Code of Conduct

Externe Version vom 21.08.2025

Inhalt

1 Walk your talk bei EOS – Wie wir Dinge angehen 3
1.1 Stimmen aus dem Unternehmen 3
1.2 Wie dieses Bekenntnis mit unserer Vision, Purpose und Heartbeat verwoben ist 5
1.3 UN Global Compact – Verantwortung übernehmen 7
1.4. Weltweite Anwendbarkeit und Erwartungshaltung der Unternehmensführung 8

2 Integre Geschäftstätigkeit 8
2.1 Bestechung, Korruption und Interessenkonflikte 8
2.2 Anti-Geldwäsche 10
2.3 Wettbewerbs- und Kartellrecht 12
2.4 Betrug 13

3 Unsere Stakeholder und EOS schützen 15
3.1 Datenschutz 15
3.2 Informationssicherheit 17
3.3 Öffentliche Angelegenheiten und Interaktion mit Behörden 18
3.4 Im Namen von EOS kommunizieren 20

4 Corporate Responsibility – Teil unserer Gesellschaft sein 21
4.1 Arbeit und Arbeitsumgebung 22
4.2 Umwelt 24
4.3 Menschenrechte 25

5 Über diesen Code of Conduct 26
5.1 Was an diesem Code of Conduct so besonders ist 26
5.2 Warum unser Code of Conduct regelmäßig gelesen werden sollte 27
5.3 Verstöße, Whistleblowing und Untersuchungen 28

1 Walk your talk bei EOS – Wie wir Dinge angehen

1.1 Stimmen aus dem Unternehmen

Tone from the top: CEO

Liebe Kolleg*innen,

unsere Welt verändert sich zurzeit grundlegend: Globalisierung und Digitalisierung ermöglichen es uns, mit der ganzen Welt als ein Marktplatz in Kontakt zu treten und mit Partnern fast in Echtzeit Geschäfte zu machen. Wir müssen oft nur die Hand ausstrecken, um neue Möglichkeiten zu erschließen.

Aber mit neuen Möglichkeiten kommt auch wachsende Unsicherheit. Manchmal haben wir keine Zeit, um lange Beziehungen aufzubauen. Die Uhr tickt, und wir müssen schnell Entscheidungen treffen. Unter diesen neuen Bedingungen ist es noch wichtiger, sich auf einen starken moralischen Kompass verlassen zu können, der uns durch diese Welt führt. Erlaubt mir, die berühmte TV-Talkshow-Moderatorin und Unternehmerin Oprah Winfrey zu zitieren:

> „Echte Integrität besteht darin, das Richtige zu tun, wohl wissend, dass niemand erfahren wird, ob man es getan hat oder nicht."

Ich stimme ihr zu. Um ein erfolgreiches und gleichzeitig sicheres Lebensumfeld zu gewährleisten, müssen wir in unserem Geschäftsgebaren ethisch handeln. Denn wenn wir das nicht tun, sind wir verwundbar. Deshalb hat EOS in diesem Verhaltenskodex, den du gleich lesen wirst, moralische Standards festgelegt. Dazu verpflichten wir uns, und wir bitten euch alle, liebe Partner, Kunden und Mitarbeiter*innen, dasselbe zu tun. Denn wir wollen unsere Geschäfte so führen, dass alle davon profitieren, jetzt und in Zukunft.

Stimmt ihr zu?

Marwin Ramcke

Die Stimme des Chief Compliance Officers

Liebe Kolleg*innen,

in einer Welt voller dynamischer und manchmal disruptiver Veränderungen bieten uns Digitalisierung und Globalisierung zahlreiche Chancen, unser Geschäft zu gestalten und zu erweitern. Compliance ist ein zentraler Bestandteil unserer Unternehmenskultur, der Integrität fördert und Innovation ermöglicht. Wir streben ein Umfeld an, in dem jeder Verantwortung für Compliance übernimmt und sich unterstützt fühlt.

Unsere Aufgabe ist es, EOS vor Risiken wie Sanktionen, Reputationsschäden, Cyberangriffen und Datenpannen bestmöglich zu schützen, um unsere wirtschaftlichen Ziele zu sichern. Gleichzeitig achten wir auf die Rechte und Freiheiten unserer Mitarbeiter, Vertragspartner, säumigen Zahler und anderer Dritter. Ein wirksames Compliance-Management, das sich an den Bedürfnissen von EOS orientiert, bietet die nötige Sicherheit und Flexibilität für unseren Erfolg. Die Stärke einer Compliance-Organisation beruht auf einer Kultur, die durch Awareness und Training gefördert wird. Unser Ziel ist es, ein Compliance-Management-System zu etablieren, das sowohl das aktuelle als auch das zukünftige Geschäft sichert und den ständigen technischen, wirtschaftlichen, sozialen und politischen Änderungen angemessen Rechnung trägt.

Im internationalen Finanzdienstleistungsbereich ist die digitale Transformation unerlässlich, um wettbewerbsfähig zu bleiben, besonders bei unseren vielfältigen und sich weiterentwickelnden Geschäftsmodellen. Wir müssen Risiken erkennen, geeignete Maßnahmen zur Risikominimierung ergreifen und diese nachhaltig umsetzen. Der Einsatz von KI wird zunehmen und wir müssen sicherstellen, dass wir sie verantwortungsbewusst und transparent einsetzen. Zudem müssen wir auf mögliche Cyberangriffe und Sicherheitsvorfälle vorbereitet sein.

Christine Lagarde beschreibt diesen Auftrag treffend: „Wir bleiben dem Ziel verpflichtet, einen robusten, widerstandsfähigen und zukunftsgerichteten Bankensektor zu fördern, der Herausforderungen und Chancen gleichermaßen meistert und letztlich die Gesamtwirtschaft unterstützt." (Jahresbericht der EZB 2024)

Compliance hilft uns, die richtigen Entscheidungen zu treffen und unsere Werte zu leben. Als verlässlicher Partner unterstützen die Compliance-Organisation und ich Euch dabei, verantwortungsvoll zu handeln und unser volles Potenzial zu entfalten. Der EOS-Code of Conduct ist ein Kompass, eine wertvolle Orientierungshilfe im Alltag und bildet die Grundlage unseres Handelns.

Herzlichst,
Meike Fabian

1.2 Wie dieses Bekenntnis mit unserer Vision, Purpose und Heartbeat verwoben ist

Bei EOS streben wir danach, die Welt schuldenfrei zu machen (EOS Purpose), was bedeutet, dass wir unseren Schuldner*innen eine faire Chance geben, ihre Schulden zu begleichen. Wir tun dies, indem wir in die besten Mitarbeiter*innen und Technologien investieren, um für unsere Kunden und Schuldner*innen Dienstleistungen anzubieten, die einfach und ohne großen Aufwand genutzt werden können. Dies spiegelt sich in unserer Vision wider: We are a globally connected financial investor, driven by technology and entrepreneurial spirit.

"For a debt-free world" verkörpert die Bedeutung unserer täglichen Arbeit, unser Selbstverständnis sowie unseren Anspruch, unserer gesellschaftlichen Verantwortung gerecht zu werden und dabei mit Augenmaß zu handeln.

Mit dieser Selbstverpflichtung heben wir uns noch mehr von unseren Mitbewerbern ab, indem wir durch unsere Dienstleistungen einen Mehrwert schaffen. Für unsere Kunden, Schuldner*innen, die Wirtschaft, uns selbst und damit für die gesamte Gesellschaft.

Wir bieten ausgewogene Lösungen an, die für alle Beteiligten wirtschaftlich tragbar sind und den Schuldner*innen eine faire Chance geben, ihre Schulden zu begleichen. Dazu passen wir den Inkassoprozess individuell an und bieten faire und realistische Wege zu einer schuldenfreien Existenz, wobei wir dabei die individuelle Zahlungsfähigkeit der Schuldner*innen und die wirtschaftlichen Auswirkungen auf sie mit dem Ziel der Entschuldung berücksichtigen.

Der respektvolle Umgang mit Schuldner*innen mit Sensibilität, Fingerspitzengefühl und Verantwortungsbewusstsein ist für uns selbstverständlich und wird daher von allen bei EOS erwartet. Wir kommunizieren immer auf Augenhöhe und bleiben sachlich, auch wenn die Gespräche schwierig werden.

Darüber hinaus engagieren wir uns in Inkassoverbänden, um den rechtlichen und ethischen Rahmen unseres Geschäfts mitzugestalten.

In unserem Bemühen, dieser Verpflichtung nachzukommen, haben wir in unseren Unternehmen viele Initiativen unterschiedlichster Art gestartet.

Ein Beispiel für unsere Initiativen ist die finlit foundation, die dazu beiträgt, Geld und Schulden zu enttabuisieren, die finanzielle Bildung zu verbessern und damit einer übermäßigen persönlichen Verschuldung entgegenzuwirken. Denn als eines der größten Inkassounternehmen der Welt, das sich mit Schulden auskennt, können wir potenzielle säumige Zahler*innen oft unterstützen, bevor es zu spät ist. Mit der finlit foundation geben wir der Gesellschaft etwas zurück und setzen auf die Sensibilisierung für den Umgang mit Geld, schon in jungen Jahren, damit es gar nicht erst zu einer Überschuldung kommt.

Um unsere Ziele zu erreichen, lassen wir uns von unseren sieben Heartbeat-Prinzipien leiten:

WALK YOUR TALK
Wir leben die Verhaltensweisen vor, zu denen wir uns selbst verpflichtet haben und die wir von anderen erwarten

TRUST
Wir bauen vertrauensvolle Beziehungen zu unseren Mitarbeiter*innen und externen Partnern auf

STRIVE FOR EXCELLENCE
Wir streben nach Best-in-Class-Lösungen

EMBRACE CHANGE
Wir sehen Veränderungen als Chance für persönliches und geschäftliches Wachstum

BE COURAGEOUS
Wir sprechen Konflikte offen an und weisen auf Probleme hin

LOVE TO LEARN
Wir begreifen unsere eigenen Fehler als Lernchance und verbessern uns ständig

SHARE YOUR KNOWLEDGE
Wir arbeiten über lokale Grenzen hinweg und nutzen unsere Synergien

Diese Heartbeat-Prinzipien spiegeln sich auch im Inhalt dieses Verhaltenskodex wider, der als konzernweiter Rahmen für unsere Verpflichtung zu konsequentem Handeln in Übereinstimmung mit Gesetzen sowie unseren ethischen Standards und Werten dient.

Das Handeln nach den EOS Heartbeat-Prinzipien und diesem Verhaltenskodex ist entscheidend für den Erfolg auf unserem Weg und damit Voraussetzung für die Erfüllung unserer hohen Ansprüche und Ziele in Bezug auf nachhaltiges Unternehmertum, soziale Verantwortung und Integrität im Allgemeinen.

1.3 UN Global Compact – Verantwortung übernehmen

EOS ist Unterzeichner des UN Global Compact (UNGC), ein Rahmenwerk, in dem sich Unternehmen zur Gewährleistung und Durchsetzung von universellen Prinzipien in den Bereichen Menschenrechte, Arbeit, Umwelt und Korruptionsbekämpfung bekennen.

Unser Code of Conduct (CoC) spiegelt die 10 Prinzipien des UNGC wider:

Prinzip 1: Unternehmen sollen den Schutz der internationalen Menschenrechte unterstützen und achten

Prinzip 2: sicherstellen, dass sie sich nicht an Menschenrechtsverletzungen mitschuldig machen.

Widergespiegelt in Kapitel: Menschenrechte

Prinzip 3: Unternehmen sollen die Vereinigungsfreiheit und die wirksame Anerkennung des Rechts auf Kollektivverhandlungen wahren.

Prinzip 4: die Beseitigung aller Formen von Zwangsarbeit;

Prinzip 5: die effektive Abschaffung von Kinderarbeit und

Prinzip 6: die Beseitigung von Diskriminierung in Anstellung und Beschäftigung.

Widergespiegelt im Kapitel: Arbeit und Arbeitsumgebung

Prinzip 7: Unternehmen sollen im Umgang mit Umweltproblemen einen vorsorgenden Ansatz unterstützen;

Prinzip 8: Initiativen zur Förderung eines größeren Umweltbewusstseins ergreifen; und

Prinzip 9: Entwicklung und Verbreitung von umweltfreundlichen Technologien fördern.

Widergespiegelt im Kapitel: Umwelt

Prinzip 10: Unternehmen sollen gegen alle Arten der Korruption eintreten, einschließlich Erpressung und Bestechung.

Widergespiegelt im Kapitel: Bestechung, Korruption und Interessenkonflikte

1.4. Weltweite Anwendbarkeit und Erwartungshaltung der Unternehmensführung

Alle Mitarbeiter*innen von EOS haben den Verhaltenskodex anzuerkennen. Wir erwarten von allen Mitarbeiter*innen, Führungskräften, leitenden Angestellten und Mitgliedern der Geschäftsführung, dass sie ein allgemeines Bewusstsein für die einschlägigen Themen haben und deren Anforderungen nach bestem Wissen und Gewissen einhalten.

Darüber hinaus stellt EOS regelmäßig die kontinuierliche Kenntnisnahme der Inhalte des Code of Conducts durch spezifische weltweite E-Learnings ("Lernhäppchen", die sich auf die Hauptthemen und/oder aktuelle Änderungen konzentrieren) sicher.

EOS erwartet insbesondere von allen Führungskräften, dass sie den Verhaltenskodex in ihren Führungsanspruch integrieren und alle Kolleg*innen und Teams entsprechend sensibilisieren.

2 Integre Geschäftstätigkeit

2.1 Bestechung, Korruption und Interessenkonflikte

Bestechung, Korruption und Interessenkonflikte umfassen alle Situationen, in denen jemand versucht, eine andere Person unangemessen zu beeinflussen oder von einer solchen unangemessen beeinflusst wird. Dabei soll entweder ein unangemessener oder sogar illegaler Vorteil für sich selbst oder eine andere Person gewährt oder erhalten werden. In jedem Fall führt es zu dem Problem, dass Entscheidungen nicht auf objektiven Überlegungen beruhen oder im Interesse der anderen Partei getroffen werden.

Wir sind uns bewusst, dass es keine Toleranz für jegliche Aktivitäten in Bezug auf die Gewährung oder das Annehmen eines unzulässigen Vorteils im Austausch für eine Gegenleistung gibt - weder im eigenen Namen noch im Namen des Unternehmens. Wir gehen bei unseren Geschäften stets mit äußerster Sorgfalt vor, um keinen Verdacht auf Bestechung, Korruption oder Interessenkonflikte aufkommen zu lassen, und bringen diese Haltung und diese Erwartung innerhalb des Unternehmens und gegenüber allen Geschäftspartnern stets klar zum Ausdruck.

DO's

- Frage dich immer zuerst: Könnte dieses Geschenk/dieser Vorteil als unangemessen angesehen werden? Wird dieses Geschenk nur gewährt, weil die andere Partei hofft, meine Entscheidungen jetzt oder in Zukunft zu beeinflussen? Versuche ich selbst eine Entscheidung zu beeinflussen? Würde ich in der gleichen Situation ein solches Geschenk auch machen oder einen solchen Vorteil gewähren? Im Zweifelsfall ist es besser zunächst das Gespräch mit einem*einer Compliance Officer*in/Spezialist*in zu suchen.

- Vermeide Situationen, in denen jemand dein Urteilsvermögen, deine Objektivität oder Loyalität gegenüber EOS in Frage stellen könnte. Wann immer es eine Situation gibt, in der du und enge Familienmitglieder oder Freund*innen in irgendeiner Weise mit einer geschäftlichen Aktivität verbunden sind, solltest du diese Situation offen mit deiner vorgesetzten Person besprechen und den Fall, wann immer möglich, an jemanden übergeben, der nicht in einen Interessenkonflikt verwickelt ist (sich selbst vollständig aus der Sache zurückziehen).

- Wenn du glaubst, dass du dich in einer Situation befindest, in der du denkst, dass deine oder die Sicherheit einer anderen Person bedroht ist, kannst du in Erwägung ziehen, zunächst der gestellten Forderung nachzukommen oder eine Zahlung zu leisten. Du solltest diese Situation jedoch danach unverzüglich deinem*deiner Compliance Officer*in/Rechtsspezialist*in zur Kenntnis bringen und den Fall bei der zuständigen Behörde (z.B. Polizei) melden.

DON'Ts

- Betreibe keine Geschäfte außerhalb deiner Tätigkeit, die in irgendeiner Weise mit deiner Arbeit bei EOS in Verbindung stehen könnten (entweder Eigengeschäfte oder mit der direkten Konkurrenz). Im Zweifelsfall, oder wie möglicherweise in deinem Arbeitsvertrag festgelegt, solltest du alle deine Nebentätigkeiten/Zweitjobs mit deiner vorgesetzten Person und der Personalabteilung besprechen und genehmigen lassen.

- Trete weder direkt noch indirekt mit EOS in eine Geschäftsbeziehung, z. B. nimm nicht an öffentlichen oder nicht öffentlichen Auktionen teil, bei denen EOS als Verkäufer von Forderungen, Sicherheiten oder Immobilien auftritt.

- Gewähre deinen Mitarbeiter*innen oder Geschäftspartnern keine Geschenke oder Vorteile, ohne dich zu vergewissern, dass du nicht gegen lokale Gesetze und unsere Konzern- und Unternehmensrichtlinien verstößt und das steuerliche Angelegenheiten korrekt gehandhabt werden. In jedem Fall dürfen Geschenke/Einladungen/Vorteile niemals dazu dienen, eine Entscheidung zu beeinflussen und müssen gleichzeitig der jeweiligen Situation angemessen sein.

- Stelle niemanden ein oder befördere niemanden, mit dem du verwandt oder eng befreundet bist, ohne deine vorgesetzte Person und die Personalabteilung einzubeziehen. Wenn es sich um eine Vorgesetztenposition handelt, solltest du auch das zuständige EOS Vorstandsmitglied und die Personalabteilung einbeziehen und eine Genehmigung einholen, bevor du eine solche Person einstellst oder beförderst (dies gilt für jeden einzelnen Karriereschritt).

- Gewähre Geschäftspartnern keine Vorteile, um ein Geschäft/einen Vertrag zu erhalten (z. B. Bestechungsgelder, Vermittlungszahlungen, Schmiergelder).

RISIKOINDIKATOREN

- Bei Geschäften in Ländern mit einem hohen Bestechungs- und Korruptionsniveau (z. B. laut dem Transparency International Corruption Perception Index - TI CPI) und insbesondere bei Geschäften mit Behörden oder Unternehmen des öffentlichen Sektors sollte zusätzliche Vorsicht walten gelassen werden.

- Ungewöhnlich hohe Gebühren, Provisionen oder Geschenke/teure Bewirtungen.
- Aufforderungen zu Barzahlungen oder Zahlungen an Drittfirmen oder Offshore-Standorte.
- Geschäftspartner, die sich weigern, Compliance-Bestimmungen in Verträgen zu unterzeichnen, die offenbar nicht ausreichend personell/ausgerüstet sind, um die geforderten Leistungen zu erbringen, oder die um Nebenabreden/verbale Vereinbarungen bitten, die einen Vertrag umgehen.
- Potenzielle Geschäftspartner, die um einen Gefallen bitten.
- Gefälligkeiten oder Absprachen, bei denen dein Gegenüber vorschlägt, diese nicht zu dokumentieren, und Einladungen, Themen ohne Zeugen zu besprechen, z. B. die Umgehung des Vier-Augen-Prinzips (Zwei-Personen-Regel).

2.2 Anti-Geldwäsche

Unter Geldwäsche versteht man die Verschleierung der wahren Herkunft illegal erzielter Einkünfte mit dem Ziel, diese in den legalen Wirtschafts- und Finanzkreislauf einzubringen. Um diese Transaktionen zu identifizieren, verlangen alle Geldwäschegesetze die Einhaltung bestimmter Sorgfaltspflichten.

Dieses Thema steht auch in engem Zusammenhang mit der Verhinderung der Terrorismusfinanzierung, d. h. der Bereitstellung und Sammlung von finanziellen Mitteln für terroristische Aktivitäten. Diese Mittel müssen jedoch nicht unbedingt aus Straftaten stammen.

EOS verlangt von allen Führungskräften und Mitarbeiter*innen, dass sie sich der gesetzlichen Anforderungen bewusst sind und je nach Verantwortungsbereich kritische Situationen erkennen können. Ein noch stärkeres Bewusstsein für Risiken und Indikatoren dieser Art sollten alle Abteilungen haben, die Zahlungen annehmen und ausführen, neue Kunden einbinden und Partner/Lieferanten auswählen.

DO's

- Wann immer du Bargeld oder Geldtransfers akzeptierst, musst du entsprechende Schwellenwerte und Identifizierungsanforderungen basierend auf deinen lokalen gesetzlichen Anforderungen berücksichtigen. In solchen Fällen musst du alle gesetzlich vorgeschriebenen Daten erfassen (z. B. vollständiger Name, Adresse, Nationalität, Ausweiskopie) und sicherstellen, dass diese Daten entsprechend der gesetzlichen Aufbewahrungsfrist dokumentiert werden.
- Kunden, Investitionspartner, kritische Lieferanten/Dienstleister, NPL-Verkäufer, Käufer etc. sind stets gemäß den jeweiligen nationalen Anti-Geldwäsche-Gesetzen und im Hinblick auf ihre Reputation im Allgemeinen zu überprüfen. EOS ist entschlossen, Geschäftsaktivitäten mit seriösen Partnern durchzuführen.

- Sobald der Verdacht besteht, dass es sich um Geldwäsche handelt, muss unverzüglich der*die zuständige Geldwäschebeauftragte oder -spezialist*in hinzugezogen werden.

- Führe bei atypischen Transaktionen, oder wenn du Geschäften mit Unternehmen aus Hochrisikoländern beabsichtigst, die zusätzlich erforderlichen Due-Diligence-/Know-Your-Customer (KYC)-Prüfungen durch.

DON'Ts

- Wähle keine Kunden, Investitionspartner, kritische Lieferanten/Dienstleister, NPL-Verkäufer, Käufer usw. mit einem Ruf für potenziell unethisches oder gar kriminelles Verhalten aus.

- Nimm keine Zahlungen von Dritten an, wenn sie nicht auf den mit diesen Parteien geschlossenen vertraglichen Vereinbarungen beruhen.

- Akzeptiere keine Barzahlungen in ungewöhnlichen Situationen (z. B. insbesondere im Zusammenhang mit Lieferanten, Partnern oder bei großen Summen).

- Mache keine Geschäfte mit Unternehmen, die auf Embargolisten stehen.

RISIKOINDIKATOREN

- Anfragen, Barzahlungen zu akzeptieren oder Barzahlungen in Fällen vorzunehmen, in denen eine Banküberweisung viel üblicher und bequemer wäre.

- Aufforderungen zur Entgegennahme oder Leistung von Zahlungen an Dritte oder zu einer ungewöhnlichen Ausführung (welche nicht Bestandteil des Vertrages/der Geschäftstätigkeit/der rechtlichen Vorgaben ist).

- Entgegennahme von Zahlungen Dritter und Verweigerung der Offenlegung der Beziehung zum eigentlichen Vertragspartner.

- Aufforderung, Zahlungen an Offshore-Standorte / Hochrisiko-Länder (z. B. bekannt für terroristische Aktivitäten) zu leisten.

- Eine Zahlung passt nicht zu den Einkommens- und Vermögensverhältnissen des*der Schuldner*in.

- Eine politisch exponierte Person (PEP) ist beteiligt.

2.3 Wettbewerbs- und Kartellrecht

Wettbewerbs- und Kartellverstöße sind Praktiken, bei denen Unternehmen gegenseitige Absprachen treffen oder Geschäftsinformationen austauschen, um zu Lasten von anderen Wettbewerbern und der Gesamtwirtschaft zu profitieren. Grundsätzlich ist jede wettbewerbsbeschränkende Absprache zu vermeiden, unabhängig davon, ob sie schriftlich, mündlich oder sogar stillschweigend vereinbart wurde. Die schwerwiegendsten Verstöße sind Preisabsprachen und die Aufteilung von Märkten. Aber auch Absprachen über Ausschreibungen, der Austausch von wettbewerbssensiblen Informationen oder der Missbrauch von Marktmacht stellen Rechtsverstöße dar. Selbst wenn diese Verstöße nur vermutet werden, können Kartellbehörden langwierige Ermittlungen einleiten und bei Nachweis schwere Unternehmensstrafen, persönliche Bußgelder verhängen und/oder eine strafrechtliche Verfolgung einleiten. Selbstverständlich sind die Realisierung und Besprechung von Kooperationsformen wie Co-Investitionen und/oder Servicing-Vereinbarungen für Transaktionen oder andere Geschäftsmöglichkeiten erlaubt, sofern eine Umgehung des Wettbewerbs ausgeschlossen ist.

EOS fordert daher von allen Führungskräften und Mitarbeiter*innen, alle Kontakte zu Wettbewerbern stets kritisch zu hinterfragen.

DO's

- Wenn du ein Co-Investment mit einem Wettbewerber/Partner planst, vergewissere dich, dass dessen Ziel und Wirkung nicht darin besteht, den Wettbewerb zu verhindern, einzuschränken oder zu verzerren, und dass dieses dem Verkäufer/Auftraggeber offengelegt wird.

- Wenn du zu einem Treffen mit einem Wettbewerber eingeladen wirst, frage dich immer nach dem Grund für die Einladung. Wenn diese Gründe wettbewerbs- und kartellrechtswidrig zu sein scheinen, wende dich an deine Compliance- oder Rechtsabteilung, so wie du es auch in jedem anderen Fall von Unsicherheit tun würdest.

- Wenn in einer (Verbands-)Sitzung ein Wettbewerber beginnt, Angelegenheiten zu besprechen, die mit dem Wettbewerbs- und Kartellrecht in Konflikt stehen, erhebe Einspruch gegen die Diskussion, signalisiere, dass EOS keinerlei Interesse hat, sich an solchen Absprachen zu beteiligen, und lasse deine Position im Protokoll vermerken (falls vorhanden). Wenn der Wettbewerber nicht von der Sache ablässt, verlasse das Treffen.

- Wenn du die aktuelle Marktsituation mit Mitbewerbern besprichst, achte darauf, dass die Diskussion nur allgemeine, öffentlich zugängliche oder nicht-interne Überlegungen umfasst.

- Anfragen von Kartell- oder Wettbewerbsbehörden sind gemäß der Otto Group Richtlinie Anti-Trust an die Kartellrechtsbeauftragten der Otto Gruppe zu richten.

DON'Ts

- Treffe keine Vereinbarungen mit Wettbewerbern und tausche auch keine Informationen wie Preise, Preisbestandteile, Gewinnspannen, Kosten, Umsätze, strategische Informationen oder andere Konditionen mit ihnen aus, es sei denn, es handelt sich um rechtmäßige Kooperationsvereinbarungen mit Wettbewerbern und anderen Marktteilnehmern.

- Teile Märkte, technische Entwicklungen oder Investitionen nicht auf, es sei denn, es handelt sich um rechtmäßige Kooperationsvereinbarungen mit Wettbewerbern und anderen Marktteilnehmern.

- Spreche bei der Teilnahme an (Verbands-)Sitzungen nicht über sensible Themen, wie oben erwähnt.

- Verzichte auf Verhaltensweisen, eine marktbeherrschende Stellung zu missbrauchen, indem du Konkurrenten daran hinderst, effektiv zu konkurrieren oder sie aus dem Markt drängst (z. B. unangemessen hohe Preise verlangen, um Kunden zu übervorteilen oder Partnern ungerechtfertigte Bedingungen aufzuzwingen).

- Gib bei der Teilnahme an Benchmark-Umfragen keine Informationen an, die das Unternehmen oder seine Strategien verraten.

RISIKOINDIKATOREN

- Teilnahme an einem Verbandstreffen.

- Ein Mitbewerber möchte interne Angelegenheiten besprechen (z. B. Preise).

- Ein Wettbewerber bittet um ein persönliches Treffen und macht den Grund dafür nicht vorher klar.

- Jemand schlägt vor, gemeinsam gegen einen schwächeren Konkurrenten vorzugehen.

2.4 Betrug

Betrug liegt vor, wenn durch das Herbeiführen falscher Tatsachen oder das Verschweigen wahrer Tatsachen eine Person getäuscht wird, um sich auf deren Kosten zu bereichern. Bei Betrugsfällen wird zwischen externen und internen Fällen unterschieden. Bei externen Fällen versuchen Dritte außerhalb von EOS, das Unternehmen zu betrügen. In internen Fällen können auch Mitarbeiter*innen von EOS in die Falle tappen und versuchen, EOS, seine Kunden oder Schuldner*innen aus verschiedenen Gründen zu betrügen.

Alle Führungskräfte und Mitarbeiter*innen müssen sich darüber im Klaren sein, dass interner Betrug nicht toleriert und in jedem Fall Strafanzeige erstattet wird. Darüber hinaus sollten alle bei EOS hinsichtlich externer Betrügereien achtsam sein. Externer Betrug wird ebenfalls bei der Polizei angezeigt.

Wir erwarten, dass jeder innerhalb von EOS, der einen Betrugsverdacht hat, Hilfe sucht und/oder die zuständigen Personen oder Abteilungen auf die Situation aufmerksam macht. EOS erwartet von allen Führungskräften und Abteilungen, dass sie alle Vorwürfe vertraulich und sensibel behandeln und an die am besten geeignete interne Funktion weiterleiten, die sich mit dem jeweiligen Problem befassen und mögliche Gegenmaßnahmen einleiten wird.

DO's

- Suche immer Hilfe, wenn du einen Verdacht auf betrügerische Praktiken hast, sei es durch interne oder externe Personen.
- Achte auf Identitätsdiebstahl und Verschleierung im Kontakt mit Externen (z. B. Personen, die vorgeben, für einen Kunden zu arbeiten oder versuchen, sich als jemand innerhalb von EOS auszugeben).
- Halte dich immer an die etablierten Prozesse (z. B. Vier-Augen-Prinzip).

DON'Ts

- Führe keine unehrlichen oder betrügerischen Handlungen jeglicher Art durch, insbesondere nicht in Bezug auf Geld, Eigentum oder Dienstleistungen von EOS, EOS Kunden, EOS Schuldner*innen oder EOS Partnern.
- Handle nicht aufgrund von Anfragen anderer Personen, wenn dir diese unangemessen, unehrlich oder in sonstiger Art seltsam erscheinen. Nimm diese Anfragen zur Kenntnis und leite sie an die nächste Führungskraft weiter, indem du dein Unbehagen/deinen Verdacht klar zum Ausdruck bringst.
- Umgehe niemals etablierte interne Prozesse (z. B. Vier-Augen-Prinzip bei allen monetären Vorgängen, Gewährung von Zugang zu Räumlichkeiten oder Software, Weitergabe vertraulicher Informationen usw.). Betrug wird meist dann möglich, wenn wir unsere Schutzmaßnahmen vernachlässigen.
- Gib keine (sensiblen) Informationen an unbekannte Personen weiter, auch wenn diese vertrauenswürdig erscheinen oder für ein vertrauenswürdiges Unternehmen zu arbeiten scheinen.

RISIKOINDIKATOREN

Externer Betrug:

- E-Mails/Telefonanrufe mit dringenden Bitten, Geld zu überweisen und Standardprozesse zu umgehen.

Interner Betrug:

- Kolleg*innen, die nur sehr ungern Arbeit teilen, Arbeitslast an Kolleg*innen abgeben oder nicht gerne in Urlaub fahren.
- Kolleg*innen, die dich auffordern, Informationen zu verheimlichen, zu verändern, zu verfälschen oder wegzulassen.
- Kolleg*innen, die eine plötzliche Änderung des Lebensstils zeigen.

3 Unsere Stakeholder und EOS schützen

3.1 Datenschutz

Personenbezogene Daten sind im EOS-Kontext alle Daten, die sich eindeutig auf eine natürliche Person beziehen und eine Identifizierung dieser Person erlauben und/oder zusätzliche Informationen über sie ermöglichen, z. B. vollständiger Name, Privatanschrift, Telefonnummer, E-Mail, Geburtsdatum, Bankdaten, Finanzinformationen, Gehälter, Beurteilungen, Ausweis- oder Personalnummern usw. Alle unsere Interessengruppen müssen sicher sein, dass wir alle personenbezogenen Daten mit angemessener Sorgfalt und in Übereinstimmung mit Datenschutzgesetzen verarbeiten. Die Verarbeitung umfasst alle Arten von Aktivitäten im Zusammenhang mit personenbezogenen Daten, z.B. Erhebung, Speicherung, Übertragung, Nutzung usw.

Um den Datenschutz aller unserer Stakeholder zu gewährleisten, erwarten wir von jedem bei EOS sowie unseren Geschäftspartnern einen sorgfältigen Umgang mit Daten und insbesondere mit personenbezogenen Daten. Bei Unsicherheiten über den korrekten Umgang mit personenbezogenen Daten zögere bitte nicht, deine*n Datenschutzbeauftragte*n oder -spezialist*in zu konsultieren.

DO's

- Frage dich immer zuerst: Handelt es sich bei den Daten, die ich hier bearbeite, um die Daten einer identifizierten oder identifizierbaren Person? Wenn ja, sei bei der Verarbeitung dieser Daten sehr vorsichtig und verarbeite sie nur auf die im Vorfeld festgelegte Weise. Handelt es sich nicht um personenbezogene Daten, solltest du dennoch überlegen, ob diese Informationen aus geschäftlicher Sicht vertraulich sind und daher ebenso sorgfältig behandelt werden sollten.

- Ziehe weiterhin Innovationen, Möglichkeiten oder Ideen in Betracht, die für EOS und unsere Kunden von Vorteil sind, auch wenn es datenschutzrechtliche Bedenken gibt, und bespreche diese immer mit deinem*deiner Vorgesetzten und deinen Datenschutzexpert*innen, die dir dabei helfen können, eine praktikable Lösung zu finden.

- Sei dir bewusst, dass jede Verarbeitung personenbezogener Daten nur in Übereinstimmung mit dem Datenschutzrecht erfolgen muss. Das bedeutet, dass bei der Einführung einer neuen Aktivität oder der Änderung einer bestehenden Aktivität, der Verwendung von Software, der Erfassung neuer Daten usw. immer dein*e Datenschutzbeauftragte*r/-spezialist*in hinsichtlich interner Richtlinien einbezogen werden muss, damit die Einhaltung des Datenschutzrechts beurteilt werden kann.

- Erhebe und verarbeite Daten nur im Rahmen der Zweckbestimmung und in Übereinstimmung mit einer gültigen Rechtsgrundlage für die Verarbeitung.

- Erlaube Kolleg*innen den Zugriff auf personenbezogene Daten nur auf einer strikten "Need to know"-Basis.

- Wann immer möglich, anonymisiere und pseudonymisiere personenbezogene Daten, mit denen du arbeitest.

- Beachte und gewährleiste die einschlägigen Aufbewahrungs- und Löschfristen.

- Vergewissere dich immer im Voraus, dass du persönliche Daten an eine andere Partei weitergeben darfst.

DON'Ts

- Bewahre keine personenbezogenen Daten auf, die nach der gesetzlichen Löschfrist gelöscht werden müssen.

- Verarbeite oder gib personenbezogene Daten nicht ohne Rechtsgrundlage oder in undokumentierter Weise weiter.

- Gehe niemals sorglos mit personenbezogenen Daten um.

- Vermeide die Nutzung von Suchmaschinen, die in Verbindung mit der Personensuche unsere IP-Adressen speichern (z. B. Google oder Yahoo). Wenn deren Nutzung gesetzlich zulässig ist, nutze Dienste ohne IP-Adressprotokollierung (wie www.Startpage.com).

RISIKOINDIKATOREN

- Verarbeitung von Daten einer identifizierten oder identifizierbaren Person.
- Implementieren neuer oder Ändern bestehender Software oder Prozesse.
- Zusammenarbeit mit Dienstleistern (z. B. Outsourcing).
- Anfragen von Dritten zu Name, Adresse, Schulden, Alter, Kontonummer, Fotos, Ausweiskopien etc. einer Person.

3.2 Informationssicherheit

Informationssicherheit konzentriert sich neben informationstechnischen Risiken auch darauf, wie wir Dokumente und Daten schützen und Vertraulichkeit sicherstellen. Da wir ein stark digitalisierter und datengetriebener Finanzinvestor sind, ist der Datenschutz wichtiger denn je und erfordert die Einhaltung strenger Datenschutzstandards. Daten sind unser größtes Kapital und der Schutz von sensiblen Daten jeglicher Art bildet die Grundlage unseres Erfolgs.

Um unsere Daten, aber auch die unserer Kunden und Schuldner*innen zu schützen, ist ein sorgfältiger und gewissenhafter Umgang mit diesen unabdingbar.

DO's

- Ändere Standard-/Initialpasswörter immer sofort.
- Sei vorsichtig, wenn du an öffentlichen Orten arbeitest. Verwende einen Sichtschutz, wenn du einen Laptop in der Öffentlichkeit nutzt.
- Melde Datenverluste (auch wenn sie nur vermutet werden) und verdächtige Aktivitäten sofort an deine*n Informationssicherheitsbeauftragte*n/-spezialist*in.
- Sperre deinen Computer ("Windows-Taste" + "L") auch bei kurzer Abwesenheit.
- Dokumente mit vertraulichem Inhalt müssen ordnungsgemäß aufbewahrt und entsorgt werden (z. B. Datenmüll).
- Sei vorsichtig, bevor du Anhänge oder Links (die manchmal wie Anhänge/Dateien aussehen) von unbekannten Quellen öffnest. Wende dich im Zweifelsfall an deine*n lokale*n Informationssicherheitsbeauftragte*n/-spezialist*in, bevor du verdächtige Anhänge/Links öffnest.

DON'Ts

- Gib niemals deine Benutzernamen und Passwörter an andere Personen weiter, auch nicht innerhalb des Unternehmens. Benutzernamen und Passwörter sollten persönlich sein. Funktionale (nicht-persönliche) Benutzer sind nur unter ganz bestimmten Umständen und in einer Umgebung mit geringem Risiko akzeptabel.

- Gib keine Organigramme oder andere Unternehmensinformationen an eine dritte Person außerhalb des Unternehmens ohne eine Vertraulichkeitsvereinbarung oder eine Vertraulichkeitsklausel in Verträgen weiter. Diese Informationen werden oft für ausgeklügelte Betrugsmaschen und Phishing-Anrufe/E-Mails verwendet.

- Lasse Dokumente, mobile Geräte (Laptops, Handys) oder Wechseldatenträger (CDs, USB-Sticks, externe Festplatten) nicht unbeaufsichtigt.

- Gib keine internen Informationen im Internet/in sozialen Medien weiter, es sei denn, dies ist direkt durch deine Tätigkeit gerechtfertigt (z. B. als Mitarbeiter*in von, oder aufgrund einer Genehmigung der Kommunikationsabteilung).

RISIKOINDIKATOREN

- Umgang mit vertraulichen Informationen/Zugang zu Software mit sensiblen Informationen

- Arbeiten im öffentlichen Raum/außerhalb des Büros (mobiles Arbeiten / Arbeiten von zu Hause)

- E-Mails/Telefonanrufe/Briefe usw. von unbekannten Quellen

3.3 Öffentliche Angelegenheiten und Interaktion mit Behörden

Sowohl Politik als auch die Gesellschaft erwarten von Unternehmen zu Recht, dass sie sich mit ihrer Expertise in aktuelle politische und gesellschaftliche Debatten einbringen. Als einer der führenden Investoren für notleidende Kredite und als Experte für die Bearbeitung offener Forderungen und insbesondere als Teil der Otto Group, ist die Erfüllung dieses Anspruchs Teil unserer Unternehmensphilosophie. Wo immer wir tätig sind, arbeiten wir auf eine Marktregulierung hin, um einen klaren Qualitätsstandard zu gewährleisten. Wo Gesetze bereits das Handeln der Branche definieren, werden diese selbstredend eingehalten und helfen wir aktiv mit, sie weiterzuentwickeln. Wir sind Ansprechpartner für die Politik und stehen in Kontakt mit Verbraucherschutzorganisationen und Verbänden. Unsere langjährige Erfahrung im Forderungsmanagement stellen wir in Anhörungen, Beratungen und Fachgesprächen zur Verfügung - immer transparent und aufgeschlossen.

Um den Ruf der Inkassobranche zu verbessern, engagieren wir uns in Verbänden (z. B. der Federation of European National Collection Associations), um ein realistisches Bild von Inkasso zu vermitteln: fair, freundlich und transparent.

Gleichzeitig kann EOS Ziel von behördlichen Anfragen oder noch weitergehenden Maßnahmen behördlicher Stellen sein, wenn der Verdacht besteht, dass die von uns durchgeführten Aktivitäten in irgendeiner Weise bedenklich sein könnten. Wir sind stets bestrebt, mit den Behörden im Rahmen der gesetzlichen Bestimmungen zusammenzuarbeiten und gleichzeitig unsere Kunden zu schützen.

DO's

Öffentliche Angelegenheiten

- Nach Möglichkeit, sind alle EOS Unternehmen Mitglied in der Federation of European National Collection Associations oder in den jeweiligen nationalen Inkassoverbänden und nehmen an deren Aktivitäten teil.

Interaktion mit Behörden

- Formelle Anfragen von Behörden (Regierungsstellen, Polizei, Staatsanwaltschaft), die nicht zum regulären Tagesgeschäft gehören, sind an die Rechtsabteilung oder die Geschäftsführung weiterzuleiten.
- Im Falle einer Durchsuchung/Razzia, befolge immer die örtlichen Richtlinien zu diesem Thema, aber im Allgemeinen:
    - Bitte die Beamt*innen, einen Durchsuchungsbefehl vorzuzeigen, und informiere deine Geschäftsführung/Rechtsabteilung.
    - Bringe die betroffenen Personen in ein Büro/Besprechungszimmer und bleibe bei ihnen, bis der*die entsprechende Unternehmensvertreter*in (Geschäftsführung / Rechtsbeistand) anwesend ist.
    - Bleibe ruhig und respektvoll.
    - Kooperiere, soweit du dazu verpflichtet bist.

DON'Ts

Öffentliche Angelegenheiten

In Situationen, in denen keine offizielle EOS Position festgelegt wurde und du eindeutig als EOS Mitarbeiter*in erkennbar bist:

- Nimm keine parteipolitische Position ein und mache keine entsprechenden Aussagen.
- Widerspreche und lehne keine Parteien oder parteipolitischen Positionen ab.
- Dies gilt nicht, wenn du in deiner Eigenschaft als Privatperson handelst.

Interaktion mit Behörden

- Behindere keine Durchsuchungen durch Behörden, wenn diese sich an den Umfang des Durchsuchungsbefehls halten. Wenn sie zu weit gehen, informiere sie entsprechend und bitte sie, deinen Einwand schriftlich zu bestätigen.

- Mache bei Auskunftsersuchen von Behörden keine ungenauen oder widersprüchlichen Angaben.

RISIKOINDIKATOREN

Öffentliche Angelegenheiten

- Operieren in einem stark regulierten Rechtsraum.

- Übermäßig autoritäre und/oder bürokratische Aufsichtsbehörden.

Interaktion mit Behörden

- Behörden, die regelmäßig Unternehmen durchsuchen/Razzien durchführen.

3.4 Im Namen von EOS kommunizieren

Alles, was wir aus einer EOS-Funktion oder -Position heraus sagen oder tun, wirkt sich auf EOS als Unternehmen und daher auch auf unsere Kunden, Partner, Schuldner*innen und alle anderen, die mit uns zusammenarbeiten aus. Wir streben daher danach, konsequent in dem zu sein, was im Namen von EOS unter welchen Umständen gesagt wird. Ja, wir wollen gehört werden und wir sind diesbezüglich transparent, aber das bedeutet nicht, dass jeder der*die offizielle Sprecher*in seiner*ihrer persönlichen Position sein sollte. Wir wollen mit einer klaren Stimme sprechen, zumindest bei den Themen, die am bedeutendsten sind.

DO's

- In Situationen, in denen du eindeutig als Mitarbeiter*in von EOS gesehen und wahrgenommen wirst, tätige nur vorab freigegebene Aussagen oder verzichte höflich darauf, Fragen im Namen von EOS zu beantworten. Wenn du deine persönliche Meinung äußern möchtest und du sicher bist, dass diese nicht im Widerspruch zu den Interessen von EOS steht, gib deutlich an, dass du nur in deiner Eigenschaft als Privatperson antwortest.

- Mache bei der Teilnahme an Diskussionen in sozialen Medien, die unser Geschäft betreffen, deutlich, dass du für EOS arbeitest und dass du deine persönliche Meinung äußerst, nicht die von EOS.

- Wenn du dir nicht sicher bist, wie du im Namen von EOS kommunizieren sollst, wende dich bitte an die Abteilung Corporate Communications & Marketing.

- Verwende immer professionell zusammengestellte Informationen und Dokumente im Corporate Design.

DON'Ts

- Kommuniziere generell nicht mit Medien/Presse/Reporter*innen, wenn du nicht ausdrücklich von deinem Management oder der Abteilung Corporate Communications & Marketing dazu beauftragt wurdest. Teile ihnen stattdessen höflich mit, dass wir eine Abteilung für Unternehmenskommunikation haben, an die sie sich mit allen Fragen wenden können.

RISIKOINDIKATOREN

- Interviews über EOS geben.
- Halten einer Rede oder eines Vortrags im Zusammenhang mit deiner Position bei EOS.
- Veröffentlichung von Artikeln oder Dokumenten, die Informationen über EOS enthalten.
- In den sozialen Medien als EOS Mitarbeiter*in erkennbar sein

4 Corporate Responsibility – Teil unserer Gesellschaft sein

Wir sind davon überzeugt, dass Inkasso einen echten Mehrwert schaffen kann. Unsere ehrgeizigen Ambitionen setzen wir mit einem klaren Ziel vor Augen in die Praxis um - "Changing for the better" für unsere Kunden, Partner, säumige Zahler und uns selbst.

Dabei konzentriert sich EOS auf vier zentrale Handlungsfelder, die in diesem Verhaltenskodex Berücksichtigung finden:

Verantwortungsvolles Inkasso: **Wie können wir schwierige finanzielle Situationen von Menschen zum Besseren verändern?**

Wir behandeln unsere säumigen Zahler respektvoll, fair und ermöglichen einen lösungsorientierten, nachhaltigen Schuldenabbau.

Gemeinschaftlicher Fortschritt: **Wie können wir die Gesellschaft zum Besseren verändern?**

Wir übernehmen soziale Verantwortung - sowohl innerhalb unseres Unternehmens durch die Förderung von Empowerment, Vielfalt und Inklusion als auch in der Gesellschaft im Rahmen von Bildungsinitiativen

Umweltschutz: **Wie können wir das Klima zum Besseren verändern?**

Wir arbeiten mit gezielten und schnell realisierbaren Maßnahmen, damit wir unser Ziel der Klimaneutralität bis 2030 erreichen können.

Finanzielle Nachhaltigkeit: **Wie können wir das Inkassogeschäft zum Besseren verändern?**

Wir ergreifen die Initiative, um hohe und verbindliche Standards in der Branche sowie Richtlinien für verantwortungsvolles Handeln zu fördern.

4.1 Arbeit und Arbeitsumgebung

Es ist selbstverständlich, dass wir bei EOS alle relevanten nationalen Arbeitsvorschriften respektieren. Aber wir berücksichtigen auch die Arbeitsgrundsätze des UNGC, die die Standards der Internationalen Arbeitsorganisation (ILO) widerspiegeln. Bei EOS streben wir nach Vielfalt und Professionalität. Dafür fördern wir ein angenehmes Arbeitsumfeld, bieten eine faire Entlohnung, unterstützen Vielfalt und dulden keine Diskriminierung. Zudem bieten wir eine faire und offene Arbeitskultur, in der Feedback, Verbesserungsvorschläge und persönliche Entwicklung nicht nur geschätzt, sondern auch gewünscht und gefördert werden.

Die Verflechtung dieses Verhaltenskodex mit unseren Heartbeat-Prinzipien verdeutlicht, dass alle unsere Handlungen in Einklang mit diesen stehen müssen. Wir erwarten daher von allen, dass sie diese Heartbeat-Prinzipien beherzigen und sich für gegenseitige Wertschätzung, einen respektvollen Umgang miteinander und ein gesundes, modernes und stimulierendes Arbeitsumfeld einsetzen, welches wir als wesentlichen Treiber für unseren Erfolg begreifen.

All dies umfasst:

- Unser Engagement für Vielfalt und Gleichbehandlung in Bezug auf ethnische Zugehörigkeit, Geschlecht, sexuelle Identität, Religion, nationale und soziale Herkunft, politische Meinung, Alter oder Behinderung.
- Sicherstellung von Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz.
- Die Schaffung einer offenen, vertrauensvollen und angenehmen Arbeitsumgebung.
- Beseitigung aller Formen von Zwangsarbeit oder Kinderarbeit.

DOs

- Biete faire Vergütungen an.
- Fördere Vielfalt.

- Wo möglich, biete flexible Lösungen für die Vereinbarkeit von Familie und Beruf an (z. B. Gleitzeit, mobiles Arbeiten, Homeoffice usw.).
- Führe durch Vertrauen und pflege einen konstruktiven Umgang mit Fehlern.
- Schaffe Raum für Innovation/vernetze dich mit anderen Abteilungen.
- Sprich unangenehme Themen und Konflikte direkt an.
- Gib und fördere Feedback.
- Achte stets auf Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz am Arbeitsplatz.

DON'Ts

- Begründe keine Arbeitsverhältnisse, ohne die relevanten Elemente und Verpflichtungen des Arbeitsvertrags transparent und verständlich gemacht zu haben.
- Zwinge Mitarbeiter*innen nicht, regelmäßig Überstunden zu machen.
- Behalte Expertise, Wissen oder wichtige Informationen nicht für dich.
- Verhindere nicht das Recht der Arbeitnehmer*innen auf Vereinigungsfreiheit einen offenen Dialog in Bezug auf die Aushandlung von Vertragsbedingungen.
- Belästige, schikaniere oder diskriminiere niemanden in irgendeiner Form:

z. B.

  - Mache keine Witze über Aussehen, sexuelle Orientierung, Religion usw.
  - Rede nicht von oben herab mit jemandem oder behandele eine Person als minderwertig gegenüber dir. Wir erwarten von allen Mitarbeiter*innen bei EOS, dass sie sich stets respektvoll verhalten.
  - Unterlasse alle Handlungen, die jemand anderem schaden, nur damit du besser dastehst. Verbreite insbesondere keine Lügen und sabotiere nicht die Arbeit von anderen.
  - Bedrohe niemals jemanden oder greif jemanden gar körperlich an. Es gibt bei EOS eine Null-Toleranz-Politik gegenüber Drohungen und Angriffen jeglicher Form.

RISIKOINDIKATOREN

- Hohe Fluktuationsrate.
- Regelmäßig zahlreiche Überstunden.
- Niedriges Lohnniveau.
- Nichtausnutzung von Synergien durch fehlende Informationen – Doppelarbeit.
- Anstieg der Gesundheitsprobleme/Krankentage der Mitarbeiter*innen.

4.2 Umwelt

Als Teil der Otto Group, die seit jeher für Nachhaltigkeit und verantwortungsvolles Handeln steht, übernehmen wir Verantwortung, EOS zu einer umweltfreundlichen Gruppe weiterzuentwickeln. Auch wenn du bei Unternehmen, die leicht Einfluss auf ökologische Entwicklungen nehmen können, vermutlich nicht zuerst an EOS denkst, da unser Kerngeschäft nicht auf die Nutzung von natürlichen Ressourcen angewiesen ist.

Dennoch sind wir davon überzeugt, dass die größte Wirkung durch die Vermittlung eines allgemeinen Bewusstseins, durch die Änderung unseres eigenen Verhaltens und letztlich durch die Vorbildfunktion für andere erzielt werden kann. Dies beginnt mit dem Reflektieren der kleinen Auswirkungen, die wir durch unsere regelmäßigen Gewohnheiten, Geschäftsprozesse und täglichen Routinen auf die Umwelt haben, und setzt sich fort mit der Veränderung und Verbesserung dieser in einer Art und Weise, die einem nachhaltigen und umweltfreundlichen Ansatz entspricht - indem wir sparsam und bewusst mit Ressourcen umgehen.

DO's

- Ermutige Mitarbeiter*innen zur Nutzung umweltfreundlicher Verkehrsmittel (z. B. öffentliche und alternative Verkehrsmittel), indem du attraktive Anreize bietest und die notwendigen Voraussetzungen schaffst.
- Wo immer es sinnvoll ist, strebe eine papierlose Lösung an und verwende umweltfreundliche Papierprodukte, wenn Papier tatsächlich notwendig ist.

- Ziehe immer in Betracht, Mitarbeiter/innen Hardware mit einer guten Energieeffizienzklasse zur Verfügung zu stellen und stelle sicher, dass alle Geräte (Server, Computer, Handys, Fernseher usw.) so eingestellt sind, dass sie so wenig Energie wie möglich verbrauchen (z. B. Standby-Modus, dynamischer Lastausgleich, Energiesparmodus, automatische Abschaltung).

DON'Ts

- Biete keine Einwegplastikbecher, -flaschen oder -besteck an.

- Kaufe keine Glühbirnen, sondern nutze energieeffiziente Lösungen wie LED-Lampen.
  Fliege nicht, wenn du deine Ziele mit digitalen Lösungen erreichen kannst oder wenn andere Transportmittel mit besserer Umwelteffizienz verfügbar und sinnvoll sind.

RISIKOINDIKATOREN

- In einem Land mit geringer oder quasi nicht vorhandener Umweltschutzgesetzgebung operieren.

- In einer Gesellschaft operieren, die kein Bewusstsein für die Begrenzung ihres ökologischen Fußabdrucks hat.

4.3 Menschenrechte

Unser Verhalten basiert auf Integrität und der Einhaltung von Gesetzen, Vorschriften und damit auch der Allgemeinen Erklärung der Menschenrechte. Wir folgen der Tradition unseres Mutterkonzerns Otto und verpflichten uns, gegen jede Art von Menschenrechtsverletzungen vorzugehen, die sich aus dem Bereich unserer Tätigkeit und unseres Verhaltens ergeben.

Menschenrechte umfassen bürgerliche Freiheitsrechte, politische Rechte sowie das Streben nach Menschenwürde und, nicht weniger wichtig, nach Respekt. Leider ist die Verankerung dieser Grundrechte in den jeweiligen nationalen Gesetzen noch nicht überall erreicht oder in vielen Ländern nicht selbstverständlich. Wo auch immer wir tätig sind, achten wir stets darauf, dass wir im Einklang mit diesen grundlegenden Menschenrechten handeln. Dazu gehört auch unser selbst auferlegter Anspruch, nur mit Partnern und Kunden zu arbeiten, die unsere Geschäftspartner-Prüfungen bestehen und bei denen es keine Hinweise auf Menschenrechtsverletzungen gibt.

DO's

- Vergewissere dich vor dem Eingehen und während einer Geschäftsbeziehung, dass der Partner nicht in Menschenrechtsverletzungen oder (sonstiges) kriminelles Verhalten verstrickt ist. Wenn du Hinweise findest, die auf Verstöße hindeuten, oder wenn du unsicher bist, kannst du dich von den Kolleg*innen der Compliance-Abteilung beraten lassen.

Wenn du dich in Verbänden engagierst, arbeite auf Marktstandards hin, die Menschenrechte sicherstellen.

DON'Ts

- Beteilige dich nicht an Menschenrechtsverletzungen jeglicher Art und trage nicht dazu bei.
- Behandele niemanden ungleich oder respektlos.

RISIKOINDIKATOREN

- In einem Land operieren, das dafür bekannt ist, anfällig für Menschenrechtsverletzungen zu sein, oder welches die Menschenrechtsverträge der Internationalen Menschenrechtscharta nicht ratifiziert hat.
- Funde von negativen Berichten oder Artikeln über potenzielle Geschäftspartner während der Geschäftspartnerprüfung oder während der Zusammenarbeit mit diesen.
- Partner in Betracht und gibst anderen den Vorzug, die die Privatsphäre und Unverletzlichkeit der Wohnungen der Betroffenen respektieren.

5 Über diesen Code of Conduct

5.1 Was an diesem Code of Conduct so besonders ist

Unser Verhaltenskodex ist praktisch ein lebendiges Dokument. Basierend auf den Veränderungen in unserer Unternehmenskultur wird er ständig überprüft und angepasst, denn wir streben danach, eine selbstlernende Organisation zu sein. Das grundlegende Rahmenwerk hingegen ist stabil und klar definiert.

Alle Änderungen der Themen und Werte, die dieses Rahmenwerk betreffen, müssen vom Vorstand genehmigt werden.

Alle Änderungen in Bezug auf Do's, Don'ts, Risikoindikatoren, Beispiele und Verhaltensbeschreibungen können vorbehaltlich der Genehmigung durch den Chief Compliance Officer geändert werden.

In unserem Bestreben, diesen Verhaltenskodex zu einem lebendigen und atmenden Dokument zu machen, das widerspiegelt, wie wir und unser Umfeld sich ständig verändern und anpassen, laden wir alle dazu ein, Erfahrungen, Geschichten und allgemeines Feedback zu teilen, um dieses Ziel zu erreichen. Ihr könnt uns helfen, diesen Verhaltenskodex so aktuell, konsistent und ansprechend wie möglich zu halten.

5.2 Warum unser Code of Conduct regelmäßig gelesen werden sollte

Unsere Partner und Kunden wollen wissen, wer wir sind und wie wir arbeiten:

Wir bei EOS haben einen hohen Anspruch an uns selbst. Doch was für uns selbstverständlich ist, ist für unsere Partner und Kunden (Treuhand-Kunden/NPL-Portfolio-Verkäufer) vielleicht nicht ganz so offensichtlich. Wir wissen, wer wir sind und stellen immer wieder fest, was unser Unternehmen im Wesentlichen zusammenhält und uns stark macht. Deshalb haben wir in diesem Code of Conduct klare ethische Grundsätze und Werte niedergelegt, welche die Grundlage unseres Handelns und damit unserer Unternehmenskultur bilden. Mitarbeiter*innen, egal wo auf der Welt, bekennen sich zu unseren ethischen Grundsätzen. Dieses Bekenntnis zu unseren Werten zeigt, wie wir gegenwärtige und zukünftige Herausforderungen meistern.

Wir lieben es zu lernen:

Wie eines der EOS Heartbeat-Prinzipien klar definiert, lieben wir es zu lernen. Daher wird unser Code of Conduct dynamisch angepasst und verfeinert, wenn sich unsere Kultur verändert oder wenn neue Beispiele und Inhalte auftauchen. Dieser Code of Conduct bietet:

- Beispiele, wie man sich verhalten sollte und wie nicht,
- Risikoindikatoren für Situationen, in denen Vorsicht geboten ist,
- praxisnahe Beispiele,
- einschlägige Richtlinien sowie
- Information über Schulungen und unterstützende Materialien.

Dieser Code of Conduct ermöglicht es Mitarbeiter*innen, sich über das richtige Verhalten in bestimmten Situationen zu informieren. Folglich sollten Mitarbeiter*innen von Zeit zu Zeit oder bei Unklarheiten diesen Verhaltenskodex zu Rate ziehen oder sich bei Fragen an die Compliance-Abteilung wenden. Darüber hinaus erhalten die Mitarbeiter*innen regelmäßig Sensibilisierungsschulungen zu den in unserem Verhaltenskodex behandelten Themen.

Unsere Schuldner*innen wollen unser Engagement verstehen:

Wie unser Ziel "Changing for the better" nahelegt, streben wir eine Zusammenarbeit mit unseren Schuldner*innen auf Augenhöhe an. Wir arbeiten zwar auf der einen Seite für unsere Kunden, um Schulden einzutreiben, aber gleichzeitig versuchen wir auch, praktikable Lösungen für unsere Schuldner*innen zu finden, um sie schließlich schuldenfrei zu machen. Diese Verpflichtung zu einem respektvollen Umgang mit unseren Schuldner*innen ist auch Teil dieses Verhaltenskodexes.

5.3 Verstöße, Whistleblowing und Untersuchungen

Dieser Verhaltenskodex ist eine Zusammenfassung zahlreicher geltender Gesetze, Richtlinien, Vereinbarungen, Vorschriften und Anweisungen, die schwerwiegende rechtliche und disziplinarische Folgen für EOS, seine Beschäftigten und andere Interessengruppen haben können.

Bei Unsicherheiten greifen wir auf die entsprechenden Informationspools, Richtlinien oder Arbeitsanweisungen zurück oder konsultieren unser Compliance Office, um Verstöße gar nicht erst aufkommen zu lassen und rechtliche Konsequenzen für EOS und uns zu vermeiden.

Potenzielle Verstöße aufdecken

Mögliche Risikoindikatoren für potenzielle Verstöße sind Teil dieses Verhaltenskodex und können unter jedem Thema nachgelesen werden.

Darüber hinaus halten wir uns selbst immer auf dem Laufenden und setzen unsere Fähigkeit kritisch zu denken ein. Wenn uns etwas seltsam oder ungewöhnlich vorkommt, versuchen wir immer, eine Lösung zu finden und verschließen nicht die Augen. Wann immer es uns möglich ist, gehen wir der Sache selbst nach. Wenn jedoch ein persönliches Risiko besteht, informieren wir einen Vorgesetzten oder das Compliance Office, um eine professionelle Verfolgung eines Verstoßes zu gewährleisten. Außerdem konfrontieren wir verdächtige Personen nicht allein, sondern beziehen immer andere Verantwortliche in die Lösung der Situation ein.

Handeln bei vermuteten Verstößen - Whistleblowing

Es gibt mehrere Möglichkeiten, einen aufgedeckten Verstoß intern zu melden, sodass unsere Spezialisten den Fall untersuchen können, um die Ursachen für die Nichteinhaltung zu finden und unsere Verfahren entsprechend anzupassen.

Die Entscheidung, ob der Fall vor Ort oder an den Corporate Compliance Officer von EOS gemeldet werden soll, muss von der Person getroffen werden, die auf die Situation aufmerksam geworden ist, denn sie kann am besten entscheiden, welcher Ansprechpartner für den betreffenden Fall am besten geeignet ist.

Um eine schnelle Reaktion zu ermöglichen, solltest du mögliche Fälle von Fehlverhalten und Verstößen unverzüglich dem EOS Untersuchungsausschuss über die folgenden Whistleblowing-Kanäle von EOS oder der Otto Group melden:

Vertrauliche Meldung über EOS Corporate Compliance:

compliance@eos-solutions.com

Namen oder andere Details der beteiligten Parteien können identifizierbar sein, werden aber nicht weitergegeben.

Anonyme Meldungen (für Mitarbeiter und externe Partner) sind möglich über das

Otto Group Whistleblowing System "Speak Up"

oder den

Otto Group Ombudsmann:

dr-buchert@dr-buchert.de

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

+49 (0)6105-92 13 55

Behandlung von Hinweisen und Untersuchungen

Wenn sich das potenzielle Fehlverhalten auf Geschäftsführer oder die erste Führungsebene darunter bezieht oder wenn der daraus resultierende Schaden 10.000 € übersteigt, muss EOS Corporate Compliance so schnell wie möglich eingeschaltet werden.

Der EOS Ermittlungsausschuss geht allen Hinweisen, die über das Whistleblowing-Netzwerk oder auf andere Weise gemeldet werden, gründlich nach. Außerdem werden illegale Handlungen in der Regel an die Behörden gemeldet. Die Entscheidung, ob ein Fall intern durch unseren Untersuchungsausschuss bearbeitet oder an die zuständigen Behörden weitergegeben wird, hängt von der jeweiligen Situation ab.

Bei EOS sorgen wir für ein sicheres und vertrauenswürdiges Arbeitsumfeld, in dem mögliche Verstöße ohne Angst vor negativen Konsequenzen und auf Wunsch auch anonym gemeldet werden können. Wir schützen stets die Identität des Hinweisgebers, indem wir die Informationen streng vertraulich behandeln. Wir ermutigen unsere Mitarbeiter, im Rahmen unserer Kultur der Transparenz und Integrität jederzeit Verstöße zu melden, und wir überprüfen die Fälle anhand klarer Kriterien auf ihre Stichhaltigkeit. Sollte nach unserer Prüfung eine externe Stelle hinzugezogen werden, erleichtern wir dies, um stets eine vollständige Klärung zu gewährleisten. EOS stellt auch klar, dass jegliche Repressalien gegen Whistleblower zu unterlassen sind.