புகாரளிப்பதற்கான செயல்முறை

IKEA சப்ளை செயின்

© Inter IKEA Systems B.V. 2025

இந்தச் செயல்முறை IKEA ஃபிரான்சீஸ் சிஸ்டம் முழுவதும் உள்ள IKEA நிறுவனங்களுக்குத் தயாரிப்புகள் அல்லது சேவைகளை நேரடியாகவோ அல்லது மறைமுகமாகவோ வழங்கும் நிறுவனங்கள் தொடர்பாக இருக்கும் புகார்களை நீங்கள் எவ்வாறு அளிக்கலாம் என்பதை விளக்குகிறது[1]. அத்தகைய புகாரளித்தல் செயல்முறையையும், அவ்வாறு செய்வது ஏன் மிகவும் முக்கியமானது என்பதையும் இது விளக்குகிறது.

1 IKEA நிறுவனங்கள் IKEA பிராண்டு பெயரின் கீழ் செயல்படும் நிறுவனங்களைக் குறிக்கின்றன. இதில் Inter IKEA குழுமம் மற்றும் அதன் ஃபிரான்சைஸான INGKA குழுமம், Al-Homaizi, MAPA, Dairy Farm, House Market, Northern Birch, Ikano, Sarton, Falabella, Miklatorg மற்றும் Al-Sulaiman ஆகியவை அடங்கும்.

வணிகத்திற்கான IKEA அணுகுமுறை

IKEA வணிகம் நேர்மை, மரியாதை, நியாயத்தன்மை மற்றும் ஒருமைப்பாட்டை அடிப்படையாகக் கொண்டது.
வணிகம் செய்வதற்கான எங்கள் நடைமுறைகளை வெவ்வேறு நடத்தை நெறிமுறைகள் மற்றும் துணை கொள்கைகளில் IKEA சக ஊழியர்கள் மற்றும் சப்ளையர்களுக்காக நாங்கள் ஆவணப்படுத்தியுள்ளோம். சர்வதேச மனித உரிமைகள் மசோதா, அத்துடன் சட்டங்கள் மற்றும் ஒழுங்குமுறைகள் போன்ற சர்வதேச அளவில் அங்கீகரிக்கப்பட்ட தரங்களையும் நாங்கள் கருத்தில் கொள்கின்றோம். ஒட்டுமொத்தமாக, இந்த ஆவணங்கள் IKEA சக ஊழியர்களுக்கும் சப்ளையர்களுக்கும், அவர்களின் இருப்பிடம், அவர்கள் பணிபுரியும் நபர்கள், அல்லது அவர்கள் இருக்கும் சூழல் ஆகியவற்றைப் பொருட்படுத்தாமல் சரியான முடிவுகளை எடுப்பதற்கும் சரியான நடத்தையை வெளிப்படுத்துவதற்கும் தினசரி வழிகாட்டுதல்களை வழங்குகின்றன.

இதைக் கருத்தில் கொண்டு, ஊழியர்கள் தங்கள் நிறுவனத்தில் தவறான நடத்தைகளை கவனித்தால் அல்லது எதிர்கொண்டால், எதிர்த்துப் போராடுவதற்கான அச்சமில்லாமல் பாதுகாப்பாகவும், ரகசியமாகவும் ஆதரவைப் பெறக்கூடிய பணிச் சூழல்களை நாங்கள் எப்போதும் விரும்புகிறோம். உள்ளூர் சட்டங்கள் மற்றும் விதிமுறைகளுக்கு இணங்க, ஊழியர்களின் புகார்கள் கவனிக்கப்படுவதையும், அவற்றை இணக்கமான மற்றும் தொழில்முறை முறையில் கையாளப்படுவதையும் உறுதிப்படுத்த நாங்கள் பணியாற்றுகிறோம். புகாரளிக்கவும், அவற்றைக் கையாளவும் IKEA (துணை) சப்ளையர்கள் நம்பகமான செயல்முறைகளைக் கொண்டிருப்பார்கள் என்றும் நாங்கள் எதிர்பார்க்கிறோம்.

© Inter IKEA Systems B.V. 2025

இந்தச் செயல்முறை குறித்த 13 கேள்விகள்

1. நான் ஏன் புகாரளிக்க வேண்டும்? 05
2. நான் எவ்வாறு புகாரளிப்பது? 06
3. யாரெல்லாம் புகாரளிக்கலாம்? 07
4. எந்த வகையான புகார்களை நான் எழுப்ப முடியும்? 08
5. புகாரளிப்பது எனக்கோ அல்லது பிறருக்கோ தீங்கு விளைவிக்குமா? 09
6. Raise a Concern தளம் வழியாக நான் எவ்வாறு புகாரளிப்பது? 10
7. என் அடையாளம் வெளிப்படுத்தப்படாத வகையில் புகாரளிக்கலாமா? 11
8. புகாரளிக்கும் சமயத்தில் நான் வழங்க வேண்டிய தகவல்கள் யாவை? 12
9. தளம் வழியாக நான் புகாரளித்த பின்பு என்ன நிகழும்? 14
10. நான் அளித்த புகாரின் நடவடிக்கைக் குறித்து எவ்வாறு எனக்குத் தெரிவிக்கப்படும்? 16
11. நான் அளித்த புகார்கள் குறித்து நீங்கள் எவ்வாறு ரகசியம் காப்பீர்கள்? 17
12. Raise a Concern தளம் தரவு பாதுகாப்பு சட்டங்களுக்கு எவ்வாறு இணங்குகிறது? 18
13. IKEA நிறுவனங்களானது IKEA சப்ளை செயினை எவ்வாறு எதிர்மறையாகப் பாதிக்கின்றன? 20

© Inter IKEA Systems B.V. 2025

01

நான் ஏன் புகாரளிக்க வேண்டும்?

பாதுகாப்பான மற்றும் அபாயமற்ற பணிச்சூழலையும் நற்பெயரையும் பேணுவதற்கும் மற்றும் சட்டங்கள் மற்றும் விதிமுறைகளுக்கு இணங்குவதற்கும் தவறான நடத்தைக்கு எதிராகப் புகாரளிப்பது முக்கியம் என்று நாங்கள் நம்புகிறோம். அமைதியாக இருப்பது நிலைமையை மோசமாக்கி அவநம்பிக்கையின் சூழலை உருவாக்கும். உங்களிடம் உள்ள புகார்களை எழுப்பும்போது, உங்களுக்குத் தேவையான ஆதரவைப் பெறலாம், மேலும் மேம்பாடுகளைச் செய்ய மக்கள் ஒன்றிணைந்து செயல்படலாம். IKEA வேல்யூ செயின்கள் அனைத்திலும் காணப்படும் புகார்களுக்கும் இது முக்கியமானது.

பெரிய மற்றும் சிறிய சமூகங்களில் அமைந்துள்ள ஆயிரக்கணக்கான (துணை) சப்ளையர்கள் மற்றும் நூறாயிரக்கணக்கான தொழிலாளர்களுடன், சிக்கலான சர்வதேச சப்ளை செயின்களில் IKEA நிறுவனங்கள் தினமும் பணிபுரிகின்றன. எங்கள் தாக்கம் IKEA நிறுவனங்களுக்கு அப்பாற்பட்டு இருக்கும் என்பதை நாங்கள் உணர்கிறோம், மேலும் IKEA (துணை) சப்ளையர்கள் இதேபோன்ற அர்ப்பணிப்பைப் பகிர்ந்து கொண்டு, மக்கள், சமூகம் மற்றும் புவியின் மீது நேர்மறையான தாக்கத்தை உருவாக்கினால் மட்டுமே IKEA இலக்குகளை அடைய முடியும் என்று நாங்கள் நம்புகிறோம்.

IKEA பிராண்ட் பெயரின் கீழ் இயங்கும் IKEA நிறுவனங்களுக்குள் பணிபுரியும் உள்ள சக ஊழியர்களிடமிருந்து இத்தகைய நடத்தை ஏற்றுக்கொள்ள முடியாதது போலவே IKEA (துணை) சப்ளையர்களால் ஏற்படும் நெறிமுறையற்ற நடத்தையையும் ஏற்றுக்கொள்ள முடியாதது என்று நாங்கள் உணர்கிறோம். அத்தகைய நடத்தைப் பற்றி நீங்கள் அறிந்திருந்தால், அது குறித்துப் புகாரளிக்க நாங்கள் உங்களை ஊக்குவிக்கிறோம்.

© Inter IKEA Systems B.V. 2025

© Inter IKEA Systems B.V. 2025

02

நான் எவ்வாறு புகாரளிப்பது?

நடத்தை நெறிமுறைகளின் மீறல்கள் தொடர்பான புகார்களை அளிக்கவும் கையாளவும் IKEA (துணை) சப்ளையர்கள் நம்பகமான செயல்முறைகளைக் கொண்டிருக்க வேண்டும் என்று நாங்கள் எதிர்பார்க்கிறோம். சப்ளை செயின் தொடர்பான புகார்களை, அவை எழும் நிறுவனத்தால் சிறப்பாகக் கையாளப்படும் என்று நாங்கள் நம்புகிறோம்.

சப்ளையர் நிறுவனத்திற்குள் தவறான நடத்தையைப் புகாரளித்தல் செயல்முறை திருப்தி அளிப்பதாக இல்லாவிட்டால், **IKEA.com**மூலம் கிடைக்கும் Raise a Concern தளத்தை நாங்கள் வழங்குகிறோம்.மற்ற எல்லா தீர்வு முயற்சிகளும் பலனளிக்காத போது மட்டுமே இந்தத் தளத்தைப் பயன்படுத்தவும்.

எங்களிடம் புகாரளிக்கப்படும்போது, நாங்கள் ஆராய்கிறோம், அதனை வகைப்படுத்துகிறோம், அடுத்தப் படிகளைத் தீர்மானிக்கிறோம். இது ஒரு விசாரணைக்கு வழிவகுக்கும், பொருத்தமான நிலையில், விளைவித்த தீங்கிற்கு எதிராக, IKEA (துணை)சப்ளையரின் மீது நாங்கள் நடவடிக்கை எடுக்கிறோம்.

03

யாரெல்லாம் புகாரளிக்க லாம்?

IKEA சப்ளையர் நடத்தை விதிமுறை (IWAY), சட்டங்கள் அல்லது ஒழுங்குமுறைகளின் மீறல்களைக் கவனிக்கும் அல்லது எதிர்கொள்ளும் அனைவரும். பாதகமான நடவடிக்கைகளால் பாதிக்கப்படக்கூடியதற்கான நியாயமான காரணங்களைக் கொண்ட சாதாரண அல்லது சட்டரீதியான நபர்கள், குடிமைச் சமூக அமைப்புகள் மற்றும் மனித உரிமைப் பாதுகாவலர்கள் போன்றவர்களின் பிரதிநிதிகள் இதில் அடங்குவர். இதில் தொழிற்சங்கங்கள் மற்றும் பிற தொழிலாளர்களின் பிரதிநிதிகள் சம்பந்தப்பட்ட நடவடிக்கைகளின் ஈடுபடக்கூடிய பொது மக்களைக் குறிக்கும்; மற்றும் ஒரு பாதகமான சுற்றுச்சூழல் பாதிப்பு என்பது புகாரின் மையமாக இருக்கும் தொடர்புடைய பகுதிகளில் செயலில் ஈடுபடும், அனுபவம் வாய்ந்த குடிமைச் சமூக அமைப்புகளை உள்ளடக்கும்.

© Inter IKEA Systems B.V. 2025

04

எந்த வகையான புகார்களை நான் எழுப்ப முடியும்?

IKEA சப்ளை செயின் தொடர்பான Raise a Concern தளமானது, சப்ளையர் அமைப்புகளின் சாத்தியமான தவறுகள் குறித்தப் புகார்களைப் பெறும் வகையில் வடிவமைக்கப்பட்டுள்ளது. எடுத்துக்காட்டாக, இதில் IWAY இன் மீறல்கள், IKEA சப்ளையர் நடத்தை நெறிமுறை மற்றும்/அல்லது பொருந்தக்கூடிய சட்டங்கள் மற்றும் ஒழுங்குமுறைகளின் மீறல்கள் அடங்கும். புகாரளிக்கக்கூடிய சாத்தியமான முழுப் பட்டியலையும் வழங்குவது சாத்தியமில்லை, ஆனால், பரவலாகப் பார்த்தால், IKEA (துணை)சப்ளையர் மனித அல்லது தொழிலாளர் உரிமைகளை மீறும் சூழ்நிலைகளைப் புகாரளிக்க நீங்கள் ஊக்குவிக்கப்படுகிறீர்கள், இதில் குழந்தைத் தொழிலாளர் அல்லது கட்டாய உழைப்பைப் பயன்படுத்துதல், தொழில்சார் பாதுகாப்பு மற்றும் சுகாதாரக் கடமைகளைப் புறக்கணித்தல், ஊதியத்தை செலுத்தாமல் இருத்தல் அல்லது நிறுத்தி வைத்திருத்தல், தொழிற்சங்கங்கள் அல்லது பணியாளர் பிரதிநிதித்துவ அமைப்புகளை உருவாக்குவதற்கான உரிமையைப் புறக்கணித்தல், உணவு மற்றும் தண்ணீரை அணுகுவதை மறுத்தால், நிலம் மற்றும் வாழ்வாதாரங்களை சட்டவிரோதமாக எடுத்துக்கொள்ளுதல், சுற்றுச்சூழலுக்கு சட்டவிரோதமாக தீங்கு விளைவித்தல், அல்லது ஊழல் நடவடிக்கைகளில் ஈடுபடுதல் ஆகியவை அடங்கும். கூடுதலாக, மேற்கூறிய எவற்றையும் மறைக்கும் நோக்கம் கொண்ட செயல்களுக்கு எதிராகப் புகாரளிக்குமாறு கேட்டுக்கொள்கிறோம்.

IKEA சக ஊழியர்கள் அல்லது நிறுவனங்கள் சம்பந்தப்பட்ட புகார்களுக்கு, IKEA நிறுவனங்களுக்குள் வெவ்வேறு நடைமுறைகள் உள்ளன. மேலும் தகவல்களை IKEA.com இல் காணலாம்.

தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகள் குறித்த வாடிக்கையாளர் தொடர்பான புகார்களுக்கு, வெவ்வேறு IKEA நிறுவனங்களுக்குள் இருக்கும் எங்கள் வாடிக்கையாளர் சேவை குழுக்களை அணுகுமாறு நாங்கள் பரிந்துரைக்கிறோம். இந்தப் புகார்கள், Raise a Concern தளத்தினால் கையாளப்படாது.

© Inter IKEA Systems B.V. 2025

05

புகாரளிப்பது எனக்கோ அல்லது பிறருக்கோ தீங்கு விளைவிக்குமா?

புகாரளிக்கும் நபரின்(களின்) அடையாளம் உட்பட, எழுப்பப்பட்ட அனைத்துப் புகார்களும் அவற்றுடன் தொடர்புடைய தகவல்களும் கண்டிப்பாக ரகசியத் தகவல்களாகக் கருதப்படுகின்றன. புகாரளிக்கும் நபர்(கள்) மற்றும் சம்பந்தப்பட்ட பிற நபர்களும் புறநிலை ரீதியாகவும், நியாயமாகவும், சமமாகவும் நடத்தப்படுகிறார்கள். ஒரு புகாருக்கு உட்பட்ட அந்த (துணை) சப்ளையர் அமைப்புகளின் மற்றும்/அல்லது நபரின்(களின்) கருத்துக்கள் கேட்கப்படுவதை நாங்கள் அனுமதிப்போம், மேலும் நிலைமைக் குறித்த அவர்களின் உண்மைகளை வழங்குவோம், அதே நேரத்தில் புகாரளித்த நபர்(கள்) குறித்த அடையாளத்தைப் பாதுகாப்போம். இதன் விளைவாக எடுக்கப்படும் நடவடிக்கைகள் உண்மைகளின் அடிப்படையில் மட்டுமே இருக்கும். எந்தவொரு பழிவாங்கும் நடத்தையையும் நாங்கள் எதிர்க்கிறோம்.

புகாரளிக்கப்பட்ட தவறான நடத்தைப் பற்றிய தகவல்கள் உண்மைதான் என்றும், மதிப்பாய்வை நடத்துவதற்கு தகவல்கள் உண்மையின் அடிப்படையில் வழங்கப்படுவதாகவும் நம்புவதற்கு உங்களிடம் நியாயமான காரணங்கள் இருந்தால் மட்டுமே நீங்கள் புகாரளிக்க வேண்டும்.

© Inter IKEA Systems B.V. 2025

06

நான் எவ்வாறு புகாரளிப்பது?

IKEA சப்ளை செயின் தொடர்பான Raise a Concern தளத்தை https://www.ikea.com/rac-supply-chain வழியாக அணுகலாம். தொலைபேசி மூலமாகவோ அல்லது ஆன்லைன் படிவத்தைப் பூர்த்தி செய்வதன் மூலமாகவோ புகார்களை எழுப்பலாம். நீங்கள் தளத்திற்குள் நுழைந்ததும், புகாரைச் சமர்ப்பிப்பதற்கான செயல்முறையை படிப்படியாக வழங்கும். தளமானது உள்ளூர் மொழிகளில் கிடைக்கிறது. நீங்கள் தளத்தின் வழியாகப் புகாரளித்தால், எதிர்காலத்தில் தளத்தில் உள்நுழைய பயனர் ID மற்றும் கடவுச்சொல்லைப் பெறுவீர்கள். ஏதேனும் கேள்விகள், புதுப்பிப்புகள் அல்லது தகவல்தொடர்பு தளம் வழியே உங்களுடன் பகிரப்படும், மேலும் நீங்கள் பதில்களை வழங்கலாம் அல்லது மேலும் கேள்விகளைக் கேட்கலாம். எந்தக் கட்டத்திலும் நீங்கள் தளத்தை மீண்டும் பார்வையிடலாம்.

புகார்கள் வெவ்வேறு முறைகள் மூலமாக கிடைக்கப்பெறலாம், Raise a Concern தளத்திற்கு அடுத்ததாக, மற்ற முறைகள் எ.கா. ஒரு குரல் செய்தி அமைப்பு; அல்லது **ethics@inter.ikea.com** மூலம் கோரப்படக்கூடிய வகையில் ஒரு நியமிக்கப்பட்ட இடத்தில் ஒரு நபரின் சந்திப்பு மூலம் கோரிக்கையின் பேரில் கிடைக்கப் பெறலாம்.

© Inter IKEA Systems B.V. 2025

07

என் அடையாளம் வெளிப்படுத்தப்படாத வகையில் புகாரளிக்கலாமா?

ஆம், உங்கள் நாட்டில் பொருந்தக்கூடிய சட்டங்கள், அடையாளம் வெளிப்படுத்தப்படாத வகையில் புகாரளித்தலை அனுமதிக்காவிட்டால் தவிர உங்கள் புகார்களை அடையாளம் காட்டிக்கொள்ளாத வகையில் எழுப்பலாம். நீங்கள் அடையாளம் வெளிப்படுத்தப்படாத வகையில் புகாரளித்தாலும் இல்லாவிட்டாலும், புகார்களைச் சரியாக விசாரிக்கப் போதுமான விவரங்களை நீங்கள் வழங்க வேண்டும். உங்கள் பெயரை நீங்கள் சேர்த்தால், உங்கள் அடையாளம் பாதுகாக்கப்படுவதை உறுதி செய்வதற்கான அனைத்து முயற்சிகளையும் நாங்கள் மேற்கொள்வோம்.

© Inter IKEA Systems B.V. 2025

© Inter IKEA Systems B.V. 2025

08

புகாரளிக்கும் சமயத்தில் நான் வழங்க வேண்டிய தகவல்கள் யாவை?

முடிந்தவரை பொருத்தமான தகவல்களை வழங்க நாங்கள் உங்களை ஊக்குவிக்கிறோம். விரிவான தகவல்கள் புகார்களை முழுமையாக மதிப்பிடுவதற்கும் விசாரிப்பதற்கும் தேவையான நிலைமைகளில் நடவடிக்கை எடுக்க உதவுகிறது, இவற்றில் பின்வருவன அடங்கும்:

- உங்கள் புகாருக்கான காரணம் குறித்த நிலைமைகளின் விரிவான விளக்கம், அத்துடன் மீறல் அல்லது தவறான நடத்தைகளின் வரலாறு.
- இந்தத் தளம் IKEA (துணை)சப்ளையர் தொடர்பான புகார்களை அளிப்பதற்கான கடைசி முயற்சியாக இருப்பதால், சப்ளையரின் உள்ளக செயல்முறைகளுடன் கூடுதல் சேவையாக வழங்கப்படுவதால் Raise a Concern தளத்தில் புகாரளிப்பதற்கு முன் மேற்கொள்ளப்பட்ட நடவடிக்கைகள் மற்றும் செயல்கள்.
- (துணை)சப்ளையர், தேதிகள், இடங்கள் மற்றும் பிற தொடர்புடைய தகவல்களின் பெயர்.
- உங்கள் புகார் தொடர்பான எந்தவொரு ஆதரவு உண்மைகள் மற்றும் ஆவணங்கள்.

விஷயம் பெரியதாக இருந்தாலும் அல்லது சிறியதாக இருந்தாலும், புகாரளிப்பது பாதுகாப்பான பணிச்சூழலைத் பராமரிப்பதற்கு முக்கியமானதாகும்.

© Inter IKEA Systems B.V. 2025

09

நான் புகாரளித்த பின்பு என்ன நிகழும்?

புகாரளிக்கவும், அவற்றைக் கையாளவும் IKEA (துணை) சப்ளையர்கள் நம்பகமான செயல்முறைகளைக் கொண்டிருப்பார்கள் என்று நாங்கள் எதிர்பார்க்கிறோம். சப்ளை செயின் தொடர்பான புகார்களை, அவை எழும் நிறுவனத்தால் சிறப்பாகக் கையாளப்படும் என்று நாங்கள் நம்புகிறோம். சப்ளையர் நிறுவனத்திற்குள் தவறான நடத்தையைப் புகாரளித்தல் செயல்முறை திருப்தி அளிப்பதாக இல்லாவிட்டால், https://www.ikea.com/rac-supply-chain மூலம் கிடைக்கும் Raise a Concern தளத்தை நாங்கள் வழங்குகிறோம். புகார்கள் சமர்ப்பிக்கப்படும் போது, பயிற்சி பெற்ற மற்றும் அனுபவம் வாய்ந்த பிரதிநிதிகளால் புகார்கள் முழுமையாக மதிப்பாய்வு செய்யப்படுகிறது.

எந்த சப்ளை செயின் தொடர்பான புகார்கள் ஆராயப்பட வேண்டும் என்பதையும், அவற்றிற்கு விசாரணை மட்டுமே போதுமா அல்லது பிற வழிகள் மூலம் கையாளப்பட வேண்டுமா என்பதையும் தீர்மானிக்கும் உரிமையை IKEA நிறுவனங்கள் கொண்டுள்ளன. IKEA அளிக்கப்பட்ட அனைத்து புகார்களையும் தீவிரமாகக் கருத்தில் கொள்கிறது மற்றும் அவற்றைக் கவனமாக, நோக்கத்துடன் மற்றும் நியாயமான முறையில் மதிப்பீடு செய்கிறது. IKEA நிறுவனங்கள் இயல்பு, வழங்கப்பட்ட உண்மைகள் மற்றும் சாதகத்தன்மை போன்ற காரணிகளின் அடிப்படையில் ஒரு தீர்ப்பை வழங்கும், மேலும் வழக்கின் செயல்முறை படிகள் மற்றும் விளைவு குறித்து உங்களுக்குத் தெரிவிக்கும். ஒரு புகாரை அளிப்பதற்கான பொதுவான பகுதியாகப் பின்வரும் படிநிலைகள் கையாளப்படுகின்றன:

படி 1
வழக்கு திறக்கப்படுதல்

படி 2
வகைப்படுத்துதல்

படி 3
தகவல் அறிதல்

படி 4
விசாரித்தல்

படி 5
தீர்வு காணுதல் & பின்தொடர்தல்

படி 6
வழக்கை மூடுதல்

© Inter IKEA Systems B.V. 2025

புகாரளிக்கப்பட்ட வழக்கு பின்வரும் குறிப்பிட்ட படிநிலைகளைப் பின்பற்றும்:

படி 1.வழக்கைத் திறத்தல்

வழக்கானது புகாரளிப்பவரால் நேரடியாக Raise a Concern தளத்தில் பதிவு செய்யப்படலாம் அல்லது மற்றொரு முறை மூலமாக பெறப்பட்டு புகாரளிப்பவரின் 'சார்பாக' தளத்தில் தாக்கல் செய்யப்படலாம் (எ.கா. கடிதம், தொலைபேசி அழைப்பு, சந்திப்பு).

படி 2. வகைப்படுத்துதல்

7 கேலெண்டர் நாட்களுக்குள் உறுதிப்படுத்தல் ரசீது மூலம் புகார் ஏற்றுக்கொள்ளப்படுகிறது. இந்தப் புகார் அதன் நோக்கத்திற்குள் உள்ளதா என்பதை கண்டறிய சரிபார்க்கப்படுகிறது, அதாவது இது ஒரு IKEA (துணை) சப்ளையருக்குப் பொருந்துகிறதா என்பதுடன் IKEA சப்ளையர் நடத்தை நெறிமுறைகள் IWAY, சட்டங்கள் அல்லது விதிமுறைகளின் சாத்தியமான மீறல்களைக் குறிக்கிறதா எனச் சரிபார்க்கப்படுகிறது. புகார் அதன் நோக்கத்திற்குள் இல்லையெனில் (எடுத்துக்காட்டாக, ஒரு வாடிக்கையாளர் புகார்), அது மூடப்படும் மற்றும் புகாரளிக்கும் நபருக்கு(களுக்கு) தெரிவிக்கப்படும். நோக்கத்திற்குள் இருந்தால், IKEA (துணை)சப்ளையருடன் ஒப்பந்த உறவைக் கொண்ட IKEA நிறுவனம் புகாரை மேலும் கையாளும்.

படி 3. தகவல் அறிதல்

தற்போதைய நிலைமை, IKEA இன் ஈடுபாடு ஆகியவற்றைப் பற்றி நன்கு புரிந்துகொள்வதற்கும், குற்றச்சாட்டுகள் வழங்கப்பட்ட உண்மைகளின் அடிப்படையில் சாதகமாக உள்ளதா என்பதைத் தீர்மானிப்பதற்கும், புகாரளித்த நபருடன்(களுடன்) தகவல் ஆராய்ச்சி மற்றும் சந்திப்புகளை கொண்ட உயர் மட்ட மதிப்பாய்வுக்கு இந்தப் புகார் உட்படும். தகவல் அறிதல் அடுத்தப் படிகளைத் தீர்மானிக்கிறது.

படி 4. விசாரித்தல்

மேலும் விசாரணை தேவை என்று தகவல் அறிதல் படிநிலையில் தீர்மானிக்கப்பட்டால் (எப்போதும் ஒரே மாதிரியாகத் தீர்மானிக்கப்படாது என்று நினைவில் கொள்ளுங்கள்), தொடர்புடைய IKEA நிறுவனம் விசாரணையை வழிநடத்தும். பயிற்சி பெற்ற உள்ளக சக ஊழியர்கள் மற்றும் தேவைப்பட்டால், புகாரை விசாரிக்கப் பொருத்தமான அறிவு மற்றும் நிபுணத்துவம் கொண்ட வெளிப்புற நிறுவனங்கள் நியமிக்கப்படுகின்றன, மேலும் யாரை விசாரிக்க வேண்டும் என்பதை நாங்கள் மேலும் தீர்மானிப்போம். இது தெரிந்து கொள்ள வேண்டியதன் அடிப்படையில் மட்டுமே மேற்கொள்ளப்படுகிறது மற்றும் தரவு தனியுரிமை கருத்தில் கொள்ளப்படுகிறது. புகாரின் நோக்கத்திற்குள் அடங்கும் (துணை)சப்ளையர் அமைப்பின் தரப்பை கூறவும் நிலைமைக் குறித்த அவர்களின் சான்றுகளை ஒப்படைக்கவும் அனுமதிக்கப்படுவார்கள். இதன் விளைவாக எடுக்கப்படும் நடவடிக்கைகள் உண்மைகளின் அடிப்படையில் மட்டுமே இருக்கும். புகாரானது ஒரு IKEA நிறுவனத்திற்கு சப்ளை செய்யாத IKEA சப்ளையரைப் பற்றியது எனில், இந்த அமைப்பிலிருந்து ஆதாரமாக இருக்கும் நேரடி சப்ளையருடன், ஏற்கனவே மேற்கொள்ளப்படாத பட்சத்தில், பொருத்தமான விசாரணை நடவடிக்கைகள் எடுக்கப்படும்.

படி 5. தீர்வு காணுதல் மற்றும் பின் தொடர்தல்

தீர்வு தேவைப்பட்டால், இவை குற்றச்சாட்டுகள் இருக்கும் (துணை)சப்ளையருடன் ஒப்புக்கொள்ளப்பட்டு புகாரளித்த நபருடன்(களுடன்) தொடர்பு கொள்ளப்படும் மற்றும்/அல்லது புகாரளித்த நபருடன்(களுடன்) (பொருந்தும் பட்சத்தில்) விவாதிக்கப்படும். தீர்வு காணும் கொள்கைகளால் நாங்கள் வழிநடத்தப்படுகிறோம், மேலும் புகார்களை நிவர்த்தி செய்வதற்கும் தீர்ப்பதற்கும் உரையாடல் ஒரு முக்கியமான வழிமுறையாகும் என்று நம்புகிறோம்.

படி 6. வழக்கை மூடுதல்

ஒப்புக் கொள்ளப்பட்ட நடவடிக்கைகள் எடுக்கப்பட்டு, தீர்வு காணப்பட்டது என்பதை உறுதிப்படுத்த தொடர்புடைய IKEA நிறுவனம் IKEA (துணை)சப்ளையருடன் இணைந்து செயல்படும், பின்னர் வழக்கு மூடப்படும். ஒப்புக் கொள்ளப்பட்ட நடவடிக்கைகள் மற்றும் தீர்வில் எந்த முன்னேற்றமும் இல்லாவிட்டால், தேவை இருக்கும் பகுதிகளில் குறிப்பிடத்தக்க செயல்பாடு உட்பட அனைத்து பொருத்தமான நடவடிக்கைகளை எடுப்பதை நாங்கள் கருத்தில் கொள்வோம். முழுச் செயல்முறையிலும் தனிப்பட்ட தரவு ரகசியமாக இருக்கும்.

© Inter IKEA Systems B.V. 2025

10

நான் அளித்த புகாரின் நடவடிக்கைக் குறித்து எவ்வாறு எனக்குத் தெரிவிக்கப்படும்?

உங்கள் புகாரைச் சமர்ப்பித்த 7 கேலெண்டர் நாட்களுக்குள் புகார் பெற்றுக்கொண்டதை உறுதிப்படுத்துவதற்கான செய்தியைப் பெறுவீர்கள். செயல்முறை முழுவதும், உங்கள் வழக்கைக் கையாளும் IKEA நிறுவனம் உங்கள் புகார் எவ்வாறு கையாளப்படும் என்பதை உங்களுக்குத் தெரிவிக்கும், ஏதேனும் உள்ளீடு அல்லது தெளிவுப்படுத்தல்கள் தேவைப்பட்டால் உங்களிடம் கேட்பார்கள், மேலும் வழக்கின் முடிவைப் பகிர்ந்து கொள்வார்கள். உங்கள் புகாரை IKEA நிறுவனம் பெற்ற மூன்று மாதங்களுக்குள் வழக்கின் முடிவை நீங்கள் அறிவீர்கள். மிகவும் சிக்கலான வழக்குகளுக்குத் தீர்வு காண அதிக நேரம் ஆகலாம், இந்த நிலையில் நீங்கள் வழக்கமான புதுப்பிப்புகளைப் பெறுவீர்கள்.

© Inter IKEA Systems B.V. 2025

© Inter IKEA Systems B.V. 2025

11

நான் அளித்த புகார்கள் குறித்து நீங்கள் எவ்வாறு ரகசியம் காப்பீர்கள்?

Raise a Concern தளமானது ஒரு வெளிப்புற நிறுவனத்தால் ஹோஸ்ட் செய்யப்படுகிறது, மேலும் IKEA நிறுவனங்களுக்குள் ஒரு குறிப்பிட்ட எண்ணிக்கையிலான பிரதிநிதிகள் மட்டுமே அவர்களுடன் தொடர்புடைய அந்தப் பகுதிகளுக்கான வரம்பிடப்பட்ட அணுகலை பெற்றிருப்பார்கள். இணைய படிவம் மற்றும் வழக்கு மேலாண்மை அமைப்பைக் கொண்டுள்ள பாதுகாப்பான மற்றும் பிரத்யேகமான தளம். தொழில்நுட்ப மற்றும் நிறுவன பாதுகாப்பு நடவடிக்கைகளானவை தனிப்பட்ட தரவுகள் பயன்படுத்தப்படுதல் (உள்நோக்கமற்று அல்லது உள்நோக்கத்துடன்), இழத்தல், அழிக்கப்படுதல் அல்லது அங்கீகரிக்கப்படாத நபர்களால் அணுகப்படுதல் போன்றவற்றிலிருந்து பாதுகாக்கின்றன.

புகாரளிக்கும் நபரின்(களின்) அடையாளத்தை வெளிப்படுத்தாமல் இருக்க ஒவ்வொரு முயற்சியும் மேற்கொள்ளப்படும்.
அளிக்கப்பட்ட அனைத்து புகார்களும் அவற்றுடன் தொடர்புடைய தகவல்களும் புகாரளித்தவரின்(களின்) அடையாளங்கள் மற்றும் புகாரில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள எவரும் உட்பட கண்டிப்பாக ரகசியமாக கருதப்படுகின்றன. கண்டிப்பாக தெரிந்து கொள்ள வேண்டிய அடிப்படையில் ஒரு சிறிய குழுவினருடன் மட்டுமே தகவல்கள் பகிரப்படும். புகார்களைக் கையாளும் நபர்களுக்கும், சாத்தியமான நடவடிக்கைகளைப் பற்றித் தீர்மானிப்பதற்குப் பொறுப்பானவர்களுக்கும் மட்டுமே தகவல் வெளிப்படுத்தப்படும். IKEA (துணை) சப்ளையர் நிறுவனத்துடன் ஏதேனும் தகவல்தொடர்பு மேற்கொள்ளப்பட்டால், எடுத்துக்காட்டாகத் தெளிவுபடுத்தல்களைக் கேட்கும் சூழல்களில், புகாரளித்தவரின் பெயர்(கள்) எந்த நேரத்திலும் வெளிப்படுத்தப்படாது. சட்டத்தால் தேவைப்பட்டால் மட்டுமே, அரசாங்க அமைப்புகள் போன்ற மூன்றாம் தரப்பினருக்கு தகவல் வழங்கப்படும்.

Raise a Concern தளம் தரவு பாதுகாப்பு சட்டங்களுக்கு எவ்வாறு இணங்குகிறது?

© Inter IKEA Systems B.V. 2025

© Inter IKEA Systems B.V. 2025

உங்கள் தரவைப் பாதுகாப்பாகவும் பத்திரமாகவும் வைத்திருக்கப் பொருத்தமான நடவடிக்கைகள் எடுக்கப்பட்டுள்ளன. உங்கள் தரவு கண்டிப்பாக ரகசியமாக வைக்கப்படும், மேலும் இது ஒரு கண்டிப்பாகத் தெரிந்து கொள்ள வேண்டியதன் அடிப்படையில் மட்டுமே அணுகப்படும். உங்கள் புகாரைப் பெறுதல், விசாரித்தல் மற்றும் கையாளுதல் ஆகியவற்றிற்காக மட்டுமே நாங்கள் உங்கள் தரவைப் பயன்படுத்துவோம். உங்கள் புகாரை விசாரிக்கத் தேவையான வரை மட்டுமே உங்கள் தரவை நாங்கள் வைத்திருப்போம். சப்ளையருடன் நேரடி அல்லது மறைமுக ஒப்பந்த உறவைக் கொண்ட IKEA நிறுவனம் உங்கள் தரவை செயலாக்குவதற்கு பொறுப்பாகும். எந்த நிறுவனத்திற்குத் தொடர்பு உள்ளது என்பது தெளிவாகத் தெரியவில்லை என்றால், உங்கள் தரவைச் செயலாக்குவதற்கு Inter IKEA குழுமத்தின் நெறிமுறைகள் & ஒருமைப்பாடு குழு பொறுப்பாகும். உங்கள் தனிப்பட்ட தகவல்களைச் சட்டபூர்வமான நலத்தின் அடிப்படையில் செயலாக்குவதை நாங்கள் அடிப்படையாகக் கொண்டுள்ளோம்.

புகாரளிக்கும் நபராக, நீங்கள் பல்வேறு தனியுரிமை உரிமைகளைக் கொண்டிருப்பீர்கள். எடுத்துக்காட்டாக, உங்களைப் பற்றி நாங்கள் என்ன தனிப்பட்ட தகவல்களை செயலாக்குகிறோம், தகவல் தவறாக இருந்தால், அதை எங்களின் மூலம் சரிசெய்து கொள்ளலாம். உங்கள் தனிப்பட்ட தகவல்களை செயலாக்குவதற்கும் பகிர்வதற்கும் நீங்கள் எதிர்ப்புத் தெரிவிக்கலாம், மேலும் சில சந்தர்ப்பங்களில் உங்கள் தனிப்பட்ட தகவல்களை செயலாக்குவதை நீக்கவோ, மாற்றவோ அல்லது கட்டுப்படுத்தவோ நீங்கள் எங்களிடம் கேட்கலாம். உங்கள் தனிப்பட்ட தகவல்களை நாங்கள் செயலாக்கும் விதத்திற்கு நீங்கள் உடன்படவில்லையா? பின்னர் நீங்கள் எங்களுடனோ அல்லது மேற்பார்வை அதிகாரியுடனோ தனியுரிமை புகாரை வழங்கலாம்.

இந்த உரிமைகள் புகராளிக்கும் நபர், சம்பந்தப்பட்ட மற்ற எல்லா நபர் என உங்கள் இருவருக்கும் பொருந்தும். உங்கள் தரவு தனியுரிமை உரிமைகளைப் பயன்படுத்த விரும்பினால் அல்லது எங்கள் குக்கீ அறிக்கை, தனியுரிமை அறிக்கை அல்லது தொடர்பான நடைமுறைகள் குறித்து கேள்விகள் இருந்தால், தயவுசெய்து பின்வரும் விருப்பங்களில் ஒன்றின் வழியே எங்களைத் தொடர்பு கொள்ள தயங்காதீர்கள்:

- **isdp.dsar@inter.ikea.com** என்ற மின்னஞ்சல் முகவரிக்கு மின்னஞ்சல் அனுப்பலாம்.
- **Inter Ikea Holding B.V., to: DPO, Olof Palmestraat 1, 2616 LN, Delft, the Netherlands** என்ற முகவரிக்கு அஞ்சல் அனுப்பலாம்.

உங்கள் உரிமைகளைப் பயன்படுத்த நீங்கள் தேர்வுசெய்தால், நீங்கள் வசிக்கும் நாடு, மாநிலம் (பொருந்தினால்), தொடர்புத் தகவல் மற்றும் பொருள் உள்ளிட்ட போதுமான தகவல்களை வழங்குமாறு நாங்கள் உங்களிடம் கேட்போம். இந்தத் தகவல்கள் உங்கள் அடையாளத்தைச் சரிபார்க்கவும், உங்கள் கோரிக்கையை செயலாக்கவும் எங்களுக்கு உதவும். கோரிக்கையின் வகையைப் பொறுத்து, கூடுதல் தகவல்களை நாங்கள் கோரலாம். பொருந்தக்கூடிய சட்டங்களால் தேவைப்படும் காலக்கெடுவுக்குள் உங்கள் கோரிக்கைக்கு நாங்கள் பதிலளிப்போம்.

13

IKEA நிறுவனங்களானது IKEA சப்ளை செயினை ஏதேனும் வகையில் எதிர்மறையான தாக்கத்தை ஏற்படுத்தினால் என்னவாகும்?

IKEA நிறுவனங்கள் IKEA சப்ளை செயினையும் அதன் தொழிலாளர்களையும் பாதுகாக்க முயற்சிக்கின்றன.
ஏதேனும் தவறு நடந்தால், சாத்தியமான சூழ்நிலையைச் சரிசெய்ய நாங்கள் கடமைப்பட்டுள்ளோம். வணிக மற்றும் மனித உரிமைகள் குறித்த UN வழிகாட்டுதல் கொள்கைகளை நாங்கள் பயன்படுத்துகிறோம் மற்றும் தீர்வுக் கொள்கைகளை பொதுவான நடைமுறையாக உருவாக்கினோம்.

எவை குறித்தும் எங்களிடம் கேளுங்கள்

உங்களிடம் கேள்விகள் ஏதேனும் இருப்பின், அவற்றிற்குப் பதிலளிக்க நாங்கள் இங்கு இருக்கிறோம். எங்களுடன் தொடர்பு கொள்ள, தயவுசெய்து QR குறியீட்டை ஸ்கேன் செய்யுங்கள் அல்லது **ethics@inter.ikea.com** என்ற முகவரிக்கு மின்னஞ்சல் அனுப்புங்கள். **Inter IKEA Systems B.V., to: Ethics & Integrity, Olof Palmestraat 1, 2616 LN, Delft, the Netherlands** என்ற முகவரிக்கு நீங்கள் அஞ்சலும் அனுப்பலாம்.

© Inter IKEA Systems B.V. 2025

புகாரளிப்பதற்கான செயல்முறை
IKEA சப்ளை செயின்

பதிப்பு: செப்டம்பர் 2025

Inter IKEA Systems B.V.

© Inter IKEA Systems B.V. 2025