BASF şikayət mexanizmi üçün prosedur qaydaları

Qaynar Xəttə kim müraciət edə bilər?

Qaynar Xəttə bütün şəxslər, o cümlədən BASF işçiləri, eləcə də üçüncü şəxslər müraciət edə bilərlər.

Nə kimi şikayətləri verə bilərsiniz?

Qaynar Xətt məxfi kanaldır ki, onun vasitəsilə faktiki və ya mümkün pozuntular, qaydalar və ya qanunların, BASF siyasətlərinin və BASF Qlobal Davranış Kodeksinin şərtlərinin pozulması ilə bağlı suallar verə və/və ya narahatlığınızı bildirə bilərsiniz.

Suallar və ya məlumatlandırmalar Qlobal Davranış Kodeksimizin ətraf mühit və insan hüquqları məsələləri, şirkət əmlakının idarə edilməsi, antiinhisar qanunları, korrupsiya və rüşvətxorluq, habelə data və məlumatların mühafizəsi kimi istənilən kateqoriyası ilə bağlı ola bilər.

Qaynar Xətlə necə əlaqə saxlaya bilərsiniz?

BASF Qlobal Uyğunluq Qaynar Xəttinə pulsuz telefon nömrəsi və ya vebsayt vasitəsilə müraciət edə bilərsiniz. Aşağıdakı linkə daxil olaraq bizimlə əlaqə saxladığınız ölkə üçün xüsusi telefon nömrəsini tapa bilərsiniz: EthicsPoint - BASF. Veb-forma vasitəsilə bizimlə əlaqə saxlamaq istəyirsinizsə, bu linkə daxil olun: EthicsPoint - BASF. İstədiyiniz təqdirdə, mobil telefondan daxil olmaq üçün QR kodu da tapa bilərsiniz.

Sorğunuz necə işlənəcək və son tarix nədir?

Göstərilən telefon nömrəsini yığdığınız zaman Çağrı Mərkəzinin nümayəndəsi zənginizə cavab verəcəkdir. Tərcih etdiyiniz dili seçdikdən sonra avtomatik anons bütün proses boyunca sizə istiqamət verəcəkdir. Tərcih etdiyiniz dil yoxdursa, maraqlandığınız məlumatların tərcüməsinə kömək etmək üçün söhbətə tərcüməçi qoşulacaq. Zənglər qeyd olunmur və məxfilik həmişə qorunur. Bu, həm də ona görə təmin edilir ki, Qaynar Xəttimiz telefon və veb əsaslı qaynar xətt xidmətlərinin sübut edilmiş xarici təminatçısı tərəfindən idarə olunur.

Əgər narahatlığınızı veb-forma vasitəsilə bildirsəniz, ən gec 48 saatdan sonra BASF-dan qəbul bildirişi alacaqsınız. Məlumat və ya sorğunuzun elektron xülasəsi yalnız onu nəzərdən keçirəcək və gələcək fəaliyyətləri müəyyən edəcək BASF Uyğunluq Qrupunun xüsusi üzvlərinə təqdim olunacaqdır. Məlumatın xarakterindən asılı olaraq, araşdırma Hüquq Departamentinə, İnsan Resursları, Korporativ Təhlükəsizlik, Korporativ Audit və ya Korporativ EHS şöbələrinə həvalə edilə bilər.

Qaynar Xətt həmçinin əlavə məlumat lazım olduqda sizinlə araşdırma qrupu arasında anonim əlaqə yaratmağa imkan verir. Buna görə də məlumatınızı mütəmadi olaraq izləmək vacibdir. Bunun üçün ya “Qaynar Xətt”ə yenidən zəng edə, ya da bizimlə əlaqə saxlamaq üçün veb-formanı seçmisinizsə, məlumatınız üzrə açar söz və şifrənizlə vebsayta daxil ola bilərsiniz. Araşdırmamızın konkret nəticələri və görülən istənilən tədbir məxfidir.

Araşdırma qrupları məsələləri nəzərdən keçirmək və həll etmək üçün mümkün qədər səmərəli işləyir. Hər bir araşdırma fərqlidir və buna görə də məsələlərin həlli üçün tələb olunan müddət fərqlənir. BASF bütün məsələləri tez bir zamanda, yəni aylar deyil, həftələr ərzində həll etməyə və ən gec 3 aydan sonra məsələ ilə bağlı məlumat vermək üçün sizinlə əlaqə saxlamağa çalışır. İş tamamlandıqda sizə bildiriş gələcək.

Qisasdan necə qorunursunuz?

BASF xoş niyyətlə narahatlığı barədə məlumat verən və ya araşdırmada iştirak edən hər kəsə qarşı qisas tədbirinə dözümlülük nümayiş etdirməyəcək (hətta iddia sonda sübuta yetirilməsə belə). Bu cür qisas BASF-da qəti qadağandır və ciddi qanun pozuntusu kimi qəbul ediləcəkdir. Bu, Davranış Kodeksimizdə də öz əksini tapıb. Buna görə də, narahatlıqlarınızı ifadə edərkən və ya məsləhət alarkən qisasdan qorxmağa ehtiyac yoxdur.

Bu məlumatları alan BASF əməkdaşları verilən məlumatları maksimum dərəcədə məxfi saxlamaq üçün təlim keçiblər. Bundan əlavə, biz “bilməli prinsipi"nə əməl edirik, yəni məlumatlara çıxış imkanı məhdudlaşdırılır və yalnız işə baxılması üçün təcili məlumat almaq ehtiyacı olanlara çıxış imkanı verilir. Bundan əlavə, biz müstəqil yanaşma tətbiq edirik. İşlərə baxan şəxslər qərəzsiz, işə baxılmasında müstəqildirlər və məxfiliyə riayət edirlər.

Anonimliyi qoruya bilirsinizmi?

Bəli, sualınızı anonim şəkildə göndərə bilərsiniz. Əgər işi daha sonra izləmək və ya daha çox məlumat paylaşmaq istəyirsinizsə, istənilən vaxt anonim şəkildə bizimlə yenidən əlaqə saxlaya bilərsiniz.

Anonimliyə baxmayaraq, siz e-poçt ünvanınızı təqdim edə bilərsiniz ki, BASF-nin sualı olarsa və ya sorğunuzla bağlı sizinlə əlaqə saxlamaq istəyərsə, sizə məlumat verə bilsin. Nə BASF, nə də qaynar xəttin xarici təminatçısı sizin e-poçt ünvanınızı görə bilmir. Beləliklə, anonimliyiniz qorunur.

Effektivliyin nəzərdən keçirilməsi

Şikayətlər mexanizminin effektivliyini zəruri hallarda xüsusi əsasda, lakin ən azı ildə bir dəfə nəzərdən keçiririk.

Səlahiyyət

BASF-da Qaynar Xətt üzrə şirkətdaxili səlahiyyətə Korporativ Uyğunluq bölməsi (compliance@basf.com) malikdir.