

Quy trình

Nêu lên mối quan ngại của Tập đoàn Inter IKEA



Nêu lên mối quan ngại tại Tập đoàn Inter IKEA

Cách tiếp cận của Tập đoàn Inter IKEA đối với thành công của doanh nghiệp và con người dựa trên sự trung thực, tôn trọng, công bằng và chính trực. Chúng tôi đã ghi lại cách thức kinh doanh của mình trong bộ quy tắc ứng xử và các chính sách hỗ trợ. Các tài liệu này, cùng với các luật và quy định hiện hành, cung cấp hướng dẫn cho các đồng nghiệp của chúng ta về các nguyên tắc và giá trị đạo đức cần duy trì. Chúng hỗ trợ chúng ta trong đời sống công việc hàng ngày để đưa ra những quyết định đúng đắn: bất kể chúng ta ở đâu, làm việc với ai và trong hoàn cảnh nào. Bất chấp những điều này, bạn có thể gặp phải hoặc chứng kiến hành vi khiến bạn lo lắng hoặc có vẻ như vi phạm quy tắc của chúng ta, hay các luật hoặc quy định hiện hành. Nếu đúng như vậy, chúng tôi muốn đề nghị bạn nêu lên mối quan ngại của mình với chúng tôi.

Mười hai câu hỏi về Quy trình Nêu lên mối quan ngại


1. Tại sao lại nêu lên mối quan ngại của bạn với Tập đoàn Inter IKEA? • 7
2. Ai có thể nêu lên mối quan ngại? • 8
3. Có những lựa chọn nào để nêu lên mối quan ngại? • 9
4. Nên nêu lên những mối quan ngại nào? • 10
5. Việc báo cáo có thể gây hại cho tôi hoặc những người khác không? • 11
6. Làm cách nào để nêu lên mối quan ngại thông qua nền tảng nêu lên mối quan ngại? • 12
7. Tôi có thể báo cáo ẩn danh không? • 13
8. Tôi cần cung cấp thông tin gì? • 14
9. Điều gì xảy ra sau khi tôi nêu lên mối quan ngại? • 15
10. Tôi sẽ được thông báo về tiến độ xử lý báo cáo của tôi bằng cách nào? • 16
11. Chúng tôi đảm bảo tính bảo mật cho báo cáo của bạn như thế nào? • 17-18
12. Tập đoàn Inter IKEA tuân thủ luật bảo vệ dữ liệu như thế nào? • 19



1. Tại sao lại nêu lên mỗi quan ngại của bạn với Tập đoàn Inter IKEA?

Nêu lên mỗi quan ngại là chìa khóa để duy trì môi trường làm việc an toàn và bảo đảm danh tiếng cũng như giấy phép hoạt động của chúng ta. Chúng tôi hy vọng bạn xem việc nêu lên mỗi quan ngại của mình là trách nhiệm của bạn và cảm thấy an toàn khi làm như vậy. Giữ im lặng có thể làm cho tình huống trở nên tồi tệ hơn và tạo ra một môi trường thiếu sự tin tưởng. Khi bạn nêu lên mỗi quan ngại của mình, chúng tôi có thể giúp đỡ và hành động. Bằng cách này, chúng ta có thể cùng nhau cải thiện.




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. Ai có thể nêu lên mối quan ngại?

Bất kỳ ai trải qua hoặc chứng kiến hành vi sai trái trong bối cảnh liên quan đến công việc, liên quan đến các nhà quản lý hoặc đồng nghiệp của Tập đoàn Inter IKEA. Ví dụ: đồng nghiệp, nhà cung cấp, đối tác, đồng nghiệp cũ, đồng nghiệp tương lai, chuyên gia tư vấn, v.v. đều có thể nêu lên mối quan ngại trong Tập đoàn Inter IKEA.





3. Có những lựa chọn nào để nêu lên mối quan ngại?

Quy trình Nêu lên mối quan ngại

Chúng tôi cung cấp các lựa chọn khác nhau để nêu lên mối quan ngại và tin rằng bạn sẽ chọn báo cáo theo cách mà bạn cảm thấy thoải mái nhất. Chúng tôi khuyến khích đối thoại cởi mở và trung thực tại nơi làm việc và do đó, nếu có thể và phù hợp, chúng tôi hy vọng rằng bạn có thể giải quyết mối quan ngại của mình trực tiếp với người có liên quan hoặc với sự hỗ trợ của người quản lý, đồng nghiệp từ Bộ phận Văn hóa & Con người hoặc người có quyền hạn tương tự. Chúng tôi cũng nhận thấy rằng có thể có những mối quan ngại trong đó cách báo cáo trung lập sẽ tốt hơn hoặc có cảm giác sẽ phù hợp hơn. Đó là lý do tại sao chúng tôi có nền tảng Nêu lên mối quan ngại và tại các công ty lớn hơn của chúng ta ở Liên minh châu Âu và Thụy Sĩ, chúng tôi cũng có các đại diện về đạo đức tại địa phương để liên hệ. Trong nền tảng Nêu lên mối quan ngại, bạn có thể báo cáo bằng ngôn ngữ địa phương thông qua biểu mẫu web hoặc đường dây điện thoại, và bạn có thể ẩn danh nếu muốn. Cho dù bạn chọn cách báo cáo nào, chúng tôi cũng sẽ lắng nghe và liên hệ lại một cách thích hợp. Trong trường hợp bạn nghĩ rằng các kênh do Tập đoàn Inter IKEA cung cấp không thể giải quyết mối quan ngại của bạn một cách hiệu quả, bạn có thể có lựa chọn báo cáo bên ngoài cho cơ quan có thẩm quyền ở quốc gia của mình. Các quốc gia trong Khu vực Kinh tế châu Âu phải cung cấp thông tin về cơ quan có thẩm quyền đó, với trang web có thông tin liên quan để báo cáo.



4. Nên nêu lên những mối quan ngại nào?

Chúng tôi sẵn sàng tiếp nhận bất kỳ mối quan ngại nào mà bạn có thể có, nhưng cụ thể là nhằm vào các hành vi vi phạm bộ quy tắc ứng xử của chúng ta, cùng các luật và quy định. Không thể đưa ra một danh sách đầy đủ nhưng nói chung, chúng tôi khuyến khích bạn báo cáo:

- các tình huống vi phạm nhân quyền, bao gồm quấy rối, lao động trẻ em, v.v.
- các tình huống gây nguy hiểm cho sức khỏe hoặc sự an toàn của các cá nhân hoặc gây thiệt hại cho môi trường.
- mối quan ngại về tài chính, kế toán và biển thủ tài sản.
- tham nhũng hoặc các hành vi phạm tội hình sự khác, bao gồm hối lộ, xung đột lợi ích, tiền thưởng bất hợp pháp, v.v.
- vi phạm các quy tắc cạnh tranh và hỗ trợ của nhà nước.
- các tình huống dẫn đến rủi ro đối với quyền riêng tư của các cá nhân.
- hành vi xâm hại đến quyền lợi người tiêu dùng.
- các hành động nhằm che giấu bất kỳ điều nào ở trên.



5. Việc báo cáo có thể gây hại cho tôi hoặc những người khác không?

Chúng tôi sẽ bảo vệ những người nêu lên mối quan ngại một cách thiện chí khỏi mọi bất lợi. Chúng tôi sẽ không khoan dung trước bất kỳ hình thức trả đũa nào (ví dụ: đình chỉ, sa thải, từ chối thăng tiến hoặc giáo dục, đánh giá tiêu cực hoặc thay đổi địa điểm làm việc), ngay cả trong trường hợp sau khi điều tra, chúng tôi xác định rằng không có bất kỳ hành vi sai trái nào.

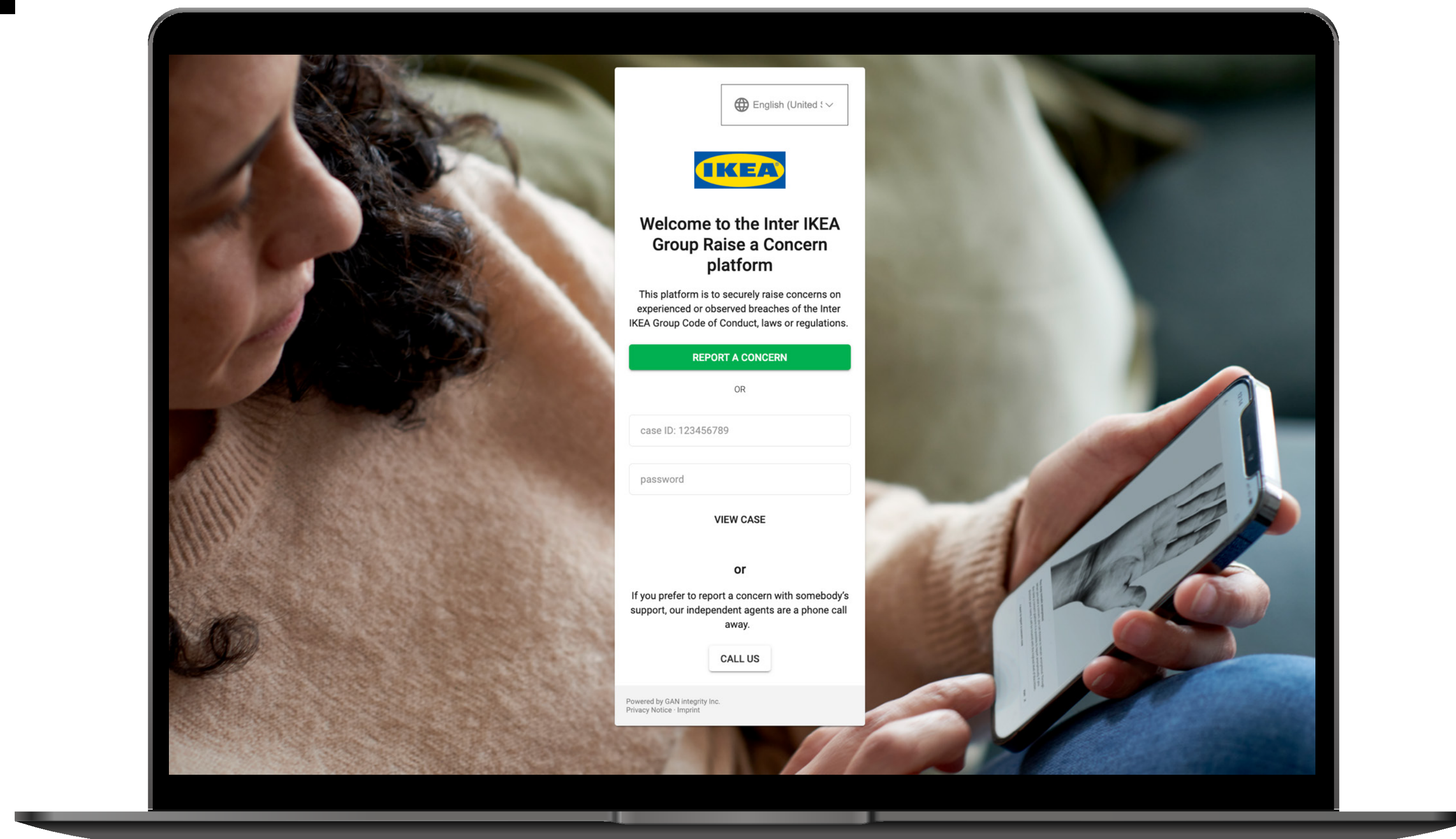
Để có được sự bảo vệ này, điều quan trọng là bạn chỉ đưa ra mối quan ngại nếu bạn có cơ sở hợp lý để tin rằng thông tin về vi phạm được báo cáo là đúng. Nêu lên một mối quan ngại khi biết rằng mối quan ngại đó là sai có thể dẫn đến các biện pháp kỷ luật.

Người nêu mối quan ngại, đối tượng của mối quan ngại và những người khác có liên quan đến việc giải quyết vụ việc đó được đối xử khách quan, công bằng và bình đẳng. Nếu chúng tôi quyết định rằng cần phải xem xét thêm như tiến hành điều tra, thì (những) người liên quan sẽ được cung cấp thông tin thích hợp, đồng thời chúng tôi sẽ bảo vệ danh tính của người báo cáo và những người khác. Chúng tôi sẽ cho phép những người là đối tượng của bất kỳ mối quan ngại nào được lắng nghe và thuật lại tình huống theo những gì họ cho là sự thật. Các hành động mang tính hệ quả sẽ chỉ được thực hiện dựa trên sự thật.



6. Làm cách nào để nêu lên mối quan ngại thông qua nền tảng nêu lên mối quan ngại?

Bạn có thể liên hệ với nền tảng Nêu lên mối quan ngại của chúng tôi qua điện thoại hoặc trang web, luôn sẵn có bằng ngôn ngữ địa phương thông qua: <https://interikea.gan-compliance.com/p/ethics&integrity>. Nếu bạn báo cáo qua nền tảng Nêu lên mối quan ngại, bạn sẽ nhận được ID người dùng và mật khẩu để kết nối lại vào nền tảng. Mọi câu hỏi, thông tin cập nhật hoặc thông tin liên lạc sẽ được chia sẻ với bạn thông qua nền tảng và bạn có thể để lại câu trả lời hoặc đặt thêm câu hỏi. Bạn có thể truy cập lại nền tảng ở bất kỳ giai đoạn nào để xác nhận và trao đổi thêm.



7. Tôi có thể báo cáo ẩn danh không?

Được chứ, bạn có thể nêu lên mối quan ngại của mình một cách ẩn danh trừ khi luật hiện hành ở quốc gia của bạn không cho phép báo cáo ẩn danh. Bất kể bạn có báo cáo ẩn danh hay không, bạn phải cung cấp đủ thông tin chi tiết để chúng tôi có thể xử lý và tiến hành điều tra đúng cách. Trong trường hợp bạn để lại tên của mình, chúng tôi sẽ cố gắng hết sức để đảm bảo rằng danh tính của bạn vẫn được bảo vệ.



8. Tôi cần cung cấp thông tin gì?

Chúng tôi khuyến khích bạn cung cấp càng nhiều thông tin liên quan càng tốt. Thông tin chi tiết cho phép chúng tôi đánh giá và điều tra kỹ lưỡng các mối quan ngại và hành động khi cần thiết, bao gồm:

- mô tả chi tiết về tình huống khiến bạn lo ngại, cũng như quá trình diễn ra hành vi sai trái hoặc vi phạm bị cáo buộc và ví dụ về các sự kiện.
- tên của những người có khả năng liên quan, ngày tháng, địa điểm và các thông tin liên quan khác.
- bất kỳ dữ kiện và tài liệu hỗ trợ nào liên quan đến mối quan ngại của bạn.

Ngay cả khi bạn không có tất cả dữ kiện, chúng tôi khuyến khích bạn nêu lên mối quan ngại của mình càng sớm càng tốt và chia sẻ những dữ kiện mà bạn có.



9. Điều gì xảy ra sau khi tôi nêu lên mối quan ngại?

Các mối quan ngại được báo cáo lên trung ương sẽ được xử lý ở cấp tập đoàn, còn các mối quan ngại được báo cáo cho địa phương sẽ được xử lý ở cấp địa phương. Các mối quan ngại được báo cáo ở cấp địa phương có thể tiết lộ một vấn đề về cấu trúc hoặc một vấn đề ảnh hưởng đến hai hoặc nhiều pháp nhân của tập đoàn. Để giải quyết hiệu quả những mối quan ngại như vậy, có thể cần phải có sự tham gia của các đại diện đạo đức ở cấp tập đoàn và chúng tôi có thể cần gửi báo cáo của bạn cho những đại diện này để xử lý thêm. Nếu trường hợp này xảy ra, chúng tôi sẽ thông báo trước cho bạn và cho bạn cơ hội để phản đối. Nếu bạn phản đối, chúng tôi sẽ không gửi báo cáo của bạn cho tập đoàn. Điều này có thể ảnh hưởng đến khả năng của chúng tôi trong việc xử lý mối quan ngại của bạn một cách thích hợp.

Đồng nghiệp xử lý các mối quan ngại trong Tập đoàn Inter IKEA được đào tạo chuyên sâu về cách xử lý quan ngại, cách tiến hành thẩm vấn và điều tra công bằng và khách quan, cũng như về trách nhiệm đối với quyền riêng tư và bảo mật dữ liệu. Những cá nhân này phải chứng minh và đảm bảo rằng họ độc lập và trung lập với mối quan ngại được báo cáo. Chúng tôi có thể thuê các cố vấn bên ngoài như luật sư, chuyên gia pháp y, kiểm toán viên hoặc kế toán viên để hỗ trợ điều tra, dưới sự bảo mật nghiêm ngặt và các thỏa thuận thích hợp.



10. Tôi sẽ được thông báo về tiến độ xử lý báo cáo của mình bằng cách nào?

Bạn sẽ nhận được xác nhận trong vòng 7 ngày theo lịch sau khi chúng tôi tiếp nhận mỗi quan ngại của bạn. Sau đó, Tập đoàn Inter IKEA sẽ thông báo cho bạn về quyết định xử lý báo cáo và về việc kết thúc hồ sơ vụ việc. Bạn sẽ nhận được phản hồi về kết quả và/hoặc trạng thái của vụ việc trong vòng 3 tháng sau khi chúng tôi tiếp nhận mỗi quan ngại của bạn, nhưng chúng tôi sẽ thường xuyên liên lạc với bạn trong suốt quá trình nhằm mục đích cung cấp thông tin và cập nhật.



11. Chúng tôi đảm bảo tính bảo mật cho báo cáo của bạn như thế nào?

Nền tảng Nêu lên mối quan ngại được lưu trữ bởi một công ty bên ngoài và chỉ một số ít đại diện trong Tập đoàn Inter IKEA có quyền truy cập hạn chế vào những phần liên quan đến họ. Nền tảng an toàn và chuyên dụng này bao gồm biểu mẫu web, đường dây điện thoại và hệ thống quản lý hồ sơ. Các biện pháp an ninh kỹ thuật và tổ chức bảo vệ dữ liệu cá nhân khỏi việc bị những người không được ủy quyền thao túng (vô tình hoặc cố ý), làm mất, phá hủy hoặc truy cập vào.

Tất cả các mối quan ngại được báo cáo và thông tin liên quan của chúng đều được xử lý và dán nhãn là thông tin tuyệt mật theo hướng dẫn của Tập đoàn Inter IKEA về xử lý thông tin, bao gồm cả danh tính của (những) người báo cáo và bất kỳ ai được đề cập trong báo cáo. Chúng tôi chỉ chia sẻ thông tin với một nhóm nhỏ người trên cơ sở "cần biết" nghiêm ngặt. Chúng tôi chỉ tiết lộ thông tin cho những người xử lý mối quan ngại của bạn và cho những người chịu trách nhiệm quyết định về các biện pháp có thể thực hiện. Chúng tôi cung cấp thông tin cho bên thứ ba nếu pháp luật yêu cầu. Chúng tôi sẽ thực hiện mọi nỗ lực để không tiết lộ danh tính của những người nêu lên mối quan ngại hoặc được đề cập đến trong một mối quan ngại.



12. Tập đoàn Inter IKEA tuân thủ luật bảo vệ dữ liệu như thế nào?

Khi xử lý dữ liệu của bạn, chúng tôi tại Tập đoàn Inter IKEA sẽ tuân thủ tất cả luật pháp hiện hành về quyền riêng tư, bao gồm Quy định chung về bảo vệ dữ liệu (GDPR) và chúng tôi đã thực hiện các biện pháp thích hợp để giữ an toàn và bảo mật cho dữ liệu của bạn. Tất cả các pháp nhân trong Tập đoàn Inter IKEA đều có các chính sách tương tự về việc xử lý dữ liệu cá nhân của bạn. Nếu bạn báo cáo ở địa phương thì tổ chức mà bạn báo cáo lên sẽ chịu trách nhiệm xử lý dữ liệu của bạn. Nếu bạn báo cáo ở trung ương thì Inter IKEA Services B.V. chịu trách nhiệm xử lý dữ liệu cá nhân của bạn.

Chúng tôi có lợi ích hợp pháp trong việc xử lý dữ liệu cá nhân của bạn để giải quyết hành vi sai trái và tuân thủ luật pháp hiện hành. Chúng tôi đánh giá trên cơ sở từng trường hợp xem có cần xử lý dữ liệu cá nhân do bạn cung cấp không, và nếu có thì xử lý như thế nào. Chúng tôi sẽ xem dữ liệu của bạn là bí mật tuyệt đối và dữ liệu sẽ chỉ được truy cập trên cơ sở cần biết nghiêm ngặt. Chúng tôi sẽ chỉ sử dụng dữ liệu để tiếp nhận, điều tra và xử lý mối quan ngại được nêu trong báo cáo của bạn. Chúng tôi sẽ không giữ nhiều dữ liệu hơn mức cần thiết để điều tra mối quan ngại của bạn và chúng tôi sẽ không giữ dữ liệu lâu hơn mức cần thiết.



12. Tập đoàn Inter IKEA tuân thủ luật bảo vệ dữ liệu như thế nào?

Bạn có quyền biết chúng tôi xử lý thông tin cá nhân nào của bạn và tại sao. Nếu bạn cho rằng chúng tôi lưu trữ thông tin sai về bạn, bạn có thể yêu cầu chúng tôi sửa thông tin này. Nếu bạn tin rằng chúng tôi không còn cần lưu giữ dữ liệu của bạn nữa, bạn có thể yêu cầu chúng tôi xóa dữ liệu. Bạn cũng có thể yêu cầu chúng tôi hạn chế xử lý dữ liệu của bạn trong một số trường hợp nhất định, ví dụ: nếu bạn đã yêu cầu chúng tôi sửa thông tin không chính xác, bạn có thể yêu cầu chúng tôi dừng xử lý cho đến khi thông tin chính xác. Những quyền này áp dụng cho cả người báo cáo và tất cả (những) người khác có liên quan. Tập đoàn Inter IKEA sẽ xử lý yêu cầu của bạn theo quy định của pháp luật và thông báo cho bạn về kết quả yêu cầu của bạn. Nếu quyền truy cập vào dữ liệu được cấp cho người có liên quan, chúng tôi sẽ thực hiện các bước cần thiết để đảm bảo rằng danh tính của bạn không bị tiết lộ và thông tin cá nhân của bạn sẽ bị xóa khỏi tài liệu trước khi được chia sẻ.

Nếu bạn muốn thực hiện các quyền của mình như đã đề cập ở trên hoặc có bất kỳ câu hỏi nào về cách chúng tôi bảo vệ quyền riêng tư của bạn, bạn có thể liên hệ với bộ phận quyền riêng tư về dữ liệu trong Tập đoàn Inter IKEA qua địa chỉ: isd.dp.dsar@inter.ikea.com. Nếu bạn không hài lòng với cách chúng tôi xử lý thông tin cá nhân của bạn, bạn có quyền khiếu nại về chúng tôi với cơ quan giám sát quốc gia.



Bạn có câu hỏi nào khác?

Bạn có thêm câu hỏi nào về Bộ quy tắc ứng xử của Tập đoàn IKEA hoặc quy trình Nêu lên mối quan ngại không? Vui lòng quét mã QR hoặc liên hệ với chúng tôi qua địa chỉ: ethics@inter.ikea.com.



Tập đoàn Inter IKEA

Quy trình Nêu lên mối quan ngại

Phiên bản: Tháng 3 năm 2023



Inter IKEA Systems B.V.

