



# Kodeks ponašanja

Interna verzija od 11. svibnja 2022.

## Sadržaj

<b>1</b>	<b>U društvu EOS ponašajte se u skladu s onime što govorite – tako mi to radimo</b>	<b>3</b>
1.1	Stav društva	3
1.2	Kako se ova obveza isprepleće s našom vizijom, svrhom i temeljnim načelima	5
1.3	Svjetski sporazum Ujedinjenih naroda – preuzimanje odgovornosti	6
1.4	Primjena diljem svijeta i očekivanja od vodstva	7
<b>2</b>	<b>Integritet u poslovanju</b>	<b>7</b>
2.1	Mito, korupcija i sukobi interesa	7
2.2	Borba protiv pranja novca	10
2.3	Konkurencija i zaštita tržišnog natjecanja	11
2.4	Prijevvara	12
<b>3</b>	<b>Sigurnost dionika i društva EOS</b>	<b>14</b>
3.1	Zaštita podataka	14
3.2	Informacijska sigurnost	15
3.3	Javni poslovi i interakcija s vlastima	17
3.4	Komunikacija u ime društva EOS	19
<b>4</b>	<b>Odgovorno poslovanje – što znači biti dio društva</b>	<b>20</b>
4.1	Rad i radno okruženje	20
4.2	Okoliš	22
4.3	Ljudska prava	23
<b>5</b>	<b>Više informacija o ovom Kodeksu ponašanja</b>	<b>24</b>
5.1	Posebnosti ovog Kodeksa ponašanja	24
5.2	Razlozi zbog kojih svakodnevno trebate koristiti Kodeks ponašanja	24
5.3	Kršenje Kodeksa, razotkrivanje nepropisnosti i istrage	25

## 1 U društvu EOS ponašajte se u skladu s onime što govorite – tako mi to radimo

### 1.1 Stav društva

#### Riječ predsjednika uprave

Dragi suradnici,

naš se svijet iz temelja mijenja: globalizacija i digitalizacija omogućuju nam da nam cijeli svijet bude tržište i da poslužemo s partnerima u gotovo stvarnom vremenu. Često se moramo samo javiti kako bismo pronašli nove prilike.

Ali s novim prilikama dolazi i sve veća neizvjesnost. Ponekad nemamo vremena za izgradnju dugoročnog odnosa. Sat otkucava, a odluke moramo donositi brzo. U ovim novim uvjetima još je važnije osloniti se na snažan moralni kompas koji nas vodi kroz ovaj svijet. Dopustite mi da citiram poznatu voditeljicu talk showa i poduzetnicu Oprah Winfrey:

„Pravi integritet znači činiti ono što je ispravno, znajući da nitko neće znati jeste li vi to učinili ili ne.“

Slažem se s njom. Kako bismo osigurali prosperitetno i u isto vrijeme sigurno okruženje za život, moramo biti etični u svojem poslovanju. Ako to nismo, ranjivi smo. To je razlog zašto je EOS definirao moralne standarde u ovom Kodeksu ponašanja koji ćete pročitati. Obvezujemo im se i molimo sve vas, dragi partneri, klijenti i zaposlenici, da učinite isto. Želimo poslovati na način koji svim uključenim sudionicima omogućava da budu na dobitku, kako sada tako i u budućnosti.

Slažete li se?



Marwin Ramcke

## Riječ direktorice za usklađenost poslovanja

Za mene je ključan preduvjet integriteta taj da ne govorim jedno, a radim drugo. Želim stajati iza onoga što obećam i želim biti pouzdana. To je jedini način da se mi, kao suradnici, jedni prema drugima odnosimo pravedno i da se poštujemo. U svijetu u kojem je sve više površnosti i kaosa, iznimno cijenim ljudske vrline. Stoga je iskazivanje integriteta važno i za zaštitu ljudskih prava i za očuvanje naših društvenih vrijednosti. Za mene to nisu samo prazne riječi, već temelj na kojem se gradi stabilno društvo. Nadalje, to nije važno samo na velikoj političkoj sceni, nego još i više u osobnom okruženju svakoga od nas.

Za mene integritet predstavlja pouzdanost i povjerenje, kako u privatnom, tako i u poslovnom životu.

Želim da se naši suradnici i klijenti mogu pouzdati u to da ćemo učiniti sve što je u našoj moći da se pokažemo kao partner dostojan povjerenja.

Patrijarh i poduzetnik Johann Buddenbrook, lik u romanu *Buddenbrookovi* Thomasa Manna, objavljenom 1901., kaže:



„Tijekom dana uživaj u poslu, ali samo takvom koji će ti omogućiti da imaš miran san.“

Mislim da taj citat prikladno opisuje što za mene znači integritet. I uvijek pokušajte biti čovjek, sa svim nedostacima svojstvenim čovjeku. Među njima su i pogreške. Nitko ih ne radi namjerno, no važno je priznati ih, ma koliko bolno to bilo.

Ako svom poslu pristupamo na način koji je opisao g. Buddenbrook i jedni se prema drugima odnosimo pravedno, znamo da smo na pravom putu.

Kirsten Pedd

## 1.2 Kako se ova obveza isprepleće s našom vizijom, svrhom i temeljnim načelima

Svrha je i cilj društva EOS svijet bez dugovanja, što znači da svojim dužnicima pružamo poštenu priliku da podmire svoja dugovanja. Činimo to ulažući u najbolje ljude i tehnologiju kako bismo svojim klijentima i dužnicima pružili usluge kojima se mogu lako i jednostavno koristiti. To se odražava i u našoj viziji: mi smo globalno povezan financijski investitor kojeg pokreću tehnologija i poduzetnički duh.

Slogan „For a debt-free world“ obuhvaća smisao našeg svakodnevnog posla i naše slike o sebi, kao i našu težnju za životom svjesnim društvene odgovornosti i težnju za razumnim ponašanjem.

Ova nas samonametnuta obveza još više izdvaja od naših konkurenata tako što kroz naše usluge stvara dodanu vrijednost za naše klijente, dužnike, gospodarstvo, nas same pa tako i za društvo u cjelini.

Svim zainteresiranim stranama nudimo gospodarski održiva uravnotežena rješenja koja i dužnicima daju poštenu priliku da podmire svoja dugovanja. U tu svrhu postupak za povrat dugova prilagođavamo svakom pojedincu te nudimo pravedan i ostvariv put za ostvarivanje života bez dugovanja, uzimajući u obzir platežnu sposobnost pojedinca i gospodarske utjecaje na dužnika s ciljem rješavanja njegovih dugovanja.

Dakako, u društvu EOS nam je, u postupanju s dužnicima, veoma važno poštovanje, poseban senzibilitet i osjećaj odgovornosti, stoga od svih zaposlenika očekujemo da se ponašaju u skladu s time. U komunikaciji smo svi ravnopravni i nastojimo ostati objektivni čak i kad razgovori postanu teški.

Nadalje, surađujemo s udrugama agencija za naplatu potraživanja kako bismo utvrdili pravni i etički okvir svog poslovanja.

S ciljem da ovu obvezu ispunimo, pokrenuli smo mnogo različitih inicijativa u svojim kompanijama.

Jedan od primjera naših inicijativa je i zaklada *finlit* koja nastoji razbiti tabue u vezi s novcem i dugovanjima, poboljšati financijsku pismenost i tako suzbiti prekomjerna osobna dugovanja. S obzirom na to da smo jedno od najvećih svjetskih poduzeća za naplatu potraživanja i da smo stručnjaci u području upravljanja potraživanjima, često korisnicima koji ne ispunjavaju svoje obveze možemo pomoći prije nego što bude prekasno. S pomoću zaklade *finlit* doprinosimo društvu i usredotočujemo se na podizanje svijesti o raspolaganju novcem, čak i u najranijoj fazi, tako da do prezaduzenosti ni ne dođe.

Da bismo ostvarili svoje ciljeve, slijedimo sedam temeljnih načela:



### PONAŠAMO SE U SKLADU S ONIME ŠTO GOVORIMO

Ponašamo se u skladu s onime na što smo se obvezali i isto očekujemo od drugih.



### GRADIMO POVJERENJE

Sa svojim zaposlenicima i vanjskim partnerima uspostavljamo odnose temeljene na povjerenju.



## TEŽIMO IZVRSNOSTI

Stremimo najboljim rješenjima.



## PRIHVAĆAMO PROMJENU

Promjene vidimo kao priliku za osobni i poslovni rast.



## HRABRI SMO

Otvoreno rješavamo nesuglasice i ukazujemo na probleme.



## VOLIMO UČITI

Koristimo vlastite pogreške kao priliku za učenje i stalno se usavršavamo.



## DIJELIMO SVOJE ZNANJE

Surađujemo izvan lokalnih granica i koristimo naše sinergije.

Ova temeljna načela također se odražavaju u sadržaju ovoga Kodeksa ponašanja koji cijeloj grupi služi kao okvir za našu obvezu da dosljedno poštujemo zakone, ali i etičke standarde i vrijednosti.

Djelovanje u skladu s temeljnim načelima društva EOS i ovim Kodeksom ponašanja vrlo je važno da bismo na svom putu uspjeli. Takav je uspjeh preduvjet za ispunjavanje naših visokih standarda i ciljeva u pogledu održivog poduzetništva, društvene odgovornosti i integriteta općenito.

### 1.3 Svjetski sporazum Ujedinjenih naroda – preuzimanje odgovornosti

Društvo EOS potpisnik je Svjetskog sporazuma Ujedinjenih naroda (engl. *United Nations Global Compact*, UNGC), okvira u sklopu kojeg djeluju poduzeća koja nastoje zaštititi i usvojiti univerzalna načela o ljudskim pravima, radu, zaštiti okoliša i borbi protiv korupcije.

Naš Kodeks ponašanja odražava 10 UNGC-ovih načela:

**Načelo 1.**: poduzeća trebaju podržavati i poštivati zaštitu međunarodno proglašanih ljudskih prava;

**Načelo 2.**: trebaju voditi računa o tome da ne sudjeluju u kršenju ljudskih prava.

**Opisano u poglavlju: Ljudska prava**

Načelo 3.: poduzeća trebaju podržavati slobodu udruživanja i učinkovito priznavanje prava na kolektivno pregovaranje;

Načelo 4.: ukidanje svih oblika prisilnog i obveznog rada;

Načelo 5.: učinkovito ukidanje dječjeg rada;

Načelo 6.: ukidanje diskriminacije pri zapošljavanju i obavljanju zanimanja.

**Opisano u poglavlju: Rad i radno okruženje**

Načelo 7.: poduzeća trebaju podržavati načelo preventivnog pristupa problemima u vezi sa zaštitom okoliša;

Načelo 8.: poduzimanje inicijativa za promicanje veće odgovornosti za okoliš;

Načelo 9.: poticanje razvoja i širenje tehnologija prihvatljivih za okoliš.

**Opisano u poglavlju: Okoliš**

Načelo 10.: Poduzeća se trebaju boriti protiv svih oblika korupcije, uključujući iznudu i mito.

**Opisano u poglavlju: Mito, korupcija i sukobi interesa**

## **1.4 Primjena diljem svijeta i očekivanja od vodstva**

Svi zaposlenici društva EOS moraju uvažavati Kodeks ponašanja. Od svih zaposlenika, menadžera, službenika i članova uprave očekujemo da znaju za postojanje Kodeksa te da se ponašaju u skladu s njegovim pravilima kako najbolje znaju.

Nadalje, društvo EOS redovito provjerava nova saznanja u području Kodeksa ponašanja putem specifičnih e-učenja na svjetskoj razini („kratkih lekcija“ usredotočenih na glavne teme i/ili posljednje promjene).

Društvo EOS očekuje, posebice od svojeg rukovodećeg osoblja, uključivanje Kodeksa ponašanja u rukovodeću dužnost te, u skladu s njim, podizanje svijesti o navedenim temama među njihovim ravnopravnim suradnicima i timovima.

## **2 Integritet u poslovanju**

### **2.1 Mito, korupcija i sukobi interesa**

Mito, korupcija i sukobi interesa obuhvaćaju sve situacije u kojima osoba pokuša nepropisno utjecati na drugu osobu ili druga osoba pokuša nepropisno utjecati na prvu s ciljem odobravanja ili dobivanja neprikladne ili čak

nezakonite koristi za sebe ili nekoga drugoga. U svakom je slučaju problem u tome što se odluke ne zasnivaju na objektivnim razlozima ili u ime dviju stranaka onako kako bi trebale.

Svjesni smo da ne postoji tolerancija za bilo kakve aktivnosti, bilo u naše ime ili u ime tvrtke, koje se odnose na davanje ili traženje bilo kakve neprikladne koristi u zamjenu za *quid pro quo*. Uvijek poslujemo krajnje oprezno da ne dajemo povoda za zabrinutost oko mita, korupcije ili sukoba interesa te uvijek izričito pokazujemo i očekujemo taj stav unutar društva i pred svim poslovnim partnerima.

### ŠTO JE DOZVOLJENO

- Uvijek se najprije zapitajte: mogu li se ovaj dar/ova prednost shvatiti kao neprikladni? Dobivam li ovaj dar samo zato što druga strana želi utjecati na moje odluke sada ili u budućnosti? Pokušavam li utjecati na odluku? Bih li i ja dao/dala takav dar ili takvu prednost nekome da sam u istoj situaciji? U slučaju bilo kakve dvojbe, najbolje je da se obratite savjetniku odgovornom za usklađenost poslovanja.
- Izbjegavajte situacije u kojima netko može dovesti u pitanje vašu procjenu, objektivnost ili vjeru u društvo EOS. Kad god se nađete u situaciji u kojoj ste vi ili uži članovi vaše obitelji ili prijatelji povezani s nekom poslovnom aktivnošću na bilo koji način, možete otvoreno porazgovarati o toj situaciji sa svojim voditeljem te, kad je god to moguće, predmet prosljedite nekome tko nije u sukobu interesa (zatražite svoje potpuno izuzeće).
- Ako mislite da se nalazite u situaciji u kojoj je vaša sigurnost ili sigurnost druge osobe ugrožena, možda ćete razmotriti opciju davanja novca ili pristajanja na zahtjev koji je netko od vas tražio. Međutim, na takvu situaciju trebali biste odmah upozoriti svog službenika za usklađenost / pravnog stručnjaka te razmisliti i o prijavi nadležnim državnim tijelima (tj. policiji).

### ŠTO NIJE DOZVOLJENO

- Izvan svog radnog mjesta ne poslujte ni na kakav način koji bi se ikako mogao povezati s poslom koji obavljate za društvo EOS (poduzimanje radnji u vlastitu korist ili izravna konkurencija). U slučaju bilo kakve dvojbe ili ako je to možda definirano vašim ugovorom o radu, vaše poslove sa strane / druga zaposlenja moraju odobriti voditelj odjela u kojem radite i Odjel za ljudske resurse.
- Ne upuštajte se, ni izravno ni neizravno, u poslovni odnos s društvom EOS, tj. ne sudjelujte u javnim ili nejavnim dražbama na kojima društvo EOS sudjeluje kao prodavatelj potraživanja, kolaterala ili nekretnina.
- Nemojte odobravati bilo kakve darove ili prednosti svojim zaposlenicima ili poslovnim partnerima prije nego što se uvjerite da to ne predstavlja kršenje zakona i naših smjernica grupe i društva te da se porezna pitanja rješavaju na ispravan način. Darovi/pozivnice/prednosti ni u kojem se slučaju ne smiju upotrebljavati kako bi se utjecalo na odluku te istovremeno moraju biti u skladu sa situacijom o kojoj je riječ.
- Nemojte zaposliti ili promaknuti nekoga tko vam je u rodu ili tko vam je blizak prijatelj, a da u cijeli proces nije uključen vaš voditelj ili netko iz odjela za ljudske resurse. Ako je riječ o položaju na voditeljskoj ili višoj razini, morate uključiti i svog odgovornog člana uprave društva EOS i odjel za ljudske resurse te dobiti odobrenje prije zapošljavanja ili promicanja osobe o kojoj je riječ (to se primjenjuje za svako pojedino napredovanje u karijeri).



- Nemojte odobravati nikakve pogodnosti poslovnim partnerima da biste dobili posao/ugovor (npr. mita, davanje stimulacije, potkupljivanja).

#### POKAZATELJI RIZIKA

- Posebna opreznost potrebna je u slučajevima poslovanja u zemljama koje su na glasu kao one u kojima su mito i korupcija česti (npr. uzimajući u obzir indeks percepcije korupcije organizacije *Transparency International* – TI CPI) te posebice tijekom poslovanja s tijelima vlasti ili društvima iz javnog sektora.
- Neuobičajeno visoke naknade, provizije ili darovi / troškovi reprezentacije i gostoljubivosti.
- Zahtjevi za gotovinskim isplatama ili isplatama društvima treće strane ili *offshore* lokacijama.
- Poslovni partneri koji odbiju potpisati odredbe o sukladnosti u ugovorima, za koje se ustanovi da nemaju prikladno osoblje / opremu za pružanje potrebnih usluga ili koji zatraže popratna pisma / usmene dogovore mimo ugovora.
- Mogući poslovni partneri koji traže usluge.
- Usluga ili dogovor za koju druga ugovorna strana predlaže da se ne dokumentira i pozivi na razgovor bez svjedoka tj. izbjegavanje načela „u četiri oka“ (pravilo o dvije osobe).

## 2.2 Sprječavanje pranja novca

Pranje novca prikrivanje je pravog porijekla nezakonito stečenih prihoda s ciljem njihova uvođenja u zakonit gospodarski i financijski ciklus. Da bi se takve transakcije prepoznale, određene obveze dubinske analize zahtijevaju usklađenost s pravnom regulativom sprječavanja pranja novca.

To je pitanje također usko povezano s prevencijom financiranja terorizma, odnosno osiguravanjem i prikupljanjem financijskih sredstava za terorističke aktivnosti. Ta sredstva ne moraju nužno potjecati iz kaznenih djela.

Društvo EOS zahtijeva od svih svojih menadžera i zaposlenika da budu svjesni zakonskih zahtjeva i da prepoznaju kritične situacije ovisno o području vlastite odgovornosti. Svi odjeli koji primaju i vrše uplate, prihvaćaju nove klijente i odabiru partnere/dobavljače moraju biti svjesni navedenih rizika i pokazatelja još i više.

### ŠTO JE DOZVOLJENO

- Kad god prihvatite gotovinu ili novčane transakcije, morate razmotriti granice i identifikacijske zahtjeve na temelju svojih lokalnih zakonskih propisa. U takvim slučajevima morate prikupiti sve zakonski propisane podatke (npr. puno ime i prezime, adresa, nacionalnost, kopija osobne iskaznice) te se morate pobrinuti da su ti podaci pohranjeni u skladu sa zakonski propisanim razdobljem čuvanja.
- Klijente, investitore, ključne dobavljače / pružatelje usluga, prodavatelje neprihodonosnih kredita (NPL-a), kupce i dr. uvijek se po zahtjevu treba provjeriti u skladu s potrebnim nacionalnim zakonom o sprječavanju pranja novca i s obzirom na njihov ugled općenito. Društvo EOS predano je obavljanju poslovnih aktivnosti s uglednim partnerima.
- Čim postoji sumnja da je riječ o pranju novca, smjesta se obratite nadležnom službeniku/savjetniku za sprječavanje pranja novca.
- U slučaju neuobičajenih transakcija ili ako namjeravate započeti poslovanje s poduzećima iz visokorizičnih zemalja, potrebno je pridržavati se relevantnih lokalnih zakonskih zahtjeva i provesti dodatne postupke dubinske analize / provjere KYC (engl. Know Your Customer).

### ŠTO NIJE DOZVOLJENO

- Nemojte odabirati klijente, investitore, ključne ulagače / pružatelje usluga, prodavatelje neprihodonosnih kredita (NPL-a), kupce i dr. kojima je ugled potencijalno ugrožen zbog neetičkog ili čak kažnjivog postupanja.
- U pogledu poslovnih partnera – nemojte prihvatiti bilo kakve isplate trećih strana ako nisu temeljena na ugovorima sklopljenim s tim stranama.
- Nemojte prihvatiti novčane isplate u neuobičajenim situacijama (npr. posebice u suradnji s dobavljačima, partnerima ili u slučaju velikih svota).
- Nemojte poslovati s društvima koja su pod embargom.

## POKAZATELJI RIZIKA

- Zahtjevi za primanje ili isplatu gotovine u slučajevima u kojima bi elektronički prijenos / bankovni prijenos novca bio uobičajeniji i prikladniji.
- Zahtjevi za primanje ili isplatu novčanih sredstava trećim stranama / neuobičajeno izvršenje ugovora (koji nisu dio ugovora / poslovne aktivnosti / zakonske osnove).
- Primanje isplata trećih strana i prikriivanje vrste odnosa od stvarnog ugovornog partnera.
- Zahtjevi za isplatu sredstava na *offshore* lokacije / u visokorizične zemlje (npr. poznate po terorističkim aktivnostima).
- Isplata se ne poklapa s prihodima i imovinskim stanjem dužnika.
- Uključena je politički izložena osoba.

## 2.3 Konkurencija i zaštita tržišnog natjecanja

Povreda konkurencije i kršenje pravila tržišnog natjecanja prakse su kojima društva sklapaju međusobne sporazume ili razmjenjuju poslovne informacije kako bi ostvarile korist na štetu konkurenata ili cjelokupnog gospodarstva. U načelu se svaki ugovor kojim se ograničava tržišno natjecanje mora izbjeći, neovisno o tome je li dogovor postignut pisanim, usmenim ili čak prešutnim putem. Najozbiljnija su kršenja vezana uz dogovore oko cijena i segmentacije tržišta. Kršenja zakona predstavljaju i dogovori oko javnih natječaja, razmjena osjetljivih podataka u vezi s konkurencijom ili zlouporaba tržišne snage. Čak i ako su navedena kršenja samo predmet sumnje, tijela vlasti za zaštitu tržišnog natjecanja mogu pokrenuti dugotrajne istrage. Ako se sumnje pokažu točnima, moguće su stroge kazne za društvo, osobne novčane kazne i/ili pokretanje kaznenog progona. Suradnja i raspravljanje o oblicima suradnje poput zajedničkih ulaganja i/ili dogovora oko usluga za transakcije ili druge poslovne prilike su, naravno, dopušteni pod uvjetom da je isključeno zaobilaženje konkurencije.

Društvo EOS stoga od svih svojih menadžera i zaposlenika zahtijeva da uvijek kritički preispituju svaki kontakt s konkurentima.

### ŠTO JE DOZVOLJENO

- Prilikom planiranja zajedničkih ulaganja s konkurentom/partnerom pobrinite se da njihovo djelovanje ne dovede do sprječavanja, ograničavanja i narušavanja tržišnog natjecanja i takav stav jasno komunicirajte prodavatelju/klijentu.
- Ako ste pozvani na sastanak s konkurentom, uvijek se zapitajte zašto ste pozvani. Ako navedeni razlozi nisu u skladu sa slobodnom konkurencijom i zakonom o zaštiti tržišnog natjecanja, obratite se svom odjelu odgovornom za usklađenost ili pravnom odjelu, na isti način kako biste učinili i u bilo kojem drugom slučaju dvojbe.

- Ako na sastanku udruge konkurent povede razgovor o temama koje dovode u pitanje slobodnu konkurenciju i poštivanje zakona o zaštiti tržišnog natjecanja, usprotivite se, napomenite da društvo EOS nije ni na koji način zainteresirano sudjelovati u takvim dogovorima i svoj stav zabilježite u zapisniku (ako postoji). Ako konkurent nastavlja s tom temom, napustite sastanak.
- Kad s konkurentima razgovarate o trenutačnom stanju na tržištu, pripazite da razgovor obuhvaća samo općenita, javno dostupna i ona razmatranja koja ne odaju unutarnje stavove društva.
- Svi upiti tijela vlasti za zaštitu tržišnog natjecanja i konkurencije moraju se predati službeniku za zaštitu tržišnog natjecanja Otto grupe u skladu sa smjernicama za zaštitu tržišnog natjecanja Otto grupe.

### ŠTO NIJE DOZVOLJENO

- S konkurentima ne dogovarajte sporazume i ne izmjenjujte podatke koji uključuju cijene, sastavnice cijena, profitne marže, troškove, prodaje, strateške podatke ili drugo, osim u slučaju sudjelovanja u zakonitim dogovorima suradnje s konkurentima i drugim sudionicima na tržištu.
- Nemojte vršiti podjelu/razdvajanje tržišta, tehničke razvoje ili ulaganja, osim u slučaju sudjelovanja u zakonitim dogovorima suradnje s konkurentima i drugim sudionicima na tržištu.
- Tijekom sudjelovanja na pojedinačnim sastancima ili sastancima udruge nemojte razgovarati o osjetljivim temama poput navedenih.
- Nemojte djelovati na način koji zloupotrebljava vladajući položaj na tržištu tako da sprječavate konkurente u učinkovitom natjecanju ili tako da ih izgurate s tržišta (npr. naplaćivanje nerazumno visokih cijena kako bi se iskoristilo klijente, prisiljavanje partnera na neopravdane uvjete).
- Tijekom sudjelovanja u istraživanjima s referentnim mjerilom nemojte davati podatke koji bi prokazali poduzeće ili njegove strategije.

### POKAZATELJI RIZIKA

- Sudjelovanje na sastanku udruge.
- Konkurent želi razgovarati o internim poslovima (npr. u pogledu cijena).
- Konkurent zatraži sastanak „jedan na jedan“ i/ili prethodno ne pojasni razlog tomu.
- Netko predloži zajedničko djelovanje protiv slabijeg konkurenta.

## 2.4 Prijevara

Prijevara je prikazivanje lažnih činjenica ili prikrivanje istinitih činjenica, tj. obmanjivanje nekoga drugoga s namjerom da od toga imate vlastitu korist. Razlikuju se vanjski i unutarnji slučajevi prijekave. U vanjskim slučajevima, treće strane koje nisu dio društva EOS, pokušaju prevariti društvo. U unutarnjim slučajevima

zaposlenici društva EOS također mogu upasti u zamku te iz različitih razloga pokušati prevariti društvo EOS, njegove klijente ili dužnike.

Svi menadžeri i zaposlenici moraju biti svjesni činjenice da se unutarnja prijevarena neće tolerirati i da će u svim slučajevima biti podnesene kaznene prijave. Nadalje, svi u društvu EOS moraju biti oprezni u vezi s vanjskom prijevaram. Vanjska će prijevarena također biti prijavljena policiji.

Očekujemo od svakog unutar društva EOS tko posumnja na prijevarena da potraži pomoć i/ili da o situaciji obavijesti odgovorne osobe ili odjele. Društvo EOS očekuje od svih menadžera i odjela da se sve optužbe na nečiji račun rješavaju u tajnosti, s posebnim senzibilitetom te da ih upute na najprikladniju unutarnju funkciju koja može riješiti pitanje o kojem je riječ te poduzeti moguće korektivne mjere.

### ŠTO JE DOZVOLJENO

- Obvezno potražite pomoć svaki put kad posumnjate da neka osoba unutar ili izvan društva obavlja prijevarne radnje.
- Pripazite da nije riječ o krađi i prikrivanju identiteta prilikom kontakta s vanjskim stranama (npr. osobe koje se pretvaraju da rade za klijenta ili pokušaj lažnog predstavljanja u svojstvu nekoga unutar društva EOS).
- Obvezno slijedite ustaljene postupke (npr. načelo „u četiri oka“ / načelo dvostruke provjere).

### ŠTO NIJE DOZVOLJENO

- Nemojte vršiti nikakve nepoštene ili prijevarne radnje, pogotovo ako je riječ o novcu, imovini ili uslugama društva EOS ili njegovih klijenata, dužnika ili partnera društva.
- Nemojte djelovati na temelju zahtjeva drugih osoba ako su ti zahtjevi nerazumni, nepošteni ili na neki drugi način neuobičajeni. Zabilježite takve zahtjeve i predajte ih nekomu na višoj razini jasno ističući svoj osjećaj nelagode / sumnju.
- Nipošto ne izbjegavajte ustaljene unutarnje postupke (npr. načelo „u četiri oka“ u pogledu svih postupaka koji uključuju novac, odobravanje pristupa prostorijama ili softveru, pružanje povjerljivih podataka itd.). Moguće je da se prijevarena dogodi upravo onda kada nam popusti pozornost.
- Nemojte odavati osjetljive podatke nepoznatim osobama, čak ni ako se čine pouzdanima ili možda rade u pouzdanom društvu.

### POKAZATELJI RIZIKA

Vanjska prijevarena:

- Elektronička pošta / telefonski pozivi s hitnim zahtjevima prijenosa novca i izbjegavanja uobičajenih postupaka.

Unutarnja prijevarena:

- Kolege koje vrlo nerado dijele posao, predaju višak posla svojim kolegama ili čak odlaze na godišnji,
- kolege koje vas mole da prikriivate, izmijenite, krivotvorite ili izostavite informacije,
- kolege koje iznenadno promijene životni stil.

### 3 Sigurnost dionika i društva EOS

#### 3.1 Zaštita podataka

Osobni podaci u kontekstu društva EOS podrazumijevaju sve podatke koji se očito odnose na fizičku osobu i omogućuju identifikaciju navedene fizičke osobe i/ili o njoj pružaju dodatne podatke, npr. puno ime i prezime, osobna adresa, telefonski broj, elektronička pošta, datum rođenja, bankovni podaci, financijski podaci, plaće, evaluacije, broj osobne iskaznice ili broj zaposlenika itd. Svi naši dionici moraju znati da sve osobne podatke obrađujemo s odgovarajućom pažnjom te u skladu sa zakonima o zaštiti podataka. Obrada uključuje sve vrste aktivnosti u vezi s osobnim podacima, npr. prikupljanje, pohrana, prijenos, uporaba itd.

Kako bismo osigurali zaštitu podataka svih dionika, od svih u društvu EOS kao i od poslovnih partnera očekujemo da s velikom pažnjom postupaju s podacima te posebice s osobnim podacima. U bilo kojem slučaju nesigurnosti oko toga kako se pravilno rukuje podacima, molimo vas obratite se svojem službeniku za zaštitu podataka / informacijsku sigurnost.

#### ŠTO JE DOZVOLJENO

- Uvijek se najprije zapitajte: jesu li podaci kojima raspolazem podaci identificirane osobe ili osobe koju je moguće identificirati. Ako jesu, budite vrlo oprezni tijekom obrađivanja tih podataka i obrađujte ih samo na dokumentirani način. Ako podaci nisu osobni, svejedno razmotrite jesu li oni povjerljivi iz poslovnog gledišta te treba li stoga s njima postupati s jednakom pažnjom.
- Bez obzira na to, nastavite razmatrati inovacije, prilike ili ideje koje bi koristile društvu EOS i našim klijentima, čak i u slučaju da postoje pitanja u vezi sa zaštitom podataka te uvijek o njima razgovarajte sa svojim voditeljem i stručnjacima za zaštitu podataka unutar društva koji mogu pomoći u pronalasku održivih rješenja.
- Budite svjesni da se svaka obrada osobnih podataka mora obavljati samo u skladu sa zakonima o zaštiti podataka, što znači da svaki put kad namjeravate uvesti novu aktivnost ili izmijeniti postojeću (uporaba softvera, prikupljanje novih podataka itd.) morate uključiti stručnjaka ili službenika za zaštitu podataka, kao što je utvrđeno vašim internim aktima, kako bi mogao/mogla ocijeniti usklađenost sa zakonima o zaštiti podataka.
- Podatke prikupljajte i obrađujte samo u okviru određene svrhe i u skladu s valjanom zakonskom osnovom za obradu.
- Kolegama dopustite pristup podacima samo prema načelu nužnog poznavanja.

- Proučite i osigurajte relevantna razdoblja zadržavanja i brisanja podataka.
- Kad god je to moguće, osobne podatke kojima raspolazete anonimizirajte ili pseudonimizirajte.
- Unaprijed se pobrinite da vam je dopušten prijenos osobnih podataka drugoj strani.

#### ŠTO NIJE DOZVOLJENO

- Nemojte čuvati osobne podatke koji se moraju obrisati nakon isteka razdoblja za čuvanje.
- Ne obrađujte i ne prosljeđujte osobne podatke bez zakonske osnove za to ili na nedokumentirani način.
- Nikad ne rukujte osobnim podacima na neoprezan način.
- Izbjegavajte uporabu pretraživača koji spremaju vašu IP adresu (npr. Google ili Yahoo) dok pretražujete osobe (ako je njihova uporaba dopuštena zakonom, upotrebljavajte pretraživače koji ne bilježe IP adresu, poput pretraživača [www.Startpage.com](http://www.Startpage.com)).

#### POKAZATELJI RIZIKA

- Obrada podataka identificirane osobe ili osobe koju je moguće identificirati.
- Uvođenje novih ili izmjena postojećeg softvera ili postupaka.
- Suradnja s pružateljima usluga (npr. eksteraliziranje, engl. *outsourcing*).
- Zahtjevi trećih strana u vezi s imenom i prezimenom, adresom, dugovanjem, dobi, brojem bankovnog računa, fotografijama, kopijama osobne iskaznice itd.

### 3.2 Informacijska sigurnost

Informacijska sigurnost ne samo da obuhvaća sve povezano s rizicima informacijske tehnologije, nego se usredotočuje i na način na koji su nam dokumenti zaštićeni te kako smo osigurali povjerljivost. S obzirom na to da smo visoko digitaliziran financijski ulagač čiji se rad temelji na podacima, zaštita podataka još je važnija i zahtijeva usklađenost sa strogim standardima zaštite podataka. Podaci su naša najveća imovina i zaštita osjetljivih podataka bilo koje vrste temelj je našeg uspjeha.

Da bismo zaštitili podatke, od presudne je važnosti da podatke klijenata, dužnika te vlastite podatke obrađujemo pažljivo i savjesno.

#### ŠTO JE DOZVOLJENO

- Uvijek mijenjajte standardne/početne lozinke.

- Budite oprezni kad radite na javnim mjestima. Kad upotrebljavate svoje prijenosno računalo na javnim mjestima, upotrebljavajte zasloni filter privatnosti.
- Gubitak podataka (i ako na to samo sumnjate) te sumnjive aktivnosti smjesta prijavite službeniku/stručnjaku za informacijsku sigurnost.
- Zaključajte svoje računalo (pritisnite tipku s logotipom sustava Windows + tipku „L“) kada računalo ostavljate bez nadzora ili u slučaju kratke odsutnosti.
- Dokumenti s povjerljivim sadržajem moraju se čuvati i odlagati na prikladan način.
- Budite vrlo oprezni kod otvaranja privitaka ili poveznica (koji su ponekad u obliku privitaka/dokumenata) iz nepoznatih izvora. U slučaju bilo kakve dvojbe, prije otvaranja sumnjivih privitaka/poveznica obratite se svom lokalnom službeniku za informacijsku sigurnost.

#### ŠTO NIJE DOZVOLJENO

- Svoja korisnička imena i lozinke nemojte davati drugim ljudima, čak ni unutar društva. Korisnička imena i lozinke moraju biti privatne. Zajednički računi prihvatljivi su samo u vrlo posebnim okolnostima te u niskorizičnom okruženju.
- Nemojte dijeliti organigrame ili druge podatke društva trećoj osobi izvan društva, a da prethodno niste potpisali ugovor o povjerljivosti ili u ugovor uvrstili klauzulu o povjerljivosti. Navedeni se podaci često upotrebljavaju u razrađenim sustavnim prijevarama i krađama identiteta pozivima / elektroničkom poštom.
- Nemojte bez nadzora ostavljati dokumente, prijenosne uređaje (prijenosna računala, mobitele) ili prijenosne uređaje za pohranu podataka (CD-ove, USB-ove, vanjske tvrde diskove).
- Nemojte dijeliti unutarnje podatke društva na internetu / društvenim mrežama, osim ako to nije izravno opravdano vašim radnim mjestom (npr. kao zaposlenik imate na to pravo ili na temelju odobrenja koje ste dobili od odjela za marketing i komunikacije).

#### POKAZATELJI RIZIKA

- Rukovanje povjerljivim podacima / pristup softveru koji sadrži osjetljive podatke.
- Rad na javnim mjestima / izvan ureda (mobilnost u radu / rad od kuće).
- Elektronička pošta / telefonski pozivi / pisma i dr. iz nepoznatih izvora.



### 3.3 Javni poslovi i interakcija s vlastima

Političari i društvo u cjelini s pravom očekuju od poduzeća da svojom stručnošću doprinesu trenutačnim političkim i društvenim raspravama. To je dio korporativne filozofije društva EOS kao jednog od vodećih ulagača u neprihodonosne kredite (NPL) i stručnjaka u obradi nepodmirenih potraživanja te posebice kao dijela Otto grupe. Gdje god poslovali, uvijek radimo na regulaciji tržišta da bismo jamčili jasne standarde kvalitete. Tamo gdje su industrijske aktivnosti već određene zakonima izričito ih podržavamo te podupiremo njihov daljnji razvoj. Mi smo dodirna točka s političarima te surađujemo s organizacijama i udrugama za zaštitu potrošača. Naše bogato iskustvo u upravljanju potraživanjima može vam biti dostupno na saslušanjima, konzultacijama i tehničkim raspravama – bez predrasuda i sa zajamčenom transparentnošću.

Da bismo popravili ugled sektora za naplatu potraživanja, surađujemo s agencijama (npr. sa Savezom europskih nacionalnih agencija za naplatu potraživanja (engl. [Federation of European National Collection Associations](#))) kako bismo stvorili stvarnu sliku naplate potraživanja: pravednu, pristupačnu i transparentnu.

Društvo EOS istovremeno može biti meta službenih zahtjeva ili nametljivijih mjera službenih tijela onda kad postoji moguća sumnja u vezi s našim aktivnostima. U potpunosti se zalažemo za suradnju s vlastima na način propisan zakonom kao i za zaštitu svojih klijenata u zakonski propisanoj mjeri.

#### ŠTO JE DOZVOLJENO

##### Javni poslovi

- Kada je to moguće, sva društva EOS članovi su Saveza europskih nacionalnih agencija za naplatu potraživanja ili odgovarajućih nacionalnih agencija za naplatu potraživanja te sudjeluju u njihovim aktivnostima.

##### Interakcija s vlastima

- Ako dobijete službeni zahtjev vlasti (vladin ured, policija, državni odvjetnik) koji na neki način odskaka od svakodnevnog poslovanja, takav zahtjev uputite svom odjelu za usklađenost poslovanja ili upravi.
- Ako dođe do pretresa prostora društva / racije, obvezno slijedite lokalne smjernice u vezi s tim pitanjem, no općenito:
  - tražite da vam pokažu nalog za pretres i obavijestite upravu / odjel za usklađenost poslovanja,
  - odvedite osobe upletene u cijelu situaciju u ured / sobu za sastanke te s njima ondje ostanite dok ne dođe imenovani predstavnik društva - uprava pravni savjetnik,
  - ostanite pribrani i uljudni,
  - surađujte u mjeri do koje je to potrebno.

#### ŠTO NIJE DOZVOLJENO

##### Javni poslovi

- U situacijama kad stav društva EOS nije dogovoren, a poznato je da ste vi zaposlenik društva:

- ne zauzimajte nikakvo stajalište u vezi s političkim strankama i ne izjavljujte ništa u vezi s time,
- ne proturječite i ne protivite se političkim strankama ili stajalištima u vezi s političkim strankama.
- to se ne primjenjuje kad djelujete u svojstvu privatne osobe.

#### Interakcija s vlastima

- Ne ometajte pretrese koje obavljaju vlasti ako su oni u skladu s nalogom za pretres. Ako vam se čini da su ovlasti prekoračene, propisno ih o tome obavijestite te ih zamolite za pisanu potvrdu o tome da ste se usprotivili njihovim radnjama.
- Nemojte pružati netočne ili nedosljedne informacije u vezi sa zahtjevima o pružanju informacija od strane vlasti.

#### **POKAZATELJI RIZIKA**

##### Javni poslovi

- Rad u visoko uređenoj jurisdikciji.
- Pretjerano autoritativne i/ili birokratske aktivnosti nadzora.

##### Interakcija s vlastima

- Redovit pretres/racija u prostorima konkurenata od strane vlasti.

### 3.4 Komunikacija u ime društva EOS

Sve riječi koje izgovaramo i djela koja činimo u svojoj ulozi ili u svojoj poziciji u društvu EOS utječu na društvo EOS kao poduzeće i na taj se način odražavaju na naše klijente, partnere, dužnike i djelatnike. Stoga stremimo dosljednosti kad je riječ o onome što će netko reći u ime društva EOS i u kojim okolnostima. Da, želimo da nas se čuje i transparentni smo, ali to ne znači da bi netko trebao biti službeni glasnik svoje pojedinačne pozicije u društvu EOS. Želimo govoriti jednim jedinstvenim glasom, barem kad je riječ o najvažnijim temama.

#### ŠTO JE DOZVOLJENO

- U situacijama kad je vašoj okolini jasno da ste djelatnik društva EOS, izražavajte isključivo unaprijed prihvaćene poruke ili se pristojno suzdržite od odgovaranja na pitanja u ime društva EOS. Ako želite izraziti svoje osobno mišljenje i sigurni ste da je ono u skladu s interesima društva EOS, jasno navedite da izražavate osobno mišljenje kao fizička osoba.
- Prilikom sudjelovanja u raspravama o našem poslovanju na društvenim mrežama objasnite da ste djelatnik društva EOS i da izražavate osobno mišljenje, a ne mišljenje društva EOS.
- Ako niste sigurni kako komunicirati u ime društva EOS, obratite se odjelu za korporativne komunikacije i marketing.
- Kada vas netko pozove da održite predavanje ili govor u ime društva EOS, uvijek zatražite odobrenje od svog voditelja (odobrenje za platformu/događaj). Kada oko nečega niste sigurni, možete se obratiti i odjelu za korporativne komunikacije i marketing.
- Uvijek upotrebljavajte profesionalno prikupljene podatke i dokumente s korporativnim dizajnom društva.

#### ŠTO NIJE DOZVOLJENO

- Općenito, osim u slučaju kada vas za to ovlasti uprava ili odjel za korporativne komunikacije i marketing, ne komunicirajte s predstavnicima medija / novinarima / reporterima. Umjesto toga, pristojno im objasnite da sva pitanja mogu uputiti našem odjelu za korporativne komunikacije i marketing.

#### POKAZATELJI RIZIKA

- Sudjelovanje u intervjuima u vezi s društvom EOS / naplate duga / otkupa duga.
- Održavanje govora ili predavanja u vezi s vašom pozicijom u društvu EOS.
- Objavljivanje članaka ili dokumenata koji sadrže informacije o društvu EOS.
- Isticanje rada za društvo EOS na društvenim mrežama.

## 4 Odgovorno poslovanje – što znači biti dio društva

Uvjereni smo da naplata potraživanja može stvoriti stvarnu dodanu vrijednost. Naše ambiciozne težnje provode se u praksi s jasnim ciljem na umu: „Promjenom na bolje“ za naše klijente, partnere, dužnike i nas same.

U tom smislu, EOS se usredotočuje na četiri središnja područja djelovanja koja se uzimaju u obzir kroz ovaj Kodeks ponašanja:

### **Odgovorna naplata: kako možemo živote ispunjene dugovima promijeniti na bolje?**

Pružanjem poštovanja i poštenja našim dužnicima i pružanjem održivog oprosta duga usmjerenog na rješenje.

### **Zajednički napredak: kako možemo promijeniti društvo na bolje?**

Preuzimamo društvenu odgovornost – kako unutar vlastite tvrtke promičući osnaživanje, raznolikost i uključivanje, tako i u cijelom društvu kroz obrazovne inicijative.

### **Zaštita okoliša: kako možemo promijeniti klimu na bolje?**

Radimo s fokusiranim i brzo provedivim mjerama kako bismo mogli postići svoj cilj klimatske neutralnosti do 2030. godine.

### **Financijska održivost: kako možemo promijeniti posao naplate dugova na bolje?**

Preuzimamo inicijativu u promicanju visokih i obvezujućih standarda u industriji, kao i smjernica za odgovorno ponašanje.

## 4.1 Rad i radno okruženje

Ne trebamo posebno naglašavati da društvo EOS poštuje sve važeće nacionalne propise o radu. Uzimamo u obzir i načela rada UNGC-a koja uzimaju u obzir standarde Međunarodne organizacije rada (MRO). U društvu EOS zalažemo se za raznoliku i profesionalnu radnu snagu tako što promičemo ugodno radno okruženje, nudimo poštene naknade, podržavamo različitost i ne toleriramo diskriminaciju. Također potičemo poštenu i otvorenu kulturu rada u kojoj se povratne informacije, prijedlozi za poboljšanje i osobni razvoj ne samo cijene, nego su i poželjni.

Nadalje, ispreplitanje ovog Kodeksa ponašanja i naših temeljnih načela jasno daje do znanja da naši postupci moraju biti u skladu s njima. Stoga očekujemo od svih djelatnika da poštuju temeljna načela i teže uzajamnom uvažavanju, interakciji utemeljenoj na poštivanju i zdravom, modernom i stimulativnom radnom okruženju te smatramo da su to ključni čimbenici našeg uspjeha.

To podrazumijeva:

- naše uvažavanje različitosti i jednako postupanje sa svim djelatnicima neovisno o njihovoj etničkoj pripadnosti, spolu, seksualnoj orijentaciji, vjerskom opredjeljenju, nacionalnom i društvenom podrijetlu, političkom opredjeljenju, dobi i invaliditetu;
- sigurnost i zaštitu na radu;
- stvaranje otvorenog, sigurnog i ugodnog radnog okruženja;

- nultu toleranciju svih oblika prisilnog/obveznog rada ili dječjeg rada.

### ŠTO JE DOZVOLJENO

- Ponudite poštenu naknadu za rad.
- Promičite različitost.
- Kad je to moguće, ponudite fleksibilna rješenja za usklađivanje obiteljskog i poslovnog života (npr. fleksibilno radno vrijeme, mobilnost u radu, rad od kuće i sl.).
- Vodite svoje djelatnike oslanjajući se na povjerenje i njegujte konstruktivno rješavanje problema.
- Ostavite prostora za inovacije / povežite se s drugim odjelima.
- Izravno rješavajte neugodne situacije i sukobe.
- Pružajte i zahtijevajte povratne informacije.
- Uvijek pazite na sigurnost i zaštitu na radu.

### ŠTO NIJE DOZVOLJENO

- Ne uspostavljajte radne odnose prije nego što važne sastavnice ugovora o radu učinite transparentnim i razumljivim.
- Ne prisiljavajte redovito zaposlenike na prekovremeni rad.
- Stručnost, znanje i važne informacije ne držite za sebe, osim ako se ne temelje na zahtjevima povjerljivosti.
- Ne onemogućavajte prava radnika na slobodu udruživanja i ne odvrćajte od otvorenog dijaloga u vezi s pregovorima o uvjetima navedenima u ugovoru.
- Nikoga ne uznemiravajte, ne zlostavljajte i ne diskriminirajte ni na koji način:
  - npr.
  - Ne zbijajte šale o nečijem izgledu, seksualnoj orijentaciji, vjerskom opredjeljenju i sl.
  - Ne obraćajte se nikomu s visoka i ne ponašajte se prema osobi kao da je inferiorna. Očekujemo od svih zaposlenika društva EOS da uvijek poštuju druge.
  - Suzdržite se od postupaka koji bi mogli vama pomoći, a drugima naštetiti. Osobito nemojte širiti laži i nemojte sabotirati rad drugih.
  - Nikada nemojte nekome prijetiti ili ga fizički napadati. U društvu EOS postoji nulta tolerancija na prijetnje i napade u bilo kojem obliku.

## POKAZATELJI RIZIKA

- Visoka stopa fluktuacije radne snage.
- Redovito velik broj prekovremenih sati.
- Niske plaće.
- Neiskorištavanje sinergije zbog nedostatka informacija – dvostruki posao.
- Porast zdravstvenih problema zaposlenika / bolovanja.

## 4.2 Okoliš

Kao dio Otto grupe, koja je oduvijek poticala održivost i odgovorno poslovanje, preuzimamo odgovornost za nastavak razvoja društva EOS kao društva koje vodi brigu o okolišu. Društvo EOS vjerojatno vam nije prva asocijacija kada pomislite na poduzeća koja snažno utječu na dostignuća u zaštiti okoliša jer se naše temeljno poslovanje ne temelji na iskorištavanju prirodnih resursa.

Ipak, sigurni smo da se najveći utjecaj može postići poticanjem opće osviještenosti, mijenjanjem vlastitog ponašanja te, konačno, da time poslužimo kao uzor drugima. Započnimo s razmišljanjem o malim utjecajima koje imamo na okoliš zahvaljujući našim svakodnevnim navikama, poslovnim procesima i dnevnim rutinama te nastavimo mijenjajući i poboljšavajući ih tako da naš pristup bude održiv i da pritom brinemo o okolišu upotrebljavajući resurse na štedljiv i osviješten način.

### ŠTO JE DOZVOLJENO

- Potičite zaposlenike na korištenje ekološki prihvatljivih oblika prijevoza (npr. javni ili alternativni oblici prijevoza) pružajući im atraktivne poticajne mjere i osiguravajući potrebne uvjete.
- Kad je god to moguće, izbjegavajte uporabu papira; ako je uporaba papira neizbježna, odaberite ekološki prihvatljive proizvode.
- Uvijek razmislite o tome da zaposlenicima osigurate opremu s dobrom ocjenom energetske učinkovitosti te sve uređaje (servere, računala, mobitele, televizore i sl.) postavite tako da upotrebljavaju samo potrebnu količinu energije (npr. stanje pripravnosti, dinamičko uravnoteženje opterećenja, način rada s uštedom energije, automatsko isključivanje).

### ŠTO NIJE DOZVOLJENO

- Ne nabavljajte jednokratne plastične čaše, boce ili pribor za jelo.
- Ne kupujte žarulje sa žarnom niti, već odaberite energetske učinkovite rješenja poput LED žarulja.

- Ne putujte zrakoplovom ako svoje ciljeve možete postići s pomoću digitalnih rješenja ili ako su dostupni drugi oblici prijevoza s boljom energetsom učinkovitošću.

#### POKAZATELJI RIZIKA

- Poslovanje u državi s nedovoljno razvijenim ili gotovo nepostojećim zakonima o zaštiti okoliša.
- Poslovanje u društvu koje nije osviješteno za ograničavanje svog ekološkog otiska.

### 4.3 Ljudska prava

Naše ponašanje temelji se na integritetu i poštivanju zakona i propisa, pa tako i Opće deklaracije o ljudskim pravima. Nastavljamo tradiciju koju je uspostavilo naše matično društvo, Otto grupa i posvećeni smo djelovanju protiv bilo kojeg oblika kršenja ljudskih prava koji zamijetimo u području svog djelovanja i ponašanja.

Ljudska prava obuhvaćaju građanske slobode i politička prava, kao i težnju za ljudskim dostojanstvom te, jednako važno, poštovanjem. Nažalost, uključivanje ovih temeljnih prava u važeće nacionalne zakone nije postignuto ili trenutačno nije prioritet u svim državama. Gdje god poslujemo, uvijek se trudimo djelovati u skladu s temeljnim ljudskim pravima. To podrazumijeva i samonametnutu težnju da surađujemo isključivo s partnerima koji prođu naše provjere KYC (engl. Know Your Customer) i u čijem poslovanju nema naznaka kršenja ljudskih prava.

#### ŠTO JE DOZVOLJENO

- Prije sklapanja i tijekom poslovnog partnerstva provjerite sudjeluje li partner u kršenju ljudskih prava ili drugim kaznenim djelima. Ako naiđete na dokaze koji upućuju na takvo ponašanje ili ako dvojite, zatražite savjet od kolega u odjelu odgovornom za usklađenost.
- Prilikom sudjelovanja u radu s udrugama usmjerite se prema tržišnim standardima koji osiguravaju poštivanje ljudskih prava.

#### ŠTO NIJE DOZVOLJENO

- Ne upuštajte se i ne doprinosite kršenju ljudskih prava bilo koje vrste.
- Ne odnosite se ni prema kome nepravedno ili s nepoštovanjem.

#### POKAZATELJI RIZIKA

- Poslovanje u državi u kojoj je u velikoj mjeri prisutno kršenje ljudskih prava ili koja nije ratificirala sporazume o ljudskim pravima u sklopu međunarodne Povelje o ljudskim pravima.
- Pronalazak negativnih izvješća ili članaka o potencijalnim poslovnim partnerima tijekom provjere poslovnih partnera ili tijekom suradnje s njima.

## 5 Više informacija o ovom Kodeksu ponašanja

### 5.1 Posebnosti ovog Kodeksa ponašanja

Naš je Kodeks ponašanja živući dokument. Nprestano ga pregledavamo i mijenjamo u skladu s promjenama u kulturi poslovanja jer težimo tome da budemo dinamična organizacija. Ipak, temeljni okvir dokumenta stabilan je i jasno definiran.

Sve promjene u predmetima i vrijednostima koje mijenjaju okvir dokumenta mora odobriti uprava.

Sve promjene u vezi s odjeljcima u kojima se navodi što je dozvoljeno i što nije dozvoljeno, pokazatelji rizika, primjeri i opisi ponašanja mogu se mijenjati uz odobrenje direktorice za usklađenost poslovanja.

Budući da želimo da ovaj Kodeks ponašanja bude živući dokument koji odražava neprestano mijenjanje i prilagođavanje nas i našeg okruženja, pozivamo sve djelatnike da podijele svoja iskustva, priče i povratne informacije kako bismo postigli taj cilj. Pomozite nam da ovaj Kodeks ponašanja bude što aktualniji, dosljedniji i atraktivniji.

### 5.2 Razlozi zbog kojih svakodnevno trebate koristiti Kodeks ponašanja

#### Naši partneri i klijenti žele znati tko smo i na koji način poslujemo:

U društvu EOS imamo visoka očekivanja od sebe samih. Ali ono što je očito nama, ne mora biti očito našim partnerima i klijentima (klijenti za naplatu po nalogu / prodavatelji neprihodonosnih kredita). Mi znamo tko smo. Nprestano utvrđujemo što drži naše društvo na okupu i što nas osnažuje. Stoga se pridržavamo jasnih etičkih načela i vrijednosti koje su određene ovim Kodeksom ponašanja te koje su temelj naših postupaka i naše kulture poslovanja. Svaki se djelatnik pridržava naših etičkih načela, neovisno o tome u kojem se dijelu svijeta nalazi. Ta predanost našim vrijednostima pokazuje kako se nosimo sa sadašnjim izazovima i kako ćemo se nositi s izazovima u budućnosti.

#### Volimo učiti:

Jedno je od temeljnih načela društva EOS to da volimo učiti. Dinamički prilagođavamo i poboljšavamo Kodeks ponašanja u skladu s promjenama u kulturi ili nadolazećim novim primjerima i sadržaju. Ovaj Kodeks ponašanja sadrži:

- primjere onoga što je i što nije dozvoljeno,
- primjere situacija koje zahtijevaju oprez,

Dakle, ovaj Kodeks ponašanja djelatnicima pruža smjernice s pomoću kojih oni otkrivaju kako se ponašati u određenim situacijama. Prema tome, s vremena na vrijeme ili u slučaju nesigurnosti trebamo pročitati ovaj Kodeks ponašanja ili se obratiti odjelu za usklađenost poslovanja. Nadalje, djelatnici redovito sudjeluju u radionicama osvještavanja različitih tematika navedenih u ovom Kodeksu ponašanja.



### Naši dužnici žele razumjeti našu predanost:

Vođeni sloganom „changing for the better“, težimo ravnopravnoj komunikaciji s našim dužnicima. Pomažemo klijentima naplatiti dug, ali istovremeno pokušavamo pronaći ostvariva rješenja kako bi naši dužnici napokon bili bez dugovanja. Ova predanost suradnji s našim dužnicima utemeljenoj na poštovanju također je dio ovoga Kodeksa ponašanja.

## 5.3 Kršenje Kodeksa, razotkrivanje nepropisnosti i istrage

Ovaj Kodeks ponašanja sažetak je brojnih primjenjivih zakona, politika, sporazuma, uputa i direktiva koji mogu imati ozbiljne pravne i disciplinske implikacije za EOS, njegove zaposlenike i druge zainteresirane strane.

U svakom slučaju nesigurnosti koristimo se relevantnim informacijama, smjernicama, radnim uputama ili se savjetujemo s našim odjelom za usklađenost kako bismo spriječili kršenje pravila i kako bismo izbjegli pravne implikacije za EOS i nas same.

### Otkrivanje potencijalnih kršenja

Mogući pokazatelji rizika za potencijalnu neusklađenost dio su ovog Kodeksa ponašanja i mogu se pronaći ispod svake teme.

Štoviše, dobro se informiramo i uvijek dobro koristimo svoje vještine kritičkog mišljenja. Ako nam se nešto čini čudnim ili neuobičajenim, uvijek pokušavamo pronaći rješenje i ne zatvaramo oči. Kad god to razumno možemo učiniti, sami pratimo situaciju. Međutim, ako postoji osobni rizik, situaciju predajemo nadređenom ili odjelu za usklađenost. Također, ne suočavamo se sami sa sumnjivim osobama, već uvijek uključujemo druge odgovorne osobe u rješavanje situacije.

### Postupanje u slučaju sumnje na kršenje pravila – razotkrivanje

Postoji nekoliko načina za internu prijavu otkrivenog kršenja kako bi naši stručnjaci mogli istražiti slučaj kako bi pronašli razloge za nepoštivanje i sukladno tome prilagodili naše postupke.

Odluku o tome hoće li se slučaj prijaviti lokalno ili EOS-ovom službeniku za korporativnu usklađenost mora donijeti osoba koja je saznala za situaciju jer ta osoba može najbolje odrediti koja je kontakt osoba najprikladnija za predmetni slučaj.

Da biste omogućili brzu reakciju, trebali biste odmah skrenuti pozornost na moguće slučajeve nedoličnog ponašanja i kršenja EOS-ovom istražnom odboru koristeći sljedeće kanale za razotkrivanje:

**Povjerljivo izvješćivanje** putem EOS-ovog Odjela za korporativnu usklađenost:

[compliance@eos-solutions.com](mailto:compliance@eos-solutions.com)

[Compliance @ EOS – "Let's talk!"](#)

Imena ili drugi detalji uključenih strana mogu se identificirati, ali neće biti otkriveni.

**Anonimno izvješćivanje** (za zaposlenike i vanjske partnere) moguće je putem

**Sustava razotkrivanja Otto grupe „Speak Up“**

ili putem

**Pučkog pravobranitelja Otto grupe:**

[dr-buchert@dr-buchert.de](mailto:dr-buchert@dr-buchert.de)

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

+49 (0)6105-92 13 55

### **Postupanje s indikacijama i istragama**

Ako je potencijalno nedolično ponašanje povezano sa direktorima ili prvom upravljačkom razinom ispod ili ako nastala šteta premašuje €10 000, EOS-ov odjel za korporativnu usklađenost mora se uključiti što je prije moguće.

EOS-ova istražna komisija temeljito istražuje sve dojave koje su prijavljene putem mreže za razotkrivanje ili na bilo koji drugi način. Nadalje, nezakonite radnje općenito se upućuju nadležnim tijelima. Odluka o tome hoće li se slučaj rješavati interno putem našeg istražnog povjerenstva ili predati nadležnim tijelima ovisi o konkretnoj situaciji.