

**Changing finances  
for the better.**

Друштво за финансиски консалтинг и услуги  
EOS МАТРИХ ДООЕЛ  
Бр 0101-3545/1  
31.8.2023 год  
СКОПЈЕ



# Кодекс на однесување

## Добавувачи/Партнери

Во EOS, нашите добавувачи/партнери/даватели на услуги не се избираат и оценуваат само според економските критериуми. Исто така, посветуваме големо внимание на заштитата на животната средина, почитувањето на човековите права, работните и социјалните стандарди, како и мерките за анти дискриминација и анти корупција. Очекуваме нашите добавувачи целосно да се усогласат со важечките закони и да се придржуваат до меѓународно признатите стандарди за животна средина, социјални и корпоративно управување (стандарди за ESG). Исто така, очекуваме нашите добавувачи да ги искористат своите најдобри напори за имплементација на овие стандарди со нивните добавувачи и подизведувачи.

**Јули 2023**

# Changing finances for the better.



## Содржина

<b>1. Општи барања</b> .....	4
1.1 Усогласеност со законите и прописите.....	4
1.2 Деловен континуитет.....	4
1.3 Обука и развој.....	5
1.4 Континуирано подобрување .....	5
1.5 Известување и вршење на контрола.....	5
<b>2. Човекови права</b> .....	6
2.1 Етичка наплата на долгови .....	6
2.2 Управување со податоци и приватност .....	7
<b>3. Труд</b> .....	8
3.1 Услови за работа .....	8
3.2 Слобода на здружување и колективно договарање.....	8
3.3 Забрана на принудна работа и детска работа.....	8
3.4 Професионализам, вклучувајќи различност, вклученост и недискриминација .....	9
<b>4. Животна средина</b> .....	9
4.1 Одговорност за животна средина .....	9
<b>5. Антикорупција</b> .....	10
5.1 Забрана за поткуп и Корупција .....	10
5.2 Конфликт на интереси .....	10
<b>6. Систем на укажување (whistleblowing)</b> .....	10
<b>7. Контакт во EOS</b> .....	11



## **Вовед**

Како водечки финансиски инвеститор кој нуди услуги за управување со побарувањата преку активности на наплата, откуп на побарувањата и меѓународна наплата на побарувањата, ние во EOS сме посветени да го водиме нашиот бизнис на етички и одговорен начин, усогласувајќи се со нашиот Систем за управување со усогласеност кој ни помага да ги одбегнеме регулаторните ризици. Нашите добавувачи/партнери играат важна улога и ни помагаат да ја постигнеме оваа цел. Овој Кодекс на однесување е усогласен со принципите на Глобалниот договор на Обединетите нации, нашиот внатрешен Кодекс на однесување, како и соодветните барања на Отто Групацијата и соодветните индустриски стандарди поставени од BDIU и FENCA. Ние остануваме посветени на највисоките стандарди и очекуваме нашите добавувачи/партнери/даватели на услуги исто така да ги следат овие или слични стандарди.

### Човекови права:

Принцип 1: Бизнисите треба да ја поддржуваат и почитуваат заштитата на меѓународно прокламираните човекови права; и

Принцип 2: потребно е да бидеме сигурни дека тие не се соучесници во кршење на човековите права.

### Трудово право:

Принцип 3: Бизнисите треба да ја поддржуваат слободата на здружување и ефективното признавање на правото на колективно договарање.

Принцип 4: елиминација на сите форми на принудна и задолжителна работа;

Принцип 5: ефективно укинување на детскиот труд; и

Принцип 6: елиминирање на дискриминацијата во однос на вработувањето и професијата.

### Животна средина:

Принцип 7: Бизнисите треба да поддржат претпазлив пристап кон еколошките предизвици;

Принцип 8: преземање на иницијативи за промовирање поголема еколошка одговорност; и

Принцип 9: поттикнување на развојот и ширењето на еколошки технологии.

### Анти-Корупција:

Принцип 10: Бизнисите треба да работат против корупцијата во сите нејзини форми, вклучувајќи ги изнудата и поткупот.



EOS очекува сите добавувачи/партнери/даватели на услуги, како и која било од нивните подружници и подизведувачи, да го интегрираат овој Кодекс на однесување во деловниот однос со EOS и соодветно да ја подигнат свеста за овие теми кај сите нивни колеги и тимови или да имаат сопствен Кодекс на однесување кој аналогно ја претставува содржината на овој Кодекс на однесување. Затоа, од добавувачите се очекува да обезбедат пренос и спроведување на принципите на овој Кодекс до сите нивни добавувачи и деловни партнери.

За да се постигне соодветната применливост на споредливи стандарди, ние очекуваме нашите партнери да потпишат Кодекс на однесување (Code of conduct-CoC) на добавувачот на EOS или да потврдат дека имаат сопствен Кодекс на однесување (Code of Conduct- CoC) со еквивалентни барања.

## **1. Општи барања**

### 1.1 Усогласеност со законите и прописите

Потребно е добавувачите да се усогласат со сите важечки закони и прописи, вклучувајќи ги и оние поврзани со практиките за наплата на долгови, заштитата на потрошувачите и приватноста како што е применливо. Тие треба да обезбедат дека нивните операции се во согласност со меѓународните стандарди за човекови права, вклучително, но не ограничувајќи се на Универзалната декларација за човекови права, Декларацијата на Меѓународната организација на трудот (МОТ) за основните принципи и права на работа и Водечките принципи на ОН за Бизнис и човекови права.

Не е прифатливо за добавувачите да се вклучат во било каква форма на принудна работа, детска работа или други работни практики кои ги кршат човековите права. Тие треба да се погрижат нивните операции да не придонесуваат за било какви прекршувања на човековите права, вклучувајќи, но не ограничувајќи се на дискриминација, вознемирување или насилство.

Добавувачите дополнително треба да се погрижат нивното работење да не наштетува на животната средина или негативно да влијае на здравјето и безбедноста на нивните вработени, клиенти или заедници. Затоа е потребно добавувачите да имаат соодветни политики и процедури за да се спречат и ублажат било какви негативни влијанија врз човековите права и животната средина, и мора постојано да ги оценуваат и подобруваат нивните практики за да обезбедат усогласеност со важечките закони и прописи.

### 1.2 Деловен континуитет

Од суштинско значење е добавувачите да имаат соодветно управување со деловниот континуитет за да осигураат дека нивното работење може да продолжи во случај на неочекувани нарушувања, како што се природни катастрофи, сајбер-напади или други итни случаи. Затоа, добавувачите е потребно да имаат планови за вонредни ситуации за критични податоци, деловни процеси и системи, и мора редовно да ги тестираат и ажурираат плановите за континуитет на бизнисот за да обезбедат нивна ефикасност и да

## Changing finances for the better.



обезбедат навремено обновување. Во овој поглед, добавувачите мора да се погрижат дека нивните вработени се свесни за плановите и процедурите за континуитет на бизнисот и да се обучени да реагираат ефективно во случај на вонредна состојба.

### 1.3 Обука и развој

Се очекува добавувачите да им обезбедат на своите вработени соодветна обука и можности за развој за да се осигураат дека тие се свесни за важноста и се усогласени со важечките закони и прописи, вклучувајќи ги и стандардите/барањата дефинирани во овој Кодекс. Добавувачите мора да обезбедуваат постојана обука и поддршка на своите вработени за да ги промовираат етичките деловни практики.

EOS очекува неговите добавувачи соодветно да ги обучуваат вработените за сите главни теми за усогласеност релевантни за нивните деловни активности, на пр. антикорупција, заштита на приватност на податоците и човекови права, за да се поттикне соодветна култура на усогласеност и соодветно да бидат документирани овие обуки.

### 1.4 Континуирано подобрување

Добавувачите мора постојано да ги оценуваат и подобруваат нивните деловни практики, вклучително и нивната усогласеност со законите, регулативите и стандардите, вклучувајќи ги и барањата на овој Кодекс за добавувачи/партнери.

#### **Очекуваме нашите добавувачи да:**

- спроведуваат редовна проценка на операциите и синџирот на снабдување за да се идентификуваат областите за подобрување
- се ангажираат во редовна комуникација и соработка со соодветните засегнати страни и споделување на најдобрите практики
- бидат отворени за повратни информации и конструктивна критика и преземаат соодветни активности за да одговорат на сите покренати грижи
- да ги решат идентификуваните проблеми со спроведување на соодветни мерки.

### 1.5 Известување и вршење на контрола

Добавувачите мора веднаш да пријават било какви прекршувања на стандардите/барањата дефинирани во овој Кодекс или било какво сомневање за неетичко однесување. Тие мора да имаат соодветни политики и процедури за да им овозможат на вработените и другите засегнати страни да пријават било каква загриженост на безбеден и доверлив начин. Дополнително, добавувачите мора да се погрижат и нивните вработени да се охрабруваат да пријават било каква загриженост или прекршување.

EOS ќе ги следи сите извештаи за неусогласеност /сомнително неетичко однесување и ќе преземе соодветни мерки доколку е потребно. Добавувачите мора целосно да соработуваат со секое барање за информации и/или истрага спроведена или од ревизија на EOS/Отто Групација директно или од независни трети страни овластени од EOS/Отто



## Changing finances for the better.



Групација и мора да преземат соодветни мерки за поправка за да ги решат сите идентификувани проблеми, како и да обезбедат документарен доказ што потврдува спроведување на мерки за санација.

Во однос на нашиот сопствен пристап за дојавување, видете го поглавјето подолу.

## 2. Човекови права

### 2.1 Етичка наплата на долгови

Добавувачите, кои се вклучени во процесите на наплата на долгови на EOS, мора да спроведуваат етички практики за наплата на долгови, секогаш третирајќи ги должниците со почит и правичност. Добавувачите мора да се погрижат нивните вработени да ги следат сите важечки закони и прописи поврзани со практиките за наплата на долгови и мора да обезбедат обука и поддршка на своите вработени за да обезбедат усогласеност со овие барања.

Добавувачите мора:

- да не користат измамнички, погрешни или вознемирувачки тактики во нивните активности за наплата на долгови.
- да се погрижат нивните вработени да не се впуштаат во никакво однесување што може да се сфати како заканувачко или застрашувачко кон должниците.
- да обезбедат јасни и транспарентни информации за должниците, вклучувајќи информации за нивните права и одговорности, можности за плаќање и какви било такси или давачки поврзани со долгот.
- да осигураат дека целата комуникација со должниците е фер, со почит.
- да ги следат и оценуваат нивните практики за наплата на долгови за да се обезбеди усогласеност со важечките закони и прописи и да се спроведат сите неопходни подобрувања за одржување на етичките практики за наплата на долгови.

#### **Дозволено:**

- Однесувајте се кон должниците со почит и достоинство и комуницирајте со нив на професионален и љубезен начин.
- Погрижете се вработените да не се впуштаат во никакво однесување што би можело да се сфати како заканувачко или застрашувачко кон должниците.
- Обезбедете им на должниците јасни и точни информации за нивниот долг, вклучувајќи го долгот, идентитетот на доверителот и опциите што се достапни за решавање на долгот. Понатаму, исто така, давајте информации за нивните права и одговорности, осигурувајќи се дека сите комуникации се фер, почитувани и се усогласени со сите важечки закони и прописи.
- Слушајте ги должниците и адресирајте ги нивните грижи и прашања навремено и со почит.
- Работете со должниците за да развиете план за отплата што е разумен и достапен, земајќи ја предвид нивната финансиска состојба и другите обврски.



## Changing finances for the better.



- Контактирајте со должниците преку соодветни канали и понудете лесно достапни и соодветни начини за должниците да контактираат со вас.
- Обезбедете им на должниците писмена потврда за сите договори или договори за плаќање.
- Следете и оценувајте ги практиките за наплата на долгови кои се во согласност со важечките закони и регулативи и имплементирајте ги сите неопходни подобрувања за одржување на етичките практики за наплата на долгови.

### **Забрането:**

- Користење на закани, вознемирување или заплашување за да извршите притисок врз должниците да ги платат нивните долгови.
- Погрешно прикажување на износот или природата на долгот, идентитетот на доверителот или последиците од неплаќањето.
- Контактирање со должниците во неразумни часови или на начин што е навредувачки или вознемирувачки.
- Откривање на информации за долгот на трети лица без согласност на должникот, освен како што налага законот.
- Прифаќање на подароци или други стимулации од должниците, бидејќи тоа може да се сфати како конфликт на интереси.

Добавувачите, исто така, мора да се погрижат нивните вработени да се обучени за етички практики за наплата на долгови и правична комуникација со должникот, вклучувајќи ги и одредбите од „Забрането“ како што е дефинирано погоре.

## 2.2 Управување со податоци и приватност

EOS очекува гаранција дека податоците ќе бидат обработени законски, правично и на начин кој е транспарентен за субјектот на податоците. Ќе се обработуваат само податоците потребни за исполнување на целите, а обработката ќе продолжи само додека не се исполни целта. Партнерите на EOS се посветени на имплементација на најсовремени стандарди за заштита на податоци и безбедност на информациите.

Нашите добавувачи/партнери се обврзуваат да ги почитуваат следните барања:

- осигурување дека целото собирање, обработка и складирање на податоци се врши на безбеден и етички начин
- постојат соодветни политики, процедури и мерки за заштита на личните информации и спречување на неовластен пристап, употреба или откривање
- да се обезбеди отпорност против сајбер закани
- пренос на податоци само во целосна согласност со важечките закони и прописи, вклучувајќи ги меѓународните ограничувања за пренос на податоци
- доколку е применливо, добијте експлицитна согласност од поединци за какви било активности за обработка на податоци и обезбедете им на поединците право особено, но не ограничувајќи се на пристап, поправка или бришење на нивните лични податоци
- редовно ги оценуваат нивните практики за управување со податоци и безбедност и ги спроведуваат сите неопходни подобрувања



## Changing finances for the better.



- пријавете му ги на контролорот сите потенцијални или реални безбедносни прекршувања и дајте информации за настанот.

### 3. Труд

#### 3.1 Услови за работа

Добавувачите мора да се усогласат со важечките закони и индустриски стандарди во врска со работното време, прекувремената работа и периодите на одмор. Затоа, добавувачите треба да промовираат здрава рамнотежа помеѓу работата и животот, обезбедувајќи дека вработените нема да бидат подложени на прекумерно работно време и дека се почитува нивното право на разумен одмор и слободно време.

Очекуваме нашите добавувачи да им обезбедат на вработените плати, бенефиции и надомест за прекувремена работа што ги исполнуваат или надминуваат минималните законски барања.

Понатаму, добавувачите треба да обезбедат безбедна и здрава работна средина за своите вработени поврзани со законите за здравје и безбедност при работа, како и во однос на општата физичка и ментална благосостојба. Ова вклучува, но не е ограничено на обезбедување соодветна обука за безбедност, заштитна опрема и мерки за спречување на несреќи, повреди и професионални болести.

Дополнително, добавувачот треба да поттикне поддржувачка работна средина која поттикнува отворена комуникација како механизам за идентификување и решавање на потребите за физичко и ментално здравје на вработените.

#### 3.2 Слобода на здружување и колективно договарање

Добавувачите мора да ги почитуваат правата на своите вработени слободно и доброволно да се здружуваат или организираат, без страв од одмазда, во согласност со важечките закони. Работниците имаат право да се придружуваат или да формираат синдикати или здруженија на работници по сопствен избор.

Добавувачите треба да ги препознаат и почитуваат правата на работниците да се вклучат во колективно договарање, да преговараат за платите и работните услови, а не да ги спречуваат претставниците на работниците и синдикатот, регрутерите да имаат пристап до работниците на работното место или од интеракција со нив и да постигнат заеднички договори со претставниците на вработените, во согласност со важечката легислатива.

#### 3.3 Забрана на принудна работа и детска работа

Добавувачите нема да користат било каква форма на принудна, обврзана или присилна работа. Работниците мора да бидат слободни да ја напуштат работата по разумно известување и не треба да има ограничувања за нивното движење. Добавувачите треба да имаат воспоставено политики и процедури за да се осигураат дека сите вработувања се доброволни.





## Changing finances for the better.



Добавувачите нема да вработуваат работници кои се под законската работна возраст како што е дефинирано со важечките закони или меѓународни стандарди, без разлика кое е повисоко. Добавувачите треба да имплементираат силни процеси за проверка на возраста и да одржуваат соодветна евиденција за да обезбедат усогласеност.

### 3.4 Професионализам, вклучувајќи различност, вклученост и недискриминација

Добавувачите мора да се однесуваат на професионален начин, третирајќи ги сите поединци со почит и достоинство. Добавувачите мора да се погрижат работниците да не подлежат на каква било форма на насилство, вознемирување и нехумано или понижувачко постапување на работното место, како и закани за насилство и злоупотреба, вклучително и физичко казнување, вербална, физичка, сексуална, економска или психолошка злоупотреба, ментална или физичка принуда, или други форми на вознемирување или заплашување.

Добавувачите мора да ја промовираат и поддржуваат различноста и вклученоста на нивното работно место и да се погрижат нивните вработени, без разлика на нивната раса, етничка припадност, пол, сексуална ориентација, возраст, религија, попреченост или која било друга карактеристика, да се третираат со почит и да им се обезбедат еднакви можности за професионален раст и развој. Добавувачите мора да имаат воспоставено политики и практики за спречување и справување со дискриминација, вознемирување и одмазда и мора да обезбедат соодветна обука за своите вработени.

Добавувачите, исто така, мора да се погрижат нивните практики за вработување да бидат правични и недискриминаторски, и дека обезбедуваат разумно сместување за вработените со попреченост или други потреби. Добавувачите мора да ја следат и оценат нивната разновидност и практики за вклучување за постојано да ја подобруваат нивната култура на работното место и да обезбедат усогласеност со важечките закони и прописи.

## 4. Животна средина

### 4.1 Одговорност за животна средина

Добавувачите мора да работат на еколошки одговорен начин, минимизирајќи го нивното влијание врз животната средина и промовирајќи одржливи практики. Добавувачите треба да имаат соодветни политики и процедури за да се намали отпадот, да се зачуваат ресурсите, да се поттикне биолошката разновидност и да се минимизира нивниот јаглероден отпечаток и да се поттикне дигитализацијата.

Добавувачите, исто така, мора да промовираат одржливи практики во нивното работење и синџир на снабдување, како што се намалување на емисиите на стакленички гасови, користење на обновливи извори на енергија и минимизирање на употребата на опасни материји, развивање одговорно купување и обврзување да се носат одлуки со оглед на одржливоста.

Очекуваме нашите партнери да го земат предвид нивниот отпечаток на CO<sub>2</sub> и по барање да обезбедат соодветни податоци за да му овозможат на EOS да ги процени своите емисии.



## Changing finances for the better.



### 5. Антикорупција

#### 5.1 Забрана за поткуп и Корупција

Добавувачите не смеат да се вклучат во каква било форма на поткуп или корупција, вклучително и нудење или прифаќање мито, подароци, забава или други форми на задоволување, кои би можеле да се сфатат како обид да се влијае врз деловните одлуки.

Добавувачите мора да се усогласат со сите важечки закони и прописи за борба против поткуп и корупција. Добавувачите мора да имаат соодветни политики и процедури за спречување и откривање на мито и корупција и мора да обезбедат обука и поддршка на своите вработени за да обезбедат усогласеност со овие барања.

Добавувачите, исто така, мора да се погрижат сите деловни зделки да се водат со транспарентност и интегритет и дека сите финансиски трансакции се точно евидентирани и пријавени.

#### 5.2 Конфликт на интереси

Добавувачите мора да избегнуваат каков било конфликт на интереси што може да се појави помеѓу нивните деловни интереси и интересите на EOS. Добавувачите мора да ги откријат сите потенцијални или вистински конфликти на интереси во однос на EOS навремено.

Добавувачите не смеат да се вклучат во какви било деловни активности кои би можеле да се сфатат како конфликтни со нивните обврски кон EOS. Добавувачите мора да се погрижат сите деловни зделки да се водат со транспарентност и интегритет и дека секој потенцијален или реален конфликт на интереси се решава на фер и транспарентен начин.

Што се однесува до прифаќањето на подароците, добавувачите не смеат да нудат или прифаќаат подароци или која било друга форма на задоволување што може да влијае на деловните одлуки или да создаде изглед на несоодветност. Во случаи кога подароците се нудат или примаат како знак на благодарност или вообичаена практика, добавувачите мора да се погрижат тие да имаат номинална вредност и да не го загрозат нивниот интегритет или да создаваат конфликт на интереси.

### 6. Систем на укажување (whistleblowing)

Како дел од Otto Group, ние сме целосно интегрирани во каналот за укажување на Otto Group.

The system can be accessed through the following link:  
[SpeakUp - BKMS Whistleblowing Tool](#)

In addition we also refer to the Otto Group external Ombudsman:

Dr Rainer Buchert, lawyer  
Buchert Jacob Partner Rechtsanwälte PartGmbH  
Kaiserstrasse 22  
60311 Frankfurt am Main, Germany  
Phone: +49 (0) 69 710 33 330 or +49 (0) 6105 921 355  
Fax: +49 (0) 69 710 34 444  
Email: [dr-buchert@dr-buchert.de](mailto:dr-buchert@dr-buchert.de)

## Changing finances for the better.



Ги охрабруваме сите можни засегнати страни да пријават за секое потенцијално прекршување на овој Кодекс на однесување на добавувачот, законите и регулативите и/или соодветните поврзани политики.

Извештаите се третираат како доверливи и може да се доставуваат анонимно.

Сите деловни партнери мора да гарантираат дека ќе се воздржат од дискриминаторски или дисциплински мерки дејствија против укажувачите кои пријавуваат потенцијални прекршувања.

### **7. Контакт во EOS**

Доколку се појави какво било прашање во врска со овој Кодекс, ве молиме контактирајте со Одделот за корпоративна усогласеност во EOS.

**EOS Матрих ДООЕЛ Скопје**  
**Главен извршен Директор**  
**Д-р Катерина Бошевска**

A handwritten signature in blue ink, appearing to be the name of the signatory, located at the bottom right of the page.