

## قوانین دادرسی برای ساز و کار شکایت در BASF

### چه کسی می تواند با خط تلفن تماس بگیرد؟

این خط تلفن برای همه افراد، کارکنان BASF و اشخاص ثالث در دسترس است.

چه شکایتی می توانید ارائه دهید؟

این خط تلفن یک کانال محرمانه است که از طریق آن می توانید سوالات خود را مطرح کنید و / یا نگرانی های مربوط به سوء رفتار واقعی یا بالقوه، نقض مقررات یا قوانین، و همچنین سیاست های BASF و ایین نامه جهانی BASF را گزارش دهید.

سوالات یا نگرانی ها ممکن است مربوط به هر موضوع ایین نامه جهانی ما مانند مسائل زیست محیطی و حقوق بشر، مدیریت اموال شرکت ها، قانون ضد انحصاری، فساد و رشوه، حریم خصوصی و حفاظت از اطلاعات باشد.

### چگونه با خط تلفن تماس بگیریم؟

شما می توانید از طریق یک شماره تلفن رایگان یا از طریق وب سایت به خط تلفن جهانی BASF دسترسی پیدا کنید. در لینک زیر شماره تلفن مربوط به کشوری که می خواهید با ما تماس بگیرید را پیدا خواهید کرد. EthicsPoint - BASF: اگر می خواهید از طریق فرم وب با ما تماس بگیرید، لطفاً این لینک را دنبال کنید. EthicsPoint - BASF: در آنجا شما همچنین یک کد QR برای دسترسی از طریق تلفن همراه خود را پیدا کنید.

### برای درخواست شما چه اتفاقی می افتد و مدت زمان آن چه قدر است؟

اگر با شماره تلفن تماس بگیرید، کارمند مرکز تماس به تماس شما پاسخ خواهد داد. هنگامی که زبان مورد نظر خود را انتخاب کردید، یک اعلان خودکار شما را از طریق فرآیند هدایت می کند. اگر زبان مورد نظر شما در دسترس نباشد، مترجم می تواند به مکالمه بپیوندد. تماس ها ثبت نمی شوند و محرمانه بودن در هر صورت حفظ می شود. این نیز با این واقعیت تضمین می شود که خط تلفن ما توسط یک ارائه دهنده مشهور خارجی خدمات تلفن و خط تلفن مبتنی بر وب اداره می شود.

اگر درخواست خود را از طریق فرم وب گزارش دهید، تایید رسید از BASF را ظرف مدت 48 ساعت دریافت خواهید کرد. خلاصه الکترونیکی گزارش یا درخواست شما فقط به اعضای مسئول تیم انطباق BASF ارسال می شود که حقایق را بررسی می کنند و در مورد اقدامات بیشتر تصمیم می گیرند. بسته به حقایق پرونده، واحدهای تخصصی مختلف BASF می توانند در تحقیقات مانند بخش حقوقی، منابع انسانی، امنیت کارخانه، حسابرسی شرکت یا EHS شرکت کنند.

این خط تلفن همچنین امکان تماس ناشناس بین شما و تیم تحقیق را فراهم می کند. بنابراین، مهم است که شما به طور منظم در مورد وضعیت پردازش گزارش خود پرس و جو کنید. برای انجام این کار، می توانید دوباره با خط تلفن تماس بگیرید یا اگر فرم وب را انتخاب کرده اید، با شماره کاربری و رمز عبور خود وارد وب سایت شوید. جزئیات نتیجه تحقیقات، از جمله اقدامات انجام شده، محرمانه است.

تیم های تحقیقاتی تا حد ممکن برای بررسی و حل مسائل کار می کنند. هر از موم متفاوت است و بنابراین زمان مورد نیاز ممکن است متفاوت باشد. BASF تلاش می کند تا تمام درخواست ها را به سرعت پردازش کند، یعنی در عرض چند هفته به جای ماه ها، و بازخورد خود را در مورد وضعیت پردازش پس از 3 ماه ارائه دهد. پس از اتمام تحقیقات، بازخورد دریافت خواهید کرد.

## چگونه از شما در برابر اقدامات تلافی محافظت می شود؟

BASF هرگونه اقدام تلافی جویانه علیه هر کسی که با حسن نیت نگرانی ایجاد می کند یا در تحقیقات شرکت می کند، تحمل نخواهد کرد، حتی اگر نتیجه در نهایت بی اساس باشد. چنین اقدامات تلافی جویانه ای در BASF به شدت ممنوع است و به عنوان سوء رفتار جدی مجازات می شود که در این نامه رفتاری ما نیز گنجانده شده است. بنابراین، شما لازم نیست هیچگونه نگرانی از اقدام تلافی جویانه برای ابراز نگرانی های خود را و یا درخواست مشاوره داشته باشید.

کارکنان واحدهای داخلی BASF که پرونده ها را به عهده دارند، آموزش دیده اند تا محرمانه بودن اطلاعات منتقل شده را حفظ کنند. علاوه بر این، ما به پیرو

"اصل نیاز به دانستن"، یعنی دسترسی به اطلاعات محدود به افرادی است که کاملاً به این اطلاعات برای پردازش پرونده نیاز دارند. ما همچنین از اصل استقلال پیروی می کنیم. پردازنده های پرونده ها بی طرف، مستقل در رسیدگی به پرونده خود و ملزم به محرمانه بودن هستند.

## ایا می توانید ناشناس بمانید؟

گزارش ها را می توان به صورت ناشناس ارسال کرد. اگر می خواهید پرونده را پیگیری کنید یا اطلاعات بیشتری را به اشتراک بگذارید، می توانید در هر زمان، حتی ناشناس، دوباره با ما تماس بگیرید.

با وجود ناشناس ماندن، می توانید ادرس ایمیل خود را وارد کنید تا بتوانید در صورت درخواست BASF مطلع شوید یا به طور کلی در مورد درخواست خود به شما اطلاع داده شود. ادرس ایمیل شما توسط BASF یا ارائه دهنده خدمات خارجی خط تلفن قابل مشاهده نیست. گمنامی به این ترتیب حفظ می شود.

## ازمون اثربخشی

ما اثربخشی روند شکایت را به صورت موقت بررسی می کنیم، اما حداقل یک بار در سال.

## شایستگی

مسئولیت داخلی خط تلفن با بخش انطباق شرکت (compliance@basf.com) BASF است.