

Quy định về cơ chế khiếu nại của BASF

Ai có thể liên hệ với Đường Dây nóng?

Tất cả mọi người, bao gồm nhân viên BASF và các bên thứ ba, đều có thể liên hệ Đường Dây nóng.

Những vấn đề nào bạn có thể khiếu nại thông qua Đường Dây nóng?

Đường Dây nóng là một kênh được bảo mật mà qua đó bạn có thể đặt câu hỏi và/hoặc báo cáo mối quan ngại về hành vi sai trái, các vi phạm, thực tế hoặc tiềm ẩn, đối với quy định hoặc luật pháp, cũng như đối với các chính sách của BASF và Bộ Quy tắc Ứng xử Toàn cầu của BASF.

Các câu hỏi hoặc báo cáo có thể liên quan đến bất kỳ chủ đề nào của Bộ Quy tắc Ứng xử Toàn cầu của BASF, chẳng hạn như các vấn đề về môi trường và nhân quyền, tài sản doanh nghiệp, luật cạnh tranh, tham nhũng và hối lộ, bảo vệ dữ liệu và thông tin.

Làm thế nào để bạn có thể liên hệ với Đường Dây nóng?

Bạn có thể liên hệ với Đường dây nóng Tuân thủ Toàn cầu của BASF qua số điện thoại miễn phí hoặc qua trang web. Bạn sẽ tìm thấy số điện thoại của Đường Dây nóng Tuân thủ tại quốc gia mà bạn muốn liên hệ thông qua liên kết sau: [EthicsPoint - BASF](#). Nếu bạn muốn liên hệ với chúng tôi qua trang web, vui lòng truy cập liên kết: [EthicsPoint - BASF](#). Bạn cũng có thể liên hệ với chúng tôi qua điện thoại di động bằng mã QR mà bạn có thể tìm thấy tại trang web này.

Yêu cầu của bạn sẽ được xử lý như thế nào và trong bao lâu?

Nếu bạn liên hệ qua điện thoại, cuộc gọi của bạn sẽ được nhân viên trung tâm cuộc gọi trả lời. Sau khi bạn chọn ngôn ngữ ưa thích, vui lòng làm theo lời hướng dẫn tự động. Nếu ngôn ngữ ưa thích của bạn không sẵn có, thông dịch viên có thể tham gia cuộc trò chuyện để hỗ trợ bạn. Các cuộc gọi không được ghi âm và trong mọi trường hợp, việc bảo mật sẽ luôn được duy trì. Điều này cũng được đảm bảo vì Đường Dây nóng của chúng tôi được điều hành bởi một nhà cung cấp dịch vụ đường dây nóng trên nền tảng điện thoại và web có kinh nghiệm.

Nếu bạn báo cáo quan ngại của mình trang web, chậm nhất là sau 48 giờ, bạn sẽ nhận được xác nhận từ BASF. Chỉ các thành viên của Nhóm Tuân thủ BASF, những người có trách nhiệm xem xét và quyết định hành động tiếp theo, sẽ nhận được tóm tắt báo cáo hoặc yêu cầu của bạn. Tùy thuộc vào bản chất của vấn đề, các bộ phận chuyên môn khác nhau của BASF có thể tham gia vào các cuộc điều tra, chẳng hạn như bộ phận Pháp lý, Nhân sự, An ninh, Kiểm toán hoặc EHS.

Đường Dây nóng cũng cho phép bạn liên lạc với nhóm điều tra để trao đổi thêm thông tin một cách ẩn danh. Do đó, điều quan trọng là bạn phải thường xuyên theo dõi tình hình xử lý báo cáo của mình. Để thực hiện việc này, bạn có thể gọi lại Đường Dây nóng hoặc đăng nhập vào trang web bằng mã số báo cáo và mật khẩu nếu bạn báo cáo qua trang web. Kết quả cụ thể của các cuộc điều tra và các biện pháp xử lý sẽ được bảo mật.

Các nhóm điều tra sẽ làm việc hiệu quả nhất có thể để xem xét và giải quyết các vấn đề. Do nội dung các cuộc điều tra khác nhau, nên thời gian cần thiết để giải quyết các vấn đề cũng khác nhau. BASF sẽ cố gắng xử lý tất cả các yêu cầu một cách nhanh chóng, tốt hơn là trong vòng vài tuần thay vì vài tháng và sẽ phản hồi cho bạn về vấn đề bạn trình báo muộn nhất là sau 3 tháng. Sau khi vụ việc kết thúc, bạn sẽ nhận được thông báo.

Bạn sẽ được bảo vệ khỏi sự trả đũa như thế nào?

BASF sẽ không dung thứ cho bất kỳ sự trả đũa nào đối với những ai báo cáo quan ngại một cách thiện chí hoặc tham gia vào cuộc điều tra, ngay cả khi cáo buộc là vô căn cứ. BASF nghiêm cấm bất kỳ hành vi trả đũa nào và xem đó là hành vi sai trái nghiêm trọng, điều này cũng được quy định trong Bộ Quy tắc Ứng xử của BASF. Do đó, bạn không phải sợ bị trả đũa khi bạn nêu lên mối quan ngại của mình hoặc xin tư vấn.

Các nhân viên của BASF được huấn luyện tuyệt đối bảo mật thông tin khi nhận được các báo cáo này. Hơn nữa, chúng tôi luôn tuân thủ "nguyên tắc cần biết", tức là chỉ những người thực sự cần biết thông tin để xử lý vụ việc mới có quyền truy cập thông tin. Thêm vào đó, chúng tôi áp dụng nguyên tắc độc lập. Những người xử lý vụ việc sẽ vô tư, độc lập trong việc xử lý vụ việc và buộc phải giữ bí mật.

Bạn có thể ẩn danh không?

Vâng, báo cáo có thể được gửi ẩn danh. Nếu bạn muốn theo dõi vụ việc hoặc chia sẻ thêm thông tin, bạn có thể liên hệ lại với chúng tôi bất cứ lúc nào, và cũng có thể liên hệ một cách ẩn danh.

Mặc dù ẩn danh, bạn có thể cung cấp địa chỉ e-mail của mình để BASF có thể liên hệ với bạn khi cần thiết hoặc khi có thắc mắc liên quan đến báo cáo của bạn. BASF hoặc nhà cung cấp dịch vụ Đường Dây nóng không thể nhìn thấy địa chỉ e-mail của bạn. Do đó, việc bạn ẩn danh vẫn được đảm bảo.

Xem xét tính hiệu quả

Chúng tôi sẽ xem xét tính hiệu quả của cơ chế khiếu nại khi cần thiết, nhưng ít nhất việc xem xét này sẽ được thực hiện mỗi năm một lần.

Thẩm quyền

Đường Dây nóng thuộc thẩm quyền của bộ phận Tuân thủ (compliance@basf.com) của BASF.