



Código de Conducta

Versión Interna desde el 11.05.2022

Índice

1	Convertir las palabras en hechos en EOS – nuestra forma de actuar	3
1.1	La postura de la empresa	3
1.2	Cómo se interrelaciona este compromiso con nuestra visión, finalidad y nuestros principios fundamentales	5
1.3	Pacto Mundial de NN.UU. – asumir la responsabilidad	7
1.4	Aplicación mundial y expectativas de liderazgo	7
2	Integridad en los negocios	9
2.1	Cohecho, corrupción y conflictos de intereses	9
2.2	Prevención de blanqueo de capitales	10
2.3	Competencia y antimonopolio	12
2.4	Fraude	13
3	Protección de la seguridad de EOS y de las partes interesadas	16
3.1	Privacidad de datos	16
3.2	Seguridad de la información	17
3.3	Asuntos públicos en interacción con las autoridades	19
3.4	Comunicaciones en nombre de EOS	20
4	Responsabilidad social corporative – ser parte de nuestra sociedad	22
4.1	Entorno de trabajo y natural	22
4.2	Medio ambiente	24
4.3	Derechos humanos	25
5	Sobre este Código de Conducta	27
5.1	¿Qué tiene de especial este Código de Conducta?	27
5.2	¿Por qué debe usted consultar el Código de Conducta periódicamente?	27
5.3	Infracciones, denuncias e investigaciones	28

1 Convertir las palabras en hechos en EOS – nuestra forma de actuar

1.1 La postura de la empresa

La postura de la dirección: CEO

Estimados colegas,

Nuestro mundo está cambiando radicalmente en estos tiempos: la globalización y la digitalización nos permiten operar en un mercado que abarca el mundo entero y hacer negocios con socios ubicados en cualquier lugar, casi en tiempo real. A menudo solo tenemos que extender la mano para encontrar nuevas oportunidades.

Pero con las nuevas oportunidades crece la incertidumbre. En ocasiones, no tenemos tiempo para establecer relaciones a largo plazo. El tiempo corre y debemos tomar decisiones rápidamente. En estas nuevas condiciones, es aún más importante confiar en una brújula moral fuerte que nos guíe por este mundo. Permítanme citar a la famosa presentadora de televisión y empresaria Oprah Winfrey

"La verdadera integridad es hacer lo correcto, sabiendo que nadie va a saber si lo hiciste o no"

Estoy de acuerdo con ella. Para garantizar un entorno próspero y al mismo tiempo seguro para vivir, debemos ser éticos en nuestros negocios. Porque si no lo somos, somos vulnerables. Esta es la razón por la que EOS ha definido normas morales en este Código de Conducta que va a leer. Nos comprometemos a ello, y les pedimos a todos ustedes, queridos socios, clientes y empleados, que hagan lo mismo. Porque queremos hacer negocios de una manera que permita a las personas implicadas beneficiarse de ellos, tanto ahora como en el futuro.



¿Está de acuerdo?

Marwin Ramcke

La postura del Chief Compliance Officer: CCO

En mi opinión, predicar con el ejemplo es un requisito previo esencial de la integridad. Quiero cumplir lo que prometo y ser fiable. Es la única manera de tratar a nuestros colegas de forma leal y respetuosa. En un mundo que parece cada vez más superficial y frenético, los valores humanos son especialmente importantes para mí. Por lo tanto, una manifestación de la integridad consiste también en proteger los derechos humanos y defender nuestros valores sociales. Estas no son para mí palabras vacías, sino el fundamento que mantiene unida una sociedad. Y esto no solo es importante en el ámbito político general, sino también y especialmente en el entorno personal de cada uno de nosotros.

A mi juicio, la integridad también significa fiabilidad y confianza, tanto en mi vida privada como en mi vida profesional.

Quiero que mis colegas y clientes puedan confiar en que haremos todo lo posible para ser un colaborador fiable.



En su novela "Los Buddenbrook", mundialmente famosa, publicada en 1901, Thomas Mann puso estas palabras en boca del patriarca y empresario Johann Buddenbrook:

"Emprendamos con alegría los negocios durante el día, pero solo los que nos permitan dormir tranquilos por la noche."

Creo que estas palabras describen adecuadamente lo que significa la integridad para mí. Y en todas las circunstancias, actuemos siempre con humanidad, con todos los defectos que cada uno de nosotros tengamos. Los errores son parte de todo esto. Nadie comete errores intencionadamente, pero admitirlos, aun cuando duela, también es importante.

Si hacemos nuestro trabajo en EOS de la manera que describe el Sr. Buddenbrook y tratamos a todos de forma equitativa, podemos estar seguros de que hacemos lo correcto.

Kirsten Pedd

1.2 Cómo se interrelaciona este compromiso con nuestra visión, finalidad y nuestros principios fundamentales

En EOS nos esforzamos por un mundo libre de deuda (finalidad), lo que supone que ofrezcamos a nuestros prestatarios una oportunidad equitativa de liquidar sus deudas. Para ello, invertimos en los mejores profesionales y la mejor tecnología, a fin de ofrecer servicios a nuestros clientes y prestatarios que puedan utilizarse de forma fácil y sin problemas. Así queda reflejado en nuestra visión empresarial: Nuestra entidad es un inversor financiero con vínculos en todo el mundo, que se apoya en la tecnología y el espíritu emprendedor.

El lema “por un mundo libre de deuda” plasma el significado de nuestro trabajo cotidiano y nuestra propia imagen, así como nuestra aspiración de estar a la altura de nuestra responsabilidad social y actuar con un profundo sentido de la proporcionalidad.

Este compromiso autoimpuesto nos distingue aún más de nuestros competidores al crear valor añadido por medio de nuestros servicios para nuestros clientes y prestatarios, para la economía en general, para nosotros mismos y, en definitiva, para toda la sociedad.

Ofrecemos soluciones equilibradas y económicamente viables para todos los interesados, que brindan a los prestatarios una oportunidad equitativa de liquidar sus deudas. A tal fin, personalizamos el proceso de cobro y ofrecemos formas equitativas y realistas para lograr una existencia libre de deudas, tomando en consideración la solvencia personal y el impacto económico sobre el prestatario en el objetivo de la satisfacción de la deuda.

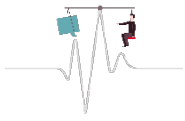
Huelga decir que el trato respetuoso a los prestatarios, con sensibilidad, tacto y sentido de la responsabilidad, es crucial para nosotros, por lo que se espera de todos los que pertenecen a EOS. Siempre nos comunicamos con ecuanimidad y mantenemos la objetividad aun cuando la conversación se vuelva problemática.

Asimismo, participamos en asociaciones de entidades de gestión de cobro con vistas a contribuir a configurar el marco legal y ético de nuestro sector.

En el marco de nuestros esfuerzos para cumplir este compromiso, hemos lanzado muchas iniciativas de diversa naturaleza en nuestras empresas.

Un ejemplo de nuestras iniciativas es *Finlit foundation*, que está ayudando a romper el tabú en torno a la deuda y el dinero, mejorando la formación financiera y previniendo así el endeudamiento personal excesivo. Dado que somos una de las mayores empresas del mundo en la gestión de cobro de deudas, lo sabemos todo sobre la deuda y a menudo podemos dar apoyo a los potenciales prestatarios insolventes antes de que sea demasiado tarde. Con la *Finlit foundation*, devolvemos algo a la sociedad y nos dedicamos a crear conciencia sobre la forma de gestionar el dinero, incluso en la juventud, a fin de que no se incurra, ya desde un principio, en un endeudamiento excesivo.

Para lograr nuestros objetivos, nos apoyamos en nuestros siete principios fundamentales:



WALK YOUR TALK

establecemos modelos de comportamiento con los que nos hemos comprometido y que esperamos de otros



TRUST

establecemos relaciones de confianza con nuestros trabajadores y socios externos



STRIVE FOR EXCELLENCE

aspiramos a ofrecer las mejores soluciones



EMBRACE CHANGE

consideramos que el cambio es una oportunidad para el crecimiento personal y empresarial



BE COURAGEOUS

abordamos abiertamente los conflictos y señalamos los problemas



LOVE TO LEARN

utilizamos nuestros propios errores como oportunidades de aprendizaje y automejora constante



SHARE YOUR KNOWLEDGE

trabajamos a través de las fronteras locales y aprovechamos nuestras sinergias

Estos principios fundamentales se reflejan también en el contenido del presente Código de Conducta, que ofrece a todo el Grupo un marco para nuestro compromiso de actuar siempre en cumplimiento de las leyes y conforme a nuestros valores y normas.

Actuar conforme a los principios fundamentales de EOS y a este Código de Conducta es crucial para tener éxito en nuestro camino, por lo que es un requisito previo para alcanzar nuestros altos objetivos y niveles en materia de emprendimiento sostenible, responsabilidad social e integridad en general.

1.3 Pacto Mundial de NN.UU. – asumir la responsabilidad

EOS es signataria del Pacto Mundial de las Naciones Unidas (UNGC), un marco en el que las empresas se comprometen a salvaguardar y promulgar principios universales en materia de derechos humanos, trabajo, medio ambiente y lucha contra la corrupción.

Los diez principios del UNGC también se reflejan en nuestro Código de Conducta:

Principio 1: Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos, reconocidos internacionalmente; y

Principio 2: asegurarse de que no son cómplices de las violaciones de los derechos humanos.

Reflejado en el capítulo: *Derechos Humanos*

Principio 3: las empresas deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.

Principio 4: la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción;

Principio 5: la erradicación efectiva del trabajo infantil; y

Principio 6: la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.

Reflejado en el capítulo: *Entorno de trabajo y laboral*

Principio 7: las empresas deberán mantener un enfoque preventivo ante los diferentes retos medioambientales

Principio 8: Las empresas deben fomentar todas aquellas iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental; y

Principio 9: Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.

Reflejado en el capítulo: *Medio ambiente*

Principio 10: Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y cohecho.

Reflejado en el capítulo: *Cohecho, corrupción y conflictos de intereses*

1.4 Aplicación mundial y expectativas de liderazgo

Todos los trabajadores de EOS han de conocer el Código de Conducta. Esperamos que todos los trabajadores, directivos, responsables y miembros del consejo ejecutivo tengan un conocimiento general de las materias respectivas y cumplan sus requisitos de la mejor forma posible.

Además, EOS insiste periódicamente en el conocimiento del Código de Conducta a través de sesiones específicas de aprendizaje por Internet (*e-learning*) (“ejercicios de aprendizaje”, que se centran en los principales temas y/o los cambios recientes).

EOS espera que en especial todo el personal directivo integre el Código de Conducta en sus funciones de liderazgo y concientice sobre estos temas a todos sus equipos y colegas.

2 Integridad en los negocios

2.1 Cohecho, corrupción y conflictos de intereses

El cohecho, la corrupción y los conflictos de intereses abarcan cualquier situación en que una persona intente influir indebidamente a otra o reciba una influencia indebida para recibir o conceder una ventaja inadecuada o incluso ilegal en beneficio propio o de otros. En cualquier caso, plantea el problema de que las decisiones no se basan en una razón objetiva o no son adoptadas del modo en que deberían serlo.

Somos conscientes de que no existe ninguna tolerancia ante actividades, ya sea en nombre propio o en nombre de la empresa, relacionadas con la concesión u obtención de una ventaja indebida a cambio de un beneficio. Siempre operamos con la máxima diligencia con vistas a no generar sospecha alguna en materia de cohecho, corrupción o conflictos de intereses, observando y esperando siempre esta actitud en la empresa y con todos sus socios comerciales.

ACTUACIONES POSITIVAS

- Pregúntese siempre en primer lugar: ¿Este regalo/ventaja podría considerarse inapropiado? ¿Este regalo se ofrece únicamente porque la otra parte espera influir en mis decisiones actuales o futuras? ¿Estoy intentando influir en una decisión? En estas mismas circunstancias, ¿haría este regalo u ofrecería esta ventaja? En caso de duda, es mejor consultar con su Director de Cumplimiento Normativo (Compliance Officer).
- Evite las situaciones en las que alguien podría poner en duda su valoración, objetividad o lealtad a EOS. Siempre que exista una situación en la que usted y sus familiares cercanos estén vinculados de algún modo a una actividad de negocios, debe discutir abiertamente esta situación con su director y, siempre que sea posible, pasar el asunto a otra persona no envuelta en un conflicto de intereses (absténgase totalmente de intervenir).
- Si cree estar en una situación en la que verdaderamente sienta que su seguridad o la de otra persona está siendo amenazada, puede usted considerar efectuar el pago o cumplir con la solicitud realizada. En todo caso, debe comunicar inmediatamente esta situación a su Director de Cumplimiento Normativo (Compliance Officer) y también considere la posibilidad de denunciarlo ante las autoridades gubernamentales competentes (por ejemplo, la policía).

OBLIGACIONES DE NO HACER

- No desarrolle ningún negocio fuera de su trabajo que pudiera estar relacionado de algún modo con su labor para EOS (actos en beneficio propio o competencia directa). En caso de duda o si así lo prevé su contrato de trabajo, todas sus actividades accesorias/segundos trabajos deben ser comentados y aprobados por el jefe de su departamento y por RRHH.
- No entable relaciones de negocios directas o indirectas con EOS, es decir, no participe en subastas públicas o no públicas en las que EOS intervenga como vendedor de derechos de crédito, garantías o inmuebles.

- No ofrezca regalos o ventajas a sus trabajadores o socios comerciales sin cerciorarse de que no infringen las leyes locales y nuestras Directrices de Grupo y de Empresa, y de que las cuestiones fiscales han sido tratadas correctamente. En todo caso, los regalos, invitaciones o ventajas nunca deben usarse para intentar influir en una decisión y, al mismo tiempo, deben ser adecuados para la situación de que se trate.
- No contrate ni promocióne a una persona con la que está vinculado o que sea un amigo cercano sin la intervención de su director y del Departamento de RRHH. Si el puesto es de nivel de director o superior, debe hacer intervenir también al miembro del consejo de EOS responsable y obtener la aprobación de RRHH. antes de seleccionar o promover a esa persona (esta norma se aplica a todo escalón de la carrera profesional).
- No ofrezca beneficios a socios comerciales para conseguir un negocio o contrato (p. ej, cohechos, pagos de agilización, sobornos).

INDICADORES DE RIESGO

- Al hacer negocios en países con antecedentes de cohecho y corrupción (de acuerdo con el Índice de Percepción de la Corrupción de Transparency International – «TI CPI») y especialmente en las relaciones con autoridades y empresas del sector público, es preciso aplicar una prudencia adicional.
- Honorarios, comisiones o regalos inusualmente elevados/ocio y hospitalidad de lujo.
- Solicitudes de pago en efectivo o de pagos a terceras empresas o en paraísos fiscales.
- Socios comerciales que se niegan a firmar cláusulas contractuales de cumplimiento normativo, que no parecen disponer de recursos humanos o materiales suficientes para prestar los servicios requeridos o que solicitan documentos adicionales/acuerdos verbales que eluden un contrato.
- Potenciales socios de negocios que piden favores.
- Favores o acuerdos que la contraparte propone no documentar e invitaciones a negociar sin testigos, eludiendo el principio de la doble supervisión o norma de las dos personas.

2.2 Prevención de blanqueo de capitales

El blanqueo de capitales es el ocultamiento del verdadero origen de ingresos obtenidos ilegalmente, con vistas a introducirlos en el circuito económico y financiero legal. Con el fin de detectar este tipo de operaciones, todas las leyes sobre blanqueo de capitales exigen cumplir determinadas obligaciones de diligencia debida.

Este problema está también vinculado estrechamente con la lucha contra la financiación del terrorismo, que consiste en facilitar o captar recursos económicos para actividades terroristas. Dichos recursos económicos no han de proceder necesariamente de actividades delictivas.

EOS exige que todos sus directivos y trabajadores tengan conocimiento de los requisitos legales y detecten las situaciones críticas en función de su ámbito de responsabilidad. Todos los departamentos que acepten y realicen pagos, capten nuevos clientes y seleccionen colaboradores/proveedores deben ser aún más conscientes de estos tipos e indicadores de riesgo.

ACTUACIONES POSITIVAS

- Siempre que acepte efectivo o transferencias de fondos, ha de tener en cuenta los respectivos umbrales y requisitos de identificación de conformidad con los requisitos legales locales. En tales casos, es preciso recoger los datos que exige la ley (nombre completo, dirección, nacionalidad, copia del documento de identidad) y cerciorarse de que estos datos quedan documentados durante el período legal de conservación.
- Los clientes, socios de inversión, proveedores críticos/proveedores de servicios, compradores y vendedores de préstamos dudosos, etc. han de ser siempre examinados tal como exige la respectiva legislación nacional de prevención del blanqueo de capitales y en lo que respecta a su reputación en general. EOS tiene el compromiso de realizar sus actividades con colaboradores de prestigio.
- Siempre que se sospeche la existencia de blanqueo de capitales, deberá consultarse inmediatamente al Director de Prevención del Blanqueo de Capitales.
- En caso de operaciones atípicas o si tiene la intención de iniciar operaciones con empresas de países de alto riesgo, es preciso llevar a cabo los procedimientos adicionales necesarios de diligencia debida/conocimiento del cliente (KYC).

OBLIGACIONES DE NO HACER

- No seleccione clientes, socios de inversión, proveedores críticos/proveedores de servicios, vendedores o compradores de préstamos dudosos (NPL) con reputación de conducta no ética o incluso delictiva.
- En lo que respecta a los socios de negocio, no acepte pagos de terceros si no se basan en los acuerdos contractuales celebrados con dichas partes.
- No acepte pagos en efectivo en situaciones inusuales (en especial en relación con proveedores, socios o si se trata de grandes cantidades).
- No opere con empresas que figuren en listas de embargo.

INDICADORES DE RIESGO

- Peticiones de aceptar o realizar pagos en efectivo en circunstancias en las que una transferencia bancaria/electrónica sería mucho más habitual y conveniente.
- Peticiones de aceptar o realizar pagos a terceros/ejecución inusual (al margen del contrato/actividad económica/base legal).

- Recepción de pagos de terceros y negativa a revelar la relación con el socio contratante real.
- Solicitudes para realizar pagos en paraísos fiscales/países de alto riesgo (p. ej. que sean conocidos por actividades terroristas).
- Pagos que no concuerdan con los ingresos y situación patrimonial del prestatario.
- Intervención de una persona expuesta políticamente (PEP).

2.3 Competencia y antimonopolio

Las infracciones en materia de competencia y antimonopolio son prácticas por las que las empresas celebran acuerdos recíprocos o intercambian información comercial para beneficiarse en detrimento de los competidores o de la economía en general. En general, todo acuerdo que restrinja la competencia debe evitarse, con independencia de si se ha pactado por escrito, verbalmente o incluso tácitamente. Las infracciones más graves son los acuerdos sobre precios y la segmentación de mercados. Los acuerdos en licitaciones, el intercambio de información sensible sobre competencia o el abuso de posición dominante constituyen también infracciones de la ley. Aun cuando sólo existan indicios de estas infracciones, los organismos de defensa de la competencia pueden iniciar investigaciones prolongadas y, si llegan a probarse, pueden imponer fuertes sanciones a la empresa, multas personales y/o iniciar un proceso penal. Por supuesto, está permitido negociar y emprender formas de cooperación, tales como inversiones conjuntas y/o acuerdos de servicio de operaciones u otras oportunidades de negocios, siempre que se excluya la elusión de la competencia.

Por tanto, EOS exige a todos sus directivos y empleados que siempre analicen con sentido crítico todos los contactos con competidores.

ACTUACIONES POSITIVAS

- Al planificar una inversión conjunta con un competidor/socio, asegúrese de que ni el objetivo ni su efecto es impedir, restringir o distorsionar la competencia, y de que esto se comunica al vendedor/cliente.
- Si usted es invitado a una reunión con un competidor, pregúntese siempre por el motivo de la invitación. Si el motivo parece contrario a las leyes de la competencia y antimonopolio, consulte con su Departamento de Cumplimiento Normativo o Departamento Legal, del mismo modo que en cualquier otro caso de duda.
- Si en una reunión (de una asociación), un competidor empieza a tratar materias que contravienen la legislación sobre competencia y antimonopolio, haga constar su oposición a la conversación, indique que EOS no está interesada en absoluto en participar en ese tipo de acuerdos y haga constar su posición en el acto (si la hubiere). Si el competidor insiste en la cuestión, abandone la reunión.

- Al debatir la situación actual del mercado con los competidores, cerciórese de que el debate se refiere únicamente a asuntos generales y públicamente disponibles, o consideraciones no internas.
- Las preguntas formuladas por las autoridades de defensa de la competencia o por los organismos de antimonopolio deben remitirse al Director de Competencia con arreglo a la Directriz del Grupo Otto en materia de Competencia.

OBLIGACIONES DE NO HACER

- No llegue a acuerdos ni intercambie información con los competidores sobre precios, componentes de los precios, márgenes de beneficio, costes, ventas, información estratégica u otras condiciones, excepto en el marco de acuerdos de cooperación legítimos con los competidores y otros operadores del mercado.
- No asigne ni segmente mercados, inversiones o desarrollos técnicos, salvo en el marco de acuerdos de cooperación legítima con los competidores y otros operadores del mercado.
- Al participar en reuniones (de asociaciones), no aborde temas sensibles como los antes mencionados.
- No incurra en comportamientos que supongan un abuso de posición dominante en el mercado impidiendo a las empresas rivales competir efectivamente o expulsándolas del mercado (p. ej., aplicar precios anormalmente elevados para sacar provecho de los clientes, imponer condiciones injustificadas a socios).
- Al participar en encuestas comparativas, no proporcione información sensible de la empresa o que revele sus estrategias.

INDICADORES DE RIESGO

- Participación en una reunión de una asociación.
- Un competidor desea debatir asuntos internos (p. ej., sobre precios).
- Un competidor solicita una reunión personal y no aclara de antemano los motivos de dicha reunión.
- Alguien propone actuar en contra de un competidor más débil.

2.4 Fraude

El fraude supone crear hechos falsos u ocultar hechos verdaderos, por ejemplo, engañar a otra persona con intención de enriquecerse a costa de esa otra persona. En los supuestos de fraude, es preciso diferenciar entre casos externos e internos. En los casos externos, son terceros ajenos a EOS quienes intentan defraudar a la empresa. En los casos internos, los empleados de EOS pueden

también caer en la trampa e intentar defraudar a EOS, a sus clientes o prestatarios, por diversos motivos.

Todos los directivos y empleados han de ser conscientes de que el fraude interno no será tolerado y de que se actuará por la vía penal en todos los casos. Además, en EOS todos deben mantenerse en guardia ante el fraude externo. El fraude externo será también denunciado a la policía.

Esperamos que cualquier persona de EOS que sospeche la existencia de un fraude pida ayuda y/o comunique la situación a las personas o departamentos responsables. EOS espera que todos los directivos y departamentos traten de forma confidencial y con sensibilidad todas las alegaciones, remitiéndolas a la función interna más idónea para abordar la cuestión y establecer las medidas correctoras oportunas.

ACTUACIONES POSITIVAS

- Pida siempre ayuda cuando sospeche de prácticas fraudulentas por personas internas o externas.
- Tenga cuidado con la ocultación y suplantación de identidad al mantener contacto con terceros (p.ej., personas que pretenden trabajar para un cliente o intentan hacerse pasar por una persona que trabaja en EOS).
- Aplique siempre los procesos establecidos (p. ej., el principio de doble supervisión/doble comprobación).

OBLIGACIONES DE NO HACER

- No realice actos deshonestos o fraudulentos de ningún tipo, especialmente con respecto a dinero, bienes o servicios de EOS, o de los clientes, prestatarios o colaboradores de EOS.
- No actúe a raíz de solicitudes de otras personas que parezcan irrazonables, deshonestas o extrañas. Tome nota y remita estas peticiones al nivel superior, exponiendo con claridad sus inquietudes/sospechas.
- Nunca eluda los procedimientos internos establecidos (p. ej., principio de doble supervisión para todos los procesos monetarios, concesión de acceso a locales o software, entrega de información confidencial, etc.). El fraude puede producirse, sobre todo, cuando bajamos la guardia.
- No revele información (sensible) a desconocidos, incluso si parecen fiables o parecen trabajar para una empresa fiable.

INDICADORES DE RIESGOS

Fraude externo:

- Correos electrónicos/llamadas telefónicas en los que se solicita una transferencia urgente de fondos al margen de los procesos estándar.

Fraude interno:

- Colegas que son muy reacios a compartir trabajo, entregan cargas de trabajo a otros compañeros o incluso se van de vacaciones.
- Colegas que le piden ocultar, alterar, falsificar u omitir información.
- Colegas que experimentan un cambio súbito de estilo de vida.

3 Protección de la seguridad de EOS y de las partes interesadas

3.1 Privacidad de datos

En el ámbito de EOS, por “datos personales” se entiende todos los datos pertenecientes claramente a una persona y que permiten su identificación y/o ofrecen información adicional sobre ella, por ejemplo, nombre completo, domicilio particular, número de teléfono, correo electrónico, fecha de nacimiento, datos bancarios, información financiera, salario, documento de identidad o números personales, etc. Todas las partes intervinientes han de asegurarse de que tratan todos los datos personales con una adecuada diligencia y con arreglo a la legislación en materia de privacidad. El tratamiento incluye todo tipo de actividades relativas a datos personales, es decir, recopilación, almacenamiento, transferencia, uso, etc.

A fin de garantizar la privacidad de los datos de todos los interesados, esperamos que todas las personas de EOS y nuestros socios de negocio traten con gran diligencia los datos, especialmente los datos personales. En caso de duda acerca de la forma en que han de tratarse adecuadamente los datos personales, no dude en ponerse en contacto con su Delegado de Protección de Datos/ especialista en privacidad.

ACTUACIONES POSITIVAS

- Pregúntese siempre en primer lugar: ¿Los datos que estoy tratando aquí son los datos de una persona identificada o identificable? En caso afirmativo, es preciso ser muy cuidadoso en la forma de tratar estos datos y sólo hay que tratarlos en la manera documentada. En caso de que no sean datos personales, debe analizar, no obstante, si esa información es confidencial desde un punto de vista empresarial y, por tanto, ha de ser tratada con el mismo cuidado.
- No obstante, siga considerando las innovaciones, oportunidades o ideas que puedan beneficiar a EOS y a nuestros clientes, incluso si existieran problemas de privacidad de datos, y coméntelos siempre a su director y a los expertos internos en privacidad de datos, que pueden ayudar a encontrar soluciones viables.
- Es necesario tener en cuenta que todo tratamiento de datos personales debe realizarse únicamente con arreglo a las leyes de privacidad de datos, lo que significa que siempre que proyecte implementar una nueva actividad o cambiar una actividad existente, el uso de software, la recopilación de nuevos datos, etc., es preciso hacer intervenir al especialista en privacidad de datos/Delegado de Protección de Datos, tal como especifican las políticas internas, de modo que pueda evaluar el cumplimiento de las leyes en materia de privacidad de datos.
- Sólo debe recopilar y tratar datos en el ámbito de la finalidad específica en cuestión y de acuerdo con una base jurídica válida para el tratamiento.
- Permita el acceso a datos personales únicamente a los empleados que tengan la estricta necesidad de conocerlos.

- Siempre que sea posible, los datos personales con los que trabaja han de ser anonimizados o seudonimizados.
- Respete y garantice los correspondientes plazos de conservación y borrado.
- Cerciórese siempre previamente de que puede transferir datos personales a la otra parte.

OBLIGACIONES DE NO HACER

- No mantenga los datos personales que deban borrarse tras el plazo previsto legalmente para su borrado.
- No trate ni transfiera datos personales sin una base legal o sin documentar.
- Nunca maneje datos personales de forma negligente.
- Evite usar motores de búsqueda que guardan la dirección IP (p. ej., Google o Yahoo) en las búsquedas de personas (si su utilización está plenamente permitida por la ley, utilice servicios que no registren la dirección IP como www.Startpage.com).

INDICADORES DE RIESGO

- Tratamiento de datos de una persona identificada o identificable.
- Implementación de nuevos procesos o software, o modificación de los procesos o software existentes.
- Trabajar con proveedores de servicios (p. ej., externalización).
- Solicitudes de terceros relativas al nombre, dirección, deuda, edad, número de cuenta bancaria, fotografías, copias de documentos de identidad de una persona, etc.

3.2 Seguridad de la información

La seguridad de la información no comprende únicamente todo lo relacionado con el riesgo de tecnología de la información, sino que se consiste también en la forma de proteger los documentos y datos y de garantizar la confidencialidad. Para nuestra empresa, como inversor financiero basado en datos y altamente digitalizado, la protección de los datos es de máxima importancia y requiere el cumplimiento de estrictas normas de protección de datos. Los datos son nuestro mayor activo y la protección de los datos sensibles de cualquier clase es la base de nuestro éxito.

A fin de proteger nuestros datos, es absolutamente esencial para nosotros tratar los datos de nuestros clientes, prestatarios y nuestros propios datos de forma cuidadosa y consciente.

ACTUACIONES POSITIVAS

- Cambie siempre las contraseñas estándar/iniciales.
- Sea prudente al trabajar en lugares públicos. Al utilizar un ordenador móvil en público, utilice un filtro de protección de la privacidad.
- Comunique las pérdidas de datos (incluso si sólo supone que se hayan producido) y las actividades sospechosas inmediatamente a su Director de Seguridad de la Información (ISO).
- Bloquee su ordenador (“tecla de Windows” + “L”) al apartarse del ordenador, incluso en caso de ausencia breve.
- Los documentos con contenido confidencial deben ser almacenados y destruidos adecuadamente (p.ej., contenedor para destrucción de documentos confidenciales).
- Sea muy cuidadoso antes de abrir documentos adjuntos o vínculos (que muchas veces parecen documentos adjuntos/archivos) de origen desconocido. En caso de duda, póngase en contacto con su Director local de Seguridad de la Información (ISO) antes de abrir vínculos o documentos adjuntos sospechosos.

OBLIGACIONES DE NO HACER

- No facilite sus nombres de usuario y contraseñas a nadie, ni siquiera a personas de la empresa. Los nombres de usuario y contraseñas han de ser personales (los usuarios funcionales sólo son admisibles en circunstancias muy específicas y en un entorno de bajo riesgo).
- No facilite organigramas u otra información de la empresa a terceros ajenos a la empresa sin incluir un acuerdo o cláusula de confidencialidad en los contratos. Ese tipo de información puede utilizarse con frecuencia para elaborar mecanismos de fraude y llamadas/correos electrónicos de suplantación de identidad (phishing).
- No abandone sin vigilancia documentos, dispositivos móviles (ordenadores portátiles, teléfonos móviles) o dispositivos de almacenamiento extraíbles (CDs, USB, discos duros externos).
- No comparta información interna en Internet/redes sociales a menos que su trabajo lo justifique directamente (p. ej., como empleado del Departamento de Comunicación o en virtud de una autorización del mismo).

INDICADORES DE RIESGO

- Manejo de información confidencial/Acceso a software que contiene información sensible.
- Trabajar en lugares públicos/fuera de la oficina (trabajo en movilidad/teletrabajo).
- Correos electrónicos/llamadas telefónicas/cartas, etc., de origen desconocido.

3.3 Asuntos públicos e interacción con las autoridades

Tanto los políticos como la sociedad esperan, con razón, que las empresas aporten sus conocimientos especializados a los debates políticos y sociales en curso. EOS, como uno de los principales inversores en préstamos de dudoso cobro y experto en la gestión de cuentas a cobrar pendientes de pago, y especialmente como parte del Grupo Otto, todo ello forma parte de la filosofía corporativa de EOS. En todos los lugares en que operamos, promovemos una regulación del mercado que garantice un estándar claro de calidad. Cuando las leyes ya han definido las acciones del sector, las apoyamos expresamente y contribuimos a desarrollarlas. Somos el punto de contacto para los políticos y mantenemos relación con organizaciones y asociaciones de defensa de los consumidores. Ofrecemos nuestra experiencia de muchos años en gestión de cobros en audiencias, consultas y debates públicos, siempre de forma transparente y con una actitud de apertura.

Con objeto de mejorar la reputación del sector de gestión de cobro de deudas, participamos en asociaciones (p. ej., la [Federation of European National Collection Associations](#); Federación Europea de Asociaciones Nacionales de Empresas de Gestión de Cobro) a fin de ofrecer una imagen real de la gestión de cobro: equitativa, amistosa y transparente.

Asimismo, EOS puede ser objeto de solicitudes oficiales o incluso medidas más intrusivas de organismos oficiales en caso de que existan potenciales dudas acerca de si nuestras actividades pueden plantear algún tipo de problema. Tenemos el compromiso de colaborar siempre con las autoridades con arreglo a la ley y, al mismo tiempo, proteger a nuestros clientes en la medida requerida legalmente.

ACTUACIONES POSITIVAS

Asuntos públicos

- En la medida de lo posible, las empresas de EOS son miembros de las respectivas asociaciones nacionales de recogida y participan en sus actividades.

Interacción con las autoridades

- Si una autoridad (institución pública, policía, fiscalía) realiza una solicitud formal que, de algún modo, se aparta de la actividad cotidiana ordinaria, traslade siempre dichas solicitudes al Departamento Legal o a su Director.
- Si tiene lugar un registro/búsqueda, es preciso seguir siempre las directrices locales al respecto, pero en general:
 - Solicite que le muestren la orden de registro e informe a su Director/Departamento Legal.
 - Conduzca a las personas intervinientes a un despacho/sala de reuniones y permanezca con ellas hasta que acuda el representante designado por la empresa (Director/Asesor Jurídico).

- Mantenga la calma y sea respetuoso.
- Coopere en todo lo que sea obligatorio.

OBLIGACIONES DE NO HACER

Asuntos públicos

En los casos en que no se haya acordado una postura oficial de EOS y usted sea claramente identificable como trabajador de EOS:

- No adopte posiciones políticas de partido y no efectúe declaraciones en este sentido.
- No contradiga ni rebata posiciones de partidos políticos o de cualesquiera otras partes.
- Esta norma no se aplica cuando usted actúe como ciudadano particular.

Interacción con las autoridades

- No obstaculice los registros que realicen las autoridades, siempre que respeten el ámbito de la orden de registro. Si parecen extralimitarse, hágaselo saber y pídale que hagan constar por escrito su oposición a su actuación.
- No proporcione información inexacta o contradictoria en respuesta a solicitudes de información de las autoridades.

INDICADORES DE RIESGO

Asuntos públicos

- Trabajar en una jurisdicción muy regulada.
- Supervisión excesivamente autoritaria y/o burocrática.

Interacción con las autoridades

- Inspecciones/registros frecuentes de los competidores por las autoridades.

3.4 Comunicaciones en nombre de EOS

Todo lo que digamos o hagamos en el ejercicio de un puesto o cargo en EOS afecta a EOS como empresa y, por tanto, repercute también en nuestros clientes, socios, prestatarios y en todos los que trabajan con nosotros. Por consiguiente, nos esforzamos por mantener una gran coherencia en todas las declaraciones que puedan efectuarse en nombre de EOS en cualesquiera

circunstancias. Es cierto, queremos que nos escuchen y somos transparentes, pero esto no significa que cualquiera deba ser el portavoz oficial de EOS en sus posiciones individuales. Queremos hablar con una voz única, al menos sobre los temas más importantes.

ACTUACIONES POSITIVAS

- En las situaciones en que usted sea claramente considerado y visto como un trabajador de EOS, efectúe únicamente declaraciones aprobadas previamente de forma expresa o no responda a preguntas en nombre de EOS. Si desea dar su opinión personal y está seguro de que ello no contraviene los intereses de EOS, afirme con claridad que contesta únicamente como persona particular.
- Al intervenir en debates en las redes sociales acerca de nuestro negocio, deje claro que trabaja en EOS y que está exponiendo su opinión personal, no la de EOS.
- Si tiene dudas acerca de la forma de comunicar en nombre de EOS, consulte con el Departamento de Comunicación Corporativa y Marketing.
- Siempre que sea invitado a dar una conferencia o discurso en nombre de EOS, debe obtener primero la autorización de su superior (aprobación de la plataforma/evento). Además, en caso de duda, también puede dirigirse al Departamento de Comunicación y Marketing de la empresa.
- Utilice siempre información recopilada profesionalmente y documentos con el diseño corporativo.

OBLIGACIONES DE NO HACER

- En general, si no ha sido usted designado al efecto por su Director o por el Departamento de Comunicación Corporativa y Marketing, no haga declaraciones a los medios/prensa/periodistas. Comuníquese, en cambio, que tenemos un Departamento de Comunicación Corporativa al que pueden plantearse todas las preguntas.

INDICADORES DE RIESGO

- Conceder entrevistas sobre EOS.
- Dar una conferencia o discurso acerca de su trabajo en EOS/cobro de deudas/compra de deuda.
- Publicar artículos o documentos que contengan información acerca de EOS
- Ser identificable en las redes sociales como trabajador de EOS.

4 Responsabilidad social corporativa – ser parte de nuestra sociedad

Estamos convencidos de que el cobro de deudas puede generar un verdadero valor añadido. Nuestras ambiciosas aspiraciones se ponen en práctica con un objetivo claro: **"Cambiar para mejor"** (**"Changing for the better"**) para nuestros clientes, socios, prestatarios y nosotros mismos.

A este respecto, la EOS se centra en cuatro campos de acción centrales que se tienen en cuenta a lo largo de este Código de Conducta:

Cobro responsable: ¿Cómo podemos cambiar a mejor las vidas llenas de deudas?

Tratamos a nuestros morosos de forma respetuosa y justa y proporcionamos un alivio de la deuda.

Progreso conjunto: ¿Cómo podemos cambiar la sociedad a mejor?

Asumimos la responsabilidad social, tanto dentro de nuestra propia empresa, promoviendo el empoderamiento, la diversidad y la inclusión, como en toda la sociedad, mediante iniciativas educativas.

Protección del medio ambiente: ¿Cómo podemos cambiar el clima para mejor?

Trabajamos con medidas centradas y de rápida aplicación para poder alcanzar nuestro objetivo de neutralidad climática en 2030.

Sostenibilidad financiera: ¿Cómo podemos cambiar a mejor el negocio del cobro de deudas?

Tomamos la iniciativa de promover normas elevadas y vinculantes en el sector, así como directrices para una conducta responsable.

4.1 Entorno de trabajo y natural

Huelga decir que EOS cumple todas las normas laborales nacionales pertinentes. Pero también tenemos en cuenta los principios laborales del Pacto Mundial de NN.UU., que se inspiran en las normas de la Organización Internacional del Trabajo (OIT). En EOS nos esforzamos por conseguir una plantilla diversa y profesional, fomentando un entorno de trabajo agradable, ofreciendo una remuneración justa, apoyando la diversidad y no tolerando la discriminación. Asimismo, facilitamos una cultura de trabajo equitativa y abierta en la que los comentarios y las sugerencias de mejora y desarrollo personal no solo se agradecen, sino que también se desean y fomentan.

Además, la interrelación del presente Código de Conducta con nuestros principios fundamentales deja claro que todos nuestros actos deben cumplirlos. Por tanto, esperamos que todos estén a la altura de estos principios fundamentales y se esfuercen por lograr un aprecio recíproco, una

interacción respetuosa y sana, así como un entorno de trabajo moderno y estimulante, que consideramos que son las fuerzas impulsoras clave de nuestro éxito.

Ello comprende:

- Nuestro compromiso con la diversidad y la igualdad de trato con respecto a la raza, el género, la identidad sexual, religión, nacionalidad y origen social, opiniones políticas, edad o discapacidad.
- Garantía de la protección de la salud y seguridad profesional.
- La creación de un entorno de trabajo abierto, leal y agradable.
- Erradicación de todas las formas de trabajo forzoso o bajo coacción y del trabajo infantil.

ACTUACIONES POSITIVAS

- Ofrecer una remuneración justa.
- Promover la diversidad.
- En lo posible, ofrecer soluciones flexibles que permitan compatibilizar familia y trabajo (p. ej., horario flexible, trabajo en movilidad, teletrabajo desde casa, etc.).
- Liderar por la confianza y cultivar el tratamiento constructivo de los errores.
- Crear espacios de innovación/conectar con otros departamentos.
- Abordar de forma directa los conflictos y problemas desagradables.
- Proporcionar y solicitar comentarios y observaciones.
- Prestar siempre atención a la protección de la salud y seguridad profesional en el lugar de trabajo.

OBLIGACIONES DE NO HACER

- No establezca una relación laboral sin que los elementos y obligaciones relevantes del contrato de trabajo sean transparentes y comprensibles.
- No obligue a los empleados a hacer horas extraordinarias de forma habitual.
- No guarde para sí mismo conocimientos técnicos o información importante, a menos que se basen en requerimientos de confidencialidad.
- No impedir el derecho a la libre asociación de los trabajadores o no promover un diálogo abierto sobre la negociación de las condiciones contractuales

- No incurrir en ningún tipo de acoso, intimidación o discriminación de ninguna persona en ninguna forma:

P. Ej.:

- No hacer bromas sobre la apariencia, orientación sexual, religión, etc.
- No menospreciar ni tratar a otro como inferior. Esperamos de todos los empleados de EOS que actúen siempre de forma respetuosa.
- Abstenerse de actos que dañen a otros solo para sentirse mejor. En particular, no difunda mentiras ni sabotee el trabajo de otros.
- Nunca amenace o agreda físicamente a nadie. En EOS hay una política de tolerancia cero con cualquier tipo de amenazas o agresiones.

INDICADORES DE RIESGO

- Alta tasa de rotación laboral.
- Número habitualmente elevado de horas extraordinarias.
- Bajo nivel salarial.
- Falta de aprovechamiento de las sinergias por información insuficiente – duplicación del trabajo.
- Aumento de los problemas de salud/bajas por enfermedad de los trabajadores.

4.2 Medio ambiente

Como parte del Grupo Otto, que siempre ha defendido la sostenibilidad y la responsabilidad en los negocios, asumimos el compromiso de que EOS siga siendo una entidad respetuosa con el medio ambiente. Es cierto que al pensar en empresas que pueden producir fácilmente un impacto medioambiental, probablemente EOS no vendría a la mente en un primer momento puesto que nuestras actividades básicas no implican el uso de recursos naturales.

No obstante, estamos convencidos de que el mayor impacto puede conseguirse incrementando la sensibilización general, modificando nuestro comportamiento y actuando como modelo para otros. Para empezar, hay que considerar los pequeños impactos que producimos en el medio ambiente con nuestros hábitos normales, procesos de negocio y rutinas diarias, y a continuación cambiarlos y mejorarlos para adoptar un enfoque sostenible y ecológico utilizando los recursos de forma moderada y consciente.

ACTUACIONES POSITIVAS

- Fomente que los trabajadores a utilizar medios de transporte ecológicos (p. ej., transporte público y transporte alternativo) ofreciendo incentivos atractivos y creando las condiciones necesarias.
- Siempre que sea razonable, opte por una solución sin papel y, si este fuera necesario, utilice productos de papel respetuosos con el medio ambiente.
- Considere siempre la posibilidad de proporcionar a los trabajadores equipos con alta eficiencia energética y cerciórese de que todos los dispositivos (servidores, ordenadores, teléfonos móviles, televisiones, etc.) están configurados para consumir la mínima cantidad de energía necesaria (p. ej., modo de espera, equilibrio dinámico de carga, modo de ahorro de energía, apagado automático).

OBLIGACIONES DE NO HACER

- No proporcione vasos, botellas o cubiertos de plástico.
- No compre bombillas incandescentes, sino optar por soluciones eficientes energéticamente, como las bombillas LED.
- No viaje por avión si los objetivos pueden lograrse utilizando soluciones digitales o si están razonablemente disponibles otros medios de transporte más eficientes desde el punto de vista medioambiental.

INDICADORES DE RIESGO

- Operar en un país cuya legislación de protección medioambiental sea escasa o casi inexistente.
- Operar en una sociedad que no está sensibilizada con la limitación de la huella ecológica.

4.3 Derechos humanos

Nuestra conducta se basa en la integridad y el cumplimiento de las leyes y los reglamentos, y por tanto también de la Declaración Universal de los Derechos Humanos. Seguimos la senda de la tradición iniciada por nuestra sociedad matriz, Otto, y tenemos el compromiso de actuar contra cualquier tipo de vulneración de los derechos humanos que tenga lugar en el ámbito de nuestras operaciones y actividades.

Los derechos humanos incluyen las libertades civiles y los derechos políticos, así como la protección de la dignidad y, no menos importante, el respeto. Por desgracia, estos derechos fundamentales no han sido incorporados en las legislaciones nacionales de todos los países y en muchos de ellos no puede darse por supuesto. En todos los lugares en que operamos nos aseguramos siempre de actuar respetando los derechos humanos fundamentales. Se incluye también nuestra aspiración autoimpuesta de trabajar únicamente con socios y clientes que

superen nuestras comprobaciones KYC (conocimiento del cliente) y sin que tengamos indicios de vulneraciones de los derechos humanos.

ACTUACIONES POSITIVAS

- Antes de entablar una relación comercial y mientras se mantenga, cerciórese de que el socio no comete abusos de los derechos humanos u otras conductas delictivas. Si descubre indicios que apuntan a vulneraciones o si tiene dudas, puede solicitar el asesoramiento del Departamento de Compliance.
- Al participar en asociaciones, trabaje en favor de normas de mercado que garanticen los derechos humanos.

OBLIGACIONES DE NO HACER

- No cometer ni contribuir a ningún tipo de vulneraciones de los derechos humanos.
- No tratar a ninguna persona, de dentro o fuera de la empresa, de forma injusta o no respetuosa.

INDICADORES DE RIESGO

- Operar en un país conocido por ser propenso a abusos de derechos humanos o en un país que no ha ratificado los tratados sobre derechos humanos o la Declaración Internacional de los Derechos Humanos.
- Encontrar informes o artículos negativos sobre potenciales socios de negocio durante el proceso de selección de los mismos o durante la colaboración con ellos.

5 Sobre este Código de Conducta

5.1 ¿Qué tiene de especial este Código de Conducta?

Nuestro Código de Conducta es básicamente un documento vivo. Es revisado y actualizado constantemente a la luz de los cambios de nuestra cultura corporativa y porque aspiramos a ser una organización que aprenda de sí misma. Sin embargo, el marco básico es estable y está claramente definido.

Todos los cambios de materias y valores que afecten a este marco deben ser aprobados por el Consejo Ejecutivo.

Todos los cambios relativos a obligaciones de hacer y de no hacer, indicadores de riesgo, ejemplos o descripciones de conductas han de contar con la aprobación del Chief Compliance Officer.

Dado que pretendemos que este Código de Conducta sea un documento vivo y dinámico que refleje el modo en que nosotros y el medio ambiente estamos constantemente cambiando y adaptándonos, invitamos a todos a compartir experiencias, historias y comentarios en general para lograr este objetivo. Usted puede ayudarnos a mantener este Código de Conducta lo más actualizado, coherente e interesante posible.

5.2 ¿Por qué debe usted consultar el Código de Conducta periódicamente?

Nuestros colaboradores y clientes quieren saber quiénes somos y cómo trabajamos:

En EOS tenemos grandes expectativas con respecto a nosotros. Pero en ocasiones lo que es obvio para nosotros, no es tan obvio para nuestros colaboradores y clientes (clientes de contingencia/vendedores de carteras de préstamos dudosos). Sabemos quiénes somos. Identificamos constantemente qué es lo que mantiene unida a nuestra empresa y nos hace fuertes. Por tanto, disponemos de principios y valores éticos claros, que han sido recogidos en este Código de Conducta y que constituyen el fundamento de nuestros actos y de nuestra cultura corporativa. Todo empleado, cualquiera que sea el lugar en que trabaja, tiene un compromiso con nuestros principios éticos. Este compromiso con nuestros valores muestra la forma en que abordaremos los retos actuales y futuros.

Nos gusta aprender:

Tal como establece claramente uno de los principios fundamentales de EOS, nos gusta aprender. Dado que el Código de Conducta es adaptado y perfeccionado dinámicamente a la luz de los cambios de nuestra cultura o sobre la base de los futuros nuevos ejemplos y contenidos. Este Código de Conducta presenta:

- ejemplos de cómo actuar y cómo no actuar,
- ejemplos de situaciones en las que es preciso ser prudente.

Por tanto, este Código de Conducta nos permite encontrar la forma correcta de actuar en situaciones concretas. En consecuencia, deberá consultarse este Código periódicamente o siempre que tengamos dudas, o bien consultar con el Departamento de Compliance. Además, se impartirán periódicamente cursos de sensibilización sobre los diferentes temas que abarca nuestro Código de Conducta.

Nuestros prestatarios quieren entender nuestro compromiso:

Tal como indica nuestro objetivo, “cambiar para mejor”, nos esforzamos por interactuar con los prestatarios en condiciones de igualdad. Trabajamos para nuestros clientes para el cobro de deudas; sin embargo, al mismo tiempo, intentamos encontrar soluciones viables para los prestatarios de modo que finalmente se vean libres de deudas. Este compromiso de interactuar con los prestatarios de forma respetuosa forma también parte del presente Código de Conducta.

5.3 Infracciones, denuncias e investigaciones

El Código de Conducta es un resumen vinculante de múltiples leyes, políticas, acuerdos, instrucciones y directivas aplicables que describen detalladamente los efectos legales y disciplinarios que puede tener una infracción. En este Código de Conducta nos comprometemos a investigar en profundidad todas las informaciones que recibamos, tanto por medio de nuestra red de denuncia como a través de cualquier otra vía.

Este Código de Conducta es un compendio de numerosas leyes, políticas, acuerdos, instrucciones y directivas aplicables, que pueden tener graves implicaciones legales y disciplinarias para EOS, sus empleados y otras partes interesadas.

En caso de duda, recurriremos a los fondos de información, directrices o instrucciones de trabajo pertinentes o consultaremos a nuestra Oficina de Cumplimiento (Departamento de Compliance) para evitar que se produzcan infracciones en primer lugar y para evitar implicaciones legales para EOS y para nosotros mismos.

Detección de posibles infracciones

Además, nos mantendremos bien informados y siempre haremos buen uso de nuestra capacidad de pensamiento crítico. Si algo nos parece extraño o inusual, intentaremos siempre encontrar una solución y no lo pasaremos por alto. Siempre que podamos hacerlo razonablemente, llevaremos a cabo un seguimiento de la situación nosotros mismos. Sin embargo, si existe un riesgo personal, pondremos la situación en manos de un superior o del Departamento de Cumplimiento. Además, no nos enfrentaremos a las personas sospechosas por nuestra cuenta, sino que siempre implicaremos a otras personas responsables en la resolución de la situación.

Actuación en caso de sospecha de infracción - Denuncias

Existen diversas maneras de informar internamente de una infracción descubierta para que nuestros especialistas puedan investigar el caso, encontrar las razones del incumplimiento y ajustar nuestros procedimientos en consecuencia.

La decisión de denunciar el caso a nivel local o al Corporate Compliance Officer de EOS debe ser tomada por la persona que ha tenido conocimiento de la situación, ya que es la que mejor puede determinar qué persona de contacto es la más adecuada para el caso en cuestión.

Para permitir una respuesta rápida, debe poner los posibles casos de mala conducta e infracciones en conocimiento inmediato del Panel de Investigación de EOS utilizando los siguientes canales de denuncia de EOS o del Grupo Otto:

Informes confidenciales, a través de EOS Corporate Compliance:

compliance@eos-solutions.com

[Compliance @ EOS – "Let's talk!"](#)

Los nombres u otros detalles de las partes implicadas pueden ser identificables, pero no se divulgarán

La denuncia anónima (para empleados y socios externos) es posible a través del:

Sistema **"Speak Up"** de denuncia digital del Grupo Otto

o a través del:

Mediador independiente del Grupo Otto:

dr-buchert@dr-buchert.de

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

+49 (0)6105-92 13 55

Tratamiento de los indicios e investigaciones

Si la posible mala conducta está relacionada con los directores generales o el primer nivel de gestión por debajo de ellos, o si los daños resultantes superan los 10.000 euros, el Departamento de Corporate Compliance de EOS debe intervenir lo antes posible.

El Grupo de Investigación de EOS investigará a fondo todas las pistas que se comuniquen a través de la red de denuncias o de cualquier otra forma. Además, las acciones ilegales se remitirán a las autoridades. La decisión sobre si un caso se gestiona internamente a través de nuestro Grupo de Investigación o se entrega a las autoridades respectivas dependerá de la situación específica.