

## **BASF skundų nagrinėjimo procedūros tvarkos taisyklės**

### **Kas gali susisiekti karštąja linija?**

Karštąja linija gali susisiekti visi asmenys, įskaitant BASF darbuotojus ir trečiąsias šalis.

### **Kokius skundus galite pateikti?**

Karštoji linija yra konfidencialus kanalas, per kurį galite užduoti klausimus ir (arba) pranešti susirūpinimą dėl faktinio ar galimo netinkamo elgesio, taisyklių ar įstatymų, įskaitant BASF politikos bei BASF pasaulinio elgesio kodekso pažeidimų.

Klausimai ar nuogaštavimai gali būti susiję su bet kuria mūsų pasaulinio elgesio kodekso tema, pvz., aplinkos ir žmogaus teisių klausimais, įmonių turto valdymu, antimonopoline teise, korupcija ir kyšininkavimu, privatumu bei informacijos apsauga.

### **Kaip susisiekti su karštąja linija?**

Su BASF pasauline atitikties karštąja linija galite susisiekti nemokamu telefono numeriu arba per svetainę. Po šia nuoroda rasite atitinkamos šalies, iš kurios norėtumėte su mumis susisiekti, telefono numerį: [EthicsPoint - BASF](#). Jei norite susisiekti su mumis naudodamiesi internetine forma, spustelėkite šią nuorodą: [EthicsPoint - BASF](#). Čia taip pat rasite QR kodą, kurį prireikus galėsite pasiekti per savo mobilųjį telefoną.

### **Kaip bus tvarkoma jūsų užklausa ir per kokį laikotarpį?**

Jei surinksite telefono numerį, į jūsų skambučių atsilieps skambučių centro darbuotojas. Automatinis atsakiklis padės jums pasirinkti pageidaujamą kalbą. Jei jūsų pageidaujamos kalbos nėra, prie pokalbio gali prisijungti vertėjas žodžiu. Skambučiai nėra įrašomi ir visais atvejais išlaikomas konfidencialumas. Šias sąlygas užtikrina tai, jog mūsų karštąją liniją valdo žinomas išorinis telefono ir internetinės karštosios linijos paslaugų teikėjas.

Jei apie savo prašymą pranešite naudodamiesi internetine forma, ne vėliau kaip per 48 valandas iš BASF gausite pranešimo gavimo patvirtinimą. Elektroninė jūsų ataskaitos ar prašymo santrauka bus persiųsta tik atsakingiems BASF atitikties užtikrinimo grupės nariams, kurie išnagrinės faktus ir nuspręs dėl tolesnių veiksmų. Atsižvelgiant į pranešimo pobūdį, tyrimas gali būti pavestas įmonės teisės departamentui, žmogiškųjų išteklių, saugumo, audito ar darbų saugos skyriams.

Karštoji linija taip pat suteikia galimybę susisiekti anonimiškai jums bei tyrimo komandai tarpusavyje, jei prireiktų papildomos informacijos. Esant poreikiui pasiteirauti apie pranešimo nagrinėjimo būseną, tai galite padaryti dar kartą paskambinus į karštąją liniją arba, jei pasirinkote žiniatinklio formą, prisijungus prie svetainės naudodami savo pranešimo raktą ir slaptažodį. Išsami informacija apie tyrimų rezultatus, įskaitant priemones, kurių buvo imtasi, yra konfidenciali.

Tyrimo grupės dirba veiksmingiausiu galimu būdu, kad peržiūrėtų ir išspręstų iškilusius klausimus. Kiekvienas pranešimas yra skirtingas, todėl reikalingas laikas gali skirtis nuo pranešimo pobūdžio ir jo turinio. BASF stengiasi visas užklausas apdoroti greitai, t. y. per kelias savaites, o ne mėnesius, ir pateikti jums atsiliepimus apie apdorojimo būseną ne vėliau kaip po 3 mėnesių. Pasibaigus tyrimui, gausite grįžtamąjį ryšį.

## **Kaip Jūs būsite apsaugoti nuo atsakomųjų veiksmų?**

BASF netoleruos atsakomųjų veiksmų prieš tuos, kurie sąžiningai kelia susirūpinimą arba dalyvauja tyrime, net jei rezultatai galiausiai yra nepagrįsti. Tokie atsakomieji veiksmai BASF įmonėje yra griežtai draudžiami ir už juos būtų baudžiama kaip už rimtą nusižengimą, kuris taip pat įtvirtintas mūsų elgesio kodekse. Todėl Jums nereikia bijoti atsakomųjų veiksmų, jei išsakysite savo susirūpinimą ar paprašysite patarimo.

BASF vidaus padalinių darbuotojai, kuriems patikėtos bylos, mokomi išlaikyti perduodamos informacijos konfidencialumą. Be to, mes laikomės "Būtinybės žinoti principo", o t.y. prieiga prie informacijos suteikiama tik tiems asmenims, kuriems ši informacija būtinai reikalinga pranešimui nagrinėti. Mes taip pat laikomės nepriklausomybės principo. Pranešimus nagrinėjantys asmenys yra nešališki, nepriklausomi nagrinėdami pranešimus ir privalo laikytis slaptumo principo.

## **Ar galite likti anonimu?**

Ataskaitas galima pateikti anonimiškai. Jei norite imtis tolesnių veiksmų dėl pranešimo arba pasidalyti papildoma informacija, galite bet kuriuo metu susisiekti su mumis taip pat anonimiškai.

Nepaisant anonimiškumo, Jūs galite įvesti savo el. pašto adresą, kad būtumėte informuoti, jei BASF turėtų klausimų, arba norėtų susisiekti su jumis dėl jūsų pranešimo. BASF arba karštosios linijos išorinis paslaugų teikėjas negali peržiūrėti jūsų el. pašto adreso. Taip išsaugomas Jūsų anonimiškumas.

## **Veiksmingumo peržiūrėjimas**

Skundų nagrinėjimo procedūros veiksmingumą peržiūrimė ad hoc pagrindu, bet ne rečiau kaip kartą per metus.

## **Kompetencijos**

Vidinė atsakomybė už karštąją liniją tenka BASF įmonių atitikties (compliance@basf.com) skyriui.