

Pravila postupanja za mehanizam BASF pritužbi

Tko može kontaktirati dežurnu telefonsku liniju?

Dežurna linija dostupna je svim osobama, i zaposlenicima BASF-a i trećim stranama.

Koje pritužbe možete podnijeti?

Dežurna linija je povjerljiv kanal putem kojeg možete postavljati pitanja i / ili prijavljivati zabrinutost zbog stvarnog ili potencijalnog neprimjerenog ponašanja, kršenja propisa ili zakona, kao i BASF-ovih politika i BASF-ovog Globalnog kodeksa ponašanja.

Pitanja ili nedoumice mogu se odnositi na bilo koju temu našeg Globalnog kodeksa ponašanja, kao što su pitanja okoliša i ljudskih prava, upravljanje korporativnom imovinom, protumonopolsko pravo, korupcija i podmićivanje, privatnost i zaštita informacija.

Kako doći do telefonske linije?

BASF Global Compliance Hotline možete kontaktirati putem besplatnog telefonskog broja ili putem web stranice. Pod sljedećim linkom pronaći ćete odgovarajući telefonski broj zemlje iz koje nas želite kontaktirati: [EthicsPoint - BASF](#). Ako nas želite kontaktirati putem web obrasca, molimo vas da slijedite ovaj link: [EthicsPoint - BASF](#). Tamo ćete po želji pronaći i QR kôd za pristup putem mobilnog telefona.

Kako će se obraditi Vaš zahtjev i koji je predviđeni vremenski rok za povratne informacije?

Ako birate telefonski broj, na vaš će poziv odgovoriti zaposlenik pozivnog centra. Nakon što odaberete željeni jezik, automatski upit vodit će vas kroz postupak. Ako vaš preferirani jezik nije dostupan, prevoditelj se može pridružiti razgovoru. Pozivi se ne snimaju i u svakom slučaju se čuva povjerljivost. To osigurava i činjenica da našom telefonskom linijom upravlja poznati vanjski pružatelj telefonskih i web telefonskih usluga.

Ako svoj zahtjev prijavite putem web obrasca, primiti ćete potvrdu o primitku od BASF-a najkasnije u roku od 48 sati. Elektronički sažetak vašeg izvješća ili zahtjeva bit će prosljeđen samo odgovornim članovima BASF-ovog tima za pritužbe, koji će ispitati činjenice i odlučiti o daljnjim radnjama. Ovisno o činjenicama slučaja, u istrage mogu biti uključene različite odjeli BASF-a, kao što su pravni odjel, ljudski resursi, odjel korporativne sigurnosti, odjel korporativne revizija ili korporativni EHS.

Dežurna linija također omogućuje anonimni kontakt između vas i istražnog tima, npr. za razmjenu dodatnih informacija. Stoga je važno da se redovito raspitujete o statusu obrade vašeg izvješća. Da biste to učinili, možete ponovno nazvati telefonsku liniju ili, ako ste odabrali web obrazac, prijaviti se na web mjesto sa svojim brojem transakcije i lozinkom. Pojednosti o ishodu istraga, uključujući poduzete mjere, povjerljive su.

Istražni timovi rade što učinkovitije na preispitivanju i rješavanju problema. Svaki zahtjev je različit i stoga potrebno vrijeme rješavanja zahtjeva može varirati. BASF nastoji brzo obraditi sve zahtjeve, odnosno u roku od nekoliko tjedana, a ne mjeseci, te vam pružiti povratne informacije o statusu obrade najkasnije nakon 3 mjeseca. Po završetku istrage dobiti ćete povratne informacije.

Kako ćete biti zaštićeni od odmazde?

BASF neće tolerirati odmazdu protiv bilo koga tko izražava zabrinutost u dobroj vjeri ili je uključen u istragu, čak i ako je ishod u konačnici neutemeljen. Takva odmazda strogo je zabranjena u BASF-u i bila bi kažnjena kao teška povreda dužnosti, što je također sadržano u našem Kodeksu ponašanja. Stoga se ne morate bojati odmazde ako izrazite svoju zabrinutost ili zatražite savjet.

Zaposlenici BASF-ovih internih jedinica kojima su povjereni slučajevi obučeni su za održavanje povjerljivosti prenesenih informacija. Osim toga, slijedimo načelo 'treba znati', odnosno pristup informacijama ograničen je na one osobe kojima su te informacije apsolutno potrebne za obradu slučaja. Također slijedimo načelo neovisnosti. Timovi su nepristrani, neovisni u postupanju s predmetima i vezani za tajnost.

Možeš li ostati anonimn?

Izvešća se mogu podnijeti anonimno. Ako želite pratiti slučaj ili podijeliti dodatne informacije, možete nas ponovno kontaktirati u bilo kojem trenutku, čak i anonimno.

Unatoč anonimnosti, možete unijeti svoju adresu e-pošte kako biste bili obaviješteni kada BASF ima neko pitanje ili vas želi općenito kontaktirati u vezi sa zahtjevom. BASF ili vanjski davatelj usluga telefonske linije ne mogu vidjeti vašu adresu e-pošte. Tako je očuvana anonimnost.

Test učinkovitosti

Preispitujemo učinkovitost postupka podnošenja pritužbi ad hoc, ali najmanje jednom godišnje.

Nadležnost

Interna odgovornost za telefonsku liniju leži na BASF-ovom odjelu za korporativne pritužbe (compliance@basf.com).