



SYNLAB

Külső felek panaszbejelentési
szabályzata

1. A Külső felek panaszbejelentési szabályzatának hatóköre

A Külső felek panaszbejelentési szabályzatának („**Szabályzat**”) célja, hogy ösztönözze és lehetővé tegye az üzleti partnereknek¹ és azok munkatársainak, valamint más külső feleknek, hogy bejelentsék a német ellátási lánc átvilágítási törvénynek (*Lieferkettensorgfaltspflichtengesetz*) és a SYNLAB Beszállítói Etikai kódexének tényleges vagy feltételezett visszaéléseit („**Bejelentők**”).

2. Általános alapelvek

Függetlenül attól, hogy milyen körülmények között történik a bejelentés, a SYNLAB minden helyzetre és intézkedésre az alábbi elveket követi és alkalmazza.

2.1. A Bejelentők védelme

A SYNLAB hisz abban, hogy a visszaélések külső fél általi bejelentése csak olyan átlátható és megbízható folyamatot követve működhet, amelyben a Bejelentők tisztában vannak azzal, hogy biztonságos és védett légkörben cselekszenek. A SYNLAB ezért a következő alapelvek mellett kötelezte el magát:

Megtorlás tilalma: A Bejelentőknek nem kell diszkriminatív vagy fegyelmi jellegű negatív következményektől tartaniuk azért, mert jóhiszeműen bejelentést tesznek, vagy hangot adnak kérdéseiknek, kétségeiknek vagy aggodalmaiknak.

Tisztességes eljárás: Az ügyekben szigorú pártatlanság, az ártatlanság védelme és a meghallgatáshoz való jog érvényesül.

A SYNLAB továbbá minden indokolt erőfeszítést megtesz annak érdekében, hogy a lehető legnagyobb mértékben megőrizze a legitim bejelentések és az azokban foglalt információk **bizalmas** jellegét. Ezért a bejelentéseket névtelenül is meg lehet tenni².

A SYNLAB azonban fenntartja a jogot a közzétételre, ha:

- A bejelentő hozzájárult;
- A bejelentés hatékony kivizsgálásához és a kapcsolódó intézkedések megtételéhez szükséges;
- Jogi kötelezettségek teljesítéséhez szükséges;
- A közzététel a vonatkozó jog szerint kötelező (pl. bűnüldöző hatóságok számára).

2.2. Visszaélés kivétele

A jelen Szabályzat szerinti bejelentési rendszerrel való szándékos visszaélés (azaz rosszhiszeműen vagy bosszúból történő bejelentés) szigorúan tilos. Nem védik a fenti elvek azokat a Bejelentőket, akik visszaélésszerűen használják a bejelentési rendszert, és munkajogi, büntetőjogi és polgári jogi szankciókkal szembesülhetnek.

Továbbá nem tűrünk meg semmilyen fenyegetést, káros magatartást vagy megtorlást. Az ilyen magatartás önmagában is sérti az értékeinket, és fegyelmi eljárást vonhat maga után.

¹ A SYNLAB üzleti partnere, amely áruk szállítására vagy szolgáltatások nyújtására szerződött.

² Kérjük, vegye figyelembe, hogy a vizsgálatokat megkönnyíti, ha nem névtelenül tesznek bejelentést, ami lehetővé teszi az utólagos kérdéseket és pontosításokat.

2.3. Érintett személyek tájékoztatása

A SYNLAB indokolt esetben tájékoztatja a bejelentésekben érintett személyeket.

Az adott eset körülményeitől függően a SYNLAB eltekinthet a tájékoztatástól annak érdekében, hogy ne veszélyeztesse a kivizsgálás hatékonyságát, a bizonyítékok védelmét vagy a bejelentési folyamatot.

2.4. Adatvédelem

A bejelentések kezelésekor a SYNLAB betartja a vonatkozó adatvédelmi törvényeket és adatbiztonsági szabványokat.

A jelentések és a kapcsolódó vizsgálati anyagok nyilvántartását az alkalmazandó jogszabályoknak megfelelően és a SYNLAB jogos érdekeinek megvalósításához, különösen a belső jelentési csatornák működéséhez és a hatékony compliance menedzsmenthez szükséges mértékben tároljuk. Egyéb jogos érdekek közé tartozik a jogi igények előterjesztése, érvényesítése vagy védelme, illetve a SYNLAB-ot terhelő jogszabályi kötelezettségek teljesítésének biztosítása. A nyilvántartásokat általában három évvel azután töröljük a vonatkozó adatvédelmi törvényeknek megfelelően, hogy a jogszabályok nem írnak elő további megőrzési kötelezettséget.

A megalapozatlan bejelentéseket, valamint azokat az információkat, amelyeket más okból nem tekintünk a jelen Szabályzat hatókörébe tartozónak, azonnal töröljük a vonatkozó törvényeknek és előírásoknak megfelelően.

3. Bejelentési eljárás és ügykezelés

A jelen Szabályzat szerinti bejelentési eljárás úgy épül fel, hogy lehetővé tegye a bejelentések hatékony, biztonságos és átlátható kezelését.

A Bejelentők ezt a szándékot azzal tudják támogatni, ha tömören és kellően részletesen tájékoztatnak, és ha rendelkezésre állnak, bizonyítékokkal is alátámasztják.

3.1. Bejelentés és nyomon követés

A bejelentéseket az alábbi bejelentő csatornák egyikén keresztül lehet eljuttatni a SYNLAB-hoz:

A névtelen Bejelentők a SYNLAB elektronikus bejelentő rendszerét használhatják, a következő linken keresztül: <https://synlab.integrityline.app>. Ezt az elektronikus bejelentő rendszert az EQS Group AG üzemelteti.

A bejelentéseket közvetlenül a SYNLAB kapcsolattartási pontján vagy a SYNLAB emberi jogi főigazgatóján (Chief Human Rights Officer, CHRO) keresztül is el lehet juttatni.³

A bejelentés kézhezvételének visszaigazolása a bejelentő részére hét (7) napon belül várható, és a bejelentés státuszáról a vonatkozó jogszabályoknak megfelelően naprakész információkat kap. A bejelentés felülvizsgálatát végző illetékes személyek utólagos kérdésekkel és pontosítás céljából megkereshetik a bejelentőt.

³ Kérjük, vegye figyelembe, hogy ez esetben – többek között technikai okok miatt – nem garantált a névtelenség.

3.2. Lehetségesség ellenőrzése és fő kivizsgálások

Miután a SYNLAB illetékes funkcióinak bevonásával elsőként elvégzik a **valószínűség ellenőrzését**, a valószínűtlen eseteket kiszűrlik és lezárják. A bejelentőt ennek megfelelően tájékoztatják.

A lehetségesnek tartott esetek fő kivizsgálásokon mennek keresztül. Az eset ilyen mélyreható értékelése minden rendelkezésre álló tényt figyelembe vesz, és az eset jellegének megfelelően a SYNLAB legmegfelelőbb funkcióinak (pl. a humánerőforrás, a compliance vagy a belső ellenőrzési részlegek) bevonásával történik. A potenciális összeférhetlenségeket (pl. a gyanúsított vagy a kivizsgálást végzők tekintetében) figyelembe veszik.

A tényállás értékelése indokolatlan késedelem nélkül és észszerű határidőn belül történik, figyelembe véve az ügy tényszerű körülményeit (pl. súlyosság, összetettség, rendelkezésre bocsátott információk és bizonyítékok stb.). Az értékeléshez szükség szerint – eseti alapon – külső erőforrásokat is be lehet vonni. A SYNLAB alkalmazandó jogszabályok által megkövetelt mértékben és azokkal összhangban bevonja a hatóságokat és más szerveket (üzemi tanács, adatvédelmi tisztviselő (DPO) stb.), és együttműködik velük.

A kivizsgálás eredményeképpen az eseteket az alábbiak szerint csoportosítják és kezelik:

- A nem bizonyítható visszaélésekről szóló jelentéseket **megalapozatlan esetként** lezárják. A lezárásról szóló döntést dokumentálják.
- A bizonyított visszaéléseket megalapozott esetnek minősítik. Ezeket az eseteket megfelelő **korrekciós intézkedésekkel** kezelik.

3.3. Korrekciós intézkedések

A SYNLAB eseti alapon dönt arról, hogy a megalapozott eseteket hogyan kezelje a leghatékonyabb módon, figyelembe véve többek között a következő kritériumokat:

- **A visszaélés súlyossága:** A károsodás mértékének (a sérülés súlyosságának) és az érintettek számának felmérése
- **A visszaélés valószínűsége:** Annak valószínűsége, hogy egy kockázatból visszaélés lesz
- **Sürgősség:** Függőben lévő kockázat vagy fennálló visszaélés
- **A visszaélés kategóriája:** Az esetek (pl. bűncselekmények vagy szabálysértések) és a körülmények (gondatlanság, szándékosság) besorolása
- **A visszaélés visszafordíthatósága:** A negatív hatások kiküszöbölési lehetőségének és a szükséges erőforrásoknak a mérlegelése
- **Visszaélés területe:** A SYNLAB saját üzleti területe vagy egy beszállító által elkövetett visszaélés

A lehetséges korrekciós intézkedések többek között:

- Üzleti partner értesítése, figyelmeztetése, tanúsítványok vagy auditok kérése
- Kereskedelmi befolyás gyakorlása a visszaélés megállítása érdekében
- A visszaélés utóhatásának tényleges visszafordítására vagy kompenzálására irányuló intézkedések

A korrekciós terveket az érintett részlegek készítik el, és azokat az emberi jogi főigazgatónak (Chief Human Rights Officer) kell jóváhagynia.

A korrekciós intézkedéseket a SYNLAB illetékes funkcióinak felügyelete alatt kell végrehajtani, a korrekciós tervben előírtak szerint.

3.4. Lezárás és dokumentálás

A korrekciós intézkedések sikeres alkalmazását és az emberi jogi főigazgató (Chief Human Rights Officer) megerősítését követően az eseteket lezárják. Az esetek lezárásáról szóló döntést dokumentálják. Ezen túlmenően az illetékes SYNLAB funkciókat tájékoztatják az ügyek lezárásáról annak érdekében, hogy megállapítsák a kiigazítás vagy új megelőző intézkedések elfogadásának szükségességét.

3.5. Hatásosság felülvizsgálata

A jelen Szabályzat és a korrekciós intézkedések hatásosságát az emberi jogi főigazgató (Chief Human Rights Officer) felügyelete mellett rendszeresen, szükség szerint eseti jelleggel felülvizsgálják. Az emberi jogi főigazgató (Chief Human Rights Officer) rendszeresen összefoglaló tájékoztatást nyújt a SYNLAB vezetőségének a jelen Szabályzat szerinti eljárások státuszáról.