

Pravilnik za mehanizam pritužbi kompanije BASF

Ko može da se obrati Kontakt liniji?

Kontakt linija dostupna je svim zaposlenima u BASF-u i trećim licima.

Koje pritužbe možete podneti?

Kontakt linija je poverljiv kanal preko kojeg možete postavljati pitanja i/ili prijaviti stvarne ili potencijalne slučajeve zloupotrebe, kršenja propisa ili zakona, kao i povredu BASF-ovih pravila i Globalnog kodeksa ponašanja.

Pitanja ili nedoumice mogu da se odnose na bilo koju temu našeg Globalnog kodeksa ponašanja, kao što su pitanja zaštite životne sredine i ljudskih prava, upravljanje korporativnom imovinom, antimonopolski zakon, korupcija i podmićivanje, privatnost i zaštita informacija.

Kako doći do Kontakt linije?

BASF-ovu Kontakt liniju za pitanja usklađenosti (Global Compliance Hotline) možete pozvati putem besplatnog telefonskog broja ili putem veb stranice. Na sledećem linku pronaći ćete odgovarajući broj telefona zemlje iz koje želite da nas kontaktirate: [EthicsPoint - BASF](#). Ukoliko želite da nas kontaktirate putem veb formulara, pratite ovaj link: [EthicsPoint - BASF](#). Tamo ćete pronaći i QR kôd za pristup putem mobilnog telefona, ako želite taj vid komunikacije.

Šta se dešava sa Vašim zahtevom i za koje vreme možete očekivati povratne informacije?

Ako pozovete Kontakt liniju, Vaš poziv primiće zaposleni u pozivnom centru. Kada odaberete željeni jezik, automatski ćete biti upućeni u ceo proces. Ako Vaš željeni jezik nije dostupan, prevodilac može da se pridruži razgovoru. Pozivi se ne snimaju i poverljivost je garantovana. To je osigurano i činjenicom da našom Kontakt linijom upravlja renomirani spoljni administrator telefonskih i internet kontakt linija.

Ako zahtev prijavite putem veb obrasca, BASF će Vam poslati potvrdu o prijemu najkasnije u roku od 48 sati. Elektronski rezime Vašeg izveštaja ili zahteva biće prosleđen samo odgovornim članovima BASF-ovog tima za usklađenost, koji će ispitati činjenice i doneti odluku o daljim koracima. U zavisnosti od činjenica, u istragu mogu biti uključene pojedine službe BASF-a, kao što su pravno odeljenje, ljudski resursi, bezbednost postrojenja, korporativna revizija ili korporativna zaštita životne sredine, bezbednost i zdravlje (EHS).

Kontakt linija takođe omogućava anonimni kontakt između Vas i istražnog tima, npr. radi razmene dodatnih informacija. Zato je važno da se redovno raspitujete o statusu obrade Vaše prijave. Da biste to uradili, možete ponovo da pozovete Kontakt liniju ili, ako ste se odlučili za veb obrazac, možete da se prijavite na veb lokaciju svojim brojem transakcije i lozinkom. Detalji ishoda istrage, uključujući preduzete mere, poverljivi su.

Istražni timovi rade što efikasnije na ispitivanju i rešavanju pitanja. Svaki predmet je drugačiji i stoga potrebno vreme može da varira. BASF nastoji da sve zahteve obradi brzo, u roku od nekoliko nedelja, i da Vam povratne informacije o statusu obrade pruži najkasnije nakon 3 meseca. Kada je istraga završena, biće Vam dostavljene povratne informacije.

Kako ćete biti zaštićeni od odmazde?

BASF neće tolerisati odmazdu nad bilo kim ko u odobroj nameri izrazi zabrinutost ili je uključen u istragu, čak iako je razlog na kraju neosnovan. Odmazda je strogo zabranjena u BASF-u i biće kažnjena kao ozbiljna zloupotreba, što je takođe navedeno u našem Kodeksu ponašanja. Stoga ne treba da se plašite odmazde ako izrazite svoju zabrinutost ili zatražite savet.

Zaposleni u BASF-ovim odeljenjima za ove slučajeve obučeni su da čuvaju poverljivost dobijenih informacija. Osim toga, poštujemo „Princip potrebe za znanjem“, što znači da je pristup informacijama ograničen samo na one osobe kojima su te informacije apsolutno potrebne za obradu predmeta. Poštujemo i načelo nezavisnosti. Osobe koje obrađuju predmete su nepristrasne, nezavisne u postupanju sa predmetima i poštuju poverljivost.

Da li možete da ostanete anonimni?

Izveštaji se mogu podneti anonimno. Ukoliko želite da pratite slučaj ili da podelite dodatne informacije, možete nas ponovo kontaktirati u bilo kom trenutku, čak i anonimno.

Iako je proces anoniman, možete uneti svoju adresu elektronske pošte da biste bili obevešteni kada BASF ima neki zahtev prema Vama ili generalno želi da Vas kontaktira u vezi sa Vašim zahtevom. Vašu adresu elektronske pošte ne možda da vidi ni BASF niti spoljni pružalac usluge Kontakt linije. Na taj način anonimnost je garantovana.

Test efikasnosti

Efikasnost postupka podnošenja pritužbi proverava se na ad hoc osnovi najmanje jednom godišnje.

Odgovornost

Za Kontakt liniju interno je dogovorno BASF-ovo odeljenje za korporativnu usklađenost (compliance@basf.com).