

eOš



Magatartási Kódex

2022.05.11.

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	9
2.1	Zsarolás, korrupció, összeférhetetlenség	9
2.2	A pénzmosás megelőzése	11
2.3	Trösztellenes és versenyszabályok	12
2.4	Csalás	14
3	Gondoskodjunk az EOS biztonságáról, és mindazokéről, akiket a tevékenységünk érint	16
3.1	Adatvédelem	16
3.2	Információbiztonság	17
3.3	Külkapcsolatok, kapcsolattartás a hatóságokkal	20
3.4	Kommunikáció az EOS nevében	22
4	Vállalatunk felelősségvállalása – a társadalom része vagyunk	24
4.1	Munkavégzés és munkakörülmények	24
4.2	Környezet	26
4.3	Emberi jogok	27
5	A Magatartási Kódexről	29
5.1	Miért különleges ez a Magatartási Kódex?	29
5.2	Miért érdemes rendszeresen tanulmányozni a Magatartási Kódexet?	29
5.3	Szabálysértések, visszaélések bejelentése, kivizsgálások	30

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

1.1 A vállalat hangja

A felső hang: Vezérigazgató

Kedves Kollégák!

Világunk napjainkban gyökeres változásokon megy át: A globalizáció és a digitalizáció lehetővé teszi számunkra, hogy az egész világon mint hatalmas piacon jelen legyünk, és majdnem valós időben kössünk üzletet partnereinkkel. Gyakran csak a kezünket kell kinyújtanunk az új lehetőségeikért.

Az új lehetőségekkel azonban a növekvő bizonytalanság is együtt jár. Néha nincs időnk hosszú távú kapcsolatokat építeni. Az idő rohan, és gyorsan kell döntéseket hoznunk. A megváltozott körülmények között még fontosabbá válik, hogy legyen egy megbízható erkölcsi iránytűnk, amely eligazít bennünket ebben a világban. Hadd idézzem Oprah Winfrey-t, a híres televíziós talkshow-műsorvezetőt és üzletasszonyt:

„Az igazi tisztesség az, ha akkor is helyesen cselekszel, amikor tudod, hogy senki sem fogja megtudni, így tettél-e vagy sem.”

Egyetérték vele. Ahhoz, hogy jólétben, ugyanakkor biztonságos környezetben élhessünk, etikusnak kell lennünk az üzleti életben. Mert ha ezt szem elől tévesztjük, akkor kiszolgáltatottakká válunk. Az EOS ezért fogalmazta meg a jelen Magatartási Kódexben olvasható erkölcsi normákat. Mi emellett kötelezzük el magunkat, és ugyanerre kérjük kedves partnereinket, ügyfeleinket és munkatársainkat. Mert úgy akarunk gazdálkodni, hogy az az érintetteknek most és a jövőben is hasznára váljon.



Egyetértetek velem?

Marwin Ramcke

A compliance tisztviselő hangja: CCO (vállalati compliance 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 mesterkéltébbé, egyre rohanóbbá válik, ezért különösen fontosnak tartom az emberi 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 még inkább.

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

Azt szeretném, ha munkatársaim és ügyfeleim bizhatnának 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 időként 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 adósainknak 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 adósainknak. 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 tegyük, 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 adósainknak 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 közreműködhessünk 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, hogy miként kell bánni a pénzzel, mert így elkerülhető, hogy az eladósodottság egyáltalán bekövetkezzen.

Céljaink megvalósítása során hét alapelvet tartunk szem előtt:



A TETTEK BESZÉLNEK

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



BIZALOM

bizalomra épülő kapcsolatokat alakítunk ki munkatársainkkal és külső partnereinkkel



TÖREKEDJ A KIVÁLÓSÁGRA

a maguk nemében legjobb megoldásokra törekszünk



FOGADD EL A VÁLTOZÁSOKAT

a változást lehetőségnek tekintjük az egyéni és üzleti fejlődésre



LÉGY BÁTOR

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



SZERESS TANULNI

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



OSZD MEG TUDÁSOD

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 EOS csatlakozott az ENSZ Globális Megállapodásához (UNGC), melynek tagjai az emberi jogokra, a munkakörülményekre, a környezetvédelemre és a korrupcióellenességre vonatkozóan lefektetett általános alapelvek védelmét és érvényesítését tűzték ki célul.

Az UNGC tíz alapelve Magatartási Kódexünkben is tükröződik:

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: Emberi jogok

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 a következőket: 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 a következőket: Környezet

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

Ebben a fejezetben fogalmazzuk meg a következőket: Zsarolás, korrupció, összeférhetlenség

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, a fő témákról és/vagy a legújabb változásokról szóló e-learning oktatóanyagok keretében.

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, összeférhetlenség

A zsarolás, korrupció és összeférhetlenség 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.

Tisztában vagyunk azzal, hogy nem tolerálható sem a saját magunk, sem a vállalat részéről olyan eljárás, amelynek során valamilyen ellenérték fejében tisztességtelen előnyt nyújtunk másnak, vagy megszerezünk magunknak. Mindenkor a legnagyobb körültekintés mellett folytatjuk üzleti tevékenységünket, ügyelve arra, hogy ennek során ne merülhessen fel a zsarolás, korrupció vagy összeférhetlenség vélelme; ezt a hozzáállást vállalaton belül és üzleti partnereinktől is elvárjuk, és mindig egyértelműen jelezzük feléjük ezeket az elveinket.

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 compliance tisztviselőhöz/szakértőhöz fordulni.
- Kerülj el olyan helyzeteket, amelyekben mások kétségbe vonhatják az ítéloképességedet, 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 összeférhetlenség (teljesen vond ki magad az ügyből).
- Ha olyan helyzetbe kerülsz, amelyben úgy érzed, a saját biztonságod vagy egy másik személy biztonsága ténylegesen veszélyben van, megengedhető, hogy kifizessed a kért összeget vagy eleget tégy a másik fél kérésének. A helyzetet azonban azonnal a compliance tisztviselő/jogi szakértő tudomására kell hoznod, és az illetékes állami hatóságnak (pl. rendőrségnek) is érdemes bejelenteni.

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 dolгодban, 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 adott helyzethez 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 cserébe azért, hogy megszerezz tőlük egy megbízást.

A KOCKÁZATOK FELISMERÉSÉT SEGÍTŐ JELEK

- Olyan országban kell üzletet kötnöd, ahol általános a megvesztegetés és korrupció (pl. a TI CPI, a Transparency International Korrupcióérzékelési Indexe szerint); különösen a hatóságokkal vagy állami tulajdonú vállalatokkal történő üzletkötés esetén fokozott körültekintés szükséges.
- Szokatlanul magas díjak, jutalékok vagy ajándékok/drága reprezentáció, vendéglátás.
- Készpénzt kérnek, vagy külső cégek számára, offshore számlákra kérnek kifizetést.
- Olyan üzleti partnerek, akik nem hajlandók aláírni a szerződések megfelelőiségre, 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 elvét” (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, 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 összeghatárokat 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 világítani. 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 szokásostól eltérő tranzakciók esetén, vagy ha magas kockázatú országokból származó vállalatokkal kezdeményezel üzletkötést, mindenképpen tartsd be a hatályos helyi jogszabályokat, és végezd el a szükséges átvilágítási/ügyfélismereti (KYC) eljárást.

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.
- Harmadik féltől ne fogadj el olyan üzleti partnerrel kapcsolatos kifizetést, amely nem a vele kötött szerződéses megállapodásokon alapul.

- 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 adós jövedelmével és anyagi helyzetével.
- Politikai közszerelő (PEP) is érintett az ügyletben.

2.3 Trösztellenes és versenyszabályok

A trösztellenes és versenyszabályok megsértése azt jelenti, hogy vállalkozások olyan üzleti információkat osztanak meg egymással, vagy olyan kölcsönös megállapodásra lépnek, 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 ármegállapodás 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?

- Ha egy versenytárssal vagy partnerrel közös befektetést tervezel, győződj meg arról, hogy sem a célkitűzés, sem annak hatásai nem akadályozzák, korlátozzák vagy torzítják a versenyt, és hogy erről az eladó/ügyfél is tájékoztatást kap.
- Ha egy versenytárs találkozót 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 compliance 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 rögzíttessd (ha vezetnek illet az ülésről). Ha a versenytárs továbbra is erőlteti a témát, távozz a megbeszélésről.
- 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, árréssel, költségekkel, értékesítéssel, stratégiai információkkal vagy egyéb kondíciókkal kapcsolatos megállapodásokat a versenytársakkal, ne is cserélj 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 abból a célból, hogy megakadályozd a versenytársakat a hatékony versenyzésben vagy teljesen kiszorítsd őket a piacról (pl. ne használd ki az ügyfeleket irródeálisan 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 lépjete 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 megteveszti 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 megteveszteni a vállalatot. A vállalaton belüli esetekben az EOS munkavállalói tévednek meg és próbálják megteveszteni különböző okokból az EOS-t, annak ügyfeleit, ill. adósait.

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 jársz 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 adósai vagy az EOS partnerek pénzét, tulajdonát vagy szolgáltatásait illetően.
- Ne teljesítsd mások kéréseit abban az esetben, ha azok észszerűtlenek, tisztességtelenek vagy egyéb okból furcsának tűnnek. Az ilyen kéréseket továbbítsd magasabb szintre, egyértelműen jelezve, hogy rossz érzéseid vannak ezekkel kapcsolatban, ill. gyanúsnak találsz azokat.
- Soha ne kerüld 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 vizsgáld meg, hogy üzleti szempontból bizalmas jellegűek-e az adatok, és ha igen, akkor ugyanolyan körültekintéssel jársz el, mint a személyes adatok esetében.
- Ettől függetlenül továbbra is vedd figyelembe az EOS és ügyfeleink számára hasznos innovációkat, lehetőségeket és ötleteket, akkor is, ha ezek adatvédelmi kérdéseket vetnek fel, és minden esetben egyeztesd ezeket feletteseddel és a vállalati adatbiztonsági szakértővel, 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 be kell vonnod a folyamatba az adatbiztonsági szakértőt / adatvédelmi tisztviselőt a vállalatod belső szabályzatában meghatározott módon, hogy megvizsgálhassa, megfelel-e az adott tevékenység az adatvédelmi szabályozásnak.
- Kizárólag az adatkezelés meghatározott céljára és érvényes adatkezelési jogalap alapján 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 őrizz meg olyan személyes adatokat, amelyeket a törvényileg előírt időszak lejárta után törölni kell.
- Ne kezelj 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 adat a legnagyobb értékünk, és sikerünk a legkülönbözőbb típusú érzékeny adatok védelmén áll vagy bukik.

Adataink védelme érdekében elengedhetetlen számunkra, hogy ügyfeink, 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 jelszóidat, még a vállalatban belül sem. A felhasználóneveknek és jelszavaknak konkrét személyhez köthetőeknek kell lenniük. Funkcionális (nem személyhez köthető) belépési adatokat csak bizonyos körülmények között és alacsony kockázatú környezetben szabad használni.
- A vállalatban kívüli, harmadik félnek ne adj ki szervezeti ábrát vagy egyéb vállalati adatokat anélkül, hogy titoktartási nyilatkozatot írna alá vagy szerződésileg vállalna titoktartási kötelezettséget. Az ilyen információk ugyanis kifinomult csalásokhoz, valamint adathalász hívásokhoz, e-mailekhez használhatók fel.
- Ne hagyj őrizetlenül dokumentumokat, mobil eszközöket (laptopokat, mobiltelefonokat) vagy adathordozókat (CD-eket, pendrive-okat, külső merevlemezt).
- 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 a szabályozás mellé állunk 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

- Amennyiben az adott országban lehetséges, az EOS csoport vállalatai tagként részt vesznek az adósságbehajtási szervezetekben és azok 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 jársz 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

- 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 értették 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 felügyeleti hatóságok.

Kapcsolattartás a hatóságokkal

- A hatóságok rendszeresen tartanak házkutatást/razzíát a versenytársaknál.

3.4 Kommunikáció az EOS nevében

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 szeretnénk, hogy véleményt nyilváníthassunk és őszinte véleményt fogalmazzunk meg, de ez nem jelenti azt, hogy bárki hivatalos állásfoglalásként adhatja elő az EOS vállalattal kapcsolatos egyéni véleményét. Egy egységes álláspontot akarunk képviselni, legalábbis a leglényegesebb kérdésekben.

Mit tegyél?

- 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 nyilatkozhatsz az EOS nevében, vedd fel a kapcsolatot a központi kommunikációs és marketing osztállyal.
- Ha meghívást kapsz arra, hogy az EOS nevében előadást vagy beszédet tarts, erre előbb a felettesedtől kell engedélyt (a platformra/rendezvényre vonatkozó jóváhagyást) kérned. Amennyiben még kétségeid lennének, a központi kommunikációs és marketing osztályhoz is fordulhatsz.
- 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 médianak/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 felelősségvállalása – a társadalom része vagyunk

Meggyőződésünk, hogy a követelésbehajtás valóban értéket teremthet. **„Jó irányba változni”**: e világos célkitűzést szem előtt tartva valósítjuk meg céltudatos törekvéseinket ügyfeleink, partnereink, adósaink és saját magunk érdekében.

Ennek megfelelően az EOS a jelen magatartási kódexben mindvégig figyelembe vett négy központi működési területre összpontosít:

Felelősségteljes követelésbehajtás: Hogyan tudjuk jobbá tenni az eladósodott életeket?

Tisztelettel és méltányosan bánunk adósaikkal, és megoldásorientált, fenntartható adósságcsökkentést nyújtunk.

Közös előrelépés: Hogyan tudjuk jobbá tenni a társadalmat?

Társadalmi felelősséget vállalunk: mind a saját vállalatunkon belül az önállóság, a sokszínűség és a befogadás előmozdításával, mind pedig a társadalom egészére kiterjedő oktatási kezdeményezéseken keresztül.

Környezetvédelem: Hogyan tudjuk jobbá tenni az éghajlatot?

Koncentrált és gyorsan megvalósítható intézkedéseket alkalmazunk, hogy 2030-ra elérjük célunkat, az éghajlat-semlegességet.

Pénzügyi fenntarthatóság: Hogyan tudjuk jobbá tenni a követelésbehajtást?

Magasrendű és kötelező érvényű szakmai normák, valamint a felelős magatartásra vonatkozó iránymutatások bevezetését szorgalmazzuk.

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 magasán 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?

- Nyújts tisztességes javadalmazást.
- Támogasd a sokszínűséget.
- Ahol ez megoldható, kínálj rugalmas megoldásokat a családi élet és a munka összeegyeztethetősége, egyensúlyának megteremtése érdekében (pl. rugalmas munkaidő, mobilmunka, távmunka stb.).
- A munkatársak irányítása bizalomra épüljön, és ösztönözd a hibák konstruktív kezelését.
- Adj teret az innovációnak/működj együtt más területekkel.
- Vállald fel a kellemetlen ügyek, konfliktusok közvetlen rendezését.
- Adj és kérj visszajelzést.
- Mindig ügyelj 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 tarts meg magadnak szaktudást, ismereteket, lényeges információkat, kivéve, ha titoktartási követelmények írják elő.
- Ne tagadd meg a munkavállalóktól az egyesülés szabadságának jogát, és ne gátold 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 tisztelettel viselkedjenek.
 - Tartózkodj minden olyan cselekedettől, amely azáltal tüntetne fel téged jobb színben, hogy közben másnak kárt okoz. Elsősorban ne terjessz hazugságokat, és ne szabotáld mások munkáját.
 - Soha ne fenyegezz, és fizikailag se bántalmazz 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 érdemi 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 – még ha 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.
- Mindig ügyelj arra, hogy a munkatársak jó energiahatékonysági besorolású hardverrel dolgozzanak, és gondoskodj arról, hogy minden eszköz (szerver, számítógép, mobiltelefon, televízió stb.) úgy legyen beállítva, hogy a lehető legkevesebb energiát használja (pl. készenléti üzemmód, dinamikus terheléelosztás, energiatakarékos üzemmód, 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, 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 ezen alapvető jogok 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 compliance 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 az adott személy 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

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 compliance 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 arra vonatkozóan, mit tegyünk és mit ne tegyünk 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 jelen Magatartási Kódex tehát lehetővé teszi számunkra, hogy megismerjük a konkrét helyzetekben tanúsítandó helyes magatartást. Ezért rendszeresen – vagy valahányszor kétes helyzet áll elő –, tanulmányozzuk a jelen Magatartási Kódexet, vagy a compliance osztályhoz fordulunk. Ezenkívül rendszeres tudatossági továbbképzést is tartunk a Magatartási Kódexünkben szabályozott különböző témákról.

Adósaink érteni akarják, hogy mi iránt köteleztük el magunkat:

Amint az a „jó irányba változni” jelmondatunkból is kitűnik, arra törekszünk, hogy egyenrangú partnerekként bánjunk az adósokkal. Együttműködünk ügyfeleinkkel 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 annak a számos hatályos jogszabálynak, előírásnak, megállapodásnak, utasításnak és irányelvnek az összegzése, amelyeknek komoly jogi és fegyelmi következményei lehetnek az EOS, az alkalmazottak és más érdekelt felek számára.

Kétség esetén a vonatkozó adattárakra, irányelvekre vagy munkautasításokra támaszkodunk, illetve a compliance osztályhoz fordulunk, hogy eleve megelőzzük a jogsértéseket, így elkerülve az EOS-ra és ránk vonatkozó jogi következményeket.

Lehetséges szabálysértések észlelése

A lehetséges szabálysértés kockázatának felismerését segítő jelek a jelen Magatartási Kódex részét képezik, és az egyes témakörök alatt találhatóak.

Ezenkívül igyekszünk tájékozottak lenni és mindenkor a józan ítélőképességünket használni. Ha valami furcsának vagy szokatlannak tűnik számunkra, mindig megpróbálunk megoldást találni, ahelyett, hogy szemet hunynánk felette. Amennyiben a helyzet indokolja, saját magunk járunk utána a dolgoknak. Ha ez azonban személyes kockázattal jár, az esetet egy felettesünknek vagy a compliance osztálynak továbbítjuk. A feltételezett szabálysértővel szemben sem magunkban járunk el, hanem a helyzet megoldásába mindig bevonunk egy illetékes személyt.

Teendők szabálysértés gyanúja esetén, visszaélések bejelentése

A feltárt szabálysértések vállalaton belül többféle módon is bejelenthetők, hogy szakembereink kivizsgálhassák az esetet, megállapíthassák a szabálytalanság okait és ennek megfelelően módosíthassák eljárásainkat.

Az esetről tudomást szerző személynek kell eldöntenie, hogy az esetet helyben vagy az EOS vállalati compliance tisztviselőnek jelenti-e, mert az illető személy tudja a legjobban elbírálni, hogy melyik kapcsolattartó a legmegfelelőbb az adott ügyben.

A gyanítható visszaéléseket és jogsértéseket haladéktalanul az EOS Vizsgálóbizottság tudomására kell hozni az EOS vagy Otto Csoport alábbi bejelentőcsatornáin keresztül, hogy minél gyorsabban megtehessek a szükséges lépéseket:

Bizalmas bejelentés az EOS vállalati compliance osztályán keresztül:

compliance@eos-solutions.com

Compliance @ EOS – „Let's talk!” (Megfelelés az EOS-nál – „Beszéljünk róla!”)

Az érintett felek neve vagy egyéb adatai azonosíthatóak lehetnek, de nem kerülnek nyilvánosságra.

Névtelen bejelentés módja (munkatársak és külső partnerek részére):

Az Otto Csoport visszaélések bejelentésére szolgáló rendszere „Speak Up” („Hallasd a hangodat”)

vagy az

Otto Csoport Ombudsmanján keresztül:

dr-buchert@dr-buchert.de

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

+49 (0)6105-92 13 55

A jelzések és vizsgálatok kezelése

Ha ügyvezető igazgatóval vagy az eggyel alatta elhelyezkedő vezetői szinttel függ össze a gyanítható visszaélés, vagy ha az abból eredő kár meghaladja a 10 000 €-t, a lehető leggyorsabban be kell vonni az EOS vállalati compliance osztályát.

Az EOS Vizsgálóbizottság alaposan kivizsgál minden olyan nyomot, amely a bejelentő hálózaton keresztül vagy más módon került bejelentésre. A törvénytől cselekmények rendszerint a hatóságok elé kerülnek. Az adott helyzettől függ, hogy az ügyet a Vizsgálóbizottságunkon keresztül belsőleg kezeljük, vagy átadjuk az illetékes hatóságnak.