# સમસ્યાની જાણ કરવા અંગેની પ્રક્રિયા

## IKEA સપ્લાય ચેઇન

© Inter IKEA Systems B.V. 2025

# આ પ્રક્રિયા એ વર્ણવે છે કે તમે સમગ્ર **IKEA** ફ્રેન્ચાઇઝ સિસ્ટમમાં **IKEA** કંપનીઓને પ્રત્યક્ષ અથવા પરોક્ષ રીતે પ્રોડક્ટ કે સેવાઓ પૂરી પાડતી કંપનીઓથી સંબંધિત સમસ્યાની કેવી રીતે જાણ કરી શકો છો[1]. તે આવી સમસ્યાની જાણ કરવાની પ્રક્રિયા અને તેમ કરવું શા માટે આટલું મહત્ત્વનું છે તે પણ સમજાવે છે.

*1 IKEA કંપનીઓ એવી સંસ્થાઓનો સંદર્ભ આપે છે કે જે IKEA બ્રાન્ડના નામ હેઠળ સંચાલિત થઈ રહી છે. આમાં Inter IKEA Group અને તેની ફ્રેન્ચાઇઝ INGKA Group, Al-Futtaim, Al-Homaizi, MAPA, Dairy Farm, House Market, Northern Birch, Ikano, Sarton, Falabella, Miklatorg અને Al-Sulaimanનો સમાવેશ થાય છે.*

# બિઝનેસ પ્રત્યે IKEA અભિગમ

**IKEA બિઝનેસ પ્રામાણિકપણા, આદર, ઔચિત્ય અને અખંડિતતા પર આધારિત છે.**
અમે IKEAના સહ-કાર્યકરો અને સપ્લાયર માટેની અલગ-અલગ આચારસંહિતાઓ અને સપોર્ટિંગ પોલિસીમાં બિઝનેસ કરવાની અમારી રીતને દસ્તાવેજમાં ઉતારી છે. અમે માનવ અધિકારોના આંતરરાષ્ટ્રીય બિલ જેવા આંતરરાષ્ટ્રીય સ્તરે માન્ય ધોરણો તેમજ કાયદા અને નિયમનોને પણ પરિબળ રૂપે ધ્યાનમાં લઈએ છીએ. એકંદરે, આ દસ્તાવેજો IKEAના સહ-કાર્યકરો અને સપ્લાયર માટે - તેઓ ક્યાં છે, તેઓ કોની સાથે કામ કરી રહ્યાં છે અથવા તેઓ જે સંજોગોમાં છે તેને ધ્યાનમાં લીધા વિના યોગ્ય નિર્ણયો લેવા અને યોગ્ય વર્તન પ્રદર્શિત કરવા માટે રોજબરોજનું માર્ગદર્શન પ્રદાન કરે છે.

આને ધ્યાનમાં રાખીને, અમે હંમેશાં કામકાજના એવા માહોલને ધરાવવા માંગીએ છીએ કે જ્યાં લોકો જો તેમની સંસ્થામાં ગેરઆચરણનું અવલોકન અથવા અનુભવ કરે, તો તેઓ પ્રતિશોધના ડર વિના, સલામત રીતે અને ગોપનીય રીતે સપોર્ટ માટે સંપર્ક કરી શકે. અમે એ વાતની ખાતરી કરવા પર કામ કરીએ છીએ કે લોકોની વાત સાંભળવામાં આવે અને તેમની સમસ્યાઓને સ્થાનિક કાયદા અને નિયમનો અનુસાર પ્રોફેશનલ રીતે અને તેને આધીન રહીને હેન્ડલ કરવામાં આવે. અમે IKEA (પેટા)સપ્લાયર પાસે પણ એવી અપેક્ષા રાખીએ છીએ કે તેમની પાસે સમસ્યાઓની જાણ કરવા અને તેને હેન્ડલ કરવા માટે વિશ્વાસપાત્ર પ્રક્રિયાઓ પ્રસ્થાપિત થયેલી હોય.



© Inter IKEA Systems B.V. 2025

# 13 પ્રશ્ન
# આ પ્રક્રિયા
# વિશેના


1. મારે શા માટે સમસ્યાની જાણ કરવી જોઈએ? 05
2. હું સમસ્યાની જાણ કેવી રીતે કરું? 06
3. સમસ્યાની જાણ કોણ કરી શકે? 07
4. હું કયા પ્રકારની સમસ્યાઓની જાણ કરી શકું? 08
5. શું સમસ્યાની જાણ કરવાથી મને અથવા અન્ય લોકોને હાનિ પહોંચી શકે? 09
6. હું Raise a Concern પ્લેટફોર્મના માધ્યમથી સમસ્યાની જાણ કેવી રીતે કરું? 10
7. શું હું અનામ રહીને સમસ્યાની જાણ કરી શકું? 11
8. જ્યારે હું સમસ્યાની જાણ કરું ત્યારે મારે કઈ માહિતી પ્રદાન કરવાની જરૂર પડે છે? 12
9. હું પ્લેટફોર્મના માધ્યમથી સમસ્યાની જાણ કરી દઉં તે પછી શું થાય છે? 14
10. મને મારી સમસ્યા(ની પ્રક્રિયા)ની પ્રગતિ વિશે કેવી રીતે જણાવવામાં આવશે? 16
11. મારી સમસ્યા ગોપનીય હોય તે તમે કેવી રીતે સુનિશ્ચિત કરો છો? 17
12. Raise a Concern પ્લેટફોર્મ ડેટા સંરક્ષણના કાયદાનું કેવી રીતે પાલન કરે છે? 18
13. જો IKEA કંપનીઓ કોઈક રીતે IKEA સપ્લાય ચેઇન પર નકારાત્મક રીતે પ્રભાવ પાડે તો શું થશે? 20


© Inter IKEA Systems B.V. 2025

01

# મારે શા માટે સમસ્યાની જાણ કરવી જોઈએ?

અમારું માનવું છે કે ગેરઆચરણ અંગે સમસ્યાઓની જાણ કરવી એ કામકાજનો સલામત અને સુરક્ષિત માહોલ, સારી પ્રતિષ્ઠા તથા કાયદા અને નિયમનોનું અનુપાલન ટકાવી રાખવા માટે ચાવીરૂપ બાબત છે. ચૂપ રહેવાથી પરિસ્થિતિ વણસી જઈ શકે છે અને અવિશ્વાસભર્યો માહોલ સર્જાઈ શકે છે. જ્યારે તમે તમને રહેલી સમસ્યાઓ અંગે છૂટથી બોલો છો, ત્યારે તમે તમને જોઈતો સપોર્ટ મેળવી શકો છો અને લોકો સાથે મળીને સુધારણાઓ કરવા પર કામ કરી શકે છે. આ, IKEA વેલ્યૂ ચેઇનમાં ગમે ત્યાં રહેલી સમસ્યાઓ માટે મહત્ત્વનું છે.

IKEA કંપનીઓ, મોટી અને નાની કોમ્યુનિટીમાં સ્થિત હજારો (પેટા)સપ્લાયર અને લાખો કામદારોની સાથે જટિલ આંતરરાષ્ટ્રીય સપ્લાય ચેઇનમાં દરરોજ કામ કરે છે. અમને ખ્યાલ છે કે અમારો પ્રભાવ IKEA કંપનીઓની પહોંચની બહાર પડે છે અને અમારું માનવું છે કે અમે લોકો, સમાજ અને ગ્રહ (પૃથ્વી) પર હકારાત્મક પ્રભાવ પાડવાનાં IKEAનાં લક્ષ્યોને તો જ હાંસલ કરી શકીએ છીએ જો IKEA (પેટા)સપ્લાયર તેના જેવી એકસરખી પ્રતિબદ્ધતા ધરાવતા હોય.

અમે IKEA (પેટા)સપ્લાયર દ્વારા થતા કોઈ પણ અનૈતિક વર્તનને અસ્વીકાર્ય તરીકે જોઈએ છીએ, તે જ રીતે જેમ IKEA બ્રાન્ડના નામ હેઠળ સંચાલિત થઈ રહેલી IKEA કંપનીઓની અંદરના સહ-કાર્યકરોનું અનૈતિક વર્તન સ્વીકારવામાં આવતું નથી. જો તમે આવા વર્તન અંગે વાકેફ થયા હો, તો અમે તમને સમસ્યાની જાણ કરવા માટે પ્રોત્સાહિત કરીએ છીએ.

© Inter IKEA Systems B.V. 2025

# 02

# હું સમસ્યાની જાણ કેવી રીતે કરું?

અમે IKEA (પેટા)સપ્લાયર પાસે એવી અપેક્ષા રાખીએ છીએ કે તેમની પાસે આચારસંહિતાઓના ભંગથી સંબંધિત સમસ્યાઓની જાણ કરવા અને તેને હેન્ડલ કરવા માટે વિશ્વાસપાત્ર પ્રક્રિયાઓ પ્રસ્થાપિત થયેલી હોય. અમારું માનવું છે કે સપ્લાય ચેઇનથી સંબંધિત સમસ્યાઓને તે જ્યાં ઉદ્ભવે છે તે સંસ્થા દ્વારા શ્રેષ્ઠ રીતે હેન્ડલ કરવામાં આવી શકે છે.

જો સપ્લાયર સંસ્થાની અંદર રહેલી ગેરઆચરણની જાણ કરવાની પ્રક્રિયા પૂરતી નથી, તો અમે Raise a Concern પ્લેટફોર્મ ઓફર કરીએ છીએ, જે **IKEA.com**ના માધ્યમથી ઉપલબ્ધ છે. આ પ્લેટફોર્મ છેલ્લા ઉપાય તરીકે કામ કરે છે.

જ્યારે અમને સમસ્યાઓની જાણ કરવામાં આવે છે, ત્યારે અમે પ્રાથમિક આકારણી કરીને તેની તાત્કાલિનતાને નિર્ધારિત કરીએ છીએ, પૂછપરછ કરીએ છીએ અને આગલાં પગલાંને નિર્ધારિત કરીએ છીએ. આ તપાસ તરફ દોરી જઈ શકે છે અને, જ્યાં યોગ્ય હોય ત્યાં, અમે થયેલી સંભવિત હાનિને ઘટાડવા માટે IKEA (પેટા)સપ્લાયર પ્રત્યે એક્શન લઈએ છીએ.

© Inter IKEA Systems B.V. 2025

03

# સમસ્યાની જાણ કોણ કરી શકે?

એવી કોઈ પણ વ્યક્તિ જે IKEA સપ્લાયરની આચારસંહિતા (IWAY), કાયદા અથવા નિયમનોના ભંગનું અવલોકન અથવા અનુભવ કરે છે. આમાં જેમને અસર થઈ હોય અથવા જેમની પાસે એમ માનવા માટે વાજબી આધારો હોય કે તેમને પ્રતિકૂળ પ્રભાવથી અસર થઈ શકે છે તે કુદરતી અથવા કાનૂની વ્યક્તિઓ અને આવી વ્યક્તિઓ વતી તેમના કાયદેસરના પ્રતિનિધિઓ, જેમ કે નાગરિક સમાજની સંસ્થાઓ અને માનવ અધિકારોના સંરક્ષકોનો સમાવેશ થાય છે. તેમાં વધુ આગળ સંબંધિત પ્રવૃત્તિઓની ચેઇનમાં કામ કરી રહેલી કુદરતી વ્યક્તિઓનું પ્રતિનિધિત્વ કરી રહેલાં ટ્રેડ યુનિયન અને કામદારોના અન્ય પ્રતિનિધિઓ; અને જ્યાં પ્રતિકૂળ પર્યાવરણીય પ્રભાવ ચિંતાની વિષયવસ્તુ હોય ત્યાં સંબંધિત ક્ષેત્રોમાં જે સક્રિય અને અનુભવી હોય તેવી નાગરિક સમાજની સંસ્થાઓનો સમાવેશ થાય છે.

© Inter IKEA Systems B.V. 2025

© Inter IKEA Systems B.V. 2025

04

# હું કયા પ્રકારની સમસ્યાઓની જાણ કરી શકું?

IKEA સપ્લાય ચેઇનથી સંબંધિત Raise a Concern પ્લેટફોર્મની રચના સપ્લાયર સંસ્થાઓ દ્વારા થયેલા સંભવિત અપકૃત્યો અંગે સમસ્યાઓ પ્રાપ્ત કરવા માટે થયેલી છે. આમાં, ઉદાહરણ તરીકે, IWAY, IKEA સપ્લાયરની આચાર સંહિતાના ભંગ અને/અથવા લાગુ કાયદા અને નિયમનોના ભંગનો સમાવેશ થાય છે. જેની જાણ કરવામાં આવી શકે તેવી સંભવિત સમસ્યાઓની પૂર્ણ યાદી આપવી અશક્ય છે, પરંતુ, વ્યાપક રીતે કહીએ તો, તમને એવી પરિસ્થિતિઓની જાણ કરવા માટે પ્રોત્સાહિત કરવામાં આવે છે કે જ્યાં IKEA (પેટા)સપ્લાયર માનવ અથવા શ્રમ અધિકારોનું ઉલ્લંઘન કરી રહ્યા હોય, જેમાં બાળ મજૂર અથવા બેગારીના ઉપયોગનો, વ્યાવસાયિક સલામતી અને આરોગ્યની જવાબદારીઓની ઉપેક્ષા કરવાનો, વેતનની ચુકવણી ન કરવાનો અથવા તેને રોકી રાખવાનો, ટ્રેડ યુનિયન અથવા કર્મચારીના પ્રતિનિધિત્વની સંસ્થાઓને સ્થાપિત કરવાના અધિકારની ઉપેક્ષા કરવાનો, ખોરાક અને પાણીની ઍક્સેસ નકારવાનો, ગેરકાનૂની રીતે જમીન અને આજીવિકાઓને લઈ લેવાનો, ગેરકાનૂની રીતે પર્યાવરણને હાનિ પહોંચાડવાનો  અથવા ભ્રષ્ટ પ્રવૃત્તિઓમાં સામેલ થવાનો સમાવેશ થાય છે. આ ઉપરાંત, એવી કોઈ પણ એક્શનની જાણ કરવા માટે કહેવામાં આવે છે કે જે ઉપરમાંથી કોઈ પણ બાબતને છુપાવવાના હેતુથી થતી હોય.

IKEAના સહ-કાર્યકરો અથવા કંપનીઓ જેમાં સામેલ હોય તેવી સમસ્યાઓ માટે, IKEA કંપનીઓની અંદર અલગ-અલગ પ્રક્રિયાઓ પ્રસ્થાપિત થયેલી છે. વધુ માહિતી IKEA.com પર મળી શકે છે.

પ્રોડક્ટ અને સેવાઓ પર ગ્રાહકથી સંબંધિત ફરિયાદો માટે, અમે અલગ-અલગ IKEA કંપનીઓની અંદર રહેલી અમારી ગ્રાહક સેવાની ટીમને રેફર કરીએ છીએ. આ સમસ્યાઓને Raise a Concern પ્લેટફોર્મમાં હેન્ડલ કરવામાં આવશે નહીં.

05

# શું સમસ્યાની જાણ કરવાથી મને અથવા અન્ય લોકોને હાનિ પહોંચી શકે છે?

જાણ કરવામાં આવેલી તમામ સમસ્યાઓ અને તેમની સંબંધિત માહિતી, જેમાં જાણ કરી રહેલી વ્યક્તિ(વ્યક્તિઓ)ની ઓળખનો સમાવેશ થાય છે, તેને ચુસ્તપણે ગોપનીય માહિતી તરીકે ગણવામાં અને લેબલ કરવામાં આવે છે. જાણ કરી રહેલી વ્યક્તિ(વ્યક્તિઓ) અને અન્ય સામેલ લોકોની સાથે તટસ્થપણે, ઉચિત રીતે અને સમાન રીતે વ્યવહાર કરવામાં આવે છે. અમે જેઓ સમસ્યાનો વિષય હોય તે (પેટા)સપ્લાયર સંસ્થાઓ અને/અથવા વ્યક્તિ(વ્યક્તિઓ)ને તેમની વાત કહેવા તથા જે-તે પરિસ્થિતિની તેમની હકીકતો આપવા દઈશું, સાથે એ જ સમયે જાણ કરી રહેલી વ્યક્તિ(વ્યક્તિઓ)ની ઓળખનું રક્ષણ કરીશું. પરિણામી એક્શન માત્ર હકીકતોના આધાર પર જ લેવામાં આવશે. અમે કોઈ પણ પ્રકારના પ્રતિશોધનો વિરોધ કરીએ છીએ.

એ મહત્ત્વનું છે કે જો તમારી પાસે એમ માનવા માટે વાજબી આધારો હોય કે જાણ કરવામાં આવેલા ગેરઆચરણ અંગેની માહિતી સાચી છે અને એ કે સમીક્ષા હાથ ધરવા માટે પૂરતા પ્રમાણમાં હકીકત-આધારિત માહિતી પ્રદાન કરવામાં આવી છે, તો જ તમે સમસ્યાની જાણ કરો.

© Inter IKEA Systems B.V. 2025

# 06

# હું સમસ્યાની જાણ કેવી રીતે કરું?

IKEA સપ્લાય ચેઇનથી સંબંધિત Raise a Concern પ્લેટફોર્મને https://www.ikea.com/rac-supply-chainના માધ્યમથી ઍક્સેસ કરી શકાય છે. રિપોર્ટ ફોન દ્વારા અથવા ઑનલાઇન ફોર્મ પૂર્ણ કરીને કરવામાં આવી શકે છે. એકવાર તમે પ્લેટફોર્મમાં દાખલ થાઓ, તે પછી તે તમને સમસ્યાને સબમિટ કરવા માટે પગલાંવાર માર્ગદર્શન આપશે. પ્લેટફોર્મ સ્થાનિક ભાષાઓમાં ઉપલબ્ધ છે. જો તમે પ્લેટફોર્મના માધ્યમથી જાણ કરો છો, તો ભવિષ્યમાં પ્લેટફોર્મમાં લૉગ ઇન કરવા માટે તમને યુઝર ID અને પાસવર્ડ પ્રાપ્ત થશે. કોઈ પણ પ્રશ્નો, અપડેટ અથવા સંચારને પ્લેટફોર્મ મારફતે તમારી સાથે શેર કરવામાં આવશે અને તમે જવાબો મૂકી શકો છો અથવા વધુ આગળ પ્રશ્નો પૂછી શકો છો. તમે કોઈ પણ તબક્કે પ્લેટફોર્મની ફરીથી મુલાકાત લઈ શકો છો.

સમસ્યાઓ અલગ-અલગ એવેન્યૂથી આવી શકે છે, Raise a Concern પ્લેટફોર્મ પછી, અન્ય રૂટના ઉદાહરણ આ છે: વૉઇસ મેસેજિંગ સિસ્ટમ અથવા **ethics@inter.ikea.com**ના માધ્યમથી જેના માટે વિનંતી કરી શકાય તે નિયુક્ત સ્થાન ખાતેની રૂબરૂ મીટિંગ મારફતે વિનંતી કરવા પર.

© Inter IKEA Systems B.V. 2025

07

# શું હું અનામ રહીને સમસ્યાની જાણ કરી શકું?

હા, તમે અનામ રહીને તમારી સમસ્યાની જાણ કરી શકો છો, સિવાય કે તમારા દેશમાં રહેલા લાગુ કાયદા અનામી રિપોર્ટિંગની મંજૂરી આપતા ન હોય. તમે અનામ રહીને જાણ કરો કે ન કરો, તમારે સમસ્યાની યોગ્ય રીતે તપાસ કરવા માટે પર્યાપ્ત વિગત પ્રદાન કરવાની જરૂર પડે છે. જો તમે તમારા નામનો સમાવેશ કરો છો, તો તમારી ઓળખ રક્ષિત થયેલી રહે તે સુનિશ્ચિત કરવા માટે અમે તમામ પ્રયત્નો કરીશું.

© Inter IKEA Systems B.V. 2025

© Inter IKEA Systems B.V. 2025

08

# જ્યારે હું સમસ્યાની જાણ કરું ત્યારે મારે કઈ માહિતી પ્રદાન કરવાની જરૂર પડે છે?

અમે તમને શક્ય હોય એટલી વધુ સંબંધિત માહિતી પ્રદાન કરવા માટે પ્રોત્સાહિત કરીએ છીએ. વિગતવાર માહિતી અમને સમસ્યાઓની સંપૂર્ણ રીતે આકારણી અને તપાસ કરવામાં તથા જ્યાં જરૂરી હોય ત્યાં પગલાં લેવામાં સક્ષમ કરે છે, જેમાં આનો સમાવેશ થાય છે:

- તમારી ચિંતાનું કારણ બનેલી પરિસ્થિતિનું વિગતવાર વર્ણન તેમજ કથિત ભંગ અથવા ગેરઆચરણનો ઇતિહાસ.
- Raise a Concern પ્લેટફોર્મ પર જાણ કરવાની પહેલાં હાથ ધરવામાં આવતી એક્શન અને પ્રવૃત્તિઓ, આ પ્લેટફોર્મ IKEA (પેટા)સપ્લાયરથી સંબંધિત સમસ્યાઓની જાણ કરવા માટે છેલ્લા ઉપાય તરીકે હોવાથી, તે સપ્લાયરની આંતરિક પ્રક્રિયાઓ માટે પૂરક છે.
- (પેટા)સપ્લાયરનું નામ, તારીખો, જગ્યાઓ અને અન્ય સંબંધિત માહિતી.
- તમારી સમસ્યાથી સંબંધિત કોઈ પણ સપોર્ટિંગ હકીકતો અને દસ્તાવેજો.

# સમસ્યાઓની જાણ કરવી, પછી ભલેને તે ગમે તેટલી મોટી હોય કે નાની, એ કામકાજનો સલામત અને સુરક્ષિત માહોલ ટકાવી રાખવા માટે ચાવીરૂપ બાબત છે.

© Inter IKEA Systems B.V. 2025

© Inter IKEA Systems B.V. 2025

09

# હું સમસ્યાની જાણ કરું તે પછી શું થાય છે?

અમે IKEA (પેટા)સપ્લાયર પાસે એવી અપેક્ષા રાખીએ છીએ કે તેમની પાસે સમસ્યાઓની જાણ કરવા અને તેને હેન્ડલ કરવા માટે વિશ્વાસપાત્ર પ્રક્રિયાઓ પ્રસ્થાપિત થયેલી હોય. અમારું માનવું છે કે સપ્લાય ચેઇનથી સંબંધિત સમસ્યાઓને તે જ્યાં ઉદ્ભવે છે તે સંસ્થા દ્વારા શ્રેષ્ઠ રીતે હેન્ડલ કરવામાં આવી શકે છે. જો સપ્લાયર સંસ્થાની અંદર રહેલી ગેરઆચરણની જાણ કરવાની પ્રક્રિયા પૂરતી નથી, તો અમે Raise a Concern પ્લેટફોર્મ ઓફર કરીએ છીએ, જે https://www.ikea.com/rac-supply-chainના માધ્યમથી ઉપલબ્ધ છે. જ્યારે સમસ્યાઓ સબમિટ કરવામાં આવે છે, ત્યારે તાલીમ મેળવેલા અને અનુભવી પ્રતિનિધિઓ દ્વારા સમસ્યાની સંપૂર્ણ રીતે સમીક્ષા કરવામાં આવે છે.

IKEA કંપનીઓ સપ્લાય ચેઇનથી સંબંધિત કઈ સમસ્યાઓની તપાસ કરવામાં આવશે અને કઈને માત્ર પૂછપરછ કરવા જેવા અન્ય રૂટ મારફતે હેન્ડલ કરવામાં આવશે તે નિર્ધારિત કરવાનો અધિકાર અનામત રાખે છે. IKEA જાણ કરવામાં આવેલી તમામ સમસ્યાઓને ગંભીરતાથી લે છે અને તેમનું કાળજીપૂર્વક, તટસ્થ અને ઉચિત રીતે મૂલ્યાંકન કરે છે. IKEA કંપનીઓ સમસ્યાની પ્રકૃતિ, લીવરેજ અને તેના માટે પ્રદાન કરવામાં આવેલી હકીકતો જેવાં પરિબળોના આધારે ફેંસલો કરશે અને તમને પ્રક્રિયાનાં પગલાં તથા કેસના પરિણામ અંગે જણાવવામાં આવે છે. સિદ્ધાંતની દૃષ્ટિએ, નીચેનાં પગલાં 'સમસ્યાની જાણ કરો'નો ભાગ છે:

**પગલું 1**
કેસ ખોલવો

**પગલું 2**
પ્રાથમિક આકારણી કરીને તાત્કાલિનતા નિર્ધારિત કરવી

**પગલું 3**
પૂછપરછ

**પગલું 4**
તપાસ

**પગલું 5**
ઉપાય અને ફોલો-અપ

**પગલું 6**
કેસ બંધ કરવો

# એક જાણ કરાયેલો કેસ અમુક પગલાંને અનુસરે છે:

## પગલું 1. કેસ ખોલવો

કેસ, Raise a Concern પ્લેટફૉર્મમાં નોંધવામાં આવે છે, જે કાં તો સીધા જ જાણ કરનાર દ્વારા થાય છે અથવા બીજા રૂટના માધ્યમ (દા.ત. પત્ર, ફોન કૉલ, મીટિંગ)થી પ્રાપ્ત થાય છે અને પ્લેટફૉર્મમાં જાણ કરનાર 'વતી' જાણ કરવામાં આવે છે.

## પગલું 2. પ્રાથમિક આકારણી કરીને તાત્કાલિનતા નિર્ધારિત કરવી

7 કેલેન્ડર દિવસની અંદર પુષ્ટિકરણની રસીદ સાથે સમસ્યાનો સ્વીકાર કરવામાં આવે છે. સમસ્યાની એ સિદ્ધ કરવા માટે સમીક્ષા કરવામાં આવે છે કે તે સ્કોપમાં છે, એટલે કે તે કોઈ IKEA (પેટા)સપ્લાયરને લાગુ પડે છે અને IKEA સપ્લાયરની આચારસંહિતા IWAY, કાયદા અથવા નિયમનોના સંભવિત ભંગને સંબોધે છે. જો સમસ્યા સ્કોપની બહાર હોય (ઉદાહરણ તરીકે, કોઈ ગ્રાહકની ફરિયાદ), તો તેને બંધ કરવામાં આવશે અને જાણ કરી રહેલી વ્યક્તિ(વ્યક્તિઓ)ને તે અંગે જણાવવામાં આવશે. જો તે સ્કોપમાં હોય, તો IKEA કંપની કે જે IKEA (પેટા)સપ્લાયર સાથે કરારગત સંબંધ ધરાવતી હોય, તે સમસ્યાને આગળ હેન્ડલ કરે છે.

## પગલું 3. પૂછપરછ

સમસ્યા ઉચ્ચ-સ્તરીય સમીક્ષામાંથી પસાર થાય છે કે જેમાં હાથમાં રહેલી પરિસ્થિતિ, IKEAની સામેલગીરી, લીવરેજની વધુ સારી સમજણ મેળવવા અને હાથમાં રહેલી હકીકતોના આધારે આરોપોમાં ગુણદોષ હોય શકે કે નહીં તે નિર્ધારિત કરવા માટે ડેસ્ક સંશોધન અને જાણ કરી રહેલી વ્યક્તિ(વ્યક્તિઓ) સાથેની મીટિંગ સામેલ હોઈ શકે છે. પૂછપરછથી આગલાં પગલાં નિર્ધારિત થાય છે.

## પગલું 4. તપાસ

જો પૂછપરછમાં જોવા મળે કે વધુ આગળની તપાસની જરૂર છે (કૃપા કરીને એ વાતની નોંધ લેશો કે હંમેશાં આવું હોતું નથી), તો સંબંધિત IKEA કંપની તપાસનું નેતૃત્વ કરશે. તાલીમ મેળવેલા આંતરિક સહ-કાર્યકરો અને જો જરૂર પડે તો એવી બાહ્ય કંપનીઓ કે જેમની પાસે સમસ્યાની તપાસ કરવા માટે સંબંધિત જ્ઞાન અને તજજ્ઞતા હોય, તેમને એપોઇન્ટ કરવામાં આવે છે અને અમે વધુ આગળ એ નિર્ધારિત કરીશું કે કોની સલાહ લેવાની જરૂર છે. આ માત્ર જાણવાની જરૂર હોય તેના આધાર પર અને ડેટા પ્રાઇવસીને ધ્યાનમાં રાખીને જ કરવામાં આવે છે. સમસ્યાના સ્કોપમાં રહેલી (પેટા)સપ્લાયર સંસ્થાને તેમની વાત કહેવાની અને તેમની પાસે હાથમાં રહેલી જે-તે પરિસ્થિતિની તેમની હકીકતો આપવાની મંજૂરી આપવામાં આવશે. પરિણામી એક્શન માત્ર હકીકતોના આધાર પર જ લેવામાં આવશે. જો સમસ્યા એવા કોઈ IKEA સપ્લાયર વિશે હોય કે જે સીધા જ કોઈ IKEA કંપનીને સપ્લાય કરતા નથી, તો જ્યાં યોગ્ય તપાસાત્મક પગલાં પહેલાંથી જ હાથ ધરવામાં આવી રહેલાં ન હોય ત્યાં તેને વિકસાવવા માટે આ સંસ્થાથી સોર્સ કરતા ડાયરેક્ટ સપ્લાયર સાથેનો સંબંધ સામેલ કરવામાં આવશે.

## પગલું 5. ઉપાય અને ફૉલો-અપ

જો ઉપાયની જરૂર હોય, તો સ્કોપમાં રહેલા (પેટા)સપ્લાયર સાથે આ બાબતે સંમત થવામાં આવશે અને જાણ કરી રહેલી વ્યક્તિ(વ્યક્તિઓ)ને સંચારિત કરવામાં આવશે અને/અથવા (જ્યાં યોગ્ય હોય ત્યાં) જાણ કરી રહેલી વ્યક્તિ(વ્યક્તિઓ) સાથે તેની ચર્ચા કરવામાં આવશે. અમે ઉપાયના સિદ્ધાંતોથી માર્ગદર્શન મેળવીએ છીએ અને અમારું માનવું છે કે સમસ્યાઓને સંબોધવા અને તેનો ઉકેલ લાવવા માટે સંવાદ એ મહત્ત્વપૂર્ણ માધ્યમ છે.

## પગલું 6. કેસ બંધ કરવો

સંબંધિત IKEA કંપની IKEA (પેટા)સપ્લાયર સાથે એ વાતની પુષ્ટિ કરવા માટે કામ કરશે કે સંમત થવાયેલી એક્શન અને ઉપાય પૂર્ણ થયા છે અને ત્યારબાદ કેસ બંધ કરવામાં આવશે. સંમત થવાયેલી એક્શન અને ઉપાય(ને પૂર્ણ કરવામાં) કોઈ પ્રગતિ થઈ ન હોય તો તે કિસ્સામાં, અમે, જ્યાં જરૂરી હોય ત્યાં, નોંધપાત્ર એક્શન સહિત તમામ યોગ્ય પગલાં અંગે વિચાર કરીશું. આખી પ્રક્રિયા દરમિયાન વ્યક્તિગત ડેટા ગોપનીય રહેશે.

© Inter IKEA Systems B.V. 2025

10

# મને મારી સમસ્યા(ની પ્રક્રિયા)ની પ્રગતિ વિશે કેવી રીતે જણાવવામાં આવશે?

તમને તમારી સમસ્યા સબમિટ કર્યાના 7 દિવસની અંદર પ્રાપ્ત થયાનું પુષ્ટિકરણ પ્રાપ્ત થશે. સમગ્ર પ્રક્રિયા દરમિયાન, તમારા કેસને હેન્ડલ કરી રહેલી IKEA કંપની તમારા રિપોર્ટ પર કેવી પ્રક્રિયા કરવામાં આવશે તે વિશે તમને જણાવશે, તમારી પાસેથી કોઈ પણ ઇનપુટ અથવા સ્પષ્ટતા માંગશે અને કેસનું પરિણામ શેર કરશે. IKEA કંપનીને તમારી સમસ્યા પ્રાપ્ત થયાના ત્રણ મહિનાની અંદર તમને કેસનું પરિણામ સાંભળવા મળશે. વધુ જટિલ કેસની પ્રક્રિયા કરવામાં વધુ સમય લાગી શકે છે અને તે કિસ્સામાં, તમને નિયમિત અપડેટ પ્રાપ્ત થશે.

© Inter IKEA Systems B.V. 2025

# 11

# મારી સમસ્યા ગોપનીય હોય તે તમે કેવી રીતે સુનિશ્ચિત કરો છો?

Raise a Concern પ્લેટફોર્મને બાહ્ય કંપની દ્વારા હોસ્ટ કરવામાં આવે છે અને માત્ર IKEA કંપનીઓની અંદરના મર્યાદિત સંખ્યાના પ્રતિનિધિઓને જ તેમના માટે જે સંબંધિત હોય તે ભાગોની પ્રતિબંધિત ઍક્સેસ હોય છે. સુરક્ષિત અને સમર્પિત પ્લેટફોર્મ વેબ ફોર્મ અને કેસ મેનેજમેન્ટ સિસ્ટમથી બનેલું છે. તકનીકી અને સંસ્થાકીય સુરક્ષાનાં પગલાં વ્યક્તિગત ડેટાનું (અજાણતાં અથવા જાણી જોઈને) ચાલાકીપૂર્વક ચેડાં કરવામાં આવવાથી, ખોવાઈ જવાથી, નાશ પામવાથી અથવા અનધિકૃત વ્યક્તિઓ દ્વારા ઍક્સેસ કરવામાં આવવાથી રક્ષણ કરે છે.

જાણ કરી રહેલી વ્યક્તિ(વ્યક્તિઓ)ની ઓળખ છતી ન થાય તે માટે બનતા દરેક પ્રયાસ કરવામાં આવશે. જાણ કરવામાં આવેલી તમામ સમસ્યાઓ અને તેમની સંબંધિત માહિતી, જેમાં જાણ કરનાર(કરનારાઓ) અને રિપોર્ટમાં જે કોઈનો ઉલ્લેખ થયો હોય તેમની ઓળખોનો સમાવેશ થાય છે, તેને ચુસ્તપણે ગોપનીય તરીકે ગણવામાં અને લેબલ કરવામાં આવે છે. માહિતીને ચુસ્તપણે જાણવાની જરૂર હોય તેના આધાર પર લોકોના એક નાના ગ્રૂપ સાથે જ શેર કરવામાં આવશે. માહિતી, સમસ્યાને હેન્ડલ કરી રહેલાં લોકોને તથા જેઓ સંભવિત પગલાં વિશે નિર્ણય લેવા માટે જવાબદાર હોય તેમને જ જાહેર કરવામાં આવશે. જો IKEA (પેટા)સપ્લાયર સંસ્થા સાથે કોઈ પણ સંચાર કરવામાં આવે, ઉદાહરણ તરીકે, સ્પષ્ટતાઓ માંગવા માટે, તો કોઈ પણ સમયે જાણ કરનારનું નામ છતું કરવામાં આવતું નથી(જાણ કરનારાઓનાં નામ છતાં કરવામાં આવતાં નથી). જો કાયદા દ્વારા જરૂરી હશે તો જ, સરકારી સંસ્થાઓ જેવા તૃતીય પક્ષોને માહિતી પ્રદાન કરવામાં આવશે.

© Inter IKEA Systems B.V. 2025

# Raise a Concern
# પ્લેટફોર્મ ડેટા સંરક્ષણના કાયદાનું કેવી રીતે પાલન કરે છે?

© Inter IKEA Systems B.V. 2025

# 12

© Inter IKEA Systems B.V. 2025

તમારા ડેટાને સલામત અને સુરક્ષિત રાખવા માટે યોગ્ય પગલાં લેવામાં આવ્યાં છે. તમારા ડેટાને ચુસ્તપણે ગોપનીય તરીકે ગણવામાં આવશે અને તેને માત્ર જાણવાની જરૂર હોય તેના ચુસ્ત આધાર પર જ ઍક્સેસ કરવામાં આવશે. અમે તમારા ડેટાનો ઉપયોગ માત્ર તમારી સમસ્યાને પ્રાપ્ત કરવા, તેની તપાસ કરવા અને તેને હેન્ડલ કરવાના હેતુસર જ કરીશું. અમે તમારા ડેટાને તમારી સમસ્યાની તપાસ કરવા માટે જ્યાં સુધી જરૂરી હોય ત્યાં સુધી જ રાખીશું. એ IKEA કંપની કે જે સ્કોપમાં રહેલા સપ્લાયર સાથે પ્રત્યક્ષ અથવા પરોક્ષ કરારગત સંબંધ ધરાવતી હોય, તે તમારા ડેટાની પ્રક્રિયા કરવા માટે જવાબદાર હશે. જો એ સ્પષ્ટ ન હોય કે કઈ કંપની કનેક્શન ધરાવે છે, તો Inter IKEA Groupની એથિક્સ અને ઇન્ટિગ્રિટી ટીમ તમારા ડેટાની પ્રક્રિયા કરવા માટે જવાબદાર હશે. અમે કાયદેસરના હિતના કાનૂની આધાર પર તમારી વ્યક્તિગત માહિતીની પ્રક્રિયા કરવાનો પાયો રાખીએ છીએ.

જાણ કરી રહેલી વ્યક્તિ તરીકે, તમને પ્રાઇવસીના સંખ્યાબંધ અધિકારો છે. ઉદાહરણ તરીકે, તમે અમને એ પૂછી શકો કે અમે તમારા વિશેની કઈ વ્યક્તિગત માહિતીની પ્રક્રિયા કરીએ છીએ અને જો માહિતી ખોટી હોય, તો તમે અમારા દ્વારા તેમાં સુધારો કરાવી શકો છો. તમે તમારી વ્યક્તિગત મહિતીની પ્રક્રિયા કરવા અને તેને શેર કરવા સામે વાંધો પણ ઉઠાવી શકો છો અને કેટલાક કિસ્સામાં તમે અમને તમારી વ્યક્તિગત માહિતીને કાઢી નાખવા, ટ્રાન્સફર કરવા અથવા તેના પ્રક્રિયાકરણને પ્રતિબંધિત કરવા માટે કહી શકો છો. શું તમે તમારી વ્યક્તિગત માહિતીની અમે જે રીતે પ્રક્રિયા કરીએ છીએ તેનાથી અસંમત થાઓ છો? તો પછી તમે અમારી પાસે અથવા સુપરવાઇઝરી સત્તાધિકારી સમક્ષ પ્રાઇવસી સંબંધી ફરિયાદ નોંધાવી શકો છો.

આ અધિકારો જાણ કરી રહેલી વ્યક્તિ તરીકે તમને તથા સામેલ અન્ય તમામ લોકો એમ બંનેને લાગુ થાય છે. જો તમે ડેટા પ્રાઇવસીના તમારા અધિકારોને ઉપયોગમાં લેવા માંગતા હો અથવા તમને અમારા ફ્રકી સ્ટેટમેન્ટ, પ્રાઇવસી સ્ટેટમેન્ટ અથવા તે બંનેમાંથી કોઈ પણ સાથે સંબંધિત પદ્ધતિઓ વિશે પ્રશ્નો હોય, તો કૃપા કરીને નીચેના વિકલ્પોમાંથી એકના મારફતે નિઃસંકોચપણે સંપર્ક કરો:

- અમને **isdp.dsar@inter.ikea.com** પર ઈમેઇલ કરો.
- અમને **Inter Ikea Holding B.V., to: DPO, Olof Palmestraat 1, 2616 LN, Delft, the Netherlands** ખાતે પત્ર લખો.

જો તમે તમારા અધિકારોને ઉપયોગમાં લેવાનું પસંદ કરો છો, તો અમે તમને તમારા નિવાસના દેશ, રાજ્ય (જો લાગુ પડતું હોય તો), સંપર્ક માહિતી અને વિષય સહિત પૂરતી માહિતી પ્રદાન કરવા માટે કહીએ છીએ. આ માહિતી અમને તમારી ઓળખની ચકાસણી કરવા અને તમારી વિનંતીની પ્રક્રિયા કરવામાં સક્ષમ કરશે. વિનંતીના પ્રકારના આધારે, અમે વધારાની માહિતીની વિનંતી કરી શકીએ છીએ. અમે લાગુ કાયદા દ્વારા જરૂરી સમયગાળાની અંદર તમારી વિનંતીનો જવાબ આપીશું.

© Inter IKEA Systems B.V. 2025

13

# જો IKEA કંપનીઓ કોઈક રીતે IKEA સપ્લાય ચેઇન પર નકારાત્મક રીતે પ્રભાવ પાડે તો શું થશે?

IKEA કંપનીઓ IKEA સપ્લાય ચેઇન અને તેના કામદારોનું રક્ષણ કરવા માટે પ્રયત્નશીલ હોય છે. જો કંઈક ખોટું થાય, તો અમે જે પણ રીતે શક્ય હોય તે રીતે પરિસ્થિતિને ઠીક કરવા પ્રત્યે પ્રતિબદ્ધ છીએ. અમે બિઝનેસ અને માનવ અધિકારો અંગેના UN માર્ગદર્શિત સિદ્ધાંતોનો ઉપયોગ કરીએ છીએ અને માર્ગદર્શન તરીકે ઉપાયના સિદ્ધાંતોને વિક્સાવ્યા છીએ.

## અમને કંઈપણ પૂછો

અમે તમને જે કોઈ પણ પ્રશ્નો હોય તેના જવાબ આપવા માટે હાજર છીએ. અમારો સંપર્ક કરવા માટે, કૃપા કરીને QR કોડને સ્કૅન કરો અથવા અમને ethics@inter.ikea.com પર ઈમેઇલ કરો. તમે **Inter IKEA Systems B.V., to: Ethics & Integrity, Olof Palmestraat 1, 2616 LN, Delft, the Netherlands**ના માધ્યમથી મેઇલ દ્વારા પણ અમારો સંપર્ક કરી શકો છો.

# સમસ્યાની જાણ કરવા અંગેની પ્રક્રિયા
**IKEA સપ્લાય ચેઇન**
આવૃત્તિ: સપ્ટેમ્બર 2025

Inter IKEA Systems B.V.

© Inter IKEA Systems B.V. 2025