

Inter IKEA Group

अपनी चिंता बताएं का प्रोसीज़र



Inter IKEA Group में अपनी चिंता बताएं

बिज़नेस और लोगों की सफलता के लिए Inter IKEA Group का नज़रिया ईमानदारी, आदर, सच्चा व्यवहार और अखंडता पर आधारित है. हमने अपनी आचार संहिता और सहयोगी नीतियों में बिज़नेस करने के अपने तरीके का दस्तावेज़ीकरण किया है. लागू कानूनों और नियमों के साथ ये दस्तावेज़, हमारे सहकर्मियों को सिद्धांतों और नैतिक मूल्यों को कायम रखने के लिए मार्गदर्शन प्रदान करते हैं. वे सही निर्णय लेने के लिए हमारे रोजमर्रा के कामकाजी जीवन में हमारा समर्थन करते हैं: इससे कोई फ़र्क नहीं पड़ता कि हम कहां हैं, हम किसके साथ काम कर रहे हैं और किन परिस्थितियों में काम कर रहे हैं. इनके बावजूद आप ऐसे व्यवहार का अनुभव या निरीक्षण कर सकते हैं जो आपको चिंतित करता है या जो हमारे कोड, लागू कानूनों या नियमों का उल्लंघन करता प्रतीत हो. अगर ऐसा है, तो हम आपसे अपनी चिंता हमारे सामने रखने के लिए कहना चाहेंगे.

अपनी चिंता बताएं के प्रोसीज़र के बारे में बारह प्रश्न

1. Inter IKEA Group को अपनी चिंता क्यों बताएं? • 7
2. कौन चिंता बता सकता है? • 8
3. चिंता बताने के लिए कौन से विकल्प हैं? • 9
4. क्या चिंताएं बताई जानी चाहिए? • 10
5. क्या रिपोर्टिंग से मुझे या दूसरों को नुकसान हो सकता है? • 11
6. अपनी चिंता बताएं प्लैटफ़ॉर्म के माध्यम से मैं अपनी चिंता कैसे बता सकता हूँ? • 12
7. क्या मैं गुमनाम रूप से रिपोर्ट कर सकता हूँ? • 13
8. मुझे कौन सी जानकारी देने की आवश्यकता है? • 14
9. मेरे द्वारा कोई चिंता बताए जाने के बाद क्या होता है? • 15
10. मुझे अपनी रिपोर्ट की प्रगति के बारे में कैसे सूचित किया जाएगा? • 16
11. हम आपकी रिपोर्ट की गोपनीयता कैसे सुरक्षित करते हैं? • 17-18
12. Inter IKEA Group डेटा संरक्षण कानूनों का पालन कैसे करता है? • 19



1. Inter IKEA Group को अपनी चिंता क्यों बताएं?

एक सुरक्षित और सकुशल कार्य वातावरण, हमारी प्रतिष्ठा और संचालन के लाइसेंस को बनाए रखने के लिए चिंताएं बताना महत्वपूर्ण है। हम आशा करते हैं कि आप अपनी चिंता को बताना अपनी ज़िम्मेदारी के रूप में देखते हैं और ऐसा करने में सुरक्षित महसूस करते हैं। चुप रहने से स्थिति और खराब हो सकती है और भरोसे की कमी का माहौल बन सकता है। जब आप अपनी चिंता बताते हैं, तो हम मदद कर सकते हैं और कार्रवाई कर सकते हैं। इस तरह हम एक साथ सुधार कर सकते हैं।



2. कौन चिंता बता सकता है?

कोई भी आदमी जो काम से संबंधित संदर्भ में गलत व्यवहार का अनुभव करता है या देखता है, जिसमें Inter IKEA Group मैनेजर या सहकर्मी शामिल हैं। Inter IKEA Group के भीतर अपनी चिंता बताएं सहकर्मियों, आपूर्तिकर्ताओं, भागीदारों, पूर्व सहकर्मियों, भविष्य के सहकर्मियों, सलाहकारों आदि के लिए उपलब्ध है।



3. अपनी चिंता बताएं के कौन से विकल्प हैं?

अपनी चिंता बताएं का प्रोसीज़र

हम चिंता और भरोसा जताने के लिए अलग-अलग विकल्प प्रदान करते हैं कि आप उस तरीके से रिपोर्ट करना चुनते हैं जो आपके लिए सबसे आरामदायक लगता है। हम कार्यस्थल में एक खुले और ईमानदार संवाद को प्रोत्साहित करते हैं और इसलिए, जहां संभव और अनुकूल हो, हम आशा करते हैं कि आप अपनी चिंता को सीधे शामिल व्यक्ति के साथ या किसी मैनेजर, पीपल एंड कल्चर या इसी तरह के किसी सहयोगी के समर्थन से संबोधित कर सकते हैं। हम यह भी महसूस करते हैं कि ऐसी चिंताएं हो सकती हैं जिनके लिए रिपोर्टिंग का अधिक न्यूट्रल तरीका बेहतर है या अधिक अनुकूल महसूस होता है। यही कारण है कि हमारे पास एक 'अपनी चिंता बताएं' प्लैटफ़ॉर्म है, और यूरोपीय संघ और स्विट्ज़रलैंड में हमारी बड़ी कंपनियों में हमारे पास पहुंचने के लिए स्थानीय नैतिकता प्रतिनिधि भी हैं। अपनी चिंता बताएं प्लैटफ़ॉर्म में आप चाहें तो अज्ञात रूप से वेबफ़ॉर्म या फ़ोनलाइन के माध्यम से स्थानीय भाषाओं में रिपोर्ट कर सकते हैं। कोई फ़र्क नहीं पड़ता कि आप कौन सा विकल्प चुनते हैं, हम सुनेंगे और उचित रूप से फ़ॉलो-अप करेंगे। यदि आपको लगता है कि Inter IKEA Group द्वारा ऑफ़र किए गए चैनल प्रभावी रूप से आपकी चिंता का समाधान नहीं कर सकते हैं, तो आपके पास अपने देश में किसी सक्षम प्राधिकारी को बाहरी रूप से रिपोर्ट करने का विकल्प हो सकता है। यूरोपीय आर्थिक क्षेत्र के भीतर के देशों को ऐसे सक्षम प्राधिकारी के लिए एक वेबसाइट प्रदान करनी चाहिए, जिसमें रिपोर्टिंग के लिए प्रासंगिक जानकारी हो।



4. कौन सी चिंताएँ बताई जानी चाहिए?

हम आपकी किसी भी चिंता के लिए तैयार हैं, लेकिन इसका उद्देश्य विशेष रूप से हमारी आचार संहिता, कानूनों और नियमों के उल्लंघन हैं. एक विस्तृत सूची देना संभव नहीं है, लेकिन मोटे तौर पर कहें तो आपको ये चीज़ें रिपोर्ट करने के लिए प्रोत्साहित किया जाता है:

- उत्पीड़न, बाल श्रम आदि सहित मानव अधिकारों का उल्लंघन करने वाली स्थितियाँ.
- ऐसी स्थितियाँ जो व्यक्तियों के स्वास्थ्य या सुरक्षा को खतरे में डालती हैं या पर्यावरण को नुकसान पहुँचाती हैं.
- फाइनेन्शल और अकाउंटिंग संबंधी चिंताओं और संपत्ति का दुरुपयोग.
- भ्रष्टाचार या अन्य आपराधिक अपराध, जिसमें रिश्वतखोरी, हितों का टकराव, अवैध ग्रेच्युटी आदि शामिल हैं.
- प्रतियोगिता और राज्य सहायता नियमों का उल्लंघन.
- ऐसी स्थितियाँ जो व्यक्तियों की गोपनीयता के लिए जोखिम का कारण बनती हैं.
- ऐसे कार्य जो उपभोक्ता अधिकारों को नुकसान पहुंचाते हैं.
- ऐसी कार्रवाइयां जिनका उद्देश्य उपरोक्त में से किसी को भी छिपाना है.



5. क्या रिपोर्टिंग से मुझे या दूसरों को नुकसान हो सकता है?

नेक नीयत से चिंता जताने वाले लोगों को हम किसी भी नुकसान से बचाएंगे. हम किसी भी प्रकार के प्रतिशोध (जैसे, निलंबन, बर्खास्तगी, प्रमोशन या शिक्षा से इनकार, नकारात्मक समीक्षा या कार्य स्थान में परिवर्तन) को बर्दाश्त नहीं करेंगे, भले ही जांच के बाद हम यह निर्धारित करते हैं कि कोई दुराचार नहीं हुआ है.

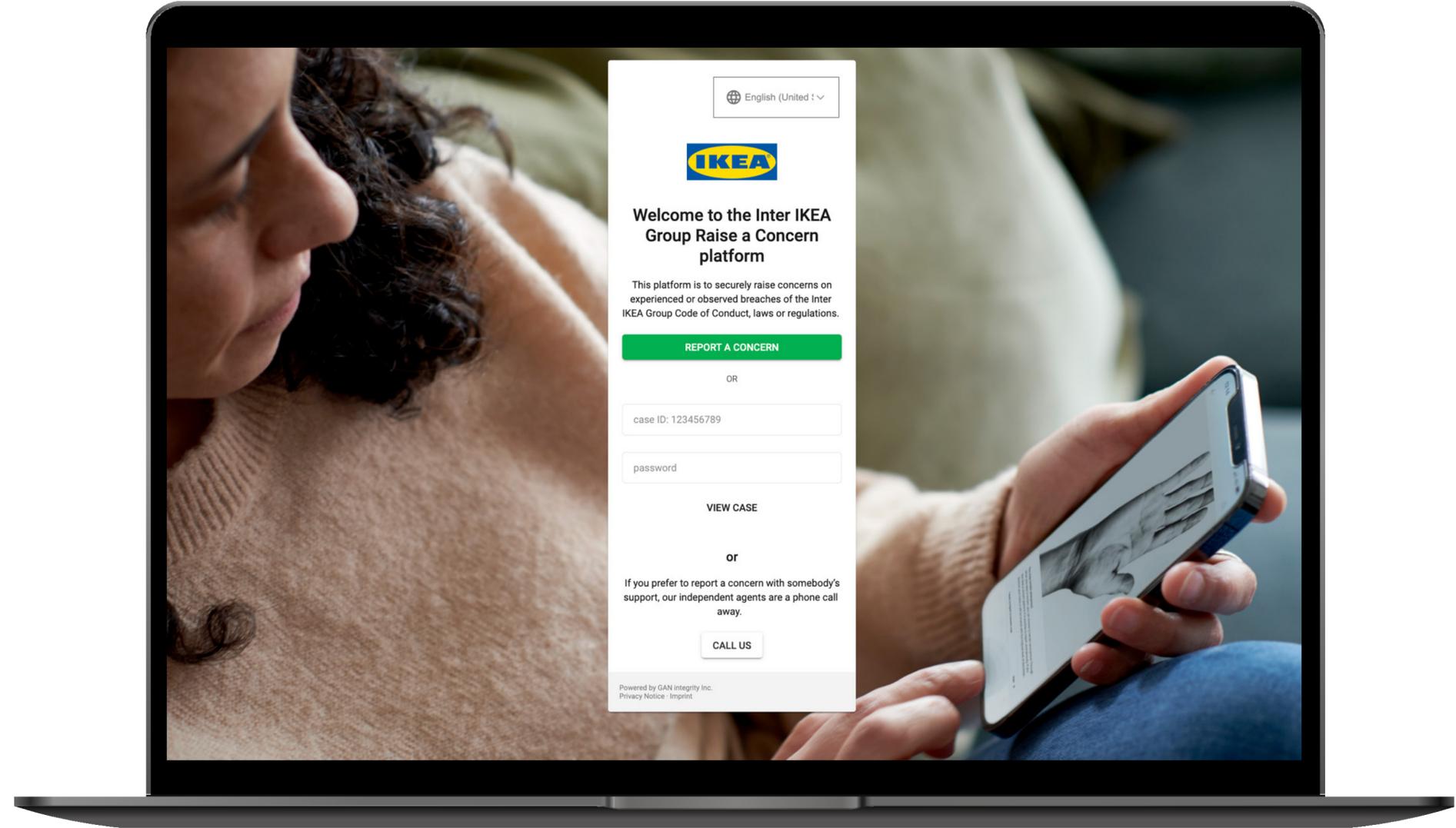
इस सुरक्षा का लाभ उठाने के लिए, यह महत्वपूर्ण है कि आप केवल तभी चिंता बताएं जब आपके पास यह विश्वास करने के लिए उचित आधार हों कि रिपोर्ट की गई उल्लंघन की जानकारी सही है. यह जानते हुए कि यह झूठ है, चिंता जताने पर अनुशासनात्मक कार्रवाई हो सकती है.

चिंता जताने वाले व्यक्ति, चिंता का विषय होने वाले व्यक्ति और मामलों को संभालने में शामिल अन्य लोगों के साथ आब्जेक्टिवली और निष्पक्ष रूप से और समान व्यवहार किया जाता है. यदि यह निर्णय लिया गया है कि एक जांच की तरह आगे की समीक्षा आवश्यक है, तो इसमें शामिल व्यक्ति(यों) को उचित रूप से सूचित किया जाएगा, साथ ही रिपोर्टों और अन्य लोगों की पहचान की रक्षा की जाएगी. हम उन लोगों को सुनने की अनुमति देंगे जो किसी भी चिंता के विषय हैं और स्थिति के बारे में उनके तथ्य प्रस्तुत करेंगे. केवल तथ्यों के आधार पर परिणामी कार्रवाई की जाएगी.



6. मैं 'अपनी चिंता बताएं' प्लैटफ़ॉर्म के माध्यम से चिंता कैसे बता सकता हूँ?

हमारा 'अपनी चिंता बताएं' प्लैटफ़ॉर्म: <https://interikea.gan-compliance.com/p/ethics&integrity> के माध्यम से फ़ोन या वेब के ज़रिए एक्सेस किया जा सकता है और हर समय स्थानीय भाषाओं में उपलब्ध है यदि आप 'अपनी चिंता बताएं' प्लैटफ़ॉर्म के माध्यम से रिपोर्ट करते हैं, तो आपको फिर से प्लैटफ़ॉर्म से जुड़ने के लिए एक यूजर ID और पासवर्ड प्राप्त होगा। किसी भी प्रश्न, अपडेट या संचार को आपके साथ प्लैटफ़ॉर्म के माध्यम से शेयर किया जाएगा और आप उत्तर छोड़ सकते हैं या आगे के प्रश्न पूछ सकते हैं। आप एक्नॉलेजमेंट और आगे के आदान-प्रदान के लिए किसी भी स्तर पर प्लैटफ़ॉर्म पर फिर से जा सकते हैं।



7. क्या मैं गुमनाम रूप से रिपोर्ट कर सकता हूँ?

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. इससे कोई फ़र्क नहीं पड़ता कि आप गुमनाम रूप से रिपोर्ट करते हैं या नहीं, आगे बढ़ने के लिए भरपूर विवरण प्रदान किया जाना चाहिए और उचित रूप से किसी जांच का संचालन किया जाना चाहिए. यदि आप अपना नाम देते हैं, तो हम यह सुनिश्चित करने के लिए सभी प्रयास करेंगे कि आपकी पहचान सुरक्षित रहे.



8. मुझे क्या जानकारी देने की आवश्यकता 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 विस्तृत विवरण जिसके कारण आपकी चिंता हुई है, साथ ही साथ बताए गए उल्लंघन या दुराचार का इतिहास और घटनाओं के उदाहरण.
- संभावित रूप से शामिल लोगों के नाम, तारीखें, स्थान और अन्य प्रासंगिक जानकारी.
- आपकी चिंता से संबंधित कोई सहायक तथ्य और दस्तावेज़.

यहां तक कि अगर आपके पास सभी तथ्य नहीं हैं, तो भी हम आपको प्रोत्साहित करते हैं कि आप जितनी जल्दी हो सके अपनी चिंता बताएं और आपके पास जो तथ्य हैं उन्हें शेयर करें.



9. मेरे द्वारा कोई चिंता बताने के बाद क्या होता है?

केंद्र को रिपोर्ट की जाने वाली चिंताओं को समूह स्तर पर संभाला जाता है और स्थानीय स्तर पर रिपोर्ट की जाने वाली चिंताओं को स्थानीय स्तर पर संभाला जाता है. स्थानीय स्तर पर रिपोर्ट की गई चिंताएं एक संरचनात्मक समस्या या समस्या को प्रकट कर सकती हैं जो समूह की दो या दो से अधिक संस्थाओं को प्रभावित करती हैं. इस तरह की चिंताओं को प्रभावी ढंग से संबोधित करने के लिए समूह स्तर पर नैतिक प्रतिनिधियों की भागीदारी की आवश्यकता हो सकती है और आगे की कार्रवाई के लिए हमें इन प्रतिनिधियों को आपकी रिपोर्ट भेजने की आवश्यकता हो सकती है. क्या ऐसा होना चाहिए, हम आपको पहले से सूचित करेंगे और आपको आपत्ति करने का मौका देंगे. यदि आप आपत्ति करते हैं, तो हम आपकी रिपोर्ट समूह को नहीं भेजेंगे. यह आपकी चिंता को उचित रूप से संभालने की हमारी क्षमता को प्रभावित कर सकता है.

Inter IKEA Group के भीतर चिंताओं को संभालने वाले सहकर्मियों को चिंताओं को संभालने के तरीके में व्यापक प्रशिक्षण प्रदान किया जाता है; जैसे कि उचित और निष्पक्ष पूछताछ और जांच कैसे करें, और डेटा गोपनीयता और गोपनीयता के संबंध में उनकी ज़िम्मेदारियां क्या हैं. इन व्यक्तियों को यह प्रदर्शित और सुरक्षित करना चाहिए कि वे रिपोर्ट की गई चिंता से स्वतंत्र और न्यूट्रल हैं. सख्त गोपनीयता और उपयुक्त समझौतों के तहत जांच में सहायता के लिए वकीलों, फोरेंसिक विशेषज्ञों, ऑडिटर, या अकाउंटेंट जैसे बाहरी सलाहकारों को लगाया जा सकता है.



10. मुझे मेरी रिपोर्ट की प्रगति के बारे में कैसे सूचित किया जाएगा?

आपकी चिंता प्राप्त होने के बाद आपको 7 कैलेंडर दिनों के भीतर एक पुष्टिकरण प्राप्त होगा। Inter IKEA Group आपको रिपोर्ट के ट्रीटमेंट और मामले को बंद करने के निर्णय के बारे में आगे सूचित करेगा। आपकी चिंता प्राप्त होने के 3 महीने के भीतर आपको मामले के परिणाम और/या स्थिति के बारे में फ़ीडबैक प्राप्त होगा, लेकिन अक्सर हम सूचना और अपडेट करने के उद्देश्यों के लिए पूरे प्रोसेस के दौरान आपसे संपर्क करते हैं।



11. हम आपकी रिपोर्ट की गोपनीयता को कैसे सुरक्षित रखते हैं?

अपनी चिंता बताएं प्लैटफॉर्म को एक बाहरी कंपनी द्वारा होस्ट किया जाता है और Inter IKEA Group के भीतर सीमित संख्या में प्रतिनिधियों के पास उनके लिए प्रासंगिक भागों तक पहुंच प्रतिबंधित है। सुरक्षित और समर्पित प्लैटफॉर्म में एक वेब-फॉर्म और फ़ोनलाइन और एक केस मैनेजमेंट सिस्टम होता 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।

सभी रिपोर्ट की गई चिंताओं और उनकी संबंधित जानकारी को सूचना प्रबंधन पर Inter IKEA Group के निर्देशों के अनुसार कड़ाई से गोपनीय जानकारी के रूप में माना जाता है और लेबल किया जाता है, जिसमें रिपोर्टर की पहचान और रिपोर्ट में बताए गए किसी भी व्यक्ति की पहचान शामिल है। हम केवल 'जानने की आवश्यकता' के आधार पर लोगों के एक छोटे से समूह के साथ जानकारी शेयर करते हैं। हम केवल उन लोगों को जानकारी का खुलासा करते हैं जो आपकी चिंता को संभालते हैं और उनके लिए जो संभावित उपायों के बारे में निर्णय लेने के लिए ज़िम्मेदार हैं। यदि कानून द्वारा आवश्यक हो तो हम थर्ड पार्टी को जानकारी प्रदान करते हैं। हर संभव प्रयास किया जाएगा कि चिंता जताने वाले या किसी चिंता में संदर्भित व्यक्तियों की पहचान प्रकट न की जाए।



12. Inter IKEA Group डेटा संरक्षण कानूनों का पालन कैसे करता है?

आपके डेटा को संभालने में, हम Inter IKEA Group में सामान्य डेटा संरक्षण विनियमन (GDPR) सहित सभी लागू गोपनीयता कानूनों का पालन करेंगे और हमने आपके डेटा को सुरक्षित और सकुशल रखने के लिए उचित उपाय किए हैं। Inter IKEA Group के भीतर सभी संस्थाओं की आपके निजी डेटा के प्रोसेसिंग के संबंध में समान नीतियां हैं। यदि आप स्थानीय रूप से रिपोर्ट करते हैं, तो आप जिस इकाई को रिपोर्ट करते हैं वह आपके डेटा को प्रोसेस करने के लिए ज़िम्मेदार होती है। यदि आप केंद्रीय रूप से रिपोर्ट करते हैं तो Inter IKEA Services B.V. आपके व्यक्तिगत डेटा को प्रोसेस करने के लिए ज़िम्मेदार होती है।

दुराचार को हटाने और लागू कानूनों का पालन करने के लिए आपके व्यक्तिगत डेटा को प्रोसेस करने में हमारा कानूनी हित है। हम मामला-दर-मामला आधार पर आकलन करते हैं कि क्या, और यदि ऐसा है, तो हम आपके द्वारा दिए गए व्यक्तिगत डेटा को कैसे प्रोसेस करते हैं। हम आपके डेटा को पूरी तरह से गोपनीय रखेंगे और इसे केवल जानने की सख्त आवश्यकता के आधार पर ही एक्सेस किया जाएगा। डेटा का उपयोग केवल आपकी रिपोर्ट में उठाई गई चिंताओं को प्राप्त करने, जांच करने और प्रबंधित करने के लिए किया जाएगा। हम आपकी चिंता की जांच के लिए आवश्यकता से अधिक डेटा नहीं रखेंगे और हम डेटा को आवश्यकता से अधिक समय तक नहीं रखेंगे।



12. Inter IKEA Group डेटा संरक्षण कानूनों का पालन कैसे करता है?

आपको यह जानने का अधिकार है कि हम आपके बारे में कौन सी व्यक्तिगत जानकारी प्रोसेस करते हैं और क्यों। अगर आपको लगता है कि हम आपके बारे में गलत जानकारी स्टोर करते हैं, तो आप हमसे इसे ठीक करने के लिए कह सकते हैं। अगर आपको लगता है कि अब हमें आपका डेटा रखने की कोई आवश्यकता नहीं है, तो आप हमें डेटा को हटाने के लिए कह सकते हैं। आप हमें कुछ स्थितियों में अपने डेटा की प्रोसेसिंग को प्रतिबंधित करने के लिए भी कह सकते हैं, उदाहरण के लिए अगर आपने हमसे गलत जानकारी को ठीक करने के लिए कहा है, तो आप हमें सूचना के सही होने तक प्रोसेसिंग को बंद करने के लिए कह सकते हैं। ये अधिकार रिपोर्ट करने वाले व्यक्ति और शामिल अन्य सभी व्यक्ति (व्यक्तियों) पर लागू होते हैं। Inter IKEA Group आपके अनुरोध को कानून के अनुसार संभालेगा और आपके अनुरोध के परिणाम के बारे में आपको सूचित करेगा। अगर शामिल व्यक्ति को डेटा तक एक्सेस दिया जाता है, तो हम यह सुनिश्चित करने के लिए आवश्यक कदम उठाएंगे कि आपकी पहचान प्रकट न की जाए और आपकी व्यक्तिगत जानकारी को शेयर किए जाने से पहले दस्तावेज़ों से हटा दिया जाए।

अगर आप ऊपर बताए गए अपने अधिकारों का प्रयोग करना चाहते हैं या आपके पास कोई प्रश्न हैं कि हम आपकी गोपनीयता की रक्षा कैसे करते हैं, तो आप Inter IKEA Group के भीतर डेटा गोपनीयता टीम तक पहुंच सकते हैं, जिस तक isd.dp.dsar@inter.ikea.com के माध्यम से पहुंचा जा सकता है। अगर आप अपनी व्यक्तिगत जानकारी के साथ हमारे व्यवहार से संतुष्ट नहीं हैं, तो आपको हमारे बारे में राष्ट्रीय पर्यवेक्षी प्राधिकरण के पास शिकायत दर्ज करने का अधिकार है।



और प्रश्न हैं?

क्या आपके पास Inter IKEA Group की आचार संहिता या 'अपनी चिंता बताएं' के प्रोसीज़र के बारे में और प्रश्न हैं? कृपया QR कोड स्कैन करें या ethics@inter.ikea.com के माध्यम से हमसे संपर्क करें.



Inter IKEA Group

अपनी चिंता बताएं का प्रोसीज़र

संस्करण: मार्च 2023



Inter IKEA Systems B.V.

