



## **SYNLAB AG**

Procedimiento de reclamación para  
proveedores

## Procedimiento de reclamación para proveedores de SYNLAB AG

### I. Procedimiento de reclamación para proveedores

#### Protección contra las represalias y prohibición del uso indebido

SYNLAB se compromete a mantener una política de no represalias. Por lo tanto, usted y cualquier tercero protegido conforme a la normativa aplicable no tienen que temer ninguna consecuencia negativa de carácter discriminatorio o disciplinario por hacer una denuncia o plantear preguntas, dudas y preocupaciones. No toleramos ningún tipo de amenaza, comportamiento dañino o acto de represalia. Dicha conducta constituye en sí misma una infracción de nuestros valores y puede implicar medidas disciplinarias.

Esta política de no represalias aplica incluso si no está absolutamente seguro de los hechos, siempre y cuando actúe de buena fe. Actuar de buena fe significa que tiene motivos razonables para sospechar que la información comunicada es veraz con base en las circunstancias conocidas al momento de realizar tal comunicación.

Sin embargo, está estrictamente prohibido el uso mal intencionado del sistema de notificaciones del Procedimiento de reclamaciones para proveedores para realizar prácticas abusivas (es decir, presentar reportes de mala fe). Cualquier persona que comunique a sabiendas información incorrecta no estará protegida por nuestro Procedimiento de reclamaciones para proveedores y puede enfrentarse a sanciones disciplinarias o quedar sujeta a acciones civiles y penales.

#### Confidencialidad y anonimato

Se preservará al máximo posible la confidencialidad del reporte y el informante, así como la identidad de las personas denunciadas y de los terceros mencionados en dicha comunicación.

Nuestro sistema de informes permite realizar reportes anónimos en la medida en que lo permita la legislación aplicable, en particular las leyes y reglamentos laborales y de protección de datos. A pesar de ello, es posible que su papel como informante o el de la persona acusada o cualquier tercero pueda resultar evidente para otros durante las investigaciones posteriores. En cualquier caso, SYNLAB hará todo lo posible por mantener la confidencialidad de su identidad y de sus reportes, a menos que:

- Usted haya dado su consentimiento;
- La divulgación sea necesaria para el cumplimiento de una obligación legal a la que está sujeto SYNLAB;
- La divulgación sea necesaria para que SYNLAB pueda investigar eficazmente el reporte y tomar las medidas correspondientes;
- La divulgación a las autoridades sea necesaria o la divulgación sea llevada a cabo por SYNLAB como parte de su cooperación con las autoridades.

Tenga en cuenta que la investigación de su denuncia y, por lo tanto, abordar sus inquietudes, suele ser más fácil si no presenta la denuncia de forma anónima y podemos ponernos en contacto con usted en caso de que haya preguntas.

## Procedimiento de notificación y seguimiento

Se le anima a que reporte sobre presuntas irregularidades, preocupaciones, dudas y sospechas, en cualquier momento.

Al realizar un reporte, le pedimos que describa los hechos con el máximo detalle posible. Tenga en cuenta que cuanto más información nos proporcione, mejor podremos entender e investigar la información comunicada. Por lo tanto, presente toda la información pertinente sobre los hechos en cuestión, incluida la relativa a las personas implicadas y los antecedentes pertinentes, así como los documentos de apoyo u otras pruebas que puedan ser útiles para la investigación de su reporte.

Al enviar la información, usted es libre de elegir si desea revelar su identidad o permanecer en el anonimato, siempre que lo permita la legislación aplicable.

Si desea presentar una denuncia, puede hacerlo en persona, por teléfono, por correo electrónico o por correo ordinario a uno de los siguientes canales de denuncia:

- Puede presentar su reporte poniéndose en contacto con su punto de referencia en SYNLAB.
- También puede optar por hacer su denuncia en cualquier idioma por correo electrónico o a través de los números de teléfono regionales, como se indica en las siguientes secciones. La dirección de correo electrónico y los números de teléfono regionales son gestionados por el bufete de abogados Hogan Lovells International LLP.

Tras la recepción de su reporte, se informará a las personas competentes para la revisión del mismo. Le harán un seguimiento y le mantendrán informado sobre el estado de la revisión de su reporte de acuerdo con la legislación aplicable. En particular, las personas competentes para la revisión de su reporte podrían ponerse en contacto con usted para hacerle preguntas de seguimiento o para discutir su reporte con más detalle.

## Reportes por correo electrónico

Tal y como se ha indicado anteriormente, puede realizar su reporte en cualquier idioma a través de la siguiente dirección de correo electrónico: [SYNLAB-Compliance@hoganlovells.com](mailto:SYNLAB-Compliance@hoganlovells.com).

## Reportes por teléfono

Si decide hacer su denuncia por teléfono, puede hacerlo utilizando uno de los siguientes números de teléfono regionales en los idiomas indicados a continuación:

País	Número de teléfono
Austria (alemán/inglés)	+49 8929012812
Bielorrusia (ruso/bielorruso/inglés)	+7 495 933 81 21

Bélgica (francés/inglés)	+33 153672367
Brasil (portugués/inglés)	+55 0800 009 0016
Colombia (español/inglés)	+525 550910291
Croacia (croata/inglés)	+385 (0)1 2100 800
Ecuador (español/inglés)	+525 550910291
Francia (francés/inglés)	+33 153672367
Alemania (alemán/inglés)	+49 8929012812
Ghana (inglés)	+49 8929012812
Irlanda (inglés)	+49 8929012812
Italia (italiano/inglés)	+39 02720252250
México (español/inglés)	+525 550910291
Nigeria (inglés)	+49 8929012812
Panamá (español/inglés)	+525 550910291
Perú (español/inglés)	+525 550910291
Polonia (polaco/inglés)	+48 225298650
España (español/inglés)	+34 91 349 8045
Suiza (alemán/inglés)	+49 8929012812
Emiratos Árabes Unidos (árabe/inglés)	+971 4 3779 330
Reino Unido (inglés)	+49 8929012812

## Protección de datos

SYNLAB otorga gran importancia a la protección de datos y a la privacidad, así como a la exigencia de salvaguardar la seguridad de los datos. Por lo tanto, nos adherimos a las leyes y reglamentos de protección de datos aplicables como estándar mínimo, en particular con relación a la función del Procedimiento de Reclamaciones para Proveedores.

## Informar a las personas reportadas a través del procedimiento de reclamación de los proveedores

SYNLAB informará a las personas acusadas cuyo comportamiento haya sido reportado tras recibir la respectiva queja en cumplimiento de las leyes y reglamentos de protección de datos aplicables.

Por lo general, las personas denunciadas serán informadas de los hechos alegados y de la persona encargada de tramitar la investigación en el plazo de un (1) mes.

Sin embargo, cuando dicha información pueda poner en peligro la eficacia de la investigación, la protección de las pruebas o el proceso de denuncia solo deberá facilitarse siempre y cuando esos riesgos ya no existan. Esta decisión se adoptará en función de cada caso.

En cualquier caso, no se revelará la identidad del informante, salvo que sea estrictamente necesario para el cumplimiento de una obligación legal a la que esté sujeto SYNLAB o para



otros fines legítimos y además, permitido por las leyes y reglamentos de protección de datos y laborales aplicables.

### **Conservación de registros**

Los registros de sus reportes y las investigaciones relacionadas se almacenarán de acuerdo con las leyes aplicables siempre que sea necesario para la consecución de los fines legítimos de SYNLAB, incluyendo el establecimiento, ejercicio o defensa de reclamaciones legales o para garantizar el cumplimiento de las obligaciones legales a las que SYNLAB está sujeto. A continuación, los registros se eliminarán de acuerdo con las leyes y reglamentos de protección de datos aplicables, a menos que se requiera legalmente su almacenamiento.

En línea con lo anterior, los registros relacionados con litigios o investigaciones pendientes no se eliminarán mientras el almacenamiento de datos sea necesario para lograr los fines de dichos procedimientos. En estos casos, la información se almacenará mientras dure el litigio o la investigación correspondiente, o incluso durante más tiempo, si así lo exigen y permiten las leyes y normativas de protección de datos aplicables.

Los datos personales de los reportes que estén fuera del ámbito de aplicación del presente Código de Conducta para Proveedores, así como los datos personales contenidos en los reportes que se consideren insustanciales, se eliminarán inmediatamente de conformidad con las leyes y reglamentos aplicables.

---

Mathieu Floreani

Director General

Versión 1.0: Diciembre de 2021