

Magatartási Kódex

EOS. FOR A DEBT-FREE WORLD.



Tartalomjegyzék

1. Az EOS-nál a tettek beszélnek – mi ebben hiszünk	3
1.1. A vállalat hangja	3
1.2. Hogyan illeszkedik mindez a jövőképünkbe, működésünk céljába, egész gondolkodásmódunkba?	5
1.3. Az ENSZ Globális Megállapodása – felelősségvállalás	7
1.4. Világméretű érvényesség és a vezetőkkel szembeni elvárás	7
2. Tisztességes üzleti magatartás	8
2.1. Zsarolás, korrupció, összeférhetetlenség	8
2.2. A pénzmosás megelőzése	9
2.3. Trösztellenes és versenyszabályok	10
2.4. Csalás	12
3. Gondoskodjunk az EOS biztonságáról, és mindazokéről, akiket a tevékenységünk érint	13
3.1. Adatvédelem	13
3.2. Információbiztonság	15
3.3. Kapcsolatok, kapcsolattartás a hatóságokkal	16
3.4. Az EOS nevében történő kommunikáció	17
4. Vállalatunk társadalmi felelősségvállalása – része vagyunk a társadalomnak	18
4.1. Munkavégzés és munkakörülmények	19
4.2. Környezet	20
4.3. Emberi jogok	21
5. A Magatartási Kódexről	23
5.1. Miért különleges ez a Magatartási Kódex?	23
5.2. Miért érdemes rendszeresen tanulmányozni a Magatartási Kódexet?	23
5.3. Szabálysértések, visszaélések bejelentése, kivizsgálások	24

1. Az EOS-nál a tettek beszélnek – mi ebben hiszünk

1.1. A vállalat hangja

A felső hang: Vezérigazgató

Kedves Kollégák!

Nagyszerű lehetőségek időszakát éljük: A globalizáció és a digitalizáció lehetővé teszi számunkra, hogy az egész világon mint hatalmas piacon jelen legyünk, és majdnem valós időben kössünk üzletet partnereinkkel, legyenek bárhol. Az üzlet iránti lelkesedés, ez számomra a tökéletes környezet.

De minden lehetőségnek ára van, ez esetben az, hogy egyre inkább előtérbe kerül a felelősségvállalás kérdése. Kiterjedt nemzetközi kapcsolatrendszerünk és új üzleti lehetőségeink szükségessé teszik, hogy egyértelműen meghatározzuk azt az értékrendszert, amelynek mentén üzleti tevékenységünket végezzük. Miért? Az, hogy valamit meg tudunk tenni, nem jelenti feltétlenül azt, hogy helyes is megtennünk. Így például helytelen mások kárára megtennünk valamit.



Hogy ezt jobban megértsük, hadd idézzem az Egyesült Államok korábbi First Ladyjét, Michelle Obamát:

„A siker csak akkor ér valamit, ha tisztességes úton jutunk hozzá.”

Egyetértek vele, abból a nagyon is helyeselhető okból kifolyólag, hogy valamennyien jólétben és biztonságban szeretnénk élni, de egyéb racionális érvek is szólnak a First Lady elve mellett. Ha az üzletben semmiféle erkölcs nem érvényesül, mindannyian kiszolgáltatottá válunk.

Éppen ezért itt, az EOS-nál megalkottuk a magunk Magatartási Kódexét, amelyet elolvasni készültök. Meggyőződésünk, hogy valamennyiünknek el kell köteleznie magát az itt ismertetett elvek és értékek mellett, ezért titeket – partnereinket, ügyfeleinket, dolgozóinkat – szintén erre kérünk!

Úgy szeretnénk ugyanis üzleti tevékenységet folytatni, hogy abból minél több érintettnek haszna származzon. Értünk és az eljövő nemzedékekért.

Soha ne adjátok fel a kérdezést!

Klaus Engberding

A megfelelési tisztviselő hangja: CCO (központi megfelelési vezető)

Számomra a tisztességes magatartáshoz elengedhetetlen, hogy amit mondok, aszerint is cselekedjek. Be akarom tartani, amit ígérek, megbízható akarok lenni. Ez az egyetlen módja annak, hogy mi, munkatársak korrekten és tisztelettel bánjunk egymással. Úgy tűnik, a világ egyre mesterkétebbé, egyre rohanóbbá válik, ezért különösen fontosnak tartom az emberei értékeket. A tisztességes magatartás tehát arról is szól, hogy védjük az emberi jogokat és őrizzük társadalmi értékeinket. Számomra ezek nemcsak üres szavak, hanem ez jelenti a társadalmat összetartó alapot. Ez nemcsak a politika színpadán lényeges, hanem minden egyes egyén saját környezetében is, sőt, ott csak igazán.

Számomra a tisztesség megbízhatóságot és bizalmat is jelent, a magánéletemben és az üzleti életben egyaránt.

Azt szeretném, ha munkatársaim és ügyfeleim bízhatnának bennünk, hogy mindent megteszünk, ami egy tisztességes partnertől elvárható.

Thomas Mann 1901-ben megjelent, világhírű regényében, „A Buddenbrook ház”-ban így fogalmazta meg erről a nézeteit az egyik szereplőn, a pátriárka és üzletember Johann Buddenbrookon keresztül:



„Lelj örömet abban, hogy üzleteket kötsz, de csak úgy tedd ezt, hogy éjszaka nyugodt legyen az álmod tőle.”

Ez találóan kifejezi azt, hogy mit is jelent számomra a tisztesség. Az élet minden területére igaz az, hogy mindig maradjunk meg embernek, gyarlóságainkkal együtt. Ehhez az is hozzátartozik, hogy időnként hibát vétünk. Senki sem szándékosan hibázik, de lényeges, hogy be tudja ismerni, ha tévedett, még ha ez nehéz is néha.

Mi itt, az EOS-nál a Johann Buddenbrook által vallott elv szerint tesszük a dolgunkat, és tisztességesen bánunk egymással, mert tudjuk, hogy így helyes.

Kirsten Pedd

1.2. Hogyan illeszkedik mindez a jövőképünkbe, működésünk céljába, egész gondolkodásmódunkba?

Az EOS arra törekszik, hogy a világban ne legyen adósság (ez a célunk): ez annyit jelent, hogy adóssainknak tisztességes esélyt adunk tartozásuk rendezésére. Ezt úgy kívánjuk elérni, hogy a legjobb szakemberekbe és technológiákba ruházunk be, akik és amelyek segítségével kényelmesen és egyszerűen használható szolgáltatásokat nyújthatunk ügyfeleinknek és adóssainknak. Jövőképünk is ezt tükrözi: Globális kapcsolatokkal rendelkező pénzügyi befektetőként működünk, amely a technológiában és a vállalkozó szellemben látja az üzleti siker kulcsát.

Az „Egy adósságmentes világért” jelmondatban foglaltuk össze mindennapi tevékenységünk célját és a magunkról közölni kívánt képet, ahogy azt a törekvésünket is, hogy a társadalmi felelősségvállalást tekintve lelkiismeretünk szerint cselekedjünk, és mindig helyes arányérzékkel tegyünk, amit teszünk.

Ez az önkéntes vállalásunk még inkább megkülönböztet bennünket versenytársainktól, hiszen szolgáltatásaink így még nagyobb hozzáadott értéket hordoznak ügyfeleink, az adósok, a gazdaság, saját magunk és így végeredményben a társadalom egésze számára.

Minden érintett számára gazdaságilag vállalható, kiegyensúlyozott megoldásokkal szolgálunk, amelyek tisztességes esélyt nyújtanak adóssainknak a tartozásuk rendezésére. Ennek érdekében mindig egyedileg alakítjuk ki az alkalmazott adósságbehajtási eljárást, és adósságcsökkentés céljából az adós egyéni fizetőképességét és a törlesztés gazdasági kihatásait figyelembe véve korrekt, reálisan megvalósítható lehetőséget kínálunk az adósságmentes életre.

Mondanunk sem kell, hogy mennyire nagy hangsúlyt helyezünk arra, hogy az adósokat megértően, tapintatosan és felelősségteljesen kezeljük, és ezt az EOS minden munkatársától elvárjuk. Minden adóssal egyenrangú félként bánunk, és akkor is megőrizzük az objektív hangnemet, ha az egyeztetés feszültté válik.

Ezenkívül adósságbehajtási szervezetekkel is együttműködünk, hogy közreműködhesünk a tevékenységünk jogi és etikai keretrendszerének formálásában.

Annak érdekében, hogy eleget tegyünk vállalásunknak, sokrétű intézkedések egész sorát indítottuk útjára vállalatunknál.

Az ilyen programok egyike a Finlit Alapítvány, amelynek célja ledönteni a pénzzel és az adóssággal kapcsolatos tabukat, továbbá fejleszteni az emberek pénzügyi műveltségét és ezáltal megelőzni a túlzott eladósodást. A világ egyik legnagyobb adósságbehajtó cégeként mindent tudunk az adósságról, amit tudni érdemes, és így segíthetünk a bajba került adósoknak, még mielőtt túl késő lenne. A Finlit Alapítvány révén visszaadunk valamit a társadalomnak; már az egészen fiatal korcsoportok körében is felvilágosító munkát végzünk azt illetően, hogyan kell bánni a pénzzel, mert így elkerülhető, hogy az eladósodottság egyáltalán bekövetkezzen.

Céljaink megvalósítása során hét alapelvet tartunk szem előtt:



példát nyújtunk azzal, hogy mindig az elveinknek megfelelően járunk el, úgy, ahogy azt másoktól is elvárjuk

bizalomra épülő kapcsolatok alakítunk ki munkatársainkkal és külső partnereinkkel

a maguk nemében legjobb megoldásokra törekszünk

a változást lehetőségnek tekintjük az egyéni és üzleti fejlődésre

felvállaljuk a konfliktusokat, nyitottan állunk hozzájuk és felhívjuk a figyelmet a problémákra

saját hibáinkat lehetőségnek tekintjük arra, hogy tanuljunk belőlük és fejlesszük magunkat

az együttműködésben nem nézünk országhatárokat, és kiaknázzuk a vállalataink közötti szinergiákat

Ezek az alapelvek áthatják jelen Magatartási Kódexet is, amely az egész cégcsoportra érvényes keretrendszerként szolgál: annak az elkötelezettségünknek a kifejeződése, hogy mindig következetesen, a hatályos jogszabályok betartásával, valamint etikai normáink és értékeink mentén cselekszünk.

Az EOS alapelveinek és a jelen Magatartási Kódexben foglaltaknak a betartása elengedhetetlen ahhoz, hogy sikert érjünk el a magunk számára kijelölt úton, így tehát csak ezek alkalmazásával felelhetünk meg a fenntartható vállalkozást, a társadalmi felelősségvállalást és az általános értelemben vett tisztességet illetően meghatározott, szigorú normáinknak és célkitűzéseinknek.

1.3. Az ENSZ Globális Megállapodása – felelősségvállalás

Az ENSZ Globális Megállapodásához (UNGC) csatlakozó vállalatok célja az emberi jogokra, a munkakörülményekre, a környezetvédelemre és a korrupcióellenességre vonatkozóan lefektetett általános alapelvek védelme és érvényesítése.

Magatartási Kódexünk egyelőre csak nagy vonalakban követi az UNGC 10 alapelvét.

1. alapelv: A vállalkozásoknak támogatniuk kell a nemzetközileg elfogadott emberi jogok védelmét, és tiszteletben kell tartaniuk ezeket a jogokat; továbbá

2. alapelv: semmilyen körülmények között nem lehetnek bűnrészesek az emberi jogok megsértésében.

Ebben a fejezetben fogalmazzuk meg: Kiállunk az emberi jogok mellett

3. alapelv: A vállalkozásoknak támogatniuk kell az egyesülési szabadságot és a kollektív szerződés megkötéséhez való jog tényleges elismerését.

4. alapelv: a kényszermunka és a kötelező munka minden formájának felszámolása;

5. alapelv: a gyermekmunka tényleges megszüntetése; továbbá

6. alapelv: a megkülönböztetés felszámolása a foglalkoztatás és a munkavégzés tekintetében.

Ebben a fejezetben fogalmazzuk meg: Munkavégzés és munkakörülmények

7. alapelv: A vállalkozásoknak az elővigyázatosság elvét kell követniük a környezeti problémákat illetően;

8. alapelv: kezdeményezéseket kell felvállalniuk a nagyobb környezeti felelősségvállalás érdekében

9. alapelv: ösztönözzék a környezetbarát technológiák fejlesztését és elterjesztését.

Ebben a fejezetben fogalmazzuk meg: Hozzájárulunk a környezeti fenntarthatósághoz

10. alapelv: A vállalkozásoknak fel kell lépniük a korrupció minden formája – így például a zsarolás és a megvesztegetés – ellen.

Ebben a fejezetben fogalmazzuk meg: Zsarolás, korrupció, összeférhetetlenség

Az EOS úgy tervezi, hogy a későbbiekben csatlakozik az UNGC megállapodás aláíróihoz.

1.4. Világméretű érvényesség és a vezetőkkel szembeni elvárás

Az EOS minden munkavállalójának ismernie kell a Magatartási Kódexet. Minden munkavállalónktól, vezetőnktől, tisztségviselőnktől és igazgatósági tagtól elvárjuk, hogy átfogóan ismerjék ezt a témát, és legjobb tudásuk szerint eleget tegyenek a Kódexben megfogalmazott követelményeknek.

Ezenkívül az EOS rendszeresen ellenőrzi a Magatartási Kódex ismeretét külön erre szolgáló, az egész világra kiterjedő e-learning tanfolyamok keretében (a fő témákról és/vagy a legújabb változásokról szóló „oktató nasik”).

Az EOS minden vezető beosztású munkatársától elvárja, hogy vezetői elveinek részévé tegye a Magatartási Kódexet is, és a Kódexben foglaltakat ennek megfelelően tudatosítsa a többi vezetőben és beosztottaiban.

2. Tisztességes üzleti magatartás

2.1. Zsarolás, korrupció, összeférhetetlenség

A zsarolás, korrupció és összeférhetetlenség mindazokat a helyzeteket jelenti, amelyekben valaki másokat próbál tisztességtelenül befolyásolni, vagy őt befolyásolják tisztességtelenül, azzal a céllal, hogy szabályellenes, sőt, akár törvényellenes előnyt szerezzen a maga számára, illetőleg nyújtson másoknak. Mindez azt okozza, hogy az érintett fél nem objektív indokok alapján hozza meg döntését, ill. nem úgy dönt, ahogyan az helyénvaló lenne.

Az EOS minden munkavállalójától, vezetőjétől és partnerétől elvárja, hogy tisztában legyenek azzal, hogy nem tolerálható sem a saját maguk, sem a vállalat részéről olyan eljárás, amelynek során valamilyen ellenérték fejében tisztességtelen előnyt nyújtanak másnak vagy szereznek maguknak. Az EOS elvárja munkavállalóitól, vezetőitől és partnereitől, hogy mindenkor a legnagyobb körültekintés mellett folytassanak üzleti tevékenységet, ügyelve arra, hogy ennek során ne merülhessen fel a zsarolás, korrupció vagy összeférhetetlenség vételeme, továbbá, hogy mindig egyértelműen jelezzék a vállalatban belül és az üzleti partnerek felé is, hogy az ilyen visszaélések szóba sem jöhetnek.

Mit tegyél?

- Először mindig tedd fel magadnak a kérdést: Előfordulhat, hogy a felkínált ajándék/előny tisztességtelennek tekinthető? A másik fél csak azért adja ezt az ajándékot, mert abban bízik, hogy emiatt most vagy a későbbiekben a javára döntök? Az a célom, hogy a magam javára befolyásoljak egy döntést? Adnék ugyanilyen ajándékot vagy előnyt az ő helyében? Ha kétségeid vannak, célszerűbb a megfélemlési munkatárshoz/szakértőhöz fordulni.
- Kerüld el az olyan helyzeteket, amelyben mások kétségbe vonhatják az ítéliképességedet, az elfogulatlanságodat, vagy az EOS iránti hűségedet. Ha olyan helyzet adódik, hogy te vagy közeli hozzátartozód, ismerősöd bármilyen módon érintett egy üzleti ügyben, ezt nyíltan beszéld meg a feletteseddel, és ha megoldható, add át olyannak az ügyet, akinél nem áll fenn ilyen összeférhetetlenség (teljesen vond ki magad az ügyből).
- Ha olyan helyzetbe kerülsz, amelyben ténylegesen fenyegetve érzed magad, és nem vagy biztonságban, megengedhető, hogy kifizessed a kért összeget vagy eleget tégy a másik fél kérésének. Az ilyen esetről azonban haladéktalanul értesítsd a megfélemlési tisztviselőt/szakértőt.

Mit ne tegyél?

- Az EOS-nak végzett munkádon kívül ne vállalj el olyan munkákat (saját érdekű ügyleteket vagy a közvetlen konkurencia számára végzett üzleti ügyeket), amelyek bármilyen vonatkozásban összefüggésbe hozhatók a saját munkáddal. Ha nem vagy biztos a dolgodban, vagy a munkaszerződésed ezt előírja, minden mellékes munkát/másodállást előzetesen egyeztess és engedélyeztess az osztályvezetőddel és a HR osztállyal.
- Ne létesíts közvetlen üzleti viszonyt az EOS-szal, pl. ne vegyél részt olyan nyilvános vagy zártkörű árverésen, ahol az EOS követeléseket, hitelbiztosítékokat vagy ingatlanokat kínál eladásra.
- Ne adj ajándékokat vagy előnyöket beosztottaidnak vagy üzletfeleknek úgy, hogy előtte nem győződsz meg arról, hogy az ajándékozás nem sérti-e a hatályos jogszabályokat, valamint a csoportunknál és a vállalatodnál érvényben levő irányelveket, továbbá gondoskodj az ehhez kapcsolódó adóügyek szabályszerű intézéséről. Ajándékok/meghívók/előnyök semmilyen esetben sem használhatók fel döntések befolyásolására, továbbá az adothelyzethez illőnek kell lenniük.
- A felettesed és a HR osztály illetékes munkatársának beleegyezése nélkül ne alkalmazd a vállalatnál, és ne léptesd elő magasabb beosztásba hozzátartozódat, közeli ismerősödet. Közvetlen vezetői vagy

afeletti szintű beosztás esetén az EOS igazgatóságának illetékes tagjával és a HR területtel is egyeztess, és kérd ki az engedélyüket, mielőtt ilyen pozícióra vennéd fel vagy léptetnéd elő hozzátartozódat vagy közeli ismerősödet (ez az előmenetel minden lépcsőfokára érvényes).

- Ne nyújts semmilyen előnyt, juttatást (pl. megvesztegetés, kenőpénz, ügymenetkönnyítő kifizetések, sikerdíj) üzleti partnereknek azért cserébe, hogy megszerezz tőlük egy megbízást.

A KOCKÁZATOK FELISMERÉSÉT SEGÍTŐ JELEK

- Olyan országban kell üzletet kötnöd, ahol általános a megvesztegetés és korrupció (lásd pl. a TI CPI-t, a Transparency International Korrupcióérzékelési Indexét); különösen a hatóságokkal vagy állami tulajdonú vállalatokkal történő üzletkötés esetén fokozott körültekintés szükséges.
- Szokatlanul magas díjak, jutalékok vagy ajándékok/drága reprezentáció, vendéglátás.
- Készpénz kérnek, vagy külső cégek számára, offshore számlákra kérnek kifizetést.
- Olyan üzleti partnerek, akik nem hajlandók aláírni a szerződések megfelelőségre, jogszabályok betartására vonatkozó rendelkezéseit, vagy a jelek szerint nem rendelkeznek az igényelt szolgáltatások nyújtásához szükséges személyzettel/felszereltséggel, vagy olyan kiegészítéseket, szóbeli megállapodásokat akarnak kötni, amelyek alkalmasak a szerződés megkerülésére.
- Potenciális üzleti partnerek, akik szívességeket kérnek.
- A másik fél azt kéri, hogy ne dokumentáljátok a nyújtott szívességet vagy a létrejött egyezséget, továbbá úgy akar tárgyalni, hogy ne legyen jelen tanú, azaz megkerülné a „négy szem elvé”-t (két személy jelenlétére vonatkozó szabály).

2.2. A pénzmosás megelőzése

A pénzmosás a törvénytelenül szerzett bevételek valódi eredetének eltitkolása annak érdekében, hogy visszavezethetők legyenek a törvényes gazdasági és pénzügyi körforgásba. Az ilyen jellegű ügyletek felismerése érdekében a pénzmosás megelőzéséről szóló minden jogszabály előírja bizonyos átvilágítási kötelezettségek teljesítését.

Ez a téma szorosan összefügg a terrorizmus finanszírozásának megakadályozásával: a terrorizmus finanszírozása pénzügyi források terrorcselekmények elősegítése céljából történő átadását és elfogadását jelenti. Ezek a források nem feltétlenül bűncselekményből származnak.

Az EOS minden vezetőjétől és munkavállalójától elvárja, hogy tisztában legyenek a jogszabályi előírásokkal, és a saját hatáskörükben felismerjék a kritikus helyzeteket. Különösen azoknak a területeknek kell alaposan tisztában lenniük az ilyen jellegű kockázatokkal és ezek felismerését segítő jelekkel, amelyek kifizetéseket fogadnak és teljesítenek, az új ügyfelekkel foglalkoznak, és a partnerek/szolgáltatók válogatását végzik.

Mit tegyél?

- Ha készpénzt vagy banki átutalást veszel át, be kell tartanod az adott vállalatnál, helyileg érvényben levő szabályokban meghatározott összehatárokat és azonosítási követelményeket. Ilyen esetekben be kell kérned a jogszabályban előírt összes adatot (pl. teljes név, cím, nemzetiség, személyazonosító okmány másolata), és gondoskodnod kell az adatok nyilvántartásáról az előírt adatmegőrzési ideig.

- Az ügyfeleket, befektetési partnereket, kritikus fontosságú szállítókat/szolgáltatókat, a nemteljesítő hitelállományok (NPL) eladóit, vevőit stb. a hatályos pénzmosás-megelőzési jogszabályoknak, valamint általános reputációjuknak megfelelően át kell vizsgítani. Az EOS elkötelezte magát aziránt, hogy kizárólag feddhetetlen partnerekkel köt üzletet.
 - Amint felmerül a pénzmosás gyanúja, haladéktalanul fel kell venni a kapcsolatot az illetékes pénzmosás-megelőzési munkatárssal / szakértővel.
 - A szokványostól eltérő ügyletek esetén, vagy ha magas kockázatú országokban működő vállalkozásokkal akarunk üzletet kötni, el kell végezni a szükséges kiegészítő átvilágításokat/„ismerd az ügyfeled” (KYC) eljárásokat.
-

Mit ne tegyél?

- Ne válassz ki olyan ügyfeleket, befektetési partnereket, kritikus fontosságú szállítókat/szolgáltatókat, nemteljesítő hitelállományok (NPL) eladóit, vevőit stb., akik potenciálisan etikátlan cselekmények, vagy akár bűncselekmények elkövetőinek hírében állnak.
 - Ami az üzleti partnereket illeti, ne fogadj el kifizetéseket olyan harmadik féltől, aki nem vesz részt szerződő félként a szerződésben.
 - Ne fogadj el készpénzkifizetéseket a megszokottól eltérő helyzetekben (pl. különösen szolgáltatókkal, partnerekkel összefüggésben, ill. olyankor, ha nagyon nagy összegről van szó).
 - Ne üzletelj szankciós listán szereplő vállalatokkal.
-

A KOCKÁZATOK FELISMERÉSÉT SEGÍTŐ JELEK

- A másik fél arra kér, hogy készpénzt fogadj el vagy fizess ki olyan helyzetben, amikor a banki átutalás sokkal általánosabb és kényelmesebb megoldás.
- A másik fél arra kér, hogy bizonyos kifizetéseket harmadik feleknek, ill. szokatlan módon teljesíts (a kifizetés nem szerződés/üzleti tevékenység/jogcím alapján történik).
- Harmadik féltől érkező kifizetések elfogadása, a tényleges szerződő féllel fennálló üzleti viszony letagadása.
- A másik fél arra kér, hogy offshore helyekre/magas kockázatú (pl. terrorcselekményekről ismert) országokba teljesíts kifizetéseket.
- Egy kifizetés nem áll arányban az ügyféljövedelmével és anyagi helyzetével

Kiemelt közszereplő (PEP) is érintett az ügyletben

2.3. Trösztellenes és versenyszabályok

A trösztellenes és versenyszabályok megsértése azt jelenti, hogy vállalkozások olyan kölcsönös megállapodásra lépnek egymással, amelynek keretében a versenytársaik vagy a teljes gazdaság kárára tesznek szert valamilyen előnyre. Alapvető szabályként semmilyen a versenyt korlátozó megállapodás nem köthető, függetlenül attól, hogy írásban, szóban vagy akár hallgatólagosan jön létre. Ebben a tekintetben az ármegállapodások és a piacfelosztás minősül a legsúlyosabb törvényszegésnek. De

jogsértésnek minősülnek a pályázatok odaítélésével kapcsolatos megállapodások, a konkurenciára vonatkozó, érzékeny természetű értesülések megosztása, ill. a piaci erőfölénnyel való visszaélés is. A versenyhatóság az ilyen jogsértéseknek akár a gyanúja esetén is hosszadalmas vizsgálatokat folytathat, és ha a jogsértés bizonyítást nyer, akkor a hatóság megbírságozhatja az érintett vállalatokat vagy személyeket, és/vagy büntető eljárást is indíthat. Természetesen a közös beruházásokról és/vagy ügyletekhez nyújtott szolgáltatási megállapodásokról folytatott tárgyalások és ilyen megállapodások megkötése, ill. egyéb üzleti lehetőségek kihasználása megengedett, amennyiben ezek nem kerülik meg a versenyszabályokat.

Az EOS ezért minden vezetőjétől és munkavállalójától elvárja, hogy mindig kritikusan viszonyuljanak a versenytársakkal kialakított kapcsolatokhoz.

Mit tegyél?

- A tervezett és az ügyféllel/eladóval közölt közös beruházások ilyen szempontból nem aggályosak, mivel sem céljuk, sem hatásuk szerint nem akadályozzák, korlátozzák vagy torzítják el a versenyt.
- Ha egy versenytárs találkoztól kér, mindig tedd fel magadnak a kérdést, hogy mi lehet a célja a meghívással. Ha ezek a célok a jelek szerint nincsenek összhangban a trösztellenes és versenyszabályokkal, akkor – mint minden kérdéses helyzetben –, fordulj a megfelelési és jogi osztályhoz.
- Ha (valamilyen szakmai szervezeti) megbeszélésen egy versenytárs a trösztellenes és versenyszabályokat sértő ügyekre tereli a szót, fejezd ki tiltakozásodat a téma ellen, és jelezd, hogy az EOS nem kíván részt venni ilyen megállapodásokban – ezt jegyzőkönyvben is rögzítesd (ha vezetnek ilyet az ülésről). Ha a versenytárs továbbra is erőlteti a témát, távozz a megbeszéléstől.
- Ha az aktuális piaci helyzetről beszélsz a konkurenciával, ügyelj arra, hogy a megbeszélés általános, nyilvánosan hozzáférhető, nem bennfentes témákra szorítkozzon.
- A trösztellenes vagy versenyhatóságoktól érkező megkereséseket az Otto Csoport trösztellenes irányelvének megfelelően az Otto Csoport trösztellenes ügyekért felelős munkatársához kell irányítani.

Mit ne tegyél?

- Ne köss árakkal, árösszetevőkkel, árrésszel, költségekkel, értékesítéssel, stratégiai információkkal vagy egyéb kondíciókkal kapcsolatos megállapodásokat a versenytársakkal, még csak ne is cseréld velük értesüléseket ilyen témában, kivéve abban az esetben, ha jogszerű együttműködési megállapodásra lépsz a versenytársakkal vagy egyéb piaci szereplőkkel.
- Ne vegyél részt a piacok, műszaki fejlesztések vagy beruházások felosztásában, kivéve abban az esetben, ha jogszerű együttműködési megállapodásra lépsz a versenytársakkal vagy egyéb piaci szereplőkkel.
- Ha (valamilyen szakmai szervezeti) megbeszélésen veszel részt, ne beszélj a fent felsorolt, érzékenynek minősülő témákról.
- Ne élj vissza domináns piaci pozícióval azzal a céllal, hogy megakadályozd a versenytársakat a hatékony versenyzésben vagy teljesen kiszorítsd őket a piacról (pl. ne használd ki az ügyfeleket irreálisan magas árak alkalmazásával, indokolatlanul kemény feltételeket kényszerítve a partnerekre).
- Benchmark-felmérésben való részvétel esetén ne adj ki olyan információt, ami túl sokat árulna el a vállalatról vagy annak stratégiáiról.

A KOCKÁZATOK FELISMERÉSÉT SEGÍTŐ JELEK

- Szakmai szervezeti megbeszélésen veszel részt.
 - Egy versenytárs belső ügyeket szeretne megbeszélni (pl. az árakkal kapcsolatos kérdést).
 - Az egyik versenytárs négy szemközti beszélgetésre kér, és/vagy nem árulja el előre ennek okát.
 - Valaki azt javasolja, hogy lépjetek fel közösen egy gyengébb versenytárs ellen.
-

2.4. Csalás

A csalás hamis információk közlését vagy a valóságnak megfelelő tények eltitkolását jelenti, pl. azt, ha valaki a másik fél kárára történő személyes haszonszerzési szándékkal megtéveszti a másik felet. Csalás esetén különbséget kell tennünk a vállalaton belüli és azon kívüli esetek között. Vállalaton kívüli esetről beszélünk, ha az EOS-on kívüli, harmadik felek megpróbálják megtéveszteni a vállalatot. A vállalaton belüli esetekben az EOS munkavállalói tévednek meg és próbálják megtéveszteni különböző okokból az EOS-t, annak ügyfeleit, ill. adósaikat.

A vezetőknek és beosztottaiknak tisztában kell lenniük azzal, hogy a vállalaton belüli csalást nem áll módunkban tolerálni, és a vállalat minden esetben büntetőeljárást kezdeményez. Emellett az EOS minden munkavállalójának vigyáznia kell a vállalaton kívüli csalókkal. A vállalaton kívülről érkező csalások esetén is feljelentést teszünk a rendőrségen.

Az EOS minden munkatársától, aki csalásra gyanakszik, elvárjuk, hogy ilyen esetben segítséget kérjen és/vagy tájékoztassa az illetékes személyeket vagy területeket a kialakult helyzetről. Az EOS minden vezetőjétől és osztályától elvárja, hogy az ilyen bejelentéseket bizalmasan és kellő tapintattal kezelje, továbbá továbbítsa az ügyet a legilletékesebb belső területhez, amely kivizsgálja az ügyet és elindítja az esetleges javító intézkedéseket.

Mit tegyél?

- Ha arra gyanakszol, hogy akár a vállalaton belüli, akár azon kívüli személyek csalást követnek el, mindig kérj segítséget.
 - Ha vállalaton kívüli felekkel lépsz kapcsolatba, nagyon ügyelj arra, hogy ne forduljon elő személyazonosság-lopás, ill. a személyazonosság eltitkolása (pl. valaki az egyik ügyfél meghatalmazott képviselőjének adja ki magát, vagy az EOS valamelyik munkatársának próbálja kiadni magát).
 - Mindig a szabályoknak megfelelően járj el (pl. négy szem elv/kettős ellenőrzés elve stb.)
-

Mit ne tegyél?

- Ne hajts végre semmilyen tisztességtelen vagy csalárd tevékenységet, különösen az EOS, az EOS ügyfelei, az EOS adósaik vagy az EOS partnerek pénzét, tulajdonát vagy szolgáltatásait illetően.
- Ne teljesítsd mások kéréseit abban az esetben, ha az észszerűtlennek, tisztességtelennek vagy egyéb okból furcsának tűnik. Az ilyen kéréseket továbbítsd magasabb szintre, egyértelműen jelezve, hogy rossz érzéseid vannak ezekkel kapcsolatban, ill. gyanúsak találod őket.

- Soha ne kerülj meg az érvényben levő belső eljárásokat (pl. az összes pénzügyi folyamatra vonatkozó „négy szem” elvet, a vállalat területére való belépés vagy a szoftverekhez való hozzáférések engedélyhez kötöttségét, a bizalmas információk kiadásának szabályait stb.). Csalásokra legtöbbször akkor nyílik lehetőség, ha lanyhul a figyelmünk.
 - Ne adj ki (érzékeny természetű) információkat ismeretleneknek, akkor sem, ha megbízhatónak tűnnek, vagy látszólag egy megbízható cégnek dolgoznak.
-

A KOCKÁZATOK FELISMERÉSÉT SEGÍTŐ JELEK

Vállalaton kívüli csalás:

- E-mailen vagy telefonon beérkező sürgős kérés, amely pénz átutalását igényli a szokásos ügymenet megkerülésével.

Vállalaton belüli csalás:

- Gyanús lehet az a munkatárs, aki nem szívesen osztja meg a munkáját másokkal, vonakodik a feladatait másoknak átadni, sőt, még szabadságra sem szívesen megy.
 - Olyan munkatárs, aki információk eltitkolására, módosítására, meghamisítására vagy törlésére kér.
 - Olyan munkatárs, akinek az életszínvonala hirtelen változáson megy át.
-

3. Gondoskodjunk az EOS biztonságáról, és mindazokról, akiket a tevékenységünk érint

3.1. Adatvédelem

Az EOS-nál személyes adatnak tekintünk minden olyan adatot, amely egyértelműen egy adott természetes személyre vonatkozik és alkalmas az illető természetes személy azonosítására és/vagy kiegészítő információkkal szolgál az illetőről. Ilyen adatnak minősül a teljes név, lakcím, telefonszám, e-mail cím, születési idő, banki adatok, pénzügyi információk, munkabér, értékelések, személyazonosító igazolvány száma vagy egyén személyazonosításra alkalmas számok stb. A tevékenységünk által érintett minden félnek nyugodtnak kell lennie afelől, hogy minden személyes adatot megfelelő gondossággal és az adatvédelmi jogszabályokkal összhangban dolgozunk fel. Az adatfeldolgozás a személyes adatokkal kapcsolatos összes tevékenységet magában foglalja, így pl. az adatok gyűjtését, tárolását, átadását, felhasználását stb.

Annak érdekében, hogy a tevékenységünk által érintett minden félnek biztosíthassuk a megfelelő adatvédelmet, az EOS minden munkatársától és üzleti partnereinktől is elvárjuk, hogy nagyfokú gondossággal kezeljék az adatokat, különösen a személyes adatokat. Ha bárkinek kétségei vannak afelől, hogyan kezelje szabályosan a személyes adatokat, az illetékes adatvédelmi tisztviselő / adatbiztonsági munkatárs készséggel ad felvilágosítást ilyen ügyekben.

Mit tegyél?

- Először mindig tedd fel magadnak a kérdést: Azonosított vagy azonosítható személy adataival van dolgom? Ha igen, akkor nagyon körültekintően, és kizárólag dokumentált módon kezeld az adatokat. Ha nem személyes adatokról van szó, akkor is vizsgálj meg, hogy üzleti szempontból bizalmas

jellegűek-e az adatok, és ha igen, akkor ugyanolyan körültekintéssel járj el, mint a személyes adatok esetében.

- Ettől függetlenül továbbra is vedd figyelembe az EOS és ügyfeink számára hasznos innovációkat, lehetőségeket és ötleteket, akkor is, ha ezek adatvédelmi kérdéseket vetnek fel, és minden esetben egyeztesd ezeket feletteseddel és a vállalati adatbiztonsági szakértőkkel, akik segítenek működőképes megoldást találni az ilyen helyzetekre.
- Légy tudatában annak, hogy a személyes adatok kizárólag a hatályos adatvédelmi jogszabályok betartásával kezelhetők, ami annyit jelent, hogy ha új tevékenység megkezdését vagy már meglévő tevékenység módosítását, ill. szoftver használatát stb. tervezed, minden esetben a vállalatod belső szabályzatában meghatározott módon be kell vonnod a folyamatba az adatbiztonsági szakértőket, hogy megvizsgálhassák, megfelel-e az adott tevékenység az adatvédelmi szabályozásnak.
- Kizárólag az adatkezelés meghatározott céljára gyűjts és kezelj adatokat.
- Szigorúan csak azoknak a munkatársaidnak biztosíts hozzáférést személyes adatokhoz, akiknek erre a munkájuk végzéséhez valóban szükségük van.
- Ha csak lehetséges, anonimizáld és álnevesítsd a munkád során felhasznált személyes adatokat.
- Tartsd be az adatmegőrzésre és megsemmisítésre előírt határidőket, és gondoskodj ezek betartásáról.
- Mindig előre győződj meg arról, hogy jogosult vagy-e személyes adatokat átadni egy másik félnek.

Mit ne tegyél?

- Ne őrizd meg olyan személyes adatokat, amelyeket a törvényileg előírt időszak lejárta után törölni kell.
- Ne kezeld és ne adj át másoknak személyes adatokat a megfelelő jogalap nélkül, ill. úgy, hogy ezt nem dokumentáld.
- Soha nem bánj gondatlanul személyes adatokkal.
- Személyekre való kereséskor ne használj olyan keresőprogramokat, amelyek elmentik az IP-címed, mint pl. a Google vagy a Yahoo (használj az IP-címet nem naplózó szolgáltatást, mint amilyen például a www.Startpage.com, ha ezek használatát a jogszabályok lehetővé teszik).

A KOCKÁZATOK FELISMERÉSÉT SEGÍTŐ JELEK

- Azonosított vagy azonosítható személy adatainak kezelése.
- Új szoftver vagy folyamat bevezetése, ill. már meglévő módosítása.
- Szolgáltatók igénybevétele (pl. kiszervezés).
- Harmadik felektől egy adott személy nevének, lakcímének, tartozásának, életkorának, bankszámlaszámának, fényképének, személyazonosító okmánya másolatának átadására vonatkozóan kapott kérések.

3.2. Információbiztonság

Az információbiztonság nemcsak az informatikai kockázatokkal kapcsolatos összes témát foglalja magában, hanem arra is kiterjed, hogy hogyan védjük meg a dokumentumokat és adatokat, továbbá hogyan biztosítható ezek bizalmas kezelése. Magas fokon digitalizált folyamatokat alkalmazó, adatvezérelt pénzügyi befektető vagyunk, ezért kiemelten fontos kérdésként kezeljük az adatvédelmet, amely szigorú adatvédelmi normáknak való megfelelést igényel. Az adatok a legnagyobb értékünk, és sikerünk a legkülönbözőbb típusú érzékeny adatok védelmén áll vagy bukik.

Adataink védelme érdekében elengedhetetlen számunkra, hogy ügyfeleink, adósaink adatait és saját adatainkat körültekintően és lelkiismeretesen kezeljük.

Mit tegyél?

- A rendszer által adott/első jelszót mindig módosítsd.
- Nyilvános helyen végzett munka esetén légy körültekintő az adatokkal. Ha nyilvános helyen dolgozol a laptopodon, használj a képernyőhöz betekintésvédő szűrőt.
- Az adatvesztést (akkor is, ha csak feltételezhető) és a gyanús tevékenységeket haladéktalanul jelentsd az illetékes adatbiztonsági munkatársnak/szakértőnek.
- Ha csak rövid időre hagyod is őrizetlenül a számítógépedet, zárt le (Windows gomb + L).
- A bizalmas tartalmú dokumentumokat megfelelően kell tárolni, ill. megsemmisíteni (pl. bizalmas anyagok selejtezésére kijelölt gyűjtő).
- Ismeretlen forrásból származó, csatolmányként érkező fájlok vagy hivatkozások (utóbbiak gyakran összetéveszthetők a csatolmányokkal/fájlokkal) megnyitásakor légy nagyon óvatos. Ha nem vagy biztos a dolgokban, a gyanús csatolmány/hivatkozás megnyitása előtt kérd ki az illetékes adatbiztonsági munkatárs/szakértő véleményét.

Mit ne tegyél?

- Senkinek ne add meg a felhasználónevedet és jelszoidat, még a vállalatban belül sem. Saját felhasználónévvel és jelszókkal rendelkezz (funkcionális felhasználók létrehozása csak nagyon különleges körülmények között, alacsony kockázatú környezetben megengedhető).
 - A vállalatban kívüli, harmadik félnek ne adj ki szervezeti ábrát vagy egyéb vállalati adatokat anélkül, hogy titoktartási nyilatkozatot írta alá, vagy szerződésileg vállalna titoktartási kötelezettséget. Az ilyen információk ugyanis kifinomult csalásokhoz, valamint adathalász hívásokhoz, e-mailekhez használhatók fel.
 - Ne hagyj őrizetlenül dokumentumokat, mobileszközöket (laptopokat, mobiltelefonokat) vagy adathordozókat (CD-eket, pendrive-okat, külső merevlemezteket).
 - Ne ossz meg belső információkat az interneten/közösségi médiában, kivéve, ha a munkád ezt kifejezetten indokolja (pl. a kommunikációs osztály munkatársa vagy, vagy ez az osztály engedélyezi az információk közzétételét).
-

A KOCKÁZATOK FELISMERÉSÉT SEGÍTŐ JELEK

- Bizalmas információk kezelése/Érzékeny adatokat tartalmazó szoftverekhez való hozzáférési jogosultság
 - Nyilvános helyen/munkahelyen kívül végzett munka (mobilmunka/távmunka)
 - Ismeretlen forrásból származó e-mailek/telefonhívások/levelek stb.
-

3.3. Külkapcsolatok, kapcsolattartás a hatóságokkal

A politikai döntéshozók és a társadalom joggal várja el a vállalkozásoktól, hogy szakértelmükkel hozzájáruljanak az aktuális politikai és társadalmi viták rendezéséhez. Az EOS a nemfizető hitelekkel foglalkozó egyik vezető nemzetközi befektetőként és a kinnlevőség-kezelés szakértőjeként, továbbá különösen az Otto cégcsoport tagjaként vállalati filozófiája részévé tette ezt a részvételt. Bárhol tevékenykedünk is, a piaci szabályozást támogatjuk, hogy garantálható legyen egy egyértelmű minőségi norma. Ahol jogszabályokkal már leszabályozták az ágazati tevékenységet, ott kifejezetten melléállunk a szabályozásnak, és segítünk ennek további pontosításában. Közvetítőként lépünk fel a politikai döntéshozók felé, és egyeztetünk a fogyasztóvédelmi szervezetekkel és szövetségekkel. A kinnlevőségkezelés terén szerzett sokéves tapasztalatunkkal rendelkezésre állunk bírósági tárgyalások, konzultációk és technikai egyeztetések során – mindig az átláthatóság és nyitottság jegyében.

Az adósságbehajtási ágazat megítélésének javítása érdekében a szakmai szervezetekkel (pl. a [Federation of European National Collection Associations \(Európai Adósságbehajtó Szakmai Szervezetek Szövetsége\)](#)) együttműködve igyekszünk reális képet közölni az adósságbehajtásról a nagyközönség felé: megmutatjuk a szakma tisztességes, barátságos és átlátható arcát.

Az EOS azonban hivatalos felszólításoknak, vagy a hatóságok ennél határozottabb intézkedéseinek is ki lehet téve abban az esetben, ha felmerül a gyanú, hogy az általunk végzett tevékenységek valamilyen szempontból aggályosak. Elköteleztük magunkat az iránt, hogy a jogszabályok által előírt keretek között együttműködünk a hatóságokkal, ugyanakkor az iránt is, hogy a jogszabályok által előírt mértékben védjük ügyfeleink érdekeit.

Mit tegyél?

Külkapcsolatok

- Az EOS csoport minden vállalata tagja a Federation of European National Collection Associations szövetségnek (Európai Adósságbehajtó Szakmai Szervezetek Szövetsége), ill. az adott országban ennek megfelelő adósságbehajtási szervezetnek, és részt vesznek ezek tevékenységében.

Kapcsolattartás a hatóságokkal

- Ha egy hatóság (kormányhivatal, rendőrség, ügyészség) a szokványos üzletmenet során tapasztalttól valamilyen szempontból eltérő, hivatalos kéréssel áll elő, ezt minden esetben továbbítsd a jogi osztályotoknak vagy a vezetőségnek.
- Házkutatás/razzia esetén mindig a helyileg érvényben levő szabályoknak megfelelően járd el, de minden esetben:
 - szólítsd fel a hatóság képviselőit a házkutatási határozat felmutatására, és értesítsd a vállalat vezetőségét/jogi osztályát.

- Az érintetteket kísérd egy irodahelyiségbe/tárgyalóba, és maradj velük, amíg a vállalat illetékes munkatársa (vezető/jogi munkatárs) meg nem jelenik.
- Mindvégig higgadtan és tisztelettudóan viselkedj.
- Az előírt mértékben működj együtt a hatóság képviselőivel.

Mit ne tegyél?

Külkapcsolatok

Az olyan esetekben, amikor az EOS nem adott ki hivatalos állásfoglalást, és te egyértelműen az EOS munkatársaként nyilatkozol:

- ne foglalj állást pártpolitikailag, és ne tegyél ilyen jellegű kijelentéseket.
- Ne hangoztass pártokkal vagy pártpolitikai álláspontokkal ellentétes véleményt, ne helyezkedj szembe ezekkel.
- Mindezek a szabályok nem érvényesek olyankor, ha magánemberként jársz el vagy nyilatkozol.

Kapcsolattartás a hatóságokkal

- Ne akadályozd a hatóságokat a házkutatásban, feltéve, hogy a házkutatási parancsban meghatározott keretek között hajtják ezt végre. Ha úgy tűnik, hogy túllépik a hatáskörüket, hívd fel erre a figyelmüket, és szólítsd fel őket, hogy írásban igazolják, hogy nem értettél egyet az eljárásukkal.
- Ha a hatóságok információt kérnek, ne szolgáltatass pontatlan vagy ellentmondásos információkat.

A KOCKÁZATOK FELISMERÉSÉT SEGÍTŐ JELEK

Külkapcsolatok

- Szigorúan szabályozott országban, joghatóságon belül végzett munka.
- Túlszabályozó és/vagy bürokratikus felügyelet.

Kapcsolattartás a hatóságokkal

- A hatóságok rendszeresen tartanak házkutatást/razziát a versenytársaknál.

3.4. Az EOS nevében történő kommunikáció

Minden, amit az EOS-nál betöltött szerepkörben vagy az EOS nevében mondunk vagy teszünk, kihatással van az EOS-ra mint vállalatra, és így érinti ügyfeleinket, partnereinket, adósainkat, és mindenkit, aki velünk dolgozik. Ezért arra törekszünk, hogy nagyon következetes álláspontot képviseljünk abban, hogy ki mit, és milyen körülmények között mondhat az EOS nevében. Igen, azt akarjuk, hogy véleményt nyilváníthassunk, és őszine véleményt fogalmazunk meg, de ez nem jelenti

azt, hogy bárki hivatalos állásfoglalásként adhatja elő az EOS vállalattal kapcsolatos egyéni véleményét. Egy egyéges álláspontot akarunk képviselni, legalábbis a leglényegesebb kérdésekben.

Mit tegyél?

- Az olyan helyzetekben, amikor mindenki számára egyértelmű, hogy az EOS munkatársa vagy, kizárólag az előzetesen jóváhagyott üzeneteket kommunikáld, vagy udvariasan mentsd ki magad az alól, hogy az EOS nevében felelj kérdésekre. Ha szeretnéd elmondani a saját véleményedet, és biztos vagy abban, hogy ez a vélemény nem ellentétes az EOS érdekeivel, egyértelműen jelezd, hogy magánszemélyként nyilatkozol.
 - Ha a közösségi médiában a tevékenységünkről folyó beszélgetésben veszel részt, tedd egyértelművé, hogy az EOS alkalmazottja vagy, és a saját véleményedet fejed ki, nem az EOS-ét.
 - Ha nem vagy biztos abban, hogyan nyilatkozhat az EOS nevében, vedd fel a kapcsolatot a központi kommunikációs és marketing osztállyal.
 - Ha meghívást kapsz, hogy tarts előadást vagy beszédet az EOS nevében, ehhez minden esetben kérd ki a feletted és a központi kommunikációs és marketing osztály engedélyét (jóvá kell hagyatni a platformot/rendezvényt).
 - Mindig szakszerűen összeállított, a vállalati emblémákat és egyéb információkat tartalmazó tájékoztató anyagokat és dokumentumokat használj.
-

Mit ne tegyél?

- Szokványos esetben ha a vállalatod vezetősége vagy a központi kommunikációs és marketing osztály ezt nem hagyta jóvá, ne nyilatkozz a médiának/sajtónak/riportereknek. Ehelyett udvariasan hívd fel a figyelmüket arra, hogy a központi kommunikációs és marketing osztályunk minden kérdésre készséggel válaszol.
-

A KOCKÁZATOK FELISMERÉSÉT SEGÍTŐ JELEK

- Az EOS / adósságbehajtás / követelések felvásárlása témájában adott interjúk
 - Az EOS-nál betöltött pozícióból kifolyólag tartott beszéd vagy előadás
 - Az EOS-ra vonatkozó információkat tartalmazó cikkek vagy dokumentumok megjelentetése
 - Olyan megjelenés a közösségi médián, amelyből kiderül, hogy az EOS munkatársáról van szó
-

4. Vállalatunk társadalmi felelősségvállalása – része vagyunk a társadalomnak

Meggyőződésünk, hogy az adósságbehajtás valódi hozzáadott értéket jelenthet mindenki számára: nemcsak ügyfeleinknek és általában véve a gazdaságnak, hanem a társadalom egészének és maguknak az adósoknak is. Feladatunknak tekintjük, hogy valódi változást hozzunk, és a legmagasabb

erkölcsi és etikai értékek felé közelítsük az ágazati normákat.

4.1. Munkavégzés és munkakörülmények

Mondanunk sem kell, hogy az EOS minden országban betartja az összes hatályos munkaügyi jogszabályt és előírást. Emellett azonban figyelembe vesszük az ENSZ Globális Megállapodásában foglalt munkaügyi irányelveket is, amelyek viszont a Nemzetközi Munkaügyi Szervezet (ILO) normáin alapulnak. Mi itt, az EOS-nál sokszínű és szakmailag magasan képzett munkaerő kialakításán dolgozunk, oly módon, hogy kellemes munkakörnyezetet teremtünk, tisztességes javadalmazást kínálunk, támogatjuk a sokszínűséget, és nem toleráljuk a hátrányos megkülönböztetést. Ezenkívül lehetővé tesszük egy olyan korrekt és nyílt munkahelyi kultúra létrejöttét, ahol a visszajelzéseket, a fejlesztésre és a személyes fejlődésre vonatkozó javaslatokat nemcsak értékeljük, hanem valóban akarjuk és ösztönözzük is.

Emellett abból, hogy a jelen Magatartási Kódex szétválaszthatatlanul összefonódik alapelveinkkel, félreérthetetlenül következik, hogy minden cselekedetünknek meg kell felelnie ezeknek. Ezért mindenkitől elvárjuk, hogy ezeket az alapelveket kövesse, és törekedjen a kölcsönös megbecsülésre, a tiszteletteljes kommunikációra, valamint egy egészséges, modern és ösztönző munkakörnyezet fenntartására, mert hisszük, hogy ezek a dolgok elengedhetetlenek a sikerhez.

Mindez a következőket foglalja magában:

- Elkötelezettséget a sokféleség és az egyenlő bánásmód mellett az etnikai hovatartozás, a nem, szexuális identitás, vallás, nemzeti és társadalmi hovatartozás, politikai nézetek, életkor vagy fogyatékosság tekintetében.
- A munka- és egészségvédelem biztosítását.
- Nyílt, bizalomra épülő és kellemes munkakörnyezet megteremtését.
- Kényszermunka/kötelező munka, valamint a gyermekmunka minden formájának felszámolását.

Mit tegyél?

- Tisztességes javadalmazást nyújtunk
- Támogassuk a sokszínűséget
- Ahol ez megoldható, rugalmas megoldásokat kínálunk a családi élet és a munka összeegyeztethetősége, egyensúlyának megteremtése érdekében (pl. rugalmas munkaidő, mobilmunka, távmunka stb.)
- A munkatársak irányítása bizalomra épüljön, és ösztönözzük a hibák konstruktív kezelését.
- Adjunk teret az innovációnak/működünk együtt más területekkel.
- Vállaljuk fel a kellemetlen ügyek, konfliktusok közvetlen rendezését.
- Adjunk és kérjünk visszajelzést.
- Mindig ügyeljünk a munka- és egészségvédelemre a munkahelyen.

Mit ne tegyél?

- Ne létesíts munkaviszonyt senkivel úgy, hogy előtte ne tennéd átláthatóvá és érthetővé számára a munkaszerződésben foglalt lényeges elemeket és kötelezettségeket
- Ne kényszerítsd rendszeres túlórázásra a munkavállalókat
- Ne tartsd meg magadnak szaktudást, ismereteket, lényeges információkat
- Ne tagadd meg a munkavállalóktól az egyesülés szabadságának jogát, és ösztönözd a szerződéses feltételek tárgyalással történő kialakítását célzó, nyílt párbeszédet
- Senkit semmilyen formában nem szabad zaklatni, megfélemlíteni vagy hátrányosan megkülönböztetni:

pl.

- Ne tréfálkozz más megjelenésén, szexuális irányultságán, vallásán stb.
- Ne beszélj lekezelően senkivel, és ne bánj vele alacsonyabb rendűként. Az EOS minden munkavállalójától elvárjuk, hogy minden körülmények között tisztelettudóan viselkedjenek.
- Tartózkodj minden olyan cselekedettől, amelynek célja, hogy jobb színben tüntesd fel magad, de ugyanakkor ártasz vele másoknak. Ide tartozik különösen az, hogy ne terjessz hazugságokat és ne szabotáld mások munkáját.
- Soha ne fenyegezz, és fizikailag se bántalmaz senkit. Az EOS a zéró tolerancia elvét alkalmazza mindenfajta fenyegetésre és támadásra.

A KOCKÁZATOK FELISMERÉSÉT SEGÍTŐ JELEK

- Nagy munkaerő-fluktuáció
- Rendszeresen előforduló, sok túlóra
- Alacsony fizetések
- Információhiány miatt nem lehet kihasználni a szinergiákat, így kétszer kell elvégezni ugyanazt a munkát
- A munkavállalók egészségügyi problémáinak, ill. a betegszabadságon töltött napok száma növekszik

4.2. Környezet

A fenntarthatóságot és felelős üzleti tevékenységet képviselő Otto Csoport tagjaként felelősséget vállalunk azért, hogy környezettudatos cégcsoporttá fejlesszük az EOS-t. Az EOS nem tartozik azok közé a vállalatok közé, amelyeknél magától értetődő és egyszerű a környezettudatos fejlesztések végrehajtása, hiszen a fő tevékenységünk nem igényli természeti erőforrásaink felhasználását.

Ettől függetlenül meggyőződésünk, hogy érdembeli változást a környezettudatosság fejlesztésével, saját hozzáállásunk megváltoztatásával és végeredményben a példamutatással lehet elérni. Ennek első lépéseként el kell gondolkodnunk azon, hogy bevett szokásaink, üzleti folyamataink és napi rutinunk milyen hatással van a környezetre – ha mégoly csekély is ez a hatás –, majd a következő lépés az,

hogy a fenntarthatóság és a környezettudatosság jegyében, az erőforrások takarékos és tudatos felhasználásával változtatunk ezeken a szokásokon, folyamatokon, és hatékonyabbá tesszük őket.

Mit tegyél?

- Vonzó ösztönzők felajánlásával és a szükséges körülmények megteremtésével arra kell biztatni a munkatársakat, hogy a közlekedés környezetbarát módozatait (pl. tömegközlekedést, alternatív közlekedési módokat) vegyék igénybe.
 - Ha megoldható, papírmentes megoldásokat válassz, ha pedig szükséges a papír, akkor környezetbarát papírtermékeket használj
 - A munkatársakat jó energetikai besorolású eszközökkel kell ellátni, és úgy kell beállítani az eszközöket, berendezéseket (szervereket, számítógépeket, mobiltelefonokat, televíziókészülékeket stb.), hogy csak a szükséges mennyiségű energiát használják fel (olyan beállításokról van szó, mint pl. a készenléti üzemmód, dinamikus terheléelosztás, energiatakarékos mód, automatikus kikapcsolás)
-

Mit ne tegyél?

- Kerüld a műanyag poharak, palackok és evőeszközök használatát
 - Ne használj hagyományos izzókat, ehelyett olyan energiatakarékos megoldásokat alkalmazz, mint például a LED lámpák
 - Kerüld a repülőutakat, ha az elérni kívánt cél digitális megoldásokkal, vagy környezettudatosabb utazási módozatokkal is észszerűen megoldható
-

A KOCKÁZATOK FELISMERÉSÉT SEGÍTŐ JELEK

- A vállalat olyan országban működik, ahol nagyon gyenge, vagy nem is létezik törvényi szabályozás a környezetvédelem területén
 - A vállalat olyan társadalomban működik, amelyben az ökológiai lábnyom csökkentésének szükségességére vonatkozó tudatosság nagyon alacsony szintű.
-

4.3. Emberi jogok

Az általunk követett magatartás a tisztességen, valamint a jogszabályok, előírások, és így az Emberi Jogok Egyetemes Nyilatkozatának betartásán alapul. Anyavállalatunk, az Otto által megkezdett hagyományt folytatjuk, és elköteleztük magunkat azért, hogy fellépünk az emberi jogoknak a tevékenységi körünkben és a magatartásunkból fakadó megsértése ellen.

Az emberi jogok magukban foglalják a polgári szabadságjogokat és a politikai jogokat, valamint az emberi méltóságra való törekvést és a legalább ennyire fontos tiszteletet. Sajnos a fenti alapvető jogok beépítése az adott állam jogszabályaiba még nem minden országban valósult meg, ill. számos

országban ez nem is magától értetődő. Mindenütt, ahol cégünk jelen van, gondoskodunk arról, hogy ezeknek az alapvető jogoknak a mentén tevékenykedjünk. Ez arra a saját indíttatású törekvésünkre is kiterjed, hogy kizárólag az „ismerd meg az ügyfeled” (KYC) ellenőrzésen sikerrel átment partnerekkel és ügyfelekkel dolgozunk együtt, akiknek az esetében nem állapítható meg az emberi jogok semmilyen megsértése.

Mit tegyél?

- Mielőtt üzleti kapcsolatot létesítenél, és amíg benne vagy egy ilyen kapcsolatban, győződj meg arról, hogy a leendő partnered nem érintett-e az emberi jogokkal való visszaélésben vagy (egyéb) bűncselekményekben. Keress bizonyítékot a jogsértések megtörténtére, vagy ha nem vagy biztos a dolgokban, kérj tanácsot a megfelelési osztály munkatársaitól.
 - Ha szakmai szervezetek tagja vagy, törekedj arra, hogy elérd az emberi jogokat is biztosító piaci normák, előírások hatályba léptetését.
-

Mit ne tegyél?

- Ne vegyél részt az emberei jogok semmilyen megsértésében, és ne is járulj hozzá ilyen jogsértéshez.
 - Ne bánj senkivel tiszteletlenül, vagy úgy, mintha nem lenne veled egyenrangú.
-

A KOCKÁZATOK FELISMERÉSÉT SEGÍTŐ JELEK

- A vállalat olyan országban működik, amely közismerten kiszolgáltatott az emberi jogi visszaéléseknek, vagy olyan országban, amely nem ratifikálta a Nemzetközi Emberi Jogi Kódexben foglalt emberi jogi egyezségokmányokat
 - Az üzleti partner átvilágítása vagy a vele folytatott együttműködés során a partnerre nézve terhelő jelentések vagy cikkek kerülnek elő
-

PÉLDA

- Egy leendő új adósságbehajtó partner háttérvizsgálata során felfedezed, hogy az illető cég dolgozói rendszeresen és indokolatlanul behatolnak az adósok lakásába, hogy kikényszerítsék a törlesztést. Ez a magánszféra védelmére vonatkozó emberi jog nyilvánvaló megsértése. Ezért nem választod ki az illető céget új partnerként, hanem inkább olyanokat részesítesz előnyben, akik tiszteletben tartják az érintettek magánszféráját és otthonaik sérthetlenségét.

5. A Magatartási Kódexről

5.1. Miért különleges ez a Magatartási Kódex?

Magatartási Kódexünk lényegében egy élő, dinamikus dokumentum. Vállalati kultúránk változásaival összhangban folyamatosan felülvizsgáljuk és módosítjuk, mivel arra törekszünk, hogy önállóan tanuló szervezetté váljunk. Keretrendszere azonban stabil és jól körülírt.

A benne megfogalmazott témákat és értékeket érintő minden olyan változást, amely a keretrendszer változását eredményezi, csak az igazgatóság hagyhatja jóvá.

A „Mit kell megtenni?“, „Mit ne tegyél?“, a kockázatok felismerését segítő jelek, a példák és az elvárt magatartás leírása a megfelelési vezető (Chief Compliance Officer) engedélyével módosítható.

Tekintve, hogy Magatartási Kódexünket a folyamatosan változó, alkalmazkodó környezetünkkel lépést tartó, élő dokumentumként szeretnénk kezelni, mindenkit arra kérünk, hogy ennek a célnak az elérése érdekében ossza meg velünk tapasztalatait, a vele megtörtént eseményeket, és adjon visszajelzést. Valóban segíthettek abban, hogy ez a Magatartási Kódex annyira naprakész, következetes és vonzó legyen, amennyire ez lehetséges.

5.2. Miért érdemes rendszeresen tanulmányozni a Magatartási Kódexet?

Üzleti partnereink és ügyfeleink tudni akarják, hogyan működünk:

Nekünk itt, az EOS-nál szigorú elvárásaink vannak magunkkal szemben. Ez számunkra magától értetődő, de előfordulhat, hogy üzleti partnereink és ügyfeleink (eseti ügyfelek/nemteljesítő hitelállományok (NPL) eladói) számára már korántsem ennyire. Mi tudjuk, kik vagyunk. Azonosulunk azzal, ami a vállalatunk lényege, ami összetartja, bennünket pedig erőssé tesz. Ezért jól körülírt etikai elvek és értékek mentén tevékenykedünk, amelyeket a jelen Magatartási Kódexben fektettünk le. A Kódex minden cselekedetünk, és így vállalati kultúránk alapja. Minden munkavállalónknak – a világ minden részén – el kell köteleznie magát etikai elveink betartása iránt. Hogy hogyan birkózunk meg a jelen és a jövő kihívásaival, attól függ, hogy szilárdan elköteleztük-e magunkat értékeink mellett.

Szeretünk tanulni:

Amint azt az EOS egyik alapelvében is egyértelműen megfogalmaztuk, szeretünk új dolgokat tanulni. Magatartási Kódexünket ezért mindig pontosítjuk, hogy dinamikusan lépést tartson vállalati kultúránk fejlődésével, ill. tükrözze az újabb és újabb példákat, fejleményeket. A jelen Magatartási Kódex:

- példákat ad meg arra vonatkozóan, **mit tegyünk** és **mit ne** egy adott helyzetben,
- olyan helyzeteket hoz fel példának, amelyekben indokolt az óvatosság,
- gyakorlati **példákat** hoz,
- releváns **iránymutatásokat** fogalmaz meg, továbbá
- oktatóanyagokat és segédleteket tartalmaz.

A Magatartási Kódex lehetővé teszi tehát munkavállalóink számára, hogy különféle helyzetekben helyesen cselekedjenek. Ezért munkatársaink számára javasolt rendszeresen – vagy amikor csak kétséges helyzet áll elő –, tanulmányozni a jelen Magatartási Kódexet, illetőleg a megfelelési osztályhoz fordulni esetleges kérdéseikkel. Ezenkívül rendszeres tudatossági továbbképzést tartunk munkatársaink számára a magatartási kódexünkben szabályozott különböző témákról.

Adósaink érteni akarják, hogy mi iránt köteleztük el magunkat:

Amint az az „Egy adósságmentes világot” jelmondatunkból is kitűnik, arra törekszünk, hogy egyenrangú partnerekként bánjunk az adósokkal. Együttműködünk ügyfeinkkel a követeléseik behajtása érdekében, de ugyanakkor az adósok számára is élhető megoldásokat igyekszünk találni arra, hogy végleg megszabadulhassanak tartozásaiktól. Magatartási Kódexünknek részét képezi ez az elkötelezettségünk is, miszerint tisztelettel viszonyulunk az adósokhoz.

5.3. Szabálysértések, visszaélések bejelentése, kivizsgálások

Magatartási Kódexünk kötelező érvényű összegzése annak a számos hatályos jogszabálynak, előírásnak, megállapodásnak, utasításnak és irányelvnek, amelyek részletesen ismertetik, hogy milyen jogi és fegyelmi következményekkel járhat egy jogsértés. Magatartási Kódexünkben kötelezettséget vállalunk arra, hogy kivizsgáljunk a visszaélések bejelentésére szolgáló rendszerben, vagy bármely egyéb módon tudomásunkra hozott vádakat, gyanús eseteket.

Arra kérünk benneteket, mindig haladéktalanul tájékoztassatok bennünket a gyanítható visszaélésekről és jogsértésekről, hogy minél gyorsabban megtehessek a szükséges lépéseket.

Munkatársunkként a WIKI oldalunkon megtalálod az EOS Holdingnál elérhető illetékesek összes szükséges adatát:

[Compliance @ EOS – "Let's talk!" \(Megfelelés az EOS-nál – „Beszéljünk róla!"\)](#)

Munkatársaink és az érintett külső felek szokványos esetben az alábbi lehetőségek közül választhatnak:

A visszaélések bejelentése bizalmas kezelés mellett a központi megfelelési osztályon keresztül:

Tel.: +49 (0)40 2850 – 2157

+49 (0)40 2850 – 1294

E-mail: compliance@eos-solutions.com

Anonim bejelentés a visszaélések bejelentésére szolgáló

digitális rendszerünkön, a **„Speak Up”-on („Hallasd a hangod!")** keresztül

továbbá

a **független vállalati ombudsmanon** keresztül lehetséges, aki az Otto Csoport visszaélések bejelentésére szolgáló rendszerének részeként áll rendelkezésre:

Dr. Rainer Buchert

Rechtsanwalts-gesellschaft mbH
Kettenhofweg 1
60325 Frankfurt am Main

Németország

Tel.: +49 (0)69-710 33 33 0
(0)6105-92 13 55

Fax: +49 (0)69-710 34 44 4

E-mail: dr-buchert@dr-buchert.de