

بی اے ایس ایف شکایت کے طریقہ کار کے قواعد

ہاٹ لائن سے کون رابطہ کر سکتا ہے؟

ہاٹ لائن سے تمام افراد بشمول بی اے ایس ایف کے ملازمین اور فریق ثالث رابطہ کر سکتے ہیں۔

آپ کونسی شکایات پیش کر سکتے ہیں؟

ہاٹ لائن ایک خفیہ چینل ہے جس کے ذریعے آپ سوالات پوچھ سکتے ہیں اور/یا حقیقی یا ممکنہ بدانتظامی، قواعد و ضوابط یا قوانین کی خلاف ورزیوں کے ساتھ ساتھ بی اے ایس ایف کی پالیسیوں اور بی اے ایس ایف کے عالمی ضابطہ اخلاق کے بارے میں تشویش کی اطلاع دے سکتے ہیں۔ سوالات یا رپورٹیں ہمارے عالمی ضابطہ اخلاق کے کسی بھی زمرے سے متعلق ہو سکتی ہیں جیسے ماحولیاتی اور انسانی حقوق کے مسائل، کمپنی کی جائیداد/سامان کو سنبھالنا، عدم اعتماد کے قوانین، بدعنوانی اور رشوت ستانی کے ساتھ ساتھ ڈیٹا اور معلومات کا تحفظ

آپ ہاٹ لائن تک کیسے پہنچ سکتے ہیں؟

آپ بی اے ایس ایف گلوبل کمپلائنس ہاٹ لائن تک یا تو ٹول فری ٹیلی فون نمبر کے ذریعے، یا ویب سائٹ کے ذریعے پہنچ سکتے ہیں۔ درج ذیل لنک کے ذریعے آپ اس ملک کا مخصوص ٹیلیفون نمبر تلاش کر سکتے ہیں جہاں سے آپ ہم سے رابطہ کر رہے ہیں

[EthicsPoint - BASF](#)

اگر آپ ویب فارم کے ذریعے ہم تک پہنچنا چاہتے ہیں، تو براہ کرم اس لنک پر کلک کریں

[EthicsPoint – BASF](#)

وہاں آپ کو موبائل فون کے ذریعے رسائی کے لیے ایک QR Code بھی ملے گا، اگر ترجیح ہو۔

آپ کی درخواست کا کیا ہوتا ہے اور ٹائم لائن کیا ہے؟

جب آپ فون نمبر پر کال کریں گے، تو آپ کی کال کا جواب کال سینٹر کے نمائندے کے ذریعے دیا جائے گا۔ اپنی پسند کی زبان کا انتخاب کرنے کے بعد، ایک خودکار اعلان اس عمل میں آپ کی رہنمائی کرے گا۔ اگر آپ کی ترجیحی زبان دستیاب نہیں ہے تو ایک مترجم گفتگو میں شامل ہو سکتا ہے۔ کالز ریکارڈ نہیں کی جاتی ہیں، اور رازداری ہمیشہ برقرار رکھی جاتی ہے۔

یہ اس حقیقت سے بھی یقینی ہے کہ ہماری ہاٹ لائن ٹیلی فون اور ویب پر مبنی ہاٹ لائن خدمات کے ایک معروف بیرونی فراہم کنندہ کے ذریعہ چلائی جاتی ہے۔ اگر آپ ویب فارم کے ذریعے اپنی تشویش کی اطلاع دیتے ہیں، تو آپ کو 48 گھنٹوں کے اندر بی اے ایس ایف سے رسید کی تصدیق مل جائے گی۔

آپ کی رپورٹ یا درخواست کا ایک الیکٹرانک خلاصہ صرف بی اے ایس ایف کمپلائنس ٹیم کے ذمہ دار ارکان کو بھیجا جائے گا، جو حقائق کا جائزہ لیں گے اور مزید کارروائی کا فیصلہ کریں گے۔ کیس کے حقائق پر منحصر ہے، بی اے ایس ایف کے مختلف ماہر یونٹس تحقیقات میں شامل ہو سکتے ہیں، جیسے قانونی محکمہ، انسانی وسائل، پلانٹ سیکورٹی، کارپوریٹ آڈٹ یا کارپوریٹ ای ایچ ایس۔

اگر اضافی معلومات کی ضرورت ہو تو ہاٹ لائن آپ کے اور تفتیشی ٹیم کے درمیان خفیہ رابطے

کی بھی اجازت دیتی ہے۔ لہذا، یہ ضروری ہے کہ آپ اپنی رپورٹ کی اپ ڈیٹس کو باقاعدگی سے طلب کریں۔ اس کے لیے، آپ یا تو ہاٹ لائن پر دوبارہ کال کر سکتے ہیں، یا، اگر آپ نے ہم سے رابطہ کرنے کے لیے ویب فارم کا انتخاب کیا ہے، تو آپ اپنی رپورٹ کی کلید اور پاس ورڈ استعمال کر کے ویب سائٹ پر سائن ان کر سکتے ہیں۔ ہماری تحقیقات کے مخصوص نتائج اور کیے گئے کسی بھی اقدام کو خفیہ رکھا جائے گا۔

تحقیقاتی ٹیمیں معاملات کا جائزہ لینے اور حل کرنے کے لیے ہر ممکن حد تک مؤثر طریقے سے کام کرتی ہیں۔ ہر تفتیش مختلف ہوتی ہے اور اس طرح معاملات کو حل کرنے کے لیے درکار وقت کا دورانیہ مختلف ہو سکتا ہے۔ بی اے ایس ایف تمام درخواستوں پر تیزی سے عمل کرنے کی کوشش کرتا ہے، یعنی مہینوں کے بجائے ہفتوں کے اندر اور زیادہ سے زیادہ 3 ماہ بعد اس معاملے کے بارے میں آپ سے رجوع کرنے کی کوشش کرتا ہے۔ کیس کے اختتام پر آپ کو مطلع کیا جائے گا۔

### آپ انتقامی کارروائیوں سے کیسے محفوظ رہیں گے؟

بی اے ایس ایف کسی بھی ایسے شخص کے خلاف انتقامی کارروائی برداشت نہیں کرے گا جو نیک نیتی سے تشویش کا اظہار کرتا ہے یا تحقیقات میں ملوث ہے، چاہے اس کا نتیجہ بالآخر بے بنیاد ہی کیوں نہ ہو۔ بی اے ایس ایف میں اس طرح کی انتقامی کارروائی سختی سے ممنوع ہے اور اسے سنگین بددیانتی سمجھا جائے گا۔ یہ ہمارے ضابطہ اخلاق میں بھی درج ہے۔ لہذا، جب آپ اپنے خدشات کا اظہار کرتے ہیں یا مشورہ لیتے ہیں تو آپ کو انتقامی کارروائی سے ڈرنے کی ضرورت نہیں ہے۔

یہ رپورٹس حاصل کرنے والے بی اے ایس ایف کے ملازمین کو منتقل کردہ معلومات کی رازداری برقرار رکھنے کی تربیت دی جاتی ہے۔ مزید، ہم "جاننے کی ضرورت کے اصول" کی پیروی کرتے ہیں یعنی معلومات تک رسائی ان افراد تک محدود ہے جنہیں کسی کیس پر کارروائی کرنے کے لئے اس معلومات کی اشد ضرورت ہوتی ہے۔ اس کے علاوہ، ہم آزادی کے نقطہ نظر کو لاگو کرتے ہیں۔ مقدمات کو ہینڈل کرنے والے لوگ غیر جانبدار، کیس ہینڈلنگ میں آزاد اور رازداری کے پابند ہیں۔

### کیا آپ گمنام رہ سکتے ہیں؟

جی ہاں، آپ اپنا معاملہ گمنام طور پر پیش کر سکتے ہیں۔ اگر آپ بعد میں کیس کی پیروی کرنا چاہتے ہیں یا مزید معلومات کا اشتراک کرنا چاہتے ہیں، تو آپ کسی بھی وقت، گمنام طور پر بھی ہم سے دوبارہ رابطہ کر سکتے ہیں۔

نام ظاہر نہ کرنے کے باوجود، آپ اپنا ای میل پتہ درج کر سکتے ہیں تاکہ جب ضرورت ہو تو آپ کو مطلع کیا جاسکے یا آپ کی درخواست کے بارے میں آپ سے رابطہ کیا جاسکے۔ نہ تو بی اے ایس ایف اور نہ ہی ہاٹ لائن کا بیرونی فراہم کنندہ آپ کا ای میل پتہ دیکھ سکتا ہے۔ اس طرح آپ کی گمنامی برقرار رہتی ہے۔

### افادیت کا جائزہ

اگر ضرورت ہو تو ہم ایڈہاک بنیادوں پر شکایات کے طریقہ کار کی افادیت کا جائزہ لیتے ہیں، لیکن سال میں کم از کم ایک بار۔

**صلاحیت**  
بی اے ایس ایف میں ہاٹ لائن کی اندرونی صلاحیت ڈویژن کارپوریٹ کمپلائنس  
([compliance@basf.com](mailto:compliance@basf.com))  
کے پاس ہے۔