

# Etički kodeks ponašanja za dobavljača i partnere

EOS ne bira i procenjuje dobavljače/partnere/pružaoce usluga (u daljem tekstu: **Dobavljači**) isključivo prema ekonomskim kriterijumima. Mi istovremeno posvećujemo veliku pažnju zaštiti životne sredine, poštovanju ljudskih prava, radnih i socijalnih standarda, kao i poštovanju antidiskriminacionih i antikorupcijskih mera. Očekujemo da se naši dobavljači u potpunosti pridržavaju važećih zakona i da se pridržavaju međunarodno priznatih ekoloških, društvenih i standarda korporativnog upravljanja (ESG standardi). Očekujemo i da naši dobavljači ulože sve svoje napore da implementiraju ove standarde sa svojim dobavljačima i podizvođačima.

**Verzija: 2.0**

**Jun 2024.**

## Sadržaj

<b>Uvod</b>	<b>3</b>
<b>1 Opšti zahtevi</b>	<b>4</b>
1.1 Usklađenost sa zakonima i regulativom	4
1.2 Kontinuitet poslovanja	4
1.3 Obučavanje i razvoj zaposlenih	4
1.4 Kontinuirano unapređivanje	5
1.5 Izveštavanje i Istraživanje	5
<b>2 Ljudska prava</b>	<b>5</b>
2.1 Etička naplata potraživanja	5
2.2 Upravljanje i zaštita podataka i privatnosti	7
<b>3 Prava na radu</b>	<b>7</b>
3.1 Uslovi rada	7
3.2 Sloboda udruživanja i kolektivnog pregovaranja	8
3.3 Zabrana prinudnog i dečijeg rada	8
3.4 Profesionalnost, uključujući različitost, inkluziju i zabranu diskriminacije	8
<b>4 Zaštita životne sredine</b>	<b>9</b>
4.1 Ekološki odgovorno poslovanje	9
<b>5 Borba protiv korupcije</b>	<b>9</b>
5.1 Borba protiv podmićivanja i korupcije	9
5.2 Sukob interesa	10
<b>6 Sistem uzbunjivača (Whistleblowing)</b>	<b>10</b>
<b>7 Kontakt</b>	<b>11</b>

## Uvod

Kao društvo za naplatu potraživanja, posvećeni smo da svoje poslovanje obavljamo etički i na odgovoran način, usklađeni sa našim sistemom upravljanja usklađenosti propisa, koji nam pomaže da izbegnemo regulatorne rizike. Naši dobavljači / partneri igraju važnu ulogu u tome da nam pomognu da postignemo ovaj cilj. Ovo Etički kodeks ponašanja je usklađen sa principima Globalnog sporazuma Ujedinjenih nacija, našim internim Kodeksom ponašanja, kao i zahtevima Otto Grupe i odgovarajućim standardima naše industrije koje postavljaju BDIU i FENCA. Ostajemo posvećeni najvišim standardima i očekujemo da naši dobavljači, partneri i pružaoci usluga poštuju slične standarde.

### Ljudska prava:

**Princip 1:** Dobavljači treba da podržavaju i poštuju zaštitu međunarodno proklamovanih ljudskih prava i

**Princip 2:** Pobrinite se da nisu saučesnici u kršenju ljudskih prava.

### Radni odnosi:

**Princip 3:** Dobavljači treba da podržavaju slobodu udruživanja i efektivno priznavanje prava na kolektivno pregovaranje;

**Princip 4:** Ukidanje svih oblika prinudnog i obaveznog rada;

**Princip 5:** Efektivno ukidanje dečijeg rada i

**Princip 6:** Eliminacija diskriminacije u pogledu zapošljavanja i rada.

### Životna sredina:

**Princip 7:** Dobavljači treba da podrže pristup predostrožnosti prema ekološkim izazovima;

**Princip 8:** Preduzeti inicijative za promovisanje veće odgovornosti za životnu sredinu i

**Princip 9:** Podsticati razvoj i širenje ekološki prihvatljivih tehnologija.

### Borba protiv korupcije:

**Princip 10:** Dobavljači treba da se bore protiv korupcije u svim njenim oblicima, uključujući iznudu i podmićivanje.

EOS očekuje da svi dobavljači, partneri i pružaoci usluga, kao i bilo koja od njihovih podružnica i podizvođača: 1) integrišu ovaj Kodeks ponašanja u poslovni odnos sa EOS-om i podižu svest o ovim pitanjima među svim svojim kolegama i timovima, shodno tome ili 2) da imaju sopstveni Kodeks ponašanja koji analogno odgovara ovom sadržaju. Stoga se od dobavljača očekuje da prenose principe ovog kodeksa na sve svoje dobavljače i poslovne partnere.

Da bismo postigli odgovarajuću primenljivost uporedivih standarda, očekujemo od naših partnera da potvrde EOS Etički kodeks dobavljača ili da imaju sopstveni Etički kodeks sa ekvivalentnim zahtevima.

## **1 Opšti zahtevi**

### **1.1 Usklađenost sa zakonima i regulativom**

Dobavljači moraju da poštuju sve važeće zakone i propise, uključujući i one koji se odnose na praksu naplate potraživanja, zaštitu potrošača, kao i zaštitu privatnosti. Oni moraju da obezbede da je njihovo poslovanje u skladu sa međunarodnim standardima ljudskih prava, uključujući, ali ne ograničavajući se na Univerzalnu deklaraciju o ljudskim pravima, Deklaraciju Međunarodne organizacije rada (MOR) o osnovnim principima i pravima na radu i Rukovodećim načelima Ujedinjenih nacija o biznisu i ljudskim pravima.

Nije prihvatljivo da se dobavljači angažuju u bilo kom obliku prinudnog rada, dečijeg rada ili druge prakse koja krši ljudska prava. Oni moraju osigurati da njihove operacije ne doprinose bilo kakvoj povredi ljudskih prava, uključujući ali ne ograničavajući se na diskriminaciju, uznemiravanje ili nasilje.

Dobavljači dodatno moraju da obezbede da svojim poslovanjem ne nanose štetu životnoj sredini ili negativno utiču na zdravlje i bezbednost svojih zaposlenih, kupaca ili okruženja. Stoga dobavljači moraju da imaju odgovarajuće politike i procedure da spreče i ublaže bilo kakve negativne uticaje na ljudska prava i životnu sredinu, te moraju kontinuirano procenjivati i poboljšavati svoje postupke kako bi osigurali usklađenost sa važećim zakonima i propisima.

### **1.2 Kontinuitet poslovanja**

Neophodno je da dobavljači imaju odgovarajuće upravljanje kontinuitetom poslovanja tako da osiguraju da se njihov rad može nastaviti u slučaju neočekivanih poremećaja, kao što su prirodne katastrofe, informatičkih napada ili drugih vanrednih situacija. Stoga dobavljači moraju imati planove za vanredne situacije za kritične podatke, poslovne procese i sisteme, te moraju redovno testirati i ažurirati svoje planove kontinuiteta poslovanja kako bi se osigurala njihova efikasnost i kako bi se obezbedio blagovremeni oporavak. U tom pogledu, dobavljači moraju obezbediti da su njihovi zaposleni upoznaju sa planovima i postupcima u vezi sa kontinuitetom poslovanja, kao i da su obučeni za efikasno reagovanje u hitnim slučajevima..

### **1.3 Obučavanje i razvoj zaposlenih**

Očekuje se da dobavljači svojim zaposlenima obezbede odgovarajuću obuku i prilike za razvoj kako bi bili svesni značaja, kao i da se pridržavaju važećih zakona i propisa, uključujući standarde i zahteve definisane u ovom Etičkom kodeksu ponašanja. Dobavljači moraju da obezbede stalnu obuku i podršku svojim zaposlenima i da promovišu etičku poslovnu praksu uopšte. EOS očekuje od svojih dobavljača da adekvatno obučavaju zaposlene o svim glavnim temama usklađenosti koje su relevantne za njihove poslovne aktivnosti, npr. borba protiv korupcije, zaštiti podataka i ljudska prava, kako bi podstakli odgovarajuću kulturu usaglašenosti poslovanja i da adekvatno dokumentuju takve obuke.

## **1.4 Kontinuirano unapređivanje**

Dobavljači moraju kontinuirano da procenjuju i poboljšavaju svoje poslovne prakse, uključujući i svoju usklađenost sa zakonima, propisima i standardima, uključujući zahteve ovog Etičkog kodeksa ponašanja. Očekujemo od naših dobavljača:

- da sprovedu redovnu procenu poslovanja i lanca snabdevanja i da identifikuju oblasti za poboljšanje
- se uključe u redovnu komunikaciju i saradnju sa relevantnim zainteresovanim stranama i da učestvuje u razmeni najboljih praksi u poslovanju
- da budu otvoreni za povratne informacije i konstruktivnu kritiku i preduzmu odgovarajuće mere za rešavanje identifikovanih problema
- da putem utvrđenih mera rešavaju utvrđene probleme.

## **1.5 Izveštavanje i Istraživanje**

Dobavljači su u obavezi da odmah prijave svako kršenje standarda ili zahteva definisanih u ovom Etičkom kodeksu ponašanja ili svaku sumnju na neetičko ponašanje. Dobavljači moraju imati odgovarajuće politike i procedure kako bi omogućili zaposlenima i drugim zainteresovanim licima da prijave bilo kakvu zabrinutost na siguran i poverljiv način. Pored toga, dobavljači takođe moraju da podstiču da njihovi zaposleni prijave bilo kakve kršenja pravila.

EOS će pratiti sve prijave o nepridržavanju ili sumnji na neetičko ponašanje i po potrebi sprovoditi odgovarajuće mere. Dobavljači moraju u potpunosti da sarađuju sa svakim zahtevom za informacijama i/ili istragom koju sprovodi bilo revizija EOS ili Otto Grupe direktno ili nezavisno treće lice strane koje su ovlastile EOS ili Otto Grupa i moraju preduzeti odgovarajuće korektivne radnje za rešavanje bilo svih identifikovanih upita, kao i da obezbede dokumentaciju koja potvrđuje sprovođenje korektivnih mera. Pristupom uzbunjivanju je detaljno opisan u poglavlju 6 ovog Kodeksa.

# **2 Ljudska prava**

## **2.1 Etička naplata potraživanja**

Dobavljači, koji su uključeni u EOS procese naplate potraživanja, moraju da se vode etičkim principima naplate potraživanja, uvek s poštovanjem i poštenim odnosom prema dužnicima. Dobavljači moraju da obezbede da njihovi zaposleni poštuju sve važeće zakone i propise koji se odnose na naplate potraživanja, te moraju da obezbede obuku i podršku svojim zaposlenima, kako bi osigurali poštovanje ovih zahteva.

Dobavljači su u obavezi:

- da ne koriste obmanjujuće ili uznemiravajuće taktike u svojim aktivnostima naplate potraživanja.

- da osiguraju da se njihovi zaposleni ne upuštaju u ponašanje koje bi se moglo smatrati pretnjom ili zastrašivanjem dužnika.
- da pruže jasne i transparentne informacije dužnicima, uključujući informacije o njihovim pravima i obavezama, mogućnostima plaćanja duga i svih naknada koje su u vezi sa dugom.
- da obezbede da sva komunikacija sa dužnicima bude poštena i sa poštovanjem.
- da nadgledaju i procenjuju svoju praksu naplate potraživanja kako bi se obezbedila usklađenost sa primenjivim zakonima i propisima, te da implementiraju sva neophodna poboljšanja za održavanje etičkog principa naplate potraživanja.

#### Kako postupati:

- Odnosite se prema dužnicima sa poštovanjem i dostojanstvom i sa njima komunicirajte profesionalno i na uljudan način.
- Obezbediti da se zaposleni ne upuštaju u bilo kakvo ponašanje koje bi se moglo shvatiti kao pretnja ili zastrašivanje dužnika.
- Pružiti dužnicima jasne i tačne informacije o njihovom dugu, uključujući iznos duga, identitet poverioca i mogućnosti koje su na raspolaganju za rešavanje duga. Osim toga, pružite informacije o njihovim pravima i obavezama, vodeći računa da je komunikacija poštena, puna poštovanja i u skladu sa svim važećim zakonima i propisima.
- Saslušajte dužnike i blagovremeno odgovorite na njihove upite i pitanja i sa poštovanjem.
- Radite sa dužnicima na izradi plana otplate koji je razuman i pristupačan, uzimajući u obzir njihovo materijalno stanje i druge obaveze.
- Obraćajte se dužnicima putem odgovarajućih kanala i ponudite lako dostupne i odgovarajuće načine da vas dužnici kontaktiraju.
- Pružite dužnicima pisanu potvrdu o svim dogovorima o plaćanju ili postignutim sporazumima.
- Pratite i vršite procenu prakse naplate potraživanja u skladu sa važećim zakonima i propisima, uz implementaciju svih neophodnih poboljšanja, kako bi se održala etička naplata potraživanja.

#### Nije dozvoljeno:

- Koristiti pretnje, uznemiravanje ili zastrašivanje da biste izvršili pritisak na dužnike da plate svoje dugove.
- Lažno predstaviti iznos ili prirodu duga, identitet poverioca ili posledice neplaćanja.
- Kontaktirati dužnike u nerazumno vreme ili na način koji je uznemiravajući.
- Saopštavanje podataka o dugu trećim licima bez saglasnosti dužnika, osim u slučajevima kada je isto propisano zakonom.
- Prihvatati poklone ili druge podsticaje od dužnika, jer bi se to moglo smatrati sukobom interesa.

Dobavljači takođe moraju osigurati da su njihovi zaposleni obučeni za praksu etičke naplate potraživanja i poštenu komunikaciju sa dužnicima, uključujući kako treba i kako ne treba postupati, kako je napred definisano.

## 2.2 Upravljanje i zaštita podataka i privatnosti

EOS očekuje garanciju da će podaci biti obrađeni zakonito, pošteno i na transparentan način za subjekta obrade. Obradivaće se samo podaci neophodni za ispunjenje svrhe obrade, a sama obrada će se nastaviti samo dok se ne ispuni svrha. Dobavljači su posvećeni primeni najsavremenijih standarda zaštite podataka i informatičke bezbednosti.

Naši dobavljači se obavezuju da će pridržavati sledećih pravila:

- da će obezbediti da se prikupljanje, obrada i skladištenje podataka vrši na siguran i etički način
- da će usvojiti i primenjivati odgovarajuće politike, procedure i mere za zaštitu podataka o ličnosti i sprečiti neovlašćeni pristup, upotrebu ili otkrivanje podataka
- da će obezbediti otpornost na informatičke napade
- da će prenositi podatke samo u skladu sa važećim zakonima i propisima, uključujući međunarodna ograničenja o prenosu podataka
- da će, ako je primenjivo, pribaviti izričit pristanak pojedinaca za sve aktivnosti obrade podataka i posebno obezbediti pravo na pristup, ispravljanje ili brisanje podatka o ličnosti
- da će redovno procenjivati svoju praksu upravljanja podacima i bezbednosti i primenjivati sva neophodna poboljšanja
- da će prijaviti rukovaocu sve potencijalne ili stvarne povrede sigurnosti i pružati informacije o događaju.

## 3 Prava na radu

### 3.1 Uslovi rada

Dobavljači moraju da se pridržavaju važećih zakona, posebno C001 – Konvencije o radnom vremenu (industrija), 1919 (No.1) Međunarodne organizacije rada i industrijskih standarda koji se odnose na radno vreme (maksimalno 48 sati nedeljno), prekovremenim radom i periodom odmora (MOR 155). Stoga, dobavljači treba da promovišu zdravu ravnotežu između posla i privatnog života, obezbeđujući da zaposleni ne budu izloženi prekomernom radnom vremenu i da se poštuje njihovo pravo na razuman odmor i slobodno vreme.

Očekujemo od naših dobavljača da zaposlenima obezbede plate, beneficije i nadoknadu za prekovremeni rad koji ispunjavaju ili prevazilaze minimalne zakonske uslove (MOR 100).

Pored toga, dobavljači će obezbediti bezbedno i zdravo radno okruženje za svoje zaposlene, u vezi sa propisima o zdravlju i bezbednosti na radu kao i u pogledu opšteg fizičkog i mentalnog blagostanja. Ovo uključuje, ali nije ograničeno na, pružanje odgovarajuće bezbednosne obuke, zaštitnu opremu i mere za sprečavanje nezgoda, povreda i bolesti u vezi sa radnim okruženjem (MOR 155).

Pored toga, dobavljač treba da neguje podsticajno radno okruženje koje podstiče otvorenost, komunikaciju kao mehanizam za identifikaciju i rešavanje potreba fizičkog i mentalnog zdravlja zaposlenih.

### **3.2 Sloboda udruživanja i kolektivnog pregovaranja**

Dobavljači su u obavezi da poštuju prava zaposlenih da se slobodno i dobrovoljno udružuju ili organizuju, bez straha od odmazde, u skladu sa važećim zakonima. Radnici imaju pravo da se pridruže ili formiraju sindikate ili udruženja zaposlenih po svom izboru.

Dobavljači treba da priznaju i poštuju prava radnika da se uključe u kolektivno pregovaranje, da mogu pregovarati o platama i uslovima rada, a ne smeju sprečavati predstavnike radnika i sindikate da pristupe radnicima na radnom mestu ili da ostvare interakcije sa njima i međusobno se dogovore sa predstavnicima zaposlenih, u skladu sa važećim zakonima.

### **3.3 Zabrana prinudnog i dečijeg rada**

Dobavljači neće koristiti bilo koji oblik prinudnog, dužničkog ili nedobrovoljnog rada (MOR 29). Radnici moraju biti slobodni da daju napuste posao (pauza, odmor) nakon razumnog otkaznog roka, te ne bi trebalo da postoje ograničenja u njihovom kretanju. Dobavljači bi trebalo da imaju politike i procedure kako bi osigurali da je svako zapošljavanje dobrovoljno. Dobavljači neće zapošljavati radnike koji su ispod zakonskog minimuma godina, kako je definisano u primenjivim odredbama zakona ili međunarodnim standardima. Dobavljači bi trebalo da uvedu procese verifikacije starosti i održavati odgovarajuću evidenciju kako bi se osigurala usklađenost (MOR 138).

### **3.4 Profesionalnost, uključujući različitost, inkluziju i zabranu diskriminacije**

Dobavljači se moraju ponašati na profesionalan način, tretirajući sve pojedince sa poštovanjem i dostojanstvom. Dobavljači moraju osigurati da radnici ne budu izloženi bilo kakvom obliku nasilja, uznemiravanju i nehumanom ili ponižavajućem postupanju na radnom mestu, kao i pretnjama, nasiljem i zlostavljanjem, uključujući telesno kažnjavanje, verbalno, fizičko, seksualno, ekonomsko ili psihičko zlostavljanje, psihičku ili fizičku prinudu ili drugim oblicima uznemiravanja ili zastrašivanja.

Dobavljači moraju da promovišu i podržavaju različitost i inkluziju na svom radnom mestu, kao i da obezbede da svoje zaposlene, bez obzira na njihovu rasu, etničku pripadnost, pol, seksualnu orijentaciju, godine, religiju, invaliditet ili bilo koje druge karakteristike, tretiraju sa poštovanjem i pružaju jednake mogućnosti za profesionalni rast i razvoj. Dobavljači moraju da imaju politike i prakse da sprečavanje diskriminacije, uznemiravanje i odmazde, te su u obavezi da obezbede odgovarajuće obuku za svoje zaposlene (MOR 111).



Dobavljači takođe moraju da obezbede da je njihova praksa zapošljavanja pravična i nediskriminatorna i da obezbede razuman smeštaj zaposlenima sa invaliditetom ili drugim posebnim potrebama. Dobavljači su u obavezi da prate i procenjuju svoje prakse u vezi sa različitostima i prakse inkluzije, kako bi se obezbedilo stalno poboljšavanje poslovne kulture na radnom mestu i obezbedila usaglašenost sa važećim zakonima i propisima.

## **4 Zaštita životne sredine**

### **4.1 Ekološki odgovorno poslovanje**

Dobavljači se obavezuju da posluju na ekološki odgovoran način, smanjujući uticaj na životnu sredinu i promovisanje održivih praksi. Dobavljači treba da imaju odgovarajuće politike i procedure za smanjenje otpada, očuvanje resursa, negovanje biodiverziteta i minimiziranje CO2 otiska i da podstiču digitalizaciju.

Istovremeno, dobavljači su u obavezi da promovišu održive prakse u poslovanju i lancu snabdevanja, kao npr. smanjenje emisije gasova staklene bašte, korišćenje obnovljivih izvora energije i minimiziranje korišćenja opasnih materija, razvijanje odgovorne nabavke i obavezu donošenja odluka s obzirom na održivost.

Očekujemo da naši partneri uzmu u obzir svoj CO2 otisak i eventualno na zahtev obezbede odgovarajuće podatke koji će omogućiti procenu emisije.

## **5 Borba protiv korupcije**

### **5.1 Borba protiv podmićivanja i korupcije**

Dobavljači ne smeju da učestvuju u bilo kom obliku mita ili korupcije, uključujući ponudu ili prihvatanje mita, poklona, naknade ili drugih oblika zahvaljivanja, koji bi se mogli shvatiti kao pokušaj da utiče na poslovne odluke.

Dobavljači moraju da se pridržavaju svih važećih zakona i propisa protiv podmićivanja i korupcije. Dobavljači moraju imati odgovarajuće politike i procedure za sprečavanje i otkrivanje podmićivanja i korupcije, te su u obavezi da obezbede obuku i podršku svojim zaposlenima kako bi osigurali usklađenost sa ovim zahtevima.

Dobavljači takođe moraju osigurati da se svi poslovni odnosi vode transparentno i pošteno, te da su sve finansijske transakcije ispravno evidentirane i prijavljene.

## 5.2 Sukob interesa

Dobavljači moraju izbegavati svaki sukob interesa koji može nastati između njihovih poslovnih interesa i interesa članica EOS Grupe. Dobavljači moraju na vreme otkriti svaki mogući ili stvarni sukob interesa u vezi sa tim odnosom.

Dobavljači ne smeju učestvovati u bilo kakvim poslovnim aktivnostima koje bi se mogle smatrati sukobom interesa u vezi sa svojim obavezama prema EOS Grupi. Dobavljači moraju osigurati da se svi poslovi vode sa transparentno i pošteno, kao i da se svaki mogući ili stvarni sukob interesa rešava na pošten i transparentan način.

Što se tiče prihvatanja poklona, dobavljači ne smeju da nude ili prihvataju poklone ili bilo koji drugi oblik naknade koji bi mogao biti od uticaja na poslovne odluke ili stvoriti privid neprikladnosti. U slučajevima kada se pokloni nude ili primaju u znak zahvalnosti ili uobičajene prakse, dobavljači moraju osigurati da imaju nominalnu vrednost u okviru utvrđenih vrednosti i da ne ugrožavaju njihov integritet ili da stvore bilo kakav sukob interesa.

## 6 Sistem uzbunjivača (Whistleblowing)

Kao deo Otto Grupe, mi smo u potpunosti integrisani u sistem uzbunjivanja Otto Grupe.

Kanalu se može pristupiti preko sledećeg linka:

SpeakUp - kanal za uzbunjivanje

<https://www.bkms-system.com/bkwebanon/report/clientInfo?cin=fzD4ND&c=rs&language=srp>

Pored toga, upućujemo i na spoljnog ombudsmana Otto grupe:

Advokat Dr Rainer Buchert

Buchert Jacob Partner Rechtsanwälte PartGmbH

Ul. Kaiserstrasse 22

60311 Frankfurt na Majni, Nemačka

Telefon: +49 (0) 69 710 33 330 ili +49 (0) 6105 921 355

Fax: +49 (0) 69 710 34 444

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

EOS podstiče sva zainteresovana lica da prijave svako moguće kršenje ovog Etičkog kodeksa ponašanja za dobavljače i partnere, zakona, propisa i/ili odgovarajuće politike.

Prijave se smatraju poverljivim i mogu se podneti anonimno.

Svi poslovni partneri moraju garantovati da se uzdržavaju od diskriminatornih mera ili disciplinskih mera protiv uzbunjivača koji prijavljuju potencijalne prekršaje.

## **7 Kontakt**

U slučaju bilo kakvih pitanja vezano za ovaj Etički kodeks ponašanja za dobavljače i partnere, obratite se Odeljenju za korporativnu usklađenost EOS Grupe putem adrese el. pošte [compliance@eos-solutions.com](mailto:compliance@eos-solutions.com).