

# मुखबिर दिशानिर्देश

(साथ ही, आपूर्ति श्रृंखला उचित परिश्रम अधिनियम के तहत शिकायत प्रक्रिया के कार्यान्वयन के लिए प्रक्रिया के नियम)

---

स्थिति: नवंबर 2022

विषयसूची

A.	परिचय .....	3
B.	परिभाषाएं.....	4
C.	उपयोग का दायरा.....	6
D.	HORNBAACH मुखबिर प्रणाली.....	8
I.	एक संदेश प्रस्तुत करना.....	8
II.	संदेश का दायरा.....	10
III.	रसीद की अभिस्वीकृति.....	11
IV.	संदेशों का प्रसंस्करण.....	11
E.	गोपनीयता .....	12
I.	संदेशों की गोपनीयता .....	12
II.	संबंधित व्यक्तियों का संरक्षण .....	13
F.	प्रतिशोध के खिलाफ मुखबिर का संरक्षण।.....	13
I.	नकारात्मक उपायों से बचाव .....	13
II.	रिपोर्ट के निराधार साबित होने की स्थिति में सुरक्षा.....	14
III.	जानबूझकर झूठी रिपोर्ट का कोई संरक्षण नहीं.....	14
G.	डेटा सुरक्षा .....	14
H.	संपर्क करें .....	15

## A. परिचय

HORNBACH बॉमार्कट AG, HORNBACH होल्लिंग AG & Co. KGaA और सभी HORNBACH कंपनियों (सामूहिक रूप से "HORNBACH" या "HORNBACH समूह") की सफलता सत्यनिष्ठा, उत्तरदायित्व और विनियमों के अनुपालन की स्पष्ट प्रतिबद्धता पर आधारित है। इसका मतलब है कि HORNBACH कानूनों और कंपनी के आंतरिक दिशानिर्देशों के विरुद्ध किसी भी उल्लंघन को बर्दाश्त नहीं करता है। यह सुनिश्चित करने के लिए कि यह आधारशिलाएँ हमेशा रहें और विशेष रूप से कर्मचारियों को एक सुरक्षित वातावरण प्रदान करें, HORNBACH के लिए यह आवश्यक है कि वह मानवाधिकारों और पर्यावरण उल्लंघनों सहित संभावित अनुपालन उल्लंघनों की सूचनाएँ प्राप्त करे। आखिरकार, HORNBACH मूल्यों को बनाए रखने का यही एकमात्र तरीका है जो एक सकारात्मक और भरोसेमंद नैगमिक संस्कृति को रेखांकित करता है। रिपोर्ट करके, मुखबिर प्रारंभिक अवस्था में संभावित कदाचार को उजागर करने, स्पष्ट करने और उपाय करने में मदद करते हैं। मुखबिर इस प्रकार HORNBACH, HORNBACH के नैगमिक मूल्यों और निगम की स्थायी सफलता में विश्वास सुरक्षित करते हैं।

HORNBACH की प्रतिबद्धता जर्मनी और विदेशों में आपूर्तिकर्ताओं के साथ मौजूद संबंधित संबंधों को भी शामिल करती है। एक तेजी से वैश्वीकृत दुनिया में, HORNBACH के अपने आपूर्तिकर्ताओं के साथ संबंध कुछ चुनौतियों के अधीन हैं जो शामिल सभी पक्षों से उनके सर्वोत्तम व्यवहार की मांग करते हैं। HORNBACH की देखभाल के कर्तव्य न केवल उसके स्वयं के व्यवसाय संचालन से संबंधित है, बल्कि उसके (प्रत्यक्ष और अप्रत्यक्ष) आपूर्तिकर्ताओं के कार्यों से भी संबंधित है। HORNBACH आपूर्ति श्रृंखला में संभावित रूप से मौजूद किसी भी मानवाधिकार और पर्यावरणीय जोखिम से बचने के लिए प्रतिबद्ध है।

यह सुनिश्चित करने के लिए कि किसी भी संभावित कदाचार की स्थिति में, इसमें शामिल सभी पक्षों के पास इसकी रिपोर्ट करने का अवसर है, HORNBACH ने कई वर्षों से अपने पास मौजूद मुखबिर व्यवस्था का विस्तार किया है और यूरोपीय संघ के मुखबिर **दिशानिर्देश** और मुखबिर संरक्षण अधिनियम के साथ-साथ आपूर्ति श्रृंखला उचित **परिश्रम** अधिनियम की आवश्यकताओं को एकीकृत करता है। यह दिशानिर्देश HORNBACH मुखबिर व्यवस्था के संचालन के सामान्य तरीके का सारांश देता है और साथ ही मानवाधिकारों और पर्यावरणीय जोखिमों और उल्लंघनों (" **दिशानिर्देश**") के बारे में शिकायतों की प्रक्रिया की पहुंच, जिम्मेदारी और कार्यान्वयन पर स्पष्ट और बोधगम्य सार्वजनिक रूप से सुलभ जानकारी प्रदान करता है।

इस दिशानिर्देश के साथ, HORNBACH मुखबिरों को संभावित कदाचार की रिपोर्ट करने के लिए प्रोत्साहित करना चाहता है और साथ ही उन्हें आश्वस्त करना चाहता है कि HORNBACH आगे आने वाले किसी भी मुखबिर की रक्षा करेगा। यह दिशानिर्देश एक प्रक्रिया विवरण द्वारा पूरक है। प्रक्रिया विवरण इस दिशानिर्देश (परिशिष्ट) के अंत में संलग्न है और इसे इंटरनेट पर भी देखा जा सकता है।<sup>2</sup>

<sup>1</sup> पढ़ने में आसानी के लिए, हम केवल एक लिंग चुनते हैं, लेकिन हमारा मतलब समानता-पूर्वक सभी लिंगों (एम/एफ/डी) से होता है।

<sup>2</sup> [[https://hornbach.sharepoint.com/sites/Konzern\\_Compliance/SitePages/HORNBACH-Hinweisgeber.aspx](https://hornbach.sharepoint.com/sites/Konzern_Compliance/SitePages/HORNBACH-Hinweisgeber.aspx)] पर इंटरनेट पर उपलब्ध है।

2017 में शुरू की गई अपनी इंटरनेट-आधारित मुखबिर व्यवस्था के साथ, HORNBACH एक सुरक्षित और, यदि संबंधित मुखबिर द्वारा अनुरोध किया जाता है, तो संभावित कदाचार और जोखिमों के बारे में जानकारी के लिए गुमनाम सूचना चैनल भी प्रदान करता है। मुखबिर व्यवस्थाके माध्यम से दी गई सभी जानकारी और डेटा को गोपित किया जाता है और प्राप्तकर्ताओं द्वारा इसे कड़ाई से गोपनीय माना जाना चाहिए। HORNBACH में केवल अधिकृत व्यक्ति, यानी HORNBACH समूह का अनुपालन विभाग, जिसे आपूर्ति श्रृंखला उचित परिश्रम अधिनियम के अर्थ के भीतर मानवाधिकार के मुद्दों की सुरक्षा के लिए भी जिम्मेदार है, समूह आंतरिक लेखापरीक्षा के प्रमुख और संबंधित मामला प्रबंधक प्रभारी (इसके बाद "अधिकृत व्यक्ति") के पास प्रदान की गई जानकारी और डेटा तक पहुंच है।

HORNBACH मुखबिरों को प्रदान की गई मुखबिर प्रणाली के माध्यम से रिपोर्ट प्रस्तुत करने के लिए दृढ़ता से प्रोत्साहित करता है, ताकि कदाचार को जल्द से जल्द स्पष्ट किया जा सके और उसका निवारण किया जा सके। मुखबिर बाहरी सूचना चैनलों के माध्यम से अपनी रिपोर्ट संबंधित अधिकारियों को भी प्रस्तुत कर सकते हैं, अर्थात जो HORNBACH द्वारा संचालित नहीं हैं। जिम्मेदार अधिकारी मुखबिरों को व्यापक सुरक्षा भी प्रदान करते हैं।

इंटरनेट आधारित सूचना प्रणाली के बाहर HORNBACH अनुपालन हॉटलाइन के माध्यम से, व्यक्तिगत रूप से, पत्र द्वारा या ई-मेल द्वारा रिपोर्ट प्रस्तुत करना संभव है। हालांकि, हम अनुशंसा करते हैं कि गोपनीय व्यक्तिगत जानकारी के एन्क्रिप्टेड संचरण को सुनिश्चित करने के लिए मुखबिर संचार के साधन के रूप में मुखबिर सूचना प्रणाली का चयन करें।

यह महत्वपूर्ण है कि हर अग्रिम सूचना, चाहे वह आंतरिक या बाहरी सूचना चैनल के माध्यम से प्रस्तुत की गई हो, का प्रभावी ढंग से पालन किया जाता है और मुखबिरों को बदले की कार्रवाई से डरने की जरूरत नहीं है।

## B. परिभाषाएं

- **अनुपालन विभाग:** HORNBACH समूह के केंद्रीय अनुपालन कार्य को निर्दिष्ट करता है, जो निगम -व्यापी अनुपालन गतिविधियों का प्रबंधन और समन्वय करता है। उत्तराद्ध को आपूर्ति श्रृंखला उचित परिश्रम अधिनियम के अनुसार मानव अधिकारों के मुद्दों को संबोधित करने का भी काम सौंपा गया है।
- **मामले का प्रबंधन:** HORNBACH समूह की एक निष्पक्ष और स्वतंत्र आंतरिक इकाई, जो अपनी गतिविधियों के अभ्यास में निर्देशों से बंधी नहीं है और जो अनुपालन विभाग द्वारा प्रासंगिक जिम्मेदारी और आंतरिक दत्तकार्य दिए जाने के बाद मुखबिर प्रणाली के माध्यम से प्रस्तुत सूचना को संसाधित करने के लिए जिम्मेदार है।

- **मुखबिर**<sup>3</sup>: कोई भी प्राकृतिक या कानूनी व्यक्ति, जैसे कर्मचारी, स्व-नियोजित व्यक्ति, शेयरधारक, स्वयंसेवक, इंटरन, ठेकेदारों, उपठेकेदारों और आपूर्तिकर्ताओं की देखरेख और दिशा में काम करने वाले व्यक्ति, साथ ही ग्राहक, निवासी, निवेशक, अन्य निगम या गैर-सरकारी संगठन (एनजीओ)।
- **मुखबिर प् प्रणाली**: इस दिशानिर्देश के प्रयोजनों के लिए, एक बाहरी प्रदाता द्वारा तकनीकी रूप से संचालित इंटरनेट-आधारित प्रणाली और अनुभाग सी में वर्णित संभावित कदाचार, उल्लंघन और शिकायतों की सूचना देने के लिए अन्य सभी रिपोर्टिंग चैनल शामिल हैं।
- **HORNBACH**: HORNBACH बाउमार्केट एजी, HORNBACH होल्डिंग एजी एंड निगम KGaA और सभी HORNBACH निगम, साथ में "HORNBACH Group" भी।
- **आपूर्तिकर्ता**: HORNBACH के सभी प्रत्यक्ष और अप्रत्यक्ष आपूर्तिकर्ता।
- **आपूर्ति श्रृंखला**<sup>4</sup>: आपूर्ति श्रृंखला HORNBACH के सभी उत्पादों और सेवाओं से संबंधित है। इसमें जर्मनी और विदेश में सभी कदम शामिल हैं जो उत्पादों के निर्माण और सेवाएं प्रदान करने के लिए आवश्यक हैं, कच्चे माल के निष्कर्षण से लेकर अंतिम ग्राहक तक वितरण तक, और अपने स्वयं के व्यावसायिक क्षेत्र में एक कंपनी के कार्यों और प्रत्येक मामले में एक प्रत्यक्ष और अप्रत्यक्ष आपूर्तिकर्ता के कार्यों को शामिल करता है। HORNBACH का अपना व्यवसाय खंड HORNBACH द्वारा अपने कॉर्पोरेट उद्देश्य को प्राप्त करने के लिए की गई प्रत्येक गतिविधि को समाविष्ट करना करता है। यह उत्पादों के उत्पादन और उपयोग और सेवाओं के प्रावधान के लिए किसी भी गतिविधि को समाविष्ट करता है, भले ही यह जर्मनी या विदेश में किसी स्थान पर किया जाता हो। संबद्ध कंपनियों में, मूल कंपनी के स्वयं के व्यवसाय संचालन में एक समूह कंपनी शामिल होती है यदि मूल कंपनी (HORNBACH Holding AG & Co. KGaA) समूह की कंपनी पर एक निर्धारितप्रभाव डालती है।<sup>5</sup>
- **अधिसूचना**: सप्लाई चेन ड्यू डिलिजेंस एक्ट ("LkSG") या HORNBACH कर्मचारियों या HORNBACH से जुड़े अन्य व्यक्तियों द्वारा की गई अन्य घटनाओं के अनुसार शिकायत के अर्थ में (संभावित) उल्लंघनों के बारे में जानकारी का मौखिक या लिखित संचार।
- **मानवाधिकार**: मानवाधिकार वे अधिकार हैं जो मानव गरिमा से उत्पन्न होते हैं और उन पर स्थापित होते हैं; अधिकार जो अविच्छेद्य, अविभाज्य और अपरिहार्य हैं। वे सभी के लिए हैं, चाहे वे कहीं भी रहते हों और चाहे जैसे भी रहते हों। इसमें शामिल है, उदाहरण के लिए, बाल श्रम का निषेध, जबरन श्रम, दासता, व्यावसायिक स्वास्थ्य और सुरक्षा की अवहेलना, जहां यह काम पर दुर्घटनाओं या काम से संबंधित स्वास्थ्य के खतरों का जोखिम पैदा करता है, संघ की स्वतंत्रता की अवहेलना या रोजगार में असमान व्यवहार।
- **मानवाधिकार जोखिम**: मानवाधिकार जोखिम एक ऐसी स्थिति है, जिसमें वास्तविक परिस्थितियों के आधार पर आपूर्ति श्रृंखला उचित परिश्रम अधिनियम ("LkSG") की धारा 2 पैरा (2) में सूचीबद्ध

<sup>3</sup> अक्सर "मुखबिर" के रूप में भी जाना जाता है।

<sup>4</sup> अक्सर इसे "आपूर्ति श्रृंखला" के रूप में भी जाना जाता है।

<sup>5</sup> HORNBACH होल्डिंग एजी एंड कंपनी की व्यक्तिगत शेयरधारिता के बारे में समूह संरचना और अधिक विस्तृत जानकारी। KGaA को <https://www.hornbach-holding.de/unternehmen/> पर पाया जा सकता है

निषेधों में से एक के उल्लंघन की पर्याप्त संभावना है।"), उदाहरण के लिए बाल श्रम, जबरन श्रम, गुलामी, या व्यावसायिक स्वास्थ्य और सुरक्षा की अवहेलना का निषेध।

- **अप्रत्यक्ष आपूर्तिकर्ता:** वे कंपनियाँ जो प्रत्यक्ष आपूर्तिकर्ता नहीं हैं और जिनकी सेवाएँ या आपूर्तियाँ उत्पाद का एक अभिन्न अंग है या प्रासंगिक HORN BACH सेवा के प्रावधान और उपयोग के लिए आवश्यक हैं।
- **प्रतिशोधात्मक उपाय<sup>6</sup>:** एक उपाय जो मुखबिरों पर दबाव डालने के लिए उपयुक्त है, जैसे बर्खास्तगी, किसी अन्य पद पर स्थानांतरण, उतपीड़न, नकारात्मक कार्य संदर्भ।
- **दिशानिर्देश:** यह HORN BACH समूह रिपोर्टिंग दिशानिर्देश आपूर्ति श्रृंखला सोर्सिंग दायित्व अधिनियम (LkSG) के अनुसार शिकायत प्रक्रिया के कार्यान्वयन के लिए प्रक्रियात्मक नियम भी);
- **पर्यावरण संबंधी जोखिम:** पर्यावरण संबंधी जोखिम एक ऐसी स्थिति है, जिसमें वास्तविक परिस्थितियों के आधार पर, आपूर्ति श्रृंखला उचित परिश्रम अधिनियम ("LkSG) की धारा 2 (3) में सूचीबद्ध निषेधों में से एक के उल्लंघन की उचित संभावना है।"), उदाहरण के लिए, पर्यावरण की दृष्टि से अनुपयुक्त प्रबंधन, संग्रह, भंडारण और कचरे के निपटान का निषेध।
- **प्रत्यक्ष आपूर्तिकर्ता:** माल की आपूर्ति या सेवाओं के प्रावधान के लिए एक अनुबंध में भागीदार जिसकी आपूर्ति उत्पाद के निर्माण के लिए या प्रासंगिक HORN BACH सेवाओं के प्रावधान और उपयोग के लिए आवश्यक है, उदाहरण के लिए लकड़ी के आपूर्तिकर्ता या निर्माण उपकरण निर्माता।

### C. उपयोग का दायरा

मुखबिर दिशानिर्देश और मुखबिर प्रणाली HORN BACH समूह और उसके आपूर्तिकर्ताओं पर लागू होती है। सभी संभावित मुखबिर उपलब्ध रिपोर्टिंग चैनलों के माध्यम से रिपोर्ट करने के लिए स्वतंत्र हैं (जैसा कि धारा डी, अनुच्छेद 1 में वर्णित है),

- HORN BACH की गतिविधियों के संबंध में घटनाएं और
- HORN BACH की आपूर्ति श्रृंखलाओं में मानवाधिकार या पर्यावरणीय जोखिम और संबंधित दायित्वों का उल्लंघन

जो HORN BACH के, उसके स्वयं के व्यावसायिक प्रभाग में या किसी आपूर्तिकर्ता के आर्थिक कार्यों के परिणामस्वरूप उत्पन्न हुए हैं या उत्पन्न हो सकते हैं

इस प्रकार, राष्ट्रीय और अंतर्राष्ट्रीय कानूनों, विनियमों और दिशानिर्देशों का उल्लंघन शामिल है।

<sup>6</sup> अक्सर इसे "प्रतिशोध" के रूप में भी जाना जाता है।

मुखबिर HORNBAACH के कर्मचारियों या HORNBAACH से जुड़े अन्य व्यक्तियों, जैसे प्रबंधन बोर्ड के सदस्य, आंतरिक और बाहरी लेखा परीक्षकों, लेखा परीक्षकों, वकीलों और आपूर्तिकर्ताओं से संबंधित घटनाओं की रिपोर्ट भी कर सकते हैं।

सूचना में, उदाहरण के लिए, निम्नलिखित क्षेत्र शामिल हो सकते हैं:

- HORNBAACH दिशानिर्देशों का उल्लंघन, विशेष रूप से HORNBAACH आचार संहिता;
- वित्तीय अपराध, उदाहरण के लिए भ्रष्टाचार, धोखाधड़ी, गबन, जालसाजी, वित्तीय सेवाओं और बाजारों से संबंधित अपराध, मनी लॉन्ड्रिंग, आतंकवाद का वित्तपोषण
- कर्मचारी प्रतिनिधि निकायों के गठन के अधिकार की अवहेलना
- सार्वजनिक स्वास्थ्य;
- सरकारी खरीद;<sup>7</sup>
- उत्पाद और यातायात सुरक्षा;
- गोपनीयता और व्यक्तिगत डेटा की सुरक्षा और नेटवर्क और सूचना प्रणाली की सुरक्षा;
- गुलामी और मजबूर श्रम;
- पर्यावरण संरक्षण, जैसे अवैध अपशिष्ट निपटान और जल निकायों का प्रदूषण, और उपभोक्ता संरक्षण;
- यूरोपीय संघ के आंतरिक बाजार से संबंधित उल्लंघन<sup>8</sup>, जिसमें यूरोपीय संघ के प्रतियोगिता नियमों और राज्य सहायता नियमों का उल्लंघन शामिल है, उदाहरण के लिए अविश्वास का उल्लंघन;
- उदाहरण के लिए, आयु, लिंग, धर्म या अन्य व्यक्तिगत विशेषताओं के आधार पर रोजगार में असमान व्यवहार;
- उचित वेतन को रोकना।

सूचना जो मुखबिर प्रणाली के व्यक्तिगत या तथ्यात्मक दायरे में नहीं आती है, उसे भी गोपनीय रखा जाता है और आगे की प्रक्रिया के लिए संबंधित विशेषज्ञ विभाग को सौंप दिया जाता है।

<sup>7</sup> "सार्वजनिक खरीद" के दौरान, सार्वजनिक निकाय (जैसे नगर पालिकाएं, मंत्रालय) उन कंपनियों से कार्य, सामान या सेवाएं प्राप्त करते हैं, जिन्हें उन्होंने इस उद्देश्य के लिए अनुबंधित विनियमित तरीके से चुना है। सार्वजनिक खरीद कानून में नियम और विनियम शामिल हैं जिनका सार्वजनिक संस्थानों को इस संबंध में पालन करना चाहिए।

<sup>8</sup> यूरोपीय संघ का आंतरिक बाजार एक एकल बाजार है जिसमें माल, सेवाओं, पूंजी और व्यक्तियों की मुक्त आवाजाही की गारंटी है और जिसमें यूरोपीय नागरिक स्वतंत्र रूप से अपना निवास स्थान चुन सकते हैं और स्वतंत्र रूप से काम, शिक्षा या उद्यमशीलता की गतिविधि कर सकते हैं।

## D. HORNBACH मुखबिर प्रणाली

### I. एक संदेश प्रस्तुत करना

HORNBACH मुखबिरों को सुरक्षित और गोपनीय तरीके से रिपोर्ट जमा करने के लिए पांच विकल्प प्रदान करता है। यह विशेष रूप से तब लागू होता है जब मुखबिरों को लगता है कि वे अपनी चिंताओं को संबंधित व्यक्ति या पर्यवेक्षक के साथ संबोधित नहीं कर सकते हैं, उदाहरण के लिए प्रतिशोध के बारे में चिंताएं।

रिपोर्ट हो सकती है

- HORNBACH के केंद्रीय अनुपालन विभाग के साथ **व्यक्तिगत** रूप से चर्चा की (अनुभाग 1 देखें),
- या मौखिक रूप से HORNBACH अनुपालन हॉटलाइन के **माध्यम** से (अनुभाग 2 देखें),
- **इंटरनेट-आधारित HORNBACH अधिसूचना प्रणाली के माध्यम से लिखित रूप में** (कृपया खंड 3 देखें),
- **पत्र** द्वारा (धारा 4 देखें) या
- **ई-मेल** द्वारा (धारा 5 देखें)।

अधिक विस्तृत जानकारी और स्थिति का विवरण मामला प्रबंधन को अधिक प्रभावी ढंग से रिपोर्ट की प्रक्रिया, आकलन और जांच करने में सक्षम बनाता है (नीचे अनुभाग II देखें)।

### 1. व्यक्तिगत बातचीत

- 1.1 अनुपालन विभाग के कर्मचारी कार्यालय समय (सोमवार से शुक्रवार सुबह 9:00 बजे से शाम 4:00 बजे तक CET) के दौरान व्यक्तिगत बैठक में भाग लेते हैं या HORNBACH स्टू में टेलीफोन नंबर +49-6348-601122 पर पर कॉल करके नियुक्ति के द्वारा। 11, 76879 बोनहेम, जर्मनी, रजिस्टर करने के लिए।
- 1.2 अनुपालन विभाग एक प्रतिलेख के माध्यम से व्यक्तिगत साक्षात्कार का दस्तावेजीकरण करता है। मुखबिर को प्रतिलेख की समीक्षा करने, आवश्यकतानुसार समायोजन करने और हस्ताक्षर द्वारा पुष्टि करने का अवसर दिया जाएगा।
- 1.3 यदि संबंधित मुखबिर द्वारा यह वांछित है, गुमनामी को संरक्षित करने के लिए सूचनाकर्ता के नाम का दस्तावेजीकरण किए बिना बनाया गया प्रतिलेख बनाया जा सकता है।

### 2. HORNBACH अनुपालन हॉटलाइन

- 2.1 मुखबिर सीधे HORNBACH अनुपालन हॉटलाइन के माध्यम से या तो अंग्रेजी या जर्मन में रिपोर्ट प्रस्तुत कर सकते हैं। यह टेलीफोन नंबर +49-6348-601122 पर सोमवार से शुक्रवार तक 9:00 और 16:00 CET के बीच पहुंचा जा सकता है।
- 2.2 अनुपालन विभाग वार्तालाप का लिप्यंतरण करके HORNBACH अनुपालन हॉटलाइन के माध्यम से प्रस्तुत की गई रिपोर्टों को दर्ज करता है इस मामले में, सूचना प्रदान करने वाले व्यक्ति को प्रतिलेख का निरीक्षण करने, आवश्यक समायोजन करने और अपने हस्ताक्षर से उनकी पुष्टि करने का अवसर दिया जाएगा।



### 3. इंटरनेट आधारित HORNBAACH मुखबिर प्रणाली

3.1 इंटरनेट-आधारित मुखबिर प्रणाली ज्यूरिख, स्विटज़रलैंड में स्थित बाहरी सॉफ्टवेयर विशेषज्ञ EQS Group AG द्वारा संचालित है। निम्नलिखित लिंक के माध्यम से रिपोर्टिंग प्रणाली साल में चौबीसों घंटे 365 दिन सुलभ है<sup>9</sup>

<https://hornbach.integrityplatform.org/>

3.2 इंटरनेट-आधारित HORNBAACH मुखबिर प्रणाली के माध्यम से प्रस्तुत की जाने वाली सूचनाएं उपलब्ध भाषाओं में लिखित रूप में की जा सकती हैं।

3.3 इंटरनेट आधारित मुखबिर प्रणाली मुखबिरों को रिपोर्टिंग प्रक्रिया के माध्यम से कदम दर कदम मार्गदर्शन करती है। फ़ाइलें भी अपलोड की जा सकती हैं जो ऑपरेशन की प्रक्रिया के लिए प्रासंगिक हो सकती हैं।

3.4 रिपोर्ट प्रस्तुत करने से पहले प्रत्येक मुखबिर को एक व्यक्तिगत घटना संख्या प्राप्त होती है, जिसे नोट किया जाना चाहिए और गोपनीय रूप से व्यवहार किया जाना चाहिए मुखबिरों को एक व्यक्तिगत संकेत शब्द बनाने के लिए कहा जाता है। घटना संख्या और संकेत शब्दका उपयोग करते हुए, मुखबिर किसी भी समय अपने व्यक्तिगत और संरक्षित मेलबॉक्स में लॉग इन कर सकते हैं।

मेलबॉक्स का उपयोग मुखबिर से संचार के लिए किया जाता है। सभी संचार गोपनीय हैं और पूरी तरह से मुखबिर की सिस्टम में लॉग इन करने और आगे के सवालों के जवाब देने की इच्छा पर आधारित हैं।

3.5 अलग-अलग आवंटन और प्रसंस्करण सुनिश्चित करने के लिए कई रिपोर्ट वैयक्तिक रिपोर्ट के रूप में प्रस्तुत की जानी चाहिए।

3.6 मुखबिर के अनुरोध पर, मौखिक रिपोर्ट के मामला प्रबंधन के साथ एक व्यक्तिगत बैठक होती है। आमने-सामने की बैठक के दौरान दिए गए संदेशों को अधिकृत ध्वनि अभिलेखन या साक्षात्कार प्रतिलेख द्वारा प्रलेखित किया जाता है। मुखबिरों को किसी भी प्रोटोकॉल की समीक्षा करने, यदि आवश्यक हो तो इसे सही करने और हस्ताक्षर द्वारा इसकी पुष्टि करने का अवसर दिया जाता है।

3.7 इंटरनेट-आधारित HORNBAACH मुखबिर प्रणाली अनाम रिपोर्ट प्रस्तुत करने और मुखबिर के साथ अनाम संचार बनाए रखने में सक्षम बनाता है। मुखबिर प्रणाली में मुखबिर की पहचान का पता नहीं लगाया जा सकता है जब तक कि मुखबिर स्वयं घटना की पुनरावृत्ति करते समय व्यक्तिगत डेटा प्रदान नहीं करता है। फ़ाइलें गुमनाम रूप से भी प्रेषित की जा सकती हैं। यह नोट करना महत्वपूर्ण है कि जब फ़ाइलें और फ़ाइल नाम प्रसारित किए जाते हैं, तो मुखबिर द्वारा स्वयं प्रसारण से पहले व्यक्तिगत जानकारी को हटा दिया जाना चाहिए।

HORNBAACH मुखबिरों को अपना नाम और संपर्क विवरण प्रदान करने के लिए प्रोत्साहित करता है। यह केस प्रबंधन को यह सुनिश्चित करने में सक्षम बनाता है कि अधिसूचना को जल्दी से संसाधित किया जाए। HORNBAACH हर रिपोर्ट को गोपनीय रखने का आश्वासन देता है

<sup>9</sup> हाइपरलिंक पर क्लिक करें या लिंक को ब्राउज़र में कॉपी करें।

#### 4. पत्र

पत्र द्वारा रिपोर्ट निम्न पते पर भेजी जा सकती है:

HORNBACH होल्डिंग एजी एंड कंपनी। कगाअ  
विभाग: अनुपालन - व्यक्तिगत  
Hornbachstr | 11, 76879 बोनहेम

#### 5. ईमेल

- 5.1 रिपोर्ट ई-मेल द्वारा चौबीसों घंटे, वर्ष के 365 दिन, Compliance@Hornbach.com पर जमा की जा सकती हैं।
- 5.2 केंद्रीय अनुपालन समूह कार्य मानवाधिकार अधिकारी के कार्य का भी प्रतिनिधित्व करता है। उपरोक्त ई-मेल पते पर भेजे गए संदेशों को इस दस्तावेज़ में परिभाषित अधिकृत व्यक्तियों द्वारा तदनुसार प्रबंधित और संसाधित किया जाएगा।

## II. संदेश का दायरा

स्थिति की जानकारी और विवरण जितना अधिक विस्तृत होगा, प्रसंस्करण मामला प्रबंधन उतनी ही अधिक प्रभावी ढंग से रिपोर्ट को संभाल, मूल्यांकन और जांच कर सकता है। HORNBACH का मामला प्रबंधन केवल उन रिपोर्टों पर प्रभावी रूप से अनुवर्ती कार्रवाई कर सकता है जिनमें संभावित कदाचार या मानवाधिकारों और/या पर्यावरणीय जोखिम के बारे में पर्याप्त जानकारी है।

निम्नलिखित प्रश्न स्थिति का वर्णन करने में सहायता करते हैं:

- वास्तव में क्या हुआ?
- प्रक्रिया कैसे काम करती थी?
- क्या यह एक सतत प्रक्रिया है?
- प्रक्रिया कहां हुई या हो रही है?
- प्रक्रिया में कौन से लोग शामिल हैं?
- क्या यह प्रक्रिया आपको मुखबिर के रूप में भी प्रभावित करती है?
- आपको प्रक्रिया के बारे में कैसे और कब पता चला
- प्रक्रिया किस अवधि में हुई?
- और किन लोगों को इस घटना की जानकारी थी?
- क्या वे आपके विवरण की पुष्टि कर सकते हैं?

संभावित प्रश्नों के लिए उपलब्ध होने के लिए, हम अनुग्रह करते हैं कि रिपोर्टिंग प्रणाली के माध्यम से अपनी रिपोर्ट प्रस्तुत करने वाले मुखबिर नियमित रूप से रिपोर्टिंग प्रणाली में अपने मामले की स्थिति की जाँच करें।

भले ही मुखबिर घटना के सभी विवरण नहीं जानता हो, HORNBACK सूचना देने वाले को जल्द से जल्द सामने आने और सभी प्रासंगिक ज्ञात तथ्यों को प्रदान करने के लिए प्रोत्साहित करता है। HORNBACK इस बात से अवगत है कि मुखबिर एक पल की सूचना देते हैं न कि व्यापक रूप से स्पष्ट घटना की।

### III. रसीद की अभिस्वीकृति

मुखबिर सात दिनों के भीतर अनुपालन विभाग से अभिस्वीकृति की रसीद प्राप्त करेगा, बशर्ते कि उसने संपर्क का साधन प्रदान किया हो। जब इंटरनेट-आधारित HORNBACK मुखबिर प्रणालीमें एक व्यक्तिगत मेलबॉक्स बनाया जाता है, तो सूचना देने वाले को इस मेलबॉक्स में अभिस्वीकृति की रसीद प्राप्त होती है। हम यह बताना चाहते हैं कि *मुखबिर* के व्यक्तिगत मेलबॉक्स में नए संदेश जमा किए जाने पर कोई स्वचालित सूचना नहीं भेजी जाती है

### IV. संदेशों का प्रसंस्करण

#### 1. संदेश की प्राप्ति

- 1.1 इंटरनेट-आधारित HORNBACK मुखबिर प्रणाली के माध्यम से एक बार रिपोर्ट प्राप्त होने के बाद, अधिकृत व्यक्तियों को स्वचालित रूप से ई-मेल द्वारा इसकी प्राप्ति के बारे में एक संदेश प्राप्त होता है। अन्य HORNBACK कर्मचारियों की संदेशों तक पहुंच नहीं है। मुखबिर की पहचान हर समय अत्यधिक गोपनीय रखी जाएगी।
- 1.2 बशर्ते कि, पत्र या ई-मेल द्वारा रिपोर्ट सबमिट करते समय, संपर्क जानकारी संग्रहित या दिखाई देती है जो प्राप्ति की लिखित पुष्टि को सक्षम करती है (जैसे, मेल या ई-मेल द्वारा), अनुपालन विभाग इस माध्यम से रिपोर्ट की प्राप्ति की पुष्टि धारा डी, अनुच्छेद III के अनुसार सात दिनों के भीतर करेगा।
- 1.3 जब अनुपालन हॉटलाइन के माध्यम से एक रिपोर्ट प्रस्तुत की जाती है, तो व्यक्तिगत बातचीत में सीधे रिपोर्ट की प्राप्ति की पुष्टि की जाती है। यह उस स्थिति में भी लागू होता है जब एक व्यक्तिगत बातचीत में एक रिपोर्ट सबमिट की जाती है।

#### 2. अधिसूचना की समीक्षा, तथ्यों और उपायों की चर्चा

- 2.1 तदनुसार जिम्मेदार मामला प्रबंधन प्रत्येक रिपोर्ट की समीक्षा करती है और आवश्यकतानुसार आगे पूछताछ करती है। मुखबिर को मामले के प्रबंधन के साथ गोपनीयता के साथ तथ्यों पर चर्चा करने का अवसर दिया जाता है - व्यक्तिगत रूप से, फोन द्वारा, या लिखित रूप में और गोपनीयता के सिद्धांत के अनुसार।
- 2.2 रिपोर्ट की प्रारंभिक समीक्षा के बाद, यदि आवश्यक हुआ तो मामला प्रबंधन द्वारा आगे की जांच की जाती है यदि आवश्यक हो, तो मामले को बाहरी अधिकारियों को भी भेजा जा सकता है, उदाहरण के लिए, आगे की जांच के लिए पुलिस, धारा ई, अनुच्छेद I के अधीन।

- 2.3 जैसे ही एक जांच पूरी हो जाती है और उल्लंघन पाए जाते हैं, व्यक्तिगत मामले के आधार पर उपयुक्त अनुवर्ती कार्रवाई की जाती है।

मामला प्रबंधन के विवेक पर, एक सौहार्दपूर्ण समाधान प्रक्रिया की पेशकश की जा सकती है।

### 3. मुखबिर को प्रतिक्रिया

प्राप्ति की पुष्टि के तीन महीने के भीतर, मुखबिरों को प्रदान किए गए किसी भी संपर्क जानकारी के माध्यम से उनकी रिपोर्ट की वर्तमान स्थिति के बारे में सूचित किया जाएगा। इसका मतलब यह नहीं है कि जांच पूरी हो गई है। चूंकि HORNBAACH सबूतों की व्यापक और जिम्मेदार जांच करता है, इसलिए अलग-अलग मामलों में इसमें तीन महीने से अधिक का समय भी लग सकता है।

यदि रिपोर्ट प्रस्तुत किए जाने के समय HORNBAACH के इंटरनेट-आधारित मुखबिर प्रणालीमें एक व्यक्तिगत मेलबॉक्स बनाया गया था, तो प्रतिपुष्टि को वहाँ एक्सेस किया जा सकता है। यदि ऐसा नहीं है या मुखबिरने किसी भिन्न संपर्क पते का खुलासा नहीं किया है, तो इसके परिणामस्वरूप मुखबिर को कोई प्रतिपुष्टि नहीं दी जा सकती है।

मुखबिर को केवल उस सीमा तक प्रतिक्रिया प्रदान की जा सकती है जहां तक वह चल रही आंतरिक पूछताछ या जांच को प्रभावित नहीं करता है और उन व्यक्तियों के अधिकारों से समझौता नहीं करती है जो रिपोर्ट के विषय हैं या जिनका नाम रिपोर्ट में है

## E. गोपनीयता

### I. संदेशों की गोपनीयता

मुखबिरों की पहचान की सुरक्षा और गोपनीयता HORNBAACH के लिए सर्वोच्च प्राथमिकता है। जैसा कि HORNBAACH का उद्देश्य उच्चतम संभव स्तर की गोपनीयता और सुरक्षा सुनिश्चित करना है, मामला प्रबंधन और अधिकृत व्यक्ति गोपनीयता के उचित स्तर को बनाए रखने के लिए बाध्य हैं। मामला प्रबंधन और अधिकृत व्यक्ति मुखबिर की पहचान और किसी भी अन्य जानकारी का खुलासा करेंगे जिससे मुखबिर की पहचान प्रत्यक्ष या अप्रत्यक्ष रूप से मुखबिर की सहमति से हो सकती है। मुखबिर की सहमति के बिना, मुखबिर की पहचान केवल तभी प्रकट की जाएगी यदि HORNBAACH राष्ट्रीय प्राधिकारियों द्वारा जांच या अदालती कार्यवाही के ढांचे के भीतर ऐसा करने के लिए बाध्य है। आईपी पते या व्हिसलब्लोइंग सिस्टम तक पहुंच का पता लगाना संभव नहीं है। यह गुमनाम रिपोर्टिंग की संभावना को भी सुनिश्चित करता है।

मुखबिरों की रिपोर्ट, जिनके पास यह मानने का उचित आधार है कि इस निर्देश के दायरे में आने वाला उल्लंघन हुआ है, उन्हें यथासंभव गोपनीय रखा जाएगा। HORNBAACH केवल तभी जानकारी प्रदान करेगा यदि यह मामले की जांच और अनुवर्ती उपायों के लिए आवश्यक हो। मुखबिर की पहचान के बारे में जानकारी और अन्य जानकारी जिससे मुखबिर की पहचान प्रत्यक्ष या अप्रत्यक्ष रूप से अनुमानित की जा सकती है, केस प्रबंधन कर्मचारियों के अलावा किसी अन्य के लिए खुलासा नहीं किया जा सकता है, जो मुखबिर की व्यक्त सहमति या ऐसा करने के लिए कानूनी दायित्व के बिना रिपोर्ट का पालन करने के लिए जिम्मेदार है।

## II. संबंधित व्यक्तियों का संरक्षण

मुखबिर प्रणाली रिपोर्ट से प्रभावित व्यक्तियों के संबंध में गोपनीयता सुनिश्चित करती है। उल्लंघन के संदेह वाले व्यक्तियों को वर्णित परिस्थितियों पर टिप्पणी करने का अवसर दिया जाएगा, विशेषकर यदि संदिग्ध तथ्यों की पुष्टि की जाती है। अलग-अलग मामलों में, ऐसा हो सकता है कि मुखबिर को अधिकारियों के सामने या अदालत में गवाह के रूप में पेश होने के लिए बुलाया जा सकता है / वैसे, यह अन्य रिपोर्टिंग चैनलों के माध्यम से सबमिट की गई रिपोर्ट पर भी लागू होता है।

### F. प्रतिशोध के खिलाफ मुखबिर का संरक्षण।

#### I. नकारात्मक उपायों से बचाव

मुखबिरों को हमेशा HORNBACK द्वारा बदले की कार्रवाई से बचाया जाता है, यदि रिपोर्टिंग के समय, उनके पास यह विश्वास करने का पर्याप्त कारण था कि उल्लंघन के बारे में रिपोर्ट की गई जानकारी सत्य थी और इस निर्देश के दायरे में आती थी। यह इस बात पर ध्यान दिए बिना लागू होता है कि जांच के बाद रिपोर्ट न्यायोचित है या निराधार।

HORNBACK HORNBACK के कर्मचारियों द्वारा मुखबिर के खिलाफ किसी प्रतिशोध, प्रतिबंध या अन्य प्रतिशोधात्मक उपायों को स्वीकार नहीं करता है, जिसके पास यह मानने का कारण था कि रिपोर्ट किए जाने के समय उल्लंघन हुआ था। एक नियोक्ता के रूप में, HORNBACK यह सुनिश्चित करता है कि रिपोर्टिंग के परिणामस्वरूप किसी भी कर्मचारी को कोई नुकसान न हो। HORNBACK स्पष्ट रूप से इस बात पर जोर देता है कि इस संबंध में की गई किसी भी रिपोर्ट का HORNBACK में कार्यरत मुखबिरों के रोजगार, पेशेवर संभावनाओं, करियर या कर्तव्यों पर कोई प्रभाव नहीं पड़ेगा।

यदि सूचना देने वाले के साथ किसी रिपोर्ट के कारण भेदभाव किया जाता है या किसी रिपोर्ट के संबंध में भेदभाव का पता चलता है, तो उसे तुरंत मानव संसाधन विभाग से संपर्क करना चाहिए। इन संचारों की गोपनीय रूप से जांच की जाएगी।

HORNBACK यह सुनिश्चित करने की दिशा में काम करता है कि उसके आपूर्तिकर्ता भेदभाव के खिलाफ उचित प्रभावी सुरक्षा लागू करें

HORNBACK द्वारा नियुक्त किए गए मुखबिरों के संबंध में प्रतिशोध के खिलाफ सुरक्षा उन व्यक्तियों तक भी फैली हुई है जो मुखबिर के संपर्क में हैं और जिन्हें संभावित निकट संबंध के कारण प्रतिशोध की धमकी दी जा सकती है, उदा। परिवार या तुलनीय निकट संबंध (जैसे परिवार के सदस्य भी HORNBACK में कार्यरत हैं)। इसके अलावा, मुखबिर को HORNBACK को की गई रिपोर्ट के संबंध में मुखबिर और HORNBACK के बीच विद्यमान गोपनीयता दायित्वों के किसी भी उल्लंघन के लिए उत्तरदायित्व से प्रतिरक्षा प्रदान की जाती है।

## II. रिपोर्ट के निराधार साबित होने की स्थिति में सुरक्षा

मामले की परिस्थितियों को ध्यान में रखते हुए यह सत्यापित करना मुखबिरों की जिम्मेदारी है कि वे जो रिपोर्ट प्रस्तुत करते हैं वे विश्वसनीय और सटीक हैं। ऐसी जानकारी जिसके बारे में मुखबिरके पास रिपोर्टिंग के समय विश्वास करने का पर्याप्त कारण था कि उल्लंघन के बारे में रिपोर्ट की गई जानकारी सत्य थी और इस निर्देश के दायरे में आती है, HORNBAACH द्वारा दंडित नहीं किया जाएगा, भले ही बाद में वह निराधार साबित हो।

मुखबिरों को कभी भी संभावित उल्लंघन या रिपोर्ट किए गए उल्लंघन से संबंधित परिस्थितियों की स्वयं जांच नहीं करनी चाहिए! HORNBAACH मुखबिरों के खिलाफ प्रतिशोध, अनुशासनात्मक उपायों या अन्य प्रतिशोधात्मक कार्रवाई के खिलाफ पर्याप्त और प्रभावी सुरक्षा सुनिश्चित करता है यदि कोई वैध चिंता बाद में झूठी या गलत दिशा में पाई जाती है। हालांकि, मुखबिर की सुरक्षा की गारंटी केवल उस सीमा तक दी जा सकती है जहां तक HORNBAACH (कानूनी) प्रभाव का विस्तार होता है।

## III. जानबूझकर झूठी रिपोर्ट का कोई संरक्षण नहीं

मुखबिर प्रणाली का उद्देश्य जानबूझकर झूठे या दुर्भावनापूर्ण आरोपों को पकड़ना नहीं है। यदि मुखबिर ने जानबूझकर असत्य या गलत जानकारी प्रदान की है, तो HORNBAACH प्रतिशोध के विरुद्ध कोई सुरक्षा प्रदान नहीं करेगा। इस मामले में, HORNBAACH के पास अनुशासनात्मक और/या आपराधिक कार्रवाई शुरू करने का अधिकार सुरक्षित है।

## G. डेटा सुरक्षा

HORNBAACH में डेटा सुरक्षा सर्वोच्च प्राथमिकता है। व्यक्तिगत डेटा का उपयोग और प्रसंस्करण लागू डेटा सुरक्षा नियमों के अनुपालन में किया जाता है।

इंटरनेट-आधारित व्हिसलब्लोइंग सिस्टम के ढांचे के भीतर, ज्यूरिख (स्विट्जरलैंड) में मुख्यालय वाले EQS Group AG द्वारा उपयोग किया जाने वाला सॉफ्टवेयर यह सुनिश्चित करता है कि तकनीकी माध्यमों से व्हिसलब्लोअर की पहचान का पता नहीं लगाया जा सकता है। भले ही संबंधित मुखबिर गुमनाम रहना चाहता हो, रिपोर्ट की सामग्री किसी भी स्थिति में गोपित रूप में प्रेषित की जाती है।

सॉफ्टवेयर यूरोपीय संघ के मुखबिर दिशानिर्देशों की आवश्यकताओं के अनुसार जर्मन डेटा सुरक्षा मानकों का अनुपालन करता है<sup>10</sup>। इसके अलावा, सॉफ्टवेयर ईयू जनरल डेटा प्रोटेक्शन रेगुलेशन (DSGVO)<sup>11</sup> और ग्लोबल डेटा प्रोटेक्शन रेगुलेशन का पूर्ण अनुपालन सुनिश्चित करता है, रिपोर्टिंग प्रक्रिया में मुखबिर और केस मैनेजर के साथ-साथ अधिकृत व्यक्तियों के लिए। इंटरनेट आधारित मुखबिर प्रणाली में सभी जानकारी और डेटा को गोपित है और केवल HORNBAACH में अधिकृत व्यक्तियों के लिए ही सुलभ है। वे EQS Group

<sup>10</sup> यूरोपीय संसद और 23 अक्टूबर 2019 की परिषद की दिशानिर्देश (ईयू) 2019/1937।

<sup>11</sup> यूरोपीय संसद और 27 अप्रैल 2016 की परिषद का विनियमन (ईयू) 2016/679।

AG के उच्च-सुरक्षा सर्वर के माध्यम से चलते हैं। सॉफ़्टवेयर प्रदाता EU के बाहर उप-अनुबंधित डेटा प्रोसेसर का उपयोग नहीं करता है। अन्य तीसरे देशों में कोई डेटा स्थानांतरण नहीं होता है। मुखबिर प्रणाली की डेटा गोपनीयता के बारे में अधिक जानकारी सीधे "डेटा गोपनीयता" संकेतशब्द के तहत सूचनापटल पर पाई जा सकती है।

## H. संपर्क करें

यदि आपके पास इस दिशानिर्देश और/या हमारी मुखबिर प्रणालीके बारे में कोई और प्रश्न हैं, तो आप किसी भी समय हमसे [compliance@hornbach.com](mailto:compliance@hornbach.com) पर संपर्क कर सकते हैं।

\* \* \* \* \*

परिशिष्टचित्रमय प्रक्रिया विवरण

मुखबिर के लिए प्रक्रिया का विवरण: HORNBACK मुखबिर प्रणाली इस तरह काम करता है

