilitățile lor în ceea ce privește confidențialitatea și protecția datelor. Aceste persoane trebuie să demonstreze și să garanteze că sunt independente și imparțiale față de problema raportată. Pot fi angajați consilieri externi, cum ar fi avocați, experți criminaliști, auditori sau contabili, pentru a contribui la o investigație, în condiții de strictă confidențialitate și în baza unor acorduri corespunzătoare.



10. Cum voi fi informat cu privire la evoluția raportării mele?

Vei primi o confirmare în termen de 7 zile calendaristice de la primirea problemei raportate. Inter IKEA Group te va informa ulterior cu privire la decizia privind tratarea raportării și închiderea cazului. Vei primi feedback cu privire la rezultatul și/sau la starea cazului în termen de 3 luni de la primirea raportării, însă deseori comunicăm cu tine pe tot parcursul procesului pentru a te informa și a-ți oferi actualizări.



11. Cum asigurăm confidențialitatea raportării tale?

Platforma Raise a Concern este găzduită de o companie externă și doar un număr limitat de reprezentanți din cadrul Inter IKEA Group au acces restricționat la porțiunile relevante pentru aceștia. Platforma securizată și dedicată constă într-un formular web, o linie telefonică și un sistem de gestionare a cazurilor. Măsurile de securitate tehnice și organizatorice protejează datele cu caracter personal împotriva manipulării (neintenționate sau intenționate), pierderii, distrugerii sau accesului persoanelor neautorizate.

Toate problemele raportate și informațiile aferente sunt tratate și etichetate ca informații strict confidențiale, în conformitate cu instrucțiunile Inter IKEA Group privind gestionarea informațiilor, inclusiv identitatea raportorului (raportorilor) și a tuturor persoanelor menționate în raportare. Partajăm informații doar cu un grup restrâns de persoane, numai în funcție de „necesitățile de cunoaștere”. Divulgăm informațiile doar persoanelor care se ocupă de problema raportată de tine și celor care sunt responsabile pentru a decide cu privire la posibilele măsuri care trebuie luate. Furnizăm informații unor terțe părți dacă acest lucru este cerut de lege. Se vor depune toate eforturile pentru a nu dezvălui identitatea persoanelor care raportează o problemă sau care sunt menționate într-o problemă.



12. Cum respectă Inter IKEA Group legile privind protecția datelor?

În ceea ce privește gestionarea datelor tale, noi, cei de la Inter IKEA Group, vom respecta toate legile aplicabile în materie de confidențialitate, inclusiv Regulamentul general privind protecția datelor (GDPR) și am luat măsuri adecvate pentru a-ți păstra datele în siguranță. Toate entitățile din cadrul Inter IKEA Group au politici similare în ceea ce privește prelucrarea datelor tale cu caracter personal. Dacă raportezi la nivel local, entitatea către care raportezi este responsabilă pentru prelucrarea datelor tale. Dacă raportezi la nivel central, Inter IKEA Services B.V. este responsabilă pentru prelucrarea datelor tale cu caracter personal.

Avem un interes legitim să prelucrăm datele tale cu caracter personal în scopul tratării comportamentului necorespunzător și să respectăm legislația aplicabilă. Evaluăm de la caz la caz dacă și, după caz, cum prelucrăm datele cu caracter personal pe care ni le-ai furnizat. Datele tale vor fi tratate ca fiind strict confidențiale și vor fi accesate numai în funcție de necesitățile de cunoaștere. Datele vor fi utilizate numai pentru primirea, investigarea și gestionarea problemei semnalate în raportarea ta. Nu vom păstra mai multe date decât este necesar pentru a-ți investiga problema și nu vom păstra datele mai mult decât este necesar.



12. Cum respectă Inter IKEA Group legile privind protecția datelor?

Ai dreptul să știi ce informații personale prelucrăm în legătură cu tine și de ce. Dacă ești de părere că stocăm informații greșite despre tine, ne poți cere să le corectăm. Dacă ești de părere că nu mai este nevoie să păstrăm datele tale, ne poți cere să le ștergem. De asemenea, ne poți cere să restricționăm prelucrarea datelor tale în anumite situații; de exemplu, dacă ne-ai cerut să corectăm informații incorecte, ne poți cere să întrerupem prelucrarea până când informațiile sunt corecte. Aceste drepturi se aplică atât persoanei care raportează, cât și tuturor celorlalte persoane implicate. Inter IKEA Group va trata solicitarea ta conform legii și te va informa cu privire la rezultatul acesteia. În cazul în care accesul la date este acordat persoanei implicate, vom lua măsurile necesare pentru a ne asigura că identitatea ta nu este dezvăluită, iar informațiile tale cu caracter personal sunt eliminate din documente înainte de a fi partajate.

Dacă dorești să-ți exerciți drepturile menționate mai sus sau dacă ai întrebări cu privire la modul în care îți protejăm confidențialitatea, te poți adresa echipei responsabile cu confidențialitatea datelor din cadrul Inter IKEA Group, care poate fi contactată la adresa: isd.dp.dsar@inter.ikea.com. Dacă ești nemulțumit de modul în care îți tratăm informațiile cu caracter personal, ai dreptul să depui o plângere împotriva noastră la autoritatea națională de supraveghere.



Mai ai întrebări?

Ai și alte întrebări despre codul de conduită al Inter IKEA Group sau despre procedura de raportare a problemelor? Scanează codul QR sau contactează-ne la adresa: ethics@inter.ikea.com.



Inter IKEA Group

Procedura de raportare a problemelor

Ediția: martie 2023



Inter IKEA Systems B.V.

