



Kodeks ravnanja

Različica za zunanjo uporabo z dne 26.10.2023

Vsebina

1	Pri EOS se držimo obljub – kako delujemo	3
1.1	Glas podjetja	3
1.2	Kako se zaveza prepleta z našo vizijo, poslanstvom in vrednotami	5
1.3	Globalni dogovor ZN – prevzemanje odgovornosti	6
1.4	Worldwide application and leadership expectation	7
2	Poslovanje z integriteto	8
2.2	Preprečevanje pranja denarja	9
2.3	Konkurenca in protimonopolna pravila	11
2.4	Goljufija	12
3	Zagotavljanje varnosti zainteresiranih strani in skupine EOS	14
3.1	Zasebnost podatkov	14
3.2	Informacijska varnost	16
3.3	Javne zadeve in interakcija z organi	17
3.4	Komuniciranje v imenu EOS	19
4	Družbena odgovornost podjetja – biti del naše družbe	20
4.1	Delo in delovno okolje	21
4.2	Okolje	23
4.3	Človekove pravice	24
5	O kodeksu ravnanja	25
5.1	Zakaj je kodeks ravnanja poseben?	25
5.2	Zakaj bi morali redno spremljati kodeks ravnanja?	25
5.3	Kršitve, prijava nepravilnosti in preiskave	26

1 Pri EOS se držimo obljub – kako delujemo

1.1 Glas podjetja

Glas z vrha: Generalni direktor

Spoštovani,

Naš svet se v temeljih spreminja. Globalizacija in digitalizacija nam omogočata, da stopamo v stik s celotnim svetovnim trgom in poslujemo s partnerji skoraj v realnem času. Pogosto potrebujemo le stegniti roke in zgrabiti novo priložnost.

A z novimi priložnostmi prihaja tudi večja negotovost. Včasih nimamo časa za gradnjo dolgoročnih odnosov. Ura tiktaka in hitro moramo sprejemati odločitve. V teh novih razmerah je še toliko bolj pomembno, da se zanesemo na trden moralni kompas, ki nas skozi ta svet vodi. Dovolite mi, da citiram slavno televizijsko voditeljico in podjetnico Oprah Winfrey:

“Resnična integriteta je, da delaš pravo stvar, ne glede na to, ali kdo gleda ali ne”.

Moram reči, da se z njo strinjam. Da bi zagotovili uspešno in hkrati varno okolje za bivanje, moramo biti etični v naših poslovnih odnosih. Ker če nismo, smo ranljivi. To je razlog, zakaj je EOS določil moralne standarde v tem Kodeksu ravnanja, ki ga boste v nadaljevanju prebrali. Zavezuje se k temu in prosimo vse vas, dragi partnerji, stranke in zaposleni, da storite enako.

Ker prizadevamo poslovati na način, ki bi omogočal vsem deležnikom, da imajo od tega koristi, zdaj in v prihodnosti.

Se strinjate?

Marwin Ramcke



Glas pooblaščenke za skladnost: Vodja skladnosti poslovanja

Zame je ključni pogoj za integriteto ta, da dejansko delam tisto, kar rečem. Želim stati za svojimi obljubami in biti zanesljiva. To je edini način za pošten in spoštljiv odnos med sodelavci. V svetu, za katerega se zdi, da postaja vse bolj površen in natempiran so človeške vrednote zame še posebno pomembne. Zato se integriteta izraža tudi kot varstvo človekovih pravic in spoštovanje naših družbenih vrednot. Zame to niso prazne besede, ampak temelj, ki drži družbo skupaj. To pa ni pomembno samo na velikem političnem odru, ampak tudi in še toliko bolj v osebnem okolju vsakega od nas.

Zame integriteta pomeni tudi zanesljivost in zaupanje, tako v zasebnem kot poslovnem življenju.

Želim, da se moji sodelavci in stranke lahko zanesejo na nas, da bomo storili vse, da bomo zaupanja vreden partner.

Thomas Mann je v svojem svetovno znanem romanu »Buddenbrooks«, objavljenem leta 1901, patriarhu in poslovnežu Johannu Buddenbrookku položil na jezik te besede:

" Uživajte v poslovanju podnevi, vendar le v takem, ki vam pusti, da ponoči mirno spite."

Mislim, da Mannova misel primerno opisuje, kaj zame pomeni integriteta. Za vse velja: vedno ostanite človeški, z vsemi pomanjkljivostmi, ki jih ima vsak od nas. Napake so del tega. Nihče jih ne dela namerno, vendar je pomembno, da jih priznamo, četudi boli.

Če bomo naše delo v skupini EOS opravljali na način, ki ga je opisal g. Buddenbrook, in drug z drugim ravnali pošteno, vemo, da delamo prav.

Kirsten Pedd



1.2 Kako se zaveza prepleta z našo vizijo, poslanstvom in vrednotami

V skupini EOS si prizadevamo, da bi bil svet brez dolgov (poslanstvo), kar pomeni, da damo našim dolžnikom pošteno priložnost, da poravnajo svoje dolgove. To počnemo z vlaganjem v najboljše ljudi in tehnologijo, da lahko svojim strankam in dolžnikom ponudimo storitve, ki jih je mogoče uporabljati enostavno in brez truda. To se odseva v naši viziji: Skupina EOS finančni vlagatelj, ki deluje po vsem svetu in ga ženeta tehnologija in podjetniški duh.

Poslanstvo »Za svet brez dolgov« pooseblja pomen našega vsakdanjega dela in naše samopodobe, pa tudi našo željo, da ravnamo družbeno odgovorno in z zdravo mero sorazmernosti.

Zaveza, ki smo si jo zadali sami, nas še bolj ločuje od konkurentov, saj s storitvami ustvarjamo dodano vrednost za naše stranke, dolžnike, gospodarstvo, sebe in s tem celotno družbo.

Ponujamo uravnotežene rešitve, ki so ekonomsko izvedljive za vse vpletene strani in ki dolžnikom dajejo pošteno priložnost za poplačilo dolgov. S tem namenom prilagodimo postopek izterjave dolga za vsak primer posebej ter ponujamo poštene in izvedljive možnosti za življenje brez dolga, pri čemer upoštevamo plačilno sposobnost posameznika in gospodarski učinek na dolžnika s ciljem poplačila dolga.

Ni potrebno posebej poudarjati, da je spoštljivo, obzirno in odgovorno ravnanje z dolžniki za nas pomembno, zato ga v skupini EOS pričakujemo od vseh. Komunikacija vedno poteka enakopravno in ostajamo objektivni tudi takrat, ko so pogovori težki.

Poleg tega sodelujemo z združenji za izterjavo dolgov pri oblikovanju pravnega in etičnega okvira našega poslovanja.

V prizadevanjih za izpolnitev te zaveze smo v naših podjetjih sprožili številne raznolike pobude.

Ena naših pobud je fundacija Finlit, ki se ukvarja z rušenjem tabujev o denarju in dolgu ter skuša izboljšati finančno pismenost in s tem preprečiti čezmerno osebno zadolževanje. Smo eno največjih mednarodnih podjetij za izterjavo dolgov. Številne izkušnje in znanje o dolgovih nam omogočajo, da dolžnikom, ponudimo podporo, še preden je prepozno. S fundacijo Finlit vračamo družbi in se osredotočamo na ozaveščanje o ravnanju z denarjem že v zgodnjih letih, da do prezadolženosti sploh ne bi prišlo.

Pri izpolnjevanju ciljev nas vodi sedem temeljnih načel ali vrednot:



ŽIVIMO KAR GOVORIMO

delujemo po načelih, ki smo se jim zavezali in to pričakujemo tudi od drugih



ZAUPAMO

ustvarjamo zaupanja vredne odnose z zaposlenimi in zunanjimi partnerji



STREMIMO K ODLIČNOSTI

prizadevamo si za najboljše rešitve za vse deležnike



SPREJEMAMO SPREMEMBE

spremembe obravnavamo kot priložnost za osebno in poslovna rast



SMO POGUMNI

odkrito rešujemo nasprotja in nesoglasja ter opozarjamo na težave



RADI SE UČIMO

učimo se iz lastnih napak in se nenehno izboljšujemo



DELIMO SVOJE ZNANJE

Delujemo preko lokalnih meja in izkoriščamo naše sinergije

Temeljna načela (vrednote) se odsevajo tudi v vsebini tega kodeksa ravnanja, ki se uporablja kot skupinski okvir za našo zavezo, namreč da bomo dosledno spoštovali zakone ter naše etične standarde in vrednote.

Ravnanje v skladu s temeljnimi načeli skupine EOS in tem kodeksom ravnanja je ključnega pomena za uspeh na naši poti, kar pa je pogoj za izpolnitev naših visokih standardov in ciljev na področju trajnostnega podjetništva, družbene odgovornosti in integritete na splošno.

1.3 Globalni dogovor ZN – prevzemanje odgovornosti

EOS je podpisnik Globalnega dogovora ZN (UNGC), okvira, v katerega se vključujejo podjetja, da bi zaščitili in uveljavili univerzalna načela na področju človekovih pravic, dela, okolja in protikorupciji.

Trenutno odraža naš kodeks ravnanja približno 10 načel globalnega dogovora ZN:

1. načelo: Gospodarski subjekti bi morali podpirati in spoštovati zaščito mednarodno razglašeni človekovih pravic.

2. načelo: Preverite, da ne sodelujete pri zlorabi človekovih pravic.

Odraža se v poglavju: Zavzemamo se za človekove pravice

3. načelo: Gospodarski subjekti bi morali podpirati svobodo združevanja in učinkovito priznavanje pravice do kolektivnega pogajanja.

4. načelo: Odprava vseh oblik obveznega in prisilnega dela.

5. načelo: Učinkovita odprava otroškega dela.

6. načelo: Odprava diskriminacije pri zaposlovanju in opravljanju poklica.

Odraža se v poglavju: Delo in delovno okolje

7. načelo: Gospodarski subjekti bi morali podpirati previdnostni pristop do okoljske problematike.

8. načelo: Prevzem pobude z namenom povečanja odgovornosti za varstvo okolja.

9. načelo: Spodbujati razvoj in razširjanje do okolja prijaznih tehnologij.

Odraža se v poglavju: Prispevamo k trajnostnemu okolju

10. načelo: Gospodarski subjekti bi morali delovati proti vsem oblikam korupcije, vključno z izsiljevanjem in podkupovanjem.

Odraža se v poglavju: Podkupovanje, korupcija in navzkrižja interesov

Skupina EOS si prizadeva, da bi v prihodnosti postala podpisnica Globalnega dogovora ZN.

1.4 Uporaba po vsem svetu in pričakovanja vodstva

Vsi zaposleni v skupini EOS se morajo seznaniti s Kodeksom ravnanja. Pričakujemo, da bodo vsi zaposleni, vodje, predstavniki in člani izvršnega odbora na splošno seznanjeni s tematiko Kodeksa ravnanja in bodo po najboljših močeh izpolnjevali njegove določbe.

Poleg tega skupina EOS redno preverja seznanjenost s Kodeksom ravnanja na posebnih e-izobraževanjih po vsem svetu (t. i. learning snacks, s poudarkom na glavnih temah in/ali nedavnih spremembah).

Skupina EOS pričakuje, da bo vso vodstveno osebje Kodeks ravnanja vključilo v svojo zavezo glede vodenja in v skladu s tem boljšalo ozaveščenost o teh temah med sodelavci iz vrst vodstva in v skupinah zaposlenih.

2 Poslovanje z integriteto

2.1 Podkupovanje, korupcija in navzkrižje interesov

Podkupovanje, korupcija in navzkrižja interesov vključujejo vse situacije, ko nekdo skuša neprimerno vplivati na drugo osebo ali druga oseba nanj neprimerno vpliva z namenom dodeliti ali prejeti neupravičeno ali celo nezakonito ugodnost zase ali za tretjo osebo. V vsakem primeru to povzroča težavo, saj odločitve ne temeljijo na objektivnih razlogih in se ne sprejemajo v imenu zadevne stranke, kot bi se morale.

Skupina EOS zahteva, da se vsi zaposleni, vodje in partnerji ves čas zavedajo, da ni dovoljena nobena dejavnost v njihovem imenu ali v imenu podjetja z namenom dodelitve ali prizadevanja za pridobitev kakršnekoli neupravičene ugodnosti v zameno za uslugo. Skupina EOS pričakuje, da bodo zaposleni, vodje in partnerji ves čas poslovali skrajno previdno, da ne bodo vzbujali vtisa podkupovanja, korupcije ali navzkrižja interesov ter da bodo to stališče vedno jasno izrazili v podjetju in pri vseh njegovih poslovnih partnerjih.

KAKO RAVNATI:

- Vedno se najprej vprašajte: Ali bi se lahko to darilo/ugodnost štelo za neprimerno? Ali mi druga stranka daje to darilo samo zato, ker želi vplivati na moje odločitve zdaj ali v prihodnosti? Ali poskušam vplivati na odločitev? Ali bi v isti situaciji jaz dal takšno darilo ali dodelil takšno ugodnost? Če ste v dvomih, je bolje, da se pogovorite s pooblaščenecem za skladnost.
- Izogibajte se situacijam, ko bi lahko kdo podvomil v vašo presojo, nepristranskost ali zvestobo skupini EOS. Če ste vi in vaši ožji družinski člani ali prijatelji kakorkoli povezani s poslovno dejavnostjo, se morate o tem odkrito pogovoriti s svojim vodjo in, če je le mogoče, predajte zadevo nekomu, ki ni vpleten v navzkrižje interesov (v zadevi sploh ne sodelujte).
- Če resnično menite, da je vaša varnost v neki situaciji ogrožena, lahko izvedete plačilo tretji osebi ali izpolnite njeno zahtevo, vendar morate na to takoj opozoriti pooblaščenca za skladnost in razmisliti tudi o prijavi pristojnim državnim organom (npr. policiji).

KAKO NE RAVNATI:

- Ne prevzemite nobenega posla zunaj delovnega mesta, ki je lahko kakorkoli povezan z delom, ki ga opravljate v skupini EOS (bodisi v lastno korist ali za neposredno konkurenco). Če ste v dvomih ali če je tako določeno v vaši pogodbi o zaposlitvi, se o vseh svojih postranskih poslih/drugih delovnih mestih pogovorite z vodjo oddelka in kadrovskim oddelkom ter pridobite soglasje.
- Ne sodelujte neposredno ali posredno s skupino EOS v okviru poslovnega odnosa, npr. ne sodelujte na javnih ali nejavnih dražbah, kjer skupina EOS deluje kot prodajalec terjatev, zavarovanj ali nepremičnin.

- Svojim zaposlenim ali poslovnim partnerjem ne dajajte nobenih daril ali ugodnosti, ne da bi se prepričali, da niso v nasprotju z lokalno zakonodajo in smernicami skupine in podjetja ter da so davčne zadeve obravnavane pravilno. Darila/vabila/ugodnosti se ne smejo nikoli uporabljati za vplivanje na odločitve, hkrati pa morajo biti primerni za dano situacijo.
- Brez vključenosti vodje in zaposlenega iz kadrovskega oddelka ne zaposlite in ne priporočajte osebe, s katero ste v sorodu ali je vaš tesen prijatelj. Če gre za delovno mesto na ravni vodje ali višje, vključite tudi odgovornega člana uprave skupine EOS in kadrovskega oddelka ter pridobite odobritev, preden tako osebo zaposlite ali ji omogočite napredovanje (to velja za vsak posamezen plačni razred).
- Poslovnim partnerjem ne dajajte posebnih ugodnosti za pridobitev posla (npr. podkupnine, ugodnega plačila).

KAZALNIKI TVEGANJA

- Pri poslovanju v državah, ki slovijo po podkupovanju in korupciji (npr. glede na indeks zaznave korupcije Transparency International – TI CPI), in zlasti pri poslovanju z organi ali podjetji iz javnega sektorja, je potrebna posebna previdnost.
- Nenavadno visoke provizije, nadomestila, darila in pogostitve.
- Zahteve po gotovinskih plačilih ali plačilih tretjim podjetjem ali podjetjem off-shore.
- Poslovni partnerji, ki nočejo podpisati določb o skladnosti v pogodbah, poslovni partnerji, za katere se zdi, da nimajo dovolj resursov za opravljanje potrebnih storitev, ali zahtevajo sklenitev aneksov in ustnih dogovorov, s katerimi bi zaobšli pogodbo.
- Potencialni poslovni partnerji, ki prosijo za usluge.
- Usluga ali dogovor, za katerega druga stran predlaga, da se ne dokumentira, in povabila k pogovoru o zadevi brez prič, npr. izogibanje načelu štirih oči (pravilo dveh oseb).

2.2 Preprečevanje pranja denarja

Pranje denarja pomeni prikrivanje resničnega izvora nezakonito pridobljenih prihodkov z namenom vključitve teh sredstev v zakonit gospodarski in finančni obtok. Da bi se te transakcije prepoznale, vsi zakoni o pranju denarja predpisujejo skladnost z nekaterimi obveznostmi skrbnega pregleda.

To vprašanje je tesno povezano tudi s preprečevanjem financiranja terorizma, ki pomeni zagotavljanje in zbiranje finančnih sredstev za teroristične dejavnosti. Ni nujno, da ta sredstva izvirajo iz kaznivih dejanj.

Skupina EOS zahteva, da so vsi njeni vodje in zaposleni seznanjeni z zakonskimi zahtevami in da prepoznajo kritične situacije v okviru svojega področja odgovornosti. Vsi oddelki, ki sprejemajo in

izvajajo plačila, sprejemajo nove stranke in izbirajo partnerje/dobavitelje, bi se morali še bolj zavedati tveganj.

KAKO RAVNATI:

- Kadar sprejmete gotovino ali denarno nakazilo, morate upoštevati ustrezne zahteve glede identifikacije, ki temeljijo na lokalnih zakonskih zahtevah. V takih primerih morate zbrati vse podatke, ki jih predpisuje zakonodaja (npr. polno ime, naslov, državljanstvo, kopija osebne izkaznice), in zagotoviti, da se ti podatki dokumentirajo v skladu z zakonsko določenim obdobjem hrambe.
- Stranke, naložbene partnerje, ključne ponudnike storitev, prodajalce, kupce slabih posojil itd. je treba vedno temeljito preveriti, kot zahteva ustrezna nacionalna zakonodaja za preprečevanje pranja denarja in glede na njihov ugled na splošno. Skupina EOS je zavezana k izvajanju poslovnih dejavnosti z uglednimi partnerji.
- Takoj ko se pojavi sum pranja denarja, se je treba posvetovati z ustreznim pooblaščenecem za preprečevanje pranja denarja.
- V primeru neznačilnih transakcij in če nameravate začeti poslovati s podjetji iz držav z visokim tveganjem, opravite dodaten skrbni pregled poznavanja svoje stranke (ang. KYC).

KAKO NE RAVNATI:

- Ne izbirajte strank, naložbenih partnerjev, ključnih ponudnikov storitev, prodajalcev in kupcev slabih posojil itd., ki slovijo po potencialno neetičnem ali celo kaznivem ravnanju.
- Kar zadeva poslovne partnerje, ne sprejemajte plačil tretjih oseb, ki niso stranke pogodbe.
- Ne sprejemajte gotovinskih plačil v neobičajnih situacijah (npr. zlasti v sodelovanju z dobavitelji, partnerji, ali če gre za velike zneske).
- Ne sklepajte poslov s podjetji, ki so vključena na seznam(-e) podjetij pod embargom.

KAZALNIKI TVEGANJA:

- Zahteva se sprejem ali izvedba gotovinskih plačil, čeprav bi bilo bančno nakazilo veliko bolj običajno in priročno.
- Zahteva za sprejem plačila od tretjih oseb ali izvedba plačila tretjim osebam, ki je nenavadno izvršeno (ni zajeto v pogodbi ali nima pravne podlage).
- Prejem plačil od tretjih oseb in zavrnitev razkritja razmerja z dejanskim pogodbenim partnerjem.
- Zahtevajo se plačila na lokacije off-shore, v države z visokim tveganjem (npr. ki so znane po terorističnih dejavnostih).

- Plačilo se ne ujema z dolžnikovimi dohodki in premoženjskim stanjem.
- Vključena je politično izpostavljena oseba (ang. PEP – politically exposed person).

2.3 Konkurenca in protimonopolna pravila

Kršitve konkurenčnih in protimonopolnih pravil so prakse, pri katerih podjetja sklepajo medsebojne dogovore v lastno korist na račun konkurentov ali gospodarstva kot celote. V bistvu se je treba izogibati vsakemu sporazumu, ki omejuje konkurenco, ne glede na to ali je bil sklenjen pisno, ustno ali celo tiho. Najhujše kršitve so dogovori o cenah in segmentacija trgov. Nezakoniti pa so tudi dogovori o razpisih, izmenjava občutljivih informacij o konkurenci ali zloraba tržne moči. Tudi če obstaja le sum o teh kršitvah, lahko protimonopolni organi sprožijo dolgotrajne preiskave in naložijo stroge kazni podjetjem, osebne globe in/ali začnejo kazenski pregon, če je kršitev dokazana. Sklepanje sodelovanja v obliki sovlaganj in/ali dogovorov o izterjavi na podlagi transakcij ali drugih poslovnih priložnostih in pogovor o tem sta seveda dovoljena, če je izključeno izogibanje pravilom konkurence.

Skupina EOS zato zahteva, da vsi njeni vodje in zaposleni vedno kritično preverijo vse stike s konkurenti.

KAKO RAVNATI:

- Načrtovana sovlaganja, o katerih se stranko obvesti, se štejejo za nekritična, saj preprečevanje, omejevanje ali izkrivljanje konkurence ni ne njihov cilj ne posledica.
- Če ste povabljeni na sestanek s konkurentom, se vedno vprašajte o razlogu povabila. Če se vam zdi, da razlog ni v skladu s konkurenčnim in protimonopolnim pravom, se posvetujte z oddelkom za skladnost ali pravnim oddelkom, tako kot v drugih primerih, ko niste prepričani.
- Če začne na sestanku konkurent razpravljati o zadevah, ki so v nasprotju s konkurenčnim in protimonopolnim pravom, ugovarjajte razpravi, povejte, da skupine EOS niti najmanj ne zanima sodelovanje v takšnih dogovorih, in poskrbite, da se vaše stališče zabeleži v zapisniku, če se ta vodi. Če konkurent ne opusti razprave o zadevi, zapustite sestanek.
- Ko razpravljate o sedanjih tržnih razmerah s konkurenti, se prepričajte, da razprava zajema le splošne, javno dostopne vidike, ki niso interni.
- Vse poizvedbe protimonopolnih organov ali organov, pristojnih za konkurenco, je treba posredovati pooblaščenca za protimonopolne postopke v skladu s smernicami skupine Otto o protimonopolnih pravilih.

KAKO NE RAVNATI:

- Ne pogovarjajte se s konkurenti in drugimi udeleženci na trgu o pogodbah, predvsem pa si ne izmenjujte informacij, vključno s cenami, komponentami cen, stopnjami dobička, stroški, prodaji, strateških informacijah ali drugih pogojih, razen če sodelujete v zakonitih dogovorih.

- Ne delite trgov, tehničnega razvoja ali naložb, razen če sodelujete v zakonitih dogovorih o sodelovanju s konkurenti in drugimi udeleženci na trgu.
- Na sestankih ne govorite o zgoraj naštetih občutljivih temah.
- Ne sodelujte pri dejanjih, ki predstavljajo zlorabo prevladujočega položaja na trgu: preprečevanje učinkovite konkurence ali izrivanje konkurentov s trga (npr. zaračunavanje nerazumno visokih cen z namenom izkoriščanja strank, vsiljevanje neupravičenih pogojev partnerjem).
- Ko sodelujete v primerjalnih raziskavah, ne razkrijte nobenih informacij o podjetju ali njegovih strategijah.

2.4 Goljufija

Goljufija pomeni ustvarjanje lažnih dejstev ali prikrivanje resničnih dejstev, torej zavajanje druge osebe z namenom obogatitve na njen račun. Ločimo zunanjo in notranjo goljufijo. V primerih zunanje goljufije skušajo tretje osebe zunaj EOS ogoljufati podjetje. V primerih notranje goljufije se lahko zaposleni v skupini EOS ujamejo v past in iz različnih razlogov poskušajo ogoljufati skupino EOS, njene stranke ali dolžnike.

Vsi vodje in zaposleni se morajo zavedati, da notranje prevare niso dovoljene in da bodo v vseh primerih vložene kazenske ovadbe. Poleg tega bi morali biti vsi v skupini EOS pazljivi glede zunanjih goljufij. Zunanje goljufije se prijavijo tudi policiji.

Pričakujemo, da bo vsak v skupini EOS, ki sumi goljufijo, poiskal pomoč in odgovorne osebe ali oddelke seznanil s situacijo. Skupina EOS pričakuje, da bodo vsi vodje in oddelki vse obtožbe obravnavali zaupno in obzirno ter jih posredovali najprimernejši osebi v podjetju, ki lahko obravnava sporno zadevo in poskrbi za morebitno sanacijo razmer.

KAKO RAVNATI:

- Vedno poiščite pomoč, če sumite na goljufivo ravnanje oseb v skupini ali zunaj nje.
- Bodite pozorni na krajo identitete in prikrivanje, kadar imate stike z zunanjimi strankami (npr. osebe, ki se pretvarjajo, da delajo za vašo stranko, ali se poskušajo lažno predstavljati za zaposlenega v skupini EOS).
- Vedno upoštevajte ustaljene postopke kot je načelo štirih oči ali dvojnega preverjanja.

KAKO NE RAVNATI:

- Ne izvajajte nobenih nepoštenih ali goljufivih dejanj, zlasti v zvezi z denarjem, premoženjem ali storitvami skupine EOS, njenih strank, dolžnikov ali partnerjev.

- Ne ukrepajte na podlagi zahtev drugih oseb, če se zdijo nerazumne, nepoštene ali drugače ne- navadne. S temi zahtevami se seznanite in jih posredujte na naslednjo stopnjo, pri čemer jasno navedite svojo sum.
- Vedno upoštevajte uveljavljene notranje postopke (npr. načelo štirih oči v zvezi z vsemi denar- nimi postopki, odobritev dostopa do prostorov ali programske opreme, zagotavljanje zaupnih informacij itd.). Goljufije so po navadi možne, ko nismo pozorni.
- Ne razkrivajte občutljivih informacij neznanim osebam, tudi če se zdi, da so vredne zaupanja ali da delajo v zaupanja vrednem podjetju.

KAZALNIKI TVEGANJA:

Zunanja goljufija:

- E-poštna sporočila ali telefonski klici z nujnimi zahtevami za denarno nakazilo in neupoštevanje standardnih postopkov.

Notranja goljufija:

- Zaposleni, ki zelo neradi delijo delo z drugimi, predajo delovne naloge sodelavcem ali celo odi- dejo na dopust.
- Sodelavci, ki prosijo, da prikrijete, spremenite, ponaredite ali izpustite podatke.
- Sodelavci, ki nenadoma spremenijo življenjski slog

3 Zagotavljanje varnosti zainteresiranih strani in skupine EOS

3.1 Zasebnost podatkov

Osebni podatki v skupini EOS pomenijo vse podatke, ki se jasno nanašajo na osebo in omogočajo njeno identifikacijo in/ali predstavljajo dodatne informacije o njej, npr. polno ime, zasebni naslov, telefonska številka, e-naslov, datum rojstva, bančni podatki, finančni podatki, plača, ocene, številka osebnega dokumenta ali kadrovska številka itd. Vsi naši deležniki morajo biti prepričani, da vse osebne podatke obdelujemo z ustrežno skrbnostjo in skladno z zakoni o varstvu podatkov. Obdelava vključuje vse vrste dejavnosti v zvezi z osebnimi podatki, npr. zbiranje, shranjevanje, prenos in uporabo.

Da bi zagotovili zasebnost podatkov vseh deležnikov, pričakujemo, da bodo vsi v skupini EOS in naši poslovni partnerji zelo previdni pri ravnanju s podatki, zlasti z osebnimi podatki. Če ne veste, kako pravilno ravnati z osebnimi podatki, se v vsakem primeru posvetujte s strokovnjakom za varovanje podatkov v podjetju.

KAKO RAVNATI:

- Vedno se najprej vprašajte: Ali se podatki, ki jih imam, nanašajo na določeno ali določljivo osebo? Če je tako, bodite zelo previdni pri obdelavi teh podatkov in jih obdelujte samo na način, ki je evidentiran. Če podatki niso osebni podatki, morate vseeno ugotoviti, ali so ti podatki poslovna skrivnost in jih je zato treba obravnavati z enako stopnjo skrbnosti.
- Kljub temu še naprej proučujte novosti, priložnosti ali ideje, ki bi koristile skupini EOS in njenim strankam, tudi če imate pomisleke glede zasebnosti podatkov, in se o njih vedno pogovorite z vodjo in strokovnjaki za varovanje podatkov v podjetju, ki vam lahko pomagajo najti izvedljive rešitve.
- Upoštevajte, da se lahko vsa obdelava osebnih podatkov izvaja le v skladu z zakonodajo o varstvu podatkov, kar pomeni, da če nameravate izvesti novo dejavnost ali spremeniti sedanjo dejavnost, uporabiti programsko opremo, zbirati nove podatke itd., morate vedno vključiti strokovnjaka za varstvo podatkov, kot je določeno v vaših notranjih politikah, da bo lahko ocenil skladnost z zakoni o varstvu podatkov.
- Podatke zbirajte in obdelujte samo za namen, za katerega so bili zbrani.
- Dovolite sodelavcem dostop do osebnih podatkov le, če jih zares morajo poznati.
- Kadar je le mogoče, anonimizirajte in psevdonimizirajte osebne podatke, s katerimi delate.
- Upoštevajte in zagotovite ustrezna obdobja hrambe in roke brisanja.
- Vedno se vnaprej prepričajte, ali lahko osebne podatke prenesete tretji osebi.

KAKO NE RAVNATI:

- Osebnih podatkov, ki jih je treba izbrisati, ne hranite po zakonitem roku brisanja.
- Osebnih podatkov ne obdelujte ali posredujte brez pravne podlage ali na nedokumentiran način.
- Nikoli ne ravnajte z osebnimi podatki neprevidno.
- Izogibajte se uporabi iskalnikov, ki shranjujejo naš naslov IP (npr. Google ali Yahoo), ko iščete osebe (uporabljajte storitve brez beleženja naslova IP, kot je www.Startpage.com, če je njihova uporaba zakonsko dovoljena).

KAZALNIKI TVEGANJA:

- Obdelava podatkov določene ali določljive osebe.
- Uvajanje nove ali spreminjanje sedanje programske opreme ali procesov.
- Sodelovanje s ponudniki storitev (npr. zunanje izvajanje).
- Zahteve tretjih oseb glede posredovanja imena, naslova, dolga, starosti, številke bančnega računa, fotografij, kopij osebnih dokumentov itd.

3.2 Informacijska varnost

Varnost informacij ne zajema le vsega, kar je povezano s tveganjem informacijske tehnologije, temveč se osredotoča tudi na zaščito dokumentov in podatkov ter zagotavljanje zaupnosti. Ker je EOS zelo digitaliziran in v podatke usmerjen finančni vlagatelj, je varstvo podatkov še pomembnejše in zahteva skladnost s strogimi standardi varstva podatkov. Podatki so naše najpomembnejše sredstvo in varstvo vseh občutljivih podatkov je temelj našega uspeha.

Da bi zaščitili naše podatke, je nujno, da skrbno in vestno ravnamo z lastnimi podatki, podatki strank in dolžnikov.

KAKO RAVNATI:

- Redno spreminjajte gesla.
- Bodite previdni pri delu na javnih krajih. Ko uporabljate prenosni računalnik v javnosti, uporabite zaslon za zasebnost.
- Izgubo podatkov (tudi le domnevno) in sumljive dejavnosti nemudoma sporočite pooblaščenca za varnost informacij v podjetju.
- Ko niste pri računalniku – tudi v primeru kratke odsotnosti – ga zaklenite (gumb »windows« + L).
- Dokumente z zaupno vsebino je treba ustrezno shraniti in izbrisati (npr. koš za zaupne dokumente).
- Bodite previdni pri odpiranju priponk ali povezav, ki so včasih videti kot datoteke neznanih pošiljateljev. Če dvomite o pošiljatelju in vsebini, se pred odpiranjem obrnite na pooblaščenca za varnost informacij.

KAKO NE RAVNATI:

- Ne razkrijte svojih uporabniških imen in gesel nikomur, niti znotraj podjetja. Uporabniška imena in gesla naj bodo osebna. Funkcionalni uporabniki so sprejemljivi le v zelo specifičnih okoliščinah in v okolju, ki predstavlja majhno tveganje.
- Ne posredujte organizacijskih shem ali drugih informacij o podjetju tretji osebi zunaj podjetja brez pogodbe o zaupnosti ali konkurenčne klavzule v pogodbi. Te informacije se lahko pogosto uporabijo v zapletenih shemah goljufij in pri lažnih klicih in e-poštnih sporočilih imenovanih 'phishing'.
- Ne puščajte dokumentov, mobilnih naprav (prenosnih računalnikov, mobilnih telefonov) ali odstranljivih naprav za shranjevanje (CD-jev, USB-ključev, zunanjih trdih diskov) brez nadzora.
- Ne razkrivajte notranjih informacij na spletu, na družbenih medijih, razen če to neposredno zahteva vaše delo ali to storite na podlagi odobritve oddelka za komunikacije.

KAZALNIKI TVEGANJA:

- Ravnanje z zaupnimi informacijami, varovanje dostopa do programske opreme z občutljivimi informacijami
- Delo na javnih krajih zunaj pisarne (mobilno delo, delo od doma)
- E-pošta, telefonski klici, pisma itd. iz neznanih virov

3.3 Javne zadeve in interakcija z organi

Politiki in družba upravičeno pričakujejo, da bodo podjetja prispevala strokovno znanje v tekočih političnih in družbenih razpravah. To je tudi del filozofije skupine EOS, ki je eden od vodilnih vlagateljev v slaba posojila in strokovnjak za obdelavo zapadlih neporavnanih terjatev. Kjerkoli delujemo, si prizadevamo za ureditev trga, da zagotovimo jasne standarde kakovosti. Kjer ukrepanje podjetji že opredeljujejo zakoni, jih izrecno podpiramo in pomagamo pri nadaljnjem razvoju. Delujemo kot kontaktna točka za politike in stike z organizacijami ter združenji za varstvo potrošnikov. Dolgoletne izkušnje na področju upravljanja terjatev smo pripravljene deliti na zaslišanjih, posvetovanjih in tehničnih razpravah – vedno pregledno in odprto

Da bi izboljšali ugled sektorja izterjave dolgov, sodelujemo z združenji (npr. FENCA; to je Zveza evropskih nacionalnih združenj za izterjavo dolgov) z namenom, da predstavimo dejansko sliko postopka izterjave dolgov: pošteno, prijazno in pregledno.

Če obstaja sum, da so dejavnosti, ki jih izvajamo, kakorkoli sporne, lahko uradni organi na skupino EOS naslovijo uradne prošnje ali posredujejo celo v večji meri z uvedbo ukrepov. Ves čas se zavzemamo za sodelovanje z organi, kot določa zakon, in hkrati za zaščito svojih strank v zakonsko predpisanem obsegu.

KAKO RAVNATI

Javne zadeve

- Vsa podjetja skupine EOS so člani Zveze evropskih nacionalnih združenj za izterjavo ali ustreznih nacionalnih združenj za izterjavo in sodelujejo pri njihovih dejavnostih.

Interakcija z organi

- Če organ (vladni urad, policija, državno tožilstvo) poda uradno zahtevo, ki ne spada v običajno vsakdanje poslovanje, tako zahtevo vedno posredujte pravnemu oddelku ali svojemu vodstvu.
- V primeru preiskave vedno upoštevajte lokalna navodila s tega področja, vendar na splošno:
 - Prosite, naj vam pokažejo nalog za preiskavo in obvestite vodstvo ter pravni oddelek.

- Vpletene osebe povabite v pisarno ali sejno sobo in ostanite z njimi, dokler ne pride pooblaščen predstavnik podjetja (član vodstva ali pravni svetovalec).
- Ostanite mirni in spoštljivi.
- Sodelujte toliko, kot ste dolžni.

KAKO NE RAVNATI

Javne zadeve

- V primerih, ko ni opredeljeno nobeno uradno stališče EOS in ste jasno prepoznavni kot zaposleni v podjetju EOS:
 - V Ne zavzemite strankarsko-političnih stališč in ne dajajte s tem povezanih izjav.
 - Ne oporekajte in ne nasprotujte nobeni stranki ali strankarsko-političnim stališčem.
 - To ne velja, če delujete v vlogi državljana.

Interakcija z organi

- Ne ovirajte preiskave, ki jo izvajajo organi, če to počnejo skladno z obsegom naloga za preiskavo. Če menite, da so presegli obseg naloga, jih o tem ustrezno obvestite in prosite, naj pisno zabeležijo vaš ugovor zoper njihova dejanja.
- Ko organi zahtevajo informacije, ne posredujte neresničnih ali nedoslednih informacij.

KAZALNIKI TVEGANJA

Javne zadeve

- Delo v močno regulirani jurisdikciji.
- Pretirano avtoritativen ali birokratski nadzor.

Interakcija z organi.

- Organi redno preiskujejo konkurente in izvajajo racije pri njih.

3.4 Komuniciranje v imenu EOS

Vse, kar kdo od nas govori ali počne v okviru vloge ali položaja, ki ga ima v podjetju EOS, vpliva na podjetje in se odraža pri naših strankah, partnerjih, dolžnikih in vseh, ki sodelujejo z nami. Zato si prizadevamo biti zelo dosledni glede tega, kaj lahko kdo reče v imenu podjetja ali skupine EOS in v kakšnih okoliščinah. Želimo si biti slišani in zagotavljamo preglednost, vendar to ne pomeni, da bi moral kdorkoli uradno izražati osebno stališče v zvezi s podjetjem ali skupino EOS. Želimo komunicirati enotno, vsaj kar zadeva najpomembnejše teme.

KAKO RAVNATI

- Kot zaposleni v podjetju EOS, posredujte samo prej odobrena sporočila ali se vljudno vzdržite odgovarjanja na vprašanja v imenu skupine EOS. Če bi radi podali osebno mnenje in ste prepričani, da to ni v nasprotju z interesi skupine EOS, jasno navedite, da odgovarjate samo kot fizična oseba.
- Ko sodelujete v razpravah v družbenih medijih o našem poslovanju, jasno povejte, da delate za skupino EOS in da navajate osebno mnenje, ne mnenja skupine EOS.
- Če niste prepričani, kako komunicirati v imenu skupine EOS, se obrnite na enega od direktorjev.
- Če ste povabljeni, da predavate ali imate govor v imenu skupine EOS, vedno pridobite pooblastilo vodje, oddelka za korporativne komunikacije in trženje ali enega od direktorjev.
- Vedno uporabljajte strokovno zbrane informacije in dokumente, ki so skladni s celotno grafično podobo.

KAKO NE RAVNATI

- Na splošno, in če vam tega ni izrecno naročilo vodstvo ali oddelek za korporativne komunikacije in trženje, ne komunicirajte z novinarji. Namesto tega jih vljudno obvestite, da se v primeru vprašanj obrnejo na službo za korporativno komuniciranje ali enega od direktorjev.

KAZALNIKI TVEGANJA

- Dajanje intervjujev o skupini EOS.
- Govor ali predavanje v povezavi z vašim položajem v skupini EOS.
- Objavljanje člankov ali dokumentov, ki vsebujejo informacije o skupini EOS.
- V družbenih medijih ste prepoznavni kot zaposleni v skupini EOS.

4 Družbena odgovornost podjetja – biti del naše družbe

Prepričani smo, da lahko izterjava dolgov ustvari resnično dodano vrednost. Naše ambiciozne želje izvajamo v praksi z jasnimi cilji v mislih – **“Changing for the better”** (spremembe na bolje) za naše stranke, partnerje, dolžnike in nas same.

V zvezi s tem se EOS osredotoča na štiri osrednja področja delovanja, ki so upoštevana čez ta celoten kodeks ravnanja:

Odgovorna izterjava: Kako lahko spremenimo življenja prezadolženih, na bolje?

Dolžnike obravnavamo spoštljivo in pošteno ter zagotavljamo v rešitve usmerjeno in vzdržno izterjavo.

Odgovornost do družbe: Kako lahko spremenimo družbo na bolje?

Prevezemamo družbeno odgovornost – tako v lastnem podjetju s spodbujanjem opolnomočenja, raznolikosti in vključenosti kot v celotni družbi z izobraževalnimi pobudami.

Varstvo okolja: Kako lahko spremenimo podnebje na bolje?

Z osredotočenimi in hitrimi ukrepi želimo doseči podnebno nevtralnost do leta 2030.

Finančna trajnost: Kako lahko panogo terjatev še izboljšamo?

Prevezemamo pobudo pri spodbujanju visokih in zavezujočih standardov v panogi ter smernic za odgovorno ravnanje.

4.1 Delo in delovno okolje

Skupina EOS spoštuje vse ustrezne nacionalne delovnopravne predpise. Upoštevamo tudi delovna načela globalnega dogovora ZN, ki vključujejo standarde Mednarodne organizacije dela (ang. ILO – International labor Organization). V skupini EOS si prizadevamo za raznoliko in strokovno delovno silo s spodbujanjem prijetnega delovnega okolja, poštenim plačilom, podporo raznolikosti in ničelno toleranco do diskriminacije. Prav tako spodbujamo pošteno in odprto delovno kulturo, kjer povratne informacije, predlogi za izboljšave in osebni razvoj niso le cenjeni, temveč tudi zaželeni in se spodbujajo.

Poleg tega ta kodeks ravnanja skupaj z našimi temeljnimi načeli jasno določa, da morajo biti vsa naša dejanja skladna s temi načeli. Zato pričakujemo, da bodo vsi spoštovali ta temeljna načela in si prizadevali za medsebojno spoštovanje, spoštljivo interakcijo ter zdravo, sodobno in stimulatívno delovno okolje, kar štejemo za ključno gonilno silo našega uspeha.

Vse to zajema:

- Našo zavezanost raznolikosti in enaki obravnavi ne glede na narodnost, spol, spolno identiteto, vero, nacionalno in socialno poreklo, politično mnenje, starost ali invalidnost.
- Zagotavljanje varnosti in zdravja pri delu.
- Ustvarjanje odprtega, zaupanja vrednega in prijetnega delovnega okolja.
- Odpravo vseh oblik prisilnega/obveznega dela ali dela otrok.

KAKO RAVNATI

- Ponujajte pravično plačilo.
- Spodbujajte raznolikost.
- Če je mogoče, ponudite rešitve za združljivost družinskega in poklicnega življenja (npr. prilagodljiv delovni čas, mobilno delo, delo od doma itd.).
- Vodite z zaupanjem in spodbujajte konstruktívno obravnavanje napak.
- Ustvarite prostor za inovacije tako, da se povežete z drugimi oddelki.
- Neprijetne zadeve in konflikte obravnavajte neposredno.
- Ponudite in zahtevajte povratne informacije.
- Vedno bodite pozorni na varnost in zdravje pri delu.

KAKO NE RAVNATI

- Ne sklepajte delovnih razmerij brez ustreznih preglednih in razumljivih elementov in obveznosti iz pogodbe o zaposlitvi.
- Ne silite zaposlenih da redno delajo nadure.
- Ne zadržujte strokovnega in drugega znanja ali pomembnih informacij zase.
- Ne ovirajte pravice delavcev do svobode združevanja in spodbujajte odprt dialog v pogajanjih o pogojih pogodbe.
- Ne nadlegujte, ustrahujte ali diskriminirajte nikogar v kakršnikoli obliki:
 - Na primer:
 - Ne šalite se glede videza, spolne usmerjenosti, vere itd. drugih oseb.
 - Ne ponižujte nikogar in ne ravnajte z nikomer, kot da je slabši od vas. Pričakujemo, da bodo vsi zaposleni v skupini EOS vedno ravnali spoštljivo.
 - Vzdržite se vseh dejanj, zaradi katerih boste dajali boljši vtis, vendar bodo škodila drugi osebi. Zlasti ne širite laži in ne sabotirajte dela drugih.
 - Nikoli ne ogrožajte ali celo fizično napadajte druge osebe. V skupini EOS velja politika ničelne tolerance glede groženj in napadov v kakršnikoli obliki.

KAZALNIKI TVEGANJA

- Visoka stopnja fluktuacije zaposlenih.
- Redno visoko število nadur.
- Nizke plače.
- Neizkoriščanje sinergij zaradi manjkajočih informacij – dvojno delo.
- Povečano število bolniških odsotnosti.

4.2 Okolje

Skupina Otto se vedno zavzema za trajnost in posluje odgovorno. Tudi EOS kot njen del, prevzema odgovornost za nadaljnji razvoj v smeri do okolja prijazne skupine. Čeprav v EOS pri svoji osnovni dejavnosti ne uporabljamo naravnih virov in zato okolja ne obremenjuje v veliki meri, se zavzemamo za trajnostno ravnanje.

Prepričani smo, da lahko največji učinek dosežemo s splošnim ozaveščanjem, spreminjanjem lastnega vedenja in navsezadnje tako, da smo vzor drugim. To se začne z razmišljanjem o majhnih vplivih na okolje, ki izhajajo iz naših vsakodnevnih navad, poslovnih procesov in dnevne rutine, nadaljuje pa z njihovim spreminjanjem in izboljševanjem na način, ki stremi k trajnostnemu in do okolja prijaznemu pristopu z varčno in skrbno rabo virov.

KAKO RAVNATI:

- Spodbujajte zaposlene k uporabi do okolja prijaznih prevoznih sredstev (npr. javni in alternativni prevoz) z zagotavljanjem privlačnih spodbud in potrebnih pogojev.
- Kadar je to smiselno, si prizadevajte za rešitev brez papirja, če pa to ni mogoče, uporabite do okolja prijazne izdelke iz papirja.
- Zagotovite zaposlenim strojno opremo visokega energetskega razreda in poskrbite, da so vse naprave (strežniki, računalniki, mobilni telefoni, televizorji itd.) ustrezno nastavljeni tako, da porabijo samo toliko energije, kot je potrebujejo (npr. stanje pripravljenosti, dinamično uravnoteženje obremenitve, način varčevanja z energijo, samodejni izklop).

KAKO NE RAVNATI:

- Ne ponujajte plastičnih skodelic, plastenk ali jedilnega pribora za enkratno uporabo.
- Ne kupujte svetilk z žarilno nitko, ampak se odločite za energetske učinkovite rešitve, kot so svetilke LED.
- Ne potujte z letalom, če lahko cilje dosežete z digitalnimi rešitvami ali če so na voljo druga primerna prevozna sredstva, ki so do okolja prijaznejša.

KAZALNIKI TVEGANJA:

- Poslovanje v državi z ohlapno ali skorajda neobstoječo zakonodajo o varstvu okolja.
- Poslovanje v družbi, ki ni ozaveščena o pomembnosti omejevanja ogljičnega odtisa.

4.3 Človekove pravice

Naše ravnanje temelji na integriteti in skladnosti z zakoni in drugimi predpisi ter s tem tudi s Splošno deklaracijo človekovih pravic. Sledimo tradiciji, ki jo je začela matična družba Otto, in se zavzemamo za boj proti vsem kršitvam človekovih pravic, ki izhajajo iz našega delovanja in ravnanja.

Človekove pravice zajemajo državljanske svoboščine in politične pravice, pa tudi prizadevanje za človekovo dostojanstvo in spoštovanje. Na žalost te temeljne pravice niso povsod vključene v ustrezne nacionalne zakone ali pa v mnogih državah niso samoumevne. Kjerkoli delujemo, vedno zagotavljamo, da ravnamo v skladu s temi temeljnimi človekovimi pravicami. To vključuje tudi našo težnjo po sodelovanju z golj s partnerji in strankami, ki opravijo naše preglede KYC in ne kažejo nobenih znakov kršitev človekovih pravic.

KAKO RAVNATI:

- Pred sklenitvijo poslovnega partnerstva in med poslovnim partnerstvom se prepričajte, da partner ni vpleten v kršitve človekovih pravic ali (druga) kazniva dejanja. Če najdete dokaze, ki kažejo na kršitve, ali če niste prepričani, lahko poiščete nasvet pri sodelavcih v oddelku za skladnost.
- V okviru sodelovanja v združenjih si prizadevajte za tržne standarde, ki zagotavljajo človekove pravice.

KAKO NE RAVNATI:

- Ne sodelujte v kakršnihkoli kršitvah človekovih pravic niti ne prispevajte k njim.
- Ne ravnajte nepravilno ali nespoštljivo z notranjimi in zunanji deležniki.

KAZALNIKI TVEGANJA

- Poslovanje v državi, ki je znana po izpostavljenosti kršitvam človekovih pravic, ali v državi, ki ni ratificirala pogodb o človekovih pravicah Mednarodne listine o človekovih pravicah.
- Med preverjanjem poslovnega partnerja ali ko že sodelujete z njim najdete negativna poročila ali članke o njem.

5 O kodeksu ravnanja

5.1 Zakaj je kodeks ravnanja poseben?

Naš kodeks ravnanja je živ dokument. Nenehno ga pregledujemo in spreminjamo glede na spremembe v naši poslovni kulturi, in ker si prizadevamo biti samoučeča se organizacija. Toda osnovni okvir je stabilen in jasno opredeljen.

Vse spremembe tematik in vrednot, ki povzročajo spremembo okvira kodeksa, mora odobriti izvršni odbor. Spremembe v zvezi z dovoljenim in nedovoljenim ravnanjem, kazalniki tveganj, primeri in opisi ravnanja se lahko izvedejo, če jih odobri vodja skladnosti poslovanja.

Prizadevamo si, da bi bil ta kodeks ravnanja živ in dinamičen dokument, ki kaže, kako se mi in naše okolje nenehno spreminjamo in prilagajamo, zato vabimo vse, da za doseg tega cilja delijo svoje izkušnje, zgodbe in povratne informacije na splošno. Resnično nam lahko pomagate, da bo ta kodeks ravnanja čim bolj posodobljen, dosleden in privlačen.

5.2 Zakaj bi morali redno spremljati kodeks ravnanja?

Naši partnerji in stranke želijo vedeti, kdo smo in kako delamo:

V skupini EOS imamo velika pričakovanja do sebe. Toda tisto, kar je lahko očitno nam, morda ni tako očitno našim partnerjem in strankam. Vemo, kdo smo. Nenehno ugotavljamo, kaj v bistvu povezuje naše podjetje in nas dela močne. Zato imamo jasna etična načela in vrednote, ki so opredeljeni v tem kodeksu ravnanja ter predstavljajo temelj našega delovanja in s tem naše poslovne kulture. Vsak naš zaposleni, kjerkoli na svetu, je zavezan našim etičnim načelom. Ta zavezanost našim vrednotam kaže, kako se bomo spoprijeli s sedanji in prihodnji izzivi.

Radi se učimo:

Kot jasno določa eno od temeljnih načel EOS, se radi učimo. Naš kodeks ravnanja se dinamično prilagaja in dopolnjuje na podlagi sprememb naše kulture ali glede na prihodnje nove primere in vsebine. V tem kodeksu ravnanja so opredeljeni:

- primeri, kako ukrepati in kako ne ukrepati,
- primeri situacij, ko je potrebna previdnost,
- primeri, ki temeljijo na praksi,
- ustrezne smernice in
- gradiva za usposabljanje in podporo.

Ta kodeks ravnanja zaposlenim omogoča, da ugotovijo, kaj je pravi način ravnanja v posameznih situacijah. Zato bi morali zaposleni občasno ali v primeru negotovosti preveriti kodeks ravnanja in se o vseh vprašanjih posvetovati z oddelkom za skladnost. Poleg tega se zaposleni redno izobražujejo z namenom okrepitve ozaveščenosti o različnih temah, ki jih zajema naš kodeks ravnanja.

Naši dolžniki želijo razumeti naše poslanstvo:

Kot se glasi naše poslanstvo »za svet brez dolgov«, si prizadevamo za enakovredno sodelovanje z našimi dolžniki. Za naše stranke izterjamo dolg, hkrati pa poskušamo najti izvedljive rešitve za dolžnike, da se končno osvobodijo dolga. Ta zaveza, da bomo spoštljivo sodelovali z dolžniki, je tudi del tega kodeksa ravnanja.

5.3 Kršitve, prijava nepravilnosti in preiskave

Ta kodeks ravnanja je povzetek številnih veljavnih zakonov, politik, sporazumov, navodil, in direktive, ki imajo lahko resne pravne in disciplinske posledice za EOS, njegove zaposlene, in druge zainteresirane strani.

V primeru negotovosti se opiramo na ustrezne zbirke informacij, smernice ali delovna navodila ali se obrnite na našo pisarno za skladnost, da kršitve preprečite.

Odkrivanje morebitnih kršitev

Možni indikatorji tveganja za morebitno neskladnost so del tega kodeksa ravnanja in jih lahko najdete pod vsako temo. Poleg tega smo dobro obveščeni in vedno dobro uporabljamo svoje sposobnosti kritičnega mišljenja. Če se nam kaj zdi čudno ali nenavadno, vedno poskušamo najti rešitev in si ne zatiskamo oči. Kadar koli je to razumno mogoče, sami sledimo situaciji. Vendar pa, če je vključeno osebno tveganje, situacijo prenesemo nadrejenemu ali Oddelku za skladnost. Prav tako sumljivih oseb ne soočamo sami, ampak vedno vključimo druge odgovorne osebe pri reševanju situacije.

Ukrepanje v primeru suma kršitve – Žvižgaštvo

Obstaja več načinov za notranjo prijavo odkrite kršitve, da lahko naši strokovnjaki raziščejo primeru in ugotovijo razloge za neskladnost ter ustrezno prilagodijo postopke. Odločitev o tem, ali primer prijaviti lokalno ali na EOS Corporate Compliance, je odločitev prijavitelja, ki lahko najboljše določi, katera kontaktna oseba je najprimernejša za zadevni primer. Za čim hitrejše ukrepanje, morebitne primere nepravilnega ravnanja in kršitev takoj sporočite preiskovalni komisiji EOS z uporabo sistema za žvižgače skupine EOS ali skupine Otto:

Zaupna prijava preko oddelka EOS za korporativno skladnost poslovanja (EOS Corporate Compliance):

compliance@eos-solutions.com

[Compliance @ EOS – "Let's talk!"](#)

Imena ali druge podrobnosti vpletenih strank je mogoče prepoznati, vendar ne bodo razkriti.

Anonimne prijave (za zaposlene in zunanje partnerje) je mogoča preko:

Sistema za žvižgače skupine Otto “Speak Up”

ali preko

Varuha človekovih pravic skupine Otton:

dr-buchert@dr-buchert.de

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

+49 (0)6105-92 13 55

Obravnava indikacij in preiskav

Če je morebitna kršitev povezana z upravnim odborom ali prvo vodstveno ravno pod njimi ali če posledično škoda presega 10.000 €, je treba čim prej vključiti EOS Corporate Compliance.

Preiskovalna skupina EOS temeljito razišče vse prijave, ki so sporočene prek mreže za prijavo nepravilnosti ali na kakršen koli drug način. Poleg tega se nezakonita dejanja na splošno priglasijo oblastem. Odločitev o tem, ali se zadeva obravnava interno prek naše preiskovalne komisije ali preda zadevnim organom, je odvisna od specifične situacije.

V podjetju EOS zagotavljamo varno in zaupanja vredno delovno okolje, kjer lahko morebitne kršitve prijavimo brez strahu pred negativnimi posledicami in po želji anonimno. Identiteto prijavitelja vedno varujemo tako, da podatke ohranjamo strogo zaupne. Naše zaposlene spodbujamo, da kadar koli prijavijo kršitve v okviru naše kulture preglednosti in integritete, primere pa pregledamo glede vsebine z jasnimi merili. Če bi po našem ponovnem pregledu moral sodelovati zunanji organ, to olajšamo, da vedno zagotovimo popolno razjasnitev. EOS tudi jasno poudarja, da se je treba vzdržati kakršnih koli povračilnih ukrepov proti žvižgačem.