

# Code of Conduct

## Suppliers / Partners

V EOS nejsou naši dodavatelé/partneři/poskytovatelé služeb (dodavatelé) vybírání a posuzování pouze podle ekonomických kritérií. Velkou pozornost věnujeme také ochraně životního prostředí, dodržování lidských práv, pracovních a sociálních standardů a také antidiskriminačním a protikorupčním opatřením. Očekáváme, že naši dodavatelé budou plně dodržovat platné zákony a dodržovat mezinárodně uznávané environmentální, sociální a podnikové standardy řízení (normy ESG). Očekáváme také, že naši dodavatelé vynaloží maximální úsilí k implementaci těchto standardů u svých dodavatelů a subdodavatelů.

Verze 1.0

Červenec 2023

## Obsah

<b>Úvod</b>	<b>3</b>
<b>1 Obecné požadavky</b>	<b>3</b>
1.1 Dodržování zákonů a nařízení	3
1.2 Obchodní kontinuita	4
1.3 Školení a rozvoj	4
1.4 Průběžné zlepšování	4
1.5 Hlášení a vyšetřování	4
<b>2 Lidská práva</b>	<b>5</b>
2.1 Etické vymáhání pohledávek	5
2.2 Správa dat a soukromí	6
<b>3 Zaměstnanci</b>	<b>6</b>
3.1 Pracovní podmínky	6
3.2 Svoboda sdružování a kolektivní vyjednávání	7
3.3 Zákaz nucené a dětské práce	7
3.4 Profesionalita včetně diverzity, inkluze a nediskriminace	7
<b>4 Životní prostředí</b>	<b>7</b>
4.1 Odpovědnost za životní prostředí	7
<b>5 Anti-Corruption</b>	<b>8</b>
5.1 Boj proti úplatkům a korupci	8
5.2 Střet zájmů	8
<b>6 Whistleblowing</b>	<b>8</b>
<b>7 Contact at EOS</b>	<b>9</b>

## Úvod

Jako společnost zabývající se vymáháním pohledávek jsme odhodláni vést své podnikání etickým a odpovědným způsobem a být v souladu s naším systémem řízení, který nám pomáhá vyhnout se regulačním rizikům. Naši dodavatelé/partneři hrají důležitou roli v tom, že nám pomáhají dosáhnout tohoto cíle. Tento kodex chování je v souladu se zásadami Global Compact Principles OSN, naším vlastním interním kodexem chování, jakož i příslušnými požadavky Otto Group a příslušnými průmyslovými standardy stanovenými BDIU a FENCA. Zavázali jsme se k nejvyššímu standardu a očekáváme, že naši dodavatelé/partneři/poskytovatelé služeb budou také dodržovat podobné standardy.

### Lidská práva:

Zásada 1: Podniky by měly podporovat a respektovat ochranu mezinárodně vyhlášených lidských práv; a

Zásada 2: ujistěte se, že se nepodílejí na porušování lidských práv.

### Práce:

Zásada 3: Podniky by měly prosazovat svobodu sdružování a účinné uznávání práva na kolektivní vyjednávání.

Zásada 4: odstranění všech forem nucené a povinné práce;

Zásada 5: účinné zrušení dětské práce; a

Zásada 6: odstranění diskriminace v zaměstnání a povolání.

### Životní prostředí:

Zásada 7: Podniky by měly podporovat preventivní přístup k environmentálním výzvám;

Zásada 8: podniknout iniciativy na podporu větší odpovědnosti za životní prostředí; a

Zásada 9: podporovat rozvoj a šíření technologií šetrných k životnímu prostředí.

### Protikorupční:

Zásada 10: Podniky by měly bojovat proti korupci ve všech jejích formách, včetně vydírání a úplatkářství.

Společnost EOS očekává, že všichni dodavatelé/partneři/poskytovatelé služeb, stejně jako jakékoli jejich dceřiné společnosti a subdodavatelé, začlení tento kodex chování do obchodních vztahů se společnostmi EOS a podle toho zvýší povědomí o těchto tématech mezi všemi svými kolegy a týmy nebo budou mít vlastní Kodex chování, který analogicky představuje obsah. Od dodavatelů se proto očekává, že zajistí předání principů tohoto kodexu všem svým dodavatelům a obchodním partnerům. Abychom dosáhli příslušné použitelnosti srovnatelných standardů, očekáváme, že naši partneři buď podepíší CoC dodavatele EOS, nebo potvrdí, že mají vlastní CoC s rovnocennými požadavky.

## 1 Obecné požadavky

### 1.1 Dodržování zákonů a nařízení

Dodavatelé musí dodržovat všechny příslušné zákony a předpisy, včetně těch, které se týkají postupů vymáhání pohledávek, ochrany spotřebitele a soukromí. Musí zajistit, aby jejich operace byly v souladu s mezinárodními normami v oblasti lidských práv, mimo jiné včetně Všeobecné deklarace lidských práv, Deklarace Mezinárodní organizace práce (ILO) o základních principech a právech při práci a hlavních zásad OSN pro Podnikání a lidská práva.

Není přijatelné, aby se dodavatelé zapojovali do jakékoli formy nucené práce, dětské práce nebo jiných pracovních praktik, které porušují lidská práva. Musí zajistit, aby jejich operace nepřispívaly k žádnému porušování lidských práv, mimo jiné včetně diskriminace, obtěžování nebo násilí.

Dodavatelé navíc musí zajistit, aby jejich provoz nepoškozoval životní prostředí nebo negativně neovlivňoval zdraví a bezpečnost jejich zaměstnanců, zákazníků nebo komunit. Dodavatelé proto potřebují mít zavedeny vhodné zásady a postupy k prevenci a zmírňování jakýchkoli negativních dopadů na lidská práva a životní prostředí a musí své postupy neustále vyhodnocovat a zlepšovat, aby zajistili soulad s platnými zákony a předpisy.

## 1.2 Obchodní kontinuita

Je nezbytné, aby dodavatelé měli zavedené vhodné řízení kontinuity podnikání, které zajistí, že jejich operace mohou pokračovat v případě neočekávaných narušení, jako jsou přírodní katastrofy, kybernetické útoky nebo jiné mimořádné události. Dodavatelé proto musí mít pohotovostní plány pro kritická data, obchodní procesy a systémy a musí pravidelně testovat a aktualizovat své plány kontinuity podnikání, aby byla zajištěna jejich účinnost a včasné obnovení. V tomto ohledu musí dodavatelé zajistit, aby jejich zaměstnanci znali plány a postupy kontinuity podnikání a byli vyškoleni k účinné reakci v případě nouze.

## 1.3 Školení a rozvoj

Očekává se, že dodavatelé poskytnou svým zaměstnancům vhodná školení a příležitosti k rozvoji, aby zajistili, že si budou vědomi důležitosti a budou dodržovat platné zákony a předpisy, včetně norem/požadavek definovaných v tomto CoC. Dodavatelé musí svým zaměstnancům poskytovat průběžné školení a podporu, aby obecně podporovali etické obchodní praktiky. EOS očekává, že její dodavatelé budou adekvátně školit zaměstnance ve všech hlavních tématech Compliance relevantních pro jejich obchodní aktivity, např. boj proti korupci, ochrana osobních údajů a lidská práva, aby se podpořila kultura dodržování předpisů a tato školení byla přiměřená.

## 1.4 Průběžné zlepšování

Dodavatelé musí neustále vyhodnocovat a zlepšovat své obchodní praktiky, včetně dodržování zákonů, předpisů a norem, včetně požadavků tohoto Kodexu dodavatele.

Od našich dodavatelů očekáváme:

- provádět pravidelné hodnocení operací a dodavatelského řetězce s cílem identifikovat oblasti pro zlepšení
- pravidelně komunikovat a spolupracovat s příslušnými zainteresovanými stranami a sdílet osvědčené postupy
- být otevřený zpětné vazbě a konstruktivní kritice a přijmout vhodná opatření k řešení jakýchkoli vnesených obav
- řešit problémy zjištěné zavedením vhodných opatření

## 1.5 Hlášení a vyšetřování

Dodavatelé musí neprodleně nahlásit jakékoli porušení norem/požadavků definovaných v tomto CoC nebo jakékoli podezření na neetické chování. Musí mít zavedeny vhodné zásady a postupy, které zaměstnancům a dalším zainteresovaným stranám umožní hlásit jakékoli obavy bezpečným a důvěrným způsobem. Kromě toho musí dodavatelé také zajistit, aby jejich zaměstnanci byli povzbuzováni k hlášení jakýchkoli obav nebo porušení.

Společnost EOS bude sledovat všechna hlášení o nedodržování předpisů nebo podezření na neetické chování a podle potřeby přijme vhodná opatření. Dodavatelé musí plně spolupracovat s jakoukoli žádostí o informace a/nebo vyšetřováním prováděným buď přímo auditem skupiny EOS/Otto nebo nezávislymi třetími stranami pověřenými skupinou EOS/Otto Group a musí přijmout vhodná nápravná opatření k vyřešení všech zjištěných problémů a rovněž poskytnout dokumentární důkazy potvrzující provádění nápravných opatření.

S ohledem na náš vlastní whistleblowingový přístup viz kapitola níže.

## 2 Lidská práva

### 2.1 Etické vymáhání pohledávek

Dodavatelé, kteří se podílejí na procesech vymáhání pohledávek EOS, musí dodržovat etické postupy vymáhání pohledávek a vždy jednat s dlužníky s respektem a spravedlivě. Dodavatelé musí zajistit, aby jejich zaměstnanci dodržovali všechny platné zákony a předpisy týkající se postupů vymáhání pohledávek a musí svým zaměstnancům poskytnout školení a podporu, aby zajistili dodržování těchto požadavků.

Dodavatelé musí:

- Nepoužívat klamavé, zavádějící nebo obtěžující taktiky při vymáhání pohledávek.
- Zajistit, aby se jejich zaměstnanci nedopouštěli žádného chování, které by mohlo být vnímáno jako vyhrožování nebo zastrašování dlužníků.
- Poskytovat dlužníkům jasné a transparentní informace, včetně informací o jejich právech a povinnostech, platebních možnostech a jakýchkoli poplatcích nebo poplatcích spojených s dluhem.
- Zajistit, aby veškerá komunikace s dlužníky byla korektní, respektující.
- Monitorovat a vyhodnocovat své postupy vymáhání pohledávek, aby zajistili soulad s platnými zákony a předpisy, a zavádět veškerá nezbytná zlepšení k udržení etických postupů vymáhání pohledávek.

Dále:

- Chovejte se k dlužníkům s respektem a důstojností a komunikujte s nimi profesionálně a zdvořile.
- Zajistěte, aby se zaměstnanci nedopouštěli žádného chování, které by mohlo být vnímáno jako vyhrožování nebo zastrašování dlužníků.
- Poskytněte dlužníkům jasné a přesné informace o jejich dluhu, včetně dlužné částky, totožnosti věřitele a dostupných možnostech řešení dluhu. Dále také poskytněte informace o jejich právech a povinnostech a zajistěte, aby veškerá komunikace byla spravedlivá, respektující a v souladu se všemi platnými zákony a předpisy.
- Naslouchejte dlužníkům a řešte jejich obavy a otázky včas a s respektem.
- Spolupracujte s dlužníky na vypracování plánu splácení, který je přiměřený a dostupný s ohledem na jejich finanční situaci a další závazky.
- Kontaktujte dlužníky prostřednictvím vhodných kanálů a nabídněte dlužníkům snadno dostupné a vhodné způsoby, jak vás kontaktovat.
- Poskytněte dlužníkům písemné potvrzení o všech dosažených platebních ujednáních nebo dohodách.
- Monitorujte a vyhodnocujte postupy vymáhání pohledávek, které jsou v souladu s platnými zákony a předpisy, a zaveďte veškerá nezbytná zlepšení k zachování etických postupů vymáhání pohledávek.

Je zakázáno:

- Používat hrozby, obtěžování nebo zastrašování k nátlaku na dlužníky, aby zaplatili své dluhy.
- Zkreslovat výši nebo povahu dluhu, totožnost věřitele nebo důsledky nezaplacení.
- Kontaktovat dlužníky v nepřiměřenou dobu nebo způsobem, který je obtěžující nebo rušivý.
- Sdělovat informace o dluhu třetím osobám bez souhlasu dlužníka, pokud to nevyžaduje zákon.
- Přijímat dary nebo jiné pobídky od dlužníků, protože by to mohlo být vnímáno jako střet zájmů.

Dodavatelé musí také zajistit, aby jejich zaměstnanci byli vyškoleni v etických postupech vymáhání pohledávek a korektní komunikaci s dlužníky, včetně výše definovaných co dělat a nedělat.

## 2.2 Správa dat a soukromí

Společnost EOS očekává ujištění, že údaje budou zpracovávány zákonně, spravedlivě a způsobem, který je pro subjekt údajů transparentní. Zpracovány budou pouze údaje nezbytné pro naplnění účelů a zpracování bude pokračovat pouze do naplnění účelu. Partneři EOS se zavázali k implementaci nejmodernějších standardů ochrany dat a bezpečnosti informací.

Naši dodavatelé/partneři se zavazují dodržovat následující požadavky:

- zajistit, aby veškerý sběr, zpracování a uchovávání dat probíhalo bezpečným a etickým způsobem
- mít zavedeny vhodné zásady, postupy a opatření k ochraně osobních údajů a zabránění neoprávněnému přístupu, použití nebo zveřejnění
- zajistit odolnost proti kybernetickým hrozbám
- přenášet data pouze v plném souladu s platnými zákony a předpisy, včetně mezinárodních omezení přenosu dat
- je-li to vhodné, získat výslovný souhlas od jednotlivců pro jakékoli činnosti zpracování údajů a poskytnout jednotlivcům právo zejména, nikoli však výhradně, na přístup, opravu nebo vymazání jejich osobních údajů
- pravidelně vyhodnocovat své postupy v oblasti správy dat a zabezpečení a zavádět veškerá nezbytná zlepšení
- hlásit správci všechna potenciální nebo skutečná narušení bezpečnosti a poskytovat informace o události.

## 3 Zaměstnanci

### 3.1 Pracovní podmínky

Dodavatelé musí dodržovat platné zákony a průmyslové standardy týkající se pracovní doby, přesčasů a dob odpočinku. Dodavatelé proto musí podporovat zdravou rovnováhu mezi pracovním a soukromým životem a zajistit, aby zaměstnanci nebyli vystaveni nadměrné pracovní době a aby bylo respektováno jejich právo na přiměřený odpočinek a volný čas.

Očekáváme, že naši dodavatelé budou zaměstnancům poskytovat mzdy, benefity a kompenzace přesčasů, které splňují nebo překračují minimální zákonné požadavky.

Dodavatelé dále zajistí svým zaměstnancům bezpečné a zdravé pracovní prostředí související se zákony o bezpečnosti a ochraně zdraví při práci a s ohledem na celkovou fyzickou a duševní pohodu. To zahrnuje, ale není omezeno na poskytování vhodných bezpečnostních školení, ochranných pomůcek a opatření k prevenci nehod, zranění a nemocí z povolání. Kromě toho musí dodavatel podporovat podpůrné pracovní prostředí, které podporuje otevřenou komunikaci jako mechanismus k identifikaci a řešení potřeb fyzického a duševního zdraví zaměstnanců.

### **3.2 Svoboda sdružování a kolektivní vyjednávání**

Dodavatelé musí respektovat práva svých zaměstnanců svobodně a dobrovolně se sdružovat nebo organizovat, bez obav z odvetných opatření, v souladu s platnými zákony. Zaměstnanci mají právo vstupovat do odborů nebo zaměstnaneckých sdružení podle vlastního výběru nebo je zakládat.

Dodavatelé by měli uznávat a respektovat práva zaměstnanců zapojit se do kolektivního vyjednávání, vyjednávat o mzdách a pracovních podmínkách, nebránit zástupcům zaměstnanců a odborovým náborářům v přístupu k zaměstnancům na pracovišti nebo v interakci s nimi a uzavírat vzájemné dohody se zástupci zaměstnanců, v souladu s platnou legislativou.

### **3.3 Zákaz nucené a dětské práce**

Dodavatelé nesmějí používat žádnou formu nucené, vázané nebo nedobrovolné práce. Pracovníci musí mít možnost opustit zaměstnání po přiměřené výpovědi a neměla by existovat žádná omezení jejich pohybu.

Dodavatelé by měli mít zavedeny zásady a postupy, které zajistí, že veškerá zaměstnání jsou dobrovolná. Dodavatelé nesmějí zaměstnávat pracovníky, kteří nedosáhli zákonného pracovního věku definovaného platnými zákony nebo mezinárodními standardy, podle toho, která hodnota je vyšší. Dodavatelé by měli zavést robustní procesy ověřování věku a udržovat příslušné záznamy, aby zajistili shodu.

### **3.4 Profesionalita včetně diverzity, inkluze a nediskriminace**

Dodavatelé se musí chovat profesionálně a ke všem jednotlivcům přistupovat s respektem a důstojností. Dodavatelé musí zajistit, aby pracovníci nebyli vystaveni žádné formě násilí, obtěžování a nelidskému či ponižujícímu zacházení na pracovišti, ani hrozbám násilí a zneužívání, včetně tělesných trestů, verbálního, fyzického, sexuálního, ekonomického nebo psychického týrání, duševního nebo fyzického nátlaku nebo jiných forem obtěžování nebo zastrašování.

Dodavatelé musí podporovat a podporovat rozmanitost a začlenění na svém pracovišti a zajistit, aby se s jejich zaměstnanci, bez ohledu na jejich rasu, etnický původ, pohlaví, sexuální orientaci, věk, náboženství, postižení nebo jakoukoli jinou charakteristiku, zacházelo s respektem a poskytovali jim rovné příležitosti. profesní růst a rozvoj. Dodavatelé musí mít zavedeny zásady a postupy pro prevenci a řešení diskriminace, obtěžování a odvetných opatření a musí svým zaměstnancům poskytnout příslušná školení.

Dodavatelé musí také zajistit, aby jejich náborové postupy byly spravedlivé a nediskriminační a aby poskytovali přiměřené úpravy zaměstnancům se zdravotním postižením nebo jinými potřebami.

Dodavatelé musí sledovat a vyhodnocovat svou rozmanitost a postupy začleňování, aby neustále zlepšovali kulturu svého pracoviště a zajišťovali soulad s platnými zákony a předpisy.

## **4 Životní prostředí**

### **4.1 Odpovědnost za životní prostředí**

Dodavatelé musí jednat ekologicky odpovědným způsobem, minimalizovat svůj dopad na životní prostředí a podporovat udržitelné postupy. Dodavatelé by měli mít zavedeny adekvátní politiky a postupy pro snížení odpadu, zachování zdrojů, podporu biologické rozmanitosti a minimalizaci své uhlíkové stopy a podporu digitalizace.

Dodavatelé musí také prosazovat udržitelné postupy ve svých provozech a dodavatelském řetězci, jako je snižování emisí skleníkových plynů, využívání obnovitelných zdrojů energie a minimalizace používání nebezpečných materiálů, rozvoj odpovědného nákupu a zavazování se přijímat rozhodnutí s ohledem na udržitelnost.

Očekáváme, že naši partneři vezmou v úvahu svou CO2 stopu a na požádání případně poskytnou příslušná data, aby společnost EOS mohla vyhodnotit své emise.

## 5 Anti-Corruption

### 5.1 Boj proti úplatkům a korupci

Dodavatelé se nesmí zapojit do žádné formy úplatkářství nebo korupce, včetně nabízení nebo přijímání provizí, darů, zábavy nebo jiných forem uspokojení, které by mohly být vnímány jako pokus ovlivnit obchodní rozhodnutí.

Dodavatelé musí dodržovat všechny platné zákony a předpisy proti úplatkářství a korupci.

Dodavatelé musí mít zavedeny vhodné zásady a postupy pro prevenci a odhalování úplatkářství a korupce a musí svým zaměstnancům poskytovat školení a podporu, aby zajistili dodržování těchto požadavků.

Dodavatelé musí také zajistit, aby veškerá obchodní jednání probíhala transparentně a bezúhonně a aby všechny finanční transakce byly přesně zaznamenány a hlášeny.

### 5.2 Střet zájmů

Dodavatelé se musí vyvarovat jakéhokoli střetu zájmů, který může nastat mezi jejich obchodními zájmy a zájmy EOS. Dodavatelé musí včas zveřejnit veškeré potenciální nebo skutečné střety zájmů s ohledem na EOS.

Dodavatelé se nesmí zapojit do žádných obchodních aktivit, které by mohly být vnímány jako v rozporu s jejich závazky vůči EOS. Dodavatelé musí zajistit, aby veškerá obchodní jednání probíhala transparentně a bezúhonně a aby všechny potenciální nebo skutečné střety zájmů byly řešeny spravedlivým a transparentním způsobem.

Pokud jde o přijímání darů, dodavatelé nesmějí nabízet ani přijímat dary nebo jakoukoli jinou formu uspokojení, která by mohla ovlivnit obchodní rozhodnutí nebo vytvořit zdání nevhodného chování. V případech, kdy jsou dary nabízeny nebo přijímány jako projev ocenění nebo obvyklé praxe, musí dodavatelé zajistit, aby měly nominální hodnotu a nenarušovaly jejich integritu ani nevytvářely žádné střety zájmů.

## 6 Whistleblowing

Jako součást Otto Group jsme plně integrováni do Otto Group Whistleblowing Channel.

Do systému se lze dostat přes následující odkaz:

[SpeakUp - BKMS Whistleblowing Tool](#)

Kromě toho odkazujeme také na externího ombudsmana skupiny Otto:

Dr Rainer Buchert, lawyer

Buchert Jacob Partner Rechtsanwälte PartGmbH Kaiserstrasse

22

60311 Frankfurt am Main, Germany

Phone: +49 (0) 69 710 33 330 or +49 (0) 6105 921 355

Fax: +49 (0) 69 710 34 444

Email: [dr-buchert@dr-buchert.de](mailto:dr-buchert@dr-buchert.de)

Vyzýváme všechny zúčastněné strany, aby hlásily jakékoli potenciální porušení tohoto Kodexu chování dodavatele, zákonů a předpisů a/nebo příslušných souvisejících zásad.

Hlášení jsou považována za důvěrná a mohou být podána anonymně.



Všichni obchodní partneři se musí zaručit, že se zdrží diskriminačních opatření nebo disciplinárních opatření proti oznamovatelům, kteří nahlásí potenciální porušení.

## **7 Contact at EOS**

Vyskytnou-li se jakékoli otázky týkající se tohoto CoC, kontaktujte prosím oddělení Corporate Compliance Department ve společnosti EOS.

Corporate Compliance  
[compliance@eos-solutions.com](mailto:compliance@eos-solutions.com)