

अपनी चिंता बताने का प्रोसीज़र

IKEA सप्लाई चेन

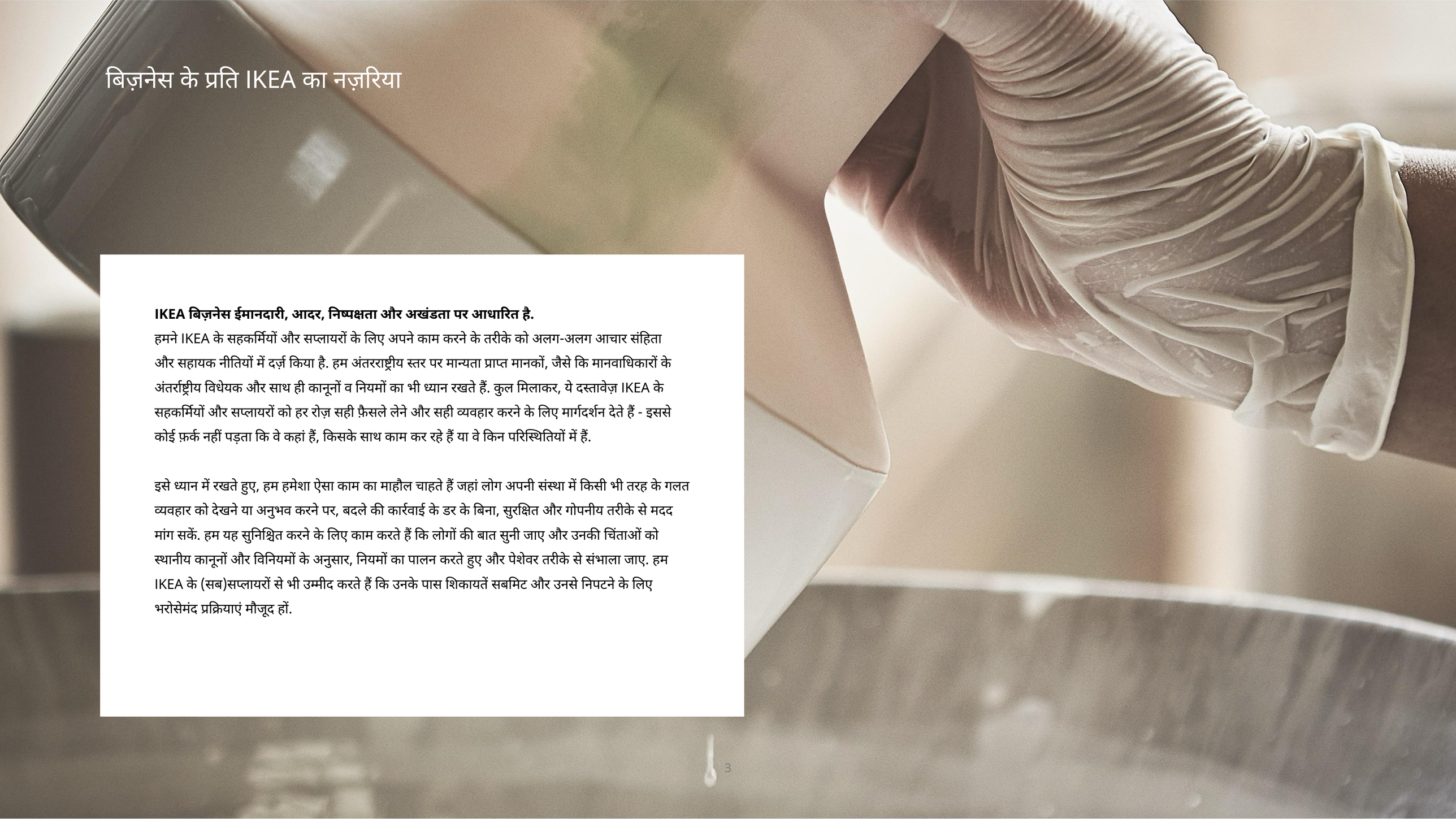
परिचय

यह प्रोसीजर बताता है कि आप उन कंपनियों से संबंधित चिंता कैसे बता सकते हैं जो IKEA फ्रैंचाइज़ सिस्टम के माध्यम से IKEA कंपनियों को प्रत्यक्ष या अप्रत्यक्ष रूप से उत्पाद या सेवाएं प्रदान करती हैं[1]. इसमें ऐसी चिंता को बताने की प्रक्रिया भी बताई गई है और यह भी बताया गया है कि ऐसा करना इतना अहम क्यों है.



1 IKEA कम्पनियों का मतलब है, IKEA ब्रांड नाम के तहत संचालित संगठन. इसमें इंटर IKEA ग्रुप और इसकी फ्रेंचाइज़ियां INGKA Group, Al-Futtaim, Al-Homaizi, MAPA, Dairy Farm, House Market, Northern Birch, Ikano, Sarton, Falabella, Miklatorg और Al-Sulaiman शामिल हैं.

बिज़नेस के प्रति IKEA का नज़रिया



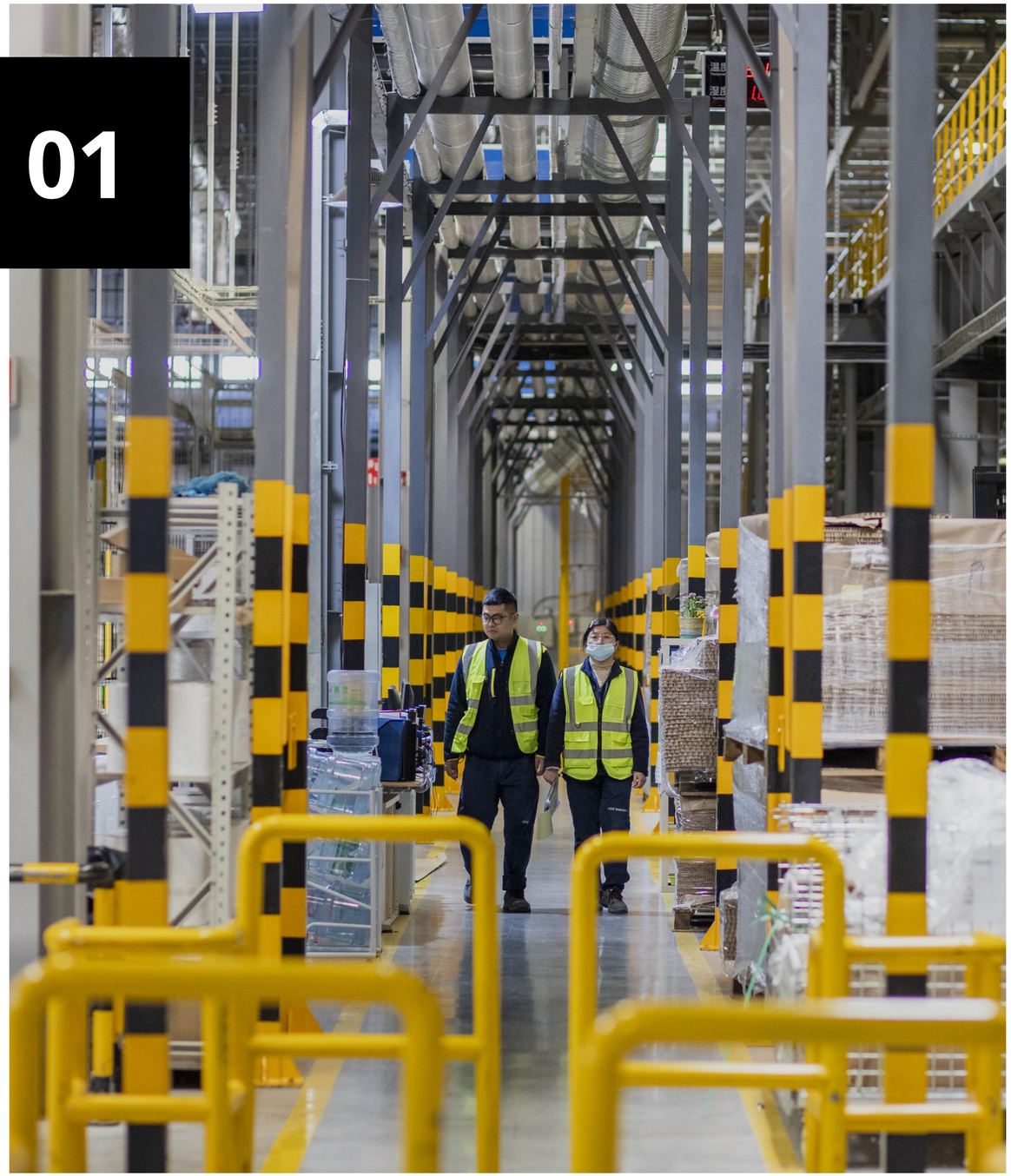
IKEA बिज़नेस ईमानदारी, आदर, निष्पक्षता और अखंडता पर आधारित है.
हमने IKEA के सहकर्मियों और सप्लायरों के लिए अपने काम करने के तरीके को अलग-अलग आचार संहिता और सहायक नीतियों में दर्ज़ किया है. हम अंतरराष्ट्रीय स्तर पर मान्यता प्राप्त मानकों, जैसे कि मानवाधिकारों के अंतर्राष्ट्रीय विधेयक और साथ ही कानूनों व नियमों का भी ध्यान रखते हैं. कुल मिलाकर, ये दस्तावेज़ IKEA के सहकर्मियों और सप्लायरों को हर रोज़ सही फ़ैसले लेने और सही व्यवहार करने के लिए मार्गदर्शन देते हैं - इससे कोई फ़र्क नहीं पड़ता कि वे कहां हैं, किसके साथ काम कर रहे हैं या वे किन परिस्थितियों में हैं.

इसे ध्यान में रखते हुए, हम हमेशा ऐसा काम का माहौल चाहते हैं जहां लोग अपनी संस्था में किसी भी तरह के गलत व्यवहार को देखने या अनुभव करने पर, बदले की कार्रवाई के डर के बिना, सुरक्षित और गोपनीय तरीके से मदद मांग सकें. हम यह सुनिश्चित करने के लिए काम करते हैं कि लोगों की बात सुनी जाए और उनकी चिंताओं को स्थानीय कानूनों और विनियमों के अनुसार, नियमों का पालन करते हुए और पेशेवर तरीके से संभाला जाए. हम IKEA के (सब)सप्लायरों से भी उम्मीद करते हैं कि उनके पास शिकायतें सबमिट और उनसे निपटने के लिए भरोसेमंद प्रक्रियाएं मौजूद हों.

इस प्रोसीजर के बारे में 13 सवाल

1. आपको अपनी चिंता क्यों बतानी चाहिए?
2. मैं चिंता की शिकायत कैसे करूं?
3. कौन चिंता बता सकता है?
4. मैं किस तरह की चिंताएं बता सकता हूं?
5. क्या चिंता के बारे में बताने से मुझे या किसी और को नुकसान हो सकता है?
6. मैं Raise a Concern प्लैटफ़ॉर्म के ज़रिए अपनी चिंता के बारे में कैसे बताऊं?
7. क्या मैं गुमनाम रहकर अपनी चिंता बता सकता हूं?
8. अपनी चिंता बताते समय मुझे कौन सी जानकारी देनी होगी?
9. प्लैटफ़ॉर्म के ज़रिए मेरे द्वारा कोई चिंता बताए जाने के बाद क्या होता है?
10. मुझे मेरी चिंता की प्रगति के बारे में कैसे सूचित किया जाएगा?
11. आप यह कैसे सुनिश्चित करते हैं कि मेरी चिंता गोपनीय रहेगी?
12. Raise a Concern प्लैटफ़ॉर्म डेटा सुरक्षा कानूनों का पालन कैसे करता है?
13. अगर IKEA कंपनियां IKEA सप्लाई चेन पर किसी तरह नकारात्मक असर डालती हैं तो क्या होगा?

01



आपको अपनी चिंता क्यों बतानी चाहिए?

हमारा मानना है कि गलत व्यवहार के बारे में चिंताएं बताना एक सुरक्षित और संरक्षित कार्यस्थल, अच्छी प्रतिष्ठा और कानूनों व नियमों का पालन बनाए रखने के लिए बहुत महत्वपूर्ण है. चुप रहने से स्थिति और खराब हो सकती है और भरोसे की कमी का माहौल बन सकता है. जब आप अपनी चिंताओं को बताते हैं, तो आपको ज़रूरी सहयोग मिल सकता है और लोग सुधार करने के लिए मिलकर काम कर सकते हैं. यह IKEA की वैल्यू चेन में कहीं भी उठने वाली चिंताओं के लिए महत्वपूर्ण है.

IKEA कंपनियां रोज़ाना जटिल अंतरराष्ट्रीय सप्लाई चेन में काम करती हैं, जिनमें हज़ारों (सब)सप्लायर और लाखों कर्मचारी शामिल हैं, जो बड़े और छोटे समुदायों में फैले हुए हैं. हमें एहसास है कि हमारा असर IKEA कंपनियों से भी आगे जाता है, और हमारा मानना है कि हम लोगों, समाज और पृथ्वी पर सकारात्मक प्रभाव डालने के IKEA के लक्ष्यों को तभी हासिल कर सकते हैं जब IKEA के (सब)सप्लायर भी ऐसी ही प्रतिबद्धता शेयर करें.

हम IKEA (सब)सप्लायरों द्वारा किसी भी अनैतिक व्यवहार को अस्वीकार्य मानते हैं, ठीक वैसे ही जैसे IKEA ब्रांड नाम के तहत काम कर रही IKEA कंपनियों के सहकर्मियों से इसे स्वीकार नहीं किया जाता. अगर आपको ऐसे किसी व्यवहार के बारे में पता चला है, तो हम आपको अपनी बात रखने के लिए प्रोत्साहित करते हैं.

02

मैं किसी चिंता के बारे में कैसे बताऊं?

हम IKEA (सब)सप्लायरों से उम्मीद करते हैं कि उनके पास आचार संहिता के उल्लंघनों से संबंधित चिंताओं को उठाने और उनसे निपटने के लिए भरोसेमंद प्रक्रियाएँ मौजूद हों. हमारा मानना है कि सप्लाई चेन से जुड़ी चिंताएं सबसे अच्छी तरह उसी संगठन द्वारा संभाली जा सकती हैं जहां वे पैदा होती हैं.

अगर सप्लायर संगठन के अंदर गलत व्यवहार की रिपोर्ट करने की प्रक्रिया पर्याप्त नहीं है, तो हम **IKEA.com** पर उपलब्ध Raise a Concern प्लेटफ़ॉर्म आपको देते हैं.यह प्लेटफ़ॉर्म आखिरी विकल्प के तौर पर काम करता है.

जब कोई शिकायत हमारे पास आती है, तो हम उसकी जांच करते हैं, पूछताछ करते हैं और आगे के कदम तय करते हैं. इससे जांच शुरू हो सकती है और, जहां ज़रूरी होता है, वहां हम हुए संभावित नुकसान को कम करने के लिए IKEA (सब)सप्लायर के ख़िलाफ़ कार्रवाई करते हैं.





03

अपनी चिंता कौन बता सकता है?

कोई भी व्यक्ति जो IKEA सप्लायर आचार संहिता (IWAY), कानूनों या विनियमों के उल्लंघन को देखता है या उसका अनुभव करता है. इसमें वे प्राकृतिक या कानूनी व्यक्ति शामिल हैं जो किसी प्रतिकूल प्रभाव से प्रभावित होते हैं या जिनके पास यह मानने का उचित आधार है कि वे प्रभावित हो सकते हैं, और ऐसे व्यक्तियों के वैध प्रतिनिधि उनकी ओर से, जैसे कि नागरिक समाज संगठन और मानवाधिकार रक्षक. इसमें वे ट्रेड यूनियन और अन्य कर्मचारी प्रतिनिधि भी शामिल हैं जो संबंधित गतिविधियों की चेन में काम करने वाले प्राकृतिक व्यक्तियों का प्रतिनिधित्व करते हैं; और वे नागरिक समाज संगठन भी शामिल हैं जो संबंधित क्षेत्रों में सक्रिय और अनुभवी हैं जहां प्रतिकूल पर्यावरणीय प्रभाव चिंता का विषय है.

04

मैं किस तरह की चिंताए बता सकता हूं?

IKEA सप्लाई चेन से संबंधित Raise a Concern प्लेटफ़ॉर्म को सप्लायर संगठनों द्वारा संभावित गलत कामों से जुड़ी चिंताओं को पाने के लिए डिज़ाइन किया गया है. इसमें, उदाहरण के लिए, IWAY, IKEA सप्लायर आचार संहिता का उल्लंघन और/या लागू कानूनों तथा विनियमों का उल्लंघन शामिल है. संभावित चिंताओं की पूरी सूची देना असंभव है, लेकिन मोटे तौर पर, आपको ऐसी स्थितियों की रिपोर्ट करने के लिए प्रोत्साहित किया जाता है जहां एक IKEA (सब)सप्लायर मानव या श्रम अधिकारों का उल्लंघन कर रहा हो, जिसमें बाल श्रम या बंधुआ मज़दूरी का उपयोग, व्यावसायिक सुरक्षा और स्वास्थ्य दायित्वों की अनदेखी, वेतन का भुगतान न करना या रोकना, ट्रेड यूनियन बनाने या कर्मचारी प्रतिनिधित्व निकायों के अधिकार की अनदेखी करना, भोजन और पानी तक पहुंच से वंचित करना, अवैध रूप से ज़मीन और आजीविका छीनना, अवैध रूप से पर्यावरण को नुकसान पहुंचाना, या भ्रष्ट गतिविधियों में शामिल होना शामिल है. इसके अलावा, ऊपर बताए गए किसी भी काम को छिपाने के इरादे से की गई गतिविधियों की भी रिपोर्ट करने के लिए कहा गया है.

अगर चिंताएं IKEA के सहकर्मियों या कंपनियों से जुड़ी हैं, तो IKEA कंपनियों के अंदर अलग-अलग प्रक्रियाएं मौजूद हैं. ज़्यादा जानकारी IKEA.com पर पाई जा सकती है.

उत्पादों और सेवाओं से संबंधित ग्राहकों की शिकायतों के लिए, हम अलग-अलग IKEA कंपनियों में मौजूद अपनी ग्राहक सेवा टीमों से संपर्क करने का सुझाव देते हैं. इन चिंताओं को Raise a Concern प्लेटफ़ॉर्म के ज़रिए हैंडल नहीं किया जाएगा.

05



क्या चिंता के बारे में बताने से मुझे या किसी और को नुकसान हो सकता है?

सभी रिपोर्ट की गई चिंताओं और उनसे संबंधित जानकारी को पूरी तरह से गोपनीय माना और चिह्नित किया जाता है, जिसमें रिपोर्ट करने वाले व्यक्ति/व्यक्तियों की पहचान भी शामिल है. रिपोर्ट करने वाले व्यक्ति/व्यक्तियों और इसमें शामिल अन्य लोगों के साथ निष्पक्ष, न्यायपूर्ण और समान व्यवहार किया जाता है. हम उन (सब)सप्लायर संगठनों और/या व्यक्तियों को अपनी बात रखने और स्थिति के तथ्य बताने का मौका देंगे जिनके बारे में शिकायत की गई है, साथ ही रिपोर्ट करने वाले व्यक्ति/व्यक्तियों की पहचान को भी सुरक्षित रखेंगे. केवल तथ्यों के आधार पर परिणामी कार्रवाई की जाएगी. हम किसी भी तरह के बदले की कार्रवाई के खिलाफ हैं.

यह ज़रूरी है कि आप किसी गलत व्यवहार के बारे में तभी शिकायत करें जब आपके पास यह मानने के उचित आधार हों कि रिपोर्ट की गई जानकारी सच है और समीक्षा करने के लिए पर्याप्त तथ्यात्मक जानकारी उपलब्ध कराई गई है.

06

मैं कोई चिंता कैसे बताऊं?

IKEA सप्लाई चेन से संबंधित Raise a Concern प्लेटफॉर्म को www.ikea.com/rac-supply-chain के ज़रिए एक्सेस किया जा सकता है. रिपोर्ट फ़ोन करके या ऑनलाइन फ़ॉर्म भरकर की जा सकती है. एक बार जब आप प्लेटफ़ॉर्म पर पहुंच जाएंगे, तो वह आपको चरण-दर-चरण अपनी शिकायत दर्ज करने का तरीका बताएगा. यह प्लेटफ़ॉर्म स्थानीय भाषाओं में उपलब्ध है. अगर आप इस प्लेटफ़ॉर्म के ज़रिए रिपोर्ट करते हैं, तो आपको भविष्य में लॉग इन करने के लिए एक यूज़र आईडी और पासवर्ड मिलेगा. कोई भी सवाल, अपडेट या जानकारी आपके साथ प्लेटफ़ॉर्म के ज़रिए शेयर की जाएगी और आप जवाब दे सकते हैं या आगे के सवाल पूछ सकते हैं. आप किसी भी चरण में प्लेटफ़ॉर्म पर दोबारा जा सकते हैं.

Raise a Concern प्लेटफ़ॉर्म के अलावा, चिंताएं कई अलग-अलग माध्यमों से आ सकती हैं, जैसे वॉयस मैसेजिंग सिस्टम; या, अनुरोध करने पर ethics@inter.ikea.com के ज़रिए किसी तय जगह पर व्यक्तिगत मुलाकात के माध्यम से.



07



क्या मैं गुमनाम रूप से कोई चिंता बता सकता हूं?

हां, आप अपनी चिंता गुमनाम रूप से बता सकते हैं जब तक कि आपके देश में लागू कानून गुमनाम रिपोर्टिंग की अनुमति नहीं देते हैं. चाहे आप गुमनाम रूप से रिपोर्ट करें या नहीं, आपको चिंता की ठीक से जांच करने के लिए पर्याप्त जानकारी देनी होगी. अगर आप अपना नाम शामिल करते हैं, तो हम यह पक्का करने के लिए हर संभव कोशिश करेंगे कि आपकी पहचान सुरक्षित रहे.

08

मुझे चिंता बताते हुए कौनसी जानकारी देने की ज़रूरत है?

हम आपको जितना हो सके अधिक से अधिक प्रासंगिक जानकारी देने के लिए प्रोत्साहित करते हैं. विस्तृत जानकारी हमें चिंताओं का पूरी तरह से मूल्यांकन और जांच करने और जहां आवश्यक हो वहां कार्य करने में सक्षम बनाती है जिसमें ये शामिल हैं:

- उस स्थिति का पूरी जानकारी जिसके कारण आपकी चिंता हुई है, साथ ही साथ बताए गए उल्लंघन या दुराचार का इतिहास.
- IKEA (सब)सप्लायर से संबंधित चिंताओं को उठाने के लिए Raise a Concern प्लेटफ़ॉर्म अंतिम विकल्प होने के कारण, सप्लायर की आंतरिक प्रक्रियाओं के पूरक के तौर पर, इस प्लेटफॉर्म पर रिपोर्ट करने से पहले की गई कार्रवाइयां और गतिविधियां.
- (सब)सप्लायर का नाम, तारीखें, स्थान और अन्य प्रासंगिक जानकारी.
- आपकी चिंता से संबंधित कोई सहायक तथ्य और दस्तावेज़.

चिंताओं को उठाना, चाहे वे कितनी भी बड़ी या छोटी क्यों न हों, एक सुरक्षित और संरक्षित कार्य वातावरण बनाए रखने के लिए महत्वपूर्ण है.



09

मेरे चिंता बताने के बाद क्या होता है?

हम IKEA के (सब)सप्लायरों से उम्मीद करते हैं कि उनके पास शिकायतें सबमिट और उनसे निपटने के लिए भरोसेमंद प्रक्रियाएं मौजूद हों. हमारा मानना है कि सप्लाई चेन से जुड़ी चिंताएं सबसे अच्छी तरह उसी संगठन द्वारा संभाली जा सकती हैं जहां वे पैदा होती हैं. अगर सप्लायर संगठन के अंदर गलत व्यवहार की रिपोर्ट करने की प्रक्रिया पर्याप्त नहीं है, तो हम https://www.ikea.com/rac-supply-chain पर उपलब्ध Raise a Concern प्लेटफ़ॉर्म आपको देते हैं. जब शिकायतें सबमिट की जाती हैं, तो प्रशिक्षित और अनुभवी प्रतिनिधियों द्वारा शिकायत की अच्छी तरह से समीक्षा की जाती है.

IKEA कंपनियां यह तय करने का अधिकार सुरक्षित रखती हैं कि सप्लाई चेन से संबंधित किन चिंताओं की जांच की जाएगी और किन्हें केवल पूछताछ जैसे अन्य माध्यमों से निपटाया जाएगा. IKEA सभी रिपोर्ट की गई चिंताओं को गंभीरता से लेता है और उनका सावधानीपूर्वक, निष्पक्ष और न्यायसंगत तरीके से मूल्यांकन करता है. IKEA कंपनियां प्रकृति, प्रभाव और दिए गए तथ्यों जैसे कारकों के आधार पर निर्णय लेंगी और आपको प्रक्रिया के चरणों और मामले के परिणाम के बारे में सूचित किया जाएगा. सिद्धांत रूप में, Raise a Concern में निम्नलिखित चरण शामिल हैं:

स्टेप 1
केस खुलना

स्टेप 2
समीक्षा

स्टेप 3
पूछताछ

स्टेप 4
जांच

स्टेप 5
निवारण और फ़ॉलो-अप

स्टेप 6
मामला बंद होना

रिपोर्ट किए गए केस में कुछ निश्चित स्टेप होते हैं:

स्टेप 1. केस खुलना

मामला Raise a Concern प्लेटफ़ॉर्म में दर्ज किया जाता है, या तो सीधे रिपोर्टर द्वारा या किसी अन्य माध्यम से प्राप्त होने पर (जैसे पत्र, फ़ोन कॉल, बैठक) और प्लेटफ़ॉर्म में रिपोर्टर की ओर से 'ऑन बिहाफ़' के रूप में रिपोर्ट किया जाता है.

स्टेप 2. समीक्षा

शिकायत मिलने के 7 कैलेंडर दिनों के भीतर एक पुष्टि रसीद के साथ स्वीकार कर ली जाती है. शिकायत की समीक्षा यह स्थापित करने के लिए की जाती है कि यह दायरे में है, जिसका मतलब है कि यह किसी IKEA (सब)सप्लायर पर लागू होती है और IKEA सप्लायर आचार संहिता IWAY, कानूनों या विनियमों के संभावित उल्लंघनों को संबोधित करती है. अगर चिंता दायरे से बाहर है (उदाहरण के लिए, एक ग्राहक शिकायत), तो इसे बंद कर दिया जाएगा और शिकायत दर्ज करने वाले व्यक्ति/व्यक्तियों को सूचित किया जाएगा. अगर यह दायरे में है, तो IKEA कंपनी जिसका IKEA (सब)सप्लायर के साथ अनुबंध वाला संबंध है, वह आगे इस शिकायत को संभालेगी.

स्टेप 3. पूछताछ

शिकायत एक उच्च-स्तरीय समीक्षा से गुज़रती है जिसमें डेस्क रिसर्च और रिपोर्ट करने वाले व्यक्ति/व्यक्तियों के साथ बैठकें शामिल हो सकती हैं, ताकि मौजूदा स्थिति, IKEA की भागीदारी, प्रभाव और उपलब्ध तथ्यों के आधार पर आरोपों में कितना दम है, इसे बेहतर तरीके से समझा जा सके. पूछताछ से अगले स्टेप तय होते हैं.

स्टेप 4. जांच

अगर जांच से पता चलता है कि आगे की पड़ताल की ज़रूरत है (कृपया ध्यान दें कि ऐसा हमेशा नहीं होता), तो संबंधित IKEA कंपनी जांच का नेतृत्व करेगी. चिंता की जांच के लिए प्रशिक्षित आंतरिक सहकर्मी और, अगर आवश्यक हो, बाहरी कंपनियां जिनके पास प्रासंगिक ज्ञान और विशेषज्ञता है, उन्हें नियुक्त किया जाता है और हम आगे यह तय करेंगे कि किससे सलाह लेने की आवश्यकता है. यह केवल जानने की ज़रूरत के आधार पर और डेटा गोपनीयता को ध्यान में रखते हुए किया जाता है. शिकायत के दायरे में आने वाले (सब)सप्लायर संगठन को अपनी बात रखने और मौजूदा स्थिति के बारे में अपने तथ्य बताने का मौका दिया जाएगा. केवल तथ्यों के आधार पर परिणामी कार्रवाई की जाएगी. अगर चिंता किसी ऐसे IKEA सप्लायर के बारे में है जो सीधे किसी IKEA कंपनी को सप्लाई नहीं करता है, तो उस डायरेक्ट सप्लायर के साथ संबंध स्थापित किए जाएंगे जो इस संगठन से स्रोत करता है. यह उस स्थिति में होगा जब उचित जांच के कदम पहले से ही नहीं उठाए जा रहे हों.

स्टेप 5. निवारण और फ़ॉलो-अप

अगर निवारण की आवश्यकता होती है, तो इन पर संबंधित (सब)सप्लायर के साथ सहमत किया जाएगा और रिपोर्ट करने वाले व्यक्ति/व्यक्तियों को सूचित किया जाएगा और/या उनके साथ चर्चा की जाएगी (जहां उचित हो). हम निवारण सिद्धांतों से निर्देशित होते हैं और मानते हैं कि चिंताओं को संबोधित करने तथा हल करने के लिए संवाद एक महत्वपूर्ण माध्यम है.

स्टेर 6. केस बंद होना

संबंधित IKEA कंपनी IKEA (सब)सप्लायर के साथ मिलकर यह पुष्टि करेगी कि सहमत कार्रवाई और निवारण पूरे हो गए हैं और उसके बाद मामला बंद कर दिया जाएगा. अगर सहमत कार्रवाइयों और निवारण में कोई प्रगति नहीं होती है, तो हम आवश्यकता पड़ने पर महत्वपूर्ण कार्रवाई सहित सभी उचित कदमों पर विचार करेंगे. पूरी प्रक्रिया के दौरान व्यक्तिगत डेटा गोपनीय रहेगा.

10



मुझे मेरी चिंता की प्रगति के बारे में कैसे सूचित किया जाएगा?

आपको अपनी शिकायत जमा करने के 7 कैलेंडर दिनों के भीतर मिलने की पुष्टि मिल जाएगी. पूरी प्रक्रिया के दौरान, आपके केस को मैनेज वाली IKEA कंपनी आपको बताएगी कि आपकी रिपोर्ट के साथ कैसा व्यवहार किया जाएगा, आपसे किसी भी जानकारी या स्पष्टीकरण के लिए पूछेगी और मामले का परिणाम बताएगी. IKEA कंपनी द्वारा आपकी शिकायत मिलने के तीन महीने के भीतर आपको मामले का परिणाम पता चल जाएगा. ज़्यादा जटिल मामलों को प्रोसेस होने में ज़्यादा समय लग सकता है और ऐसे में आपको नियमित अपडेट मिलेंगे.

11

आप कैसे पक्का करते हैं कि मेरी चिंता गोपनीय बनी रहे?

Raise a Concern प्लेटफ़ॉर्म एक बाहरी कंपनी द्वारा होस्ट किया जाता है और IKEA कंपनियों के भीतर केवल सीमित संख्या में प्रतिनिधियों को उन हिस्सों का प्रतिबंधित ऐक्सेस होता है जो उनके काम के हैं. सुरक्षित और समर्पित प्लेटफ़ॉर्म में एक वेब फ़ॉर्म और एक केस मैनेजमेंट सिस्टम शामिल है. तकनीकी और संगठनात्मक सुरक्षा उपाय व्यक्तिगत डेटा को हेरफेर (अनजाने में या जानबूझकर), खो जाने, नष्ट होने या अनधिकृत व्यक्तियों द्वारा एक्सेस किए जाने से बचाते हैं.

रिपोर्ट करने वाले व्यक्ति/व्यक्तियों की पहचान गुप्त रखने की हर संभव कोशिश की जाएगी. सभी रिपोर्ट किए गए मामलों और उनसे जुड़ी जानकारी को पूरी तरह से गोपनीय रखा जाता है. इसमें रिपोर्ट करने वाले व्यक्ति/व्यक्तियों और रिपोर्ट में बताए गए किसी भी व्यक्ति की पहचान भी शामिल है. जानकारी केवल एक छोटे समूह के लोगों के साथ ही, अत्यंत आवश्यक आधार पर शेयर की जाएगी। जानकारी केवल उन लोगों को ही दी जाएगी जो इस समस्या से निपट रहे हैं और जो संभावित उपायों के बारे में फ़ैसला लेने के लिए जिम्मेदार हैं. अगर IKEA (सब) सप्लायर संगठन से कोई भी बातचीत की जाती है, जैसे कि किसी स्पष्टीकरण के लिए, तो रिपोर्ट करने वाले व्यक्ति/व्यक्तियों के नाम किसी भी हाल में ज़ाहिर नहीं किए जाएंगे. सरकारी निकायों जैसे तीसरे पक्षों को जानकारी तभी दी जाएगी जब कानून द्वारा इसकी आवश्यकता हो.

12

Raise a Concern प्लैटफ़ॉर्म डेटा सुरक्षा कानूनों का पालन कैसे करता है?



आपके डेटा को सुरक्षित और संरक्षित रखने के लिए उचित उपाय किए गए हैं. आपका डेटा पूरी तरह से गोपनीय माना जाएगा और इसे केवल सख्त 'जानने की ज़रूरत' के आधार पर ही एक्सेस किया जाएगा. हम आपके डेटा का उपयोग केवल आपकी शिकायत पाने, उसकी जांच करने और उसे संभालने के मकसद से करेंगे. हम आपका डेटा केवल तब तक रखेंगे जब तक आपकी शिकायत की जांच के लिए आवश्यक होगा. जिस IKEA कंपनी का संबंधित सप्लायर के साथ प्रत्यक्ष या अप्रत्यक्ष अनुबंध संबंध है, वही आपके डेटा को प्रोसेस करने के लिए ज़िम्मेदार होगी. अगर यह स्पष्ट नहीं है कि किस कंपनी का संबंध है, तो इंटर IKEA ग्रुप की एथिक्स एंड इंटीग्रिटी टीम आपके डेटा को प्रोसेस करने के लिए ज़िम्मेदार होगी. हम आपकी व्यक्तिगत जानकारी की प्रोसेसिंग को वैध हित के कानूनी आधार पर आधारित करते हैं.

एक शिकायतकर्ता के तौर पर, आपके पास कई गोपनीयता अधिकार हैं. उदाहरण के लिए, आप हमसे पूछ सकते हैं कि हम आपके बारे में कौन सी व्यक्तिगत जानकारी प्रोसेस करते हैं और अगर जानकारी गलत है, तो आप उसे हमसे ठीक करवा सकते हैं. आप अपनी व्यक्तिगत जानकारी की प्रोसेसिंग और शेयर करने पर आपत्ति भी कर सकते हैं और कुछ मामलों में आप हमसे अपनी व्यक्तिगत जानकारी को हटाने, स्थानांतरित करने या उसकी प्रोसेसिंग को प्रतिबंधित करने के लिए भी कह सकते हैं. हम आपकी व्यक्तिगत जानकारी को जिस तरह प्रोसेस करते हैं, क्या आप उससे असहमत हैं? तब आप हमारे पास या सुपरवाइज़री अथॉरिटी के पास निजता संबंधी शिकायत दर्ज कर सकते हैं.

ये अधिकार शिकायत करने वाले व्यक्ति के तौर पर आप पर और इसमें शामिल अन्य सभी लोगों पर लागू होते हैं. अगर आप अपने डेटा गोपनीयता अधिकारों का प्रयोग करना चाहते हैं या हमारी कुकी स्टेटमेंट, गोपनीयता स्टेटमेंट या उनसे संबंधित प्रथाओं के बारे में कोई प्रश्न पूछना चाहते हैं, तो कृपया बेझिझक निम्न विकल्पों में से किसी एक के माध्यम से संपर्क करें:

- हमें **isdp.dsar@inter.ikea.com** पर ईमेल करें.
- हमें **Inter Ikea Holding B.V., to: DPO, Olof Palmestraat 1, 2616 LN, Delft, the Netherlands** पर लिखें.

अगर आप अपने अधिकारों का प्रयोग करना चाहते हैं, तो हम आपसे पर्याप्त जानकारी देने का अनुरोध करते हैं, जिसमें आपका निवास का देश, राज्य (अगर लागू हो), संपर्क जानकारी और विषय शामिल हैं. यह जानकारी हमें आपकी पहचान सत्यापित करने और आपके अनुरोध को प्रोसेस करने में सक्षम बनाएगी. अनुरोध के प्रकार के आधार पर, हम अतिरिक्त जानकारी का अनुरोध कर सकते हैं. हम आपके अनुरोध का जवाब लागू कानूनों द्वारा आवश्यक समय-सीमा के भीतर देंगे.

13

अगर IKEA कंपनियां IKEA सप्लाई चेन पर किसी तरह नकारात्मक असर डालती हैं तो क्या होगा?

IKEA कंपनियां, IKEA सप्लाई चेन और उसके कर्मचारियों की सुरक्षा के लिए प्रयासरत हैं.
अगर कुछ गलत होता है, तो हम हर संभव तरीके से स्थिति को ठीक करने के लिए प्रतिबद्ध हैं. हम बिज़नेस और मानवाधिकारों पर संयुक्त राष्ट्र के मार्गदर्शक सिद्धांतों का उपयोग करते हैं और मार्गदर्शन के रूप में निवारण सिद्धांतों को विकसित किया है.

हमसे कुछ भी पूछें

हम आपके किसी भी सवाल का जवाब देने के लिए यहां हैं. हमसे संपर्क करने के लिए, कृपया QR कोड स्कैन करें या हमें ethics@inter.ikea.com पर ईमेल करें. आप **Inter IKEA Systems B.V., to: Ethics & Integrity, Olof Palmestraat 1, 2616 LN, Delft, the Netherlands** पर डाक भेजकर भी हमसे संपर्क कर सकते हैं.



अपनी चिंता बताएं का प्रोसीज़र
IKEA सप्लाई चेन

संस्करण: सितंबर 2025

Inter IKEA Systems B.V.

© Inter IKEA Systems B.V. 2026