

## ขั้นตอนสำหรับการร้องเรียนของ BASF

### ใครสามารถติดต่อสายด่วนได้บ้าง?

พนักงาน BASF ทุกคนรวมถึงบุคคลภายนอกสามารถติดต่อสายด่วนได้

### คุณสามารถร้องเรียนเรื่องใดได้บ้าง

การร้องเรียนผ่านทางสายด่วนเป็นความลับ ซึ่งคุณสามารถสอบถามหรือรายงานข้อกังวลเกี่ยวกับประพฤติกรรมชอบที่เกิดขึ้นหรือที่อาจเกิดขึ้น การละเมิดกฎระเบียบหรือกฎหมายรวมถึงนโยบายของ BASF และจรรยาบรรณสากลของ BASF

คำถามหรือข้อร้องเรียนอาจเกี่ยวข้องกับหัวข้อใด ๆ ของจรรยาบรรณสากลของเรา เช่น ปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมและสิทธิมนุษยชน การจัดการทรัพย์สินขององค์กร กฎหมายต่อต้านการผูกขาดการทุจริตและการคิดสินบน ความเป็นส่วนตัวและการป้องกันข้อมูล

### คุณสามารถติดต่อสายด่วนได้อย่างไร?

คุณสามารถติดต่อสายด่วนการปฏิบัติตามกฎระเบียบสากลของ BASF ผ่านทางโทรศัพท์พื้นฐานหรือผ่านทางเว็บไซต์ โดยคุณสามารถค้นหาหมายเลขโทรศัพท์สำหรับประเทศของคุณ ดังลิงค์ต่อไปนี้ [EthicsPoint - BASF](#) ทั้งนี้หากคุณต้องการติดต่อเราผ่านเว็บฟอรม์ สามารถติดต่อได้ที่ลิงค์ ดังต่อไปนี้ [EthicsPoint - BASF](#) และสามารถติดต่อผ่านทางโทรศัพท์มือถือ โดย QR Code หากต้องการ

### ข้อร้องเรียนของคุณจะได้รับการจัดการอย่างไร และระยะเวลาในการดำเนินการ?

เมื่อคุณติดต่อสายด่วนผ่านทางโทรศัพท์ พนักงานคอลเซ็นเตอร์จะเป็นผู้รับสาย หลังจากนั้นคุณสามารถเลือกภาษาที่ต้องการ จากนั้นข้อความอัตโนมัติจะแนะนำคุณถึงขั้นตอนการดำเนินการ หากไม่มีภาษาที่คุณต้องการ ทางเราจะมีล่ามเพื่อช่วยเหลือสำหรับการแปลข้อร้องเรียนของคุณ โดยบทสนทนาทางโทรศัพท์นี้จะไม่มีบันทึกและจะถูเก็บเป็นความลับในทุกกรณี นอกจากนี้คุณยังสามารถมั่นใจได้เนื่องจากสายด่วนของเราดำเนินการโดยผู้ให้บริการทางโทรศัพท์และสายด่วนบนเว็บที่มีชื่อเสียง

หากคุณร้องเรียนผ่านเว็บฟอรม์ คุณ จะได้รับการยืนยันจาก BASF อย่างช้าที่สุดภายใน 48 ชั่วโมง คำร้องของคุณจะถูกส่งต่อไปยังสมาชิกที่รับผิดชอบของทีมการปฏิบัติตามกฎระเบียบของ BASF เท่านั้น โดยจะตรวจสอบและดำเนินการต่อไปตามประเภทของคำร้อง ทั้งนี้ อาจมีการสืบสวนโดยฝ่ายกฎหมาย ฝ่ายทรัพยากรบุคคล ฝ่ายตรวจสอบองค์กร หรือ ฝ่าย EHS ขึ้นอยู่กับประเภทของคำร้อง

หากจำเป็นต้องให้ข้อมูลเพิ่มเติมสายด่วนยังอนุญาตให้มีการติดต่อโดยไม่ระบุตัวตนระหว่างคุณและทีมสอบสวน ดังนั้นจึงเป็นเรื่องสำคัญที่จะต้องติดตามรายงานของคุณอย่างสม่ำเสมอ คุณสามารถโทรไปที่สายด่วนอีกครั้งหรือหากคุณเลือกติดต่อผ่านเว็บฟอรม์ คุณสามารถลงชื่อเข้าใช้บนเว็บไซต์โดยใช้รหัสคำร้องและรหัสผ่านของคุณ โดยผลการสืบสวนและการดำเนินการใด ๆ จะเป็นความลับ

ทีมสืบสวนจะดำเนินการอย่างเต็มความสามารถเพื่อตรวจสอบและแก้ไขปัญหา โดยการสอบสวนแต่ละครั้งมีความแตกต่างกัน ดังนั้นระยะเวลาดำเนินการสำหรับการแก้ไขจึงแตกต่างกัน ทั้งนี้ BASF มุ่งมั่นที่จะจัดการทุกเรื่องอย่างรวดเร็ว กล่าวคือ ระยะเวลาดำเนินการภายในไม่กี่สัปดาห์แทนระยะเวลาดำเนินการเป็นเดือน และติดต่อกลับหาคุณอย่างช้าที่สุดหลังจากผ่านไปไม่เกิน 3 เดือน และเมื่อสิ้นสุดการสอบสวนคุณจะได้รับแจ้งเตือน

### คุณจะได้รับการคุ้มครองจากการตอบโต้ได้อย่างไร?

BASF จะไม่ยอมให้มีการตอบโต้ผู้ที่ร้องเรียนหรือผู้มีส่วนร่วมในการสอบสวนโดยสุจริต แม้ว่าข้อกล่าวหาจะไม่มีมูลความจริงในท้ายที่สุดก็ตาม การตอบโต้ดังกล่าวเป็นสิ่งต้องห้ามอย่างเคร่งครัดที่ BASF และถือว่าการประพฤติกรรมชอบอย่างร้ายแรง ซึ่งสิ่งนี้ยึดมั่นในจรรยาบรรณของเราด้วย ดังนั้น คุณไม่จำเป็นต้องกังวลว่าการตอบโต้หากคุณแจ้งข้อร้องเรียน

พนักงาน BASF ที่ได้รับรายงานข้อร้องเรียนได้รับการฝึกอบรมเพื่อรักษาความลับของข้อมูล นอกจากนี้เราดำเนินการตาม "หลักการที่จำเป็นที่ต้องรู้" กล่าวคือการเข้าถึงข้อมูลจำกัดและอนุญาตเฉพาะบุคคล รวมถึงเรายังปฏิบัติตามหลักการของความเป็นอิสระ ผู้สอบสวนมีความเป็นกลาง เป็นอิสระในการจัดการสอบสวน และการรักษาความลับ

### คุณสามารถไม่เปิดเผยตัวตนได้หรือไม่?

คุณสามารถส่งข้อร้องเรียนโดยไม่ระบุชื่อได้ หากคุณต้องการติดตามข้อร้องเรียนในภายหลังหรือต้องการแจ้งข้อมูลเพิ่มเติม คุณสามารถติดต่อเราอีกครั้งได้ตลอดเวลาโดยไม่เปิดเผยตัวตน ถึงแม้คุณจะไม่เปิดเผยตัวตน แต่คุณสามารถให้อีเมลล์ของคุณ เพื่อให้คุณสามารถได้รับการติดต่อ หาก BASF มีคำถามหรือต้องการติดต่อคุณเกี่ยวกับข้อร้องเรียนของคุณ ทั้งนี้ BASF หรือผู้ให้บริการภายนอกของสายด่วนไม่สามารถเห็นอีเมลของคุณได้ ดังนั้นการไม่เปิดเผยตัวตนจึงยังคงอยู่

### การตรวจสอบประสิทธิภาพ

หากจำเป็น เรามีการตรวจสอบประสิทธิภาพของขั้นตอนการร้องเรียนแบบเฉพาะกิจ แต่อย่างน้อยปีละครั้ง

### ผู้ดูแลรับผิดชอบ

แผนก Corporate Compliance ([compliance@basf.com](mailto:compliance@basf.com)) ของ BASF เป็นผู้ดูแลรับผิดชอบสำหรับสายด่วนการร้องเรียน