

BASF 불만 처리 메커니즘에 대한 절차 규칙

누가 핫라인에 연락할 수 있습니까?

핫라인은 BASF 직원 및 제3자를 포함한 모든 사람이 연락할 수 있습니다.

어떤 불만 사항을 제출할 수 있습니까?

핫라인은 실제 또는 잠재적 과실 행위, 규정 또는 법률 위반, BASF의 정책 및 BASF의 글로벌 행동 강령에 대해 질문하거나 우려 사항을 신고할 수 있는 기밀 채널입니다.

질문이나 신고는 환경 및 인권 문제, 기업 자산 관리, 독점 금지법, 부패 및 뇌물 수수, 개인 정보 보호 및 정보 보호와 같은 글로벌 행동 강령의 모든 주제와 관련될 수 있습니다.

핫라인에 어떻게 연락합니까?

BASF 글로벌 규정 준수 핫라인은 수신자 부담 전화번호 또는 웹사이트를 통해 연락할 수 있습니다. 다음 링크에서 당사에 연락하고자 하는 국가의 전화번호를 찾을 수 있습니다: [EthicsPoint - BASF](#). 웹 양식을 통해 문의하시려면 [EthicsPoint - BASF](#) 링크를 따라가시기 바랍니다. 원하는 경우 휴대폰을 통해 액세스할 수 있는 QR 코드도 있습니다.

귀하의 요청은 어떻게 처리되며 처리 일정은 어떻게 됩니까?

전화 번호로 전화를 걸면 콜센터 직원이 전화를 받습니다. 원하는 언어를 선택하면 자동 음성이 프로세스를 안내합니다. 선호하는 언어가 제공될 수 없는 경우 통역사가 당신의 문제를 통역하는 것을 돕기 위해 대화에 참여할 수 있습니다. 통화는 녹음되지 않으며 어떤 경우에도 비밀이 유지됩니다. 이것은 또한 우리의 핫라인이 전화 및 웹 기반 핫라인 서비스에 관한 건실한 외부 제공 업체에 의해 운영되기 때문에 보장됩니다.

웹 양식을 통해 문제를 신고하면 늦어도 48시간 이내에 BASF로부터 접수 확인을 받게 됩니다. 귀하의 신고 또는 문의에 대한 전자 요약은 그것을 조사하고 추가 조치를 결정할 BASF 컴플라이언스 팀의 특정 담당자에게만 전달됩니다. 신고의 성격에 따라 법무 부서, 인사 부서, 보안 부서, 감사 부서 또는 EHS 부서에 배정될 수 있습니다.

핫라인은 또한 추가 정보가 필요할 경우 귀하와 조사 팀 간의 익명 연락을 가능하게 합니다. 따라서 귀하의 신고의 처리 상태에 대해 정기적으로 문의하는 것이 중요합니다. 이렇게 하려면 핫라인에 다시 전화하거나, 연락에 있어 웹 양식을 선택하였던 경우 신고 키와 비밀번호로 웹사이트에 로그인할 수 있습니다. 조사 결과에 대한 세부 사항과 취해진 조치는 비밀입니다.

조사 팀은 문제를 검토하고 해결하기 위해 가능한 한 효율적으로 일합니다. 각 조사는 다르므로 소요 시간이 다를 수 있습니다. BASF는 모든 요청을 몇 달이 아닌 몇 주 이내에 신속하게 처리하고 늦어도 3개월 후에는 처리 상태에 대한 피드백을 제공하기 위해 노력하고 있습니다. 사안이 종결될 시 통지를 받게 됩니다.

보복으로부터 어떻게 보호받을 것인가?

BASF는 선의로 우려를 제기하거나 조사에 참여 사람에 대하여는, 그 주장이 궁극적으로 입증되지 않는다고 하더라도, 보복을 용납하지 않을 것입니다. 이러한 보복은 BASF에서 엄격히 금지되어 있으며 심각하게 잘못된 행위로 취급될 것입니다. 이는 행동 강령에도 명시되어 있습니다. 따라서 우려를 표명하거나 조언을 구할 때 보복을 두려워할 필요가 없습니다.

사건을 맡은 BASF 내부 부서의 직원은 수령한 정보를 기밀로 유지하도록 교육을 받습니다. 또한, 우리는 따릅니다 "알아야 할 원칙", 즉 정보에 대한 접근은 사건을 처리하기 위해 이 정보가 긴급하게 필요한 사람에게로 제한됩니다. 이에 더하여 우리는 또한 독립적인 접근을 적용합니다. 케이스 처리자는 공정하고 케이스 처리에 있어 독립적이며 비밀을 지킬 의무가 있습니다.

익명을 유지할 수 있습니까?

네, 신고는 익명으로 제출할 수 있습니다. 신고의 처리 상태에 대해 알고자 하고 추가 정보를 공유하려면 익명으로라도 언제든지 다시 문의할 수 있습니다.

익명성에도 불구하고 BASF가 신고를 받았을 때 귀하가 알림을 받거나 또는 귀하의 요청과 관련하여 귀하에게 연락할 수 있도록 귀하는 이메일 주소를 제공할 수 있습니다. BASF 또는 핫라인의 외부 서비스 제공업체는 귀하의 이메일 주소를 볼 수 없습니다. 따라서 익명성이 유지됩니다.

효과 검토

우리는 필요시 임시적으로, 그러나 적어도 일년에 한 번, 불만 처리 절차의 효과를 검토합니다.

관할

핫라인에 대한 BASF의 내부 관할은 컴플라이언스 부서(compliance@basf.com)에 있습니다.