

बीएसएफ शिकायत तंत्र के लिए प्रक्रिया के नियम

हॉटलाइन से कौन संपर्क कर सकता है?

हॉटलाइन सभी व्यक्तियों, बीएसएफ कर्मचारियों और तीसरे पक्ष के लिए उपलब्ध है।

आप क्या शिकायतें दर्ज कर सकते हैं?

हॉटलाइन एक गोपनीय चैनल है जिसके माध्यम से आप वास्तविक या संभावित कदाचार, नियमों या कानूनों के उल्लंघन, साथ ही बीएसएफ की नीतियों और बीएसएफ की वैश्विक आचार संहिता के बारे में प्रश्न पूछ सकते हैं और / या चिंताओं की रिपोर्ट कर सकते हैं।

प्रश्न या चिंताएं हमारे वैश्विक आचार संहिता के किसी भी विषय से संबंधित हो सकती हैं, जैसे कि पर्यावरण और मानवाधिकार के मुद्दे, कॉर्पोरेट संपत्ति प्रबंधन, अविश्वास कानून, भ्रष्टाचार और रिश्वत, गोपनीयता और सूचना संरक्षण।

आप हॉटलाइन तक कैसे पहुंचते हैं?

आप टोल-फ्री टेलीफोन नंबर या वेबसाइट के माध्यम से बीएसएफ ग्लोबल अनुपालन हॉटलाइन तक पहुंच सकते हैं। निम्नलिखित लिंक के तहत आपको उस देश का संबंधित टेलीफोन नंबर मिलेगा जहां से आप हमसे संपर्क करना चाहते हैं: [EthicsPoint - BASF](#)। यदि आप वेब फॉर्म के माध्यम से हमसे संपर्क करना चाहते हैं, तो कृपया इस लिंक का पालन करें: [EthicsPoint - BASF](#)। यदि वांछित हो, तो आपको अपने मोबाइल फोन के माध्यम से पहुंच के लिए एक क्यूआर कोड भी मिलेगा।

आपके अनुरोध का क्या होता है और समय क्या है?

यदि आप फोन नंबर डायल करते हैं, तो आपकी कॉल का जवाब कॉल सेंटर के कर्मचारी द्वारा दिया जाएगा। एक बार जब आप अपनी पसंदीदा भाषा चुन लेते हैं, तो एक स्वचालित संकेत आपको प्रक्रिया के माध्यम से मार्गदर्शन करेगा। यदि आपकी पसंदीदा भाषा उपलब्ध नहीं है, तो एक दुभाषिया बातचीत में शामिल हो सकता है। कॉल रिकॉर्ड नहीं किए जाते हैं और किसी भी मामले में गोपनीयता बनाए रखी जाती है। यह इस तथ्य से भी सुनिश्चित होता है कि हमारी हॉटलाइन टेलीफोन और वेब-आधारित हॉटलाइन सेवाओं के एक प्रसिद्ध बाहरी प्रदाता द्वारा संचालित है।

यदि आप वेब फॉर्म के माध्यम से अपने अनुरोध की रिपोर्ट करते हैं, तो आपको नवीनतम में 48 घंटों के भीतर बीएसएफ से रसीद की पुष्टि प्राप्त होगी। आपकी रिपोर्ट या अनुरोध का एक इलेक्ट्रॉनिक सारांश केवल बीएसएफ अनुपालन टीम के जिम्मेदार सदस्यों को अग्रेषित किया जाएगा, जो तथ्यों की जांच करेंगे और आगे की कार्रवाई पर निर्णय लेंगे। मामले के तथ्यों के आधार पर, विभिन्न बीएसएफ विशेषज्ञ इकाइयों को जांच में शामिल किया जा सकता है, जैसे कानूनी विभाग, मानव संसाधन, संयंत्र सुरक्षा, कॉर्पोरेट ऑडिट या कॉर्पोरेट ईएचएस।

हॉटलाइन आपके और जांच टीम के बीच अनाम संपर्क को भी सक्षम बनाता है, उदा। अतिरिक्त जानकारी का आदान-प्रदान करना। इसलिए, यह महत्वपूर्ण है कि आप नियमित रूप से अपनी रिपोर्ट की प्रसंस्करण स्थिति के बारे में पूछताछ करें। ऐसा करने के लिए, आप या तो हॉटलाइन को फिर से कॉल कर सकते हैं या, यदि आपने वेब फॉर्म चुना है, तो अपने लेनदेन नंबर और पासवर्ड के साथ वेबसाइट पर लॉग इन करें। किए गए उपायों सहित जांच के परिणामों का विवरण गोपनीय है।

जांच दल मुद्दों की समीक्षा और समाधान के लिए यथासंभव कुशलता से काम करते हैं। प्रत्येक परीक्षा अलग है और इसलिए आवश्यक समय अलग-अलग हो सकता है। बीएसएफ सभी अनुरोधों को जल्दी से संसाधित करने का प्रयास करता है, यानी महीनों के बजाय हफ्तों के भीतर, और आपको नवीनतम 3 महीने के बाद प्रसंस्करण की स्थिति पर प्रतिक्रिया प्रदान करने के लिए। एक जांच पूरी होने पर, आपको प्रतिक्रिया प्राप्त होगी।

आप प्रतिशोध से कैसे बचेंगे?

बीएसएफ किसी भी ऐसे व्यक्ति के खिलाफ प्रतिशोध को बर्दाश्त नहीं करेगा जो अच्छे विश्वास में चिंता उठाता है या जांच में शामिल है, भले ही परिणाम अंततः निराधार हो। बीएसएफ में इस तरह के प्रतिशोध को सख्ती से प्रतिबंधित किया गया है और इसे गंभीर कदाचार के रूप में दंडित किया जाएगा, जो हमारी आचार संहिता में भी निहित है। इसलिए, यदि आप अपनी चिंताओं को आवाज देते हैं या सलाह मांगते हैं तो आपको प्रतिशोध से डरने की ज़रूरत नहीं है।

बीएसएफ की आंतरिक इकाइयों के कर्मचारी जिन्हें मामलों के साथ सौंपा गया है, उन्हें प्रेषित जानकारी की गोपनीयता बनाए रखने के लिए प्रशिक्षित किया जाता है। इसके अलावा, हम इसका पालन करते हैं "आवश्यकता-से-जानने का सिद्धांत", यानी जानकारी तक पहुंच उन व्यक्तियों तक सीमित है जिन्हें किसी मामले को संसाधित करने के लिए इस जानकारी की आवश्यकता होती है। हम भी स्वतंत्रता के सिद्धांत का पालन करते हैं। केस प्रोसेसर निष्पक्ष, अपने केस हैंडलिंग में स्वतंत्र और गोपनीयता के लिए बाध्य हैं।

क्या आप गुमनाम रह सकते हैं?

रिपोर्ट अनाम रूप से प्रस्तुत की जा सकती है। यदि आप मामले पर अनुवर्ती कार्रवाई करना चाहते हैं या अधिक जानकारी साझा करना चाहते हैं, तो आप किसी भी समय हमसे फिर से संपर्क कर सकते हैं, यहां तक कि गुमनाम रूप से भी।

गुमनामी के बावजूद, आप अपना ई-मेल पता दर्ज कर सकते हैं ताकि आपको सूचित किया जा सके कि बीएसएफ का अनुरोध कब है या आम तौर पर आपके अनुरोध के बारे में आपसे संपर्क करें। आपका ई-मेल पता BASF या हॉटलाइन के बाहरी सेवा प्रदाता द्वारा नहीं देखा जा सकता। गुमनामी इस प्रकार संरक्षित है।

प्रभावकारिता परीक्षण

हम तदर्थ आधार पर शिकायत प्रक्रिया की प्रभावशीलता की समीक्षा करते हैं, लेकिन वर्ष में कम से कम एक बार।

योग्यता

हॉटलाइन के लिए आंतरिक जिम्मेदारी बीएसएफ के कॉर्पोरेट अनुपालन (compliance@basf.com) विभाग के पास है।