



بنک مکرمہ
Bank Makramah Ltd.

(FAQs) / کثر پوچھے جانے والے سوالات

I. وسل بلوننگ پالیسی اور پروگرام کیا ہے؟

وسل بلوننگ پالیسی اور پروگرام اسٹیک ہولڈرز کو نامناسب، غیر قانونی، غیر اخلاقی یا غیر مہذب رویوں کی نشاندہی کرنے کی ترغیب دیتا ہے اور ایسی شکایات کو درج کرنے اور ان پر کارروائی کرنے کا ایک باقاعدہ طریقہ کار فراہم کرتا ہے۔

II. وسل بلوننگ کیا ہے؟

وسل بلوننگ کی اصطلاح کسی ضابطہ 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 لائڈنگ، 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، قابل اعتراض کھاتہ داری، آڈٹنگ اور مالی رپورٹنگ کے طریقے، قانون شکنی، غیر مجاز استعمال، غیر اخلاقی / غیر منصفانہ طرز 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. نا معلوم اور پوشیدہ میں کیا فرق ہوتا ہے؟

ایک وسل بلونر 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 اپنا ظاہر نہیں کیا جائے گا۔ اگر بینک قانونی تقاضوں کے تحت نام ظاہر کرنے کا پابند ہو تو وسل بلونر کی رضامندی درکار نہیں ہو گی۔ کوئی بھی ملازم یا کوئی اور وسل بلونر خدشات ظاہر کرتے ہوئے اپنا نام نہ دے تو اسے نامعلوم وسل بلوننگ کہیں گے۔ عموماً خدشات ظاہر کرنے کا بہترین طریقہ کھل کر اظہار ہے۔

IV. کیا پوشیدہ یا نا معلوم انداز میں خدشات کا اظہار کیا جا سکتا ہے؟

وسل بلونرز 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، یا مقصد ڈیٹا اور دلائل پر مبنی معلومات فراہم کیے گئے ہوں۔

V. BML بینک نے وسل بلوننگ پالیسی اور پروگرام کیوں بنایا ہے؟

بینک تمام شعبوں میں اعلیٰ اخلاقی معیارات قائم کر کے کشادہ ذہنی اور احتساب کے کلچر کو فروغ دینا چاہتا ہے۔ اس عہد کے پیش 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 بلوننگ طریقہ کار کے ذریعے خدشات کا اظہار کریں۔

VI. کس طرح کے نامناسب، غیر قانونی، غیر اخلاقی یا غیر مہذب رویے پر میں وسل بلو کر سکتا ہوں؟

کسی قانون اور / یا ضابطہ اخلاق کی حقیقی یا ممکنہ خلاف ورزی بشمول غیر مہذب رویے، بد اخلاقی، دھوکہ دہی / جعل سازی، رشوت ستانی، بد عنوانی، منی لائڈنگ، 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، قابل اعتراض کھاتہ داری، آڈٹنگ اور مالی رپورٹنگ کے طریقے، قانون شکنی، غیر مجاز استعمال / غیر اخلاقی / غیر منصفانہ طرز 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؟

وسل بلوئر (Whistleblower) اپنی شکایت یا خدشات درج ذیل میں سے کسی بھی ذریعے سے بھیج سکتا ہے:

ای میل: whistleblowing@bankmakramah.com

بذریعہ ڈاک: براہ راست ہیڈ آف انٹرنل آڈٹ ڈویژن یا ہیڈ آف کوالٹی اشورینس اینڈ سپیشل اسائنمنٹس کو درج ذیل پتے پر بھیجی جا سکتی ہے

(i) ہیڈ آف انٹرنل آڈٹ ڈویژن، بی ایم ایل، پلاٹ نمبر 29، سلیکٹ سینٹر، ایف-11 مرکز، اسلام آباد، پاکستان

(ii) ہیڈ آف کوالٹی اشورینس اینڈ اسپیشل اسائنمنٹس، 12 ویں منزل، بی ایم ایل پلازہ، ممتاز حسن روڈ، آف آئی آئی چندریگر روڈ، کراچی، پاکستان۔

* ایسی تمام ڈاک کے بیرونی لفافے پر (صیغہ راز) لکھنا ضروری ہے

اسٹیک ہولڈر کے پاس اپنے خدشات کی اطلاع کے لیے ”وسل بلوئنگ آن لائن فارم“ پُر کر کے بھیجنے کا آپشن بھی موجود ہے۔

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

قانون اور پالیسی کی حد میں جائز تفتیشی تقاضوں کے تحت راز داری پر 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 مختصر اوضاحت 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؟

ابتدائی جانچ کے بعد، وسل بلو کیس کی نوعیت کے مطابق متعلقہ شعبہ تفصیلی جانچ، تفتیش یا تجزیہ کرے گا۔ تفتیشی ٹیم اپنی رپورٹ/نتائج وسل بلو یونٹ کو پیش کرے گی، جس کی بنیاد پر مجاز حکام 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 نا مناسب ہے بھی یا نہیں۔

XIII. میں تفتیش میں کیسے مدد کر سکتا ہوں؟

آپ جتنی ممکن ہو حقائق پر مبنی معلومات فراہم کر سکتے 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، کو الف 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 ایمپلائے کے علم میں آنے والے ایچ آر پالیسیز کے غیر یکساں اطلاق پر بھی وسل بلو کی جاسکتی ہے۔ تاہم اس میں ایمپلائے کے منسلک ذاتی نوعیت کی شکایات شامل نہیں ہوں گی۔

XVI. کیا میں اپنے دوستوں اور کو لیگز 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 کو لیگز سے بات چیت نہ کریں۔

XVII. 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 پر وگرام میں بتایا گیا ہے کہ جن کی کارروائی بد نیتی پر مبنی ہو گی انہی کے خلاف مناسب کارروائی کی جائے گی۔

XVIII. 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 کہ اس نے یہ سب خلوص 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 جائے کی صورت میں ملوث شخص کے خلاف ضابطے کی کارروائی یا قانونی چارہ جوئی کا سبب بن سکتا ہے۔

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

جی ہاں ! آپ ایسا کر سکتے ہیں۔ براہ 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۔