



Code de conduite

Document externe, version du 23.10.2023

Sommaire

1	Engagements et ligne de conduite	3
1.1	Position de l'entreprise	3
1.2	Vision, objectifs et principes	5
1.3	Pacte mondial des Nations Unies et engagement en matière de RSE	7
1.4	Application du Code de conduite à l'échelle internationale et attentes vis-à-vis des dirigeants	8
2	Intégrité dans la conduite des activités	9
2.1	Pots-de-vin, corruption et conflits d'intérêts	9
2.2	Lutte contre le blanchiment d'argent	11
2.3	Droit de la concurrence et lutte contre les pratiques anticoncurrentielles	13
2.4	Fraude	15
3	Protection des parties prenantes et d'EOS	17
3.1	Confidentialité des données	17
3.2	Sécurité de l'information	19
3.3	Affaires publiques et interactions avec les autorités	20
3.4	Communication au nom d'EOS	22
4	Responsabilité sociétale des entreprises	23
4.1	Travail et environnement professionnel	24
4.2	Environnement	26
4.3	Droits de l'homme	27
5	À propos du présent Code de conduite	28
5.1	Spécificités du présent Code de conduite	28
5.2	Intérêt du présent Code de conduite	29
5.3	Infractions, signalements et enquêtes	30

1 Engagements et ligne de conduite

1.1 Position de l'entreprise

Position du CEO

Chers collègues,

Notre monde est actuellement le théâtre de profonds changements : la mondialisation et la digitalisation nous permettent aujourd'hui de nouer des relations commerciales partout dans le monde, presque en temps réel. Il suffit souvent de tendre la main pour saisir de nouvelles opportunités.

Cependant, le contexte actuel est également marqué par une incertitude grandissante. Nous manquons souvent de temps pour bâtir des relations durables. Soumis à la pression de l'horloge, nous devons prendre des décisions rapidement. Dans ce contexte, il importe de pouvoir s'appuyer sur un ensemble de valeurs morales pour guider notre action. Permettez-moi à ce titre de citer Oprah Winfrey, animatrice de télévision et femmes d'affaires :

« Être intègre, c'est faire une bonne action alors même que vous savez que personne ne saura si vous l'avez faite ou non. »

Je suis entièrement d'accord avec elle. Pour assurer prospérité et sécurité à notre monde, nous devons adopter un comportement éthique dans la conduite de nos activités. À l'inverse, la violation des règles morales nous expose à la vulnérabilité. C'est la raison pour laquelle EOS a défini un ensemble de règles morales dans le présent Code de conduite. Nous nous engageons à les respecter, et nous demandons à nos partenaires, clients et collaborateurs d'en faire autant. Nous entendons exercer nos activités au bénéfice de toutes les parties prenantes, aujourd'hui comme demain.



Et vous, qu'en pensez-vous ?

Marwin Ramcke

Position de la responsable de la conformité (CCO)

Je fais toujours ce que je dis. Pour moi, c'est un prérequis essentiel à une conduite intègre. Je veux que l'on puisse se fier à moi, à mes promesses. Entre collègues, c'est la seule manière de travailler en toute équité et dans le respect mutuel. Dans un monde en constante évolution qui apparaît toujours plus superficiel, les valeurs humaines revêtent une importance particulière à mes yeux. Faire preuve d'intégrité, c'est donc aussi protéger les droits de l'homme et nous montrer à la hauteur des valeurs sociétales que nous défendons. Ce ne sont pas là de vains mots ; ce sont les fondements d'une société solide. Non seulement au sein de la classe politique, mais aussi et avant tout pour chacun d'entre nous, à notre échelle.

Être intègre, c'est aussi se montrer fiable et digne de confiance, tant dans ma vie privée que professionnelle.

Je tiens à ce que mes collègues et clients sachent que nous faisons tout ce qui est en notre pouvoir pour agir en partenaire indéfectible.

Dans son roman *Les Buddenbrook* de 1901, le célèbre romancier allemand Thomas Mann attribue cette maxime à Johann Buddenbrook, patriarche et entrepreneur :



« Prenons plaisir à faire des affaires le jour, mais seulement des affaires qui nous permettent de dormir paisiblement la nuit. »

La formule décrit bien ce que signifie l'intégrité à mes yeux. Et malgré tout : nous devons rester humains, avec tous les défauts que cela implique. Les erreurs font partie du jeu. Personne ne les commet intentionnellement, mais il importe de les admettre, même si c'est douloureux.

Si nous accomplissons notre travail au sein d'EOS en appliquant la maxime du patriarche Buddenbrook, et si nous faisons preuve d'équité les uns envers les autres, alors nous pourrions être certains de faire ce qu'il faut.

Kirsten Pedd

1.2 Vision, objectifs et principes

Chez EOS, nous poursuivons l'objectif d'un monde sans dettes. Nous donnons donc à nos débiteurs une véritable chance de régler les leurs. Pour ce faire, nous investissons dans les meilleurs professionnels et les technologies les mieux adaptées, afin d'offrir à nos clients et débiteurs des services simples d'utilisation. Notre vision reflète cette philosophie : nous sommes un investisseur financier actif à l'international, mû par l'innovation et par l'esprit d'entreprise.

La devise « pour un monde sans dettes » traduit le sens que nous donnons à nos tâches quotidiennes, l'image que nous avons de nous-mêmes, ainsi que notre désir de nous montrer dignes de notre responsabilité sociétale en conservant, dans nos actes, le sens de la mesure.

Cet engagement, pleinement choisi, nous distingue d'autant plus de nos concurrents qu'il nous permet de générer, à travers nos services, une véritable valeur ajoutée pour nos clients, nos débiteurs, l'économie en général, nous-mêmes. En bref, pour la société dans son ensemble.

Nous proposons des solutions équilibrées, économiquement viables pour toutes les parties en présence. Afin de laisser aux débiteurs une réelle opportunité de régler les sommes dues et de vivre une vie sans dette, nous adaptons le processus de recouvrement à chaque situation. Nous suggérons des modalités personnalisées et réalistes, en tenant compte de la solvabilité de chacun et des incidences économiques sur les personnes.

Il est essentiel à nos yeux de traiter les clients débiteurs avec respect, professionnalisme et empathie. Nous attendons de chaque collaborateur d'EOS qu'il adopte ce comportement. Tous les échanges se font sur un pied d'égalité, de manière objective, même lorsqu'il devient nécessaire d'aborder des points difficiles.

De plus, nous nous engageons au sein de nos fédérations professionnelles pour construire le cadre légal et éthique de nos activités de recouvrement de créances.

Afin de respecter cet engagement, nous avons mis en place diverses initiatives au sein de nos filiales.

Par exemple, la fondation finlit œuvre à faire tomber le tabou autour de l'argent et de la dette et à améliorer l'éducation financière du public. Son objectif : lutter contre le surendettement des particuliers. Nous sommes l'une des plus grandes entreprises de recouvrement de créances au monde, et la dette n'a pas de secret pour nous. À ce titre, nous sommes en position d'apporter notre soutien aux débiteurs potentiellement défaillants avant qu'il ne soit trop tard. À travers la fondation finlit, nous apportons notre contribution à la collectivité et nous nous efforçons de sensibiliser le public, dès le plus jeune âge, à la gestion de l'argent, de manière à prévenir les situations de surendettement.

Dans la poursuite de nos objectifs, nous sommes guidés par les 7 principes directeurs suivants :



TENIR SES ENGAGEMENTS

Nous nous attachons à montrer l'exemple en respectant les engagements que nous prenons et nous attendons la même attitude de la part des autres.



INSTAURER DES RELATIONS DE CONFIANCE

Nous nouons des relations privilégiées avec nos collaborateurs et nos partenaires.



VISER L'EXCELLENCE

Nous nous attachons à trouver les meilleures solutions.



EMBRASSER LE CHANGEMENT

Nous envisageons le changement comme une opportunité de développement personnel et de croissance.



FAIRE PREUVE DE COURAGE

Nous évoquons ouvertement les conflits et les problèmes.



AVOIR ENVIE D'APPRENDRE

Nous considérons que chaque erreur est l'occasion d'apprendre quelque chose de nouveau. Nous cherchons constamment à nous améliorer.



PARTAGER SES COMPÉTENCES

Nous collaborons au-delà des frontières et nous exploitons les synergies.

Ces principes fondateurs figurent également dans le présent Code de conduite. Il a vocation à encadrer, à l'échelle du Groupe, notre engagement à agir systématiquement dans le respect des lois, mais aussi de nos valeurs éthiques.

Notre réussite dépend de notre capacité à appliquer les principes directeurs d'EOS et le présent Code de conduite. Cet état d'esprit nous permettra d'atteindre nos objectifs d'entrepreneuriat durable, de responsabilité sociétale et d'intégrité.

1.3 Pacte mondial des Nations Unies : nos responsabilités

Le Pacte mondial (Global Compact en anglais) est une initiative des Nations Unies. Les entreprises signataires s'engagent en faveur de la protection et de l'application de principes universels relatifs aux droits de l'homme, au travail, à l'environnement et à la lutte contre la corruption.

Notre Code de conduite reprend les dix principes du Pacte mondial.

Principe 1 : Les entreprises sont invitées à promouvoir et à respecter la protection du droit international relatif aux droits de l'homme.

Principe 2 : Les entreprises sont invitées à veiller à ne pas se rendre complices de violations des droits de l'homme.

Ces principes sont repris dans le chapitre « Droits de l'homme ».

Principe 3 : Les entreprises sont invitées à respecter la liberté d'association et à reconnaître le droit de négociation collective.

Principe 4 : Les entreprises sont invitées à contribuer à l'élimination de toutes les formes de travail forcé ou obligatoire.

Principe 5 : Les entreprises sont invitées à contribuer à l'abolition effective du travail des enfants.

Principe 6 : Les entreprises sont invitées à contribuer à l'élimination de toute discrimination en matière d'emploi et de profession.

Ces principes sont repris dans le chapitre « Travail et environnement professionnel ».

Principe 7 : Les entreprises sont invitées à appliquer l'approche de précaution face aux problèmes touchant l'environnement.

Principe 8 : Les entreprises sont invitées à prendre des initiatives tendant à promouvoir une plus grande responsabilité en matière d'environnement.

Principe 9 : Les entreprises sont invitées à favoriser la mise au point et la diffusion de technologies respectueuses de l'environnement.

Ces principes sont repris dans le chapitre « Environnement ».

Principe 10 : Les entreprises sont invitées à agir contre la corruption sous toutes ses formes, y compris l'extorsion de fonds et les pots-de-vin.

Ces principes sont repris dans le chapitre « Pots-de-vin, corruption et conflits d'intérêts ».

1.4 Application du Code de conduite à l'échelle internationale et attentes vis-à-vis des cadres dirigeants

Tous les collaborateurs d'EOS doivent prendre acte du Code de conduite. Nous attendons de la part de l'ensemble des employés, des cadres, des membres de la direction et du Conseil d'administration qu'ils aient connaissance des sujets abordés et se plient aux exigences, dans la mesure de leurs connaissances.

En outre, EOS vérifie régulièrement que tous les collaborateurs du Groupe ont connaissance du Code de conduite à travers des sessions de formation organisées à l'échelle mondiale (et axées sur les principales thématiques et/ou les modifications récentes).

EOS attend, en particulier, de la part de ses cadres dirigeants qu'ils intègrent le Code de conduite à leurs pratiques de direction et sensibilisent leurs pairs et leurs équipes à ces sujets.

2 Intégrité dans la conduite des activités

2.1 Pots-de-vin, corruption et conflits d'intérêts

Les pots-de-vin, la corruption et les conflits d'intérêts recouvrent toutes les situations dans lesquelles une personne tente d'influencer indûment une autre ou est indûment influencée dans le but d'octroyer ou de recevoir un avantage abusif, voire illégal, pour elle-même ou pour un tiers. Dans tous les cas, les décisions qui en découlent ne sont pas basées sur un raisonnement objectif ou prises dans l'intérêt de la partie concernée, comme elles devraient l'être.

EOS applique une politique de tolérance zéro vis-à-vis de toute action, menée pour leur compte propre ou pour le compte de l'entreprise, visant à octroyer ou à obtenir tout avantage abusif en échange de quelque chose. EOS attend de la part de ses employés, cadres et partenaires qu'ils conduisent leurs affaires en veillant scrupuleusement à ne jamais donner prise à des accusations de pots-de-vin, de corruption et de conflit d'intérêts, et à exprimer clairement cette position au sein de l'entreprise et auprès de leurs partenaires.

À FAIRE

- Commencez toujours par vous poser les questions suivantes : ce cadeau/cet avantage pourrait-il être jugé inapproprié ? M'est-il offert exclusivement dans l'espoir d'influencer mes décisions actuelles et à venir ? Suis-je en train d'essayer d'influencer une décision ? Dans la même situation, offrirais-je un tel cadeau ou avantage ? En cas de doute, n'hésitez pas à solliciter votre responsable/expert de la conformité.
- Évitez les situations dans lesquelles votre jugement, votre objectivité ou votre loyauté envers EOS pourraient être remis en question. Lorsque vous, un membre de votre famille ou un ami proche êtes concernés, de quelque manière que ce soit, par une transaction, vous devez en discuter ouvertement avec votre supérieur hiérarchique et, si possible, vous récuser entièrement et transmettre le dossier à une personne pour laquelle il ne représente pas un conflit d'intérêts.
- Si votre sécurité ou celle d'une autre personne est réellement menacée, vous pouvez envisager de procéder au paiement ou de vous plier à la requête qui vous est faite. Cependant, vous devez immédiatement signaler la situation à votre responsable/expert de la conformité et éventuellement aux autorités compétentes.

À NE PAS FAIRE

- Ne vous livrez à aucune activité en dehors du cadre de votre emploi (à titre personnel ou pour le compte d'un concurrent direct) qui soit susceptible d'être liée, d'une manière ou d'une autre, au travail que vous accomplissez pour EOS. En cas de doute ou si votre contrat de travail l'exige, l'ensemble de vos emplois secondaires doivent être évoqués avec le responsable de votre département et le département des ressources humaines, et approuvés par ceux-ci.
- N'entretenez aucune relation d'affaires directe ou indirecte avec EOS, par exemple en participant à des enchères publiques ou privées auxquelles EOS participe également en qualité de vendeur de créances, de garanties ou de biens immobiliers.

- N'accordez aucun cadeau ni aucun avantage à vos collaborateurs ou partenaires sans vous assurer au préalable que cela ne constitue pas une violation de la législation locale ou des recommandations de notre groupe et de notre entreprise, et que les questions fiscales sont correctement résolues. Les cadeaux, invitations et avantages ne doivent en aucun cas être utilisés en vue d'influencer une décision, et doivent systématiquement être appropriés à la situation.
- N'embauchez ni n'accordez de promotion à aucun membre de votre famille ou de votre entourage sans l'accord de votre supérieur hiérarchique et d'un membre des ressources humaines. Si le poste concerné est un poste d'encadrement, il convient également de solliciter l'approbation du membre du Comité de direction d'EOS concerné et des ressources humaines avant le recrutement ou la promotion (cette exigence s'applique à chaque étape de carrière).
- N'accordez aucun avantage à des partenaires en vue d'obtenir un contrat (p. ex. pots-de-vin, paiements de facilitation, rétrocommissions).

INDICATEURS DE RISQUE

- Lorsque vous opérez dans des pays ayant une réputation de corruption (p. ex. sur la base de l'indice de perception de la corruption, ou IPC, établi par Transparency International), et en particulier lorsque vous êtes en affaires avec les autorités ou des entreprises du secteur public, il convient de prendre des précautions toutes particulières.
- Honoraires et commissions inhabituellement élevés, ou bien cadeaux et invitations inhabituellement coûteux
- Demandes de paiement en espèce, ou bien de paiement à des entreprises tierces ou vers l'étranger
- Partenaires qui refusent de signer les clauses de conformité des contrats, qui semblent ne pas disposer du personnel/des équipements nécessaires pour assurer les services requis, ou qui demandent des courriers/accords oraux à la place d'un contrat
- Partenaires potentiels demandant des faveurs
- Faveur ou arrangement dont votre interlocuteur suggère de ne pas garder trace, invitations à négocier sans témoins – p. ex. en violation du principe du double regard (deux personnes présentes)

2.2 Blanchiment d'argent

Le blanchiment d'argent consiste à dissimuler l'origine réelle de revenus obtenus illégalement afin de les réintroduire dans le circuit économique et financier légal. Afin d'identifier ce type de transactions, l'ensemble des lois de lutte contre le blanchiment d'argent fixent des obligations de diligence raisonnable.

Cette problématique est étroitement liée à la prévention du financement du terrorisme, lequel consiste à récolter et à fournir des ressources financières pour soutenir des activités terroristes. Ces fonds ne proviennent pas nécessairement d'activités criminelles.

EOS exige de la part de l'ensemble de ses cadres et de ses salariés qu'ils connaissent les exigences légales et sachent identifier les situations critiques relevant de leur domaine de responsabilité. Tous les départements qui reçoivent et procèdent à des paiements, accueillent de nouveaux clients et sélectionnent des partenaires et fournisseurs doivent être particulièrement sensibilisés à ce type de risques et attentifs aux indicateurs associés.

À FAIRE

- Lorsque vous acceptez des espèces ou un transfert d'argent, vous devez respecter les seuils applicables et les règles d'identification fixés par les exigences locales. Le cas échéant, vous devez collecter toutes les données requises par la loi (p. ex. nom complet, adresse, nationalité, copie de la carte d'identité) et vous assurer que ces données seront conservées pendant la période légale.
- L'ensemble de nos clients, de nos partenaires investisseurs, de nos fournisseurs et de nos prestataires de services critiques, de nos vendeurs de prêts non performants, de nos acheteurs, etc., doivent systématiquement faire l'objet de vérifications conformes aux législations nationales de lutte contre le blanchiment d'argent, et leur réputation doit être minutieusement examinée. EOS est déterminé à ne faire d'affaires qu'avec des partenaires respectables.
- Au premier soupçon de blanchiment d'argent, le responsable/spécialiste du blanchiment d'argent concerné doit être consulté sans délai.
- Dans le cadre de transactions atypiques, et lorsque vous envisagez d'entrer en relation d'affaires avec des entreprises siégeant dans des pays à haut risque, appliquez les procédures supplémentaires de diligence raisonnable/de diligence client (Know Your Customer, KYC).

À NE PAS FAIRE

- Ne sélectionnez aucun client, partenaire investisseur, fournisseur ou prestataire de services critique, vendeur de prêts non performants, acheteur, etc., ayant la réputation d'adopter une conduite potentiellement contraire à l'éthique, voire criminelle.
- Concernant vos partenaires commerciaux, n'acceptez aucun paiement de tiers qui ne sont pas parties au contrat.
- N'acceptez pas de paiements par espèces dans des situations inhabituelles (p. ex., notamment, avec des fournisseurs, des partenaires ou pour des sommes importantes).
- N'entrez pas en relations d'affaires avec des entreprises sous embargo.

INDICATEURS DE RISQUE

- Demandes d'accepter ou de procéder à des paiements en espèces dans les situations où un virement électronique ou bancaire est plus courant et s'avérerait plus pratique
- Demandes d'accepter des paiements de la part de tiers ou de procéder à des paiements à des tiers, ou bien de se plier à une procédure inhabituelle (non visée au contrat/hors du cadre de l'activité/sans base légale)
- Réception de paiements de la part de tiers et refus de divulguer la relation dudit tiers avec le partenaire du contrat
- Demandes de procéder à des paiements vers des sites à l'étranger/des pays à haut risque (p. ex. connus pour abriter des activités terroristes)
- Paiement ne correspondant pas aux revenus et à la situation patrimoniale du débiteur
- Implication d'une personne politiquement exposée (PPE)

2.3 Droit de la concurrence et lutte contre les pratiques anticoncurrentielles

Les violations du droit de la concurrence sont des pratiques par lesquelles des entreprises concluent des ententes afin de réaliser un profit au détriment de leurs concurrents ou de l'ordre économique. D'une manière générale, tout accord restreignant la concurrence doit être évité, qu'il soit écrit, oral ou même tacite. Les ententes tarifaires et la segmentation des marchés constituent les violations les plus graves du droit de la concurrence. Cependant, les arrangements autour de soumissions d'offre, l'échange d'informations sur la concurrence ou l'abus de position dominante y contreviennent également. Même en cas de simple soupçon de violation, les autorités de lutte contre les pratiques anticoncurrentielles peuvent initier de longues procédures d'enquête et, si des preuves sont réunies, infliger des sanctions lourdes aux entreprises, des amendes aux personnes et/ou engager des procédures pénales. Il est bien évidemment possible d'engager ou de discuter de toute forme de coopération, par exemple de co-investissements et/ou d'accords de service dans le cadre de transactions et autres opportunités commerciales, à condition que tout contournement du droit de la concurrence soit exclu.

EOS exige donc de la part de l'ensemble de ses cadres et de ses employés qu'ils fassent preuve d'esprit critique dans toutes leurs interactions avec la concurrence.

À FAIRE

- Les co-investissements planifiés et divulgués au client/au vendeur sont considérés comme non-critiques, dans la mesure où ils n'ont pas pour objectif ni pour effet d'empêcher, de restreindre ou de fausser la concurrence.
- Si vous êtes invité à une réunion avec un concurrent, interrogez-vous toujours sur les motifs de cette invitation. Si ces motifs apparaissent comme non conformes au droit de la concurrence et à la législation en matière de pratiques anticoncurrentielles, consultez le département chargé de la conformité ou le département juridique, comme vous le feriez en toute autre situation de doute.
- Si, dans le cadre d'une réunion (de collaboration), un concurrent entame une discussion en contradiction avec le droit de la concurrence et la législation contre les pratiques anticoncurrentielles, refusez ladite discussion, indiquez qu'EOS ne souhaite en aucun cas participer à une telle entente, et faites consigner votre position dans le compte-rendu (le cas échéant). Si le concurrent concerné n'obtempère pas, quittez la réunion.
- Lorsque vous discutez de l'état actuel du marché avec des concurrents, assurez-vous que la discussion porte exclusivement sur des considérations générales, accessibles au grand public et non internes.
- Toute enquête de la part des autorités de lutte contre les pratiques anticoncurrentielles doit être soumise au responsable de la lutte contre les pratiques anticoncurrentielles du groupe Otto, conformément aux recommandations applicables.

À NE PAS FAIRE

- Ne concluez aucune entente ni n'échangez d'information sur les prix, les éléments constitutifs des prix, les marges de bénéfice, les coûts, les ventes, des informations stratégiques et autres avec des concurrents, sinon dans le cadre d'accords de coopération licites avec des concurrents et d'autres acteurs du marché.
- Ne procédez à aucune allocation ni répartition des marchés, des innovations techniques ou des investissements, sinon dans le cadre d'accords de coopération licites avec des concurrents et

d'autres acteurs du marché.

- Lorsque vous participez à des réunions (de collaboration), n'abordez aucun des sujets sensibles mentionnés ci-dessus.
- Ne vous livrez à aucun abus de position dominante en adoptant un comportement qui empêche la concurrence de s'exercer de manière substantielle ou qui l'élimine du marché (p. ex. en facturant des tarifs déraisonnablement élevés afin de profiter des clients, imposant ainsi des conditions non justifiées à vos partenaires).
- Lorsque vous participez à des études comparatives, ne divulguez aucune information sur l'entreprise ou ses stratégies.

INDICATEURS DE RISQUE

- Participation à une réunion de collaboration
- Un concurrent souhaite discuter d'affaires internes (p. ex. au sujet des prix).
- Un concurrent sollicite un entretien particulier et/ou n'en indique pas clairement le motif.
- Une personne suggère une action conjointe contre un concurrent plus faible.

2.4 Fraude

La fraude consiste à créer de toutes pièces des informations fausses ou à dissimuler des informations vraies, de manière à tromper autrui en vue de s'enrichir à ses dépens. On distingue les fraudes externes des fraudes internes. Dans le premier cas, des tiers tentent d'escroquer EOS. Dans le second, ce sont des collaborateurs d'EOS qui tombent dans ce travers et tentent d'escroquer l'entreprise, ses clients ou ses débiteurs, pour divers motifs.

L'ensemble des cadres et des employés d'EOS doivent avoir conscience que la fraude interne ne sera pas tolérée, et qu'une procédure pénale sera engagée dans tous les cas. D'autre part, tous les collaborateurs d'EOS doivent faire preuve de vigilance pour prévenir les fraudes externes. Celles-ci seront également signalées aux autorités policières.

Tout collaborateur d'EOS soupçonnant un cas de fraude doit solliciter une assistance et/ou porter la situation à l'attention des personnes ou des départements responsables. EOS attend de la part de ses cadres et de ses départements qu'ils traitent toute allégation de ce type de manière confidentielle, et qu'ils en réfèrent à la fonction interne la mieux à même de gérer le problème et de mettre en place d'éventuelles actions correctives.

À FAIRE

- Sollicitez systématiquement de l'aide lorsque vous soupçonnez des pratiques frauduleuses, aussi bien en interne que de la part de personnes extérieures à l'entreprise.
- Prenez garde aux usurpations d'identité et aux dissimulations lorsque vous interagissez avec des personnes extérieures (p. ex. des personnes prétendant travailler pour un client ou qui se font passer pour des collaborateurs d'EOS).
- Appliquez systématiquement les processus en vigueur (p. ex. principe du double regard/de la double vérification).

À NE PAS FAIRE

- Ne vous livrez à aucune sorte d'action malhonnête ou frauduleuse, en particulier concernant les ressources financières, les biens ou les services d'EOS, des clients d'EOS, des débiteurs d'EOS ou des partenaires d'EOS.
- Ne cédez pas aux demandes d'autres personnes si elles vous semblent déraisonnables, malhonnêtes ou étranges, de quelque manière que ce soit. Consignez ces demandes et référez-en à votre hiérarchie, en exprimant clairement votre malaise ou votre soupçon.
- Ne contournez jamais les processus internes établis (p. ex. le principe du double regard sur tous les processus monétaires, d'octroi d'un accès à des sites ou à des logiciels, de divulgation d'informations confidentielles, etc.). La plupart du temps, la fraude survient quand on baisse sa garde.
- Ne divulguez aucune information (sensible) à des inconnus, même s'ils semblent fiables ou paraissent travailler pour une entreprise digne de confiance.

INDICATEURS DE RISQUE

Fraude externe :

- E-mails/appels téléphoniques demandant un transfert d'argent urgent et un contournement des processus standard

Fraude interne :

- Collègues très réticents à partager leurs tâches, à transmettre leur charge de travail, voire à partir en congés
- Collègues qui vous demandent de dissimuler, de modifier, de falsifier ou d'omettre des informations
- Collègues affichant un changement soudain de mode de vie.

3 Protection des parties prenantes et d'EOS

3.1 Confidentialité des données

Chez EOS, sont considérées comme des données personnelles toutes les données ayant manifestement trait à une personne physique et permettant d'identifier ladite personne physique et/ou fournissant des indications supplémentaires sur elle, par exemple son nom complet, l'adresse de son domicile, son numéro de téléphone, son e-mail, sa date de naissance, ses coordonnées bancaires, des informations financières, son salaire, ses évaluations, sa carte d'identité ou des numéros personnels, etc. Toutes les personnes concernées par nos activités doivent pouvoir s'assurer que nous traitons l'ensemble de leurs données personnelles avec tout le soin nécessaire et conformément à la législation relative à la confidentialité des données. La notion de traitement recouvre tous types d'activités liées aux données personnelles telles que leur collecte, leur stockage, leur transfert, leur utilisation, etc.

Afin d'assurer la confidentialité des données de toutes les personnes concernées par nos activités, nous attendons de la part de l'ensemble des collaborateurs d'EOS et de nos partenaires qu'ils usent de toutes les précautions dans le traitement des données, en particulier des données personnelles. En cas de doute sur la manière correcte de traiter des données personnelles, n'hésitez pas à solliciter votre délégué à la protection des données.

À FAIRE

- Commencez toujours par vous demander si les données auxquelles vous avez affaire correspondent à une personne identifiée ou identifiable. Si oui, traitez-les avec beaucoup de précautions, et en respectant la procédure. S'il ne s'agit pas de données personnelles, il convient cependant de les traiter comme confidentielles du point de vue commercial, et donc d'user des mêmes précautions.
- Malgré tout, continuez d'envisager les innovations, les opportunités et les idées qui bénéficieraient à EOS et à nos clients, même lorsqu'elles soulèvent des problématiques de confidentialité des données. Évoquez systématiquement ces problématiques avec votre supérieur hiérarchique et avec vos délégués à la protection des données en interne, qui peuvent vous aider à trouver des solutions viables.
- Notez que toute opération de traitement de données personnelles doit être conforme à la réglementation relative à la protection des données personnelles. Par conséquent, lorsque vous prévoyez la mise en place d'une nouvelle activité ou la modification d'une activité existante (utilisation d'un logiciel, collecte de données, etc.), vous êtes tenu de solliciter vos délégués à la protection des données spécifiés dans votre politique interne afin qu'ils contrôlent la conformité de votre projet aux lois applicables.
- Ne collectez et ne traitez que les données nécessaires à l'objectif qui vous occupe.
- N'accordez à vos collègues qu'un accès aux données dont ils ont absolument besoin.
- Si possible, anonymisez et pseudonymisez les données personnelles avec lesquelles vous travaillez.
- Respectez les délais de conservation et de suppression applicables.
- Assurez-vous toujours en amont que vous avez le droit de transmettre des données personnelles à un tiers.

À NE PAS FAIRE

- Ne conservez pas de données personnelles devant être supprimées à l'issue de la période légale de conservation.
- Ne procédez à aucun traitement ou transfert de données personnelles sans fondement juridique ou non documenté.
- Ne traitez jamais les données personnelles avec négligence.
- Évitez d'utiliser des moteurs de recherche qui enregistrent notre adresse IP (p. ex. Google ou Yahoo) pour des recherches sur des personnes (recourez plutôt à des outils qui ne stockent pas l'adresse IP, tels que www.Startpage.com, si leur utilisation est autorisée par la loi).

INDICATEURS DE RISQUE

- Traitement des données d'une personne identifiée ou identifiable
- Déploiement de nouveaux logiciels ou processus, ou modification de logiciels ou de processus existants
- Travail avec des prestataires de service (p. ex. dans le cadre d'une sous-traitance)
- Demande de tiers concernant le nom d'une personne, son adresse, sa dette, son âge, son numéro de compte bancaire, des photographies, une copie de sa carte d'identité, etc.

3.2 Sécurité de l'information

La sécurité de l'information recouvre non seulement les risques liés aux technologies de l'information, mais également les méthodes de protection des documents et des données ainsi que les méthodes de garantie de la confidentialité. En qualité d'investisseur financier faisant appel à des solutions numériques et analysant des données, nous accordons d'autant plus d'importance à ce sujet et appliquons des normes strictes en la matière. Les données sont notre meilleur atout. La protection des informations sensibles constitue donc une condition essentielle de notre réussite.

Afin de protéger nos données, celles de nos clients et celles de nos débiteurs, il est absolument nécessaire de les traiter avec précaution et diligence.

À FAIRE

- Modifiez systématiquement vos mots de passe initiaux.
- Faites preuve de prudence lorsque vous travaillez dans des espaces publics. Si vous utilisez un ordinateur portable dans de tels lieux, équipez-le d'un filtre de confidentialité.
- Signalez immédiatement toute perte de données (même supposée) et toute activité suspecte à votre responsable/expert de la sécurité des systèmes d'information.
- Verrouillez votre ordinateur (bouton Windows + L) lorsque vous laissez celui-ci sans surveillance, même pour une courte absence.
- Les documents confidentiels doivent être stockés et supprimés de manière appropriée (p. ex. dans un fichier ou une corbeille dédiés).
- Faites preuve de prudence lorsque vous ouvrez des pièces jointes ou des liens (qui ressemblent parfois à des fichiers joints) dont l'expéditeur vous est inconnu. En cas de doute, contactez votre responsable/expert de la sécurité des systèmes d'information locaux avant d'ouvrir les pièces jointes suspectes

À NE PAS FAIRE

- Ne transmettez vos identifiants et vos mots de passe à personne, même au sein de l'entreprise. Les identifiants et les mots de passe doivent être personnels (le recours à des identifiants fonctionnels n'est admissible que dans des circonstances très précises et dans un environnement à faible risque).
- Ne fournissez pas d'organigrammes ni d'informations sur l'entreprise à des tiers sans que ceux-ci aient signé un accord de confidentialité ou un contrat comprenant une clause de confidentialité. En effet, ces informations sont souvent utilisées pour des fraudes complexes ou des tentatives d'hameçonnage par téléphone ou par e-mail.
- Ne laissez aucun document, appareil portable (ordinateur, téléphone) ou dispositif de stockage amovible (CD, clé USB, disque dur externe) sans surveillance.
- Ne partagez pas d'informations internes sur Internet/sur les réseaux sociaux, sauf si votre fonction le justifie (p. ex. si vous êtes un membre du département chargé de la communication ou si vous avez l'approbation de ce dernier).

INDICATEURS DE RISQUE

- Manipuler des informations confidentielles/accéder à des logiciels contenant des informations sensibles
- Travailler dans des espaces publics/en-dehors des bureaux (télétravail en déplacement/à domicile)
- Recevoir des e-mails/des appels téléphoniques/des courriers d'expéditeurs inconnus

3.3 Affaires publiques et interactions avec les autorités

La classe politique et la société attendent de la part des entreprises, qu'elles mettent leur expertise au service des débats politiques et sociétaux. Étant l'un des principaux investisseurs dans les prêts non performants et un expert du recouvrement des créances impayées – notamment en sa qualité de membre du groupe Otto, EOS a intégré ce principe dans sa philosophie. Dans toutes nos activités, partout dans le monde, nous nous attachons à tendre vers une régulation du marché afin d'établir un standard de qualité clair. Dans les zones où une législation s'applique déjà au secteur, nous l'approuvons expressément et participons à la développer. Nous sommes un interlocuteur privilégié pour les hommes et femmes politiques, et travaillons en liaison avec les organisations et associations de protection des consommateurs. Nous mettons à disposition nos nombreuses années d'expérience dans la gestion de créances à l'occasion d'audiences, de consultations et d'entretiens techniques – en toute transparence et avec l'esprit ouvert.

Afin d'améliorer la réputation du secteur du recouvrement de créances, nous échangeons avec les associations (notamment la Fédération européenne des associations nationales de recouvrement) pour donner une image plus réaliste de nos activités : justes, cordiales et transparentes.

Dans le même temps, EOS peut faire l'objet de requêtes officielles, voire de mesures plus intrusives ordonnées par les autorités s'il advient que des activités que nous menons suscitent des doutes, de quelque manière que ce soit. Nous sommes attachés à coopérer avec les autorités, conformément aux législations, tout en protégeant nos clients dans toute la mesure requise par la loi.

À FAIRE

Affaires publiques

- Toutes les sociétés d'EOS sont membres de la Fédération européenne des associations nationales de recouvrement ou de l'une des associations nationales de recouvrement affiliées, et participent à leurs activités.

Interactions avec les autorités

- En cas de demande officielle d'une autorité quelconque (administration, police, ministère public) sortant du cadre de vos activités ordinaires, transmettez cette demande au département juridique ou à votre hiérarchie.
- En cas de fouille ou de perquisition, appliquez systématiquement les recommandations locales en la matière. D'une manière générale :

- Demandez aux autorités de vous présenter leur éventuelle commission rogatoire et informez votre hiérarchie/votre département juridique.
- Menez les personnes impliquées dans un bureau/une salle de réunion et restez avec elle jusqu'à ce que le représentant désigné de l'entreprise (cadre/conseiller juridique) soit présent.
- Conservez votre calme et montrez-vous respectueux.
- Coopérez, dans la mesure du nécessaire.

À NE PAS FAIRE

Affaires publiques

- Dans les situations où aucune position officielle n'a été fixée par EOS, et où vous êtes clairement identifiable en tant que collaborateur d'EOS :
 - N'adoptez aucune position politique et ne formulez aucune déclaration en ce sens.
 - Ne formulez aucune contradiction ou opposition à un parti ou à une position politique, quels qu'ils soient.
- Ces règles ne s'appliquent pas lorsque vous agissez à titre privé, en qualité de citoyen.

Interactions avec les autorités

- Ne faites pas obstruction à des fouilles menées par les autorités, à condition qu'elles respectent les conditions légales. Si elles semblent les outrepasser, informez-les de ce point et demandez-leur de consigner par écrit votre objection à leurs actions.
- Ne fournissez aucune information erronée ou incohérente dans le cadre de demandes d'informations émanant des autorités.

INDICATEURS DE RISQUE

Affaires publiques

- Exercice d'activités dans une zone fortement réglementée
- Surveillance excessive de la part des autorités et/ou de l'administration.

Interactions avec les autorités

- Fouilles/perquisitions régulières des autorités auprès de la concurrence.

3.4 Communication au nom d'EOS

Tout ce que nous faisons et disons dans le cadre de notre rôle ou de notre poste au sein d'EOS engage l'ensemble de l'entreprise, et a donc des répercussions sur nos clients, nos partenaires, nos débiteurs et toutes les personnes qui travaillent avec nous. C'est la raison pour laquelle nous nous efforçons de maintenir une cohérence dans les messages transmis au nom d'EOS, et dans les circonstances dans lesquelles nous communiquons. Oui, nous souhaitons être entendus. Oui, nous faisons preuve de transparence. Cela ne signifie pas que tout un chacun peut s'exprimer officiellement sur sa position individuelle vis-à-vis d'EOS. Nous tenons à parler d'une seule voix, *a minima* sur les sujets les plus importants.

À FAIRE

- Dans les situations où vous êtes clairement identifié et perçu comme un collaborateur d'EOS, ne relayez que des messages préalablement approuvés et refusez poliment de répondre à toute question au nom d'EOS. Si vous souhaitez exprimer votre opinion personnelle et si vous êtes convaincu que celle-ci n'entre pas en contradiction avec les intérêts d'EOS, indiquez clairement que vous répondez en votre propre nom, à titre de personne privée.
- Lorsque vous participez à des discussions sur les réseaux sociaux concernant nos activités, indiquez clairement que vous travaillez pour EOS et que vous exprimez votre opinion personnelle, et non celle d'EOS.
- Si vous ne savez pas comment communiquer au nom d'EOS, consultez le département communication et marketing de l'entreprise.
- Lorsque vous êtes invités à tenir une conférence ou à faire un discours au nom d'EOS, attendez d'avoir l'autorisation de votre supérieur hiérarchique ainsi que du département communication et marketing de l'entreprise (approbation de la plateforme/de l'événement).
- Utilisez exclusivement des informations et des documents compilés de manière professionnelle et respectant la charge graphique de l'entreprise.

À NE PAS FAIRE

- D'une manière générale, ne communiquez pas avec les médias, la presse ou des journalistes sauf si vous avez été expressément désigné par votre supérieur hiérarchique ou par le département communication et marketing de l'entreprise. Informez-les poliment que nous disposons d'un département de communication auquel toutes questions doivent être adressées.

INDICATEUR DE RISQUE

- Accorder un entretien à propos d'EOS/du recouvrement de créances/du rachat de dettes
- Faire un discours ou donner une conférence en lien avec votre poste chez EOS
- Publier des articles ou des documents contenant des informations sur EOS
- Être identifié en tant que salarié d'EOS sur les réseaux sociaux

4 Responsabilité sociétale des entreprises

Nous sommes convaincus que le recouvrement de créances peut générer de la valeur ajoutée. L'objectif que nous nous sommes fixé pour nos clients, nos partenaires, nos débiteurs et notre entreprise est clair : **œuvrer au progrès dans la conduite de nos activités (« Changing for the better »)**.

Dans cette perspective, EOS a identifié 4 champs d'action qui ont été intégrés dans le présent Code de conduite :

Recouvrement responsable : Comment améliorer la vie des débiteurs ?

Nous traitons les débiteurs avec respect et équité, et nous proposons des solutions de recouvrement durables.

Contribution active au progrès de la société : Comment œuvrer au progrès de la société ?

Nous assumons la responsabilité sociale qui nous incombe. Au sein de notre entreprise, nous promovons la responsabilisation, la diversité et l'inclusion. Au sein de la société, nous participons à des programmes de formation.

Protection de l'environnement : Comment lutter contre le changement climatique ?

Nous nous attachons à mettre en œuvre rapidement les mesures définies pour atteindre la neutralité carbone à l'horizon 2030.

Durabilité financière : Comment optimiser l'activité de recouvrement de créances ?

Nous promovons l'adoption d'un cadre normatif contraignant et de lignes directrices claires dans notre secteur d'activités pour adopter un comportement responsable.

4.1 Travail et environnement professionnel

EOS respecte l'ensemble des réglementations nationales du travail. Mais nous tenons également compte des principes du Pacte mondial relatifs au travail, lesquels sont adossés aux normes établies par l'Organisation internationale du Travail (OIT). Chez EOS, nous nous efforçons de cultiver les différences et le professionnalisme au sein de notre personnel à travers un environnement de travail agréable, une rémunération équitable, la promotion de la diversité et un refus catégorique de toute discrimination. Nous promovons également une culture de l'équité et de l'ouverture au travail, dans laquelle les retours, les suggestions d'amélioration et le développement personnel sont non seulement appréciés, mais souhaités et encouragés.

En outre, le présent Code de conduite étant étroitement lié à nos principes directeurs, il est évident que nous devons nous y plier dans chacune de nos actions. Par conséquent, nous attendons de chacun qu'il respecte ces principes, et qu'il participe à établir un climat d'estime mutuelle, de respect dans les interactions, ainsi qu'un environnement de travail sain, moderne et stimulant, autant de facteurs essentiels à notre réussite.

Principes à respecter :

- Engagement en faveur de la diversité et d'un traitement équitable des personnes, indépendamment de leur origine ethnique, de leur genre, de leur orientation sexuelle, de leur religion, de leur pays ou de leur milieu d'origine, de leurs opinions politiques, de leur âge ou de leur éventuel handicap
- Protection en matière de santé et de sécurité au travail
- Instauration d'un environnement de travail agréable, marqué par un climat d'ouverture et de confiance
- Élimination de toutes les formes de travail forcé ou obligatoire, ainsi que du travail des enfants.

À FAIRE

- Proposez une rémunération juste et équitable.
- Encouragez la diversité.
- Dans la mesure du possible, proposez des solutions souples permettant de conjuguer vie de famille et vie professionnelle (p. ex. horaires flexibles, télétravail en déplacement/à domicile, etc.).
- En tant que cadre, entretenez des relations de confiance avec vos équipes et cultivez une approche constructive des erreurs.
- Créez des espaces d'innovation et de collaboration avec les autres départements.
- Abordez directement les conflits et les questions déplaisantes.
- Formulez des retours et demandez-en.
- Veillez aux problématiques de santé et de sécurité au travail dans vos locaux.

À NE PAS FAIRE

- N'établissez aucune relation de travail sans présenter de manière transparente et compréhensible les éléments pertinents et les obligations relevant du contrat de travail.
- Ne contraignez pas vos employés à faire régulièrement des heures supplémentaires.
- N'hésitez pas à partager votre expertise et vos connaissances et ne taisez aucune information importante.
- Ne portez pas atteinte à la liberté d'association des travailleurs, et encouragez le dialogue dans la négociation des conditions contractuelles.
- Ne vous livrez à aucune forme de harcèlement, d'intimidation ou de discrimination contre quiconque,

et notamment :

- Ne vous livrez à aucune plaisanterie sur l'aspect physique d'une personne, son orientation sexuelle, sa religion, etc.
- Ne vous adressez à personne avec mépris et ne traitez personne comme un inférieur. Nous attendons de la part de l'ensemble des collaborateurs d'EOS qu'ils se comportent systématiquement avec respect.
- Abstenez-vous de toute action susceptible de nuire à autrui pour vous mettre en avant. Plus particulièrement, ne répandez pas de mensonges et ne sabotez pas le travail d'autrui.
- Abstenez-vous de proférer des menaces, voire d'agresser physiquement une personne. EOS pratique une politique de tolérance zéro concernant les menaces et les agressions.

INDICATEURS DE RISQUE

- Taux de renouvellement du personnel élevé
- Heures supplémentaires nombreuses et régulières
- Salaires bas
- Incapacité à exploiter les synergies en raison d'un manque d'informations, postes en double emploi
- Augmentation des problèmes de santé et des arrêts maladie des collaborateurs

4.2 Environnement

Société liée au groupe Otto et fervent partisan du développement durable et d'un comportement responsable dans la conduite des activités, l'entreprise met tout en œuvre pour renforcer son engagement en faveur du respect de l'environnement. En première approche, EOS n'apparaît pas comme une entreprise nécessairement engagée pour un développement écologique, dans la mesure où notre cœur de métier n'utilise pas de ressources naturelles.

Pourtant, nous sommes convaincus que c'est en sensibilisant le public, en changeant nos propres comportements et, en définitive, en donnant l'exemple que l'on peut réellement faire la différence. Il s'agit d'abord de réfléchir aux impacts, à petite échelle, de nos habitudes, de nos processus professionnels et de notre routine quotidienne, puis de les transformer de manière durable, respectueuse de l'environnement, en utilisant les ressources sciemment et avec parcimonie.

À FAIRE

- Encouragez vos collaborateurs à utiliser des moyens de transport écologiques (p. ex. transports en commun ou alternatifs) à travers des initiatives attrayantes et en créant les conditions d'une telle démarche.
- Dans la mesure du possible, privilégiez la dématérialisation des documents. Sinon, optez pour du papier respectueux de l'environnement.
- Équipez vos collaborateurs avec un matériel économe en énergie, et assurez-vous que tous vos appareils (serveurs, ordinateurs, téléphones portables, téléviseurs, etc.) soient configurés de manière à consommer seulement l'électricité dont ils ont besoin (p. ex. veille, équilibrage dynamique de la charge, mode d'économie d'énergie, arrêt automatique).

À NE PAS FAIRE

- Ne proposez pas de verres, de bouteilles ou de couverts en plastique jetables.
- Remplacez les ampoules à incandescence par des solutions efficaces sur le plan énergétique, comme les LED.
- Ne prenez pas l'avion si vous pouvez atteindre vos objectifs en utilisant des solutions numériques ou si d'autres moyens de transport plus écologiques sont disponibles à un coût abordable.

INDICATEURS DE RISQUE

- Activités menées dans un pays disposant d'une législation très restreinte, voire quasi inexistante en matière de protection de l'environnement.
- Intervention dans une entreprise qui n'est pas sensibilisée à la nécessité de limiter son empreinte écologique.

4.3 Droits de l'homme

Notre conduite est fondée sur l'intégrité et le respect des lois, des réglementations et notamment de la Déclaration universelle des droits de l'homme. Héritiers de la tradition lancée par notre société mère, le groupe Otto, nous sommes résolus à agir contre toute violation des droits de l'homme relevant de nos activités et de nos comportements.

Les droits de l'homme recouvrent les libertés civiles, les droits politiques ainsi que la recherche de la dignité humaine et celle, non moins importante, du respect. Malheureusement, ces droits fondamentaux ne sont pas encore intégrés à toutes les législations nationales, et ne vont pas de soi dans tous les pays. Partout où nous sommes présents, nous prenons grand soin d'agir dans le respect de ces droits. Nous avons notamment résolu de ne travailler qu'avec des partenaires et des clients ayant été soumis à notre procédure de diligence client, et pour lesquels nous ne disposons d'aucun élément laissant penser qu'ils contreviennent aux droits de l'homme.

À FAIRE

- Avant de conclure un partenariat et durant toute la durée du partenariat, assurez-vous que le partenaire concerné n'est pas impliqué dans des violations des droits de l'homme ou (autres) activités criminelles. Si vous entrez en possession d'éléments prouvant l'existence de telles violations, ou en cas de doute, vous pouvez solliciter les conseils de vos collègues du département chargé de la conformité.
- Quand vous vous engagez dans une association ou une collaboration, respectez les normes du marché qui garantissent le respect des droits de l'homme.

À NE PAS FAIRE

- Ne commettez ni ne participez à aucune violation des droits de l'homme.
- Ne traitez aucun individu de manière inéquitable ou irrespectueuse.

INDICATEURS DE RISQUE

- Exercice d'activités dans un pays connu pour être le théâtre de violations des droits de l'homme, ou dans un pays qui n'a pas ratifié les traités de la Charte internationale des droits de l'homme.
- Découverte de rapports ou d'articles négatifs sur vos potentiels partenaires pendant les opérations de vérification préalables de leurs antécédents, ou au cours de votre collaboration avec eux.

5 À propos du présent Code de conduite

5.1 Spécificités du présent Code de conduite

Notre Code de conduite est un document vivant. Il est constamment revu et corrigé à l'aune des modifications apportées à notre culture d'entreprise. Nous nous efforçons d'apprendre de nos expériences. Cependant, les fondamentaux sont fermes et clairement définis.

Toute modification des thématiques et des valeurs touchant à ces fondamentaux doit être approuvée par le Conseil d'administration.

Toute modification apportée aux sections « ce qu'il faut faire », « ce qu'il ne faut pas faire », aux indicateurs de risque, aux exemples et à la description des comportements à adopter est soumise à l'approbation du responsable de la conformité.

Le présent Code de conduite a vocation à évoluer au fil des transformations et des adaptations de nos équipes et de notre environnement. Nous invitons donc chacun d'entre vous à partager ses expériences, ses témoignages et ses retours. Vous êtes les mieux placés pour nous aider à faire de ce Code de conduite un document aussi cohérent, intéressant et à jour que possible.

5.2 Intérêt du présent Code de conduite

Nos partenaires et nos clients tiennent à savoir qui nous sommes et comment nous travaillons :

Chez EOS, nous sommes exigeants envers nous-mêmes. Mais ce qui nous semble évident peut ne pas l'être pour nos clients et partenaires (clients mandants et vendeurs de portefeuilles de prêts non performants / vendeurs de portefeuilles de créances). Nous savons qui nous sommes. Nous connaissons les éléments qui assurent la cohésion de notre entreprise et qui nous rendent plus forts. Nous défendons des principes éthiques et des valeurs claires, énoncés dans le présent Code de conduite, qui forment le socle de nos actions – et donc, de notre culture d'entreprise. Chacun de nos collaborateurs, partout dans le monde, met tout en œuvre pour les respecter. Cet engagement vis-à-vis de nos valeurs préfigure la manière dont nous ferons face aux défis actuels et futurs.

Nous aimons apprendre :

Aimer apprendre : il s'agit d'un des principes directeurs d'EOS. Notre Code de conduite a vocation à être adapté et précisé à l'aune des transformations de notre culture d'entreprise, ou sur la base d'exemples inédits et de nouvelles thématiques. Il contient notamment :

- des exemples de ce qu'il faut faire et de ce qu'il ne faut pas faire,
- des exemples de situations nécessitant la prudence,

Le présent Code de conduite permet ainsi à nos collaborateurs de déterminer le comportement à adopter dans les situations décrites. Par conséquent, ils sont invités à le consulter à intervalles réguliers ou toutes les fois qu'ils sont confrontés à des incertitudes, et à adresser toute question au département chargé de la conformité. De plus, nos collaborateurs sont régulièrement sensibilisés aux différents sujets traités dans notre Code de conduite.

Nos débiteurs ont besoin de comprendre nos engagements :

Comme le suggère notre objectif d'un « monde sans dette », nous voulons échanger sur un pied d'égalité avec nos débiteurs. Bien que notre rôle consiste à recouvrer les créances de nos clients, nous nous efforçons de trouver des solutions de paiement réalisables afin que les débiteurs sortent enfin de l'endettement. Cette préoccupation d'un dialogue respectueux fait ainsi partie de notre Code de conduite.

5.3 Infractions, signalements et enquêtes

Le Code de conduite constitue une synthèse de la plupart des réglementations, règlements, accords, instructions et directives applicables. La violation du présent Code est susceptible d'avoir des conséquences légales et disciplinaires pour EOS, ses collaborateurs et les autres parties prenantes.

En cas de doute, nous nous référons aux sources d'information, lignes directrices ou instructions de travail pertinentes. Nous avons également la possibilité de consulter le service en charge de la conformité afin de prévenir la commission d'infractions, et éviter des conséquences juridiques pour EOS et nous-mêmes.

Identification d'infractions potentielles

Les indicateurs de risque susceptibles d'aboutir à une infraction sont répertoriés dans les différents chapitres du présent Code de conduite.

De plus, nous nous attachons à assurer une veille informationnelle et à redoubler de vigilance. Devant une situation étrange ou inhabituelle, nous mettons tout en œuvre pour trouver une solution. Dans la mesure du possible, nous tenons à assurer nous-mêmes un suivi du signalement. Cependant, si la situation présente un risque pour nous, nous confions le dossier à un supérieur ou au service chargé de la conformité. De la même manière, nous ne confrontons pas seulement les mis en cause, mais nous impliquons toujours d'autres personnes dans la résolution de la situation.

Actions à mettre en œuvre en cas de présomption d'infraction : procédure de signalement

Il existe plusieurs canaux de signalement interne en cas de présomption d'infraction. Le signalement permet à nos spécialistes de mener l'enquête sur l'infraction présumée aux règles et de prendre les mesures adéquates.

L'auteur du signalement (lanceur d'alerte) est le mieux placé pour déterminer l'interlocuteur idoine à contacter en cas d'infraction présumée. Il a la possibilité d'effectuer un signalement à l'échelle locale ou de contacter directement le Comité d'enquête d'EOS.

Pour assurer un traitement rapide du signalement, le lanceur d'alerte est tenu de porter à la connaissance du Comité d'enquête d'EOS toute infraction présumée en utilisant les canaux de signalement d'EOS ou du groupe Otto :

Procédure de signalement confidentiel via le service chargé de la conformité au sein d'EOS :

EOS France : Anne Martini, Responsable Conformité et Privacy, anne.martini@eos-france.com

EOS Groupe : compliance@eos-solutions.com

Compliance @ EOS – « Let's talk ! »

Les noms et les informations relatives aux parties impliquées sont identifiables, mais resteront confidentiels.

Il est possible de faire un signalement anonyme (pour les collaborateurs et les partenaires externes) via la

procédure de signalement du groupe Otto « Speak Up »

ou de contacter le

médiateur du groupe Otto :

dr-buchert@dr-buchert.de

Tél. : +49 (0)69-710 33 33 0

+49 (0)6105-92 13 55

Traitement des signalements et investigations

Si le mis en cause est un membre de la direction ou si les dommages qui résultent de la présomption d'infraction s'élèvent à plus de 10 000 euros, il convient d'en informer le service chargé de la conformité au sein d'EOS dans les meilleurs délais.

Le Comité d'enquête d'EOS examine avec attention tous les signalements effectués via les canaux de signalement ainsi que via toute autre voie. En outre, les signalements d'infraction sont généralement transmis aux autorités. Selon la nature de l'infraction, le signalement est traité en interne par le Comité d'enquête ou transmis aux autorités compétentes.

Chez EOS, nous garantissons un environnement de travail sûr et digne de confiance où les violations potentielles peuvent être signalées, de manière anonyme si nécessaire, sans crainte de conséquences négatives. Nous protégeons toujours l'identité du lanceur d'alerte en gardant l'information strictement confidentielle. Nous encourageons nos collaborateurs à signaler des violations à tout moment dans le cadre de notre culture de transparence et d'intégrité, et nous examinons les cas pour en déterminer le bien-fondé à l'aide de critères clairs. Si un organisme externe doit être impliqué après nos vérifications, nous facilitons cette démarche afin de toujours garantir une clarification complète. EOS précise également que toute mesure de représailles contre les lanceurs d'alerte doit être évitée.