

BASF шағымдарын қарастыру механизмінің ережелері

Жедел байланыс желісіне кім хабарласа алады?

Жедел байланыс желісіне BASF қызметкерлерін қоса алғанда барлығы хабарласа алады, сондай-ақ бұл үшінші тараптар үшін же қолжетімді.

Қандай шағымдар жіберуге болады?

Жедел байланыс желісі — бұл орын алған немесе орын алуы мүмкін заң бұзушылықтар, ережелерді немесе заңдарды бұзу, сондай-ақ BASF саясаты және BASF жаһандық мінез-құлық кодексі туралы сұрақтар қоюға және/немесе мәселе жайлы есеп жіберуге болатын құпия арна.

Сұрақтар немесе есептер қоршаған орта және адам құқықтары мәселелері, компания меншігін пайдалану, монополияға қарсы заңдар, сыбайлас жемқорлық және парақорлық, сондай-ақ деректер мен ақпаратты қорғау сияқты жаһандық мінез-құлық кодексінің кез келген санатына қатысты бола алады.

Жедел байланыс желісіне қалай хабарласуға болады?

BASF сәйкестік жөніндегі жаһандық жылдам байланыс желісіне тегін телефон нөмірі арқылы немесе веб-сайт арқылы хабарласуға болады. Келесі сілтемені басу арқылы сіз бізге хабарласып жатқан елге арналған нақты телефон нөмірін таба аласыз: [EthicsPoint - BASF](#). Егер бізбен веб-форма арқылы хабарласқыңыз келсе, мына сілтемеге өтіңіз: [EthicsPoint - BASF](#). Қажет болған жағдайда ұялы телефон арқылы қол жеткізуге болатын QR кодын да таба аласыз.

Сіздің өтінішіңіз қалай және қандай мерзімде өңделеді?

Телефон нөміріне қоңырау шалған кезде қоңырауыңызға байланыс орталығының өкілі жауап береді. Қалаған тілді таңдағаннан кейін, автоматтандырылған хабарландыру сізге нұсқаулық беретін болады. Егер сіз қалаған тіл қолжетімді болмаса, сізді қызықтыратын ақпаратты аударуға көмектесетін аудармашы қоңырауға қосылады. Қоңыраулар жазылмайды және құпиялылық әрқашан сақталады. Жедел байланыс желісіне өзін жақсы жақтан көрсеткен сыртқы телефон және веб-жедел желі провайдері қызмет көрсетеді.

Егер сіз өзіңіздің проблемаңыз туралы веб-форма арқылы хабарлайтын болсаңыз, сіз BASF-тен ең көбі 48 сағаттан кейін хабардың алынғаны туралы растау аласыз. Есептің немесе сұраудың электрондық қысқаша мазмұны оны тексеретін және әрі қарай әрекет ететін BASF сәйкестік тобының нақты мүшелеріне ғана қолжетімді болады. Есептің сипатына қарай тергеу заң бөліміне, кадрлар бөліміне, корпоративтік қауіпсіздік бөліміне, корпоративтік аудитке немесе корпоративтік EHS-ке тағайындалуы мүмкін.

Сондай-ақ жедел байланыс желісі қосымша ақпарат қажет болған жағдайда сіз бен тергеу тобының арасында жасырын байланыс орнатуға мүмкіндік береді. Сондықтан есепті үнемі тексеріп отыру маңызды. Ол үшін сіз жедел байланыс желісіне қайта қоңырау шала аласыз немесе бізбен байланысу үшін веб-форманы таңдаған болсаңыз, есеп кілті мен құпиясөзді пайдаланып веб-сайтқа кіре аласыз. Тексеру нәтижелері және жасалған кез келген әрекет құпия болып табылады.

Тексеру топтары мәселелерді қарап, оларды шешу үшін барынша тиімді жұмыс істеуге тырысады. Барлық тексерулер бірдей болмағандықтан, мәселелерді шешуге қажетті уақыттың ұзақтығы да әртүрлі болады. BASF барлық мәселелерді тез шешуге тырысады, яғни бұл бірнеше ай емес, бірнеше апта ғана уақыт алады және бұл сұрақ бойынша ең көбі 3 айдан соң сізбен байланысатын болады. Істің соңында сізге хабарлама келеді.

Сіз өшпенділіктен қалай қорғаласыз?

BASF мәселе туралы шынайы түрде хабарлаған немесе тексеруге қатысатын кез келген адамды, тіпті егер айып негізсіз болып табылған жағдайда да, ешқандай жауапкершілікке тартпайды. BASF-те мұндай өшпенділікке қатаң тыйым салынады және ауыр құқық бұзушылық ретінде қарастырылады. Бұл біздің мінез-құлық кодексімізде де бекітілген. Сондықтан сіз өз алаңдаушылығыңызды білдірген кезде немесе кеңес сұраған кезде өшпенділіктен қорқудың еш қажеті жоқ.

Осы есептерді алатын BASF қызметкерлері берілген ақпаратты барынша құпия сақтауға дағдыланған. Әрі қарай, біз «білу керек» принципін ұстанамыз, яғни ақпаратқа қолжетімділік шектеулі және істі қарау кезінде ақпарат шұғыл түрде қажет дегендерге ғана рұқсат етілген. Сонымен қатар, біз тәуелсіз тәсілді қолданамыз. Істерді қарайтын адамдар бейтарап, істі қарауда тәуелсіз және құпиялылықты сақтауға міндеттеледі.

Анонимді болып қалуға бола ма?

Иә, мәселеңізді анонимді түрде жіберуге болады. Істі кейінірек тексергіңіз келсе немесе қосымша ақпаратпен бөліскіңіз келсе, бізбен кез келген уақытта, сонымен қатар анонимді түрде хабарласа аласыз.

Анонимділікке қарамастан, BASF-тің сұрауы болса немесе сұрауыңызға қатысты сізбен байланысқысы келетіні туралы хабардар болу үшін электрондық поштаңыздың мекенжайын бере аласыз. BASF компаниясы да, жылдам байланыс желісінің сыртқы провайдері де сіздің электрондық поштаңыздың мекенжайын көре алмайды. Осылайша, сіздің анонимділігіңіз сақталады.

Тиімділікке шолу

Біз шағымдарды қарау механизмінің тиімділігін қажет болған жағдайда іске байланысты тексеріп отырамыз, ол кемінде жылына бір рет тексеріледі.

Құзыреттілік

BASF жылдам байланыс желісінің ішкі құзыреті корпоративтік сәйкестік бөлімшесіне жатады (compliance@basf.com).