



Kodeks ponašanja

Eksterna verzija od 19.05.2025.

Sadržaj

1	U kompaniji EOS prelazimo sa reči na dela – način na koji poslujemo	3
1.1	Pristup kompanije	4
1.2	Kako je posvećenost naše kompanije povezana sa našom vizijom, misijom i principima	5
1.3	Globalni dogovor Ujedinjenih nacija – preuzimanje odgovornosti	7
1.4	Globalna primena i očekivanja od rukovodstva	7
2	Poslovanje sa integritetom	8
2.1	Davanje mita, korupcija i sukobi interesa	8
2.2	Sprečavanje pranja novca	10
2.3	Konkurencija i zaštita konkurencije	11
2.4	Prevara	13
3	Bezbednost zainteresovanih strana i kompanije EOS	15
3.1	Zaštita podataka	15
3.2	Bezbednost informacija	16
3.3	Odnosi sa javnošću i komunikacija sa državnim organima	18
3.4	Komunikacija u ime kompanije EOS	20
4	Korporativna odgovornost – sastavni deo društva	21
4.1	Zaposleno i radno okruženje	21
4.2	Životna sredina	23
4.3	Ljudska prava	24
5	O ovome Kodeksu ponašanja	26
5.1	Po čemu je ovaj Kodeks ponašanja specifičan	26
5.2	Zašto bi trebao da konsultujete naš Kodeks ponašanja	26
5.3	Prekršaji, uzbunjivanje i istrage	27

1 U kompaniji EOS prelazimo sa reči na dela – način na koji poslujemo

1.1 Pristup kompanije

Pristup sa vrha: Generalni direktor (CEO)

Drage kolege,

Naš svet se menja iz korena ovih dana: Globalizacija i digitalizacija nam omogućavaju da posmatramo ceo svet kao tržište i da poslujemo s partnerima u skoro realnom vremenom. Često treba samo da posegnemo za novim prilikama i naći ćemo ih.

Ali s novim prilikama dolazi i rastuća nesigurnost. Ponekad nemamo vremena za građenje dugoročnih odnosa. Sat otkucava, moramo da donosimo odluke brzo. U ovim novim uslovima, još je važnije da se oslonimo na jak moralni kompas da nas vodi kroz ovaj svet. Dozvolite mi da citiram slavnu TV voditeljku i preduzetnicu Opru Vinfri:

„Stvarno poštenje je kad postupiš ispravno, znajući da niko neće znati da li si ili nisi tako postupio.“

Slažem se s njom. Da bismo obezbedili perspektivno a istovremeno bezbedno okruženje za život, moramo postupati etički u našim poslovnim poduhvatima. Ako ne, bićemo ranjivi. Iz ovog razloga EOS je definisao moralne standarde u ovom Kodeksu ponašanja koji ćete upravo da pročitate. Obavezali smo se na njega i molimo i Vas, naše drage partnere, klijente i zaposlene, da uradite isto. Jer želimo da poslujemo na način koji omogućava svim uključenima da imaju koristi od toga, i sada i u budućnosti.



Slažete li se?

Marwin Ramcke

Pristup iz ugla regulatorne usklađenosti: Direktor regulatorne usklađenosti

Drage kolege,

U svetu gde su dinamične i ponekad disruptivne promene stalna pojava, digitalizacija i globalizacija nude nam brojne mogućnosti da oblikujemo i proširimo naše poslovanje. Usklađenost je centralni element naše korporativne kulture, koja podstiče integritet i omogućava inovacije. Težimo okruženju u kojem svako preuzima odgovornost za usklađenost i oseća se podržano u tome.

Naša misija je da zaštitimo EOS od rizika kao što su sankcije, reputacioni štete, sajber napadi i povrede podataka kako bismo obezbedili naše ekonomske ciljeve. U isto vreme, obraćamo pažnju na prava i slobode naših zaposlenih, poslovnih partnera, dužnika i drugih trećih lica. Efikasan sistem upravljanja usklađenošću prilagođen potrebama EOS-a pruža potrebnu sigurnost i fleksibilnost za naš uspeh. Snaga organizacije za usklađenost zasniva se na kulturi koju podstiču svest i obuka. Naš cilj je uspostaviti sistem upravljanja usklađenošću koji obezbeđuje kako trenutno, tako i buduće poslovanje, dok adekvatno odgovara na stalne tehničke, ekonomske, socijalne i političke promene.

U međunarodnom sektoru finansijskih usluga, digitalna transformacija je ključna za ostajanje konkurentnim, posebno sa našim raznolikim i evolutivnim poslovnim modelima. Moramo identifikovati rizike, preduzeti odgovarajuće mere za njihovo ublažavanje i implementirati ih na održiv način. Korišćenje veštačke inteligencije će se sigurno povećati unutar poslovanja, i moramo osigurati da je koristimo odgovorno i transparentno. Pored toga, moramo biti spremni na potencijalne sajber napade i bezbednosne incidente.

Kristin Lagard precizno opisuje ovu misiju: "Ostajemo posvećeni cilju promocije robusnog, otpornog i usmerenog bankarskog sektora koji se suočava sa izazovima i prilikama, na kraju podržavajući celokupnu ekonomiju." (Izveštaj o radu ECB-a za 2024.)

Usklađenost nam pomaže da donosimo prave odluke i živimo naše vrednosti. Kao pouzdan partner, organizacija za usklađenost i ja smo ovde da vas podržimo u odgovornom delovanju i ostvarivanju našeg punog potencijala. EOS Kodeks ponašanja služi kao kompas, dragoceni vodič u našem svakodnevnom radu, i čini osnovu svih naših akcija. tretiramo na pošten način, znamo da radimo pravu stvar.



Meike Fabian

1.2 Kako je posvećenost naše kompanije povezana sa našom vizijom, misijom i principima

Mi u EOSu težimo svetu bez dugova (svrha) što znači da našim dužnicima pružamo fer šansu da izmire svoja dugovanja. To činimo tako što ulažemo u najbolje ljude i tehnologije kako bismo našim klijentima i dužnicima pružali usluge koje se koriste jednostavno i bez napora. To se odražava u našoj viziji: Mi smo globalno povezan finansijski investitor vođen tehnologijom i preduzetničkim duhom.

Izraz „Za svet bez dugova“¹ predstavlja značaj našeg svakodnevnog rada i imidža, kao i naš cilj da primenjujemo principe društvene odgovornosti i ravnopravnosti.

Ova obaveza koju smo preuzeli sami na sebe izdvaja nas u odnosu na naše konkurente, a možda još i više zato što putem naših usluga stvaramo dodatnu vrednost za naše klijente, dužnike, privredu, nas same, te stoga i društvo u celini.

Mi nudimo balansirana rešenja koja su ekonomski izvodljiva za sve zainteresovane strane i koja dužnicima pružaju šansu da izmire svoje dugove. U te svrhe, proces naplate dugovanja prilagođavamo pojedincu i nudimo fer i realistične načine za izmirivanje dugova, uzimajući u obzir solventnost i ekonomske uticaje na dužnika radi izmirenja dugova.

Naravno, tretiranje dužnika sa poštovanjem i pažnjom, taktom i osećajem odgovornosti je važno za nas i stoga se takvo postupanje očekuje od svih u kompaniji EOS. Mi uvek komuniciramo ravnopravno i ostajemo objektivni čak i ako razgovor postane težak.

Takođe, mi sarađujemo sa udruženjima za naplatu dugova kako bismo pomogli u formiranju zakonskih i etičkih okvira našeg poslovanja.

U naporima da ispunimo ovu svrhu, u našim kompanijama pokrenuli smo mnoge raznovrsne inicijative.

Jedan primer naših inicijativa je fondacija „finlit“, koja pomaže u rešavanju tabu tema o novcu i dugovima, unapređenju finansijske pismenosti i samim tim smanjenju prekomernih ličnih dugovanja. Zahvaljujući činjenici da smo jedna od najvećih kompanija za naplatu dugova na svetu koja zna sve o zaduženosti, možemo da pružimo podršku onima koji kasne sa otplatom i to često pre nego što bude prekasno. Pomoću fondacije „finlit“ pružamo svoj doprinos društvu i posvećeni smo podizanju svesti o tome kako postupamo sa novcem, čak i u ranim fazama života, tako da nikada ne dođemo u opasnost od prezaduženosti.

Radi ostvarivanja ciljeva poštujemo naših sedam osnovnih principa:

¹ "For a debt-free world"



SA REČI NA DELA

pristup koji sami primenjujemo tražimo i od partnera



POVERENJE

uspostavljamo iskrene odnose sa našim zaposlenima i eksternim partnerima



TEŽNJA KA SAVRŠENSTVU

težimo ka postizanju najboljih rešenja



PRIHVATIMO PROMENE

promene posmatramo kao prilike za lični i profesionalni razvoj



BITI HRABAR

otvoreno se bavimo sukobima i ukazujemo na probleme



VOLJA ZA STICANJEM NOVH ZNANJA

učimo na sopstvenim greškama i stalno radimo na sebi



PODELI SVOJE ZNANJE

naše poslovanje ne poznaje granice i koristi sinergije

Ovi osnovni principi sadržani su i u ovom Kodeksu ponašanja koji služi kao okvir na nivou grupe na osnovu kojeg se ostvaruje naša posvećenost da uvek strogo poštujemo zakone kao i sopstvene etičke norme i vrednosti.

Poštovanje osnovnih principa i ovog Kodeksa ponašanja kompanije EOS je od suštinskog značaja za ostvarivanje uspeha, što je i preduslov za ispunjavanje naših visokih standarda i ciljeva u smislu održivog preduzetništva, društvene odgovornosti i integriteta u opštem smislu.

1.3 Globalni dogovor Ujedinjenih nacija – preuzimanje odgovornosti

EOS je potpisnik Globalnog dogovora Ujedinjenih nacija (UNGC), okvira u kome se kompanije angažuju kako bi zaštitile i donele univerzalne principe u oblastima ljudskih prava, rada, životne sredine i borbe protiv korupcije.

Deset principa UNGC-a se takođe odražavaju i u našem Kodeksu ponašanja:

Princip 1: Kompanije treba da podrže i poštuju zaštitu međunarodno zagarantovanih ljudskih prava; i

Princip 2: Kompanije ne smeju da budu saučesnici u kršenju ljudskih prava.

Odražava se u poglavlju: „Ljudska prava“

Princip 3: Kompanije treba da podrže pravo na slobodno udruživanje i pravo na kolektivne ugovore

Princip 4: Kompanije treba da eliminišu sve oblike prinudnog rada;

Princip 5: Princip 5: Kompanije treba da ukinu dečiji rad; i

Princip 6: Kompanije treba da zabrane diskriminaciju u vezi sa zapošljavanjem i zanimanjem.

Odražava se u poglavlju: „Zaposleni i radno okruženje“

Princip 7: Kompanije treba da preduzimaju mere predostrožnosti u vezi sa životnom sredinom;

Princip 8: Kompanije treba da preduzimaju mere radi promocije odgovornosti vezane za životnu sredinu i

Princip 9: Kompanije treba da podrže razvoj i širenje tehnologija koje čuvaju životnu sredinu.

Odražava se u poglavlju: „Životna sredina“

Princip 10: Kompanije treba da učestvuju u borbi protiv korupcije u svakom smislu, uključujući iznude i podmićivanje.

Odražava se u poglavlju: „Davanje mita, korupcija i sukobi interesa“

1.4 Globalna primena i očekivanja od rukovodstva

Svi zaposleni u kompaniji EOS treba da primenjuju ovaj Kodeks ponašanja. Očekujemo da svi naši zaposleni, direktori, rukovodioci i članovi izvršnog odbora budu upoznati sa opštim temama iz kodeksa i da poštuju zahteve kodeksa prema svom najboljem saznanju.

Takođe, EOS redovno proverava upoznatost sa Kodeksom ponašanja putem globalnog sistema za e-učenje („learning snacks“, sa osvrtom na glavne teme i/ili najnovije izmene).

EOS od članova svog rukovodećeg osoblja očekuje da u svojim upravljačkim postupcima primenjuju ovaj Kodeks ponašanja i da saglasno podižu svest o ovim temama među svojim kolegama i timovima

2 Poslovanje sa integritetom

2.1 Davanje mita, korupcija i sukobi interesa

Davanje mita, korupcija i sukobi interesa obuhvataju sve situacije u kojima određeno lice pokušava da neopravdano utiče na druge ili na se njega neopravdano utiče sa ciljem ostvarivanja neprimerene ili čak nezakonite prednosti za sebe ili bilo koje drugo lice. U svakom slučaju, to dovodi do problema u kom se odluke ne zasnivaju na objektivnom rasuđivanju niti se donose u ime predmetne strane kako bi trebalo da se donose.

EOS od svih svojih zaposlenih, direktora i partnera zahteva da uvek imaju u vidu da neće biti tolerisane nikakve radnje izvršene bilo u njihovo ime ili u ime kompanije, u vezi sa davanjem ili traženjem neopravdane prednosti u razmenu za nešto drugo. EOS uvek očekuje od svojih zaposlenih, direktora i partnera da prilikom obavljanja poslovnih aktivnosti maksimalno vode računa da ne izazivaju nikakvu sumnju na podmićivanje, korupciju ili sukobe interesa, kao i da uvek jasno izražavaju taj stav u okviru kompanije i svim svojim poslovnim partnerima.

PREPORUČENE RADNJE

Uvek se prvo zapitajte: Da li bi neko ovaj poklon/prednost mogao da smatra neprimerenim? Da li se ovaj poklon daje samo zato što se druga strana nada da će uticati na moje odluke u sadašnjosti ili budućnosti? Da li pokušavam da utičem na nečiju odluku? Da li bih ja dao(la) takav poklon ili prednost u istoj situaciji? Ako niste sigurni, preporučuje vam se da se obratite Savetniku za regulatornu usklađenost i zaštitu podataka o ličnosti (Compliance and Data Protection Officer)

- Izbegavajte situacije u kojima bi neko mogao da preispituje vašu moć rasuđivanja, objektivnost ili lojalnost kompaniji EOS. Ukoliko se nađete u situaciji da ste vi ili članovi vaše uže porodice ili prijatelji na bilo koji način povezani sa poslovnom aktivnošću, trebalo bi da otvoreno razgovarate o toj situaciji sa vašim nadređenim i kadgod je to moguće predate slučaj nekome ko nije u sukobu interesa (potpuno se udaljite od situacije).
- Ukoliko smatrate da se nalazite u situaciji u kojoj zaista osećate da vam je bezbednost ugrožena, možete uzeti u obzir vršenje plaćanja ili ispunjavanju zahteva. Međutim, trebalo bi odmah da se obratite Savetniku za regulatornu usklađenost i zaštitu podataka o ličnosti ili Korporativnom pravniku i takođe razmotriti prijavljivanje nadležnim državnim organima (tj. policiji).

NEPREPORUČENE RADNJE

- Nemojte se baviti drugim poslom van radnog mesta koji na bilo koji način može biti povezan sa vašim radom u kompaniji EOS (ostvarivanje koristi u lične svrhe ili direktna konkurencija). Ukoliko niste sigurni ili ukoliko je definisano u vašem ugovoru o radu, o svim svojim poslovima van radnog odnosa ili drugim zaposlenjima treba da razgovarate sa vašim rukovodiocem ili HR službom i tražite odobrenje istih.
- Nemojte direktno ili indirektno stupati u poslovni odnos sa EOSom, npr. nemojte učestvovati u javnim ili privatnim aukcijama u kojim kompanija EOS nastupa kao prodavac podraživanja, zaloga ili nepokretnosti.
- Nemojte davati nikakve poklone niti prednosti vašim zaposlenima ili poslovnim partnerima, a da se prethodno niste uverili da se istima ne krše domaći zakoni i smernice naše grupe ili same kompanije, kao i da su poreski aspekti propisno rešeni. U svakom slučaju, pokloni/pozivi/prednosti nikada ne bi trebalo da se koriste kako bi se uticalo na odluku i istovremeno moraju biti primereni za datu situaciju
- Nemojte angažovati niti unaprediti osobu koja je u srodstvu ili blizak prijatelj sa vama bez prethodnog savetovanja sa vašim nadređenima i nekim iz HR službe. Ako je funkcija na menadžerskom ili višem položaju, trebalo bi da obavestite i nadležnog člana odbora kompanije EOS i HR kako biste dobili odobrenje pre angažovanja ili unapredili datu osobu (to važi za svako napredovanje u karijeri).
- Nemojte odobravati nikakve koristi poslovnim partnerima kako biste zaključili posao/ugovor (npr. mito, plaćanja radi ubrzanja procedura, potkupljivanje).

POKAZATELJI RIZIKA

- Prilikom poslovanja u zemljama poznatim po davanju mita i korupciji (npr. na osnovu Indeksa percepcije korupcije (CPI) organizacije „Transparency International“), a posebno prilikom poslovanja sa organima vlasti ili kompanijama u javnom sektoru, treba primeniti dodatne mere opreza.
- Neobično visoke naknade, provizije ili pokloni/skupa reprezentacija.
- Zahtevi za gotovinska plaćanja ili plaćanja trećem licu ili subjektima u inostranstvu.
- Poslovni partneri koji odbijaju da potpišu odredbe o poštovanju propisa u ugovorima, koji ostavljaju utisak da nemaju adekvatno osoblje/resurse za pružanje zahtevanih usluga ili koji traže propratna pisma/verbalne sporazume kojima se zaobilazi ugovor.
- Potencijalni poslovni partneri koji traže usluge.
- Usluga ili aranžman za koji vam saradnik predlaže da ne bude dokumentovan i pozivi na razgovor bez prisustva svedoka, npr. zaobilazanje principa „četvoro očiju“ (pravilo o prisustvu dve osobe).

2.2 Sprečavanje pranja novca

Pranje novca predstavlja prikrivanje pravog porekla nezakonito ostvarenih prihoda u svrhu uvođenja tih prihoda u zakonit ekonomski i finansijski promet. U cilju identifikovanja ovih transakcija, svi zakoni o sprečavanju pranja novca propisuju obaveze poštovanja određenih obaveza u vezi sa detaljnom analizom (due diligence).

Ova tema je blisko povezana sa sprečavanjem finansiranja terorizma, koje podrazumeva pružanje i prikupljanje finansijskih resursa za terorističke aktivnosti. Ova sredstva ne moraju uvek da potiču iz krivičnih dela.

EOS zahteva od svih svojih rukovodilaca i zaposlenih da imaju svest o zakonskim zahtevima i da uoče kritične situacije u zavisnosti od obima odgovornosti. Svi sektori koji primaju i vrše plaćanja, započinju saradnju sa novim klijentima i vrše odabir partnera/dobavljača, treba još više da budu svesni ovih vrsta rizika i pokazatelja.

PREPORUČENE RADNJE

- Svaki put kada primite gotovinu ili novčane transfere, treba da razmotrite određene granične vrednosti i zahteve za identifikacijom na osnovu zakona u vašoj zemlji. U tim slučajevima, potrebno je da prikupite sve podatke koji se zahtevaju u skladu sa zakonom (npr. ime i prezime, adresu, nacionalnu pripadnost, kopiju LK) i postarate se da se ovi podaci dokumentuju i čuvaju u zakonom predviđenom roku.
- Klijenti, investicioni partneri, ključni dobavljači/pružaoци usluga, prodavci nenaplativih kredita, kupci itd. uvek moraju biti provereni u skladu sa zahtevima važećeg zakona o sprečavanju pranja novca i u vezi sa njihovom reputacijom u opštem smislu. EOS je posvećen poslovanju sa uglednim partnerima.
- Istog trenutka kada nastane sumnja o pranju novca, hitno se obratite licu zaduženom za poslove sprečavanja pranja novca.
- U slučaju netipičnih transakcija i namere da se započne poslovna saradnja sa kompanijama u zemljama visokog rizika, izvršite neophodne procedure due diligence analize/„upoznaj svog klijenta“ (know your customer).

NEPREPORUČENE RADNJE

- Nemojte birati klijente, investicione partnere, ključne dobavljače/pružaoce usluga, prodavce nenaplativih kredita, kupce itd. koji imaju reputaciju da se potencijalno bave neetičkim ili čak kriminalnim radnjama.

- U vezi sa poslovnim partnerima, ne prihvatajte nikakva plaćanja od strane trećih lica koja nisu strana u ugovoru.
- Ne prihvatajte gotovinska plaćanja u neuobičajenim situacijama (npr. posebno u vezi sa dobavljačima, partnerima ili u slučaju velikih iznosa).
- Nemojte poslovati sa kompanijama koje se nalaze na listama sankcionisanih zemalja.

POKAZATELJI RIZIKA

- Zahtevi za prijemom gotovinskih isplata ili plaćanjem u gotovini u slučajevima kada je bankarski transfer uobičajen i mnogo prikladniji.
- Zahtevi za prijemom plaćanja od trećih lica ili plaćanjem iznosa trećim licima odnosno neuobičajenim izvršenjem (van ugovora/poslovne aktivnosti/pravnog osnova).
- Prijem plaćanja od trećeg lica i odbijanje da se obelodani odnos sa konkretnim ugovornim partnerom.
- Zahtevi za vršenjem plaćanja na lokacije u inostranstvu/zemljama visokog rizika (npr. koje su poznate po terorističkim aktivnostima).
- Plaćanje ne odgovara prihodima i finansijskom stanju dužnika.
- U transakciji učestvuje osoba iz političkih krugova.

2.3 Konkurencija i zaštita konkurencije

Povrede propisa o konkurenciji i zaštiti konkurencije predstavljaju radnje u okviru kojih privredni subjekti zaključuju sporazume na osnovu kojih ostvaruju korist o trošku konkurencije ili opšte privrede. U suštini, treba izbegavati svaki ugovor kojim se ograničava konkurencija, bez obzira na to da li je ugovoren u pisanom, usmenom ili čak prećutnom obliku. Najteže prekršaje predstavljaju sporazumi o cenama i podeli tržišta. Ali i sporazumi u vezi sa tenderima, razmena osetljivih informacija o konkurenciji ili zloupotreba tržišnog položaja takođe predstavljaju povrede zakona. Čak iako samo postoji sumnja na takve prekršaje, organi za zaštitu konkurencije mogu pokrenuti dugotrajne istrage i, ukoliko dokažu prekršaje, mogu primeniti stroge novčane kazne po kompaniju ili lica odnosno mogu pokrenuti krivični postupak. Ulazak u ovakvu saradnju ili razmatranje ovakve vrste saradnje kao što su ugovori o zajedničkom ulaganju ili servisiranju u vezi sa transakcijama ili drugim poslovnim prilikama je naravno dozvoljeno pod uslovom da je isključeno zaobilaženje zaštite konkurencije.

U skladu s tim, kompanija EOS zahteva da svi njeni direktori i zaposleni uvek kritički ispituju kontakte sa konkurencijom.

PREPORUČENE RADNJE

- Planirana zajednička ulaganja koja se obelodanjuju klijentu/prodavcu smatraju se nekritičnim, imajući u vidu da njihov cilj niti rezultat ne predstavlja sprečavanje, ograničavanje niti ometanje konkurencije.
- Ako ste pozvani na sastanak sa konkurentom, uvek se zapitajte o razlogu za poziv. Ukoliko deluje da razlozi nisu u skladu sa zakonom o zaštiti konkurencije, konsultujte se sa sektorom za poštovanje propisa ili pravnom službom kao što biste postupili u bilo kom slučaju u kom niste sigurni.
- U slučaju da na sastanku (asocijacije), određeni konkurent počne da diskutuje o temama koje su u sukobu sa zakonima o zaštiti konkurencije, odbijte diskusiju, saopštite da EOS nema nikakvu nameru da učestvuje u takvim dogovorima i zatražite da se vaš stav evidentira u zapisniku (ukoliko se vodi). Ako konkurent ne želi da prestane da diskutuje o toj temi, napustite sastanak.
- Prilikom razgovora o aktuelnoj situaciji na tržištu sa konkurentima, vodite računa da se razgovor vodi isključivo o opštim, javno dostupnim temama koje nisu interne.
- Svi upiti od strane organa za zaštitu konkurencije moraju se dostaviti licu zaduženom za poslove zaštite konkurencije (Anti-Trust Officer) u Otto Grupi, u skladu sa Smernicama o zaštiti konkurencije Otto Grupe.

NEPREPORUČENE RADNJE

- Nemojte ugovarati sporazume ili čak razmenjivati informacije o cenama, elementima cena, profitnim maržama, troškovima, prodaji, strateškim informacijama ili drugim uslovima sa konkurentima, osim u slučaju zakonitih sporazuma o saradnji sa konkurentima i drugim učesnicima na tržištu.
- Nemojte vršiti raspodelu/podelu tržišta, tehničkih dostignuća ili ulaganja, osim u slučaju zakonitih sporazuma o saradnji sa konkurentima i drugim učesnicima na tržištu.
- Kada prisustvujete sastancima (Udruženja), nemojte razgovarati o gorepomenutim osetljivim temama.
- Nemojte se baviti aktivnostima kojima se zloupotrebljava dominantan položaj na tržištu koje podrazumevaju sprečavanje konkurenata da se takmiče ili njihovo istiskivanje sa tržišta (npr. naplaćivanje nerazumno visokih cena radi zloupotrebe klijenata, primena neopravdanih uslova za partnere).
- Kada učestvujete u istraživanjima, nemojte pružati informacije koje otkrivaju kompaniju ili njene strategije.

POKAZATELJI RIZIKA

- Učešće u sastanku asocijacije.
- Konkurent želi da razgovara o internim pitanjima (npr. u vezi sa cenama).
- Konkurent želi sastanak u četiri oka i/ili prethodno ne daje jasan razlog za to.
- Neko vam predlaže da zajedno nastupate protiv slabijeg konkurenta.

2.4 Prevara

Prevara podrazumeva stvaranje lažnih činjenica ili prikrivanje istinitih činjenica, tj. obmanjivanje nekoga u cilju sticanja finansijske koristi o trošku tog drugog lica. U delima prevare pravi se razlika između internih i eksternih slučajeva. U eksternim slučajevima, treća lica van kompanije EOS pokušavaju da prevare kompaniju. U internim slučajevima, zaposleni u kompaniji EOS takođe mogu upasti u zamku i pokušati da prevare kompaniju EOS, njene klijente ili dužnike iz različitih razloga.

Svi direktori i zaposleni moraju imati na umu da se interna prevara neće tolerisati i da će u svim slučajevima biti pokrenuti krivični postupci. Takođe, svi u kompaniji EOS treba da primenjuju oprez u vezi sa eksternom prevarom. Eksterna prevara se takođe prijavljuje policiji.

Očekujemo da svako u kompaniji EOS ko sumnja na prevaru potraži pomoć i/ili obavesti odgovorna lica ili sektore o datoj situaciji. EOS očekuje od svih direktora i sektora da sa bilo kojim takvim tvrdnjama postupe na poverljiv i pažljiv način, i da slučaj upute internoj funkciji koja se bavi tim pitanjima.

PREPORUČENE RADNJE

- Uvek potražite pomoć kada sumnjate na dela prevare, bilo interne ili eksterne.
- Budite oprezni po pitanju krađe i prikrivanja identiteta prilikom kontakta sa eksternim licima (kao što su lica koja se lažno predstavljaju da rade za određenog klijenta ili koja pokušavaju da se predstave kao neko iz kompanije EOS).
- Uvek primenjujte uspostavljene prakse (npr. princip „četvoro očiju“/ ponavljanje provere). Always follow the established processes (e.g. four eyes principle/double check principle).

NEPREPORUČENE RADNJE

- Ne izvršavajte nikakve nepoštene niti prevarne radnje bilo koje vrste, a posebno u vezi sa novcem, imovinom ili uslugama kompanije EOS, njenih klijenata, dužnika ili partnera.

- Ne postupajte po zahtevu drugih lica ukoliko vam zathevi deluju nerazumno, nepošteno ili čudno. Takve zahteve zabeležite i prosledite nadređenom uz jasno naznačenu vašu neprijatnost ili sumnju.
- Nikada nemojte izbegavati da primenjujete utvrđene interne procedure (npr. primena principa „čtetvoro očiju“ u vezi sa svim novčanim procesima, odobravanjem pristupa prostorijama ili softveru, pružanjem poverljivih informacija itd.). Prevara je uglavnom omogućena kada spustimo gard.
- Nemojte davati (osetljive) informacije nepoznatim licima, čak i ukoliko vam deluju da su od poverenja ili da rade za kompaniju od poverenja.

POKAZATELJI RIZIKA

Eksterna prevara:

- Nemojte davati (osetljive) informacije nepoznatim licima, čak i ukoliko vam deluju da su od poverenja ili da rade za kompaniju od poverenja.

Interna prevara:

- Kolege koje nevoljno dele svoj posao sa kolegama ili ga nevoljno predaju kolegama ili čak retko idu na odmor.
- Kolege koje od vas traže da prikrijete, izmenite, falsifikujete ili izbegnete informacije.
- Kolege kod kojih primetite iznenadnu promenu načina života.

3 Bezbednost zainteresovanih strana i kompanije EOS

3.1 Zaštita podataka

Podaci o ličnosti u kompaniji EOS podrazumevaju sve podatke koji se jasno odnose na fizička lica i koji omogućavaju identifikaciju datih fizičkih lica i/ili pružaju dodatne informacije o njima, kao što su ime i prezime, adresa prebivališta, broj telefona, e-pošta, datum rođenja, podaci o banci, finansijski podaci, plate, evaluacije, broj LK ili JMBG itd. Sve zainteresovane strane moraju biti uverene da naša kompanija obrađuje podatke o ličnosti sa naročitom pažnjom i u skladu sa zakonima koji regulišu oblast zaštite podataka o ličnosti. Obrada podataka o ličnosti uključuje sve vrste aktivnosti povezanih sa podacima o ličnosti, kao što je prikupljanje, skladištenje, prenos, korišćenje itd.

Kako bismo obezbedili zaštitu podataka svih naših zainteresovanih strana, očekujemo da svi u kompaniji EOS i naši poslovni partneri vode računa prilikom postupanja sa podacima, a posebno podacima o ličnosti. Ukoliko niste sigurni koji je ispravan način postupanja sa podacima o ličnosti, slobodno se posavetujte sa Licem za zaštitu podataka u ličnosti (Data Protection Officer).

PREPORUČENE RADNJE

- Uvek se prvo zapitajte: Da li su podaci kojima rukujem podaci lica čiji identitet je utvrđen ili se može utvrditi. Ako jeste, veoma pažljivo pristupite obradi ovih podataka i obradu istih vršite isključivo na dokumentovan način. Ako podaci nisu podaci o ličnosti, u svakom slučaju treba da razmotrite da li su ovi podaci poverljive prirode u poslovnom smislu i da li ih shodno tome treba tretirati sa podjednakom pažnjom.
- U svakom slučaju, nastavite da razmatrate inovacije, mogućnosti ili ideje koje bi bile od koristi za EOS i naše klijente čak i ukoliko postoji zabrinutost u vezi sa zaštitom podataka, i uvek razgovarajte o tome sa vašim nadređenim i internim licima nadležnim za poslove zaštite podataka koji vam mogu pomoći da pronađete uspešno rešenje.
- Imajte na umu da svaka obrada podataka o ličnosti treba biti izvršavana isključivo u skladu sa Zakonom o zaštiti podataka o ličnosti, što znači da svaki put kada planirate da izvršite novu aktivnost ili izmenite postojeću, korišćenje softvera, prikupljanje novih podataka i sl. uvek treba da uključite Lice za zaštitu podataka o ličnosti u skladu sa internim procedurama kompanije kako bi izvršio procenu usklađenosti poslovanja sa propisima o zaštiti podataka o ličnosti.
- Vršite prikupljanje i obradu samo onih podataka koji se odnose na određenu svrhu i u skladu sa validnim pravnim osnovom za obradu podataka
- Kolegama dozvolite pristup podacima o ličnosti isključivo ukoliko je to potrebno ("need to know" basis).
- Kad god je moguće, izvršite anonimizaciju i pseudonimizaciju podataka ličnosti sa kojima radite.

- Pridržavajte se rokova za čuvanje i brisanje podataka o ličnosti.
- Uvek prethodno proverite da li vam je dozvoljeno da vršite prenos podataka o ličnosti drugom licu.

NEPREPORUČENE RADNJE

- Nemojte čuvati podatke o ličnosti koji moraju biti obrisani nakon isteka zakonskog roka za brisanje podataka.
- Nemojte vršiti obradu podataka o ličnosti niti ih prosleđivati bez zakonskog osnova ili na nedokumentovan način.
- Nikada nemojte nepažljivo postupati sa podacima o ličnosti.
- Izbegavajte pretraživače koji memorišu vašu IP adresu (npr. Google ili Yahoo) kada vršite pretragu lica (ako je korišćenje tih pretraživača dozvoljeno zakonom, koristite servise koji ne evidentiraju IP adresu kao što je www.Startpage.com).

POKAZATELJI RIZIKA

- Obrada podatka fizičkih lica čiji identitet je utvrđen ili se može utvrditi.
- Primena novih ili promena postojećih softvera ili procesa.
- Rad sa pružaocima usluga (npr. outsourcing).
- Zahtevi trećih lica u vezi sa imenom, adresom, dugom, starošću, brojem računa u banci, fotografijom, kopijom lične karte i dr. podataka određenog lica.

3.2 Bezbednost informacija

Bezbednost informacija ne samo da obuhvata sve u vezi sa rizicima informacionih tehnologija već se i bavi načinom zaštite dokumenata i podataka i načinom obezbeđenja poverljivosti. S obzirom na to da je naša kompanija finansijski investitor koji je veoma digitalizovan i ima pristup zasnovan na podacima, pridaje još veći značaj zaštiti podataka i zahteva poštovanje najstrožih standarda zaštite podataka. Za nas podaci imaju najveću vrednost i zaštita osetljivih podataka bilo koje vrste predstavlja osnov za naš uspeh.

Kako bismo zaštitili naše podatke, od ključnog je značaja da sa podacima od naših klijenata, dužnika, kao i sopstvenim podacima postupamo pažljivo i savesno.

PREPORUČENE RADNJE

- Uvek promenite standardnu/početnu lozinku.
- Budite oprezni kada radite na javnom mestu. Kada koristite laptop na javnom mestu, koristite režim privatnosti na ekranu.
- Odmah prijavite gubitak podataka (čak i ako samo pretpostavljate da je došlo do gubitka) i sumnjive aktivnosti licu zaduženom za poslove iz oblasti bezbednost informacija.
- Zaključajte računar (taster „Windows“ + „L“) kada ga ostavljate bez nadzora čak i na kratko vreme.
- Dokumenta sa poverljivim informacijama moraju da se na odgovarajući način čuvaju i brišu (npr. zaštićeni folder za obrisane poverljive informacije).
- Strogo vodite računa pre otvaranja priloga ili linkova (koji nekad izgledaju kao prilozi / fajlovi) od nepoznatih izvora. Ako niste sigurni, obratite se vašem lokalnom licu zaduženom za poslove iz oblasti bezbednost informacija pre otvaranja sumnjivih priloga/linkova.

NEPREPORUČENE RADNJE

- Nemojte nikome davati vaše korisničko ime i lozinku, čak ni kolegama iz kompanije. Korisnička imena i lozinke treba da budu lične (funkcionalni korisnici su prihvatljivi samo u veoma posebnim okolnostima i u niskorizičnom okruženju).
- Nemojte davati organizacione šeme ili druge informacije o kompaniji trećem licu van kompanije bez ugovora o zaštiti poverljivosti ili odredbe o zaštiti poverljivosti u ugovorima. Ove informacije se često mogu iskoristiti za prevarne radnje i mrežne krađe identiteta/podataka korisnika interneta (eng. Phishing calls/emails).
- Nemojte ostavljati dokumenta, mobilne uređaje (laptopove, mobilne telefone) niti prenosive memorije (CD-ove, USB memorije, eksterne hard diskove) bez nadzora.
- Nemojte davati interne informacije na internetu/društvenim medijima osim ako isto nije u okviru vaših radnih dužnosti (npr. kao zaposlenog ili na osnovu odobrenja vašeg Sektora za komunikacije).

POKAZATELJI RIZIKA

- Rukovanje poverljivim informacijama/Pristup softveru sa osetljivim informacijama
- Rad u javnim prostorima/van kancelarije (rad van kancelarije/rad od kuće)
- E-pošta/telefonski pozivi/pisma itd. od nepoznatih izvora

3.3 Odnosi sa javnošću i komunikacija sa državnim organima

Političari i društvo s pravom očekuju od kompanija da pruže doprinos aktuelnim političkim i socijalnim debatama. Kao jedan od vodećih investitora u oblasti nenaplativih kredita i ekspert za obradu neizmirenih potraživanja, a posebno kao deo Otto Grupe, to je deo poslovne filozofije kompanije EOS. Bez obzira na to gde posluje, naša kompanija radi u prilog regulisanju tržišta u cilju garantovanja jasnog standarda kvaliteta. Tamo gde već postoje zakoni koji su definisali poslovanje, pružamo podršku poštovanju tih zakona i pomoć u njihovom dodatnom razvoju. Naša kompanija ostvaruje kontakt sa političarima i povezuje se sa organizacijama i asocijacijama za zaštitu potrošača. Naša kompanija svoje dugogodišnje iskustvo u upravljanju potraživanjima stavlja na raspolaganje na saslušanjima, konsultacijama i tehničkim raspravama – i to uvek na transparentan način i otvorenog uma.

U cilju poboljšanja ugleda sektora naplate dugova, naša kompanija sarađuje sa asocijacijama (npr. Federacija evropskih nacionalnih asocijacija za naplatu potraživanja) u cilju realnog prikazivanja procesa naplate dugova kao procesa koji se izvršava na fer, pristojan i transparentan način.

Istovremeno, EOS može biti predmet zvaničnih zahteva ili intruzivnijih mera nadležnih organa kada postoji sumnja da naše aktivnosti mogu na neki način biti problematične. Uvek smo posvećeni saradnji sa državnim organima i istovremenoj zaštiti naših klijenata u skladu sa zakonom.

PREPORUČENE RADNJE

Odnos sa javnošću

- Sve EOS kompanije su članice Federacije evropskih nacionalnih asocijacija za naplatu potraživanja ili sličnih nacionalnih asocijacija i učestvuju u njihovim aktivnostima.

Komunikacija sa državnim organima

- Ukoliko postoji zvanični zahtev nekog organa (vladinog organa, policije, javnog tužioca), koji je van uobičajenog svakodnevnog poslovanja, takve zahteve uvek uputite Korporativnom pravniku ili rukovodstvu.
- U slučaju pretresa/racije, uvek pratite lokalne smernice u vezi s tim, ali generalno:
 - Zatražite da vam pokažu nalog za pretres i obavestite rukovodstvo/Korporativnog pravnika
 - Budite smireni i učtivi
 - Sarađujte isključivo u meri u kojoj je to obavezno

NEPREPORUČENE RADNJE

Odnosi sa javnošću

U situacijama u kojima ne postoji usaglašeno zvanično mišljenje kompanije EOS, a vi ste jasno označeni kao zaposleni u kompaniji EOS:

- Ne zastupajte političko-partijske stavove i nemojte davati izjave u vezi s tim.
- Ne iznosite stavove protiv i ne suprotstavljajte se nikakvim političkim strankama ili stavovima istih.
- Ne iznosite stavove protiv i ne suprotstavljajte se nikakvim političkim strankama ili stavovima istih.

Komunikacija sa državnim organima

- Ne ometajte nikakve istrage nadležnih organa, ukoliko se pridržavaju naloga za pretres. Ako deluje da postupaju van granica naloga, obavestite ih o tome i zatražite da vam pismenim putem potvrde vašu primedbu.
- Nemojte davati netačne ili neujednačene informacije u vezi sa zahtevima za informacije nadležnih organa.

POKAZATELJI RIZIKA

Odnosi sa javnošću

- Rad na izuzteno regulisanim tržištima
- Obaveza poštovanja suviše zahtevnih i/ili birokratskih procedura.

Komunikacija sa državnim organima

- Organi koji često vrše pretrese konkurenata.

3.4 Komunikacija u ime kompanije EOS

Sve što bilo ko od nas kaže ili uradi u ime kompanije EOS utiče na EOS kao kompaniju, a samim tim se odražava na naše klijente, partnere, dužnike i sve naše saradnike. Stoga, naša kompanija nastoji da održi ujednačen stav o tome šta neko može izjaviti o kompaniji EOS i u kojim okolnostima. Da, mi želimo da se naše mišljenje uvaži i želimo da budemo transparentni, ali to ne znači da svako treba da bude zvanični govornik koji izražava svoj lični stav u vezi sa kompanijom EOS. Mi želimo da izražavamo jedinstveno mišljenje, makar po najbitnijim pitanjima.

PREPORUČENE RADNJE

- U situacijama u kojima vas drugi jasno vide i razumeju kao zaposlenog u kompaniji EOS, izjašnjavajte se samo o prethodno dogovorenim temama ili ljubazno odbijte da odgovorite na pitanja u ime kompanije EOS. Ako želite da date svoje lično mišljenje i sigurni ste da ono nije u sukobu sa interesima kompanije EOS, jasno naglasite da dajete odgovor isključivo u privatnom svojstvu.
- Kada učestvujete u diskusijama na društvenim mrežama u vezi sa našim poslovanjem, jasno naznačite da radite za EOS i da izražavate svoje lično mišljenje, a ne mišljenje kompanije EOS.
- Ako niste sigurni na koji način da komunicirate u ime kompanije EOS, konsultujte se sa Sektorom za komunikacije i marketing.
- Ako ste pozvani da držite predavanje ili govor u ime kompanije EOS, uvek zatražite odobrenje direktora i Sektora za komunikacije i marketing (odobrenje platforme/događaja).
- Uvek koristite profesionalno pripremljene informacije i dokumenta sa oznakom firme.

NEPREPORUČENE RADNJE

- Generalno i ukoliko vas nije posebno imenovalo rukovodstvo ili Sektor za komunikacije i marketing, nemojte komunicirati sa medijima/štamptom/novinarima, već im ljubazno saopštite da naša kompanija ima Sektor za komunikacije kom mogu uputiti sva pitanja.

POKAZATELJI RIZIKA

- Davanje intervjua na temu kompanije EOS / naplate dugova / otkupa dugova
- Držanje govora ili predavanja u vezi sa vašom funkcijom u kompaniji EOS
- Objavljivanje članaka ili dokumenata sa informacijama o kompaniji EOS
- Poznati ste na društvenim mrežama kao zaposleni u kompaniji EOS

4 Korporativna odgovornost – sastavni deo društva

Ubeđeni smo da generisanje duga može da generiše stvarnu dodatnu vrednost. Naše ambiciozne težnje prevodimo u praksu s jasnim ciljem na umu – “changing for the better” za naše klijente, partnere, platioce u docnji i nas same.

U tom pogledu, EOS se fokusira na četiri centralna polja rada koja su uzeta u obzir u ovom Kodeksu ponašanja:

Odgovorna naplata: Kako možemo da promenimo živote ispunjene dugovima na bolje?

Obraćamo se našim platiocima u docnji s poštovanjem i korektno i pružamo im rasterećenje kroz održiv dug i fokusiranje na rešenje.

Zajednički napredak: Kako da promenimo društvo na bolje?

Preuzimamo na sebe društvenu odgovornost – i u okviru naše firme promovisanjem osnaženost, različitost i inkluziju i na nivou društva putem obrazovnih inicijativa.

Zaštita životne sredine: Kako možemo da promenimo klimu na bolje?

Radimo s fokusiranim i brzo sprovodljivim merama kako bismo ostvarili svoj cilj klimatske neutralnosti do 2030 godine.

Finansijska stabilnost: Kako možemo da promenimo poslove naplate duga na bolje?

Preuzimamo inicijativu u promovisanju visokih i obavezujućih standarda u industriji kao i smernica za odgovorno ponašanje.

4.1 Zaposleni i radno okruženje

Podrazumeva se da EOS poštuje sve nacionalne radnopravne propise, ali naša kompanija takođe uzima u obzir i principe Globalnog dogovora Ujedinjenih nacija (UNGC) koji podrazumevaju standarde Međunarodne organizacije rada. Naša kompanija teži angažovanju raznovrsnije i profesionalne radne snage tako što promoviše prijatno radno okruženje, pruža fer naknadu, podržava diverzitet i ne toleriše diskriminaciju. Mi takođe podržavamo fer i otvorenu kulturu poslovanja u kojoj ne samo da se povratne informacije, sugestije za unapređenje i lični razvoj cene, već su i poželjne i podržavaju se.

Takođe, ovaj Kodeks ponašanja zajedno sa našim etičkim principima jasno stavlja do znanja da svi naši postupci moraju biti izvršeni u skladu sa njima. Zato od svakoga očekujemo da primenjuje ove principe i teži ka uzajamnom uvažavanju, ophođenju sa poštovanjem i zdravom, modernom i stimulišućem radnom okruženju koje smatramo ključnim mehanizmom za ostvarivanje uspeha.

Sve to obuhvata:

- Našu posvećenost diverzitetu i jednakom tretiranju drugih po pitanju etničke pripadnosti, roda, seksualnog identiteta, veroispovesti, nacionalnog i društvenog porekla, političkih stavova, starosti ili invaliditeta.
- Uverenje o bezbednosti i zaštiti zdravlja na radu.
- Stvaranje otvorenog, prijatnog radnog okruženja od poverenja.
- Eliminacija svakog oblika prinudnog ili dečijeg rada.

PREPORUČENE RADNJE:

- Nudite fer platu.
- Promovišite diverzitet.
- Ako je izvodljivo, nudite fleksibilna rešenja za usklađivanje porodičnog i radnog života (npr. fleksibilno radno vreme, rad van kancelarije, rad od kuće itd.).
- Pružajte svoj primer tako što ćete postupati sa poverenjem i podržavajte konstruktivno otklanjanje grešaka.
- Napravite prostora za inovacije/povežite se sa drugim sektorima.
- Direktno rešavajte neprijatne situacije i sukobe.
- Pružajte i tražite povratne informacije.
- Uvek obratite pažnju na bezbednost i zaštitu zdravlja na radu.

NEPREPORUČENE RADNJE

- Ne zaključujte radne odnose, a da prethodno niste omogućili transparentnost i razumljivost relevantnih aspekata i obaveza radnog odnosa.
- Ne primoravajte zaposlene da redovno rade prekovremeno.
- Nemojte zadržavati stručna znanja ili važne informacije za sebe osim ako je uslovljeno poverljivošću.
- Ne sprečavajte zaposlene da ostvare svoje pravo na slobodu udruživanja i podržavajte otvoren dijalog u vezi sa pregovorima o uslovima ugovora.
- Nemojte uznemiravati, maltretirati niti diskriminisati druge na bilo koji način. Na primer:

- Nemojte se šaliti na račun njihovog izgleda, seksualne orijentacije, verske pripadnosti itd.
- Nemojte se snishodljivo obraćati drugima niti druge tretirati kao niže od vas. Od svih zaposlenih u kompaniji EOS očekujemo da se uvek ophode sa poštovanjem.
- Ne postupajte na način na koji povređujete druge samo da biste ispali bolji od njih, a posebno nemojte širiti laži niti sabotirati rad drugih.
- Nikada nemojte pretiti drugima ili čak fizički napadati druge. U kompaniji EOS se ne tolerišu pretnje i napadi bilo koje vrste.

POKAZATELJI RIZIKA

- Veliki promet radne snage
- Redovan prekovremeni rad
- Nizak nivo plata
- Propusti u iskorišćenju sinergije usled nedostatka informacija – dupli rad
- Porast zdravstvenih problema/bolovanja zaposlenih

4.2 Životna sredina

Kao deo Otto Grupe, koja se uvek zalaže za održivost i odgovorno poslovanje, mi snosimo odgovornost za dalji razvoj EOSa kao grupe koja vodi računa o životnoj sredini. Kada razmišljate o kompanijama koje lako ostvaruju uticaj na ekološke inovacije, verovatno ne biste prvo pomislili na EOS zato što se naša osnovna delatnost ne oslanja na korišćenje prirodnih resursa.

U svakom slučaju, mi smo uvereni da je najveći uticaj moguće ostvariti kroz podizanje opšte svesti, promene ponašanja i na kraju, nastupanjem kao uzor za druge. To počinje razmišljanjem o malim uticajima koje imamo na životnu sredinu kao posledica naših navika, poslovnih procesa i svakodnevnih uobičajenih aktivnosti, a nastavlja se njihovom promenom i unapređenjem na način koji je u skladu sa održivim i ekološkim pristupom korišćenjem resursa na ekonomičan i svestan način.

PREPORUČENE RADNJE

- Motivirate zaposlene da koriste transportna sredstva koja ne ugrožavaju životnu sredinu (npr. javni i alternativni transport) pružanjem atraktivnih stimulacija i stvaranjem neophodnih uslova.
- Kadgod je to moguće, težite ka izbacivanju papira iz upotrebe, a ukoliko je papir neophodan, koristite proizvode koji ne ugrožavaju životnu sredinu.

- Zaposlenima obezbedite hardver dobre klase energetske efikasnosti i postarajte se da svi uređaji (serveri, računari, mobilni telefoni, televizori itd.) budu odgovarajuće postavljeni, na način na koji troše samo onu energiju koja im je potrebna (npr. standby režim rada, raspodela opterećenja, režim uštede energije, automatsko isključenje).

NEPREPORUČENE RADNJE

- Nemojte koristiti plastične čaše, flaše ili pribor za jelo.
- Nemojte kupovati inkandescentne sijalice, već se opredelite za energetske efikasne rešenja kao što su LED sijalice
- Nemojte leteti avionom ako možete da ostvarite ciljeve pomoću digitalnih rešenja ili ako vam je dostupan i pristupačan drugi vid transporta koji je bolji po životnu sredinu.

POKAZATELJI RIZIKA

- Poslovanje u zemlji sa slabim ili skoro nepostojećim zakonima o zaštiti životne sredine
- Poslovanje u društvu u kom nema svesti o smanjenju uticaja na životnu sredinu

4.3 Ljudska prava

Naše ponašanje se zasniva na integritetu i poštovanju zakona, propisa, a samim tim i u skladu sa Opštom deklaracijom o ljudskim pravima. Naša kompanija poštuje tradiciju svog matičnog društva Otto, i posvećena je borbi protiv kršenja ljudskih prava u našoj oblasti poslovanja i postupanja.

Ljudska prava obuhvataju građanske slobode i politička prava, kao i očuvanje ljudskog dostojanstva i poštovanja. Nažalost, unošenje ovih osnovnih prava u određene nacionalne zakone nije svugde ostvareno ili nije postavljeno za cilj u mnogim zemljama. Gdegod da posluje, naša kompanija uvek nastoji da postupi u skladu sa ovim osnovnim ljudskim pravima. To uključuje i ciljeve koje smo sami sebi postavili da sarađujemo samo sa partnerima i klijentima koji su prošli provjere u okviru procedure „upoznaj svog klijenta“ i za koje ne postoji sumnja da su počinili kršenje ljudskih prava.

PREPORUČENE RADNJE

- Pre započinjanja ili za vreme poslovne saradnje, proverite da li je partner umešan u slučajeve zloupotrebe ljudskih prava ili druge kriminalne radnje. Ako nađete dokaze koji ukazuju na zloupotrebe ili ako niste sigurni, obratite se za savet kolegama nadležnim za poslove regulatorne usklađenosti.
- Prilikom angažovanja u asocijacijama, nastojite doprinositi razvoju tržišnih standarda koji bi obezbedili poštovanje ljudskih prava.

NEPREPORUČENE RADNJE

- Nemojte učestvovati niti doprinosti bilo kakvom kršenju ljudskih prava
- Nemojte nikoga diskriminisati niti se prema njima odnositi sa nepoštovanjem

POKAZATELJI RIZIKA

- Poslovanje u zemlji za koju je poznato da ima slučajeve kršenja ljudskih prava ili u zemlji koja nije ratifikovala sporazume o ljudskim pravima u okviru „Međunarodne povelje o ljudskim pravima“.
- Pronalaženje negativnih izveštaja ili članaka o potencijalnim poslovnim partnerima prilikom provere poslovnog partnera ili saradnje sa njim.

5 O ovom Kodeksu ponašanja

5.1 Po čemu je ovaj Kodeks ponašanja specifičan

Kodeks ponašanja naše kompanije je u suštini „živi“ dokument. On se konstantno revidira i menja usled izmena u našoj poslovnoj kulturi i našeg nastojanja da budemo organizacija koja samostalno uči. Međutim, osnovni okvir ovog Kodeksa je konstantan i jasno definisan.

Sve izmene predmeta i vrednosti koje utiču na menjanje okvira ovog Kodeksa moraju biti odobrene od strane Izvršnog odbora.

Sve izmene u vezi sa preporučenim radnjama, nepreporučenim radnjama, pokazateljima rizika, primerima, opisima ponašanja, mogu biti izvršene na osnovu odobrenja rukovodioca Sektora za regulatornu usklađenost.

S obzirom na to da naša kompanija nastoji da ovaj Kodeks ponašanja bude živi dokument koji odražava način na koji se mi i naše okruženje konstantno menjamo i prilagođavamo, pozivamo sve da sa nama podele svoja iskustva, priče i uopšte informacije kako bismo postigli ovaj cilj. Vi nam zaista možete pomoći da što bolje održavamo ažuriranost, usklađenost i atraktivnost ovog Kodeksa ponašanja.

5.2 Zašto bi trebalo da konsultujete naš Kodeks ponašanja

Naši partneri i klijenti koji žele da upoznaju nas i naš način rada:

Mi u kompaniji EOS sebi postavljamo visoke ciljeve. Ali ono što je za nas možda očigledno ne mora biti tako očigledno našim partnerima i klijentima (potencijalni klijenti/prodavci portfolija nenaplativih kredita). Mi znamo ko smo. Mi kontinuirano određujemo šta je to što suštinski održava našu kompaniju i čini je snažnom. U skladu s tim, mi imamo jasno utvrđene etičke principe i vrednosti u ovom Kodeksu ponašanja koji čine osnov za naše poslovanje te stoga i našu poslovnu kulturu. Svaki zaposleni, bez obzira na to gde se nalazi u svetu, posvećen je našim etičkim principima. Ova posvećenost našim vrednostima pruža sliku na koji način ćemo odgovarati na trenutne i buduće izazove.

Mi volimo da učimo:

Kao jedan od osnovnih principa koji EOS jasno definiše, mi volimo da učimo. Zbog toga se naš Kodeks ponašanja dinamički prilagođava i modifikuje na osnovu promena u našoj kulturi ili na osnovu novih primera i sadržaja. Ovaj Kodeks ponašanja sadrži:

- primere ispravnog i neispravnog postupanja,
- primere situacija u kojima postoji potreba za oprezom,

- primere izvedene iz prakse,
- odgovarajuće smernice, kao i
- obuku i prateće materijale.

U skladu s tim, ovaj Kodeks ponašanja zaposlenima omogućava da pronađu ispravan način postupanja u određenim situacijama. Shodno tome, zaposleni treba s vremena na vreme ili u slučaju nedoumice da provere ovaj Kodeks ponašanja ili da se konsultuju sa Sektorom za regulatornu usklađenost o svim pitanjima. Takođe, za zaposlene se redovno organizuje obuka o podizanju svesti o raznim temama koje su obuhvaćene našim Kodeksom ponašanja.

Naši dužnici žele da razumeju našu posvećenost:

Kao što se može zaključiti na osnovu našeg cilja “changing for the better“, mi težimo da naše dužnike tretiramo kao ravnopravne. Mi radimo za naše klijente radi naplate duga, međutim, u isto vreme pokušavamo da pronađemo izvodljiva rešenja kako bi naši dužnici konačno bili oslobođeni svog duga. Ova posvećenost ophođenju prema našim dužnicima sa poštovanjem takođe čini deo našeg Kodeksa ponašanja.

5.3 Prekršaji, uzbunjivanje i istrage

Ovaj Kodeks ponašanja je kratak pregled brojnih primenljivih zakona, politika, sporazuma, uputstava i direktiva koje mogu imati ozbiljne pravne i kaznene posledice po EOS, naše zaposlene i druge zainteresovane strane.

U slučaju sumnje, oslanjamo se na relevantne izvore informacija, smernice i radna uputstva ili se konsultujemo sa licem zaduženim za Regulatornu usklađenost poslovanja kako bismo sprečili nastanak prekršaja i izbegli pravne posledice po EOS i sebe same.

Otkrivanje potencijalnih nepravilnosti

Mogući pokazatelji rizika za potencijalnu neusaglašenost mogu se naći u okviru svakog poglavlja opisanog u ovom Kodeksu ponašanja.

Štaviše, uvek se dobro informišemo i koristimo svoje veštine kritičkog mišljenja. Ako nam se nešto učini čudnim ili neuobičajenim, uvek se trudimo da pronađemo rešenje i ne zatvaramo oči pred potencijalnim problemom. Sami pratimo situaciju, kad god je to u okviru razuma. Međutim, ako postoji lični rizik, situaciju predočavamo nadređenom ili Savetniku za regulatornu usklađenost i zaštitu podataka o ličnosti ili najvišem rukovodstvu. Takođe, ne suočavamo se sami sa osumnjičenim licima, već uvek uključujemo druge nadležne osobe u rešavanje konkretne situacije.

Postupanje u slučaju sumnje na prekršaj - Uzbunjivanje

Ima nekoliko načina da prijavite otkriven prekršaj interno tako da naši specijalisti mogu da istraže slučaj kako bi našli razloge neusklađenosti i prilagodili procedure na odgovarajući način.

Odluka da li da prijavite slučaj lokalno ili EOS Sektoru za regulatornu usklađenost (Corporate Compliance) u mora biti na osobi koja ima saznanja o situaciji jer će ova osoba najbolje odrediti koja kontakt osoba je pogodnija za predmetni slučaj.

Kako bi se omogućilo brzo reagovanje, potrebno je da što pre ukažete istražnom panelu EOS-a na na potencijalne zloupotrebe i kršenja zakona koristeći sledeće kanale za uzbunjivanje EOS-a ili Otto Group.

Poverljivo prijavljivanje EOS Sektoru za regulatornu usklađenost:

E-pošta: compliance@eos-solutions.com

[Compliance @ EOS – "Let's talk!"](#)

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

Anonimno uzbunjivanje moguće je putem našeg digitalnog sistema za uzbunjivanje **„Speak Up“**

i

posredstvom našeg **samostalnog ombudsmana** koji stoji na raspolaganju u okviru sistema za uzbunjivanje Otto Grupe:

Anonimno uzbunjivanje (za zaposlene i poslovne partnere) je moguće putem našeg digitalnog Sistema za uzbunjivanje **“Speak Up”** ili posredstvom našeg samostalnog ombudsmana koji stoji na raspolaganju u okviru Sistema za uzbunjivanje **Otto Group Ombudsman**:

E-pošta: dr-buchert@dr-buchert.de

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

+49 (0)6105-92 13 55

Rukovanje indikacijama i istragama

Ako je potencijalno nedolično ponašanje povezano sa generalnim direktorom ili prvim nivoom rukovodstva ispod njega ili ako rezultirajuća šteta premašuje 10.000 evra, EOS Sektor za regulatornu usklađenost mora biti uključen što je pre moguće.

Istražna komisija EOS-a (Investigation Panel) temeljno istražuje sve tragove koji su prijavljeni preko sistema za uzbunjivanje ili na bilo koji drugi način. Štaviše, nezakonite radnje se uglavnom upućuju nadležnim organima. Odluka o tome da li će se slučaj rešavati interno preko EOS Istražne komisije ili predati odgovarajućim nadležnim organima zavisi od konkretne situacije.

U EOS-u, obezbeđujemo sigurno i pouzdano radno okruženje u kojem se potencijalne povrede mogu prijaviti bez straha od negativnih posledica i anonimno, ako to želimo. Uvek štitimo identitet uzbunjivača tako što informacije držimo strogo poverljivim. Podstičemo naše zaposlene da prijave povrede u bilo kojem trenutku unutar naše kulture transparentnosti i integriteta, i pregledamo slučajeve na osnovu jasnih kriterijuma. Ako bi trebalo da se uključi eksterno lice (pravno/fizičko) nakon našeg pregleda, olakšavamo to kako bismo uvek obezbedili potpunu razjašnjenost. EOS takođe jasno stavlja do znanja da se od bilo kakvih odmazda protiv uzbunjivača mora odustati.