Кодекс на однесување

СОДРЖИНА

1. **Walk your talk во EOS – начинот на кој ние ги правиме работите.............................3**

1.1. **Тонот на компанијата** 3

1.2. **Како оваа обврска е испреплетена со нашата визија, цел и “EOS Heartbeats”** 5

1.3. **ООН глобален договор – превземање на одговорност** 7

Рефлектирано во поглавјето: Човековите права 7

Рефлектирано во поглавјето: Труд и работна средина 7

Рефлектирано во поглавјето: Животна средина 7

Рефлектирано во поглавјето: Поткуп, корупција и судир на интереси 7

1.4. **Примена во светот и очекување од лидерството** 7

2. **Водење бизнис со интегритет...8**

2.1. **Поткуп, корупција и судир на интереси** 8

2.2. **Спречување на перење пари** 11

2.3. **Конкуренција и Анти-труст (antitrust)** 13

2.4. **Измама** 15

3. **Заштита на засегнатите страни и EOS...17**

3.1. **Приватност на податоци** 17

3.2. **Безбедност на информации**.. 19

3.3. **Јавни работи и интеракција со власти** 21

3.4. **Комуникација во име на EOS** 23

4. **Општествена одговорност на компанијата - да се биде дел од нашето општество..25**

4.1. **Труд и работна средина** 26

4.2. **Животна средина** 29

4.3. **Човекови права** 31

5. **За овој Кодекс на однесување 33**

5.1. **Што е посебно во врска со овој Кодекс на однесување**... 33

5.2. **Зошто треба редовно да го проверувате нашиот Кодекс на однесување** 33

5.3. **Прекршувања, дојави и истраги** 34

1. Walk your talk во EOS – начинот на кој ние ги правиме работите

1.1. Тонот на компанијата

Тонот од врвот: Извршен директор, CEO

Драги колеги,

Нашиот свет темелно се менува овие денови: глобализацијата и дигитализацијата ни овозможуваат да го вклучиме целиот свет како пазар и да работиме со своите партнери речиси во реално време. Честопати ни треба само да подадеме рака за да ги најдеме новите можности кои честопати се на дофат.

Но, со новите можности доаѓаат и големи неизвесности. Понекогаш немаме време за градење на долгорочни односи. Часовникот отчукува брзо и потребно е брзо да носиме одлуки. Под овие нови околности, уште поважно е да се потпреме на силниот морален компас кој ќе не води низ овој Свет. Дозволете ми да ја цитирам познатата ТВ водителка и претприемач Опра Винфри:

„Вистинскиот интегритет е да се изврши вистинската работа, знаејќи дека никој нема да знае дали сте го направиле тоа или не“.

Се согласувам со неа. За да обезбедиме просперитетна и истовремено безбедна средина за живеење, потребно е да ја следиме етиката во нашите деловни зделки. Затоа што, ако не го сториме тоа, ние сме ранливи. Ова е причината поради која EOS ги дефинира моралните стандарди во овој Кодекс на однесување, кој ќе го прочитате. Ние се обврзуваме на тоа и бараме од сите Вас, драги партнери, клиенти и вработени, да го сторите истото. Затоа што сакаме да оствариме бизнис на начин што ќе им овозможи на луѓето кои се вклучени да имаат корист од тоа, сега и во иднина.

Дали се согласувате?

Марвин Рамцке, CEO

Гласот на Главниот офицер за усогласеност

Почитувани колеги,

Во свет каде што динамичните, а понекогаш и револуционерните промени се постојана карактеристика, дигитализацијата и глобализацијата ни нудат бројни можности за обликување и проширување на нашиот бизнис. Усогласеноста е централен елемент на нашата корпоративна култура, поттикнувајќи интегритет и овозможувајќи иновации. Се стремиме кон средина каде што секој презема одговорност за усогласеност и се чувствува поддржан во тоа.

Нашата мисија е да го заштитиме EOS од ризици како што се санкции, оштетување на репутацијата, сајбер напади и прекршувања на податоци за да ги обезбедиме нашите економски цели. Во исто време, обрнуваме внимание на правата и слободите на нашите вработени, деловни партнери, плаќачи и други трети страни кои не ги исполнуваат обврските. Ефективен систем за управување со усогласеност прилагоден на потребите на EOS ја обезбедува потребната безбедност и флексибилност за нашиот успех. Силата на организацијата за усогласеност се гради врз култура поттикната од свеста и обуката. Нашата цел е да воспоставиме систем за управување со усогласеност кој го обезбедува и сегашниот и идниот бизнис, а воедно соодветно се справува со постојаните технички, економски, социјални и политички промени.

Во меѓународниот сектор за финансиски услуги, дигиталната трансформација е од суштинско значење за да останеме конкурентни, особено со нашите разновидни и еволуирачки бизнис модели. Мора да ги идентификуваме ризиците, да преземеме соодветни мерки за нивно ублажување и да ги имплементираме одржливо. Употребата на вештачка интелигенција сигурно ќе се зголеми во рамките на бизнисот и мора да се осигураме дека ја користиме одговорно и транспарентно. Дополнително, мора да бидеме подготвени за потенцијални сајбер напади и безбедносни инциденти.

Кристин Лагард соодветно ја опишува оваа мисија: **„Остануваме посветени на целта за промовирање на целосен, отпорен и напреден банкарски сектор кој се справува со предизвиците и можностите, на крајот поддржувајќи ја целокупната економија.“** (Годишен извештај на ЕЦБ 2024).

Усогласеноста ни помага да донесуваме правилни одлуки и да ги живееме нашите вредности. Како сигурен партнер, организацијата за усогласеност и јас сме тука да ве поддржиме во одговорното дејствување и остварувањето на нашиот целосен потенцијал. Кодексот на однесување на EOS служи како компас, вреден водич во нашата секојдневна работа и ја формира основата на сите наши активности.

Срдечни поздрави,
Мајке Фабијан

1.2. Како оваа обврска е испреплетена со нашата визија, цел и “EOS Heartbeats”

Во EOS ние се стремиме да го направиме светот без долгови (нашата цел) што значи дека им даваме фер шанса на нашите должници да ги подмират своите долгови. Ние го правиме тоа со инвестирање во најдобрите луѓе и технологија, за да понудиме услуги за нашите клиенти и должници кои можат да се користат лесно и без напор. Ова се рефлектира во нашата визија: **Ние сме глобално поврзан финансиски инвеститор, воден од технологија и претприемачки дух.**

„За свет без долгови“ го отелотворува значењето на нашата секојдневна работа и нашата слика за себе, како и нашиот стремеж да живееме според нашата свест за нашата општествена одговорност и да дејствуваме со здраво чувство за пропорција.

Оваа самонаметнатата обврска нè одвојува од нашите конкуренти уште повеќе со создавање на додадена вредност на нашите услуги, за нашите клиенти, должници, економијата, нас самите и целото општество.

Ние нудиме балансирани решенија што се економски исплатливи за сите засегнати страни и кои им даваат фер шанса на должниците да ги подмират своите долгови. За таа цел, ние го прилагодуваме процесот на наплата за секој индивидуално и нудиме фер и реален начини кон постигнување на свет без долгови, имајќи ја предвид индивидуалната солвентност и економските влијанија врз должникот.

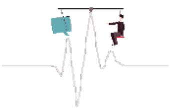
Непотребно е да се каже, дека нашиот однос кон должниците е со почит и чувство на одговорност и тој е важен за нас и тоа се очекува од сите во EOS. Ние секогаш комуницираме рамноправно и остануваме објективни дури и кога разговорите стануваат тешки.

Понатаму, се вклучуваме во здруженија за наплата на долгови за да помогнеме во обликувањето на правната и етичката рамка на нашето деловно работење.

Во нашите напори да ја исполниме оваа заложба, започнавме многу иницијативи од многу разновидна природа во нашите компании.

Еден пример за наши иницијативи е фондацијата Финлит, кој помага да се разбие табуто за пари и долгови, да се подобри финансиската писменост и со тоа да се спротивстави на прекумерниот личен долг. Бидејќи како една од најголемите компании за наплата на долгови во светот што знае сè за долгот, можеме да им дадеме поддршка на потенцијалните должници во исполнување на обврските пред да биде предоцна. Со фондацијата Финлит, ние му враќаме нешто на општеството и се фокусираме на подигање на свеста за тоа како да ракуваме со пари, дури и на рана возраст, за да не се појави презадолженост пред сè.

За да ги постигнеме нашите цели, ние сме водени од нашите седум принципи”EOS Heartbeats”:



WALK YOUR TALK

ние моделираме однесувања на кои сме се обврзале и кои ги очекуваме од другите

TRUST

Воспоставуваме доверливи односи со нашите вработени и надворешни партнери

STRIVE FOR EXCELLENCE

ние се стремиме кон најдобри решенија во класата

EMBRACE CHANGE

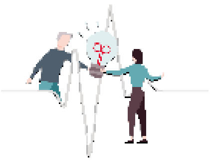
ние ја гледаме промената како можност за личен и деловен раст

BE COURAGEOUS

отворено се осврнуваме на конфликтите и ги посочуваме проблемите

LOVE TO LERAN

ги користиме сопствените грешки како можности за учење и постојано се подобруваме



SHARE YOUR KNOWLEDGE

работиме преку локалните граници и ги користиме нашите синергии

Овие принципи на чукање на срцето, исто така, се рефлектираат во содржината на овој Кодекс на однесување, кој служи како групна рамка за нашата обврска постојано да дејствуваме во согласност со законите, како и со нашите етички стандарди и вредности.

Да се дејствува во согласност со принципите на срцевиот ритам на EOS и овој Кодекс на однесување е клучно за да бидеме успешни на нашиот пат, што следствено е предуслов за исполнување на нашите високи стандарди и цели во однос на одржливо претприемништво, социјална одговорност и интегритет воопшто.

ОБУКИ-ПОТРЕБНИ МАТЕРИЈАЛИ-ЛИНКОВИ

Our Identity

finlit foundation - Home

https://www.finlit-foundation.org/

1.3. ООН глобален договор – превземање на одговорност

EOS е потписник на Глобалниот договор на ОН (UNGC), рамка во која Компаниите се ангажираат со цел да ги заштитат и усвојат универзалните принципи во областа на човековите права, трудот, животната средина и антикорупцијата.

Затоа, 10-те принципи на UNGC се рефлектираат и во нашиот Кодекс на однесување:

Принцип 1: Бизнисите треба да ја поддржуваат и почитуваат заштитата на меѓународно прокламираните човекови права; и

Принцип 2: Осигурете се дека не сте соучесници во кршењето на човековите права.

Рефлектирано во поглавјето: Човековите права

Принцип 3: Бизнисите треба да ја поддржуваат слободата на здружување и ефективното признавање на правото на колективно договарање.

Принцип 4: Елиминирање на сите форми на присилна и задолжителна работа;

Принцип 5: Ефективно укинување на детскиот труд; и

Принцип 6: Елиминирање на дискриминацијата во однос на вработувањето и занимањето.

Рефлектирано во поглавјето: Труд и работна средина

Принцип 7: Бизнисите треба да поддржат пристап на претпазливост кон еколошките предизвици;

Принцип 8: Преземање иницијативи за промовирање поголема еколошка одговорност; и

Принцип 9: Поттикнување на развој и дифузија на еколошки технологии.

Рефлектирано во поглавјето: Животна средина

Принцип 10: Бизнисите треба да работат против корупцијата во сите нејзини форми, вклучително и изнудата и митото.

Рефлектирано во поглавјето: Поткуп, корупција и судир на интереси

1.4. Примена во светот и очекување од лидерството

Сите вработени во EOS потребно е да се запознаени со Кодексот на однесување. Очекуваме сите вработени, менаџери, офицери и членовите на извршниот одбор да имаат општа свест за оваа тема и да ги исполнуваат нејзините барања најдобро според нивните можности и знаења.

Понатаму, EOS редовно го проверува континуитетот на Кодексот на однесување преку специфични светски е-учења (алатки за учење, фокусирани на главните теми и/или неодамнешните промени).

EOS особено очекува целиот раководен персонал да го интегрира Кодексот на однесување во нивната лидерска определба и соодветно да ја подигне свеста за овие теми помеѓу колегите кои се наоѓаат на исти позиции како и во нивните тимови.

2. Водење бизнис со интегритет

2.1. Поткуп, корупција и судир на интереси

Поткупот, корупцијата и судирот на интереси ги опфаќаат сите ситуации кога некој се обидува непотребно да влијае врз некого или е непотребно под влијание, со цел или давање или добивање на несоодветна, па дури и незаконска предност за себе или за некој друг. Во секој случај, доведува до проблем што одлуките не се засноваат на објективно расудување или не се донесуваат во име на соодветната страна како што треба.

Свесни сме дека не постои толеранција за било какви активности, ниту во наше име, ниту во име на компанијата, кои се однесуваат на доделување или барање било каква непотребна предност во замена за quid pro quo. Ние секогаш работиме со најголема грижа за да не покренуваме било каква загриженост во врска со мито, корупција или конфликт на интереси и затоа е потребно секогаш јасно да го изразиме и очекуваме тој став во компанијата и кон сите нејзини деловни партнери.

ШТО ТРЕБА ДА НАПРАВИТЕ

- Секогаш запрашајте се прво: Дали може овој подарок / предност да се смета за несоодветен? Дали овој подарок се доделува само затоа што другата страна се надева дека ќе влијае на моите одлуки сега или во иднина? Дали се обидувам да влијаам на одлука? Дали јас би подарил таков подарок или би дал таква предност во истата ситуација? Доколку се сомневате, подобро е да разговарате со вашиот офицер / специјалист за усогласеност

- Избегнувај ситуации кога некој би можел да ја доведе во прашање твојата проценка, твојата објективност или твојата лојалност кон EOS. Секогаш кога постои ситуација кога вие и членовите на семејството или пријателите на кој било начин сте поврзани со деловна активност, треба отворено да разговарате за оваа ситуација со вашиот менаџер и секогаш кога е можно да го предадете случајот на некој кој не би имал судир на интереси (иземете се себе си целосно од вклученост).

- Ако мислите дека се наоѓате во ситуација кога искрено се чувствувате дека е загрозена вашата безбедност или безбедноста на некое друго лице, може да размислите да ја извршите исплатата или да го исполните барањето. Сепак, потребно е веднаш да му ја укажете оваа ситуација на вашиот Офицер за усогласеност / Правен специјалист, и заеднички, да размислите да изготвите извештај и да го пријавите лицето до надлежните владини органи (т.е. полицијата).

ШТО НЕ ТРЕБА ДА НАПРАВИТЕ

- Не преземајте никаква деловна активност надвор од вашата работа, која може да биде поврзана со работата што ја работите за EOS (или самостојно работење или директна конкуренција). Доколку не сте сигурни или можеби не е дефинирано со вашиот договор за вработување, секоја дополнителна / втора работа треба да биде разгледана и одобрена од раководителот на вашиот оддел и од човечки ресурси.

- Не соработувајте деловно со EOS директно или индиректно, на пр. не учествувајте на јавни или приватни аукции каде што EOS се јавува како продавач на побарувања, добра или недвижнини.

- Не давајте подароци или предности на вашите вработени или деловни партнери без да бидете сигурни дека тие не се во спротивност со локалните закони и нашите групациски и компаниски упатства и дека даночните работи се правилно третирани Во секој случај, подароците / поканите / предностите никогаш не треба да се користат за да се обидат да влијаат на одлуката и во исто време тие мора да бидат соодветни за предметната ситуација.

- Не вработувајте или промовирајте некој со кој сте во роднинска врска или кој е близок пријател без вклучување на вашиот менаџер и некој од човечки ресурси. Ако позицијата е на ниво на менаџер или погоре, треба да го вклучите и вашиот одговорен член на одборот на EOS и човечки ресурси и да добиете одобрување пред да регрутирате или промовирате такво лице (ова се однесува на секој чекор во кариерата).

- Не давајте никакви придобивки на деловните партнери за добивање деловен договор (на пр. поткуп, плаќања за посредувања, илегални посредувања)

РИЗИК ИНДИКАТОРИ

- Кога се занимавате со деловни активности во земји кои имаат репутација на високо ниво на мито и корупција (на пр. земајќи го предвид Индексот на перцепција на корупција на Транспаренси Интернешнл - ТИ ЦПИ) и особено кога работите со власти или компании од јавниот сектор, треба да се внимава дополнително.

- Невообичаено високи хонорари, провизии или подароци / скапа забава и угостителство.

- Барања за плаќања во готовина или плаќања на трети компании или офшор локации.

- Деловни партнери кои одбиваат да потпишат одредби за усогласеност во договорите, кои се појавуваат недоволно екипирани / опремени за да ги дадат потребните услуги или кои бараат споредни писма / вербални договори што го заобиколуваат договорот.

- Потенцијални деловни партнери кои бараат услуги.

- Услуга или аранжман што вашиот соработник сугерира да не го документирате и ве покани да разговарате за работи без сведоци, на пр. заобиколувајќи го принципот на четири очи (4-eye principle).

ПРИМЕРИ

• На Божиќ, добивате подарок од деловен партнер без да ја знаете вредност на подарокот. Свесни сте дека потребно е да се склучи деловен договор и дека неколку деловни партнери имаат интерес за соработка со компанијата EOS. Го информирате вашиот офицер за усогласеност / специјализирано лице за оваа ситуација и го предавате подарокот во дедицираниот оддел.

• Доделен ви е случај на клиент / плаќач кој не ги исполнува обврските, во кој е вклучен член на семејството или близок пријател. Во оваа ситуација, потребно е веднаш да го известите вашиот претпоставен и да го предадете овој случај за прераспределба (не треба дури ни да одлучувате на кого ќе го предадете овој случај, ниту пак треба да бидете информирани за лицето на кое му е доделен овој случај).

• Сакате да бидете вклучени во start-up компанија и одлучувате дека EOS може да ја изврши наплатата на долгови за вас. Првично, потребно е да побарате одобрение за вашата втора работа/друга деловна активност од вашиот менаџер и одделот за човечки ресурси. Второ, ако сте вклучени на било кој начин во процесот на донесување одлуки/изготвување договори за нови клиенти, изземете се за да избегнете било каква импликација од самостојно работење.

EOS ПОЛИТИКИ

- Otto Group Guideline Anti-Corruption
- EOS Corporate Policy Gifts

ОБУКИ-ПОТРЕБНИ МАТЕРИЈАЛИ-ЛИНКОВИ

- Corruption / Gifts / Conflicts Of Interest
- EOS Code of Conduct – Violations, whistleblowing and investigations

2.2. Спречување на перење пари

Перењето на пари е прикривање на вистинското потекло на нелегално стекнатите приходи со цел нивно воведување во законскиот економски и финансиски циклус. За да се идентификуваат овие трансакции, сите закони за спречување на перење пари бараат усогласеност со одредени обврски со должно внимание.

Ова прашање е тесно поврзано и со спречување на финансирање на тероризам, што значи обезбедување и собирање финансиски средства за терористички активности. Овие средства не мора да доаѓаат од кривични дела.

EOS бара од сите свои менаџери и вработени да бидат свесни за законските барања и да препознаваат критични ситуации во зависност од нивното поле на одговорност. Сите одделенија што прифаќаат и вршат плаќања, внес на нови клиенти и избор на нови партнери / добавувачи треба да бидат уште посвесни за овие видови на ризици и индикатори.

ШТО ТРЕБА ДА НАПРАВИТЕ

- Секогаш кога прифаќате пари или трансфер на пари, треба да ги земете предвид соодветните прагови и барања за идентификација врз основа на вашите локални законски барања. Во такви случаи треба да ги соберете сите податоци како што е предвидено со закон (на пр. Цело име, адреса, националност, копија од лична карта) и да се осигурате дека овие податоци се документирани во согласност со законскиот период на задржување.

- Клиентите, инвестициските партнери, критичните добавувачи / даватели на услуги, продавачите на нефункционални кредити (NPL), купувачите итн., секогаш треба да бидат проверувани како што бара соодветниот национален закон за спречување перење пари и соодносно на нивната репутација воопшто. EOS е посветен на спроведување деловни активности со реномирани партнери.

- Веднаш штом се јави сомнеж дека станува збор за перење пари, мора да се консултира соодветниот Службеник / специјалист за усогласеност / спречување на перење на пари.

- Во случај на нетипични трансакции и или ако имате намера да започнете бизнис со компании кои потекнуваат од земји со висок ризик, погрижете се да ги почитувате локалните законски барања и да ги спроведете дополнителните неопходни процедури за длабинска анализа / запознајте ги вашите клиенти (KYC) .

ШТО НЕ ТРЕБА ДА НАПРАВИТЕ

- Не избирајте клиенти, инвестициски партнери, критични добавувачи / даватели на услуги, продавачи на нефункционални кредити (NPL), купувачи итн. со репутација за потенцијално неетичко или дури и криминално однесување.

- Во однос на деловните партнери, не прифаќајте плаќање од трети страни што не се дел од самиот договор.

- Не прифаќајте плаќања во готово во невообичаени ситуации (на пример, особено во соработка со добавувачи, партнери или во случај на големи суми).

- Не отпочнувајте деловни активности со компании на ембарго листи.

РИЗИК ИНДИКАТОРИ

- Барања за прифаќање на готовински плаќања или да се плаќа во готово кога безготовински трансфер / банкарски трансфер би бил многу поедноставен и поприфатлив.
- Барања за прифаќање или плаќање на трети страни / невообичаено извршување (не е дел од договорот / деловната активност / правната основа).
- Прием на плаќања од трети страни и одбивање да се открие врската со вистинскиот договорен партнер.
- Барања за извршување плаќања до офшор локации / земји со висок ризик (на пример, познати по терористички активности).
- Плаќањето не се совпаѓа со приходите и финансиската состојбата на должникот
- Вклучено е политички експонирано лице (PEP).

ПРИМЕРИ

• Некој го плаќа целиот долг за друго лице, а парите потекнуваат од странска земја со доста критична репутација. Иако плаќањето за друго лице или од странска земја не е нужно чин на перење пари, тоа сепак претставува индикатор за вакви прекршоци. Затоа (секогаш кога имате впечаток дека може да станува збор за перење пари) одлучувате да го известите Офицерот /дедицирано лице одговорно за спречување на перење пари.

• Еден од вашите неплаќачи ве информира за нејзината подготвеност за да го плати остатокот од својот долг иако нејзините претходни месечни плаќања биле ниски и совршено одговарале на вашето моментално знаење за нејзината финансиска состојба. Се сомневате во случај на перење пари. Вршите процерка на нејзиниот идентитет и барате информација за потеклото на нејзините финансиски средства. Нејзините одговори не ве убедуваат. Сомневањето е доволно силно за веднаш да го известите вашиот офицер/дедицирано лице за спречување на перење пари.

• Откривате дека еден од вашите неплаќачи е поврзан со одредено политичко експонирано лице. Тој сака брзо и одеднаш да го плати својот долг. Знаете дека ПЕП се поранливи на перење пари и дека еднократното плаќање исто така укажува на такви ризици. Од ваша страна потребно е да го информирате за настанатата ситуација вашиот офицер/дедицирано лице за спречување на перење пари.

EOS ПОЛИТИКИ

• Otto Group Guideline Embargo Measures

• EOS Corporate Policy Anti Money Laundering and Business Partner Screening

ОБУКИ-ПОТРЕБНИ МАТЕРИЈАЛИ-ЛИНКОВИ

- Anti Money Laundering

2.3. Конкуренција и Анти-труст (antitrust)

Прекршувањето на конкуренцијата и анти-труст се практики каде компаниите склучуваат меѓусебни договори за да профитираат на сметка на конкурентите или на целокупната економија. Во основа, секој договор со кој се ограничува конкуренцијата мора да се избегнува, без оглед дали е договорено во писмена форма, усно или дури и премолчено. Најсериозни прекршувања се договорите за цени и сегментација на пазарите. Но, аранжманите за тендерите, размената на чувствителни информации во врска со конкуренцијата или злоупотребата на моќта на пазарот, исто така, претставуваат кршење на законот. Дури и ако се сомневаат само на тие прекршувања, властите можат да иницираат долги истраги и доколку се докажат, на крајот да изречат строги казни за компанијата, лични казни и / или да започнат кривични гонења. Вметнување и дискутирање на форми на соработка, како што се ко-инвестиции и / или аранжмани за сервисирање на трансакции или други деловни можности, секако се дозволени под услов да се исклучи заобиколување на конкуренцијата.

Затоа EOS бара од сите свои менаџери и вработени секогаш критички да ги доведуваат во прашање сите контакти со конкурентите.

ШТО ТРЕБА ДА НАПРАВИТЕ

- Кога планирате коинвестиција со конкурент/партнер, проверете дали целта или нивниот ефект не е да се спречи, ограничи или наруши конкуренцијата и дека тоа му е откриено на продавачот/клиентот.

- Ако сте поканети на состанок со конкурент, секогаш запрашајте се за причината за поканата. Ако се чини дека тие причини не се усогласени со законот за конкуренција и анти-труст, консултирајте се со офицерот за усогласеност или правниот оддел исто како што би направиле во кој било друг случај на несигурност.

- Ако, на состанок (во здружение), конкурент започне со дискусија за прашања што се косат со законите за конкуренција и анти-труст, треба да се спротивставите на дискусијата, да сигнализирате дека EOS нема никаков интерес да учествува во вакви аранжмани и да се внесе вашата позиција во записникот (доколку го има). Ако конкурентот не ја прекине дискусијата, потребно е да се напушти состанокот.

- Кога разговарате за моменталната состојба на пазарот со конкурентите, проверете дали дискусијата опфаќа само општи, јавно достапни и не-интерни размислувања.

- Сите прашања од органите за контрола на монопол или конкуренција мора да се доставаат до Офицерот за анти-труст во Otto Group во согласност со Упатството за борба против анти-труст на Otto Group.

ШТО НЕ ТРЕБА ДА НАПРАВИТЕ

- Не договарајте договори, па дури и разменувате информации, вклучувајќи цени, компоненти на цените, профитните маргините, трошоци, продажба, стратешки информации или други услови со конкурентите, освен ако склучите законски договори за соработка со конкуренти и други учесници на пазарот.

- Не издвојувајте / раздвојувајте пазари, технички достигнувања или инвестиции, освен ако склучите законски договори за соработка со конкурентите и другите учесници на пазарот.
- Кога учествувате на состаноци (здруженија), не зборувајте за чувствителни теми како што споменавме погоре.
- Не се вклучувајте во однесување што е злоупотреба на доминантна позиција на пазарот со спречување на конкурентите ефективно да се натпреваруваат или да се истуркаат од пазарот (на пр., Наплата на неразумно високи цени за да ги искористат клиентите, принудувајќи неоправдани услови на партнерите).
- Кога учествувате во референтни истражувања, не давајте никакви информации што ја открива компанијата или нејзините стратегии.

РИЗИК ИНДИКАТОРИ

- Учество на состанок на здружение.
- Конкурент сака да разговара за внатрешни работи (на пр. во врска со цените).
- Конкурентот бара состанок еден на еден и / или без да ја објасни причината за тоа претходно.
- Нечија сугестија за дејствување заедно против послаб конкурент.

ПРИМЕРИ

• На состанок на здружение, менаџер од конкурентска компанија сака да започне дискусија за цените. Јасно ставате до знаење дека немате интерес да учествувате во такви аранжмани и дека овој приговор треба да се евидентира во записникот од состанокот, а потоа учтиво го напуштате разговорот.

• Конкурент ви нуди можност да лицитирате за портфолија на долг наизменично. Иако ова би значело огромен профит за двете компании, тоа јасно претставува аранжман што ја ограничува конкуренцијата и затоа е и прекршување на антимонополските прописи. Не соработувате и јасно ја наведувате вашата незаинтересираност и неподготвеност за учество во такви практики.

• На еден настан, се среќавате со менаџер од конкурентска компанија кого го познавате подолго време и разговарате со него. Бидејќи двајцата работите во истиот сектор, разговарате за моменталната состојба на пазарот со цел вмрежување. Свесни сте дека во однос на вашата интеракција, неинтерните информации што во секој случај се јавно достапни не се проблематични во однос на законот за конкуренција и антимонополски закони. Сепак, внимавате да се осигурате дека разговорот нема да оди во погрешна насока.

EOS ПОЛИТИКИ

• Otto Group Guideline Anti-Trust

ОБУКИ-ПОТРЕБНИ МАТЕРИЈАЛИ-ЛИНКОВИ

- Anti-Trust

2.4. Измама

Измама значи создавање лажни факти или прикривање на вистински факти, т.е измама на некој друг со намера да се збогати на сметка на другата страна. Во случаи на измама се прави разлика помеѓу надворешни и внатрешни случаи. Во надворешни случаи, трети лица надвор од EOS се обидуваат да ја измамат компанијата. Во внатрешни случаи, вработените во EOS исто така можат да паднат во стапица и да се обидат да ги измамат EOS, неговите клиенти или должници од различни причини.

Сите менаџери и вработени треба да бидат свесни дека внатрешната измама нема да се толерира и дека ќе бидат поднесени кривични пријави во сите случаи. Покрај тоа, сите во EOS треба да бидат претпазливи во врска со надворешната измама. Надворешната измама ќе биде пријавена и во полиција.

Очекуваме секој во рамките на EOS кој се сомнева во измама да побара помош и / или да ги информира лицата или одделите одговорни за ситуацијата. EOS очекува сите менаџери и оддели да се справат со какви било обвинувања доверливо и со чувствителност и да ги упатат на најсоодветната внатрешна инстанца што може да го реши проблемот и да посредува.

ШТО ТРЕБА ДА НАПРАВИТЕ

- Секогаш барајте помош кога се сомневате во измамнички практики од страна на внатрешни или надворешни лица.

- Внимавајте на кражба на идентитет и прикривање при контакт со надворешни страни (на пример, лица кои се преправаат дека работат за клиент или се обидуваат да се претставaт како некој во рамките на EOS).

- Секогаш следете ги утврдените процеси (на пр. 4-eye principle / принцип на двојна проверка).

ШТО НЕ ТРЕБА ДА НАПРАВИТЕ

- Не извршувајте нечесни или измамнички активности од каков било вид, особено во врска со парите, имотот или услугите на EOS, клиенти на EOS, должници на EOS или партнери на EOS.

- Не постапувајте врз основа на барања на други лица ако ви се чинат дека се неразумни, нечесни или на некој друг начин чудни. Забележете ги и упатете ги овие барања на следното ниво, јасно наведувајќи го вашето вознемирување / сомневање.

- Никогаш не заобиколувајте ги воспоставените внатрешни процеси (на пр. Принцип на четири очи во однос на сите монетарни процеси, давање пристап до простории или софтвер, обезбедување доверливи информации итн.). Измамата често се случува кога нема да внимаваме.

- Не објавувајте (чувствителни) информации на непознати лица, дури и ако се чини дека се сигурни или се чини дека работат за доверлива компанија.

РИЗИК ИНДИКАТОРИ

Надворешна измама:

- Е-пошта / телефонски повици со итни барања за трансфер на пари и заобиколување на стандардни процеси.

Внатрешна измама:

- Колеги кои не сакаат да споделуваат работни обврски, да ги пренесуваат работните обврски на соработниците или дури и кога одат на одмор.

- Колеги кои бараат да ги сокриете, измените, фалсификувате или изоставите информациите.

- Колеги кои покажуваат ненадејна промена во животниот стил.

ПРИМЕРИ

• Одредено лице во одделот за Финансии основа непостоечка компанија во системот на добавувачи. Оваа лажна компанија фактурира за услуги или изведби кои воопшто не биле обезбедени. Поради недостаток на спроведување на контроли, измамникот е во можност да ја потпише фактурата заедно со второ лице, кое делува како несвесен соучесник. За време на спроведување на случајна проверка на добавувачите, сфаќате дека нешто не е во ред и одлучувате да разговарате за ова со вашиот претпоставен, кој потоа го информира одделот за Внатрешната ревизија (Internal Audit). Измамата е докажана, измамникот е веднаш отпуштен и се поднесуваат пријави во полиција. Процесот на контрола, кој бара силна поделба на должностите во однос на воспоставувањето на структурата на добавувачи и одобрувањето на фактурите, е зајакнат.

• Добивате повик и во кој лицето се претставува дека е главен извршен директор на вашата компанија. Тој инсистира дека прашањето треба да се чува исклучително доверливо и дека е многу итно. Потоа ве поттикнува да организирате плаќање на сметка за да се осигури дека може да се реализира зделка од милион долари. Тој ве замолува да ја решите целата ситуација без никакво вклучување на друга страна и/или да се осигурате дека никој друг освен вас не знае точно за што се врши плаќањето. Вие знаете дека сите банкарски трансакции треба да бидат иницирани заеднички од две овластени лица според принципот на четири очи. Секако, овој износ е над вашиот лимит за ослободување и со тоа е надвор од вашето овластување. И дури и да не беше, ова не е соодветна постапка што треба да се следи и спроведува. Вие учтиво го одбивате барањето и го информирате лицето телефонски дека го прекинувате повикот и дека ќе стапите во контакт со него откако ќе проверите повторно со вашиот претпоставен. Ја прекинувате комуникацијата и за истото го информирате вашиот претпоставен.

• Ве повикува плаќач (должник) кој не ги исполнува обврските и ве прашува дали сте примиле плаќање што го извршил пред пет дена. Влегувате на сметката на плаќачот кој не ги исполнува обврските и утврдувате дека плаќањето не е евидентирано и дека долгот е откажан на друг начин. Затоа го прашувате плаќачот кој не ги исполнува обврските на која банкарска сметка го извршил плаќањето и сфаќате дека тоа не е една од банкарските сметки на EOS. За истото го информирате вашиот претпоставен.

EOS ПОЛИТИКИ

- Otto Group Guideline Risk Management and Internal Control System

ОБУКИ-ПОТРЕБНИ МАТЕРИЈАЛИ-ЛИНКОВИ

- Fraud

3. Заштита на засегнатите страни и EOS

3.1. Приватност на податоци

Лични податоци во контекст на EOS се сите податоци што јасно се однесуваат на физичко лице и овозможуваат идентификација на наведеното физичко лице и / или даваат дополнителни информации за него, на пр. целосно име, приватна адреса, телефонски број, е-пошта, датум на раѓање, банкарски податоци, финансиски информации, плати, проценки, лични карти или персонални броеви итн. Сите наши засегнати страни треба да бидат сигурни дека ги обработуваме сите лични податоци со соодветна грижа и во согласност со законите за приватност на податоците. Обработката ги опфаќа сите видови активности во врска со лични податоци, на пр. собирање, складирање, трансфер, употреба итн.

За да се обезбеди приватност на податоците на сите наши заинтересирани страни, очекуваме сите во EOS како и нашите деловни партнери да бидат многу внимателни во справувањето со податоците и особено со личните податоци. Во секој случај на несигурност за тоа како правилно се постапува со личните податоци, не двоумете се да се консултирате со офицерот за заштита на лични податоци.

ШТО ТРЕБА ДА НАПРАВИТЕ

- Секогаш прво прашајте се: Дали податоците со кои ракувам овде се податоци за идентификување или препознавање на лице. Ако е така, бидете многу внимателни како да ги обработите овие податоци и да ги обработувате само на документиран начин. Ако податоците не се лични податоци, сепак треба да размислите дали овие информации се доверливи од деловна перспектива и затоа треба да се третираат подеднакво внимателно.

- Како и да е, продолжете да разгледувате иновации, можности или идеи што би биле во корист на EOS и на нашите клиенти, дури и ако има проблеми со приватноста на податоците, и секогаш разговарајте за нив со вашиот менаџер и офицерот за заштита на податоците, кои можат да помогнат во изнаоѓање на одржливи решенија.

- Бидете свесни дека целата обработка на лични податоци треба да се изврши само во согласност со законот за заштита на лични податоци, што значи дека секогаш кога планирате да спроведете нова активност или да промените постоечка активност, употреба на софтвер, собирање нови податоци итн. секогаш треба да го вклучите офицерот за заштита на лични податоци, како што е наведено во вашите внатрешни политики, така што тие ќе можат да проценат дали се усогласени со законот за заштита на лични податоци.

- Собирајте и обработувајте податоци само во рамките на специфичната цел.

- Дозволете им на колегите пристап до лични податоци исклучиво врз основа на принципот „потребно е да се знае“(need to know basis).

- Кога и да е можно, анонимизирајте ги и псевдонимизирајте ги личните податоци со кои работите.
- Следете и осигурете се дека се почитува периодот на чување и бришење на податоци.

- Секогаш однапред бидете сигурни дека ви е дозволено да пренесувате лични податоци на друга страна.

ШТО НЕ ТРЕБА ДА НАПРАВИТЕ

- Не чувајте лични податоци што треба да се избришат според законскиот период на бришење.
- Не обработувајте или пренесувајте лични податоци без законска основа или на недокументиран начин.
- Никогаш не ракувајте со лични податоци на невнимателен начин.
- Избегнувајте употреба на пребарувачи што ја зачувуваат вашата IP адреса (на пр. Google или Yahoo) поврзано со пребарувања на луѓе (ако нивната употреба е дозволена според законот, користете услуги без најавување на IP адреси, како што е www.Startpage.com).

РИЗИК ИНДИКАТОРИ

- Обработка на податоци на идентификувано или препознатливо лице.
- Спроведување на нов или менување на постојниот софтвер или процеси.
- Работа со даватели на услуги (на пр.аутсорсинг).
- Барања од трети лица во врска со името на лицето, адресата, долгот, возраста, бројот на банкарската сметка, фотографии, копии од лична карта итн.

ПРИМЕРИ

• Должникот кој не ги плаќа обврските стапува во контакт телефонски и бара информации за своите долгови. На почетокот, тој може да одговори на многу од безбедносните прашања; сепак, сè уште имате сомнежи за неговиот идентитет. Му укажувате дека не сте во можност да ги дадете бараните информации преку телефон, но наместо тоа го замолувате да испрати писмено барање и одговорот ќе биде доставен на неговата адреса. Потоа тој инсистира дека повеќе не може да се достапи на оваа адреса и сака да ја промените. Го прекинувате телефонскиот повик под некој изговор и нудите да се јавите назад. Се јавувате назад на бројот поврзан со сметката и дознавате дека најверојатно сте разговарале со новиот партнер на поранешната сопруга, која се обидела да дознае детали за статусот на долгот на нејзиниот поранешен сопруг.

• Купувате нов софтвер за да го користите во EOS. Сакате да почнете да го користите без одложување. На веб-страницата, продавачот јасно наведува дека софтверот е целосно во согласност со стандардите на ЕУ за заштита на лични податоци, па затоа се чувствувате сигурни дека нема што повеќе да се разгледува. Од вашиот ИТ оддел барате да го инсталира софтверот и да ги прикачи податоците за клиентот или плаќачот што не ги исполнува условите, за да можат сите да почнат да работат со него. Сепак, ИТ одделот ве информира дека треба да се следи процедурата, во кој, меѓу другите, е вклучен и офицерот за заштита на податоци / дедицирано одговорно за приватност, кој мора однапред да ја одобри идната употреба на овој софтвер.

ОБУКИ-ПОТРЕБНИ МАТЕРИЈАЛИ-ЛИНКОВИ

- Data Privacy

3.2. Безбедност на информации

Безбедноста на информациите не само што опфаќа сè што е поврзано со ризик од информатичка технологија, туку исто така се фокусира на тоа како ги заштитуваме документите и податоците и како обезбедуваме доверливост. Бидејќи ние сме високо дигитализиран и управуван од податоци финансиски инвеститор, заштитата на податоците е уште поважна и бара усогласеност со строгите стандарди за заштита на податоците. Податоците се нашето најголемо богатство и заштитата на чувствителните податоци од секаков вид е основата на нашиот успех.

За да ги заштитиме нашите податоци, апсолутно е од суштинско значење за нас да се однесуваме внимателно и совесно кон нашите клиенти, должници и сопствени податоци.

ШТО ТРЕБА ДА НАПРАВИТЕ

- Секогаш менувајте ги стандардните / почетните лозинки.
- Бидете претпазливи кога работите на јавни места. Кога користите лаптоп во јавност, користете екран за приватност.
- Пријавете ги загубата на податоци (дури и само да е претпоставка) како и сомнителните активности веднаш до вашиот офицер за безбедност на информации(ISO).
- Заклучете го вашиот компјутер („Копче за Windows“+ „L“) секогаш кога го напуштате компјутерот дури и во случај на кратко отсуство.
- Документите со доверлива содржина мора соодветно да се чуваат и отстрануваат (на пр. шредер - корпа за сецкање).
- Бидете многу внимателни пред да отворите прилози или линкови (кои понекогаш изгледаат како прилози / датотеки) од непознати извори. Доколку се сомневате, контактирајте го вашиот локален офицер за безбедност на информации пред да отворите сомнителни прилози / врски.

ШТО НЕ ТРЕБА ДА НАПРАВИТЕ

- Не ги давајте вашите кориснички имиња и лозинки на никој друг, дури ни во компанијата. Корисничките имиња и лозинки треба да бидат лични (функционални корисници се прифатливи само под многу специфични услови и во средина со низок ризик).
- Не давајте организациски графикони или други информации за компанијата на трето лице надвор од компанијата без договор за доверливост или доверлива клаузула во договорите. Оваа информација често може да се користи во разработени шеми за измама и фишинг-повици / е-пошта.
- Не оставајте документи, мобилни уреди (лаптопи, мобилни телефони) или мобилни мемориски уреди (ЦД-а, УСБ-стикови, надворешни хард дискови) без надзор.
- Не споделувајте внатрешни информации на Интернет / социјални медиуми, освен ако тоа не е директно гарантирано од вашата работа (на пр., Како вработен или врз основа на одобрение од вашиот оддел за комуникации).

РИЗИК ИНДИКАТОРИ

- Ракување со доверливи информации / пристап до софтвер со чувствителни информации

- Работа на јавни простори / надвор од канцеларија (мобилна работа / работа од дома).

- Е-пошта / телефонски повици / писма итн. од непознати извори.

ПРИМЕРИ

• Работите на вашиот службен лаптоп во кафуле. Одеднаш сфаќате дека лицето на масата зад вас може да ги види податоците на вашиот екран. Одлучувате да ја смените позицијата и да користите екран за приватност, бидејќи ја разгледувата вашата е-пошта за внатрешни методи на пресметка (што е клучно од причини за доверливост).

• Добивте е-пошта од непознато лице со прикачени документи. Сепак, чувствувате дека има нешто чудно во врска со добиената е-пошта. Адресата сугерира дека е од колешка од вашата компанија, но формулацијата не е нешто што се користи често. Освен неспецифичната формулација, е-поштата главно се однесува на барање да отворите прилог, кој сепак е вграден во е-поштата како врска. Завршува со .pdf. Го задвижувате глувчето над името на испраќачот, кликнете со десното копче и веднаш гледате сосема друга е-адреса. Ја бришете е-поштата и го информирате вашиот офицер за безбедност на информациите за обидот за фишинг.

• Повикувачот се обидува да побара информации за контакт од колега. Знаете дека луѓето користат ваков вид на информации за да извршат целен напад врз компанија познат како „социјален инженеринг“ и затоа не давате никакви податоци. Во случај на сомнеж, го замолувате повикувачот да ги даде своите лични контакт податоци и ги проследувате интерно, за да може вашиот колега сам да одлучи дали сака да го контактира повикувачот или не.

EOS ПОЛИТИКИ

• Otto Group Guideline Information Security

ОБУКИ-ПОТРЕБНИ МАТЕРИЈАЛИ-ЛИНКОВИ

- Information Security

3.3. Јавни работи и интеракција со власти

Политичарите и општеството со право очекуваат компаниите да придонесат со својата експертиза во тековните политички и социјални дебати. Како еден од водечките инвеститори во откуп на нефункционални кредити и експерт за обработка на неплатените побарувања, а особено како дел од групацијата Otto, ова е дел од корпоративната филозофија на EOS. Каде и да работиме, работиме кон регулирање на пазарот со цел да гарантираме јасен стандард за квалитет. Онаму каде што законите веќе ги дефинираат дејствијата на индустријата, ние експресно ги поддржуваме и помагаме да се развиваат понатаму. Ние сме точка за контакт за политичарите и сме во врска со организациите и здруженијата за заштита на потрошувачите. Нашето долгогодишно искуство во управувањето со побарувањата го ставаме на располагање на сослушувања, консултации и технички дискусии - секогаш транспарентно и со отворен ум.

За да го подобриме угледот на секторот за наплата на долгови, соработуваме со здруженија (на пример, FENCA - Federation of European National Collection Associations) за да пренесеме реална слика за наплатата на долгови: фер, пријателска и транспарентна.

Во исто време, EOS може да биде цел и на официјални барања или дури и на понаметливи мерки од страна на официјални тела во моменти кога постои потенцијално сомневање дали активностите спроведени од нас може да бидат проблематични на некој начин. Ние секогаш сме посветени на соработка со властите како што е гарантирано со закон и истовремено да ги штитиме нашите клиенти во мерка колку што законски се бара.

ШТО ТРЕБА ДА НАПРАВИТЕ

Јавни работи

- Сите EOS компании се членки на Федерацијата на европски здруженија на национални наплати или на соодветните национални здруженија за наплата и учествуваат во нивните активности.

Интеракција со властите

- Доколку има формално барање од некој орган (владин орган, полиција, јавен обвинител), што некако е надвор од вообичаената секојдневна работа, секогаш упатувајте ги овие барања до вашиот правен оддел или до вашиот менаџмент.

- Доколку има претрес / рација, секогаш следете ги локалните упатства за ова прашање, но општо:

- Побарајте од нив да го покажат налогот за претрес и да го известат вашиот Менаџмент / правен оддел.

- Внесете ги инволвираните лица во канцеларија / сала за состаноци и останете со нив додека не пристигне назначениот претставник на компанијата (Менаџмент / правен советник).

- Останете смирени и достојни.

- Соработувајте до степен на законска обврска.

ШТО НЕ ТРЕБА ДА НАПРАВИТЕ

Јавни работи

Во ситуации кога не е договорена официјална позиција на EOS и вие сте јасно идентификувани како вработен во EOS:

- Не прифаќајте партиски-политички ставови и не давајте соодветни изјави.
- Не противречете и спротивставуавајте се на какви било партии или партиски-политички позиции.

Интеракција со властите

- Не спречувајте каков било претрес спроведен од властите под услов тие да се придржуваат до обемот дефиниран во налогот за претрес. Ако ви се чини дека претеруваат, информирајте ги соодветно и замолете ги писмено да го потврдат вашиот приговор за нивните постапки.
- Не давајте неточни или неконзистентни информации во врска со барањата за информации од властите.

РИЗИК ИНДИКАТОРИ

Јавни работи

- Работа во високо регулирана јурисдикција.
- Има премногу авторитативен и / или бирократски надзор.

Интеракција со властите

- Властите редовно пребаруваат / напаѓаат конкуренти.

ПРИМЕРИ

• Пратениците во една од земјите во кои работи EOS планираат ново законодавство, кое би можело да има значително негативно влијание врз деловниот модел на EOS и локалната економија како целина.
Одборот на EOS заедно со локалното раководство одлучува да заземе јасен став против овој нов закон и да се ангажира со соодветните пратеници како експерти за оваа тема.

ОБУКИ-ПОТРЕБНИ МАТЕРИЈАЛИ-ЛИНКОВИ

- Newsroom - EOS in Germany

3.4. Комуникација во име на EOS

Сѐ што вели или прави секој од нас во име на EOS или од позиција на EOS, влијае на EOS како компанија и затоа, исто така, се одразува на нашите клиенти, партнери, должници и секој што работи со нас. Затоа, ние се трудиме да бидеме многу доследни за тоа што некој може да каже во име на EOS и под кои околности. Да, ние сакаме да бидеме слушнати и ние сме транспарентни, но тоа не значи дека некој треба да биде официјален гласник на нивната индивидуална позиција во однос на EOS. Ние сакаме да зборуваме со еден изразен глас, барем во врска со предметите што имаат најголема важност.

ШТО ТРЕБА ДА НАПРАВИТЕ

- Во ситуации каде што јасно ве гледаат и разбираат како вработен во EOS, изразувајте само претходно одобрени пораки или учтиво воздржувајте се да одговарате на прашања во име на EOS. Ако сакате да го дадете вашето лично мислење и сте сигурни дека тоа не е во спротивност со интересите на EOS, јасно наведете дека одговарате само во ваше својство на приватно лице.

- Додека учествувате во дискусиите на социјалните медиуми во врска со нашиот бизнис, ставете јасно на знаење дека работите за EOS и дека го кажувате вашето лично мислење, а не ставот на EOS.

- Ако не сте сигурни како да комуницирате во име на EOS, ве молиме консултирајте се со Одделот корпоративен маркетинг и комуникации.

- Секогаш кога сте поканети да одржите предавање или да одржите говор во име на EOS, потребно е секогаш да добиете овластување од страна на вашиот менаџер и Одделот за корпоративни комуникации и маркетинг (одобрување на платформата / настанот).

- Секогаш користете професионално собрани информации и документи со корпоративниот дизајн.

ШТО НЕ ТРЕБА ДА НАПРАВИТЕ

- Општо земено, доколку не е од вас побарано од вашиот менаџмент или одделот за корпоративни комуникации и маркетинг, не комуницирајте со медиумите / печатот / репортерите. Наместо тоа, учтиво информирајте ги дека имаме оддел за корпоративни комуникации на кој можат да ги упатуваат сите прашања.

РИЗИК ИНДИКАТОРИ

- Давање интервјуа за EOS

- Одржување говор или предавање поврзано со вашата позиција во EOS.

- Објавување написи или документи што содржат информации за EOS

- Да бидете препознатливи на социјалните мрежи како вработен во EOS

ПРИМЕРИ

• Одите на работа и ви пристапува тим на новинари кои се обидуваат да ве вклучат во интервју. Учтиво велите дека не сте заинтересирани да дадете изјава и дека тие треба да го упатат своето барање за интервју до Одделот за корпоративни комуникации.

• Додека пребарувате на LinkedIn, наидувате на дискусија каде што некои луѓе зборуваат за EOS или за наплата на долгови воопшто. Кога се вклучувате во дискусијата, јасно наведете дека работите за EOS, но во исто време го давате вашето лично мислење, а не мислењето на EOS. Во секој случај, потребно е да го информирате Одделот за корпоративни комуникации и маркетинг.

ОБУКИ-ПОТРЕБНИ МАТЕРИЈАЛИ-ЛИНКОВИ

- Corporate Communications & Marketing - Home

EOS ПОЛИТИКИ

- CCM Collaboration Guideline

4. Општествена одговорност на компанијата - да се биде дел од нашето општество

Убедени сме дека наплатата на долговите може да генерира вистинска додадена вредност. Нашите амбициозни аспирации се применуваат со јасна цел – „Промена кон подобро“ за нашите клиенти, партнери, должници и нас самите.

Во овој поглед, EOS се фокусира на четири централни полиња на дејствување кои се земени во предвид во овој Кодекс на однесување:

Одговорна наплата: Како можеме да ги промениме животите исполнети со долгови на подобро?

Ние се однесуваме со почит и праведно кон нашите неисполнети плаќачи и обезбедуваме решенија насочени кон одржливо олеснување на долгот.

Заеднички напредок: Како можеме да го промениме општеството на подобро?

Ние преземаме општествена одговорност - и во рамките на нашата сопствена компанија преку промовирање на зајакнување, различност и инклузија и ширум општеството преку образовни иницијативи.

Заштита на животната средина: Како можеме да ја промениме климата на подобро?

Работиме со фокусирани и брзо спроведливи мерки за да можеме да ја постигнеме нашата цел за климатска неутралност до 2030 година.

Финансиска одржливост: Како можеме да го промениме бизнисот со наплата на долгови на подобро?

Превземаме иницијатива за промовирање на високи и обврзувачки стандарди во индустријата, како и упатства за одговорно однесување.

4.1. Труд и работна средина

Се подразбира дека EOS ги почитува сите релевантни национални регулативи за трудот. Но, ние исто така ги земаме предвид работните принципи на UNGC кои ги разгледуваат стандардите на Меѓународната организација на трудот (МОТ). Во EOS се стремиме кон разновидна и професионална работна сила преку промовирање пријатно работно опкружување, нудење фер плата, поддршка на различноста и не толерирање на дискриминацијата. Ние исто така поддржуваме фер и отворена работна култура каде што повратните информации, предлози за подобрување и личен развој не само што се ценат, туку исто така се посакуваат и охрабруваат.

Покрај тоа, поврзаноста на овој Кодекс на однесување со нашите принципи на срцевите отчукувања јасно става до знаење дека сите наши активности треба да бидат во согласност со нив. Затоа, очекуваме сите да живеат во согласност со овие принципи на отчукување на срцето и да се стремат кон меѓусебно ценење, учтива интеракција и здраво, модерно и стимулирачко работно опкружување, кои ги прифаќаме како клучни двигатели кон нашиот успех.

Сето ова опфаќа:

- Нашата заложба за различност и еднаков третман во однос на етничката припадност, пол, сексуален идентитет, религија, национално и социјално потекло, политичко мислење, возраст или попреченост.
- Обезбедување на безбедност при работа и заштита на здравјето.
- Создавање отворено, доверливо и пријатно работно опкружување.
- Елиминирање на сите форми на присилна / задолжителна работа или детски труд.

ШТО ТРЕБА ДА НАПРАВИТЕ

- Понудете фер награда за трудот
- Промовирајте ја различноста
- Каде што е изводливо, понудете флексибилни решенија за компатибилност на семејство и работата (на пр. Флексибилно работно време, мобилна работа, работа од дома итн.)
- Водете со доверба и негувајте конструктивно справување со грешките.
- Создадете простор за иновации / поврзете се со други оддели.
- Директно решавајте ги непријатните проблеми и конфликти.
- Дајте и побарајте повратна информација (feedback).
- Секогаш внимавајте на безбедноста при работа и заштитата на здравјето на работното место.

ШТО НЕ ТРЕБА ДА НАПРАВИТЕ

- Не воспоставувајте работни односи без да ги направите релевантните елементи и обврски од договорот за вработување транспарентни и разбирливи
- Не ги принудувајте вработените редовно да работат прекувремено,
- Не чувајте експертиза, знаење или важни информации за себе
- Не спречувајте го правото на работниците на слобода на здружување и охрабрувајте отворен дијалог во врска со преговорите за договорните услови
- Не вознемирувајте, малтретирајте или дискриминирајте никого во која било форма:

на пр:

- Не правете шеги за нивниот изглед, сексуална ориентација, религија итн.
- Не разговарајте со некого или третирајте го како инфериорен во однос на вас. Очекуваме сите вработени во EOS секогаш да постапуваат со почит.
- Воздржете се од какви било активности што му штетат на некој друг само за да изгледате подобро. Особено, не ширете лаги и не саботирајте ја работата на другите.
- Никогаш не се заканувајте, па дури и физички напаѓајте некого. Во EOS постои политика на нулта толеранција во врска со заканите и нападите од каква било форма

РИЗИК ИНДИКАТОРИ

- Висока стапка на движење на работна сила
- Редовна прекувремена работа
- Ниско ниво на плата
- Неискористување на синергијата поради недостаток на информации - двојна работа
- Зголемување на здравствените проблеми на вработените / денови на боледување.

ПРИМЕРИ

- Забележувате дека само мажи учествуваат во програмата за развој на менаџментот. Од разговорите со колешките, дознавате дека и тие аплицирале за ваков вид програма, но не биле разгледани иако се чинело дека имаат слични квалификации како машките учесници. Го користите релевантниот систем за пријавување за да го известите случајот вашиот офицер за корпоративна усогласеност или омбудсман.

- Имате чувство дека колегата ви е лут, но не знаете зошто. Му пристапувате и се обидувате да ги разјасните работите, наместо да дозволите проблемот да доведе до непријатна и неефикасна работна атмосфера.

- Колега редовно се потсмева на физичкиот изглед на друг колега. Младата жена/маж често одговара со смеење на овие напади, кои се формулирани како шеги, но добивате впечаток дека нешто не е во ред. Го решавате директно проблемот прашувајќи го колегата за тоа и нудите да застанете покрај него/неа ако таа/тој сака да направи нешто во врска со тоа. Следниот пат кога колегата ќе го нападне, вие самите заземате став и изјаснете дека не ги сметате овие забелешки за прифатливи, дури и ако се наменети како шеги, и кажете му/ѝ дека треба да се воздржи од вакво однесување и зборување околу своите колеги воопшто. Го упатувате колегата да го прочита Кодексот на однесување.

EOS ПОЛИТИКИ

- Otto Group Guideline Risk Management System and Internal Control System

ОБУКИ-ПОТРЕБНИ МАТЕРИЈАЛИ-ЛИНКОВИ

- https://myeosgroup.sharepoint.com/sites/GroupHR/SitePages/Culture-Landing-Page.aspx

4.2. Животна средина

Како дел од групацијата Отто, која секогаш се залагаше за одржливост и одговорно водење деловни активности, ние преземаме одговорност за продолжување на понатамошниот развој на EOS како еколошка групација. Иако кога размислувате за компании кои лесно можат да влијаат на развојот на животната средина, веројатно не би размислувале за EOS бидејќи нашата основна дејност не се потпира на користењето на природни ресурси.

Како и да е, убедени сме дека најголемото влијание може да се постигне со комуницирање на општата свесност, со промена на сопственото однесување и на крајот, со дејствување како пример за другите. Ова започнува со размислување за малите влијанија што ги имаме врз животната средина како резултат на нашите редовни навики, деловни процеси и дневни рутини и продолжува со нивно менување и подобрување на начин што следи одржлив и еколошки пристап користејќи ресурси ретко и свесно.

ШТО ТРЕБА ДА НАПРАВИТЕ

- Охрабрете ги вработените да користат еколошки превозни средства (на пр. Јавен и алтернативен превоз) преку обезбедување привлечни стимулации и создавање на потребните услови
- Секаде каде што е разумно, насочете се кон решение без хартија и, доколку е потребно хартија, користете производи од еколошка хартија
- Обезбедете им на вработените хардвер со добар рејтинг на енергетска ефикасност и проверете дали сите уреди (сервери, компјутери, мобилни телефони, телевизии итн.) се соодветно поставени на начин да ја користат само потребната енергија (на пр. Режим на подготвеност, динамично балансирање на оптоварување режим на заштеда на енергија, автоматско исклучување)

ШТО НЕ ТРЕБА ДА НАПРАВИТЕ

- Не нудете пластични чаши за еднократна употреба, шишиња или прибор за јадење
- Не купувајте конвенционални светилки туку одлучете се за енергетски ефикасни решенија, како LED светилки
- Не летајте, ако можете да ги постигнете своите цели користејќи дигитални решенија или ако се достапни и други разумни средства за транспорт со подобра еколошка ефикасност

РИЗИК ИНДИКАТОРИ

- Работење во земја со ниско ниво или квази / непостоечки закони за заштита на животната средина
- Работење во општество без свесност за ограничување на неговиот еколошки отпечаток

ПРИМЕРИ

• Сакате да прочитате научниот труд кој е достапен како дигитален ресурс. Наместо да го испечатите, одлучувате да го прочитате на компјутер за да заштедите време, мастило и хартија.

• Кога го напуштате работното место навечер, забележувате дека светлата сѐ уште вклучени во една од канцелариите иако сте свесни дека вашите колеги веќе си заминале. Кога ги исклучувате светлата, забележувате отворен прозорец и дека греењето е на највисоко ниво. Го затворате прозорецот и го поставувате греењето на пониско ниво пред да одите.

EOS ПОЛИТИКИ

- Otto Group Guideline Risk Management and Internal Control System
- Otto Group Guideline Sustainability Procurement

4.3. Човекови права

Нашето однесување се заснова на интегритет и усогласеност со законите, регулативите и според тоа и со Универзалната декларација за човекови права. Ние ги следиме стапките на традицијата започната од нашата матична компанија Отто и сме посветени на постапување против секаков вид кршење на човековите права што произлегуваат од сферата на нашето работење и однесување.

Човековите права опфаќаат граѓанска слобода и политички права, како и потрага по човечко достоинство и, не помалку важно, почит. За жал, вклучувањето на овие основни права во релевантните национални закони не е постигнато насекаде или не е избраниот пат во многу земји. Каде и да работиме, секогаш гарантираме дека постапуваме во согласност со овие основни човекови права. Ова исто така ја вклучува и нашата самонаметнатата аспирација да работиме само со партнери и клиенти кои поминуваат низ нашите проверки на KYC и каде немаме индикации за кршење на човековите права.

ШТО ТРЕБА ДА НАПРАВИТЕ

- Пред да стапите во деловно партнерство и додека сте во деловно партнерство, проверете дали партнерот не е вмешан во кршење на човековите права или (друго) криминално однесување. Ако најдете докази кои упатуваат на повреди или ако не сте сигурни, можете да побарате совет од вашите колеги во Одделот за усогласеност

- Кога се стапувате во здруженија, работете на пазарни стандарди кои ги гарантираат човековите права

ШТО НЕ ТРЕБА ДА НАПРАВИТЕ

- Не се вклучувајте или не придонесувајте за какво било кршење на човековите права

- Не се однесувајте кон некого неправедно или со не почитување

РИЗИК ИНДИКАТОРИ

- Работење во земја која е позната по тоа што е ранлива на кршење на човековите права или во земја што не ги ратификувала договорите за човекови права од Меѓународниот предлог-закон за човекови права.

- Наоѓање на негативни извештаи или натписи за потенцијални деловни партнери за време на евалуацијата на вашиот деловен партнер или за време на соработката со нив

ПРИМЕР

• Додека проверувате нов потенцијален партнер за услуги за наплата, станувате свесни дека вработените во компанијата редовно и неоправдано насилно влегуваат во домовите на плаќачите кои не ги исполнуваат обврските, обидувајќи се да ги натераат да извршат плаќања. Ова очигледно го крши човековото право на приватната сфера на поединецот. Затоа, не ја земате во предвид компанијата за нов партнер и им давате предност на другите кои ја почитуваат приватноста и неповредливоста на домовите на засегнатите лица.

EOS ПОЛИТИКИ

- EOS Corporate Policy Anti Money Laundering and Business Partner Screening

TRAINING- SUPPORTING MATERIAL-LINKS

- EOS Code of Conduct- Integrity, Ethics and Morale-Tone from the company

5. За овој Кодекс на однесување

5.1. Што е посебно во врска со овој Кодекс на однесување

Нашиот Кодекс на однесување е во основа жив документ. Постојано се прегледува и дополнува врз основа на промените во нашата корпоративна култура и затоа што се трудиме да бидеме организација за самостојно учење. Сепак, основната рамка е стабилна и јасно дефинирана.

Сите промени во темите и вредностите што ја менуваат рамката мора да бидат одобрени од Извршниот одбор.

Сите промени што се однесуваат на она што треба, не треба, индикаторите за ризик, примери, описи на однесување може да се променат под услов да се одобрат од главниот офицер за усогласеност.

Бидејќи се стремиме да го направиме овој Кодекс на однесување жив документ како одраз на тоа како ние и нашата околина постојано се менуваме и прилагодуваме, ги покануваме сите да споделат искуства, приказни и повратни информации воопшто за да се постигне оваа цел. Можете вистински да ни помогнете да го одржуваме овој Кодекс на однесување ажурен, доследен и привлечен.

5.2. Зошто треба редовно да го проверувате нашиот Кодекс на однесување

Нашите партнери и клиенти сакаат да знаат кои сме и како работиме:

Ние во EOS имаме големи очекувања од нас самите. Но, она што е очигледно за нас, можеби не е толку очигледно за нашите партнери и клиенти (contingency clients/NPL portfolio sellers). Ние знаеме кои сме. Ние постојано идентификуваме што е тоа што во суштина ја држи нашата компанија заедно и не прави силни. Затоа, имаме јасни етички принципи и вредности утврдени во овој Кодекс на однесување, за да ја формираме основата на нашите активности, а со тоа и на нашата корпоративна култура. Секој вработен, каде и да е на светот, се посветува на нашите етички принципи. Оваа посветеност на нашите вредности покажува како ќе се справиме со сегашните и идните предизвици.

Ние сакаме да учиме:

Како што јасно дефинира еден од принципите на срцевиот ритам на EOS, ние сакаме да учиме. Бидејќи нашиот Кодекс на однесување е динамички прилагоден и рафиниран врз основа на промените во нашата култура или врз основа на претстојните нови примери и содржини. Овој Кодекс на однесување предвидува:

- примери за тоа како / како да не се постапува,
- примери на ситуации кога има потреба да се биде претпазлив,

Овој Кодекс на однесување им овозможува на вработените да го откријат вистинскиот начин на постапување во одредени ситуации. Следствено, вработените треба од време на време или секогаш кога има неизвесност, да го проверат овој Кодекс на однесување или да се консултираат со Одделот за усогласеност за сите прашања. Покрај тоа, вработените добиваат редовна обука за подигање на свеста за различните теми кои се опфатени со нашиот Кодекс на однесување.

Нашите должници сакаат да ја разберат нашата посветеност:

Како што сугерира нашата цел „за свет без долгови ", ние се стремиме да соработуваме со нашите должници на исто рамниште. Ние работиме за нашите клиенти да го наплатат долгот, меѓутоа, во исто време се обидуваме да најдеме изводливи решенија за нашите должници да се ослободат од долгот. Оваа наша заложба да соработуваме со нашите должници на респектибилен начин е исто така дел од овој Кодекс на однесување.

5.3. Прекршувања, дојави и истраги

Овој Кодекс на однесување е резиме на бројни применливи закони, политики, договори, упатства и директиви, кои можат да имаат сериозни правни и дисциплински импликации за EOS, неговите вработени и другите засегнати страни.

Во секој случај на несигурност, се потпираме на релевантните збирки на информации, упатства или упатства за работа или се консултираме со нашата Канцеларија за усогласеност за да спречиме појава на прекршување на прво место и да избегнеме правни импликации за EOS и нас самите.

Откривање на потенцијални прекршувања

Показателите за можни ризик за потенцијална неусогласеност се дел од овој Кодекс на однесување и може да се најдат под секоја тема.

Покрај тоа, ние се одржуваме добро информирани и секогаш добро ги користиме нашите вештини за критичко размислување. Ако нешто ни изгледа чудно или необично, секогаш се трудиме да најдеме решение и не замижуваме. Секогаш кога разумно можеме да го сториме тоа, самите ја следиме ситуацијата. Меѓутоа, доколку постои личен ризик, ја предаваме ситуацијата на претпоставен или на Канцеларијата за усогласеност. Исто така, ние не се соочуваме сами со осомничените лица, туку секогаш вклучуваме други одговорни лица во решавањето на ситуацијата.

Постапување во случај на сомнителни прекршоци - Свиркање

Постојат неколку начини за внатрешно пријавување на откриено прекршување за да можат нашите специјалисти да го истражат случајот за да ги откријат причините за неусогласеноста и соодветно да ги приспособат нашите процедури.

Одлуката за тоа дали да се пријави случајот локално или кај Службеникот за корпоративна усогласеност на EOS мора да ја донесе лицето кое станало свесно за ситуацијата бидејќи тоа лице најдобро може да одреди кое лице за контакт е најпогодно за односниот случај.

За да овозможите брз одговор, треба веднаш да ги доставите можните случаи на несоодветно однесување и прекршоци на Истражниот панел на EOS користејќи ги следните канали за дојавување на EOS или Otto Group:

Доверливо известување преку корпоративна усогласеност на EOS:

compliance@eos-solutions.com

Compliance @ EOS – "Let's talk!"

Имињата или другите детали на вклучените страни може да бидат препознатливи, но нема да бидат откриени.

Анонимно известување (за вработени и надворешни партнери) е можно преку

Otto Group Whistleblowing System "Speak Up"

Или преку

Омбудсман на Otto Group:

dr-buchert@dr-buchert.de

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

+49 (0)6105-92 13 55

Ракување со индикации и истраги

Ако потенцијалното недолично однесување е поврзано со управните директори или со првото ниво на управување под него или ако настанатата штета надминува 10.000 евра, потребно е да се вклучи корпоративното усогласување на EOS што е можно побрзо.

Истражувачкиот панел на EOS темелно ги истражува сите наводи што се пријавени преку мрежата за дојавување или на кој било друг начин. Понатаму, незаконските дејствија генерално се упатуваат до властите. Одлуката за тоа дали случајот ќе се постапува внатрешно преку нашиот Истражен панел или ќе им биде предаден на соодветните органи зависи од конкретната ситуација.

Во EOS, ние обезбедуваме безбедна и доверлива работна средина каде што потенцијалните прекршоци можат да се пријават без страв од негативни последици и анонимно доколку е потребно. Секогаш го заштитуваме идентитетот на дојавувачот со строго доверливо чување на информациите. Ги охрабруваме нашите вработени да пријавуваат прекршоци во секое време во рамките на нашата култура на транспарентност и интегритет, а ние ги разгледуваме случаите за суштина користејќи јасни критериуми. Доколку по нашиот преглед треба да се вклучи надворешен орган, ние го олеснуваме тоа за секогаш да обезбедиме целосно разјаснување. EOS, исто така, јасно става до знаење дека мора да се воздржат од било какви одмазди против дојавувачите.