

eos



eOs

Código de Conducta

EOS Spain | 2022



Índice.

1. ¿Por qué un Código de Conducta?
2. Objeto y alcance
3. ¿Qué nos define?
4. ¿A qué nos comprometemos?
5. Canal de Denuncias
6. Sistema Disciplinario
7. Anexo – Manual informativo Speak Up

¿Por qué un Código de Conducta?

¿Por qué un Código de Conducta?

En EOS Spain tenemos el firme compromiso de **desarrollar nuestra actividad de forma ética**, contribuyendo a la recuperación financiera de lxs consumidorxs.

La ética es un valor fundamental generador de confianza que representa un sello de distinción frente a nuestrxs compañerxs, clientes y colaboradores. Mientras la mayoría de decisiones relacionadas con la ética se pueden tomar usando nuestro buen juicio, **¿qué pasa cuando la respuesta es incierta?**

Este Código ofrece claridad en esas decisiones difíciles y busca **incorporar una cultura de cumplimiento en el trabajo diario y la prevención de conductas ilícitas** que puedan poner en peligro la reputación de EOS Spain.

Eres un/a embajador/a de nuestros principios, por eso te pido que te comprometas personalmente con su cumplimiento para que, entre todxs, hagamos de EOS Spain una empresa ética y confiable.

Un cordial saludo,

Dirección EOS Spain



eOs



Objeto y alcance

Objeto y alcance

OBJETO

Establecer pautas de conducta que se conviertan en una **seña de identidad** de la forma de hacer las cosas en EOS Spain.

ALCANCE

Que participen todos los **grupos de interés** que se relacionen con nosotrxs y tengan un **papel activo** en la puesta en marcha de comportamientos alineados con los modelos éticos de nuestra sociedad.





eOs

**¿Qué
nos define?**

¿Qué nos define?

Nuestro comportamiento representa la forma en que **realizamos** nuestro trabajo, **interactuamos** y nos **expresamos** como grupo.





eOs

**¿A qué
nos comprometemos?**

Nos comprometemos a...

1

Conocer y **respetar este Código** y el resto de Políticas y Procedimientos de EOS Group y Otto Group, así como fomentar su contenido.

2

Actuar de manera acorde con nuestros principios, actuando de **referentes con nuestro comportamiento** ético en el día a día.

3

Fomentar la **comunicación bidireccional** y la transparencia, dentro de los límites de la confidencialidad.

4

Tomar **decisiones objetivas** relacionadas con el negocio, cumpliendo nuestras obligaciones y funciones.

5

Asumir la **importancia de la innovación y la eficiencia** en los procesos para impulsar el crecimiento de la empresa.

6

Colaborar con lxs compañerxs, clientes y grupos de interés para alcanzar los objetivos fijados.

7

No tolerar irregularidades, ayudando a solucionarlas e informando a los órganos competentes.

8

Cumplir con las **leyes, normas internas y procedimientos** relacionados con nuestro trabajo.

9

Mantener una conducta adecuada, incluyendo **salubridad, vestimenta y comunicación** con lxs compañerxs y tercerxs, mostrando una imagen profesional.

10

Realizar un **uso responsable de los recursos corporativos**, manteniéndolos en buen estado y evitando usos inadecuados.

11

Conservar de forma adecuada la **información**, comprometiéndonos con la **privacidad y seguridad** de la misma.

12

Cooperar con las **autoridades, organismos y tribunales** para ayudar en la resolución de conflictos.



eOs

¿Como

nos comportamos?

¿Cómo nos comportamos?



- Daremos un **trato adecuado y respetuoso**, facilitando **información de forma transparente y profesional**, aclarando cuando se realicen opiniones personales.
- Velaremos por la **seguridad de los datos personales** de los implicados y **de información** relativa a medios de pago y prevención del fraude.
- La **elección de proveedores** tendrá en cuenta diferentes análisis y revisiones, y aspectos como el precio y la calidad de los servicios que ofrecen, respetando también los **procedimientos de contratación y compras**.
- Utilizaremos de forma adecuada y conforme al fin de su concesión cualquier **ayuda o subvención**.
- Con los **intermediarios** aplicaremos la diligencia debida para evitar riesgos o daños para nuestra reputación.
- Aceptaremos regalos si su **valor es modesto o simbólico** (ej.: Material corporativo, merchandising, etc.).
- Cuando no se pueda rechazar o la devolución implique un esfuerzo desproporcionado o imposible, **se sorteará** entre lxs empleadxs o se donará a una ONG.
- No divulgaremos **información personal o confidencial** de las operaciones.
- No participaremos en prácticas desleales o engañosas, actuando de **forma justa y honesta**, y evitando cualquier **conflicto de interés** –ante la duda de si se trata de un conflicto de interés o no, se debe consultar al área de Compliance-.
- Rechazaremos participar en actos de **corrupción, soborno o cohecho**.
- Evitaremos **actitudes subjetivas** que traten de influir en decisiones, sancionando cualquier ofrecimiento para alcanzar los fines deseados.
- **No haremos regalos** que puedan considerarse con ánimo de influir en una decisión empresarial, ni aceptaremos regalos que conlleven el dar, hacer o dejar de hacer algo.

Con clientes,
proveedores y/o
autoridades



¿Cómo nos comportamos?



- Fomentamos **medidas de conciliación**, respetamos los tiempos de descanso y periodos de baja y excedencia de nuestrxs compañerxs y respetamos nuestro Plan de Igualdad.
- Gestionamos adecuadamente los **datos personales** de nuestrxs compañerxs, candidatxs y antiguxs empleadxs.
- Censuramos y sancionamos el hostigamiento de cualquier miembro de EOS Spain o cualquier persona con la que tenemos relación, fomentando un **comportamiento íntegro, honesto y de respeto**. Contamos con un Protocolo contra el Acoso en todas sus vertientes: <https://wiki.dfd-hamburg.de/x/nga-Dg>
- Implantamos **políticas de prevención de riesgos laborales y salud**, velando por un entorno de trabajo seguro, para lo cual contamos con sistemas de videovigilancia 24x7.
- Disponemos de equipos en buen estado que son revisados periódicamente para realizar **asistencias y primeros auxilios** a nuestrxs compañerxs. Procuramos que su ubicación y almacenamiento sea el adecuado.
- Mantenemos **estrictas políticas de protección** y defensa de nuestra propiedad intelectual e industrial, y de respeto hacia la de terceros.
- Todos los sistemas informáticos, plataformas, aplicativos y bases de datos que dan soporte a nuestra actividad son **utilizados de forma responsable, profesional y segura**. En caso de duda, se deberá consultar la **Política de Seguridad de la Información** (en revisión para publicación próximamente).
- Somos responsables con el **medioambiente**, fomentamos la digitalización y el uso de medios tecnológicos, reduciendo el uso de papel.



- **Rechazamos toda discriminación** en la contratación de personal, desarrollo, formación, salario y resto de aspectos de su relación laboral.
- **No admitimos conductas o acciones peligrosas** para la seguridad propia o ajena.
- Prohibimos **reproducir, plagiar, distribuir, comunicar públicamente, usar o instalar** productos y soluciones registrados sin previa autorización por escrito del titular.

Con compañerxs
de trabajo



¿Cómo nos comportamos?



- Diferenciaremos las **manifestaciones realizadas a título** personal de las realizadas en representación de nuestro puesto de trabajo o perfil profesional.
- Se establecen, por el momento, como redes sociales corporativas los canales de **LinkedIn y Twitter**, sin perjuicio de que en el futuro se puedan incorporar más.
- EOS Spain podrá establecer **sistemas de vigilancia** digital para detectar y evitar posibles efectos negativos para su imagen, de cualquier contenido en redes sociales.
- Nos acogeremos a lo estipulado en el **Manual de Uso de Redes Sociales de EOS Spain** (en desarrollo) cada vez que hagamos publicaciones desde nuestros perfiles profesionales.
- Gestionaremos el gasto basándonos en la **sostenibilidad** y en un **comportamiento ético**.
- No **revelaremos información personal**, confidencial o privada a través de las redes sociales, ya sean de uso personal o profesional.



Redes sociales,
gastos, otros...



eOs

**Canal de
Denuncias**

Canal de Denuncias

Cualquier integrante de la empresa, así como proveedores e incluso tercerxs con relación laboral con EOS Spain **deberán denunciar**, de buena fe y sin temor a represalias, toda irregularidad, incumplimiento o conducta poco ética realizada por un/a empleadx o directivx de la entidad afectante al presente Código Ético, nuestras políticas, normativa vinculante o cualquier otra irregularidad detectada en la empresa.

Siempre se garantizará el **anonimato de las denuncias** y se protegerá al mismo de posibles consecuencias derivadas de su delegación.

No obstante, en el caso de que proporcionemos nuestros datos se tomarán las medidas adecuadas para **proteger la identidad del denunciante y de las personas implicadas**.

Las denuncias hechas con mala fe, a sabiendas de su falsedad, y aquellas que intenten desviar las investigaciones creíbles y de buena fe serán objeto de **sanción disciplinaria**, sin perjuicio de eventuales responsabilidades.



Canal de Denuncias

Tanto si eres conocedor/a como víctima de un hecho denunciabile, siempre podrás contar con el **Área de People & Culture** para gestionar cualquier denuncia de manera informal y ágil, con todas las garantías.

No obstante, también tienes a tu disposición el **Canal de Denuncias del Grupo Otto** (llamado *Speak Up*). Se trata de un sistema de gestión de comunicaciones disponible 24x7 que permite presentar la denuncia de manera anónima y cuenta con sistema de traducción a todos los idiomas.

¿Dónde encontrarlo?

<https://www.bkms-system.com/bkwebanon/report/clientInfo?cin=fzD4ND&c=-1&language=spa>

Alternativamente, para cualquier cuestión detectada o duda que tengamos podemos contactar con el **Departamento de Compliance & DP**, manteniendo las garantías de seguridad comentadas:

<https://wiki.dfd-hamburg.de/display/COM/Procedimiento+de+canal+de+denuncias>

Medidas disciplinarias serán susceptibles de aplicarse a aquellas personas que tomen represalias frente a terceros por comunicar algún tipo de hecho delictivo / denunciabile.

Vías de
denuncia/consulta





Sistema Disciplinario

Sistema Disciplinario

El incumplimiento de nuestro Código de Conducta y el resto de políticas corporativas está sujeto a **medidas disciplinarias**. En el caso de afectar a terceros, se adoptarán las medidas adecuadas con el fin de evitar riesgos para EOS Spain y EOS Group.

Todas estas medidas tienen como **objetivo velar por el cumplimiento de las leyes y la regulación interna**, y para ello la empresa puede actuar de oficio previa comunicación por el Canal de Denuncias.

Las infracciones que se produzcan podrán dar lugar a la aplicación, de forma adecuada y proporcionada, del **régimen sancionador establecido en la normativa laboral vigente o en el convenio colectivo de aplicación**.

Todo ello, sin perjuicio de comunicar inmediatamente los hechos a las **autoridades competentes**, por si pudiesen ser de aplicación **sanciones civiles, penales o administrativas**.

Cualquier medida interna será estudiada por el **Comité de Compliance**, formado por miembros de las distintas áreas de EOS Spain para garantizar su objetividad.

Previamente, se tomarán las medidas adecuadas para asegurar la imparcialidad de todos sus miembros.



Anexo

Manual informativo Speak Up

eO's



Manual informativo Speak Up

Speak Up es el canal de denuncias de EOS puesto a disposición por Otto Group. Puedes acceder pinchando en este enlace: <https://www.bkms-system.com/bkwebanon/report/clientInfo?cin=fzD4ND&c=-1&language=spa>

En esta página podrás **comunicar las denuncias de carácter regulatorio** que afecten al entorno de EOS Spain (empresa, empleadxs, terceros implicados, etc.).

Está disponible en todos los idiomas oficiales de los países en los que están presentes las compañías del Grupo. En el inicio, podrás **elegir el país y el idioma** para facilitar tu navegación por el mismo.

En la página inicial también se proporciona información acerca de la necesidad y el **compromiso del Grupo** con el conocimiento de cualquier evento que pueda ocasionar un riesgo para EOS y su personal, así como otra **información complementaria**:

- Las razones para enviar un mensaje.
- El interés que tiene el Grupo en los mensajes.
- Forma en que funciona el proceso de envío y de configurar el buzón.
- Comunicación entre el canal y el denunciante en los casos de comunicaciones anónimas.

otto group

SELECCIONA PAÍS E IDIOMA

Elegir el país Español

Si desea enviar su primer mensaje pulse aquí:

Enviar mensaje

Si ya ha configurado su buzón, podrá registrarse aquí:

Login

INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

¿Por qué debería enviar un mensaje?

¿Qué interés tiene Otto Group en los mensajes?

¿Cómo es el proceso de envío de un mensaje? ¿Cómo configuro un buzón?

¿Cómo se pondrán en contacto conmigo sin que tenga que desvelar mi identidad?

El cumplimiento significa ir con la cabeza bien alta

«El comportamiento responsable es un vínculo común que compartimos en Otto Group. Somos honrados y nos tratamos con respeto. Actuamos con valentía, nos comunicamos con sinceridad y trabajamos de manera sostenible. Por supuesto, el comportamiento responsable también implica el cumplimiento de las disposiciones legales y las normas internas. Como consecuencia, el cumplimiento es un elemento fundamental de nuestra cultura y un asunto que nos atañe a todos».

Petra Schärmer-Wolff, Miembro de la Junta Directiva, directora financiera (CFO), Control, Recursos Humanos

bonprix it's me! Venus LASCANA IT'S A WOMAN'S WORLD

Sheego heine Witt-Gruppe

posthaus OTTO limango

Hermes UNITO baur

otto group digital solutions otto group EOS

MYTOYS GROUP baumerkt Crate&Barrel KÜCHE&CO

ottointernational otto group russia UNIGRO

MANUFACTUM FRANKONIA OSP HVP Henssler Versicherungsdienst fgh

Die Jagd nach dem Echten

Aviso legal Política de protección de datos

Manual informativo Speak Up

Para **enviar un mensaje** a través de Speak Up, haz clic en el botón habilitado, situado en la parte superior izquierda de la pantalla.

Antes de continuar con el proceso de envío se garantiza la protección técnica del contenido y se advierte sobre:

- Cómo actuar si deseas permanecer en el **anonimato**.
- Asegurarse de que la **conexión** a internet que utilices es segura.
- La posibilidad de acceder directamente al canal guardando la página de inicio en '**Favoritos**'.
- **Evitar** el envío a través de dispositivos corporativos para garantizar mejor tu anonimato.

A continuación, para proteger el sistema contra ataques informáticos, tendrás que contestar a una **pregunta de seguridad** (básicamente, introducir una secuencia de caracteres) y, después, hacer clic en **Continuar**.

The screenshot displays the 'otto group' logo at the top left. On the right, there are dropdown menus for 'Elegir el país' and 'Español'. The main content area is divided into two sections. The left section, titled 'ENVIAR MENSAJE', contains a button 'Enviar mensaje' and a 'Login' button. The right section features a quote: '«El comportamiento responsable es un vínculo común que compartimos en Otto Group. Somos honrados y nos tratamos con respeto. Actuamos con valentía, nos comunicamos con sinceridad y trabajamos de manera sostenible. Por supuesto, el comportamiento responsable...»' accompanied by a small portrait of a woman. Below this is a 'Advertencia de seguridad' section with a list of instructions: 'El BKMS® Incident Reporting garantiza la protección técnica del contenido que usted transmite y de su identidad. Para aumentar aún más su seguridad, tenga en cuenta los siguientes puntos: • Si desea permanecer en el anonimato, no envíe ningún dato personal como su nombre o su relación con las personas implicadas. Tampoco introduzca ninguna información que permita deducir su identidad. • Asegúrese de que su conexión a internet sea segura, lo cual se indica mediante el icono del candado junto a la barra de direcciones. • Acceda directamente al servidor guardando la página de inicio en los favoritos. • En la medida de lo posible, no envíe su mensaje a través de un dispositivo (p. ej., PC, portátil, móvil) que le haya sido facilitado por su empresa. En particular, el uso de una conexión a la red interna (intranet) puede poner en riesgo su anonimato.' Below the warning is a confirmation statement: 'He leído y comprendido los consejos de seguridad y mi responsabilidad con respecto a mi anonimato. Acepto estas condiciones mediante la introducción de la secuencia de caracteres de la imagen en el campo designado.' The bottom part of the screenshot shows a 'Pregunta de seguridad' section with instructions to enter a sequence of characters from an image. The image shows the characters '2BINUT'. There are 'Leer' and 'Recargar' links next to the image. At the bottom right, there are 'Volver' and 'Continuar' buttons, with a blue arrow pointing to the 'Continuar' button.

Manual informativo Speak Up

Selecciona el **tema** que corresponda con el contenido de tu mensaje y haz clic en **Continuar**. Si no seleccionamos ningún tema, el mensaje puede ser rechazado.

Haciendo clic en el icono de **Información** dispones de una explicación más detallada y ejemplos de los diferentes temas que se incluyen en el listado, de forma que te ayuden a elegir la opción que se ajusta más al caso que desees comunicar.

[Ir a la página de inicio](#)

Elegir el tema principal

Elija entre los temas de la siguiente lista, aquel que corresponda al contenido de su mensaje y, a continuación, haga clic en «Continuar».

Si desea informar sobre un tema que no está incluido en los temas principales listados, su mensaje puede ser rechazado.

Por favor, efectúe su selección.
Si desea una explicación detallada y ejemplos de su selección, haga clic en el botón de información.

TEMA	INFORMACIÓN
<input type="radio"/> Corrupción	i
<input type="radio"/> Fraude, abuso de confianza, malversación, robo, etc.	i
<input type="radio"/> Competencia desleal o infracciones antimonopolio	i
<input type="radio"/> Conflicto de intereses	i
<input type="radio"/> Blanqueo de capitales	i
<input type="radio"/> Incumplimientos de la protección de datos/ divulgación de secretos comerciales o de la empresa	i
<input type="radio"/> Violaciones de los derechos humanos, violaciones de las normas sociales y laborales	i
<input type="radio"/> Infracciones de la legislación vigente o de las directrices (del grupo)	i

[Volver](#) [Continuar](#)

Manual informativo

Speak Up

En la pantalla que te aparecerá a continuación, deberás completar los diferentes campos que se incluyen. Los campos con un asterisco rojo (*) son obligatorios.

En primer lugar, se indica que Otto Group será el **destinatario** del mensaje que vas a enviar, informando sobre qué tema versa su contenido.

Después, incluye el **asunto concreto** que vas a tratar.

Tienes la opción de incluir tu **nombre** o bien realizar la denuncia **anónimamente**. Si eliges indicar tu nombre, ten en cuenta que estás **renunciando** a tu anonimato de forma voluntaria.

En el **cuadro de texto**, describe la forma más **detaillada** posible sobre el incidente en cuestión, omitiendo cualquier referencia a ti para poder asegurar tu anonimato.

The image shows three sequential screenshots of a reporting form. The first screenshot shows the recipient and topic: 'El mensaje se envía a: Otto Group' and 'Tema principal: Corrupción'. The second screenshot shows a required 'Asunto:' field. The third screenshot shows a '¿Desea indicar su nombre?' question with 'Sí' selected, a warning box 'Tenga en cuenta que estará renunciando voluntariamente a su anonimato.', and a required 'Nombre:' field. The final screenshot shows a large text area for describing the incident, with a disclaimer box: 'Si desea permanecer en el anonimato, estará protegido por la tecnología BKMS®. Le rogamos que se asegure de que la información que nos proporciona no contenga ninguna referencia a usted.'

Manual informativo

Speak Up

Se incluyen **preguntas adicionales** para poder optimizar el tratamiento de la denuncia, con independencia de que las respuestas ya las hayas incluido en el cuadro de texto.

Las preguntas hacen referencia a:

- El **país** en el que ha sucedido el incidente.
- La **empresa** a la que afecta el incidente.
- La **entidad de cumplimiento** a la que quieres enviar tu mensaje (solo Otto Group o conjuntamente a la empresa que hayas seleccionado en la pregunta anterior y a Otto Group).
- La **relación** que guardas con Otto Group (empleadx, proveedor, socio comercial, etc.).
- Si has **denunciado** el incidente de alguna **otra manera**.
 - Si contestas afirmativamente, puedes proporcionar más detalles.
- Si el incidente **sigue sucediendo**:
 - En caso **afirmativo**, puedes indicar **cuánto tiempo** lleva ocurriendo.
 - En caso **negativo**, igualmente puedes informar sobre cuándo sucedió.

Para optimizar el procesamiento de su mensaje, conteste las siguientes preguntas adicionales, también en el caso de que las respuestas ya han sido tratadas en el cuadro de texto:

* ¿En qué país ha sucedido el incidente?

- Por favor, elija -

* ¿A qué empresa afecta el incidente?

- Por favor, elija -

* ¿A qué entidad de cumplimiento se debe enviar su mensaje?

- Por favor, elija -

¿Cuál es su relación con Otto Group?

- Por favor, elija -

¿Ha denunciado ya el incidente de alguna otra manera?

- Sí
- No
- Sin respuesta

¿El incidente sigue sucediendo?

- Sí
- No
- Se desconoce

Manual informativo

Speak Up

Puedes enviar un **archivo** con un **máximo** de 5MB con **información** que ayude a completar la denuncia presentada.

Debes **comprobar** que los archivos que envíes pueden contener información **personal** oculta que hagan **peligrar** tu anonimato.

En caso de que no puedas eliminar esas referencias personales, tienes dos opciones:

1. Copia y pega el **texto del documento** que vayas a adjuntar en el **cuadro de texto** donde describes el incidente, ya que de este modo la información personal oculta no quedaría comprometida.
2. Si no es posible, puedes enviar el anexo de forma anónima a la **dirección** que te facilitará la persona que recibirá y examinará tu denuncia, indicando solamente el **número de referencia** que se generará al enviar la solicitud.

Una vez hayas **leído** la nota informativa sobre el envío de anexos, **activa** el *check* indicando que has leído la nota y **adjunta** el archivo.

Una vez cumplimentados los campos, haz clic en el botón **Enviar** para proceder al envío de la solicitud.

Anexo: Puede enviar un archivo con un máximo de 5 MB.

Nota sobre el envío de anexos: Los archivos pueden contener información personal oculta que podría poner en peligro su anonimato. Elimine dicha información antes del envío. Si no puede eliminarla, copie el texto del anexo en su mensaje o envíe de manera anónima el documento impreso, a la dirección proporcionada por el examinador de su mensaje, la referencia que recibirá al final del proceso de envío del mensaje. Por favor, configure su correo electrónico para asegurarse de que pueda recibir feedback.

NOTA INFORMATIVA

He leído la nota.

Examinar...

Si quiere enviar más de un archivo, cree su buzón protegido al finalizar este proceso. En ello, puede enviar más anexos de manera adicional.

[Volver](#) [Borrar](#) [Enviar](#)

eOs