اکثر پوچھے جانے والے سوالات (FAQs)

I. وسل بلوئنگ پالیسی اور پروگرام کیا ہے؟

وسل بلوئنگ پالیسی اور پروگرام اسٹیک ہولڈرز کی حوصلہ افزائی کرتا ہے کہ وہ "نامناسب، غیر قانونی، غیر اخلاقی یا غیر مہذب رویّوں" پر "وسل بلو" کرنے کے لیے پالیسی میں فراہم کردہ رہنمائی استعمال کریں اور وسل بلوئنگ معاملات کے حل اور اندراج کا طریقہ فراہم کریں۔

II. وسل بلوئنگ کیا ہے؟

وسل بلوئنگ کی اصطلاح کسی ضابطۂ اخلاق کی حقیقی یا ممکنہ خلاف ورزی کی صورت میں اس کی نشاندہی کے لیے استعمال کی جاتی ہے، جس میں غیر مہذب رویہ، بد اخلاقی، دھوکہ دہی / جعل سازی، رشوت ستانی، بد عنوانی، منی لانڈرنگ، دہشت گردی کی مالی معاونت، اندرونی ٹریڈنگ، پاس ورڈ کا انکشاف، مبینہ بد دیانتی، صحت اور تحفظ کو لاحق خطرات، دھونس، ہراسانی بشمول جنسی ہراسانی، تفرقہ بازی، ضابطہ کاری غلط بیانی، قابلِ اعتراض کھاتہ داری، آڈٹنگ اور مالی رپورٹنگ کے طریقے، قانون شکنی، غیر مجاز استعمال، غیر اخلاقی / غیر منصفانہ طرزِ کار یا کسی ادارے کے اندر واقع ہونے والی غیر قانونی سرگرمی جس سے ادارے کو اندرونی مالی، ضابطہ کاری یا ساکھ کو نقصان پہنچنے کا اندیشہ ہو شامل ہیں۔

III. نامعلوم اور پوشیدہ میں کیا فرق ہوتا ہے؟

ایک وسل بلوئر شناخت پوشیدہ رکھنے پر اپنے خدشات کا اظہار کرتا ہے اور اسی شرط پر اپنا نام بتاتا ہے کہ اسے اس کی مرضی کے بغیر ظاہر نہیں کیا جائے گا۔ اگر بینک قانونی تقاضوں کے تحت نام ظاہر کرنے کا پابند ہو تو وسل بلوئر کی رضامندی درکار نہیں ہوگی۔ کوئی بھی ملازم یا کوئی اور وسل بلوئر خدشات ظاہر کرتے ہوئے اپنا نام نہ دے تو اسے نامعلوم وسل بلوئنگ کہیں گے۔ عموماً خدشات ظاہر کرنے کا بہترین طریقہ کھُل کر اظہار ہے۔

IV. کیا پوشیدہ یا نامعلوم انداز میں خدشات کا اظہار کیا جاسکتا ہے؟

وسل بلوئرز کی الزامات / خدشات کے اظہار پر اپنا نام دینے کی حوصلہ افزائی کی جاتی ہے تاکہ فالو اپ میں سوالات یا تفتیش میں سہولت ہو۔ صرف ان ہی نامعلوم شکایات میں ابتدائی پوچھ تاچھ / تفتیش پر غور کیا جائے گا جن میں ثبوت کا مواد، ٹھوس حقائق، بامقصد ڈیٹا اور دلائل پر مبنی معلومات فراہم کیے گئے ہوں۔

V. HBL بینک نے وسل بلوئنگ پالیسی اور پروگرام کیوں بنایا ہے؟

بینک تمام شعبوں میں اعلیٰ اخلاقی معیارات قائم کرکے کشادہ ذہنی اور احتساب کے کلچر کو فروغ دینا چاہتا ہے۔ اس عہد کے پیشِ نظر بینک اپنے اسٹیک ہولڈرز اور عملے (تمام مستقل، عارضی اور / یا کنٹریکچوئل اسٹاف، انٹرن اور سابقہ ملازمین)، کسٹمرز، ڈائریکٹرز، سپلائرز، وینڈرز، کنٹریکٹرز، کنسلٹنٹ، خدمات فراہم کنندگان، اسٹیک ہولڈرز یا بینک کے کسی اور نمائندے کی حوصلہ افزائی کرتا ہے کہ کسی سنجیدہ مسئلے کی صورت میں اسے نظر انداز کرنے یا باہر وسل بلو کرنے کے بجائے وسل بلوئنگ طریقہ کار کے ذریعے خدشات کا اظہار کریں۔

VI. کس طرح کے "نامناسب، غیر قانونی، غیر اخلاقی یا غیر مہذب روّیے" پر میں وسل بلو کرسکتا ہوں؟

کسی قانون اور / یا ضابطۂ اخلاق کی حقیقی یا ممکنہ خلاف ورزی بشمول غیر مہذب رویّے، بد اخلاقی، دھوکہ دہی / جعل سازی، رشوت ستانی، بد عنوانی، منی لانڈرنگ، دہشت گردی کی مالی معاونت، اندرونی ٹریڈنگ، پاس ورڈ کے انکشاف، مبینہ بد دیانتی، صحت اور تحفظ کو لاحق خطرات، دھونس، ہراسانی بشمول جنسی ہراسانی، تفرقہ بازی، ضابطہ کاری غلط بیانی، قابلِ اعتراض کھاتہ داری، آڈٹنگ اور مالی رپورٹنگ کے طریقے، قانون شکنی، غیر مجاز استعمال / غیر اخلاقی / غیر منصفانہ طرزِ کار یا غیر قانونی سرگرمی جس سے ادارے کو اندرونی مالی، ضابطہ کاری یا ساکھ کو نقصان پہنچنے کا اندیشہ ہو، پر آپ وسل بلو کر سکتے ہیں، مگر یہ انہی تک محدود نہیں۔

VII. اگر میں وسل بلو کرنا چاہتا ہوں تو کیسے کروں اور کس کے پاس جاؤں؟

- ہاٹ لائن - وسل بلوئر اس مقصد کے لیے مختص نمبر 425-333-111-21-92+ پر کال کر کے براہِ راست شکایت ریکارڈ کر سکتا ہے یا وسل بلوئر کے مقررہ نمائندے سے بات بھی کر سکتا ہے۔ ہاٹ لائن 7 دن (24 گھنٹے) دستیاب ہوتی ہے۔ اگر وسل بلوئر براہِ راست وسل بلوئنگ یونٹ کے نمائندے سے بات کرنا چاہتا ہے تو ایسا صرف دفتری اوقات میں ممکن ہے: پیر تا جمعرات 9:00 تا 5:30 دن اور جمعہ 9:00 تا 6:00 بجے دن (پاکستان کا معیاری وقت) یا وقتاً فوقتاً مجوزہ دفتری اوقات میں بھی بات ہو سکتی ہے۔ ہاٹ لائن پر موصول ہونے والی تمام شکایات از خود ریکارڈ ہوں گی۔ ان ریکارڈنگز تک چیف انٹرنل آڈٹ افسر اور چیف ہیومن ریسورس افسر کو رسائی حاصل ہو گی۔

- ای میل - وسل بلوئر ایسے مسائل کی اطلاع مقررہ ای میل ایڈریس whistle.blow@hbl.com پر ایتھکس اینڈ کنڈکٹ ڈپارٹمنٹ کو دے سکتا ہے۔

- ڈاک - وسل بلوئرز بذریعہ ڈاک بھی مسائل کی اطلاع دے سکتے ہیں جن میں براہِ راست چیف کمپلائنس افسر کو مخاطب کرتے ہوئے چیف ہیومن ریسورس اور چیف انٹرنل آڈٹر کو درج ذیل پتے پر کاپی میں رکھا گیا ہو۔

    - چیف کمپلائنس افسر، 12 منزل، HBL پلازہ، آئی آئی چندریگر روڈ، کراچی، پاکستان

- چیف ہیومن ریسورس افسر، 19 منزل، HBL پلازہ، آئی آئی چندریگر روڈ، کراچی، پاکستان
- چیف انٹرنل آڈٹر، 13 منزل، HBL پلازہ، آئی آئی چندریگر روڈ، کراچی، پاکستان

ایسی ساری ڈاک پر لفافے کی بیرونی جانب "confidential" اور اندرونی جانب "whistle blowing" مارک ہونا چاہیے تاکہ زیادہ سے زیادہ رازداری برقرار رہے۔

- فیکس- وسل بلوئر ایسے معاملات کی اطلاع فیکس نمبر 92-21-32460840+ پر بذریعہ فیکس بھی دے سکتا ہے۔ ایسے تمام فیکس کے پہلے صفحے پر "confidential" اور "whistle blowing" مارک ہونا چاہیے تاکہ زیادہ سے زیادہ رازداری برقرار رہے۔

- ویب سائٹ فارم– اسٹیک ہولڈر ایسے مسائل HBL's کی ویب سائٹ پر دیے گئے وسل بلو فارم کے ذریعے بھی رپورٹ کر سکتے ہیں۔ جیسا کہ ضمیمہ A میں دیا گیا ہے۔

- بین الاقوامی آپریشنز کے لیے - مذکورہ بالا کے ساتھ ساتھ بین الاقوامی مقامات پر اسٹیک ہولڈرز متعلقہ کنٹری مینجر یا ریجنل جنرل مینجر (RGM) کو اپنے مسائل رپورٹ کر سکتے ہیں۔ جو اسے CCO & CHRO, HOK کے علم میں لانے کے ذمہ دار ہوں گے۔

- ایمپلائی اپنے سپر وائزر یا اس سے ایک عہدہ اوپر سپر وائزر کو اپنے خدشات سے آگاہ کر سکتا ہے۔ جس فرد کو معلومات فراہم کی گئی ہے وہ اسے ایتھکس اینڈ کنڈکٹ تک پہنچانے کا ذمہ دار ہو گا۔

VIII. کیا میری وسل بلوئر رپورٹ راز رکھی جائے گی؟

قانون اور پالیسی کی حد میں جائز تفتیشی تقاضوں کے تحت رازداری بر قرار رکھی جائے گی۔

IX. اگر مجھے یقین نہ ہو کہ کچھ طریقے یا رویے نامناسب، غیر قانونی، غیر اخلاقی یا غیر مہذب تصور کیے جاتے ہیں تو کیا تب بھی مجھے اطلاع دینی چاہیے؟

جی ہاں! وسل بلو یونٹ اس بات کا تعین کرے گا کہ جس معاملے کی اطلاع دی گئی ہے وہ نامناسب، غیر قانونی، غیر اخلاقی یا غیر مہذب میں سے کس دائرے میں آتا ہے۔

X. جب میں اپنا انکشاف کروں تو کیا معلومات فراہم کروں؟

آپ حقائق پر مبنی اتنی معلومات دیں جس سے آپ کے الزام کی تفتیش کی جاسکے، جیسا کہ معاملے کے بارے میں مختصراً وضاحت (ملوث فرد کے نام / ڈپارٹمنٹ / برانچ وغیرہ کے ساتھ)، ملوث رقم (اگر کوئی ہو)، معاملے کی مدت، ثبوت اگر کوئی ہو (دستاویزی یا وضاحتی)، روک تھام کے لیے آپ کی تجویز کردہ کارروائی کا مختصر بیان۔

XI. میری وسل بلوئر رپورٹ فائل کرنے کے بعد کیا ہو گا؟

ہر وسل بلو معاملے کے درست انتظام کے لیے ابتدائی جانچ کے بعد کیس کی نوعیت کے مطابق FRMU & HR-RM،CIU وسل بلو معاملے کی تفصیلی جانچ، تفتیش یا تجزیہ کریں گے۔ تفتیشی ٹیم معاملے کی تفتیش کرکے اس کی رپورٹ / نتائج وسل بلو یونٹ کو پیش کرے گی۔ مجاز حکام تفتیشی رپورٹ کی بنیاد پر فیصلہ کریں گے۔

XII. میرے الزامات کی تفتیش کیوں نہیں کی جاسکے گی؟

کبھی کبھی اسٹیک ہولڈر ایسی بات پر وسل بلو کرتے ہیں جو نہ غیر قانونی ہوتی ہے نہ غیر اخلاقی اور نہ غیر مہذب یا نامناسب بلکہ کسی فرد کے پرفارمنس اپریسل، ترقی، بینک کی مراعات، معاوضے، تنظیم اور نوکری پر تعیناتی وغیرہ سے متعلق خدشات یا ذاتی رنجش پر ہوتی ہے، ایسے امور وسل بلوئنگ پالیسی اور وسل بلوئنگ پروگرام کے تحت نہیں حل کیے جاتے بلکہ ہیومن ریسورس میں رپورٹ کیے جاتے ہیں۔ ابتدائی تفتیش میں اس بات کا تجزیہ کیا جاتا ہے کہ معاملہ غیر قانونی، غیر مہذب، غیر اخلاقی یا نامناسب ہے بھی یا نہیں۔

XIII. میں تفتیش میں کیسے مدد کر سکتا ہوں؟

آپ جتنی ممکن ہو حقائق پر مبنی معلومات فراہم کرسکتے ہیں جس سے تفتیش شروع کرنے میں مدد ملے گی۔ تاہم کوئی ایسا ثبوت حاصل نہ کریں جس تک رسائی کی آپ کو اجازت نہیں ہے اور اپنے طور پر بھی تفتیش نہ کریں بلکہ اسے ماہرین پر چھوڑ دیں۔

XIV. کیا میں عمومی شکایات پر وسل بلو کر سکتا ہوں؟

عمومی شکایات کے لیے بینک کا مخصوص کسٹمر کی شکایات کے ازالے کا یونٹ قائم کیا گیا ہے۔ اکاؤنٹ اسٹیٹمنٹ نہ ملنے، کسٹمر کی رنجش، کوائف کا غلط ریکارڈ، ٹرانزیکشن پروسیس نہ ہونا عمومی شکایات کی مثالیں ہیں۔ ایسی تمام شکایات کی اطلاع وسل بلو یونٹ کے بجائے کسٹمر ریزولوشن یونٹ یا فون بینکنگ میں دی جانی چاہیے۔

XV. کیا میں اپنے HR سے متعلق امور پر وسل بلو کر سکتا ہوں؟

HR سے متعلق صرف وہی خدشات ظاہر کیے جائیں گے جن کا اطلاق پورے ادارے پر ہو یا جو اہم نوعیت کے ہوں۔ مزید یہ کہ ایمپلائی کے علم میں آنے والے HR پالیسیز کے غیر یکساں اطلاق پر بھی وسل بلو کی جاسکتی ہے۔ تاہم اس میں ایمپلائی سے منسلک ذاتی نوعیت کی شکایات شامل نہیں ہوں گی۔

XVI. کیا میں اپنے دوستوں اور کولیگز سے اس معاملے پر بات کر سکتا ہوں؟

اپنی اور تفتیش کی رازداری کی حفاظت کے لیے یہی مشورہ دیا جاتا ہے کہ معاملے پر اپنے دوستوں یا کولیگز سے بات چیت نہ کریں۔

XVII. وسل بلوئنگ پالیسی اور وسل بلوئنگ پروگرام طویل اور تفصیلی ہیں اور میں درست طور پر وسل بلو کرنا چاہتا ہوں۔ میں مدد کے لیے کہاں جاؤں؟

آپ مذکورہ وسل بلو کرنے میں مدد کے لیے وسل بلو یونٹ - ایتھکس اینڈ کنڈکٹ سے رجوع کر سکتے ہیں۔

XVIII. اگر میں نے وسل بلو کی اور تفتیش سے پتہ چلا کہ یہ کارروائی بے بنیاد ہے تو کیا میرے خلاف انتقامی کارروائی کی جائے گی؟

جیسا کہ وسل بلو پروگرام میں بتایا گیا ہے کہ جن کی کارروائی بدنیتی پر مبنی ہوگی انہی کے خلاف مناسب کارروائی کی جائے گی۔

XIX. کیا مجھے انتقامی کارروائی سے محفوظ رکھا جائے گا؟

جی ہاں! وسل بلوئر کی حفاظت اولین ذمہ داری ہے۔ انتظامیہ اس بات کا خیال رکھے گی کہ اسٹیک ہولڈر کو خدشات کے اظہار / ممکنہ دھوکہ دہی کی رپورٹ کے نتیجے میں کسی انتقام کا خطرہ نہ ہو؛ اس بات سے قطع نظر کہ وہ درست ثابت ہوتے ہیں یا نہیں؛ بشرطیکہ اس نے یہ سب خلوصِ نیت سے ذمہ داری کے ساتھ کیا ہو۔ وسل بلوئر کو ہراساں کرنا یا شکار بنانا برداشت نہیں کیا جاتا۔ اسٹیک

ہولڈر یا متاثرہ شخص کی جانب سے اس قسم کا کوئی بھی عمل، بینک کے اندر یا باہر شدید بد اخلاقی تصور کیا جائے گا، جو ثابت ہو جانے کی صورت میں ملوث شخص کے خلاف ضابطے کی کارروائی یا قانونی چارہ جوئی کا سبب بن سکتا ہے۔

XX. کیا غلطی کی صورت میں میں وسل بلو کا معاملہ واپس لے سکتا ہوں؟

جی ہاں! آپ ایسا کر سکتے ہیں۔ براہِ مہربانی کیس ریفرنس نمبر کے ساتھ ان ذرائع سے رابطہ کریں جن پر آپ نے وسل بلو کی تھی اور کیس واپسی کا جواز بھی بتائیں۔