



Cod de conduită

Versiune externă din 19.05.2025

Cuprins

1	La EOS, punem în practică ceea ce spunem – modul în care acționăm	3
1.1	Tonul dat de companie	3
1.2	Modul în care se împletește acest angajament cu viziunea, scopul și valorile noastre	5
1.3	Pactul global al ONU – asumarea responsabilității	7
1.4	Aplicarea la nivel mondial și așteptările conducerii	7
2	Desfășurarea afacerilor cu integritate	8
2.1	Mită, corupție și conflicte de interese	8
2.2	Combaterea spălării banilor	10
2.3	Concurență și anti-trust	12
2.4	Frauda	14
3	Păstrarea siguranței părților interesate și a EOS	16
3.1	Confidențialitatea datelor	16
3.2	Securitatea informațiilor	18
3.3	Afacerile publice și interacțiunea cu autoritățile	20
3.4	Comunicarea în numele EOS	22
4	Responsabilitatea corporativă – a fi parte a societății noastre	23
4.1	Munca și mediul de lucru	24
4.2	Mediul	26
4.3	Drepturile omului	27
5	Despre acest Cod de conduită	28
5.1	Ce este special la acest Cod de conduită	28
5.2	De ce ar trebui să consultați Codul nostru de conduită în mod regulat	28
5.3	Încălări, sesizări și investigații	29

1 La EOS, punem în practică ceea ce spunem – modul în care acționăm

1.1 Tonul dat de companie

Tonul dat de conducere: Directorul General

Stimați colegi,

Lumea noastră se află într-o schimbare fundamentală în prezent: globalizarea și digitalizarea ne permit să ne implicăm împreună cu întreaga lume ca piață și să facem afaceri cu parteneri aproape în timp real. Adesea, a găsi noi oportunități este la îndemâna noastră.

Dar odată cu noile oportunități se propagă o incertitudine tot mai mare. Uneori nu avem timp să construim relații pe termen lung. Timpul trece repede și trebuie să luăm decizii rapid. În aceste noi condiții, este și mai important să ne bazăm pe o busolă morală puternică care să ne ghideze prin această lume. Permiteți-mi să o citez pe celebra gazdă și antreprenor de talkshow TV, Oprah Winfrey:

„Integritatea reală înseamnă să faci ceea ce trebuie, știind că nimeni nu va cunoaște dacă ai făcut-o sau nu”.

Eu sunt de acord cu ea. Pentru a asigura un mediu prosper și în același timp sigur în care să trăim, trebuie să fim etici în relațiile noastre de afaceri. Pentru că dacă nu suntem, devenim vulnerabili. Acesta este motivul pentru care EOS a definit standarde morale în acest Cod de conduită pe care urmează să-l citiți. Ne luăm un angajament în acest sens și vă cerem tuturor, dragi parteneri, clienți și angajați, să faceți același lucru. Pentru că vrem să facem afaceri într-un mod care să permită persoanelor implicate să beneficieze de ele, atât acum, cât și în viitor.



Sunteți de acord?

Marwin Ramcke

Vocea Directorului de Conformitate

Dragi colegi,

Într-o lume în care schimbările dinamice și uneori perturbatoare sunt o caracteristică constantă, digitalizarea și globalizarea ne oferă numeroase oportunități de a modela și extinde afacerea noastră. Conformitatea este un element central al culturii noastre corporative, promovând integritatea și permițând inovația. Ne străduim să creăm un mediu în care fiecare își asumă responsabilitatea pentru conformitate și se simte sprijinit în acest demers.

Misiunea noastră este să protejăm EOS de riscuri precum sancțiuni, daune reputaționale, atacuri cibernetice și încălcări ale datelor pentru a ne asigura obiectivele economice. În același timp, acordăm atenție drepturilor și libertăților angajaților noștri, partenerilor de afaceri, debitorilor și altor terți. Un sistem eficient de management al conformității adaptat nevoilor EOS oferă securitatea și flexibilitatea necesare pentru succesul nostru. Forța unui departament de conformitate se bazează pe o cultură promovată prin conștientizare și instruire. Obiectivul nostru este să stabilim un sistem de management al conformității care să asigure atât afacerile curente, cât și cele viitoare, abordând în mod adecvat schimbările tehnice, economice, sociale și politice constante.

În sectorul internațional al serviciilor financiare, transformarea digitală este esențială pentru a rămâne competitivi, mai ales cu modelele noastre de afaceri diverse și în evoluție. Trebuie să identificăm riscurile, să luăm măsuri adecvate pentru a le atenua și să le implementăm în mod sustenabil. Utilizarea inteligenței artificiale va crește în cadrul afacerilor, și trebuie să ne asigurăm că o utilizăm responsabil și transparent. În plus, trebuie să fim pregătiți pentru potențiale atacuri cibernetice și incidente de securitate.

Christine Lagarde descrie cu aptitudine această misiune: „Rămânem angajați față de obiectivul de a promova un sector bancar robust, rezilient și orientat spre viitor, care să răspundă atât provocărilor, cât și oportunităților, sprijinind în cele din urmă economia generală.” (Raportul Anual al BCE 2024)

Conformitatea ne ajută să luăm deciziile corecte și să ne ghidăm după valorile noastre. Ca partener de încredere, departamentul de conformitate și eu suntem aici pentru a vă sprijini în acțiunile responsabile și în realizarea întregului nostru potențial. Codul de Conduită EOS servește drept busolă, un ghid valoros în munca noastră zilnică și formează fundamentul tuturor acțiunilor noastre.



Cu cele mai calde urări,
Meike Fabian

1.2 Modul în care se împletește acest angajament cu viziunea, scopul și valorile noastre

La EOS, ne străduim să facem lumea liberă de datorii (scop), ceea ce înseamnă că le oferim plătitorilor noștri care nu își pot respecta angajamentul, o șansă echitabilă de a-și achita datoriile. Facem acest lucru investind în cei mai buni oameni și cea mai potentă tehnologie pentru a oferi servicii clienților noștri și datornicilor care pot fi folosite fără efort și ușor. Acest lucru se reflectă în viziunea noastră: suntem un investitor financiar conectat la nivel global, condus de tehnologie și spirit antreprenorial.

Pentru că „o lume fără datorii” întruchipează semnificația muncii noastre zilnice și a imaginii noastre de sine, precum și aspirația noastră de a fi la înălțimea conștiinței noastre de responsabilitate socială și de a acționa cu un bun simț al proporției.

Acest angajament auto-impus ne diferențiază și mai mult de concurenții noștri prin crearea de valoare adăugată prin serviciile noastre pentru clienții noștri, datornici, economie, noi înșine și, prin urmare, pentru societatea în ansamblu.

Oferim soluții echilibrate care sunt viabile din punct de vedere economic pentru toate părțile interesate și care oferă datornicilor o șansă echitabilă de a-și stinge datoriile. În acest scop, adaptăm procesul de recuperare a datoriilor în mod individual și oferim modalități corecte și realiste de a realiza o existență fără datorii, ținând cont de solvabilitatea individuală și de impactul economic asupra datornicului al atingerii obiectivului de eliberare de datorii.

Este de la sine înțeles că tratarea cu respect a datornicilor, cu sensibilitate, tact și simț al responsabilității, este importantă pentru noi și, prin urmare, este așteptată de la toți cei de la EOS. Comunicăm întotdeauna pe picior de egalitate și rămânem obiectivi chiar și atunci când conversațiile devin dificile.

În plus, stabilim raporturi cu asociații de colectare a datoriilor pentru a ne ajuta la conturarea cadrului legal și etic al afacerii noastre.

În eforturile noastre de a îndeplini acest angajament, am lansat multe și diverse inițiative în companiile noastre.

Un exemplu al inițiativelor noastre este fundația finlit, care ajută la înlăturarea tabuului privind banii și datoriile, îmbunătățirea cunoștințelor financiare și, astfel, combaterea datoriei personale excesive. Pentru că, în calitate de una dintre cele mai mari companii de colectare a datoriilor din lume, care știe totul despre datorii, putem sprijini potențialii datornici, adeseori înainte de a fi prea târziu. Cu fundația finlit, dăm ceva înapoi societății și ne concentrăm pe creșterea gradului de conștientizare cu privire la modul de gestionare a banilor, chiar și la o vârstă fragedă, astfel încât supraîndatorarea să fie combătută de la început.

Pentru a ne atinge obiectivele, ne ghidăm după cele șapte principii ale viziunii noastre:



PUNEREA ÎN PRACTICĂ A CEEA CE SPUNEM

modelăm comportamente la care ne-am angajat și pe care le așteptăm de la alții



ÎNCREDEREA

stabilim relații de încredere cu angajații noștri și cu partenerii externi



STRĂDUINȚA DE A ATINGE EXCELENȚA

urmărim cele mai bune soluții din domeniu



ADOPTAREA SCHIMBĂRII

privim schimbarea ca pe o oportunitate de creștere personală și a afacerilor



CURAJUL

abordăm deschis conflictele și semnalăm problemele



PLĂCEREA DE A ÎNVĂȚA

ne folosim propriile greșeli ca oportunități de învățare și ne îmbunătățim constant



ÎMPĂRTĂȘIREA CUNOȘTIINȚELOR

lucram peste granițele locale și ne valorificăm sinergiile

Aceste principii de viziune se reflectă și în conținutul acestui Cod de conduită, care servește drept cadru la nivel de grup pentru angajamentul nostru de a acționa în mod constant în cu legile, precum și cu standardele și valorile noastre etice.

Acționarea în conformitate atât cu principiile de viziune EOS, cât și cu acest Cod de conduită este esențială pentru a avea succes pe drumul nostru, ceea ce, prin urmare, este o condiție prealabilă pentru îndeplinirea standardelor și obiectivelor noastre înalte în ceea ce privește antreprenoriatul durabil, responsabilitatea socială și integritatea în general.

1.3 Pactul global al ONU – asumarea responsabilității

EOS este semnatară a Pactului Global al ONU (UNGC), un cadru în care companiile se angajează pentru a proteja și a pune în aplicare principii universale în domeniile drepturilor omului, muncii, mediului și anticorupției.

Cele zece principii ale UNGC sunt reflectate și în Codul nostru de conduită:

Principiul 1: Întreprinderile ar trebui să sprijine și să respecte protecția drepturilor omului proclamate la nivel internațional; și

Principiul 2: asigurați-vă că nu sunt complice la încălcări ale drepturilor omului.

Reflectat în capitolul: Drepturile omului

Principiul 3: Întreprinderile ar trebui să susțină libertatea de asociere și recunoașterea efectivă a dreptului la negocieri colective.

Principiul 4: eliminarea tuturor formelor de muncă forțată și obligatorie;

Principiul 5: abolirea efectivă a muncii copiilor; și

Principiul 6: eliminarea discriminării în ceea ce privește ocuparea forței de muncă și ocupația.

Reflectat în capitolul: Munca și mediul de lucru

Principiul 7: Întreprinderile ar trebui să sprijine o abordare precaută a provocărilor de mediu;

Principiul 8: să întreprindă inițiative pentru a promova o mai mare responsabilitate ecologică; și

Principiul 9: încurajează dezvoltarea și difuzarea tehnologiilor ecologice.

Reflectat în capitolul: Mediu

Principiul 10: Întreprinderile ar trebui să lucreze împotriva corupției sub toate formele ei, inclusiv extorcarea și mita.

Reflectate în capitolul: Mită, corupție și conflicte de interese

1.4 Aplicarea la nivel mondial și așteptările conducerii

Toți angajații EOS trebuie să-și însușească Codul de conduită. Ne așteptăm ca toți angajații, managerii, ofițerii și membrii consiliului executiv să aibă o cunoaștere generală a subiectului respectiv și să se conformeze cerințelor acestuia, după toate cunoștințele lor.

În plus, EOS verifică în mod regulat însușirea continuă a Codului de conduită prin intermediul unor e-learning-uri specifice la nivel mondial („sesiuni scurte de învățare”, cu accent pe principalele subiecte și/sau modificări recente).

EOS se așteaptă ca întregul personal managerial, în special, să integreze Codul de conduită în angajamentul lor de conducere și să ridice, în consecință, nivelul de conștientizare al tuturor colegilor și echipelor cu privire la aceste subiecte.

2 Desfășurarea afacerilor cu integritate

2.1 Mită, corupție și conflicte de interese

Mita, corupția și conflictele de interese cuprind toate situațiile în care cineva încearcă să influențeze pe cineva în mod nejustificat sau este influențat în mod nejustificat în scopul fie de a acorda sau de a primi un avantaj nepotrivit sau chiar ilegal pentru sine sau pentru altcineva. În orice caz, duce la problema că deciziile nu se bazează pe un raționament obiectiv sau nu sunt luate în numele părții respective așa cum ar trebui să fie.

Suntem conștienți de faptul că nu se tolerează nicio activitate întreprinsă fie în numele nostru, fie al companiei, care se referă la acordarea sau intenția obținerii vreunui avantaj necuvenit pe principiul unui schimb reciproc. Facem afaceri având mereu grijă să nu ridicăm nicio problemă cu privire la mită, corupție sau conflicte de interese și să ne exprimăm întotdeauna clar și să așteptăm aceeași poziție în cadrul companiei și față de toți partenerii noștri de afaceri.

RESPONSABILITĂȚI

- Întrebați-vă întotdeauna mai întâi: Ar putea fi considerat acest cadou/avantaj nepotrivit? Acest cadou este acordat doar pentru că cealaltă parte speră să-mi influențeze deciziile acum sau în viitor? Încerc să influențez o decizie? Aș face un astfel de cadou sau aș acorda un astfel de avantaj în aceeași situație? Dacă aveți îndoieli, este mai bine să discutați cu responsabilul/specialistul dumneavoastră de conformitate.
- Evitați situațiile în care cineva vă poate pune la îndoială judecata, obiectivitatea sau loialitatea față de EOS. Ori de câte ori există o situație în care dvs. și membrii apropiați ai familiei sau prietenii sunteți în vreun fel legați de o activitate de afaceri, ar trebui să discutați deschis această situație cu managerul dvs. și, ori de câte ori este posibil, să predați cazul unei persoane care nu este implicată într-un conflict de interese (refuzați întotdeauna orice implicare în astfel de acțiuni).
- Dacă credeți că vă aflați într-o situație în care simțiți cu adevărat că siguranța dumneavoastră sau siguranța altei persoane este amenințată, puteți lua în considerare efectuarea plății sau respectarea cererii formulate. Cu toate acestea, ar trebui să aduceți imediat această situație la cunoștința Responsabilului dumneavoastră cu conformitatea/Specialistului juridic și, de asemenea, să luați în considerare raportarea acesteia autorităților guvernamentale competente (adică, poliția).

INTERDICȚII

- Nu întreprindeți nicio activitate în afara locului de muncă, care poate fi în vreun fel legată de munca pe care o desfășurați pentru EOS (fie auto-contractare, fie concurență directă). Dacă aveți îndoieli sau așa cum este definit de contractul dvs. de muncă, toate liniile secundare/activitățile dvs. secundare ar trebui să fie discutate cu și aprobate de șeful departamentului și resursele umane.

- Nu vă implicați direct sau indirect cu EOS într-o relație de afaceri, de exemplu nu participați la licitații publice sau non-publice în care EOS acționează ca vânzător de creanțe, garanții sau bunuri imobiliare.
- Nu acordați cadouri sau avantaje angajaților sau partenerilor dvs. de afaceri fără a vă asigura că aceștia nu încalcă legile locale și Ghidurile noastre pentru grup și companie și că problemele fiscale sunt tratate corect. În orice caz, cadourile/invitațiile/avantajele nu trebuie niciodată folosite pentru a se încerca influențarea unei decizii și, în același timp, trebuie să fie adecvate situației în cauză.
- Nu angajați sau promovați pe cineva cu care aveți relații de rudenie sau care este un prieten apropiat fără implicarea managerului dvs. și a unei persoane din cadrul resurselor umane. Dacă poziția este la nivel de manager sau superioară, ar trebui să implicați și membrul responsabil al consiliului EOS și departamentul de resurse umane și să obțineți aprobare înainte de a recruta sau promova o astfel de persoană (acest lucru se aplică fiecărei etape în carieră).
- Nu acordați niciun beneficiu partenerilor de afaceri pentru a obține o afacere/contract (de exemplu, mită, plăți de facilitare, comisioane necuvenite).

INDICATORI DE RISC

- Atunci când afacerile se desfășoară în țări cu niveluri ridicate de mită și corupție (de exemplu, în conformitate cu Indicele de percepție a corupției din Transparency International – TI CPI) și mai ales atunci când se desfășoară afaceri cu autorități sau companii din sectorul public, trebuie luate măsuri de precauție suplimentare.
- Taxe, comisioane sau cadouri neobișnuit de mari/activități de divertisment și ospitalitate costisitoare.
- Solicități de plăți în numerar sau plăți către companii terțe sau locații offshore.
- Parteneri de afaceri care refuză să semneze prevederi privind conformitatea în contracte, care par să nu fie suficient de asigurați cu personal/dotați pentru a presta serviciile solicitate sau care solicită scrisori-anexă/acorduri verbale care evită încheierea unui contract.
- Potențiali parteneri de afaceri care cer favoruri.
- Favoare sau aranjament în care partenerul dumneavoastră sugerează să nu se documenteze și invitații de a discuta aspecte fără martori, de ex. eludând principiul celor patru ochi (regula celor două persoane).

2.2 Combaterea spălării banilor

Spălarea banilor este ascunderea adevăratei origini a veniturilor obținute ilegal în scopul introducerii acestora în ciclul economic și financiar legal. Pentru a identifica aceste tranzacții, toate legile privind spălarea banilor impun respectarea anumitor obligații de verificare prealabilă (due-diligence).

Această problemă este strâns legată și de prevenirea finanțării terorismului, ceea ce înseamnă furnizarea și colectarea de resurse financiare pentru activități teroriste. Aceste fonduri nu trebuie neapărat să provină din infracțiuni.

EOS cere tuturor managerilor și angajaților săi să fie conștienți de cerințele legale și să recunoască situațiile critice în funcție de domeniul lor de responsabilitate. Toate departamentele care acceptă și efectuează plăți, preiau clienți noi și selectează parteneri/furnizori, ar trebui să fie și mai conștiente de aceste tipuri și indicatori de risc.

RESPONSABILITĂȚI

- Ori de câte ori acceptați transferuri de numerar sau de bani, trebuie să luați în considerare pragurile și cerințele de identificare respective pe baza cerințelor legale locale. În astfel de cazuri, trebuie să colectați toate datele conform cerințelor legale (de exemplu, numele complet, adresa, naționalitatea, copia actului de identitate) și să vă asigurați că aceste date sunt documentate în conformitate cu perioada legală de păstrare.
- Clienții, partenerii de investiții, furnizorii critici/prestatorii de servicii, vânzătorii de credite neperformante, cumpărătorii etc. trebuie să fie întotdeauna verificați conform legislației naționale privind combaterea spălării banilor și cu privire la reputația lor în general. EOS se angajează să desfășoare activități de afaceri cu parteneri de renume.
- De îndată ce există suspiciunea că există acțiuni de spălare a banilor, responsabilul/specialistul în domeniul combaterii spălării banilor trebuie consultat cu promptitudine.
- În cazul tranzacțiilor atipice sau dacă intenționați să inițiați afaceri cu companii din țări cu risc ridicat, asigurați-vă că respectați cerințele legale locale relevante și că efectuați procedurile necesare de verificare prealabilă (due diligence)/cunoaștere a clientului (know-your-customer).

INTERDICȚII

- Nu selectați clienți, parteneri de investiții, furnizori critici/prestatori de servicii, vânzători de credite neperformante, cumpărători etc. cunoscuți ca având un comportament potențial imoral sau chiar criminal.
- În ceea ce privește partenerii de afaceri, nu acceptați plăți de la terți dacă acestea nu se bazează pe acordurile contractuale încheiate cu aceste părți.
- Nu acceptați plăți în numerar în situații neobișnuite (de exemplu, în special în asociere cu furnizori, parteneri sau în cazul unor sume mari).
- Nu vă angajați în afaceri cu companii aflate pe liste de embargo.

INDICATORI DE RISC

- Solicitări de a accepta plăți în numerar sau de a efectua plăți în numerar în cazurile în care transferul electronic/transferul bancar ar fi mult mai obișnuit și mai comod.
- Solicitări de acceptare sau efectuare de plăți către terți/execuție neobișnuită (care nu face obiectul unui contract/activitate de afaceri/temei legal).
- Primirea plăților de la terți și refuzul de a dezvălui relația cu partenerul contractant real.
- Solicitări de a efectua plăți către locații offshore/țări cu risc ridicat (de exemplu, cunoscute pentru activități teroriste).
- O plată nu se potrivește cu situația veniturilor și averii datornicului.
- Este implicată o persoană expusă politic (PEP).

2.3 Concurență și anti-trust

Încălcările în materie de concurență și antitrust sunt practici prin care companiile încheie acorduri reciproce sau schimbă informații comerciale pentru a beneficia în detrimentul concurenților sau al economiei în ansamblu. Practic, orice acord care restrânge concurența trebuie evitat, indiferent dacă a fost convenit în scris, verbal sau chiar tacit. Cele mai grave încălcări sunt acordurile de preț și segmentarea piețelor. Însă aranjamentele privind licitațiile, schimbul de informații sensibile privind concurența sau abuzul de putere de piață reprezintă, de asemenea, încălcări ale legii. Chiar dacă aceste încălcări sunt doar suspectate, autoritățile antitrust pot iniția investigații îndelungate și, dacă sunt dovedite, pot impune în cele din urmă sancțiuni severe asupra companiei, amenzi personale și/sau se pot începe urmăriri penale. Introducerea și discutarea formelor de cooperare, cum ar fi co-investițiile și/sau acordurile de servicii pentru tranzacții sau alte oportunități de afaceri, sunt, desigur, permise cu condiția excluderii eludării concurenței.

Prin urmare, EOS cere tuturor managerilor și angajaților săi să pună mereu la îndoială toate contactele concurenților.

RESPONSABILITĂȚI

- Atunci când planificați o co-investiție cu un concurent/partener, asigurați-vă că nici obiectivul, nici efectul acestuia nu vor preveni, restrânge sau distorsiona concurența și că acest lucru este dezvăluit vânzătorului/clientului.
- Dacă sunteți invitat la o întâlnire cu un concurent, întrebați-vă întotdeauna despre motivul invitației. Dacă aceste motive par a fi neconforme cu legea concurenței și antitrust, consultați Departamentul de Conformitate sau Juridic așa cum ați proceda în orice alt caz de incertitudine.
- Dacă, într-o întâlnire (de asociere), un concurent începe să discute chestiuni care intră în conflict cu legile concurenței și antitrust, opuneți-vă discuției, semnați că EOS nu are niciun interes să participe la astfel de aranjamente și cereți ca poziția dvs. să fie înregistrată în procesul-verbal (dacă există). Dacă concurentul nu va renunța la problemă, părăsiți întâlnirea.
- Când discutați despre situația actuală a pieței cu concurenții, asigurați-vă că discuția cuprinde numai considerații generale, accesibile publicului sau non-interne.
- Orice întrebări din partea autorităților antitrust sau privind concurența trebuie să fie transmise responsabilului antitrust al grupului Otto, în conformitate cu Ghidul grupului Otto privind antitrustul.

INTERDICȚII

- Nu stabiliți acorduri și nu faceți nici măcar schimb de informații, inclusiv prețuri, componente ale prețului, marje de profit, costuri, vânzări, informații strategice sau alți termeni cu concurenți, cu excepția cazului în care vă angajați în acorduri de cooperare legală cu concurenți și alți participanți la piață.

- Nu alocați/divizați piețe, dezvoltări tehnice sau investiții, cu excepția cazului în care vă angajați în acorduri legale de cooperare cu concurenți și alți participanți la piață.
- Când participați la întâlniri (de asociere), nu vorbiți despre subiecte sensibile, așa cum s-a menționat mai sus.
- Nu vă implicați într-un comportament care abuzează de o poziție dominantă pe piață, împiedicând concurenții să concureze eficient sau împingându-i în afara pieței (de exemplu, prin perceperea unor prețuri nerezonabil de mari pentru a profita de clienți, forțând condiții nejustificate asupra partenerilor).
- Când participați la sondaje de referință, nu furnizați nicio informație care să dezvăluie compania sau strategiile acesteia.

INDICATORI DE RISC

- Participarea la o întâlnire de asociere.
- Un concurent dorește să discute despre afaceri interne (de exemplu, cu privire la prețuri).
- Un concurent solicită o întâlnire individuală și/sau nu explică în prealabil motivul pentru aceasta.
- Cineva sugerează acționarea în comun împotriva unui concurent mai slab.

2.4 Frauda

Frauda înseamnă crearea de fapte false sau ascunderea faptelor adevărate, adică a înșela pe altcineva cu intenția persoanei de a se îmbogăți pe seama celeilalte părți. În cazurile de fraudă se face o distincție între cazurile externe și cele interne. În cazuri externe, terții din afara EOS încearcă să fraudeze compania. În cazurile interne, angajații EOS pot cădea, de asemenea, în capcană și pot încerca să fraudeze EOS, clienții săi sau datornicii din diverse motive.

Toți managerii și angajații trebuie să fie conștienți de faptul că fraudă internă nu va fi tolerată și că se pot face acuzații penale în toate cazurile. În plus, toată lumea de la EOS ar trebui să fie precaută cu privire la fraudă externă. Fraudele externe vor fi, de asemenea, raportate la poliție.

Ne așteptăm ca oricine din EOS care suspectează fraudă, să solicite ajutor și/sau să informeze persoanele sau departamentele responsabile cu privire la situație. EOS se așteaptă ca toți managerii și departamentele să trateze orice acuzații în mod confidențial și cu sensibilitate și să le înainteze către cea mai potrivită funcție internă care poate aborda problema în cauză și se poate ocupa de eventualele remedieri.

RESPONSABILITĂȚI

- Solicitați întotdeauna ajutor atunci când suspectați practici frauduloase din partea unor persoane interne sau externe.
- Atenție la furtul identității și la disimulări atunci când intrați în contact cu părți externe (de exemplu, persoane care pretind că lucrează pentru un client sau încearcă să se dea drept cineva din EOS).
- Urmați întotdeauna procesele stabilite (de exemplu, principiul patru ochi/principiul verificării repetate).

INTERDICȚII

- Nu întreprindeți acțiuni necinstite sau frauduloase de niciun fel, în special în ceea ce privește banii, proprietățile sau serviciile fie ale EOS, ale clienților EOS, ale datornicilor EOS, sau ale partenerilor EOS.
- Nu acționați pe baza solicitărilor altor persoane dacă acestea par a fi nerezonabile, necinstite sau stranii. Luați la cunoștință și trimiteți aceste solicitări către nivelul următor, indicând clar neliniștea/suspiciunea dumneavoastră.
- Nu ocoliți niciodată procesele interne stabilite (de exemplu, principiul celor patru ochi cu privire la toate procesele monetare, acordarea accesului la spații sau software, furnizarea de informații confidențiale etc.). Cel mai adesea, fraudă este posibilă atunci când lăsam garda jos.
- Nu transmiteți informații (sensibile) unor persoane necunoscute, chiar dacă acestea par a fi de încredere sau par să lucreze pentru o companie de încredere.

INDICATORI DE RISC

Frauda externă:

- E-mailuri/apeluri telefonice cu solicitări urgente de transfer de bani și de eludare a proceselor standard.

Frauda internă:

- Colegi care sunt foarte reticenți să împartă munca, să predea sarcina de muncă colegilor sau chiar să plece în vacanță.
- Colegii care vă cer să ascundeți, să modificați, să falsificați sau să omiteți informații.
- Colegii care manifestă o schimbare bruscă a stilului de viață.

3 Păstrarea siguranței părților interesate și a EOS

3.1 Confidențialitatea datelor

Datele cu caracter personal în contextul EOS înseamnă toate datele care se referă în mod clar la o persoană fizică și care permit identificarea respectivei persoane fizice și/sau oferă informații suplimentare despre acestea, de ex. nume complet, adresă privată, număr de telefon, e-mail, data nașterii, date bancare, informații financiare, salarii, evaluări, numere de identitate sau coduri personal etc.. Toate părțile interesate trebuie să se asigure că prelucrăm toate datele cu caracter personal cu atenția adecvată și în conformitate cu legile privind confidențialitatea datelor. Prelucrarea include toate tipurile de activități în legătură cu datele cu caracter personal, de ex. colectare, depozitare, transfer, utilizare etc.

Pentru a asigura confidențialitatea datelor tuturor părților interesate, ne așteptăm ca toți cei de la EOS și partenerii noștri de afaceri să aibă mare grijă în tratarea datelor și în special a datelor cu caracter personal. În orice caz de incertitudine cu privire la modul în care vor fi tratate corect datele cu caracter personal, nu ezitați să vă consultați cu responsabilul cu protecția datelor/specialistul în confidențialitate.

RESPONSABILITĂȚI

- Întrebați-vă întotdeauna mai întâi: Datele pe care le gestionez sunt datele unei persoane identificate sau identificabile? Dacă da, fiți foarte atenți la modul în care prelucrați aceste date și prelucrați-le numai în modul documentat. Dacă datele nu sunt date cu caracter personal, ar trebui totuși să vă gândiți dacă aceste informații sunt confidențiale din perspectiva afacerii și, prin urmare, dacă ar trebui tratate la fel de atent.
- Cu toate acestea, continuați să luați în considerare inovațiile, oportunitățile sau ideile de care ar beneficia EOS și clienții noștri, chiar dacă există probleme legate de confidențialitatea datelor, și discutați întotdeauna despre acestea cu managerul dumneavoastră și experții interni în confidențialitatea datelor, care vă pot ajuta să găsiți soluții viabile.
- Fiți conștienți de faptul că toate prelucrările datelor cu caracter personal trebuie făcute numai în conformitate cu legea privind confidențialitatea datelor, ceea ce înseamnă că ori de câte ori intenționați să implementați o activitate nouă sau să modificați o activitate existentă, utilizarea software-ului, colectarea de date noi etc., trebuie să implicați întotdeauna specialistul în confidențialitatea datelor / responsabilul cu protecția datelor, așa cum este specificat în politicile dvs. interne, astfel încât acesta să poată evalua conformitatea cu legile privind confidențialitatea datelor.
- Colectați și prelucrați date numai în scopul specific și în conformitate cu un temei legal valabil pentru prelucrare.
- Permiteți colegilor să acceseze datele cu caracter personal numai pe principiul strict al „necesității de a cunoaște”.
- Ori de câte ori este posibil, anonimiizați și pseudonimiizați datele cu caracter personal cu care lucrați.
- Respectați și asigurați perioadele relevante de păstrare și ștergere.

- Asigurați-vă întotdeauna în prealabil că vi se permite să transferați date cu caracter personal către o altă parte.

INTERDICȚII

- Nu păstrați datele cu caracter personal care trebuie șterse după perioada legală de ștergere.
- Nu prelucrați și nu transmiteți date cu caracter personal fără un temei legal sau într-un mod nedocumentat.
- Nu tratați niciodată datele cu caracter personal în moduri neglijente.
- Evitați utilizarea motoarelor de căutare care salvează adresa noastră IP (de exemplu, Google sau Yahoo) împreună cu căutările de persoane (dacă utilizarea acestora este permisă prin lege, utilizați servicii fără înregistrarea adresei IP, cum ar fi www.Startpage.com).

INDICATORI DE RISC

- Prelucrarea datelor unei persoane identificate sau identificabile.
- Implementarea software-ului sau proceselor noi sau în schimbare existente.
- Lucrul cu prestatorii de servicii (de exemplu, externalizarea).
- Solicitări de la terți cu privire la numele unei persoane, adresa, datoria, vârsta, numărul de cont bancar, fotografii, copii ale actelor de identitate etc.

3.2 Securitatea informațiilor

Securitatea informațiilor nu numai că cuprinde tot ceea ce este legat de riscul tehnologiei informației, ci se concentrează și pe modul în care protejăm documentele și datele și pe modul în care asigurăm confidențialitatea. Deoarece suntem un investitor financiar extrem de digitalizat și bazat pe date, protecția datelor este și mai importantă și necesită respectarea standardelor stricte de protecție a datelor. Datele sunt cel mai mare activ al nostru, iar protecția datelor sensibile de orice fel este fundamentul succesului nostru.

Pentru a ne proteja datele, este absolut esențial pentru noi să tratăm cu atenție și conștiinciozitate datele clienților noștri, ale datornicilor și propriile noastre date.

RESPONSABILITĂȚI

- Schimbați întotdeauna parolele standard/inițiale.
- Fiți precauți când lucrați în locuri publice. Când utilizați un laptop în public, utilizați un ecran de confidențialitate.
- Raportați imediat responsabilului/specialistului dumneavoastră pentru securitatea informațiilor pierderile de date (chiar dacă sunt doar presupuse) și activitățile suspecte.
- Blocați computerul (tasta „Windows” + „L”) când părăsiți computerul chiar și în cazul unei absențe scurte.
- Documentele cu conținut confidențial trebuie să fie depozitate și eliminate în mod corespunzător (de exemplu, coșul de eliminare în condiții de confidențialitate).
- Fiți foarte atenți înainte de a deschide atașamente sau link-uri (care uneori arată ca atașamente/fișiere) din surse necunoscute. Dacă aveți îndoieli, contactați responsabilul/specialistul local pentru securitatea informațiilor înainte de a deschide atașamente/linkuri suspecte.

INTERDICȚII

- Nu dați numele de utilizator și parolele altor persoane, nici măcar în cadrul companiei. Numele de utilizator și parolele ar trebui să fie personale. Utilizatorii funcționali (nepersonali) sunt acceptabili numai în circumstanțe foarte specifice și într-un mediu cu risc scăzut.
- Nu furnizați organigrame sau alte informații despre companie unei terțe persoane din afara companiei fără un acord de confidențialitate sau o clauză de confidențialitate în contracte. Aceste informații pot fi adesea folosite în scheme elaborate de fraudă și apeluri/e-mailuri de tip phishing.
- Nu lăsați documente, dispozitive mobile (laptop-uri, telefoane mobile) sau dispozitive de stocare amovibile (CD-uri, stick-uri USB, hard disk-uri externe) nesupravegheate.

- Nu împărtășiți informații interne pe internet/rețele sociale decât dacă acest lucru este justificat în mod direct de postul dvs. (de exemplu, ca angajat al Departamentului de Comunicații sau pe baza unei aprobări din partea acestuia).

INDICATORI DE RISC

- Manipularea informațiilor confidențiale/Accesul la software cu informații sensibile
- Lucrul în spații publice/în afara biroului (munca mobilă/munca de acasă)
- E-mailuri/apeluri telefonice/scrisori etc. din surse necunoscute

3.3 Afacerile publice și interacțiunea cu autoritățile

Politicienii și societatea se așteaptă pe bună dreptate ca companiile să aducă o contribuție prin expertiză la dezbaterile politice și sociale actuale. Fiind unul dintre cei mai importanți investitori în împrumuturi neperformante și expert în procesarea creanțelor restante, și mai ales ca parte a Grupului Otto, aceasta face parte din filozofia corporativă EOS. Oriunde activăm, lucrăm pentru reglementarea pieței pentru a garanta un standard clar al calității. Acolo unde legile au definit deja acțiunile industriei, le susținem în mod expres și ajutăm la dezvoltarea lor în continuare. Suntem punctul de contact pentru politicieni și asigurăm legătura cu organizațiile și asociațiile de protecție a consumatorilor. Punem la dispoziție mulți ani de experiență în gestionarea creanțelor în audieri, consultări și discuții tehnice – întotdeauna în mod transparent și cu o minte deschisă.

Pentru a îmbunătăți reputația sectorului de colectare a creanțelor, colaborăm cu asociații (de exemplu, Federația Asociațiilor Naționale Europene de Colectare) pentru a transmite o imagine realistă a colectării datoriilor: echitabilă, prietenoasă și transparentă.

În același timp, EOS poate fi ținta fie a cererilor oficiale, fie a unor măsuri chiar mai intruzive din partea organismelor oficiale, în momente în care există o îndoială potențială cu privire la faptul că activitățile desfășurate de noi pot fi problematice într-un fel. Ne angajăm întotdeauna să colaborăm cu autoritățile așa cum este garantat de lege și, în același timp, să ne protejăm clienții în măsura în care este legal.

RESPONSABILITĂȚI

Afacerile publice

- Acolo unde este posibil, companiile EOS sunt membre ale asociațiilor naționale de colectare respective și participă la activitățile acestora.

Interacțiunea cu autoritățile

- Dacă există o solicitare oficială din partea unei autorități (oficiul guvernamental, poliția, procurorul), care este oarecum ieșită din activitățile obișnuite de zi cu zi, trimiteți întotdeauna acele cereri către Departamentul juridic sau conducerea dumneavoastră.
- Dacă se află în desfășurare o percheziție/razie, urmați întotdeauna îndrumările locale cu privire la această problemă, dar în general:
 - Cereți-le să-și prezinte mandatul de percheziție și informați-vă Conducerea/Departamentul juridic.
 - Duceți persoanele implicate într-un birou/sală de ședințe și rămâneți cu ele până când este prezent reprezentantul desemnat al companiei (Conducere/ Consilier juridic).
 - Rămâneți calmi și respectuoși.
 - Cooperați în măsura în care se impune.

INTERDICȚII

Afaceri publice

Codul de conduită al Grupului EOS

- În situațiile în care nu a fost convenită nicio poziție oficială EOS și sunteți clar identificabil ca angajat EOS:
- Nu adoptați poziții de partid politic și nu faceți declarații corespunzătoare.
- Nu contraziceți și nu vă opuneți niciunui partid sau poziții politice.
- Acest lucru nu se aplică atunci când acționați în calitatea dumneavoastră de cetățean privat.

Interacțiunea cu autoritățile

- Nu împiedicați nicio percheziție efectuată de autorități, cu condiția ca aceasta să respecte domeniul de aplicare al mandatului de percheziție. Dacă par să depășească, informați-i în consecință și cereți-le să confirme în scris obiecția dvs. la acțiunile lor.
- Nu furnizați informații inexacte sau inconsecvente cu privire la solicitările de informații din partea autorităților.

INDICATORI DE RISC

Afaceri publice

- Lucrul într-o jurisdicție foarte reglementată.
- Interacțiune cu autorități de supraveghere excesiv de autoritare și/sau birocratice.

Interacțiunea cu autoritățile

- Autoritățile care fac percheziții/razii în mod regulat asupra concurenților.

3.4 Comunicarea în numele EOS

Tot ceea ce spune sau face oricare dintre noi într-un rol în cadrul EOS sau dintr-o poziție în carul EOS afectează companie EOS și, prin urmare, se reflectă și asupra clienților noștri, partenerilor noștri, datornicilor și tuturor celor care lucrează cu noi. Prin urmare, ne străduim să fim foarte consecvenți cu privire la ceea ce poate spune cineva în numele EOS și în ce circumstanțe. Da, vrem să fim auziți și suntem transparenți, dar asta nu înseamnă că cineva ar trebui să fie mesagerul oficial al poziției sale individuale în raport cu EOS. Vrem să vorbim cu o voce distinctă, cel puțin în ceea ce privește subiectele care contează cel mai mult.

RESPONSABILITĂȚI

- În situațiile în care se vede și se înțelege în mod clar că sunteți angajat al EOS, exprimați numai mesaje aprobate în prealabil sau abțineți-vă politicos de la a răspunde la întrebări în numele EOS. Dacă doriți să vă exprimați opinia personală și sunteți sigur că acest lucru nu este în conflict cu interesele EOS, spuneți clar că răspundeți doar în calitate a dumneavoastră de persoană privată.
- În timp ce participați la discuțiile pe rețelele sociale cu privire la afacerea noastră, clarificați că lucrați pentru EOS și că vă exprimați opinia personală, nu pe cea a EOS.
- Dacă nu sunteți sigur cum să comunicați în numele EOS, consultați Departamentul de Comunicare & Marketing Corporativ.
- Ori de câte ori sunteți invitat să susțineți o prelegere sau să susțineți un discurs în numele EOS, trebuie mai întâi să obțineți autorizarea managerului dumneavoastră (aprobarea pentru platformă/eveniment). În plus, în cazuri de incertitudine, puteți aborda și Departamentul de Comunicare & Marketing Corporativ.
- Folosiți întotdeauna informații și documente compilate profesional cu design-ul corporativ.

INTERDICȚII

- În general, și dacă nu ați fost desemnat în mod special de către conducerea dumneavoastră sau Departamentul de Comunicare și Marketing Corporativ să faceți acest lucru, nu comunicați cu mass media/presa/reporterii. Mai degrabă, informați-i politicos că avem un departament de comunicare corporativă căruia i se pot adresa toate întrebările.

INDICATORI DE RISC

- Oferirea de interviuri despre EOS / colectare debite / cumpărare de creanțe
- Susținerea unui discurs sau a unei prelegeri în legătură cu poziția dvs. la EOS
- Publicarea de articole sau documente care conțin informații despre EOS
- Recunoașterea pe rețelele sociale ca angajat EOS

4 Responsabilitatea corporativă – a fi parte a societății noastre

Suntem convinși că colectarea datoriilor poate genera o adevărată valoare adăugată. Aspirațiile noastre ambițioase sunt puse în practică vizând un obiectiv clar– **“Schimbarea în mai bine”** pentru clienții noștri, partenerii noștri, datornici și pentru noi înșine.

În acest sens, EOS se concentrează pe patru domenii centrale de acțiune care sunt luate în considerare în acest Cod de conduită:

Colectare responsabilă: Cum putem schimba viețile pline de datorii în bine?

Tratăm cu respect și echitate datornicii și oferim soluții durabile de eliberare de datorii.

Progres comun: Cum putem schimba societatea în bine?

Ne asumăm responsabilitatea socială – atât în cadrul propriei noastre companii prin promovarea responsabilizării, diversității și incluziunii, cât și la nivelul întregii societăți prin inițiative educaționale.

Protecția mediului: Cum putem schimba clima în bine?

Lucrăm cu măsuri concentrate și implementabile rapid, astfel încât să ne putem atinge obiectivul de neutralitate climatică până în 2030.

Sustenabilitate financiară: Cum putem schimba în bine afacerea de colectare a datoriilor?

Luăm inițiativa în promovarea unor standarde înalte și obligatorii în industrie, precum și a liniilor directe pentru o conduită responsabilă.

4.1 Munca și mediul de lucru

Este de la sine înțeles că EOS respectă toate reglementările naționale relevante în materie de muncă. Dar luăm în considerare și principiile muncii ale UNGO care iau în considerare standardele Organizației Internaționale a Muncii (OIM). La EOS ne străduim pentru o forță de muncă diversă și profesionistă prin promovarea unui mediu de lucru plăcut, oferind o remunerație corectă, susținând diversitatea și netolerând discriminarea. De asemenea, facilităm o cultură de lucru echitabilă și deschisă în care feedback-ul, sugestiile de îmbunătățire și dezvoltare personală nu sunt doar apreciate, ci și dorite și încurajate.

În plus, împletirea acestui Cod de conduită cu principiile viziunii noastre demonstrează clar că toate acțiunile noastre trebuie să fie în conformitate cu acestea. Prin urmare, ne așteptăm ca toată lumea să fie la înălțimea acestor principii de viziune și să depună eforturi pentru aprecierea reciprocă, interacțiunea respectuoasă și un mediu de lucru sănătos, modern și stimulant, pe care îl considerăm ca factori cheie ai succesului nostru.

Toate acestea cuprind:

- Angajamentul nostru față de diversitate și tratament egal cu privire la etnie, gen, identitate sexuală, religie, origine națională și socială, opinie politică, vârstă sau dizabilitate.
- Asigurarea securității și protecției sănătății în muncă.
- Crearea unui mediu de lucru deschis, de încredere și plăcut.
- Eliminarea tuturor formelor de muncă forțată/obligatorie sau a muncii copiilor.

RESPONSABILITĂȚI

- Oferiți o remunerație echitabilă.
- Promovați diversitatea.
- Acolo unde este fezabil, oferiți soluții flexibile pentru compatibilitatea familiei și a muncii (de exemplu, program flexibil, muncă mobilă, munca de acasă etc.).
- Conduceți prin încredere și cultivați o gestionare constructivă a erorilor.
- Creați spațiu pentru inovare/mențineți conexiunea cu alte departamente.
- Abordați direct problemele și conflictele neplăcute.
- Oferiți și solicitați feedback.
- Acordați întotdeauna atenție protecției securității și sănătății la locul de muncă.

INTERDICȚII

- Nu stabiliți relații de muncă fără a face elementele și obligațiile relevante ale contractului de muncă transparente și ușor de înțeles.
- Nu forțați angajații să lucreze în mod regulat ore suplimentare.

- Nu păstrați expertiza, cunoștințele sau informațiile importante pentru dvs. decât dacă sunt bazate pe cerințe de confidențialitate.
- Nu împiedicați dreptul lucrătorilor la libertatea de asociere și nu descurajați dialogul deschis cu privire la negocierea condițiilor contractuale.
- Nu hărțuiți, agresați sau discriminați pe nimeni sub nicio formă:

De ex.:
 - Nu face glume despre aspectul, orientarea sexuală, religia etc. unei persoane.
 - Nu vorbiți cu cineva cu răutate și nu-l tratați ca fiind inferior dvs.. Ne așteptăm ca toți angajații de la EOS să acționeze întotdeauna într-o manieră respectuoasă.
 - Abțineți-vă de la orice acțiuni care prejudiciază pe altcineva doar pentru a vă pune pe dvs. într-o lumină favorabilă. În special, nu răspândiți minciuni și nu sabotați munca altora.
 - Nu amenințați niciodată și nu atacați fizic pe cineva. EOS a implementat o politică de toleranță zero în ceea ce privește amenințările și atacurile de orice fel.

INDICATORI DE RISC

- Rată ridicată de schimbare a forței de muncă
- Orele suplimentare regulate ridicate
- Nivel scăzut al salariului
- Eșecul exploatării sinergiilor din cauza lipsei de informații – muncă dublă
- O creștere a problemelor de sănătate a angajaților/zile de concediu medical

4.2 Mediul

Ca parte a Grupului Otto, care a susținut întotdeauna durabilitatea și desfășurarea afacerilor în mod responsabil, ne asumăm responsabilitatea de a continua dezvoltarea EOS ca grup care sprijină măsurile de protecție a mediului. Deși, atunci când cineva se gândește la companii care pot avea cu ușurință un impact asupra dezvoltării mediului, probabil că inițial nu s-ar gândi la EOS, deoarece activitatea noastră principală nu se bazează pe utilizarea resurselor noastre naturale.

Cu toate acestea, suntem convinși că cel mai mare impact poate fi obținut prin comunicarea conștientizării generale, prin schimbarea propriei noastre conduite și, în cele din urmă, prin acționarea ca un model pentru ceilalți. Acest lucru începe prin a ne gândi la micile impacturi pe care le avem asupra mediului din cauza obiceiurilor noastre obișnuite, proceselor de afaceri și rutinelor zilnice și continuă cu schimbarea și îmbunătățirea acestora într-un mod care urmează o abordare durabilă și prietenoasă cu mediul, prin folosirea resurselor cu moderație și în mod conștient.

RESPONSABILITĂȚI

- Încurajați angajații să utilizeze mijloace de transport ecologice (de exemplu, transportul public și alternativ), oferind stimulente atractive și creând condițiile necesare
- Ori de câte ori este rezonabil, urmăriți o soluție fără hârtie și, dacă este necesară hârtia, utilizați produse din hârtie ecologice
- Luați în considerare întotdeauna să furnizați angajaților hardware cu un rating bun al eficienței energetice și asigurați-vă că toate dispozitivele (serve, computere, telefoane mobile, televizoare etc.) sunt configurate astfel încât să utilizeze cantitatea minimă de energie necesară (de exemplu, modul de așteptare, echilibrarea sarcinii dinamice, modul de economisire a energiei, oprire automată).

INTERDICȚII

- Nu oferiți pahare, sticle sau tacâmuri din plastic de unică folosință
- Nu cumpărați becuri cu incandescență, ci optați pentru soluții eficiente din punct de vedere energetic, cum ar fi lămpile cu LED-uri
- Nu călătoriți cu avionul, dacă vă puteți atinge obiectivele folosind soluții digitale sau dacă sunt disponibile și rezonabile alte mijloace de transport cu o eficiență mai bună în ceea ce privește mediul

INDICATORI DE RISC

- Acționarea într-o țară cu un nivel scăzut de legi de protecție a mediului sau aproape inexistente
- Acționarea într-o societate fără conștientizare pentru limitarea amprente sale ecologice

4.3 Drepturile omului

Conduita noastră se bazează pe integritate și respectarea legilor, reglementărilor și, prin urmare, și a Declarației Universale a Drepturilor Omului. Mergem pe urmele tradiției începute de compania noastră-mamă, Otto, și ne angajăm să acționăm împotriva oricărui tip de încălcare a drepturilor omului care rezultă din sfera operațiunilor și conduitei noastre.

Drepturile omului cuprind libertatea civilă și drepturile politice, precum și urmărirea demnității umane și, nu mai puțin important, respectul. Din păcate, încorporarea acestor drepturi fundamentale în legile naționale relevante nu a fost realizată peste tot sau nu este un lucru firesc în multe țări. Oriunde activăm, ne asigurăm întotdeauna că acționăm în conformitate cu aceste drepturi fundamentale ale omului. Aceasta include, de asemenea, aspirația noastră autoimpusă de a lucra numai cu parteneri și clienți care trec de verificările noastre KYC și despre care nu avem nicio indicație de încălcare a drepturilor omului.

RESPONSABILITĂȚI

- Înainte de a încheia un parteneriat de afaceri și pe parcursul desfășurării acestuia, asigurați-vă că partenerul nu este implicat în abuzuri ale drepturilor omului sau (alte) comportamente criminale. Dacă găsiți dovezi care indică încălcări sau dacă nu sunteți sigur, puteți solicita sfatul colegilor dvs. din Departamentul de Conformitate
- Când vă implicați în asociații, lucrați spre standarde de piață care asigură drepturile omului

INTERDICȚII

- Nu vă implicați și nu contribuiți la încălcări ale drepturilor omului de niciun fel
- Nu tratați pe nimeni în mod inechitabil sau cu lipsă de respect

INDICATORI DE RISC

- Acționarea într-o țară care este cunoscută a fi vulnerabilă la încălcările drepturilor omului sau într-o țară care nu a ratificat tratatele privind drepturile omului din Carta Internațională a Drepturilor Omului
- Găsirea de rapoarte sau articole negative despre potențiali parteneri de afaceri în timpul examinării partenerilor de afaceri sau în timpul colaborării cu aceștia

5 Despre acest Cod de conduită

5.1 Ce este special la acest Cod de conduită

Codul nostru de conduită este practic un document viu. Este revizuit și modificat în mod constant pe baza schimbărilor din cultura noastră corporativă și pentru că ne străduim să fim o organizație autodidactă. Cu toate acestea, cadrul de bază este stabil și clar definit.

Toate modificările de subiecte și valori care modifică cadrul trebuie aprobate de Comitetul executiv.

Toate modificările referitoare la responsabilități, interdicții, indicatori de risc, exemple, descrieri de conduită pot fi modificate sub rezerva aprobării Directorului Departamentului de Conformitate.

Pe măsură ce ne străduim să facem din acest Cod de conduită un document viu și care să reflecte modul în care noi și mediul nostru ne schimbăm și ne adaptăm constant, invităm pe toată lumea să împărtășească experiențe, povești și feedback în general pentru a atinge acest obiectiv. Ne puteți ajuta cu adevărat să menținem acest Cod de conduită cât mai actualizat, consecvent și atrăgător posibil.

5.2 De ce ar trebui să consultați Codul nostru de conduită în mod regulat

Partenerii și clienții noștri doresc să știe cine suntem și cum lucrăm:

La EOS avem așteptări mari de la noi înșine. Dar ceea ce poate fi evident pentru noi, poate să nu fie la fel de evident pentru partenerii și clienții noștri (clienți ocazionali/vânzători de portofoliu de credite neperformante). Noi știm cine suntem. Identificăm în mod constant ce anume ține compania noastră unită și ne face puternici. Prin urmare, avem principii și valori etice clare care au fost stabilite în acest Cod de conduită, pentru a sta la baza acțiunilor noastre și, prin urmare, a culturii noastre corporative. Fiecare angajat, oriunde s-ar afla în lume, se angajează să respecte principiile noastre etice. Acest angajament față de valorile noastre arată cum vom face față provocărilor prezente și viitoare.

Ne place să învățăm:

După cum definește în mod clar unul dintre principiile de viziune EOS, ne place să învățăm. Aceasta, deoarece Codul nostru de conduită este adaptat și rafinat dinamic pe baza schimbărilor din cultura noastră sau pe baza noilor exemple și conținuturi viitoare. Acest Cod de conduită prevede:

- exemple despre cum să acționăm și cum să nu acționăm,
- exemple de situații în care este necesar să fim precauți,
- exemple bazate pe practică,
- orientări relevante, precum și
- materiale de instruire și suport

Prin urmare, acest Cod de conduită ne permite să găsim modalitatea corectă de a acționa în situații specifice. În consecință, din când în când sau ori de câte ori avem îndoieli, verificăm acest Cod de conduită sau consultăm Departamentul de Conformitate. În plus, se desfășoară în mod regulat cursuri de conștientizare cu privire la diferitele subiecte acoperite de Codul nostru de conduită.

Datornicii noștri vor să înțeleagă angajamentul nostru:

După cum sugerează obiectivul nostru, „să schimbăm în bine”, ne străduim să avem o relație cu datornicii noștri pe picior de egalitate. Lucrăm pentru clienții noștri să încaseze datoria, dar în același timp încercăm să găsim soluții fezabile pentru datornici pentru a-i elibera în cele din urmă de datorii. Acest angajament de relaționare cu datornicii într-un mod respectuos este, de asemenea, parte a acestui Cod de conduită.

5.3 Încălări, sesizări și investigații

Acest Cod de conduită este un rezumat al numeroaselor legi, politici, acorduri, instrucțiuni și directive aplicabile, care pot avea implicații legale și disciplinare grave pentru EOS, angajații săi și alte părți interesate.

În orice caz de incertitudine, ne bazăm pe grupurile de informare relevante, îndrumările sau instrucțiunile de lucru sau ne consultăm cu Biroul nostru de conformitate pentru a preveni încălcările în primul rând și pentru a evita implicațiile legale pentru EOS și pentru noi înșine.

Detectarea posibilelor încălcări

Posibilii indicatori de risc pentru potențiala neconformitate fac parte din acest Cod de conduită și pot fi găsite la fiecare subiect.

În plus, ne menținem bine informați și folosim întotdeauna bine abilitățile noastre de gândire critică. Dacă ceva ni se pare ciudat sau neobișnuit, încercăm întotdeauna să găsim o soluție și nu închidem ochii. Ori de câte ori putem face acest lucru în mod rezonabil, urmărim singuri situația. Cu toate acestea, dacă există un risc personal implicat, predăm situația unui superior sau Biroului de Conformitate. De asemenea, nu ne confruntăm singuri cu persoane suspecte, ci implicăm întotdeauna alte persoane responsabile în rezolvarea situației.

Acționarea în cazul unor presupuse încălcări - Sesizarea

Există mai multe modalități de a raporta o încălcare constatată pe plan intern, astfel încât specialiștii noștri să poată investiga cazul pentru a găsi motivele nerespectării și pentru a ajusta procedurile în consecință.

Decizia privind raportarea cazului la nivel local sau responsabilului de conformitate corporativă EOS trebuie luată de persoana care a luat cunoștință de situație, deoarece această persoană poate determina cel mai bine care persoană de contact este cea mai potrivită pentru cazul respectiv.

Pentru a permite un răspuns rapid, ar trebui să aduceți posibile cazuri de abatere și încălcări în atenția imediată a Comisiei de investigare EOS, utilizând următoarele canale de sesizare EOS sau Otto Group:

Raportare confidențială prin Conformitatea corporativă EOS:

compliance@eos-solutions.com

Numele sau alte detalii ale părților implicate pot fi identificabile, dar nu vor fi dezvăluite.

Raportare anonimă (pentru angajați și parteneri externi) este posibilă prin intermediul

Sistemului de sesizare al Grupului Otto „Speak Up”

sau prin

Ombudsman-ul Grupului Otto:

dr-buchert@dr-buchert.de

Tel.: +49 (0)69-710 33 33 0

+49 (0)6105-92 13 55

Manipularea indicațiilor și investigațiilor

În cazul în care potențiala abatere este legată de directorii executivi sau de primul nivel de conducere sub acesta sau dacă daunele rezultate depășesc 10.000 EUR, Departamentul de Conformitate Corporativă EOS trebuie implicat cât mai repede posibil.

Comisia de investigare EOS investighează în detaliu toate piste care sunt raportate prin intermediul rețelei de sesizare sau în orice alt mod. În plus, acțiunile ilegale sunt în general sesizate autorităților. Decizia dacă un caz trebuie tratat intern prin intermediul Comisiei noastre de investigare sau predat autorităților respective depinde de situația specifică.