

## النظام الداخلي لألية التظلم لدى BASF

### من يمكنه الاتصال بالخط الساخن؟

الخط الساخن متاح لجميع الأشخاص وموظفي BASF والأطراف الثالثة.

### ما هي الشكاوى التي يمكنك تقديمها؟

الخط الساخن هو قناة سرية يمكنك من خلالها طرح الأسئلة و / أو الإبلاغ عن المخاوف بشأن سوء السلوك الفعلي أو المحتمل، وانتهاكات اللوائح أو القوانين، بالإضافة إلى سياسات BASF ومدونة قواعد السلوك العالمية لشركة BASF.

قد تتعلق الأسئلة أو المخاوف بأي موضوع من موضوعات مدونة قواعد السلوك العالمية الخاصة بنا، مثل قضايا البيئة وحقوق الإنسان، وإدارة ممتلكات الشركات، وقانون مكافحة الاحتكار، والفساد والرشوة، والخصوصية وحماية المعلومات.

### كيف تصل إلى الخط الساخن؟

يمكنك الوصول إلى الخط الساخن العالمي للامتثال من BASF إما عبر رقم هاتف مجاني أو عبر الموقع الإلكتروني. تحت الرابط التالي، ستجد رقم الهاتف الخاص بالبلد الذي ترغب في الاتصال بنا منه: [EthicsPoint - BASF](#). إذا كنت ترغب في الاتصال بنا عبر نموذج الويب، يرجى اتباع هذا الرابط: [EthicsPoint - BASF](#). ستجد هناك أيضاً رمز الاستجابة السريعة للوصول عبر هاتفك المحمول، إذا رغبت في ذلك.

### ماذا يحدث لطلبك وما هو التوقيت؟

إذا قمت بطلب رقم الهاتف، سيتم الرد على مكالمتك من قبل موظف مركز الاتصال. بمجرد تحديد لغتك المفضلة، سيوجهك محدث آلي خلال العملية. إذا لم تكن لغتك المفضلة متاحة، يمكن للمتحدث الفوري الانضمام إلى المحادثة لمساعدتك. لا يتم تسجيل المكالمات ويتم الحفاظ على السرية في أي حال. يتم ضمان ذلك أيضاً من خلال حقيقة أن خطنا الساخن يتم تشغيله من قبل مزود خارجي مشهور لخدمات الهاتف والخط الساخن على شبكة الإنترنت.

إذا قمت بالإبلاغ عن طلبك عبر نموذج الويب، فستتلقى تأكيداً بالاستلام من BASF في غضون 48 ساعة على أبعد تقدير. لن يتم إرسال ملخص إلكتروني لتقريرك أو طلبك إلا إلى الأعضاء المسؤولين في فريق الامتثال في BASF، الذين سيفحصون الحقائق ويقررون اتخاذ مزيد من الإجراءات. اعتماداً على وقائع القضية، يمكن أن تشارك وحدات متخصصة مختلفة في BASF في التحقيقات، مثل الإدارة القانونية، أو الموارد البشرية، أو أمن المصنع، أو تدقيق الشركات، أو البيئة والصحة والسلامة للشركات.

يتيح الخط الساخن أيضاً التواصل المجهول بينك وبين فريق التحقيق لتبادل معلومات إضافية إذا لزم الأمر. لذلك، من المهم أن تستفسر بانتظام ومتابعة حالة تقريرك. للقيام بذلك، يمكنك إما الاتصال بالخط الساخن مرة أخرى أو، إذا اخترت نموذج الويب، فقم بتسجيل الدخول إلى موقع الويب باستخدام رقم المعاملة وكلمة المرور. وتفاصيل نتائج التحقيقات، بما في ذلك التدابير المتخذة سرية.

تعمل فرق التحقيق بأكثر قدر ممكن من الكفاءة لمراجعة القضايا وحلها. يختلف كل فحص عن الآخر وبالتالي قد يختلف الوقت المطلوب. تسعى BASF جاهدة لمعالجة جميع الطلبات بسرعة، أي في غضون أسابيع بدلاً من أشهر، وتزويدك بملاحظات حول حالة المعالجة بعد 3 أشهر على أبعد تقدير. عند الانتهاء من التحقيق، سوف تتلقى ملاحظات.

## كيف ستم حمايتك من الانتقام؟

لن تتسامح BASF مع الانتقام من أي شخص يثير مخاوف بحسن نية أو يشارك في تحقيق، حتى لو كانت النتيجة في نهاية المطاف لا أساس لها من الصحة. مثل هذا الانتقام ممنوع منعاً باتاً في BASF وسيعاقب عليه باعتباره سوء سلوك خطير، وهو منصوص عليه أيضاً في مدونة قواعد السلوك الخاصة بنا. لذلك، لا داعي للخوف من الانتقام إذا أعربت عن مخاوفك أو طلبت المشورة.

يتم تدريب موظفي الوحدات الداخلية في BASF المكلفين بالقضايا على الحفاظ على سرية المعلومات المرسلّة. بالإضافة إلى ذلك، نتبع

"مبدأ الحاجة إلى المعرفة"، أي أن الوصول إلى المعلومات يقتصر على الأشخاص الذين يحتاجون بشدة إلى هذه المعلومات لمعالجة القضية. نحن نتبع أيضاً مبدأ الاستقلال. معالجو القضايا محايدون ومستقلون في معالجة القضايا وملزمون بالسرية.

### هل يمكنك عدم الكشف عن هويتك؟

يمكن تقديم التقارير بشكل مجهول. إذا كنت ترغب في متابعة الحالة أو مشاركة المزيد من المعلومات، يمكنك الاتصال بنا مرة أخرى في أي وقت، حتى دون الكشف عن هويتك.

على الرغم من عدم الكشف عن هويتك، يمكنك إدخال عنوان بريدك الإلكتروني بحيث يمكن إعلامك عندما يكون لدى BASF طلب أو الاتصال بك بشكل عام بخصوص طلبك. لا يمكن الاطلاع على عنوان بريدك الإلكتروني من قبل BASF أو مزود الخدمة الخارجي للخط الساخن. وبالتالي يتم الحفاظ على عدم الكشف عن هويتك.

### اختبار الفعالية

نقوم بمراجعة فعالية إجراء الشكاوى على أساس مخصص إذا لزم الأمر، ولكن مرة واحدة على الأقل في السنة.

### اختصاص

تقع المسؤولية الداخلية عن الخط الساخن على عاتق قسم الامتثال المؤسسي (compliance@basf.com) في BASF.