

Regulamentul de procedură pentru mecanismul BASF de soluționare a reclamațiilor

Cine poate contacta linia telefonică?

Linia telefonică de urgență este disponibilă tuturor persoanelor, angajaților BASF și terților.

Ce reclamații puteți depune?

Linia telefonică telefonică este un canal confidențial prin intermediul căruia puteți adresa întrebări și/sau raporta îngrijorări cu privire la abateri reale sau potențiale, încălcări ale reglementărilor sau legilor, precum și ale politicilor BASF și Codului global de conduită BASF.

Întrebările sau nelămuririle pot avea legătură cu orice subiect al Codului nostru global de conduită, precum aspecte legate de mediu și drepturile omului, gestionarea proprietății corporative, legislația antitrust, corupția și mita, confidențialitatea și protecția informațiilor.

Cum ajungi la linia telefonică?

Puteți accesa linia telefonică BASF Global Compliance fie prin intermediul unui număr de telefon gratuit, fie prin intermediul site-ului web. În cadrul următorului link veți găsi numărul de telefon respectiv al țării din care doriți să ne contactați: [EthicsPoint - BASF](#). Dacă doriți să ne contactați prin intermediul formularului web, vă rugăm să urmați acest link: [EthicsPoint - BASF](#). Acolo veți găsi, de asemenea, un cod QR pentru acces prin intermediul telefonului mobil, dacă doriți.

Ce se întâmplă cu solicitarea dumneavoastră și care este intervalul de timp?

Dacă formați numărul de telefon, apelul dumneavoastră va fi preluat de către un angajat al call center-ului. După ce ați selectat limba preferată, o solicitare automată vă va ghida în acest proces. Dacă limba preferată nu este disponibilă, un interpret se va alătura conversației pentru traducerea sesizării dvs. Apelurile nu sunt înregistrate și confidențialitatea este menținută în toate cazurile. Acest lucru este asigurat și de faptul că linia noastră telefonică este operată de un renumit furnizor extern de servicii de telefonie și linie telefonică web.

Dacă raportați sesizarea dumneavoastră prin intermediul formularului web, veți primi o confirmare de primire din partea BASF în termen de cel mult 48 de ore. Un rezumat electronic al raportului sau solicitării dumneavoastră va fi transmis numai membrilor responsabili ai echipei de conformitate BASF, care vor examina faptele și vor decide cu privire la acțiunile ulterioare. În funcție de situația de fapt a cazului, în investigații pot fi implicate diferite unități specializate BASF, cum ar fi departamentul juridic, resursele umane, securitatea corporativă, auditul corporativ sau EHS corporativ.

Linia telefonică permite, de asemenea, un contact anonim între dumneavoastră și echipa de anchetă, de exemplu pentru a face schimb de informații suplimentare. Prin urmare, este important să urmăriți regulat starea de procesare a sesizării dvs. Pentru a face acest lucru, puteți apela din nou linia telefonică sau, dacă ați ales formularul web, vă puteți conecta la site-ul web folosind cheia de raport și parola dvs. Detaliile privind rezultatul investigațiilor, inclusiv măsurile luate, sunt confidențiale.

Echipele de investigație lucrează cât mai eficient posibil pentru a examina și rezolva problemele. Fiecare investigație este diferită și, prin urmare, timpul necesar poate varia. BASF se străduiește să proceseze rapid toate solicitările, adică în câteva săptămâni și nu în luni, și să vă ofere feedback cu privire la stadiul procesării după cel mult 3 luni. La încheierea cazului, veți primi o notificare..

Cum sunteți protejat de represalii?

BASF nu va tolera represalii împotriva oricărei persoane care își exprimă îngrijorarea cu bună-credință sau este implicată într-o anchetă, chiar dacă rezultatul este în cele din urmă nefondat. Astfel de represalii sunt strict interzise la BASF și vor fi considerate abateri grave. Acest aspect este, de asemenea, consacrat în Codul nostru de conduită. Prin urmare, nu trebuie să vă fie frică de represalii dacă vă exprimați preocupările sau cereți sfaturi.

Angajații BASF care primesc sesizările sunt instruiți să păstreze confidențialitatea informațiilor transmise. În plus, respectăm "Principiul necesității de a cunoaște", adică accesul la informații este limitat la acele persoane care au absolut nevoie de aceste informații pentru a procesa un caz. De asemenea, urmăm principiul independenței. Persoanele care se ocupă de sesizare sunt împărțiale independente în gestionarea cazurilor și obligate să păstreze confidențialitatea.

Puteți rămâne anonim?

Rapoartele pot fi trimise anonim. Dacă doriți să urmăriți cazul sau să transmiteți informații suplimentare, ne puteți contacta din nou în orice moment, chiar și anonim.

În ciuda anonimatului, puteți introduce adresa dumneavoastră de e-mail, astfel încât să puteți fi informat atunci când BASF are o solicitare sau, în general, dorește să vă contacteze cu privire la sesizarea dumneavoastră. Adresa dumneavoastră de e-mail nu poate fi vizualizată de BASF și nici de furnizorul extern de servicii al liniei telefonice de urgență. Anonimatul dvs. este astfel păstrat.

Testul de eficacitate

Examinăm ad-hoc eficacitatea procedurii de depunere a plângerilor, dar cel puțin o dată pe an.

Competență

Competența internă pentru linia telefonică de urgență revine departamentului BASF de conformitate corporativă (compliance@basf.com).