

Правила процедури щодо механізму розгляду скарг в BASF

Хто може звернутися на гарячу лінію?

Гаряча лінія доступна для всіх осіб, в тому числі співробітників BASF та третіх осіб.

Які скарги можна подавати?

Гаряча лінія є конфіденційним каналом, за допомогою якого Ви можете задавати питання та/або повідомляти про занепокоєння з приводу фактичної або потенційної протиправної поведінки, порушень правил або законів, а також політики BASF і Глобального кодексу поведінки BASF.

Запитання або повідомлення можуть стосуватися будь-якої теми нашого Глобального кодексу поведінки, наприклад, питання охорони навколишнього середовища та прав людини, управління корпоративною власністю, антимонопольного законодавства, корупції та хабарництва, а також конфіденційності та захисту інформації.

Як додзвонитися на гарячу лінію?

Ви можете зв'язатися з гарячою лінією BASF Global Compliance Hotline за безкоштовним номером телефону або через веб-сайт. За наступним посиланням Ви знайдете відповідний номер телефону країни, з якої Ви хочете зв'язатися з нами: [EthicsPoint - BASF](#). Якщо Ви хочете зв'язатися з нами через веб-форму, перейдіть за цим посиланням: [EthicsPoint - BASF](#). Там Ви також знайдете QR-код для доступу через мобільний телефон, якщо Ви віддаєте перевагу такому способу.

Як буде опрацьовуватися Ваш запит та у які строки?

Коли Ви наберете номер телефону, на Ваш дзвінок відповідь співробітник колл-центру. Після того, як Ви виберете потрібну мову, автоматична підказка проведе Вас через цей процес. Якщо бажана мова недоступна, до розмови може приєднатися перекладач, щоб допомогти із перекладом Вашого повідомлення. Дзвінки не записуються, і конфіденційність зберігається в будь-якому випадку. Це також забезпечується тим, що наша гаряча лінія управляється відомим зовнішнім постачальником послуг гарячої лінії засобами телефонного та веб-зв'язку.

Якщо Ви повідомите про своє занепокоєння через веб-форму, то отримаєте підтвердження про його отримання від BASF не пізніше, ніж через 48 годин. Електронне резюме Вашого повідомлення або запиту буде передано тільки відповідальним членам групи з питань дотримання нормативних вимог BASF, які вивчать факти і приймуть рішення про подальші дії. Залежно від характеру повідомлення, до розслідувань можуть залучатися різні підрозділи спеціалістів BASF, такі як юридичний відділ, відділ кадрів, відділ корпоративної безпеки, відділ корпоративного аудиту або відділ охорони праці та довколишнього середовища.

Гаряча лінія також дозволяє анонімно здійснювати контакти між Вами та слідчою групою в разі, коли потрібна додаткова інформація. Тому важливо регулярно запитувати про стан обробки Вашого повідомлення. Для цього можна або зателефонувати на гарячу лінію повторно, або, якщо Ви обрали веб-форму для зв'язку з нами, авторизуватися на веб-сайті за допомогою номеру повідомлення та паролю. Деталі результатів розслідувань, включаючи вжиті заходи, є конфіденційними.

Слідчі групи працюють максимально ефективно для розгляду та вирішення питань. Кожне розслідування є різним, і тому час, необхідний для цього, може відрізнятись. BASF прагне обробляти всі запити швидко, тобто протягом тижнів, а не місяців, і надавати Вам зворотній зв'язок щодо питання не пізніше, ніж через 3 місяці. Після завершення розслідування Ви отримаєте повідомлення.

Як Ви будете захищені від помсти?

BASF не потерпить помсти будь-кому, хто добросовісно висловлює занепокоєння або бере участь у розслідуванні, навіть якщо заява в кінцевому підсумку виявиться необґрунтованою. Така відплата суворо заборонена у BASF і каратиметься як серйозний проступок. Це закріплено у нашому Кодексі поведінки. Тому Вам не потрібно боятися помсти, якщо Ви висловите свої занепокоєння або попросите поради.

Співробітники внутрішніх підрозділів BASF, які одержують такі повідомлення, проходять навчання по збереженню суворої конфіденційності переданої інформації. Крім того, ми дотримуємося принципу «необхідності знати», тобто доступ до інформації обмежений тими особами, яким ця інформація дійсно потрібна для розгляду справи. Ми також дотримуємося принципу незалежності. Особи, які обробляють такі справи, є неупередженими, незалежними у розгляді справи та зобов'язаними дотримуватися таємниці.

Чи можете Ви зберегти анонімність?

Звіти можна подавати анонімно. Якщо Ви хочете в подальшому одержати інформацію щодо справи або поділитися додатковою інформацією, Ви можете зв'язатися з нами знову в будь-який час, навіть анонімно.

Незважаючи на анонімність, Ви можете ввести свою адресу електронної пошти, щоб отримувати інформацію, якщо BASF матиме питання або захоче зв'язатися з Вами щодо Вашого запиту. Ваша адреса електронної пошти не може бути переглянута ні компанією BASF, ні зовнішнім постачальником послуг гарячої лінії. Таким чином, Ваша анонімність зберігається.

Аналіз ефективності

Ми переглядаємо ефективність механізму розгляду скарг в разі необхідності, але не рідше одного разу на рік.

Сфера відповідальності

Всередині BASF відповідальним за гарячу лінію є підрозділ Corporate Compliance (compliance@basf.com).