

Reglamento del Mecanismo de Quejas de BASF

¿Quién puede ponerse en contacto con la línea directa?

La línea directa está disponible para todas las personas, empleados de BASF y terceros.

¿Qué quejas puede presentar?

La línea directa es un canal confidencial a través del cual se pueden hacer preguntas y/o informar inquietudes sobre mala conducta real o potencial, violaciones de regulaciones o leyes, así como sobre las políticas de BASF y el Código de Conducta Global de BASF.

Las preguntas o inquietudes pueden estar relacionadas con cualquier tema de nuestro Código de Conducta Global, como ser cuestiones ambientales y de derechos humanos, administración de propiedad corporativa, ley antimonopolio, corrupción y soborno, privacidad y protección de la información.

¿Cómo se comunica con la línea directa?

Puede comunicarse con la línea directa de cumplimiento global de BASF a través de un número de teléfono gratuito o a través del sitio web. En el siguiente enlace encontrará el número de teléfono respectivo del país desde el cual desea contactarnos: [EthicsPoint - BASF](#). Si desea comunicarse con nosotros a través del formulario web, siga este enlace: [EthicsPoint - BASF](#). Allí también encontrará un código QR para acceder a través de su teléfono móvil, si así lo desea.

¿Qué sucede con su solicitud y cuál es el tiempo aproximado de resolución?

Si marca el número de teléfono, su llamada será respondida por un empleado del centro de llamadas. Una vez que haya seleccionado su idioma preferido, un mensaje automático lo guiará a través del proceso. Si su idioma preferido no está disponible, un intérprete puede unirse a la conversación. Las llamadas no se graban y la confidencialidad se mantiene en cualquier caso. Esto también está garantizado por el hecho de que nuestra línea directa es operada por un reconocido proveedor externo de servicios telefónicos y de línea directa basados en la web.

Si informa de su solicitud a través del formulario web, recibirá una confirmación de recepción de BASF en un plazo máximo de 48 horas. Un resumen electrónico de su informe o solicitud se enviará solo a los miembros responsables del Equipo de Cumplimiento de BASF, quienes examinarán los hechos y decidirán sobre medidas adicionales. Dependiendo de los hechos del caso, varias unidades especializadas de BASF pueden participar en las investigaciones, como el departamento legal, recursos humanos, seguridad de la planta, auditoría corporativa o EHS corporativo.

La línea directa también permite el contacto anónimo entre usted y el equipo de investigación, por ejemplo: para intercambiar información adicional. Por lo tanto, es importante que pregunte regularmente sobre el estado de procesamiento de su informe. Para hacer esto, puede llamar a la línea directa nuevamente o, si ha elegido el formulario web, iniciar sesión en el sitio web con su número de transacción y contraseña. Los detalles del resultado de las investigaciones, incluidas las medidas adoptadas, son confidenciales.

Los equipos de investigación trabajan de la manera más eficiente posible para revisar y resolver problemas. Cada caso es diferente y, por lo tanto, el tiempo requerido puede variar. BASF se esfuerza por procesar todas las solicitudes rápidamente, es decir, en semanas en lugar de meses, y para proporcionarle comentarios sobre el estado del procesamiento después de 3 meses a más tardar. Al finalizar una investigación, recibirá comentarios.

¿Cómo se le protegerá de represalias?

BASF no tolerará represalias contra nadie que plantee inquietudes de buena fe o esté involucrado en una investigación, incluso si el resultado es finalmente infundado. Tales represalias están estrictamente prohibidas en BASF y serían castigadas como falta grave, lo que también está consagrado en nuestro Código de Conducta. Por lo tanto, no tiene que temer represalias si expresa sus preocupaciones o pide consejo.

Los empleados de las unidades internas de BASF a quienes se les confía los casos están capacitados para mantener la confidencialidad de la información transmitida. Además, seguimos el "Principio de necesidad de saber", es decir, el acceso a la información se limita a aquellas personas que necesitan absolutamente esta información para procesar un caso. También seguimos el principio de independencia. Los encargados del tratamiento de los casos son imparciales, independientes en su tramitación de los casos y están sujetos al secreto.

¿Puedes permanecer en el anonimato?

Los informes se pueden enviar de forma anónima. Si desea hacer un seguimiento del caso o compartir más información, puede contactarnos nuevamente en cualquier momento, incluso de forma anónima.

A pesar del anonimato, puede ingresar su dirección de correo electrónico para que pueda ser informado cuando BASF tenga una solicitud o, en general, contactarlo con respecto a su solicitud. Su dirección de correo electrónico no puede ser vista por BASF o el proveedor de servicios externo de la línea directa. De este modo, se preserva el anonimato.

Prueba de eficacia

Revisamos la eficacia del procedimiento de quejas sobre una base ad hoc, al menos una vez al año.

Competencia

La responsabilidad interna de la línea directa recae en el departamento de Cumplimiento Corporativo (compliance@basf.com) de BASF.